

SOSIAALITYÖNTEKIJÄ -TEETKÖ TYÖTÄSI HENKESI EDESTÄ?

SANNA SYVÄOJA-KOKKO
Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Sosiaalityön Pro gradu -tutkielma
Toukokuu 2017

Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

SYVÄOJA-KOKKO, SANNA: Sosiaalityöntekijä -teetkö työtäsi henkesi edestä?

Pro gradu -tutkielma, 94s., 4 liites.

Sosiaalityö

Ohjaajat: Kirsi Günther ja Kyösti Raunio

Toukokuu 2017

Pro gradu -tutkielmassani tarkastelen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työväkivallasta asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten taholta. Tutkielman tavoitteena on selvittää, minkälaista työväkivaltaa sosiaalityöntekijät asiakastyössään kokevat, miten he sen kokevat ja minkälaisissa tilanteissa työväkivaltaa esiintyy. Lisäksi tutkin työturvallisuuskulmasta työväkivaltaan puuttumista: miten työväkivalta tilanteita käsitellään työyhteisössä ja miten niitä pyritään ehkäisemään. Tutkielmani lähestymistapa on fenomenologinen. Aineiston muodostaa ryhmähaastattelu, johon osallistui viisi sosiaalityöntekijää. Sosiaalityöntekijät työskentelevät sosiaalipalvelujen eri sektoreilla: aikuissosiaalityössä, lapsiperheiden sosiaalityössä ja vammaispalveluissa. Ryhmähaastattelu toteutettiin syksyllä 2016. Aineiston analyysimenetelmänä käytin sisällönanalyysiä.

Tulosten mukaan sosiaalityöntekijät kokevat työväkivaltaa työssään. Eri työväkivallan muodoista selvästi eniten koetaan uhkailua. Muita työväkivallan muotoja ovat henkinen väkivalta, fyysinen väkivalta ja seksuaalinen ahdistelu. Kyseiset työväkivallan muodot eroavat toisistaan niiden toteuttamistavoiltaan, mutta yhteistä kaikille on niiden synnyttämä pelko ja turvattomuus. Sosiaalityöntekijät kokevat työväkivallan aiheuttavan työntekijälle fyysisiä, psyykkisiä ja välillisiä seurauksia. Tarkasteltaessa työväkivaltailmiötä sosiaalityön toimintakulttuurin kautta, suurimmaksi haasteeksi nousee sosiaalityön yhteiskunnallisen arvostuksen puute ja johtoportaan vähäinen mielenkiinto työssä kohdattua väkivaltaa kohtaan. Sosiaalityöntekijöiden mukaan työväkivaltatilanteita käsitellään työyhteisössä vaihtelevasti. Työntekijät käyvät asiaa läpi lähinnä työkaverien kanssa ja tiimissä, mutta kaipaavat tilanteiden käsittelyyn enemmän apua ja tukea. Työväkivallan ennaltaehkäisyksi on tehty joitakin konkreettisia toimenpiteitä, kuten mahdollisuus vartijan mukaan ottamiseen, mutta sosiaalityöntekijöiden mukaan ennaltaehkäisyssä on vielä kehitettävää.

Työväkivallan ennaltaehkäisyssä avainasemassa on henkilökunnan kouluttaminen, ohjeistaminen ja perehdyttäminen. Etenkin työnantajien tulisi saada enemmän tietoa ja koulutusta sosiaalityöntekijän työssä kohdattuun työväkivaltaan, jotta heidän ymmärrys asiasta lisääntyisi ja sitä kautta osaisivat puuttua asioihin tehokkaammin. Työnantajien tulee huolehtia siitä, että työpaikalla on ajantasaiset turvallisuusohjeet ja toimintatavat ja, että ne ovat kaikkien työyhteisön jäsenien tiedossa. Lisäksi työväkivallan ennaltaehkäisyssä tarvitaan poliittisten päättäjien ja ylemmän johdon sitoutumista työturvallisuusasioihin ja heiltä tulevia selkeitä työväkivallan kieltäviä linjauksia. Sosiaalityöntekijöiden tulisi rohkeasti tuoda omaa työtään esille, jotta kansalaisten tietämys sosiaalialasta ja sosiaalipalveluista nousisi. Samalla sosiaalialan arvostus lisääntyisi ja tämä voisi myös vaikuttaa työväkivallan ilmenemiseen ehkäisevästi.

Avainsanat: sisällönanalyysi, sosiaalityö, sosiaalityöntekijät, työturvallisuus, työväkivalta

University of Tampere
Faculty of Social Sciences

SYVÄOJA-KOKKO, SANNA: Social worker -are you working for your life?

Master`s Thesis, 94 pages., 4 appendix pages

Social work

Supervisor: Kirsi Günther ja Kyösti Raunio

May 2017

In my Master`s Thesis, I study social workers` experiences about facing violence in work by clients or by others. The aim of this research is to find out what kind of violence social workers are exposed to, how they experience it and in what kind of situations violence takes place. Additionally, in the point of view of work safety, I study how work violence is intervened: how work violence situations are handled in the working community and how are they tried to be prevented. The approach of my research is phenomenological. The material is formed by a group interview, which was attended by five social workers. All the social workers work in different areas of social services: in adult social work, family with children social work and disability services. The group interview was held in the autumn 2016. As a method of analyzing material I used content analysis.

According to the results, social workers experience work violence in their work. Threatening is the most often experienced form of work violence. Other forms of violence are psychological violence, physical violence and sexual harassment. These forms of work violence in question are different from each other by the way they are executed but the common thing between them is the fear and insecurity they inflict. Social workers feel that the work violence inflicts physical, psychological and indirect consequences for the workers. When looking work violence phenomenon through social work`s procedure culture, the biggest challenge seems to be the lack of social work`s societal honor and the company leaders` minor interest towards the experienced violence in the work. According to the social workers, work violence situations in the working community are handled varyingly. Workers go through cases mainly with their colleagues and in team but are still in need of more support in handling the situations. To prevent work violence from occurring some concrete procedures have been made, like chance to take a guard to work. However, according to social workers, preventing work violence still needs quite a lot developing.

Educating, instructing and familiarization of staff is in key position in preventing work violence from occurring. Especially employers should get more information and education about social workers` experiences of work violence so that they could intervene more efficiently. Employers must take care of that there are up-to-date security instructions and working procedures in the workplace and that every member of the working community is familiar with them. Additionally, to prevent work violence from occurring political deciders` and company leaders` commitment to work safety is needed. They should also clearly prohibit work violence in public. Social workers should bravely disclose their own job to raise knowledge among citizens about social work and social services. At the same time the honoring of social work would grow and this could influence in preventing work violence from occurring.

Keywords: content analysis, social work, social workers, work safety, workplace violence

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	SOSIAALITYÖ JA TYÖVÄKIVALTA.....	4
2.1	Sosiaalityö riskialtis ammatti	4
2.2	Työväkivallan määritelmä	7
2.2.1	Työväkivallan muodot sosiaalityössä	10
2.2.2	Työväkivallalle altistavat tekijät	13
2.2.3	Työväkivallan seuraukset.....	18
2.3	Työväkivallan yhteiskunnallinen merkittävyys.....	22
3	SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN TYÖTURVALLISUUS	25
3.1	Lainsäädäntö luo perusteet työturvallisuudelle	25
3.2	Työnantajan vastuu sosiaalityöntekijän turvallisuudesta	28
3.3	Sosiaalityöntekijän velvollisuudet.....	29
3.4	Turvallisesti töissä.....	31
3.5	Työväkivaltaa kokeneen sosiaalityöntekijän tukeminen	33
4	TUTKIMUSASETELMA	36
4.1	Lähestymistapana laadullinen kokemuksen tutkimus	36
4.2	Tutkimuskysymykset.....	37
4.3	Aineisto ja sen keruu	38
4.3	Aineiston keruun eettisyys	41
4.4	Aineiston analyysimenetelmänä sisällönanalyysi	44
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	48
5.1	Työväkivallan eri muodot asiakkaan taholta.....	48
5.2	Työväkivaltaan johtaneet tekijät	53
5.3	Työväkivallan seuraukset sosiaalityöntekijän ja asiakkaan näkökulmasta	56
5.4	Työväkivalta sosiaalityön toimintakulttuurin kautta tarkasteltuna	59
5.5	Työväkivaltatilanteisiin liittyvät tunteet.....	62
5.6	Työväkivaltatilanteiden käsittely ja ennaltaehkäisy	64
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	70
6.1	Tutkimuksen luotettavuus ja tuloksen yleistettävyys	78
6.2	Mitä opin?.....	80
	LÄHTEET	82
	LIITTEET	87

1 JOHDANTO

”...tanan ryssä mä tapan sut.”

Oli lause, joka kuului puhelimeni vastaajasta eräänä tavallisena arki-aamuna, kun tuttuun tapaani valmistauduin tulevaan työpäivään sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöntekijänä. Viestin vastaanotettuani kului hetken aikaa ennen kuin ymmärsin saaneeni tappouhkauksen ja tajusin miten vakavasta asiasta oli kyse.

Omat kokemukseni ovat herättäneet kiinnostukseni tutkia sosiaalityössä kohdattavaa työväkivaltaa. Sosiaalityössä kokemani työväkivalta oli useimmiten henkistä eli sanallista uhkailua ja häirintää. Yleensä uhkailu liittyi tekemiini kielteisiin toimeentulotuen päätöksiin ja tapahtui sekä puhelimen välityksellä että kasvotusten. Uhkaaja uhkasi viedä asian tiedoksi kansanedustajalle, oikeusasiamiehelle tai muille vastaaville tahoille, mikäli päätöstä ei muuteta hänen eduksi. Lisäksi olen työssäni joutunut nettiherjauksen uhriksi. Väkivallan tekijänä oli asiakas, joka kirjoitti minusta herjaustekstejä nettiblogiinsa. Fyysistä väkivaltaa olen kokenut sekä aikuissosiaalityössä että lastensuojelussa. Aikuissosiaalityössä asiakkaan nyrkiniskut ovat kohdistuneet lähinnä työhuoneeni pöytään, oveen tai seinään. Työssäni lastensuojelulaitoksessa pahin kokemani fyysinen väkivaltilanne oli, kun nuori asiakas kuristi minua. Omien kokemusteni perusteella voin todeta työväkivallan olevan todellisuutta sosiaalityöntekijän työssä.

Työväkivalta on vakava ja yllättävän vähän tutkittu aihe. Työhön liittyvästä väkivallasta eri ammattialoilla on vasta viime vuosina alettu keskustelemaan enemmän (Piispa & Hulkko 2010, 6; Shin 2011, 3339.) Suomessa väkivallan esiintymistä työpaikoilla selvitetään vuosittain ministeriön tuottamassa työolobarometrissa, joka kuvaa suomalaisen työelämän tilaa työpaikoilla. Viimeisimmän työolobarometrin mukaan työelämän laatu on viime aikoina kehittynyt suotuisampaan suuntaan muilta osin, paitsi työväkivallan. Se näyttää yleistyneen entisestään. Yli puolet suomalaisista kokee työpaikallaan henkistä väkivaltaa. Myös fyysisen väkivallan uhan koetaan lisääntyneen merkittävästi. Työolobarometrissa todetaan, että vuonna 2016 työntekijöistä 8 prosenttia on kokenut työväkivaltaa, kun vuonna 2008 vastaava luku oli noin 6 prosenttia. Osuudet ovat kasvaneet erityisesti kunta-alalla, jossa jopa viidennes työntekijöistä on raportoinut joutuneensa väkivallan tai uhan kohteeksi. (Työolobarometri 2017, 52, 67-68.) Työväkivallan kasvu voi osittain selittyä sillä, että työntekijät saattavat olla herkempiä huomaamaan työhön liittyvää väkivaltaa kuin aikaisemmin ja lievistäkin työväkivaltatapauksista ilmoitetaan nykyisin useimmin (Heiskanen 2005, 54).

Työhön liittyvät väkivalta ja uhkatilanteet ovat hieman erilaisia eri aloilla ja työssä koetun väkivallan riski vaihtelee ammattiryhmien sisällä. Ammatteja, joissa työntekijöiden määrään nähden on suuri todennäköisyys kohdata työväkivaltaa, sanotaan riskiammateiksi. Suomessa ja Yhdysvalloissa sosiaali- ja terveysala on yksi vaarallisimmista ammateista suhteessa muihin työnantajiin ja näin ollen myös yksi työturvallisuuden riskialoista. On todettu, että sosiaalityöntekijöiden työ sisältää tavanomaista enemmän työväkivallan uhka- ja riskitekijöitä. (Antikainen-Juntunen 2009, 42; Zelnick ym. 2013, 75; Littlechild ym. 2016; Piispa & Hulkko 2010, 7, 9.) Työväkivallan yleisyyttä alalla selittää osaltaan ammattiin liittyvä kontrolli ja valvonta sekä mahdollisuus puuttua yksilön elämään (Padyab & Ghazinour 2014). Suomessa Talentia on vuonna 2016 selvittänyt sosiaalityössä koettua työväkivaltaa asiakkaiden taholta. Tulosten mukaan joka viides sosiaalialan korkeakoulutettu on kokenut työssään väkivaltaa tai sen uhkaa. (Talentia 2016.)

Työväkivallan yleistymisen sosiaalialalla ei ole todettu olevan ainoastaan kansallinen ongelma, vaan sama huoli on nähtävissä maailmanlaajuisesti (Harris & Leather 2012, 852; Littlechild ym. 2016, 2; Piispa & Hulkko 2010, 6). Työväkivallan kasvu näkyy muun muassa muissa Pohjoismaissa (Takala & Obstbaum 2009, 45). Tutkimuksessa, jossa verrattiin työväkivallan esiintymistä Ruotsin ja Iranin sosiaalityöntekijöiden välillä, havaittiin työväkivallan olevan lähes yhtä yleistä molemmissa maissa. Ruotsissa tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä 72% ja Iranissa 68% on kokenut työväkivaltaa työssään. (Padyab & Ghazinour 2014.) Myös Australian sosiaalityöntekijöille suunnattu tutkimus paljastaa, että suurin osa (67 %) on kokenut ainakin yhden väkivallan muodon viimeisten kahdentoista kuukauden aikana (Koritsas & Coles & Boyle 2010). Englannissa tasan puolet tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä kertoo tapaavansa vihamielisiä ja uhkaavia asiakkaita vähintään kerran viikossa (Littlechild ym. 2016). Portugalissa tutkimustulokset osoittavat, että vähintään puolet sosiaalityöntekijöistä joutuu työssään asiakkaiden väkivallan kohteeksi (Sousa ym. 2014). Myöskään Etelä-Korean sosiaalityöntekijät eivät ole työväkivallasta vapaita, vaan tutkimusten mukaan yli puolet sosiaalityöntekijöistä on kokenut työväkivaltaa työssään (Shin 2011). Kansallisissa ja kansainvälisissä tutkimuksissa sosiaalityöntekijöihin kohdistuvan työväkivallan on todettu olevan useimmiten henkistä väkivaltaa ja uhkailua (Antikainen-Juntunen 2007; Honkala 2006; Koritsas ym. 2010; Macdonald & Sirotych 2005; Robson ym. 2014; Sousa ym. 2014; Tirkkonen 2014).

Usein käsitteitä työpaikkaväkivalta ja työväkivalta käytetään tarkoittamaan samaa asiaa. Työväkivalta on kuitenkin työpaikkaväkivaltaa yleisempi ja laajempi käsite. Tässä tutkielmassa

työväkivallalla tarkoitan sellaista uhkaavaa toimintaa, joka tapahtuu sosiaalityöntekijän suorittaessa työtehtäviään ja on ilmiselvästi yhteydessä sosiaalityöntekijän työhön tai virkanimikkeeseen. (ks. Piispa & Hulkko 2010, 4.) Työntekijöiden keskinäistä työväkivaltaa eli työpaikkakiusaamista, ei käsitellä tässä työssä. Työntekijöiden asiakkaisiin kohdistama väkivalta on myös rajattu tutkielman ulkopuolelle, koska sitä ei mielletä työväkivallaksi, vaan siinä on kyse muusta väkivallasta.

Tutkielmassani tarkastelen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työväkivallasta asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten taholta. Tavoitteenani on selvittää, minkälaista työväkivaltaa sosiaalityöntekijät asiakastyössään kokevat, miten sosiaalityöntekijät kokevat työväkivallan ja minkälaisissa asiakastilanteissa työväkivaltaa esiintyy. Lisäksi tutkin työturvallisuusnäkökulmasta työväkivaltaan puuttumista: miten työväkivalta tilanteita käsitellään työyhteisössä ja miten niitä pyritään ehkäisemään. Tutkimuskysymyksiin etsin vastauksia sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelun avulla ja aineisto analysoidaan sisällönanalyysin keinoin.

Tutkielmani rakentuu siten, että ensin johdatan lukijan sisälle työväkivalta aiheeseen herättelemällä hänen kiinnostustaan aihetta kohtaan. Tämän jälkeen kuvaan yleisesti sosiaalityöntekijän työtä ja kerron mitä erityispiirteitä siihen liittyy työväkivallan näkökulmasta. Tutkielman alussa esittelen lisäksi useita työhön liittyviä väkivallan määrittelytapoja ja avaan aihetta yhteiskunnallisen merkittävyyden kannalta. Luvussa kolme käsittelen työväkivaltaa työturvallisuuden näkökulmasta nostamalla esiin lainsäädännön merkityksen työväkivaltaan puuttumisessa ja ehkäisemisessä. Tutkimuksen empiirinen osio alkaa luvusta neljä, jossa kuvailen tutkimuskysymyksien, tutkimusmenetelmien ja aineiston muodostamaa tutkimusasetelmaa. Tutkimuksen loppuosa sisältää esittelyn tutkimustuloksista (luku viisi) sekä johtopäätökset ja pohdinnan (luku kuusi).

2 SOSIAALITYÖ JA TYÖVÄKIVALTA

2.1 Sosiaalityö riskialtis ammatti

Sosiaalipalvelut kuuluvat jokaiselle yhteiskunnan jäsenelle ja ulottuvat kaikkiin elämän vaiheisiin. Sosiaalipalvelujen tarkoituksena on toimia suojaverkkona sekä auttaa ja tukea kansalaisten omaa aktiivisuutta ja selviytymistä. Kunnan tehtävä on järjestää palveluja sekä tiettyä kohderyhmää varten että kaikille kansalaisille tarjottavia palveluja. (Lammi-Taskula 2011, 73-75.) Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittelee yleiset kunnalliset sosiaalipalvelumme, jotka ovat sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus, perhetyö, kasvatus- ja perheneuvonta, kotipalvelut, asumis- ja laitospalvelut, liikkumiseen liittyvät palvelut, päihde- ja mielenterveyskuntoutujien parissa tehtävä työ, lasten ja vanhempien tapaamisten valvonta sekä omaistaan ja läheistään hoitavan henkilön vapaat. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan kunnan on huolehdittava myös seuraavista sosiaalipalveluista: kehitysvammaisten erityishuolto ja tukitoimet, toimeentulotuki, sosiaalinen luotto, omaishoito, kuntouttava työtoiminta, lastensuojelu ja opiskeluhuolto.

Sosiaalityön tarkoituksena on edistää kansalaisten toimintakykyä, toimeentulon edellytyksiä ja sosiaalista kasvua sekä ylläpitää ja lisätä ihmisten sosiaalista turvallisuutta, viihtyvyyttä ja elämän laatua. Näihin tavoitteisiin pyritään sosiaalihuollon ammatillisen henkilön tarjoamalla ohjauksella, neuvonnalla ja sosiaalisten ongelmien selvittämisellä sekä muilla tukitoimilla. Sosiaalityö on monipuolista ja muutosta tukevaa työtä, jota tehdään erilaisissa palvelupisteissä, laitoksissa sekä asuinalueilla, kaduilla ja ihmisten kodeissa. (Harris & Leather 2012; Lammi-Taskula 2011, 75; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Sosiaalityön kohteena ovat hyvin monenlaiset ongelmat ja haasteet, jotka koskettavat lapsia, perheitä, aikuisväestöä ja vanhuksia. Ongelmat saattavat liittyä esimerkiksi köyhyyteen, työttömyyteen, väkivaltaan, päihteiden käyttöön, asunnottomuuteen tai pakolaisuuteen. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 67–68; Spencer & Munch 2003). Kyösti Raunio (2000) mukaan sosiaalityön haasteeksi on noussut voimakkaasti lisääntyneen toimeentulotuen tarpeen ohella perheiden ja lasten elämäntilanteisiin liittyvien ongelmien lisääntyminen ja vaikeutuminen. Ongelmiin joudutaan entistä useammin vastaamaan sosiaalityön keinoin. Sosiaalityötä määrittää olennaisesti sen viimesijaisuus. Sosiaalityö vastaa viime kädessä ihmisten selviytymisestä, toimeentulotuesta ja toimintakyvystä yhteiskunnassa. (Raunio 2000, 12, 27.) Sosiaalityön tavoitteena on saada aikaan

yhteiskunnallisesti toivottu muutos asiakkaan elämäntilanteessa ja käyttäytymisessä. Viimesijaisena toimintana sosiaalityötä ei kuitenkaan tehdä aina asiakkaiden oikeuksien lähtökohdasta. (Raunio 2009, 173.) Asiakkaan oikeuksien ohella sosiaalityöntekijän työssä korostuu oikeus kontrolloida asiakkaan toimintaa. Sosiaalityöntekijällä on oikeudellisten säännösten mukaan huomattavasti valtaa puuttua asiakkaan henkilökohtaiseen elämään, tarvittaessa jopa pakkotoimenpitein. (Padyab & Ghazinour 2014.) Sosiaalityöntekijällä on valtaa kontrolloida ja jakaa asiakkaalle tärkeitä, erityisesti taloudellisia, resursseja sekä valtaa vaikuttaa asiakkaan käyttäytymiseen ja elämäntapaan. Sosiaalityöntekijän työhön liittyy myös asiakkaiden työ-, perhe- ja päihdemoraalin valvontaa. (Raunio 2009, 173; Sousa ym. 2014.)

Työhön liittyvät väkivalta ja uhkatilanteet ovat hieman erilaisia eri aloilla. Tutkimukset ovat osoittaneet, että sosiaalityöntekijöiden työssä on tavallista suurempi riski kohdata työväkivaltaa. (Antikainen-Juntunen 2009, 42; Harris & Leather 2012, 859.) Sosiaalialalla työväkivalta liittyy tavallisimmin tilanteisiin, joissa joudutaan epäämään asiakkaalta hänen toivomansa palvelu tai etuus tai rajoittamaan asiakkaan toimintaa (Puumi 2008, 4; Sousa ym. 2014). Sosiaalitoimessa tavanomaisia konflikteja aiheuttavia tilanteita voi tulla eteen puututtaessa perheen sisäisiin asioihin lastensuojelullisin perustein tai lapsenhuolto- ja tapaamisriitojen yhteydessä. Riski työväkivaltaan ja asiakkaan aggressiiviseen käyttäytymiseen lisääntyy myös käsiteltäessä toimeentulotukea tai elatustuen perintää. (Weizmann-Henelius 1997, 84.) Kaikenlainen ihmisen koskemattomuuteen, yksilöllisyyteen ja autonomiaan liittyvä rajoittaminen aiheuttaa herkästi aggressiivisuutta asiakkaissa. Rajojen asettaminen ja sanktioiden käyttäminen on omiaan laukaisemaan väkivaltaista käyttäytymistä. Väkivaltainen reaktio voi syntyä erityisesti kielteisten päätösten tekemisestä ja ilmoittamisesta asiakkaalle. (Weizmann-Henelius 1997, 90.) Sosiaalityön asiakkaat käsittelevät merkittäviä elämän ongelmia tullessaan sosiaalityöntekijän asiakkaaksi, joten lähtökohtaisesti tällainen tilanne on vaativaa ja stressaavaa aikaa asiakkaalle. Asiakkaalla on tietyt odotukset palvelun saannille, joka ei välttämättä vastaa kuitenkaan sitä todellisuutta mitä hänen on mahdollista saada. Tällainen tilanne on omiaan aiheuttamaan jännitteen asiakkaan ja työntekijän välille ja siten myös riski työväkivaltaan. Huolimatta tästä sosiaalityöntekijöiden on kuitenkin noudatettava sääntöjä ja määräyksiä siitä, kuka on ja kuka ei ole oikeutettu saamaan palveluja. (Tzafir & Enosh & Gur 2015, 67.)

Sosiaalityössä, kuten asiakaspalvelutyössä yleensäkin, voi kohdata ”hankalia asiakkaita”. Asiakkaan toimintatapa tai viestintätyyli saattaa ärsyttää työntekijää ja koettelee työntekijän ammatillisuutta. (Rantaeskola ym. 2015, 13.) Ammatillinen habitus ja sosiaalityön arvot voivat

joutua koetukselle kun sosiaalityöntekijä kohtaa asiakkaan aggressiota (Tzafrir ym. 2015, 65). Osa asiakkaista saattaa olla korostuneen vaativia ja valittavat pienimmästäkin syystä. Vaikeammat asiakastyypit voivat olla työntekijää kohtaan epäasiallisia, moittivat, haukkuvat tai kiusaavat työntekijää ja sanattomasti ilmaisevat varsin negatiivisia asioita. Lisäksi jotkut asiakkaat ovat viestinnältään hyvinkin aggressiivisia ja äärimmäisessä tilanteessa avoimen väkivaltaisia. (Padyab & Ghazinour 2014; Rantaeskola ym. 2015, 13.) Asiakkaiden väkivaltaisen tai uhkaavan käyttäytymisen taustalla voi olla useita eri syitä ja taustatekijöitä. Yksittäinen tilanne tai tapahtuma harvoin laukaisee aggressiivisen käyttäytymisen. Väkivaltaiselle ja uhkaavalle käyttäytymiselle altistavia tekijöitä ovat erilaiset elämäntilanteet ja henkilökohtaiset ominaisuudet. Vastoinkäymisen aiheuttama stressi tai turhauma saattaa olla yksi tekijä. Yleensä uhkaavasti käyttäytyvän henkilön taustalla on monien vaikeuksien kasaantuminen, kuten syrjäytyminen, taloudelliset vaikeudet, työttömyys, ihmissuhdeongelmat ja mielenterveyshäiriöt. (Rantaeskola ym. 2015, 8.)

Saarela (2009, 61) korostaa, että sosiaalialalla huolta aiheuttavat myös henkilöt, jotka ovat erilaisten syiden vuoksi sekavia, päihtyneitä tai henkisesti sairaita ja tämän vuoksi ennalta-arvaamattomia. Erimielisyydet ja ristiriidat työntekijän ja asiakkaan välillä saattavat kärjistä tilanteen. Siihen miten ihmiset reagoivat ongelmiin ja pettymyksiin, vaikuttavat yksilön temperamentin lyhytjännitteisyys ja äkkipikaisuus, tietyt persoonallisuushäiriöt sekä alkoholin tai muiden päihteiden aiheuttamat sekavuustilat. (Rantaeskola ym. 2015, 9.) Markku Heiskanen (2005) tutkimuksen mukaan vuonna 2003 työväkivallan tekijä on ollut hyvin useasti päihteiden vaikutuksen alainen. Jopa kuusi työväkivaltatapausta kymmenestä ovat olleet sellaisia, joissa tekijät ovat olleet päihtyneitä. (Heiskanen 2005, 47.) Turhautumisen ja samalla eriateisen aggressiivisen käyttäytymisen riskiä lisäävät myös stressaavat olosuhteet, kuten jonottaminen, nälkä ja väsymys (Rantaeskola ym. 2015, 9).

Sosiaalitoimen yksiköissä ja monissa virastotyyppisissä ympäristöissä korostuu tilaturvallisuuden riskit, etenkin tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä on asiakkaan kanssa kahden kesken työhuoneessa. Erityyppisten työpisteiden riskit ja niiden hallintakeinot vaihtelevat, mutta huoneesta poistumiseen liittyvät asiat pitää ottaa huomioon kaikissa vastaanottotiloissa. (Sundell 2014, 42-44.) Sosiaalityöntekijät tekevät asiakastyötä ja tapaavat asiakkaita pääsääntöisesti toimistossa, mutta työhön kuuluu olennaisena osana myös kotikäynnit, mikä lisää työväkivallan riskiä. Sosiaalityöntekijä joutuu työskentelemään ennalta arvaamattomissa tilanteissa ja ennalta tuntemattomissa olosuhteissa. Sosiaalityöntekijöiden työväkivallan riskitekijöihin lukeutuu lisäksi yksin työskentely sekä mahdollisesti ilta- ja yötyö. (Antikainen-Juntunen 2009, 42-43.)

Aggressiivisesti ja uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen on nykyään yhä useamman ammattiryhmän todellisuutta. Periaatteessa missä ja milloin tahansa voimme kohdata ihmisiä, jotka käyttäytyvät tai uhkaavat käyttäytyä aggressiivisesti. Kaikki sosiaalityön asiakkaat eivät tietenkään käyttäydy väkivaltaisesti tai uhkaavasti työntekijää kohtaan, mutta sosiaalityön luonteen vuoksi on mahdollista, että asiakkaaksi tulee haastavasti käyttäytyvä ihminen. On huomioitava, että asiakkaan haastavaksi tai hankalaksi kokeminen on täysin subjektiivinen kokemus ja siksi hankaliksi koettuja asiakastyyppejä ei voida yksiselitteisesti luokitella. (Rantaeskola ym. 2015, 8, 13.)

2.2 Työväkivallan määritelmä

Työhön liittyviä väkivallan määrittelytapoja on useita ja eri yhteyksissä työssä tapahtuva väkivalta on jaoteltu eri tavoin. Robson ym. (2014) toteavatkin, että työväkivaltaan ei ole olemassa yhtenäistä määritelmää tai standardoituja mitta-asteikoita, jonka vuoksi suora vertailu tutkimusten välillä on mahdotonta (ks. myös Harris & Leather 2012). Tämä saattaa osaltaan selittää myös sen, miksi tutkimusten kesken on eroavaisuuksia työväkivallan esiintyvyydessä ja määrissä. (Robson ym. 2014, 933.) Väkivalta mielletään yleensä sellaiseksi hyökkääväksi tilanteeksi, jossa tekijällä on tietoinen tarkoitus satuttaa toista henkilöä (Rantaeskola ym. 2015, 6; Väkivallan uhka työelämässä 2014, 8). Väkivalta voidaan määritellä myös sellaiseksi teoksi, jossa fyysistä voimaa tai valtaa käytetään tahallisesti tai uhataan sillä. Määritelmän mukaan väkivalta yhdistetään itse tekoon, ei sen lopputulokseen. (Väkivallan uhka työelämässä 2014, 8; World report on violence and health 2002, 4.)

Suomalaisessa kirjallisuudessa väkivallan ilmenemistä työhön liittyen kuvataan käsitteillä työväkivalta, työpaikkaväkivalta tai asiakastyöväkivalta (ks. Antikainen-Juntunen 2007; Heiskanen 2005; Rantaeskola ym. 2015, 7; Tirkkonen 2014). Eri lähteissä käsitteitä on käytetty joko tarkoittamaan samaa asiaa tai ne on erotettu toisistaan. Kansainvälisessä kirjallisuudessa aiheesta on käytetty termiä workplace violence (ks. Koritsas ym. 2010; Ringstad 2005; Zelnick ym. 2013), client violence (ks. Padyad & Ghazinour 2014; Shin 2011; Sousa ym. 2014) tai client aggression (ks. Tzafirir ym. 2015), jotka suoraan suomennettuna tarkoittavat työpaikkaväkivalta, asiakasväkivalta ja asiakas aggressio.

Euroopan komission (1994) määritelmä työhön liittyvästä väkivallasta on nykyään vakiintunut ja sitä käytetään laajasti kirjallisuudessa. Määritelmän mukaan ”*työhön liittyvällä väkivallalla*

tarkoitetaan tapahtumia, joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveytensä.” (Milczarek 2010, 16; Väkivallan uhka työelämässä 2014, 9.) Myös Harris ja Leather (2012) sekä Sousa ym. (2014) käyttävät tutkimuksessaan Euroopan komission määritelmää. Lisäksi Sousa ym. (2014) lisäävät määritelmään työväkivallan negatiiviset vaikutukset yksilön ammatilliseen suoriutumiskykyyn. Brian Littlechildin (2005, 5) mukaan Euroopan komission määritelmä on sikäli hyvä, että se kattaa niin väkivallan kuin erityyppiset väärinkäytökset, mutta hän kritisoi määritelmää siltä osin, että siihen ei sisälly se, miten työntekijä kokee nämä väärinkäytökset. Tämä tärkeä asia tulisi ottaa huomioon ja korostaa enemmän sitä, mitkä asiat työntekijä kokee uhkaavana. (Littlechild 2005, 5.)

Myös ILO eli International Labour Organization, joka on YK:n alainen kansainvälinen työjärjestö, viittaa Euroopan komission määritelmään omissa ohjeissaan. ILO kuvaa työhön liittyvää väkivaltaa hyväksyttävästä käyttäytymisestä poikkeavaksi toiminnaksi, tapahtumaksi tai käytökseksi, jossa työntekijä joutuu työssään hyökkäyksen, vahingoittamisen tai uhkaukset kohteeksi. (Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon 2003, 4; Väkivallan uhka työelämässä 2014, 8.) Lisäksi työväkivallalla voidaan tarkoittaa myös sellaista uhkaavaa toimintaa, joka tapahtuu sosiaalityöntekijän suorittaessa työtehtäviään ja on ilmiselvästi yhteydessä sosiaalityöntekijän työhön tai virkanimikkeeseen, esimerkiksi telehäiriköinti ja kotirauhan häirintä voidaan käsittää tällaiseksi käyttäytymiseksi. Työväkivalta sisältää enemmän eri tekijöitä ja on näin ollen käsitteenä laajempi kuin työpaikkaväkivalta. (Piispa & Hulkko 2010, 4.)

Tutkimuksissa työväkivalta voidaan määritellä työväkivallan tekijän tai työväkivallan muotojen perusteella. Shin (2011, 3344) jakaa työväkivallan muodot neljään eri tyyppiin: fyysiset hyökkäykset, omaisuusvahingot, sanalliset uhkaukset ja seksuaalinen häirintä. Minna Piispa ja Laura Hulkko (2010) sekä Milczarek (2010) puolestaan määrittelevät työväkivallan sen tekijän perusteella jakamalla työväkivallan ulkoiseen ja sisäiseen työväkivaltaan. Ulkoinen työväkivalta tarkoittaa, että väkivallan tekijä tulee työpaikan ulkopuolelta, esimerkiksi asiakas, hänen omaisensa tai muu läheisensä. Tekijä voi olla myös joku sivullinen, jonka aikomuksena on tehdä ryöstö tai joku muu väkivaltainen syy. Sisäisellä työväkivallalla tarkoitetaan työyhteisössä tapahtuvaa väkivaltaa, jossa tekijänä on työtoveri tai esimies. Lisäksi on olemassa organisaation tuottama väkivalta, joka liittyy työyhteisön toimintatapoihin. Työyhteisön työturvallisuuskulttuuri ja suhtautuminen työväkivaltaan vaikuttavat siihen altistuvatko työntekijät työväkivaltaan. Työnantajan sivuuttaessa, vähätellessä tai kieltäessä omaan organisaation liittyvän työväkivallan

riskin, voi siitä olla seurauksena rakenteellinen työväkivalta. Työnantajan oma toiminta vaikuttaa suuresti siihen ylläpidetäänkö ja provosoidaanko sopimatonta ja uhkaavaa käytöstä työyhteisössä. (Antikainen-Juntunen 2007, 28; 4; Piispa & Hulkko 2010, 4; Milczarek 2010, 18–29.)

Sousa ym. (2014) luokittelevat työväkivaltailmiön kolmeen eri tyyppiin. Tyyppi I sisältää väkivallan, jossa tekijät eivät ole millään tavalla yhteydessä uhriin tai hänen työpaikkaansa, esimerkiksi rahan tai tavaroiden ryöstö. Tyyppi II liittyy tilanteisiin, joissa tekijä on asiakas tai joku muu, jolle organisaatio tai uhri tarjoaa palvelua. Työväkivallan tyyppi III on kyseessä silloin, kun tekijä ylläpitää tai käyttää hyväkseen ammatillista suhdetta uhriin. Lisäksi työväkivallan määrittelyssä voidaan käyttää sellaisia tilanteita, jotka yksittäinen työntekijä mieltää väkivaltaiseksi. Väkivaltainen tapahtuma määritellään siten työntekijän käsitysten ja asiayhteyden mukaan, jossa työväkivalta tapahtui. (Spencer & Munch 2003.)

Rantaeskola ym. (2015, 7) käyttävät ulkoisen ja sisäisen työväkivallan määrittelyssä termejä asiakastyöväkivalta ja työväkivalta. Asiakastyöväkivallalla he tarkoittavat tilannetta, jossa tekijänä on asiakas tai omainen ja kohteena työnantaja tai työntekijä. Tekijänä voi olla yksi tai useampi henkilö. Teko liittyy työntekijän työtehtäviin tai työntekijän virkanimikkeeseen. Asiakastyöväkivallan muotona voi olla fyysinen, psyykinen, sanallinen ja/tai seksuaalinen väkivalta. Yhteistä näille eri asiakastyöväkivallan muodoille on se, että ne synnyttävät turvattomuutta koko työyhteisöön. Rantaeskolan ym. (2015, 7) määrittelyssä asiakastyöväkivalta ja työväkivalta erotetaan sillä, että työväkivalta käsitteessä väkivallan aiheuttajana pidetään sosiaalityöntekijän kollegaa.

Tässä tutkielmassa tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työväkivallasta asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten taholta eli työyhteisön ulkopuolelta tulevaa työväkivaltaa ja väkivallan uhkaa. Työntekijöiden asiakkaisiin kohdistama väkivalta on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle, koska sitä ei mielletä työväkivallaksi, vaan siinä on kyse muusta väkivallasta. Kuten Rantaeskola ym. (2015) nostivat esiin, työväkivalta voi olla myös kollegan aiheuttama. Työntekijöiden keskinäistä työväkivaltaa, työpaikkakiusaamista, ei kuitenkaan käsitellä tässä työssä. Jatkossa puhuttaessa työväkivallasta, sillä tarkoitetaan tutkielmassani nimenomaan sosiaalityöntekijöihin kohdistuvaa väkivallan uhkaa asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten taholta. Käsitteenä työväkivalta on mielestäni yleisempi ja kuvaa paremmin tutkimaani aihetta.

2.2.1 Työväkivallan muodot sosiaalityössä

Yleisesti väkivallan eri muodoiksi määritellään fyysinen, henkinen, taloudellinen, seksuaalinen ja hengellinen väkivalta (Huhtalo, Kuhanen & Pyykkö 2003, 10–11). Suomalaisessa kirjallisuudessa työväkivaltaan liitetään pääsääntöisesti vain henkinen väkivalta, uhkailu ja fyysinen väkivalta. Taloudellinen, seksuaalinen ja hengellinen väkivalta ei ole määrittelyissä mukana omina luokkinaan. Kansainvälisessä kirjallisuudessa työväkivallan muodoiksi nimetään fyysinen, henkinen ja seksuaalinen väkivalta, väkivallalla uhkailu ja pelottelu sekä omaisuusvahingot (Balloch, Pahl & McLean 1998; Koritsas ym. 2010; Littlechild 2005; Macdonald & Sirotich 2005).

Piispa ja Hulkko (2010, 4) nojaavat Niina Isotaluksen ja Kaija-Leena Saarelan (1999) määritelmään, jossa työväkivalta jaetaan eri luokkiin: fyysinen väkivalta, väkivallan uhka ja kiusaaminen sekä ahdistelu. Rajanveto työväkivallan lievien muotojen kesken voi olla ongelmallista, koska väkivallalla uhkailua tai kiusaamista saattaa olla vaikea tunnistaa työpaikoilla. Uhkailu voidaan myös kokea joissain työtehtävissä tehtävään kuuluvaksi, eikä sitä raportoida erikseen työpaikalla. (Piispa & Hulkko 2010, 4.) Antikainen-Juntunen (2007) on myös jakanut työväkivallan muodot kolmeen luokkaan, mutta nimennyt ne eri tavalla: henkinen väkivalta, uhkailu ja fyysinen väkivalta. Piispa ja Hulkon (2010) määritelmässä kiusaaminen viittaa mielestäni enemmän kollegojen väliseen työväkivaltaan eli työpaikkakiusaamiseen, joten tässä tutkielmassa työväkivallan muodot käsitellään Antikainen-Juntusen (2007) määritelmän mukaisesti.

Henkisenä väkivaltana pidetään sellaista asiakkaan käytöstä, joka loukkaa työntekijän ammattitaitoa tai mainetta. Henkinen väkivalta voi olla esimerkiksi työntekijän painostamista tai kiristämistä. Lisäksi tilanne, jossa työntekijä pelkää ja hänen fyysistä koskemattomuutta uhataan, on henkistä väkivaltaa. Telehäiriköinti on yksi henkisen väkivallan muoto. Sillä tarkoitetaan uhkailevia ja vihjailevia puhelinsoittoja, tekstiviestejä sekä sähköpostia. Henkistä väkivaltaa voi tapahtua sanoin, teoin, elein tai ilmein, esimerkiksi työntekijän nimittelynä, syyttelynä, halventamisena ja mitätöimisena. Tällaisia tekoja ovat myös uhkaukset, joissa työntekijää uhataan haastamalla oikeuteen tai uhataan itsemurhalla, mikäli asiakas ei saa haluamaansa sekä perättömät lausunnot työntekijästä. (Antikainen-Juntunen 2009, 41-42; Antikainen-Juntunen 2007, 53; Huhtalo ym. 2003, 11; Puumi 2008, 3.) Littlechild ym. (2016) mukaan tällainen valituksen tekemisellä uhkaaminen on usein tunnistamaton aggression muoto, vaikka tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä jopa 77% on uhkailtu valituksella. Jotkut näistä valituksista voivat olla aiheellisia, mutta osan

tarkoitus on suoranaisesti vahingoittaa sosiaalityöntekijää tai haitata hänen työn tekoaan. (Littlechild ym. 2016, 7.)

Tutkimukset osoittavat sosiaalityössä esiintyvän väkivallan olevan yleistä ja pääsääntöisesti henkistä työväkivaltaa (Denney 2010; Honkala 2006; Koritsas ym 2010; Macdonald & Sirolich 2005; Ringstad 2005; Tirkkonen 2014). Grant Macdonald ja Frank Sirolich (2005) ovat tutkineet Kanadan sosiaalityössä koettua työväkivaltaa. Tutkimukseen osallistuneista hieman yli puolet kertoo kokeneensa henkistä väkivaltaa asiakkaan taholta kahden edellisen vuoden aikana ja lähes 90 prosenttia ilmoittaa kokeneensa henkistä väkivaltaa joskus uransa aikana. Henkiseen väkivaltaan katsotaan kuuluvan työntekijään kohdistuva sanallinen loukkaus, kiroileminen, huutaminen sekä asiakkaan marssiminen pois erimielisyyden aikana (Ringstad 2005). Tirkkososen (2014) mukaan yleisintä on epäasiallinen kielenkäyttö, työntekijän haukkuminen, uhkailu ja työntekijän mitätöinti. Asiakkaiden, jotka käyttävät henkistä väkivaltaa ja uhkailuja, tarkoituksena on pyrkiä heikentämään sosiaalityöntekijän asemaa ja mitätöidä hänen ammattitaitoaan. Denney (2010) puolestaan kuvaa työväkivaltaa ”järkeväksi” tai ”järjettömäksi”. Järkevän väkivallan luonne on yleensä sanallista, eli henkistä väkivaltaa. Se on myös suunnittelematonta, ei suuntaudu tiettyä yksilöä kohtaan ja on ennustettavissa. Tutkimuksen mukaan väkivalta sosiaalihuollon henkilöstöä kohtaan nähdään olevan ”järkevää”, koska väkivalta on usein suunnattu enemmän järjestelmää kuin yksittäistä työntekijää kohtaan. (Denney 2010.) Henkinen väkivalta koetaan täysin yksilöllisesti ja tilannesidonnaisesti, joten sen tutkiminen on varsin haastavaa. Sama tilanne voidaan kokea täysin erilalla riippuen ihmisestä. Lisäksi yksittäinen sosiaalityöntekijä saattaa reagoida samaan työväkivallan tekoon erilalla kuin aikaisemmin. (Antikainen-Juntunen 2007, 53.)

Uhkailulla tarkoitetaan fyysisellä väkivallalla uhkailua, joka ei kuitenkaan satuta työntekijää tai hänen läheistään fyysisesti. Uhkaava käytös voi ilmetä sanoin tai elein, esimerkiksi huutamisena, metelöintinä, kiroiluna, tavaroiden heittelynä tai omaisuuden rikkomisena. Lisäksi uhkailuna pidetään liian lähelle pyrkimistä, henkeen ja terveyteen kohdistuvaa uhkailua, seksuaalista lähentelyä ja ahdistelua. Lisäksi uhkailuksi käsitetään nyrkin heiluttelu, aseella tai julkisella nöyryyttämällä/nolaamisella uhkaaminen ja uhkailu, joka kohdistuu työntekijän läheisiin. (Antikainen-Juntunen 2009, 42; Antikainen-Juntunen 2007, 53-54; Balloch ym. 1998; Littlechild 2005; 9; Puumi 2008, 3.)

Antikainen-Juntusen (2007) mukaan uhkailua oli kokenut joka neljäs sosiaalityöntekijä viimeisen vuoden aikana. Viidennes sosiaalialan työntekijöistä oli joutunut kuulemaan sanallisia uhkailuja

satuttamisesta. Tirkkosen (2014) mukaan uhkailut kohdistuvat lähinnä työntekijään tai työntekijän perheeseen, mutta sosiaalityöntekijöitä kohtaan esiintyy myös uhkailua yhteydenotolla ylempiin tahoihin ja mediaan. Lisäksi asiakas saattaa kohdistaa uhkailun itseensä itsemurhalla uhkailemalla. Honkalan (2006) pro gradu -tutkielmassa uhkailevan asiakkaan ominaispiirteeksi määritellään tyypillisemmin päihdeongelma yhdistettynä johonkin mielenterveyshäiriöön (kaksoisdiagnoosi), puutteet itsehillinnässä sekä rikollinen elämäntapa ja vankilatausta.

Osassa kansainvälisissä tutkimuksissa väkivallalla uhkailu ja pelottelu on käsitelty henkisen väkivallan yhteydessä ja osassa erillään henkisestä väkivallasta. On hienoinen ero siinä luokitellaanko sanalliset hyökkäykset uhkailuun vai henkiseen väkivaltaan. Huolimatta tästä, tutkimustulokset osoittavat työntekijän uhkailun ja pelottelun olevan tavallista sosiaalityössä (Balloch ym. 1998; Koritsas ym. 2010; Littlechild 2005; Macdonald & Sirotych 2005). Littlechildin (2005) mukaan näyttää siltä, että sanallinen aggressio on niin yleistä, että työntekijät odottavat tällaisen käyttäytymisen olevan läsnä vuorovaikutustilanteissa asiakkaiden kanssa. Vasta sen jälkeen, kun sanalliset hyökkäykset nousevat tietyn tason yli, jolloin työntekijät kokevat ne henkilökohtaisesti pelottavana tai uhkaavan sävyisenä, työntekijät mieltävät ne väkivallaksi. (Littlechild 2005, 9.) Uhkailu voi koskea työntekijää itseään, hänen perhettään tai työtoveriaan (Macdonald & Sirotych 2005). Uhkailu määritellään peiteltyksi väkivallan muodoksi verrattuna muihin väkivallan muotoihin. Erityisesti maaseudulla/pienellä paikkakunnalla uhkailu on yleistä, koska sosiaalityöntekijä ja väkivallan tekijä todennäköisesti tuntevat toisensa ammatillisesti ja mahdollisesti myös henkilökohtaisesti. Tämän vuoksi tekijä saattaa harjoittaa hienovaraisempaa väkivallan muotoa, eikä ryhdy varsinaisiin toimenpiteisiin. (Koritsas ym. 2010.)

Fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan kaikkia työntekijän ruumiillista koskemattomuutta loukkaavia tekoja. Fyysinen väkivalta pitää sisällään erilaisten esineiden heittäminen työntekijää kohti, työntämisen, tönäisyyn, lyömisen, huitomisen, kuristamisen, potkimisen, kiinnipitämisen, sylkemisen, puremisen, raapimisen ja aseiden käytön. Osa fyysisen väkivallan teoista (kuten sylkeminen) eivät ehkä vahingoita sosiaalityöntekijää, mutta vaikuttavat loukkaavasti työntekijän fyysiseen koskemattomuuteen. (Antikainen-Juntunen 2007, 54; Balloch ym. 1998; Huhtalo ym. 2003, 10; Antikainen-Juntunen 2009, 42; Puumi 2008, 3; Ringstad 2005.)

Denneyn (2010) määritelmän mukaan fyysinen väkivalta on ”järjetöntä”, koska se ilmestyy vailla yhtenäistä motiivia ja on näin ollen vaikeampi hallita kuin ”järkevä” väkivalta. Järjetön väkivalta on suunniteltua, arvaamatonta ja todennäköisesti aiheuttaa fyysisiä vammoja. Tästä näkökulmasta

voidaan uskoa, että järjetön väkivalta on usein suunnattu yksittäisiin työntekijöihin. Littlechildin (2005) tutkimuksen mukaan suurin osa fyysisen väkivallan tekijöistä oli naisia ja väkivallan teot kohdistuivat lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin. Saattaa olla, että naiset reagoivat korostuneen väkivaltaisesti ollessaan stressaantuneessa tilanteessa tai kokevat olevan paineen alla. Yksi tutkimukseen osallistuneista kuvaili lastensuojeluperheen äidin olevan kuin ”haavoittunut naarasleijona, joka suojeli pentujaan”. Tutkimuksen havainnot voi toisaalta selittyä osin sillä, että lastensuojelun intervention painopiste on yleensä äidissä ja lapsissa. (Littlechild 2005.) Littlechild (2005) jatkaa, että miesasiakkaiden keino ilmaista aggressiota näyttäisi olevan erilaisia kuin naisilla. Miehet saattavat käyttää enemmän epäsuoraa väkivaltaa kuin olla suoraa fyysisesti väkivaltainen. Miehet esimerkiksi saattavat seurata työntekijää autossa tai odottaa niin kauan, että työntekijä on yksin ja sitten pelotella tai uhata työntekijää epäsuorasti. Littlechild (2005) näkee tilanteessa yhtäläisyyksiä perheväkivaltaan, jossa miehet usein käyttävät paljon energiaa varmistaakseen, että väkivalta pidetään salassa, eikä asiasta puhuta ulkopuolisille uusien väkivaltaisuuksien pelossa.

Suomessa sosiaalityöntekijöihin kohdistuvilta vakavilta kuolemaan johtaneilta työväkivalta tilanteilta on vältytty, mutta Englannissa vuoden 1980 jälkeen kuusi sosiaalityöntekijää on kuollut työtehtävissään. Työntekijöistä suurin osa työskenteli mielenterveystyössä ja lastensuojelussa. Lisäksi on näyttöä siitä, että Englannissa sosiaalityöntekijät ovat joutuneet useiden väkivaltaisten hyökkäysten kohteeksi, jonka seurauksena on ollut pysyvä ja vakava vamma. (Littlechild 2005.) Näistä vakavista tapauksista huolimatta tutkimuksissa on nostettu esiin fyysisen väkivallan sosiaalityöntekijää kohtaan olevan kuitenkin melko harvinainen tapahtuma (Balloch ym. 1998; Littlechild 2005; Macdonald & Sirotych 2005). Samoin kuin kansainväliset tutkimukset myös Tirkkonen (2014) ja Antikainen-Juntunen (2007) toteavat fyysisten väkivallan tekojen olevan huomattavasti harvinaisempia kuin henkinen väkivalta tai uhkailu. Tirkkosen (2014) tutkimukseen osallistuneista vajaa 80 % ei ole koskaan kokenut fyysistä väkivaltaa. Vastaajat, jotka ovat kokeneet fyysistä väkivaltaa, ilmoittavat sen olleen tyypillisimmin tavaroiden heittämistä työntekijää kohti tai työntekijään käsiksi käyminen. Antikainen-Juntunen (2007) mainitsee tutkimukseen osallistuneista vain yhden sosiaalityöntekijän joutuneen vuoden aikana kokemaan fyysistä väkivaltaa asiakkaan heittäessä esineen työntekijää kohti.

2.2.2 Työväkivallalle altistavat tekijät

Työväkivallalle on tyypillistä sen kasautuminen tiettyihin ammatteihin. Riskiammateiksi luokitellaan nykyään sosiaali- ja terveystyö-, opetusalan- ja turvallisuusalan ammatit. (Rantaeskolala

ym. 2015, 10.) Sukupuolten väliset erot työhön liittyvän väkivallan suhteen ovat selkeästi nähtävissä. Naisten osuus työväkivallan kokemisessa on jopa kaksi enemmän verrattaessa miesten osuuteen. Naisten suuremmat työväkivaltakokemukset selittyvät sillä, että työväkivaltaa esiintyy ammattialoilla, joissa on määrällisesti runsaasti naispuolisia työntekijöitä. (Aaltonen ym. 2010, 14; Hulkko & Piispa 2010, 9.) Tarkasteltaessa sukupuolten välistä jakaumaa riskiammattien sisällä, on huomattu, että sosiaalialalla miehet kokevat yllättäen naisia useammin työhön liittyvää väkivaltaa (Piispa & Hulkko 2010, 9; Koritsas ym. 2010; Ringstad 2005). Vuonna 2009 miesten kokeman työväkivallan taustalla oli usein kyse asiakkaasta, joka oli väkivaltainen (43%) tai vastusti poistumiskehotusta tai käskyä (13%). Naisten kohdalla työväkivalta oli tyypillisesti asiakkaan työntekijään kohdistamaa väkivaltaista käytöstä tai uhkaamista (55%). (Aaltonen ym. 2010, 14-15.) Balloch ym. (1998) mukaan miehet joutuvat yli kaksi kertaa enemmän väkivaltaisten hyökkäysten kohteeksi kuin naiset. Kuitenkin työntekijät, jotka ovat työssään kokeneet omaisuusvahinkoja tai varkauksia ovat todennäköisemmin naispuolisia työntekijöitä.

Tutkijoiden mukaan on olemassa monia mahdollisia selityksiä miesten suuremmalle haavoittuvuudelle sosiaalialalla. Saattaa olla, että verrattuna naispuoliseen henkilökuntaan, miehiä on todennäköisemmin pyydetty puuttumaan vaaratilanteisiin ja siten miehille kertyy enemmän kontrollitehtäviä kuin naisille (Piispa ja Hulkko 2010, 9.) Lisäksi voi olla, että väkivallan tekijät kokevat miespuolisen työntekijän haastavampana ja provosoivampana kuin naistyöntekijät tai miespuoliset työntekijät saattavat olla vähemmän koulutettuja ohjaamaan ja purkamaan väkivaltatilanteita kuin naiset. Miehet myös voivat kokea väkivaltaa todennäköisemmin kuin naiset, koska he saattavat olla valmiimpia työskentelemään asiakkaiden kanssa, joiden tiedetään olevan väkivaltaisia. (Balloch ym. 1998.)

Eri tutkimukset ovat saaneet erisuuntaisia tutkimustuloksia siitä, vaikuttaako sosiaalityöntekijän ikä työväkivallalle altistumiseen. Osassa tutkimuksista on havaittu, että nuoremmilla sosiaalityöntekijöillä on suurempi riski altistua väkivallalle kuin vanhemmilla työntekijöillä (Antikainen-Juntunen 2007; Koritsas ym. 2010; Ringstad 2005), kun taas osassa tutkimuksista (Balloch ym. 1998; Piispa & Hulkko 2010; Tirkkonen 2014) ikä ei vaikuta merkittävästi työntekijöiden mahdollisuuteen joutua työväkivallan kohteeksi. Piispa ja Hulkon (2010, 14) mukaan yleensä suurimmassa vaarassa kohdata työväkivaltaa ovat työuransa keskivaiheilla olevat työntekijät, koska nuorempia työntekijöitä suojataan työtehtäviltä, joihin liittyy riskejä. Riski työväkivaltaan pienenee myös silloin, kun työntekijä vanhenee ja työkokemus lisääntyy, koska tällöin saatetaan vaihtaa työtehtäviin, joissa asiakastyötä on vähemmän.

Antikainen-Juntunen (2007) tutkimuksessa nuoret työntekijät joutuivat työväkivaltilanteisiin useammin kuin muut ikäryhmät. Huolestuttavaa on se, että nuorista työntekijöistä liki kaksi viidestä kohtasi fyysistä väkivaltaa viimeisen vuoden aikana, kun toisissa ryhmissä luku oli vain 1/10. Työväkivalta nuorempaa ikäryhmää kohtaan on henkilökohtaisempaa kuin vanhempien työntekijöiden kokema työväkivalta. Sosiaalityön asiakkaat nimittelivät ja väheksyivät nuoria työntekijöitä etenkin henkilökohtaisten ominaisuuksien, kuten iän, sukupuolen ja ulkonäön perusteella. Tutkimustuloksissa yllättävää oli, että nuoria työntekijöitä uhkailtiin muita harvemmin oikeuteen haastamisella tai itsemurhan tekemisellä. Lisäksi nuoremmat työntekijät eivät joutuneet puhelinhäirinnän kohteeksi niin usein kuin muut ikäryhmät. Jos asiakas haluaa olla ilkeä, ovat työntekijän nuori ikä ja kokemuksen puute, tehokkaat aseet nuorempaa sosiaalityöntekijää kohtaan. Asiakkaat voivat arvostaa enemmän vanhempien työntekijöiden kokemusta kuin tuoretta ammattikoulutusta. Kyse voi olla myös siitä, että nuoret työntekijät kokevat valmiutensa kohdata työväkivaltaa keskimäärin heikommaksi, eivät välttämättä osaa ennakoida tilanteita niin hyvin kuin vanhemmat työntekijät. (Antikainen-Juntunen 2007.)

Koritsas ym. (2010) mukaan työväkivallan ennustettavuus syntyy jokaisen väkivallan muodon kohdalla siinä, kuinka monta tuntia viikossa työntekijä on suorassa asiakaskontaktissa. Sosiaalityöntekijät, jotka ovat kokeneet työväkivaltaa, ovat enemmän suorassa asiakaskontaktissa kuin sosiaalityöntekijät, jotka eivät ole kokeneet työväkivaltaa. Tutkimuksen mukaan näyttää siltä, että mitä pidempään sosiaalityöntekijät työskentelevät suorassa asiakaskontaktissa, sitä todennäköisemmin he kohtaavat työssään asiakkaan, joka on väkivaltainen. Tästä johtuu myös se, että sosiaalityöntekijät, jotka työskentelevät suorassa asiakastyössä tai esimiestehtävissä kokevat todennäköisemmin työhön liittyvää väkivaltaa kuin sosiaalialan johtajat ja hallintohenkilöstö. Lisäksi suorassa asiakastyössä työskentelevät ovat usein ensimmäisinä kohtaamassa asiakkaita, jotka ovat uhkaavia ja näin korkeammassa asemassa työskentelevät kokevat vähemmän väkivaltaa (Denney 2010).

Tutkimukset ovat osoittaneet, että työhön liittyvät väkivaltilanteet vaihtelevat sosiaalityöntekijöiden ammattiryhmästä riippuen. Jotkut ammattiryhmät ovat alttiimpia väkivallalle kuin toiset. Erityisesti lastensuojelutyöntekijöiden tiedetään olevan suuressa vaarassa joutua kohtaamaan työväkivaltaa (Littlechild 2005; Robson ym. 2014; Shin 2011.) Tämä johtuu osittain siitä, että lastensuojelussa asiakkuus alkaa usein ei-vapaaehtoisesti ja työ painottuu asiakkaiden ongelmallisen käyttäytymisen korjaamiseen. Lisäksi lastensuojelussa työ painottuu enemmän

kontrollointitoimenpiteisiin kuin huolenpito- ja auttamistyöhön. Lastensuojelussa työväkivallan tekijöinä ovat erityisesti lasten biologiset vanhemmat (80,5%) (Shin 2011.) Sosiaalityöntekijöitä, jotka ovat fyysisen väkivallan uhriina, näyttää olevan eniten mielenterveyden laitoshoidossa ja sosiaalialan asuntoloissa, kun taas sosiaalityöntekijöitä, jotka ovat henkisen väkivallan uhriina, näyttää olevan mielenterveyden laitoshoidon lisäksi vankeinhoidossa ja koulussa (Balloch ym. 1998; Ringstad 2005). Väkivallan ajatellaan yleensä olevan tahallista käyttäytymistä, kuten WHO:n määritelmässä todetaan. Sosiaalialalla väkivaltaa voi tapahtua myös tahattomasti. Esimerkiksi vammaispalveluissa työskentelevä sosiaalityöntekijä voi kohdata väkivaltaa autististen tai aspergerin oireyhtymää sairastavien henkilöiden taholta ilman, että heillä olisi tietoinen tarkoitus vahingoittaa työntekijää. Myös sosiaalityöntekijän asiakkaana oleva muistisairas ikäihminen tai mielenterveysasiakas voi yhtäkkiä olla tahattomasti aggressiivinen. (Rantaeskola ym. 2015, 6; Väkivallan uhka työelämässä 2014, 8.)

Antikainen-Juntusen (2007) mukaan ammattiryhmien erot työväkivallan suhteen ovat sidoksissa työntekijän ja asiakkaan kontaktin läheisyyteen tai etäisyyteen. Mitä läheisempää ja fyysisempää työntekijän ja asiakkaan suhde on, sitä konkreettisempi on myös työssä kohdattu väkivalta. Vastaavasti mitä etäisempää ja virallisempaa asiakassuhde on, sitä enemmän työväkivalta sisältää henkistä väkivaltaa ja verbaalista uhkailua. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on yleensä etäinen ja virallinen kuin esimerkiksi kotihoidossa. Sosiaalityössä työhön liittyvä väkivalta on useimmiten henkistä, kun taas esimerkiksi perhetyössä esiintyy eniten fyysistä työväkivaltaa. Kotihoidon sektorilla työntekijät kohtaavat suhteellisesti enemmän henkilökohtaisuuksiin menevää haukkumista ja rivoja puheita sekä seksuaalisia ehdotuksia verrattuna muihin ammattiryhmiin. Sosiaalityössä jo lähtökohtaisesti asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on arvoltaan erilainen, johtuen siitä, että sosiaalityöntekijällä on päätös-, määrittely- ja toimenpidevaltaa toisin kuin asiakkaalla.

Sosiaalialalla myös työhön liittyvät väkivaltatilanteiden olosuhteet vaihtelevat ammattiryhmittäin. Antikainen-Juntusen (2007) tutkimuksessa kaikissa sosiaalityöntekijöiden ilmoittamissa henkisen väkivallan ja uhkatilanteiden tapahtumapaikkana oli sosiaalitoimisto, ja tapahtuma-aikana työntekijöiden virka-aika. Vastaavasti ainoan sosiaalityöntekijöille sattuneen fyysisen työväkivaltatilanteen tapahtumapaikkana oli asiakkaan koti. Verrattaessa sosiaalityöntekijöiden ja perhetyöntekijöiden kokemaa työväkivaltaa yksi keskeinen ero näyttää olevan juuri työväkivallan tapahtumapaikka. Sosiaalityöntekijät kohtaavat työväkivaltaa enimmäkseen toimistossa, kun taas perhetyöntekijät asiakkaiden kodeissa. (Antikainen-Juntunen 2007.) Myös kansainvälisissä

tutkimuksissa vakavimmat väkivallan teot näyttävät tapahtuneen kotikäynneillä asiakkaan luona, joten suurimmassa vaarassa joutua väkivallan kohteeksi ovat sosiaalityöntekijät, joka työskentelevät asiakkaiden kodeissa (Balloch ym. 1998; Ringstad 2005), koska asiakkaan omassa ympäristössä sosiaalityöntekijät ovat kaikkein haavoittuvimpia ja heikoimmassa asemassa olevia verrattuna asiakkaaseen (Spencer & Munch 2003).

Useat tutkijat ovat löytäneet yhteyden työpaikan maantieteellisen sijainnin ja työväkivallalle altistumisen välillä. Maaseudulla työskentelevät sosiaalityöntekijät joutuvat todennäköisemmin henkisen väkivallan uhriksi kuin sosiaalityöntekijät kaupunkialueilla. (Antikainen-Juntunen 2007; Koritsas ym. 2010; Denney 2010.) Tirkkosen (2014) tutkimuksessa paikkakunnan väkiluvulla, jossa sosiaalityöntekijä työskentelee, näytti olevan hieman vaikutusta koettuun työväkivaltaan, mutta päinvastoin kuin muissa tutkimuksissa, Tirkkonen (2014) toteaa väkivallan uhkaa esiintyvän vähiten pienissä kunnissa. Antikainen-Juntusen (2007) mukaan sosiaalityössä kohdataan henkistä väkivaltaa ja uhkailuja jonkin verran enemmän maaseudulla (52%) kuin kaupungeissa (44%). Fyysisistä väkivaltaa on maaseudulla kokenut 16% työntekijöistä, kun kaupungeissa työskentelevien vastaava luku oli 8%.

Osa maaseudun ja kaupunkien välillä olevista eroavaisuuksista työväkivallan esiintyvyydessä johtuu organisaatioiden koosta ja paikkakunnan palveluvalikoimasta. Maaseudun kunnissa on keskimääräistä harvemmin tapana antaa porttikielto työväkivaltaisesti käyttäytyville. Lisäksi henkisesti ja fyysisesti rasittavissa työtehtävissä työkiertoa käytettiin keskimääräistä vähemmän. Sosiaalialalla lopullisen porttikiellon antaminen asiakkaalle ei ole tuskin mahdollista missään kunnassa. Isommilla paikkakunnilla porttikiellon antaminen merkitsee etupäässä sitä, että asiakas siirtyy asioimaan jollekin toiselle palvelupisteelle tai hän muuttaa johonkin toiseen asumispalveluun tai -laitokseen. Pienemmissä kunnissa puolestaan saattaa olla vain yksi paikka, jossa asiakkaan on mahdollista asioida, eikä näin ollen siirto toiseen työpisteeseen ole mahdollista. Myöskään työkiertoa ei välttämättä ole mahdollista järjestää pienissä työyhteisöissä. (Antikainen-Juntunen 2007, 77.)

Kansainvälisissä tutkimuksissa työpaikan fyysinen ympäristö ja työpaikan olosuhteet nousevat esiin väkivaltaan altistavina tekijöinä. Institutionaaliset tekijät kuten organisaatio, päätöksentekomekanismit ja henkilöstö vaikuttavat osaltaan väkivaltaan altistumiseen. Fyysisessä ympäristössä voidaan vähentää työväkivallan mahdollisuutta ottamalla huomioon kalusteiden ja tavaroiden asettelu odotustiloissa, valaistus, häiritsevän melun vähentäminen, asiakkaiden

yksityisyyden suojaaminen ja keskeytymätön asiakasaika. Tutkimukset korostavat huomion kiinnittämistä tapaamisaikojen odotusaikoihin, jotka tulee pitää mahdollisimman lyhyinä, koska osa asiakkaista voi turhautua tapaamisajan viivästymiseen ja se puolestaan voi johtaa vihan tunteeseen työntekijää kohtaa. Muita väkivallalle altistavia tekijöitä ovat esimerkiksi tilanteet, joissa asiakasta ei kunnioiteta ja häntä ei kuunnella, vaan syyllistetään tapahtuneesta. (Koritsas ym. 2010; Ringstad 2005.)

Lisäksi sosiaalialalla asiakkaiden iän arvioidaan vaikuttavan väkivallalle altistumiseen. Huonokuntoiset vanhuksat aiheuttavat vähemmän uhkaa kuin voimakas ja fyysisesti kykenevä teini. (Balloch ym. 1998; Ringstad 2005.) Myös Robson ym. (2014) tutkimuksen mukaan nuoret ovat yleisimpiä työväkivallantekijöitä ja teot liittyvät useimmin omaisuusvahinkoihin (41%) ja fyysisiin väkivallan tekoihin (56%).

2.2.3 Työväkivallan seuraukset

Työväkivallalla on seurauksia työntekijän elämään monella eri osa-alueilla. Osa vaikutuksista näkyy heti ja osa vasta jonkin ajan kuluttua. Seuraukset voidaan jaotella fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja taloudellisiin. Lievimmillään työväkivalta aiheuttaa työntekijälle harmia ja mielipahaa, mutta vakavimmillaan traumaattiseen kriisiin viittaavia oireita. Työväkivalta tilanne on usein yllättävä ja stressaava tapahtuma, jossa työntekijä kokee fyysistä tai psyykkistä uhkaa. Tilanteen ollessa odottamaton ja uhkaava, saattaa se aiheuttaa työntekijässä ahdistusta, avuttomuutta ja pelkoa. (Hintikka 2011, 21.)

Työväkivalta ei välttämättä aiheuta työntekijälle fyysisiä vammoja, mutta työväkivalta tilanteen aiheuttama järkytys ja stressi ovat vaikutuksiltaan fyysisiä. Uhkaava tilanne synnyttää fyysisiä tuntemuksia, kuten sydämen lyöntitiheyden nopeutumista, hengityksen kiihtymistä, lihasten jännitystä ja aistien terävöitymistä. Uhkaavassa tilanteessa ihmisen keho toimii automaattisesti ja valmistautuu joko puolustautumaan tai pakenemaan. Jos työntekijä kokee, että ei pysty puolustautumaan, hermosto lamautuu. Tilanteessa vartalo jatkaa toimimista tahdosta riippumattomana ja tarkoituksena on, että ihminen selviytyy niin vähäisin seurauksin kuin mahdollista. Tapahtuman jälkeen keho saattaa jäädä ylivireystilaan ja aiheuttaa esimerkiksi levottomuutta ja univaikeuksia. Jokin työväkivaltatilanteeseen liittyvä asia saattaa johtaa siihen, että vartalo palautuu ylivireystilaan kuormittaen kehoa, vaikka tapahtumasta olisi kulunut pitkäkin aika. Pitkittyessään ylivireystila voi aiheuttaa stressiä ja fyysisiä oireita. (Hintikka 2011, 23.)

Työväkivallan seurauksia voivat olla suorat fyysiset vammat, kuten punoittava iho ja mustelmat (Sousa ym. 2014). Vakavimmillaan työväkivalta voi aiheuttaa pysyvän vamman tai kuoleman. Seurauksena saattaa olla haitta, joka on kosmeettinen, vähän toimintakykyyn vaikuttava tai pysyvästi invalidisoiva. Fyysiset vammat pitäisi aina hoidattaa lääkäriellä. Lääkärin tulisi myös saada tietää kaikki työväkivaltilanteeseen liittyvät asiat, jotta hän pystyy arvioimaan mahdollisen jatkohoidon tarpeellisuuden ja kirjata lausuntoonsa haittojen ja tapahtuman yhteyden. Fyysiset vammat eivät välttämättä ole aina näkyviä, vaan ne voivat olla myös pään alueen vammoja, jotka aiheuttavat neurologisia ongelmia. Seurauksena voi olla esimerkiksi luonteen piirteisiin ilmaantuvia muutoksia tai vaikeuksia kommunikoinnissa. Toipuminen työväkivallan fyysisistä haitoista saattaa johtaa pitkäkestoiseen kuntoutukseen ja hoitoon. Ja usein vasta fyysisten vammojen hoidon jälkeen, voi aloittaa psyykkisen kuntoutuksen. Työväkivalta tilanteen aiheuttamat vakavat tai pysyvät fyysiset vammat voivat johtaa työkyvyttömyyteen tai ammatin vaihtoon. Myös muut elämän osa-alueet, kuten harrastukset tai asunto, saattavat vaatia uudelleen järjestämistä. (Hintikka 2011, 23-24.)

Uhkaava kokemus on aina haaste työntekijän psyykkiselle hyvinvoinnille. Mitä vakavampi työväkivalta tilanne on, sitä todennäköisemmin se laukaisee traumaattisen kriisin. (Balloch ym. 1998; Hintikka 2011, 24-28.) Tilanteet, jotka voivat traumatisoida, tapahtuvat yleensä ennustamattomasti ja sattumanvaraisesti. Henkilön turvallisuudentunne voi heiketä ja hän ajattelee joutuvansa tilanteeseen myös tulevaisuudessa. Traumaattisiin tilanteisiin liittyy lisäksi kontrolloimattomuuden tunne. Työntekijän on vaikea sietää kontrolloimattomuuden tunnetta, koska se uhkaa hänen psyykkistä hyvinvointiaan. Olennaista traumaattisen tilanteen käsittelemisessä on tilanteeseen liittyvien tunteiden, kuten pelon, tiedostaminen ja hyväksyminen. (Rantaeskola ym. 2015, 173.)

Uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen saattaa saada työntekijän sietokyvyn koetukselle. Balloch ym. (1998) toteavat, että sosiaalityöntekijät, jotka ovat olleet työväkivallan uhreja, kokevat suurempaa ärtyneisyyttä, masennusta, ahdistuneisuutta ja työuupumusta verrattuna työntekijöihin, jotka eivät ole kokeneet väkivaltaa tai väkivallan uhkaa. Lisäksi työväkivallan kokeminen saa aikaan pelkotiiloja ja turvattomuutta sekä alentaa työtehoa. Työväkivaltaa kokenut voi tuntea, että ei pysty selviytymään psyykkisesti vaikeasta tilanteesta ja pelkää koko ajan olevan epävakaa työssään, mikä aiheuttaa stressiä. Vähäiseltä tuntuvat työväkivalta- ja uhkatilanteet saattavat aiheuttaa työntekijälle psyykkisiä tai fyysisiä tuntemuksia ja siten johtaa

sairauspoissaoloihin. (Balloch ym. 1998; Rossinen 2011, 74-75.) Kansalliset tutkimukset ovat saaneet erisuuntaisia tutkimustuloksia koskien työväkivaltaan liittyviä sairauspoissaoloja. Honkalan (2006) mukaan henkinen väkivalta on vaikuttanut joihinkin haastateltaviin niin paljon, että heidän on täytynyt olla pitkällä sairauslomalla. Antikainen-Juntunen (2007) puolestaan toteaa olevan harvinaista, että työntekijä jää sairauslomalle työväkivaltatilanteen takia.

Työväkivallan riskiammateissa näkyy erityisen voimakkaana yhteys työssä koetun riskin joutua työväkivallan kohteeksi sekä heikentyneen työhyvinvoinnin välillä. Sosiaalialalla työskentelevistä lähes yhdeksän kymmenestä, jotka kokivat työskentelevänsä riskialttiissa työssä, olivat myös kohdanneet työväkivaltaa. (Piispa & Hulkko 2010, 12.) Tirkkosen (2014) mukaan työväkivallan kokeneista yli puolet raportoi työväkivallan vaikutuksena olevan heikentynyt työmotivaatio, työhyvinvointi ja työilmapiiri, joka muuttuu kireäksi ja huolestuneeksi. Työväkivallan seurausta on myös huonompi unen laatu, stressi ja ahdistus. Lisäksi tutkimukseen osallistuneet kertoivat, että työväkivalta tekee työntekijän ärtyisäksi, jännittyneeksi ja varovaiseksi ja heikentää keskittymiskykyä. (Tirkkonen 2014; ks. myös Littlechild ym. 2016, 2.) Myös Antikainen-Juntunen (2007) toteaa työväkivallan aiheuttaneen sosiaalialan työntekijöille terveyteen ja työhyvinvointiin liittyviä seurauksia. Tavallisimpia seurauksia olivat erilaiset tunteet, kuten ahdistus, pelkotilat, viha, huonomuus, häpeä ja itseinho. Lisäksi seuraukset voivat aiheuttaa työntekijälle henkistä huonoa oloa, unettomuutta ja työmotivaation heikentymistä. (Antikainen-Juntunen 2007, 142; Tzafirir ym. 2015, 68.)

Balloch ym. (1998) mukaan työväkivaltaa kokeneista sosiaalityöntekijöistä yli puolet ilmoittaa kärsivänsä väkivallan kokemuksesta. Työntekijän ahdistus ja järkytys tilanteesta vaihtelee työntekijän asiakasryhmän mukaan. Työväkivalta vaikuttaa ikäihmisten, mielenterveysasiakkaiden ja vakavista oppimisvaikeuksista kärsivien parissa työskenteleviin työntekijöihin enemmän kuin lasten ja nuorten parissa työskenteleviin. Henkilöt, jotka työskentelevät yleensä yksin ja tekevät työkseen kotikäyntejä, kokevat väkivallan uhkaavampana ja järkyttävämpänä kuin he, jotka työskentelevät tiimi- tai parityössä ja kokevat väkivaltaa useammin.

On todettu, että työhön liittyvä väkivalta vaarantaa työntekijän turvallisuuden (Rossinen 2011, 75). Honkalan (2006), Macdonald ja Siroichin (2005) sekä Tirkkosen (2014) tutkimuksissa kiinnitetään huomiota työntekijän turvallisuuden tunteeseen työpaikalla. Tirkkosen (2014) tutkimuksen mukaan vastaajista suurin osa tuntee olonsa melko turvalliseksi ja noin puolet on arvioinut turvallisuudentunteensa 8 arvoiseksi. Honkala (2006) on saanut samansuuntaisia tutkimustuloksia

kuin Tirkkonen (2014) ja kertoo, että työntekijät eivät yleensä koe oloaan turvattomaksi työssä tai vapaa-aikanaan. Työhön liittyvä väkivallan uhka vaikuttaa kuitenkin työntekijöiden käyttäytymiseen ja työssä tehtyihin järjestelyihin. Suoraa asiakastyötä tekevät pelkäävät enemmän joutuvansa työväkivallan uhriksi kuin esimiehet ja johtajat. Noin kolmasosa suorassa asiakastyössä työskentelevistä kokee olonsa työssään joko turvattomaksi tai joskus turvattomaksi, kun taas vain vajaa 14 prosenttia esimiehistä ja noin viisi prosenttia hallinnon/johdon työntekijöistä ilmoittaa kokevansa olonsa turvattomaksi tai joskus turvattomaksi. (Macdonald & Sirotych 2005.)

Työväkivallasta aiheutuneet näkyvät vammat voivat olla ulkopuolisten silmissä hämmentäviä. Ympäristön kysymykset, katseet ja suhtautuminen saattavat saada työväkivallan uhrin tuntemaan olevansa selitysvelvollinen. Lisäksi työväkivaltaa kokenut voi tuntea itsensä voimattomaksi ja ulkopuoliseksi työyhteisössä. Työntekijän entinen tapa ja tarve olla vuorovaikutuksessa työkaverien kanssa saattaa muuttua. (Hintikka 2011, 23- 24, 36.) Työntekijä saattaa ajatella, että on ammatillisesti epäonnistunut tai, että hän itse on syy väkivaltaisen tilanteen laukeamiseen. Tällöin työntekijällä voi nousta häpeän ja syyllisyyden tunteet pintaan. (Rossinen 2011, 75.) Häpeän vuoksi työntekijä ei välttämättä halua puhua tapahtuneesta työyhteisössä ja saattaa vetäytyä toisten työntekijöiden seurasta (Hintikka 2011, 36).

Toisilla työväkivaltaa kokeneilla saattaa puolestaan olla jatkuva tarve puhua tapahtuneesta. Tämä saattaa väsyttää ja kyllästyttää muita työyhteisön jäseniä. Työyhteisössä voi ilmetä myös työväkivaltaa kokeneen välttelyä. Tämä johtuu useimmiten siitä, että ei tiedetä miten lähestyä järkyttäviä asioita kokenutta. Jos ei tiedä mitä sanoa tai mitä voisi tehdä, on helpompaa välttää henkilön kohtaamista. Useat sosiaaliset seuraukset ovat välillisiä, kuten työkyvyttömyys, työpaikan vaihtuminen, asuinpaikan muuttaminen (Littlechild ym. 2016, 5) tai harrastuksen loppuminen. Välilliset sosiaaliset seuraukset voivat aiheuttaa muutoksia sosiaalisiin suhteisiin tai johtaa niiden päättymiseen. Aikuisiällä uuden sosiaalisen verkoston rakentaminen on haastavaa. (Hintikka 2011, 36-37.)

Työväkivalta vaikuttaa työntekijän ja työyhteisön lisäksi myös asiakassuhteisiin. Työväkivallan tai väkivallan uhan vuoksi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen luottamussuhde saattaa rakoilla, eikä työntekijä välttämättä halua tavata joitakin asiakkaita. (Littlechild 2016; Tirkkonen 2014.) Rossinen (2011, 75) toteaa lisäksi, että työväkivalta saattaa aiheuttaa työntekijälle niin voimakkaita tunteita, että ne vaikuttavat työntekijän mahdollisuuksiin tavata jatkossa aggressiivisia asiakkaita.

Työssä kohdattuun väkivaltaan saattaa liittyä taloudellisia menetyksiä. Vahingonkorvausvastuun perusteena on tahallaan tai tuottamuksesta tehty rikos. Työväkivaltaa kokenut voi vaatia tekijältä korvauksia, koska työväkivalta tilanteessa toiselle aiheutuneet vahingot johtavat korvausvelvollisuuteen. (Rantaeskola ym. 2015, 199.) Työntekijä ei välttämättä saa täyttä korvausta menetyksistään, joita työväkivalta aiheuttaa esimerkiksi varastetusta tai rikkoutuneesta materiaalista tai mahdollisesta ansionmenetyksestä. Korvauksia voi saada vain niistä asioista, joiden voidaan oikeudessa osoittaa johtuvan rikoksesta. (Hintikka 2011, 38-39.)

Vahingonkorvauslaissa on määritelty vahinkolajit, jotka ovat henkilövahingot, esinevahingot, ja puhtaat varallisuusvahingot. Henkilövahingot käsittävät muun muassa tarpeelliset sairaanhoitokulut, kivun ja säryn, ansiomenetykset sekä tilapäisen tai pysyvän haitan. Esinevahinkoa kärsineellä on oikeus saada korvauksia esineen korjauskustannuksista ja vahingossa aiheutuneista muista kuluista kuten tuhoutuneen esineen arvo. Korvauksen määrään voivat vaikuttaa useat eri seikat, jotka ovat määritelty lainsäädännössä. Työväkivalta tilanteessa vahinkoa kärsineen on tärkeää säilyttää vahingosta saadut kirjalliset selvitykset (lääkärintodistus, kulutositteet ym.), jolloin vahingonkorvauksen määrä on helpommin todennettavissa oikeudenkäynnissä. (Rantaeskola ym. 2015, 199-202.)

Vahingonkorvauslakiin verrattuna rikosvahinkolaki on eräänlainen toissijainen valtion takuujärjestelmä. Rikosvahinkolain mukaan voidaan maksaa korvauksia, mikäli niitä ei ole mahdollista saada jonkun muun lain tai vakuutuksen perusteella. Rikosvahinkolaki korvaa samoja periaatteita noudattaen kuin vahingonkorvauslaki. Valtiokonttori huolehtii korvauksen maksamisesta. On tärkeää huomioida, että mikäli asiassa ei ole tehty rikosilmoitusta, korvausta maksetaan rikosvahinkolain perusteella vain erityisestä syystä. Vasta kun korvauksesta on tuomioistuimen päätös, on valtiokonttorin otettava se korvauspäätöksensä perustaksi. Rikosvahinkolain perusteella maksettavaa korvausta on haettava kirjallisesti. Valtiokonttori maksaa hakijalle ja perii korvaamansa summan vahingon aiheuttajalta. (Rantaeskola ym. 2015, 203-206.)

2.3 Työväkivallan yhteiskunnallinen merkittävyys

Suomalainen yhteiskunta on tietyillä elämänalueilla kehittynyt turvallisempaan suuntaan ja toisiin ihmisiin kohdistunut väkivalta on vähentynyt, mikä näkyy henkirikosten lukumäärän pienenemisenä. Kuitenkaan läheskään kaikki väkivallan ilmiöt eivät ole vähentyneet. Työväkivalta ja työntekijän uhkailu ovat eri tutkimusvuosina lisääntyneet enemmän kuin muut väkivallan

muodot. Kouluissa opettajia uhkaillaan ja kiusataan, sosiaali- ja terveydenhoitoalalla koetaan turvattomuutta, myyjät pelkäävät ryöstäjiä ja joukkoliikennevälineissä esiintyy häiriöitä etenkin viikonlopun iltavuoroissa. (Rantaeskola ym. 2015, 3-4.) Markku Heiskanen (2005) mukaan suomalaisessa yhteiskunnassa ja työelämässä on tapahtunut muutoksia, jotka osaltaan vaikuttavat väkivallan lisääntymiseen työpaikoilla. Ihmisten koulutus, tiedon taso ja itsetunto ovat kohentuneet ja demokratia lisääntynyt yhteiskunnassamme, mikä vaikuttaa siihen, että ihmiset eivät enää konfliktitilanteissa usko tai tottele auttamis- ja palvelutehtävissä työskentelevää henkilöä tai muutoin käyttäydy työntekijän odotusten mukaisesti. Lisäksi suomalainen yhteiskunta on keskiluokkaistunut ja laman seurauksena on nähtävissä ihmisten taloudellista ja kulttuurista syrjäytymistä. Näihin yhdistettynä lisääntynyt päihteiden käyttö ovat omiaan luomaan uusia riskejä palvelusektorille. Toisaalta saattaa olla myös, että työntekijät ovat herkempiä havaitsemaan työväkivaltaa kuin ennen. Työntekijät ovat ammatillisesti varmempia, eikä minkäänlaista uhkailua tai työväkivaltaa hyväksytä. Työväkivaltaa paheksutaan nykyään julkisesti ja se on saattanut vaikuttaa siihen, että lievätkin työväkivaltatapaukset ilmoitetaan nykyisin useimmin. (Heiskanen 2005, 54.)

Näyttää siltä, että yhteiskunnassamme vaikuttaa monia häiriöihin herkistäviä tekijöitä yhtä aikaa. Yhteiskunnallisten normien vapautuminen ja nopeat rakenteelliset muutokset aiheuttavat odottamattomia uusia ongelmia ja turvattomuutta monien positiivisten seurausten lisäksi. Ihmiset elävät 2000-luvulla hyvin yksilökeskeistä aikaa. Suurin osa ihmisistä selviytyy yksilön oikeuksia ja mahdollisuuksia korostavassa ympäristössä hyvin, mutta osalle ympäristö on liian haastava. Hyvinvointiyhteiskunnassamme jotkut ihmiset kestävät esimerkiksi pettymyksiä heikommin kuin ihmiset ennen. Nykyisin ehkä turhaudutaan helpommin ja ongelmatilanteissa menetetään maltti. (Rantaeskola ym. 2015, 4-5.)

Työ on parhaimmillaan ihmiselle paitsi toimeentulon myös keskeinen hyvinvoinnin lähde. Pahimmillaan työ ja työväkivallan kokemukset voivat kuluttaa ihmisen voimavarat ja terveyden loppuun. Työ on oleellinen osa ihmisen elämää, siksi työhyvinvointia on vaikea erottaa muusta hyvinvoinnista. Hyvä työympäristö ja yrityksen tulos ovat yhteydessä toisiinsa. Monet työelämän tutkimukset ja tilastot kertovat ”työpahoinvoinnista”. Työympäristön kehittäminen vähentää työväkivaltatapaturmista ja työväkivaltaan liittyvistä sairauspoissaoloista johtuvia kuluja ja vaikuttaa myös työn ja tuotannon häiriöttömyyteen. Kustannustehokkainta olisi panostaa työturvallisuuden ja työterveyden ennaltaehkäisevään toimintaan. Yhteiskuntavastuulla on oleellinen ja kasvava merkitys organisaatioissa. Organisaatioiden työturvallisuus ja työterveys sekä

henkilöstön kokonaisvaltainen hyvinvointi ovat tärkeä osa yhteiskuntavastuuta. Työhyvinvointiin ja työväkivallan ehkäisyyn sijoitettu euro tuottaa itsensä moninkertaisena takaisin. (Harris & Leather 2012; Rauramo 2012, 8,10, 16, 18-19.)

Sosiaaliala kohtaa tällä hetkellä suuria haasteita ja mahdollisuuksia, kun Suomi uudistaa palvelujärjestelmäänsä ja erityisesti sosiaali- ja terveystaloutaan (Yliruka ym. 2009, 13). Sosiaalialalla ratkaisevan tärkeää on osaavan ja työhönsä motivoituneen henkilöstön pysyvyys ja riittävyys, jotta pystytään turvaamaan laadukkaat palvelut (Zelnick ym. 2013, 84). Sosiaalityö on ammatilliseen ja yhteiskunnalliseen toimintaan haastavaa, mutta myös vaativaa ja palkitsevaa. On kasvanut suuri huoli sosiaalityön ammatillisen henkilöstön työhyvinvoinnista ja työssä pysymisestä kunnallisessa sosiaalitoimessa. Sosiaalityö koetaan yhteiskunnallisesti merkityksellisesti, mutta myös kuormittavaksi. Sosiaalityössä negatiiviseksi koettuja tekijöitä ovat esimerkiksi työn arvostuksen puute, monimutkaiset sosiaaliset ongelmat ja kuormittavat asiakkaat, työväkivallan uhka sekä muut työturvallisuusongelmat. Ammattikunnan pahoinvointi näkyy sosiaalityön työyhteisöissä. Sosiaalityötä onkin kuvattu masennusammattiksi. Kelan korvaamissa sairauspoissaolopäivissä perusteena oli masennus naisilla 31% ja miehillä 41% tapauksista. (Yliruka ym. 2009, 13-14.) Sosiaalitoimistossa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin suurimpina riskeinä pidetään jatkuvia muutoksia, työmäärän kasvua ja työn kuormittavuuden lisääntymistä. Työhyvinvoinnin yksittäiset ja irralliset toimet eivät ole riittäviä, vaan henkilöstöstä huolehtiminen tulee olla entistä tärkeämpää ja alan työolosuhteisiin on tarpeen kiinnittää paljon huomiota. Työhyvinvoinnin ja työväkivallan ehkäisyyn tulee olla keskeinen osa kuntien henkilöstöstrategioita. (Rasanen 2009, 61.)

3 SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN TYÖTURVALLISUUS

Hankalien tilanteiden ja työväkivallan kohtaamisessa on kysymys sosiaalityöntekijöiden henkisestä ja fyysisestä työsuojelusta ja sitä kautta työturvallisuudesta. Siinä on kyse myös lainsäädännöllisestä velvoitteesta työnantajaa kohtaan. Sosiaalityöntekijän perusoikeus on kokea olonsa turvalliseksi työssään. (Rantaeskola ym. 2015, 37.) Työsuojelun toteuttaminen työpaikalla on riippuvainen sekä työnantajasta että työntekijöistä. Työturvallisuuslain mukaan työnantaja ja työntekijät yhdessä ylläpitävät ja parantavat työturvallisuutta työpaikalla. On erityisen tärkeää, että työnantaja ja esimiehet ovat perehtyneet työsuojeluasioihin, mutta myös sosiaalityöntekijöillä on velvollisuus parantaa työpaikkansa työturvallisuutta. (Siiki 2006, 5.)

3.1 Lainsäädäntö luo perusteet työturvallisuudelle

Työturvallisuuden näkökulmasta työturvallisuuslaki on tärkeimpiä niistä säädöksistä, joilla pyritään säätelemään sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta. Työturvallisuuslain¹ tarkoituksena on turvata ja ylläpitää työntekijöiden työkykyä parantamalla työympäristöä ja työolosuhteita. Lisäksi lain tarkoituksena on torjua ja ennaltaehkäistä työtapaturmia sekä työn ja työympäristön aiheuttamia fyysisiä ja henkisiä terveyshaittoja. (Rantaeskola ym. 2015, 37.)

Puhuttaessa työhön liittyvästä väkivallasta täytyy huomioida termi väkivaltatyötapaturma. Työtapaturma- ja ammattitautilaki (459/2015) velvoittaa työnantajan ottamaan työntekijöilleen tapaturmavakuutuksen. Mikäli sosiaalityöntekijän kokemaa väkivaltaa katsotaan työtapaturmaksi, saa hän siitä korvauksia lakisääteisen työtapaturmavakuutuksen kautta. Työtapaturmalla tarkoitetaan vammaa tai sairautta, joka on tapahtunut työssä, työhön liittyvissä olosuhteissa, työmatkalla tai tilanteessa, jossa työntekijä yrittää suojella tai pelastaa työnantajansa omaisuutta tai toisen ihmisen henkeä. Työtapaturmavakuutuslakia sovelletaan myös silloin, kun vamma tai sairaus johtuu pahoinpitelystä tai muusta toisen henkilön tahallisesta teosta. (Tapaturmavakuutuslaki 608/1948, 17§, 20§, 34.) Tapaturmavakuutuslaitosten liiton (TVL) vuosittaisesta tilastojulkaisusta selviää, että vuonna 2014 eniten työtapaturmia sattui sosiaalialan ja terveydenhuollon työssä. Sosiaali- ja terveystalouselialalla työpaikkatapaturmien osuus on selvästi kasvanut niin kunta-alalla kuin yksityisellä sektorilla. Vuoden 2014 aineistossa kunta-alan työpaikkatapaturmia sattui sosiaali- ja terveydenhuollossa 47,6 % ja yksityisellä sosiaalipalvelualalla 38,2 %. Tilastoissa on mukana sekä

¹ Lisäksi työväkivaltaan liittyvää lainsäädäntöä voidaan paikantaa työturvallisuuslain (738/2002) lisäksi työtapaturma- ja ammattitautilain (459/2015), työterveyshuoltolaista (1383/2001), pelastuslaista (379/2011) ja rikoslaista (39/1889).

tahattomasti että tahallisesti aiheutettuja työtaturmia ja ne ovat valtaosin ihmisten aiheuttamia. Julkaisussa arvioidaan että työntekijöihin kohdistuvan väkivallan lisääntyminen ja väkivaltatapausten ilmoittamisherkkyuden nousu saattaa osaltaan vaikuttaa työtaturmien kasvuun. (Kauma 2015, 18, 19, 22.)

Työtaturmissa ja työntekijöiden työturvallisuuteen liittyvissä asioissa voidaan hyödyntää työterveyshuollon asiantuntemusta. Työterveyshuoltolaki (1383/2001) säätelee työterveyshuollon järjestämistä työpaikalla. Työterveyshuollon kanssa kannattaa tehdä aktiivisesti yhteistyötä, koska siellä on paljon tietoa ja näkemystä työhön ja työolosuhteisiin liittyvistä riskeistä (Sundell 2014, 41). Työterveyshuollon tarkoitus on ennaltaehkäistä työhön ja työolosuhteisiin liittyviä terveyshaittoja sekä varmistaa, että työntekijöillä on turvallinen ja terveellinen työpaikka. Työterveyshuollon tulee lisäksi selvittää mahdolliset haitta- ja vaaratekijät, kuten tapaturma ja väkivaltavaarat, säännöllisin arvioinnein työpaikalla. Työterveyshuollon tehtäviin kuuluu toimenpide-ehdotusten laatiminen työn terveellisyyden ja turvallisuuden parantamiseksi sekä niiden toteutumisen seuraaminen. Ilmeinen väkivallan uhka on huomioitava myös työterveyshuollon tekemässä työhöntulotarkastuksessa, kun arvioidaan työntekijän soveltuvuutta työhön. (Väkivallan uhka työssä 2013, 9.)

Työväkivaltaan liittyviä riskejä veloitetaan selvittämään myös pelastuslaissa. Pelastuslain (379/2011) mukaan työnantajan tulee laatia valvontasuunnitelma, jonka keskeinen osa on vaaratilanteiden selvittäminen. (Sundell 2014, 41.) Pelastuslain tarkoituksena on ihmisten turvallisuuden parantaminen ja onnettomuuksien vähentäminen sekä onnettomuuksien sattuessa ihmisten pelastaminen, tärkeiden toimintojen turvaaminen ja onnettomuuden seurauksien rajoittaminen. Pelastuslain mukaan rakennuksen (viraston) omistajalla tai haltijalla on velvollisuus huolehtia siitä, että rakennus, rakennelma ja sen ympäristö pidetään kunnossa, jotta rakennuksessa olevat henkilöt voivat vaaratilanteessa poistua sieltä itse tai, että heidät tarvittaessa pystytään pelastamaan. (Pelastuslaki 379/2011, 1§, 9§.) Turvallisuusviranomaisten keskeinen tehtävä on vaaratilanteiden ennaltaehkäisy, joten lakisääteisissä turvallisuusasioissa on hyvä tehdä tiivistä yhteistyötä viranomaisten ja muiden asiantuntijoiden kanssa. Yhteistyössä tehty turvallisuustyö johtaa parhaimpaan lopputulokseen. (Sundell 2014, 41.)

Henkilön terveyteen ja henkeen kohdistuvista rikoksista säädetään rikoslain (39/1889) luvussa 21. Työntekijän joutuminen väkivaltaisen menettelyn kohteeksi merkitsee lähes aina rikosprosessin alkamista. Rikosoikeudenkäynnissä asia selvitetään ensin esitutkinnassa ja sen jälkeen asia siirtyy

syyteharkintaan, jossa syyttäjä ratkaisee vaaditaanko väkivaltaa aiheuttaneelle tai muuhun rikokseen syyllistyneelle rangaistusta, mistä teosta rangaistusta vaaditaan ja liittykö vaatimukseen menettämisseuraamusvaatimuksia. Syyteharkinnan jälkeen asia siirtyy vähintään käräjäoikeuden käsittelyyn, mutta se voi tarkoittaa myös hovioikeudessa ja korkeimmassa oikeudessa tapahtuvaa käsittelyä. Mikäli sosiaalityöntekijä joutuu vahingon teon uhriksi asiakastilanteessa, on hänellä oikeus hakea tapahtuneen rikoksen perusteella korvauksia teosta vastuussa olevalta henkilöltä. Vahingonkorvauslain mukaan korvattavia vahinkolajeja ovat henkilövahingot, esinevahingot ja varallisuusvahingot sekä loukkauksen aiheuttama kärsimys. (Rantaeskola ym. 2015, 198-200.)

Sosiaalityöntekijään kohdistuvat uhkaukset on rikoslaisissa luokiteltu asianomistajarikoksiksi. Asianomistajarikosten kohdalla tutkinta etenee vain, jos sosiaalityöntekijä eli uhri vaatii tekijälle rangaistusta. Tutkinnan lähtökohtana on aina rikoksen saattaminen poliisin tietoon. Tämä tapahtuu joko rikosilmoituksella tai erillisellä tutkintapyynnöllä. Laittoman uhkauksen tunnusmerkkinä pidetään aseella tai muulla rikoksella uhkaamista niin, että uhattu sosiaalityöntekijä pelkää turvallisuutensa tai omaisuutensa olevan suuressa vaarassa. (Rikoslaki 39/1889, 25 luku 7§, 9§.) Yksi työväkivallan ilmenemismuodoista on telehäriröinti. Sosiaalityöntekijöiden häriröinti asiattomilla tekstiviesteille ja sähköposteilla sekä uhkailevat ja vihjailevat puhelinsöitot voidaan mieltää telehäriröinniksi. (Puumi 2008, 3.) Lainsäädännössä telehärirntä ei ole omana rikosnimikkeenä, vaan se kielletään muissa rikoslain säännöksissä, kuten ilkivaltaa ja kotirauhan rikkomista koskevissa säännöksissä (Rikoslaki 39/1889, 17 luku 13§; 24 luku 1§, 8§).

Työssä koettuihin uhkatilanteisiin pitää aina suhtautua vakavasti. Aikaisemmin työssä tai työhön liittyvissä tehtävissä tapahtunut lievä pahoinpitely on ollut asianomistajarikos, jonka esitutkintaa poliisi ei ole voinut suorittaa ilman uhrin esittämää rangaistusvaatimusta. Vuoden 2011 alussa voimaan tullut rikoslainmuutos mahdollistaa poliisin oikeuden käynnistää tapauksen tutkimisen ja saattaa tekijä vastuuseen riippumatta uhriksi joutuneen työntekijän tahdosta. Oikeus ilmoituksen tekemiseen on muillakin kuin uhrilla ja lain muutos varmistaa esitutkinnan käynnistämisen myös ulkopuolisen ilmoituksen perusteella tai poliisiviranomaisen aloitteesta. Lain muutos koskettaa kaikkia työntekijöitä, jotka joutuvat fyysisen hyökkäyksen kohteeksi työssään. Virallisen syytteen nostamiseen ei vaikuta tapahtuma-aika, eikä se, missä pahoinpitely on tapahtunut. Pahoinpitely voi tapahtua työntekijän ollessa työpaikallaan tai esimerkiksi asiakkaan kotona. Keskeistä on ainoastaan työväkivallan ja työtehtävien välillä oleva yhteys. (Rikoslaki 39/1889, 21 luku 16§; Sundell 2014; 138.)

3.2 Työnantajan vastuu sosiaalityöntekijän turvallisuudesta

Työturvallisuuslaissa asetetaan työnantajalle huomattava määrä yleisiä velvollisuuksia, koska juuri hänellä on suurimmat mahdollisuudet vaikuttaa työolosuhteisiin. Rangaistuksen uhalla työnantajan tulee suorittaa laissa edellytetyt toimenpiteet. (Siiki 2006, 36.) Oikeudellisten velvollisuuksien lisäksi voidaan väittää, että työnantajalla on myös moraaliset ja eettiset velvoitteet tarjota työntekijöilleen turvallinen työympäristö (Spencer & Munch 2003).

Työturvallisuuslain (738/2002) 8§ mukaan työnantajan tehtävänä on selvittää ja tunnistaa tekijät, jotka liittyvät työn haittoihin ja vaarallisuuteen sekä arvioitava niiden vaikutus työyhteisön jäsenten turvallisuudelle. Työn riskien arvioinnin lisäksi työnantajan tulee huomioida työntekijän henkilökohtaiset edellytykset ja työn kuormitustekijät työssä, jossa on ilmeinen väkivallan uhka. (Väkivallan uhka työssä 2013, 9, 12.) Jos sosiaalityöntekijä kuormittuu työssään niin, että hänen terveytensä vaarantuu, täytyy työnantajan ryhtyä asiaa selvittämään. Toistuva väkivallan uhka on tällainen kuormitustekijä. (Rantaeskola ym. 2015, 42.)

Haastavan asiakkaan kohtaamisen kannalta sosiaalityöntekijän näkökulmasta erityisen merkityksellisiä ovat työturvallisuuslaissa määritetyt väkivallan uhkaa, häirintää ja yksintyöskentelyä koskevat säännökset (Rantaeskola ym. 2015, 42). Mikäli työhön liittyy työväkivallan riski, on työtehtävät ja -olosuhteet organisoitava niin, että mahdollisuuksien mukaan väkivallan uhka pyritään ennaltaehkäisemään. Tällöin työpaikalla on oltava riittävät turvajärjestelyt ja mahdollisuus hälyttää apua. Työhuoneisiin tulee hankkia toimivat hälytysjärjestelmät ja välineet, joilla työntekijä saa tarvittaessa nopeasti apua. Hälytyslaitteet pitää sijoittaa niin, että työntekijän on helppo niitä käyttää. Lisäksi hälytyslaitteiden toimivuutta tulee testata säännöllisesti. (Väkivallan uhka työssä 2013, 9, 12.)

Työturvallisuuslaki (738/2002, 29§) velvoittaa työnantajaa kiinnittämään huomiota työntekijän yksintyöskentelyyn:

”Työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin ja johon siitä syystä liittyy ilmeinen haitta tai vaara hänen turvallisuudelleen tai terveydelleen, työnantajan on huolehdittava siitä, että haitta tai vaara yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen. Työnantajan on myös työn luonne huomioon ottaen järjestettävä mahdollisuus tarpeelliseen yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan, työnantajan

osoittaman edustajan tai muiden työntekijöiden välillä. Työnantajan on myös varmistettava mahdollisuus avun hälyttämiseen.”

Sosiaalityöntekijöillä on yksin tehtäviä töitä ja työvaiheita, mutta mahdollisuus työskennellä myös työparin kanssa. Antikainen-Juntunen (2009, 52) mukaan sosiaalityössä parityötä käytettiin lähes kaikissa työyhteisöissä ja se koettiin tärkeimmäksi työturvallisuusjärjestelyksi. Työntekijä voi tehdä työtä yksin myös silloin, kun työskennellään vaihtuvissa työkohteissa (Rantaeskola ym. 2015, 43). Sosiaalitoimessa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden työpiste sijaitsee toimistolla, mutta yleinen työympäristö toimiston lisäksi on asiakkaan koti. Silloin kun työtä tehdään asiakkaan kotona, on työväkivallan hallinta erityisen haasteellista. Toimistoissa ja laitoksissa työturvallisuuden parantaminen onnistuu helpommin, koska niissä voidaan hyödyntää muun muassa turvalaitteita, tilajärjestelyjä ja vartijapalveluita. (Antikainen-Juntunen 2009, 42.)

Vaaratilanteita varten työpaikalla tulee olla kirjalliset menettelytapaohjeet, jotka sisältävät toimintatavat uhkaavien tilanteiden varalle. Ohjeissa tulee käydä ilmi sekä normaali työskentelytapa, että toiminta väkivallan uhkatilanteissa. Lisäksi ohjeisiin tulee kirjata menettelytavat ja vastuut väkivaltatilanteiden sattuessa, jotta työntekijä voi tehdä työnsä turvallisesti. Työnantajan vastuulla on perehdyttää ja opastaa työntekijä työhönsä, siten että perehdytyksen jälkeen työntekijä tuntee vaaran paikat ja tietää, miten väkivaltaa tai sen uhkaa voi ilmetä työpaikalla. Työväkivaltatilanteisiin tulee varautua säännöllisellä harjoittelulla. (Väkivallan uhka työssä 2013, 11, 12.) Antikainen-Juntunen (2009) mukaan Suomessa on sosiaalitoimistoja, joissa ei ole laadittu omaa tai koko kuntaa koskevaa työsuojelun toimintaohjelmaa. Vaikka sosiaalialan on todettu olevan yksi työväkivallan riskialoista, silti vain osassa työyhteisöistä on laadittu erillisiä menettelytapaohjeita työväkivallan riskitilanteita varten. Myös ohjeista tiedottamisessa ja uusien työntekijöiden perehdyttämisessä on suuria puutteita. Sosiaalitoimistoissa ei ollut kirjallisia ohjeita työväkivaltatilanteisiin kuin joka viidennessä työpaikassa. (Antikainen-Juntunen 2009, 50-52.)

3.3 Sosiaalityöntekijän velvollisuudet

Työturvallisuuslain velvoitteet kohdistuvat keskeisesti työnantajaan, mutta myös työntekijöillä on velvollisuutensa. Työntekijä ei ole vain passiivinen suojelun kohde, vaan hänen tulee toimia turvallisen työyhteisön ja työpaikan aikaansaamiseksi. (Siiki 2006, 33.) Työnantajan ja työntekijän velvoitteet kietoutuvat yhteen. Työnantajan on täytettävä muun muassa opetus- ja

ohjausvelvoitteensa ja työntekijän on saamansa ohjauksen mukaisesti huolehdittava omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta. (Rantaeskola ym. 2015, 47.)

Työturvallisuuslaissa (738/2002, 18 §) käsitellään työntekijän velvollisuuksia seuraavasti:

”Työntekijän on noudatettava työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamia määräyksiä ja ohjeita. Työntekijän on muutoinkin noudatettava työnsä ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuuden ja terveellisyyden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä ja siisteyttä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijän on myös kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti työssään huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työntekijän on työpaikalla vältettävä sellaista muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua, joka aiheuttaa heidän turvallisuudelleen tai terveydelleen haittaa tai vaaraa.”

Sosiaalityöntekijän havaitessa työssään työväkivallan uhkatilanteita tai muita työolosuhteisiin ja työmenetelmiin liittyviä vikoja tai puutteita, tulee hänen heti ilmoittaa niistä työnantajalleen ja työpaikan työsuojeluvaltuutetulle (Työturvallisuuslaki 738/2002, 19§). Sosiaalityöntekijän on lisäksi mahdollisuuksien mukaan sekä työnantajalta saamansa opetuksen, kokemuksensa ja ammattitaitonsa mukaisesti pyrittävä poistamaan huomaamansa viat ja puutteet. Käytännössä työturvallisuuslain mukainen ilmoittaminen tarkoittaa joko suullista tai kirjallista ilmoitusta lähimmälle esimiehelle. Jos työpaikalla on käytettävissä erillisiä ilmoittamislomakkeita, on niitä syytä käyttää. (Rantaeskola ym. 2015, 48.) Tutkimuksissa on todettu yleisesti, että sosiaalityöntekijät ilmoittavat tapahtuneista työväkivaltatilanteista esimiehelle tai työsuojeluun vain satunnaisesti ja ilmoittamiskriteerit vaihtelevat sekä työyhteisöjen välillä että sisällä. Virallisia ilmoituksia tehdään vain kaikkein vakavimmista fyysisen väkivallan teoista (Antikainen-Juntunen 2009, 51, 54; Spencer & Munch 2003). On kuitenkin erityisen tärkeää, että työntekijät raportoivat työnantajalle jokaisesta uhka- ja väkivaltatilanteesta, koska muutoin työnantaja ei saa vaaratilanteista tietoa (Rantaeskola ym. 2015, 46).

Työturvallisuuslaki antaa työntekijälle oikeuden pidättäytyä työn tekemisestä tietyissä tilanteissa. Erityisesti silloin, jos työ on vaarallista itselle tai työtoverille. (Rantaeskola ym. 2015, 48.) Työntekijällä on oikeus pidättäytyä työstä siihen saakka, kunnes vaaratekijä on poistettu tai muuten huolehdittu siitä, että työn tekeminen voi jatkua turvallisesti. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 19§,

23§.) Antikainen-Juntunen (2007) mukaan sosiaalialan työntekijöistä 10% oli pidättäytynyt työstä työväkivallan vuoksi. Näistä työntekijöistä 14 oli käyttänyt oikeuttaan useasti ja 26 vastaajaa oli käyttänyt kerran. (Antikainen-Juntunen 2007, 83.)

3.4 Turvallisesti töissä

Sosiaalityöntekijän turvallisuutta omassa työssään lisää työtehtävien ja oman ammattiroolin selkeä hallinta. Silloin kun työntekijä hallitsee työnsä kokonaisvaltaisesti, hän tiedostaa työnsä antamat mahdollisuudet ja rajat. Lisäksi työntekijä kykenee kertomaan niistä selkeästi myös asiakkaille. (Rantaeskola ym. 2015, 49.) Käytännössä näin ei kuitenkaan usein ole, vaan sosiaalityöntekijöillä on vaikeuksia puuttua omaan turvallisuuteensa, koska he saattavat asettaa asiakkaan tarpeet etusijalle omalla kustannuksella. Sosiaalityöntekijät voivat myös kieltäytyä uskomasta, että heistä voi tulla työväkivallan uhreja asiakkaidensa taholta ja siten sivuuttaa mahdollisen vaaran joutua uhriksi. (Spencer & Munch 2003.)

Sosiaalityön asiakkaat voivat olla haastavia monella eri tavalla. Uhkaavasti tai väkivaltaisesti käyttäytyvän asiakkaan taustalla saattaa olla asiakkaan tyytymättömyys palveluun, kuten viive asiakaspalvelussa tai palvelu ei täytä asiakkaan odotuksia (Sousa ym. 2014.) Lisäksi asiakkaalla saattaa olla sosiaalityöntekijää kohtaan ennakkoluuloja tai vääristyneitä asenteita. Myös sosiaalityöntekijän vääränlainen asenne saattaa herättää asiakkaassa kielteisiä tunteita, jotka voivat johtaa aggressiiviseen ja väkivaltaiseen toimintaan. Asiakkaan haastava käytös tai sen muuttuminen väkivallaksi on usein vastareaktio asiakkaan kokemaan pettymykseen, loukkaantumiseen tai turhautumiseen. Asiakkaan haastava käytös on puolestaan haaste työntekijälle. Tällöin sosiaalityöntekijän ammattitaito ja ammatillinen ote joutuvat puntariin. Sosiaalityöntekijän ollessa rauhallinen, läsnä oleva ja asiakasta arvostava, tukee hän samalla asiakkaan itsekunnioitusta, eikä kummallakaan ole vaaraa menettää kasvojaan. Sosiaalityöntekijä pystyy omalta osaltaan paremmin välttämään tilanteen kärjistymistä pahemmaksi. Ammatillisuus kantaa sosiaalityöntekijää ja estää työväkivalta ongelmien syntyä. (Rantaeskola ym. 2015, 50, 54-55.)

Haastavia ja vaarallisia työtilanteita voidaan tarkastella kolmen eri vaiheen kautta. Vaiheet ovat valmistautuminen ja ennakointi, työsuoritus sekä jälkitoimet. Hallitsemalla nämä kolme vaihetta hyvin, pystytään estämään ja ennakoimaan monet ei-toivotut asiakastilanteiden tapahtumat ja seuraukset. Hyvällä suunnittelulla ja huolellisella valmistautumisella voidaan usein estää uhkatilanteiden laukeaminen ja väkivaltaan johtavassa tilanteessa minimoida vahingolliset

seuraukset. Sosiaalityöntekijän kohdatessa entuudestaan hankalaksi mielletyn asiakkaan, voi hän valmistautua tilanteeseen esimerkiksi varmistamalla, että työympäristö ja kohtaamistilanne ovat mahdollisimman turvallisia. Sosiaalityöntekijä voi kertoa asiakkaasta muille työntekijöille ja varmistaa siten nopean avun saannin paikalle. Jos sosiaalityöntekijä joutuu epäämään asiakkaan pyynnön tai jollakin muulla tavalla todennäköisesti joutuu tuottamaan asiakkaalle pettymyksen, on hänen hyvä miettiä etukäteen miten muotoilee vastauksensa. Myös sellaisiin tilanteisiin, jotka syntyvät nopeasti ja yllättäen muuttuvat uhkaaviksi on hyvä valmistautua. Tilanteen yllätyksellisyyttä ja siihen liittyviä riskitekijöitä voidaan vähentää hyvällä ammattiosaamisella, turvallisuusajattelulla ja kouluttautumalla hankalan asiakkaan kohtaamiseen. Osa työväkivaltilanteista syntyy nopeasti ja arvaamattomasti, eikä kaikkeen kuitenkaan voi valmistautua, tällöin ainoa mahdollisuus on pyrkiä turvaamaan muiden ja oma turvallisuus. (Rantaeskola ym. 2015, 51-52.)

Turvallisuuskulmasta keskeinen ja tärkeä alkutoimenpide on arvioida oman työyhteisön väkivaltariskit. Riskiä arvioimalla työyhteisölle muodostuu käsitys tyypillisistä asiakkaista ja sen käsityksen perusteella voidaan kiinnittää huomiota palvelu- ja työympäristön turvallisuuteen. (Rantaeskola ym. 2015, 56-57; Spencer & Munch 2003.) Sosiaalityössä käsiteltävien asioiden yksityinen luonne ja salassapito edellyttävät, että asiakkaan asioita pystytään käsittelemään riittävän yksityisesti. Koska sosiaalityöntekijöille yksityis-/toimistohuone on välttämätön, on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, miten sosiaalityöntekijä väkivaltaa kohdatessaan pystyy hälyttämään apua ja pääsee ulos huoneesta. Yksityisessä huoneessa riski työväkivaltaan lisääntyy, koska ulkopuolisia ei ole kuuntelemassa. Sosiaalityöntekijän on hyvä selvittää etukäteen, miten avun saaminen onnistuu uhkaavassa tilanteessa ja onko työpaikalla arvioitu haastavan asiakastilanteen edellyttämät toimenpiteet riittävällä tavalla. (Rantaeskola ym. 2015, 57-58.)

Sosiaalityöntekijät työskentelevät erilaisissa työympäristöissä, mutta kaikkien työympäristöjen turvallisuuden ydin on fyysisen toimintaympäristön sekä turvallisten toimintatapojen yhteen sovittaminen. Turvallisella työpaikalla työnantaja on suunnitellut ja toteuttanut työympäristön siten, että fyysiset olosuhteet ovat työn tekemiselle turvalliset. Väkivaltariskien kannalta työympäristön turvallisuuteen vaikuttavat kaluste- ja laitesijoittelut sekä mahdollinen poistumisreitti. Turvallisen työtilan suunnittelussa lähtökohtana pitäisi olla muun muassa tilan soveltuminen käyttötarkoitukseensa, kalusteiden turvallisuus, kahden eri poistumistien olemassaolo, ovien aukeamissuunnat sekä muut ympäristön turvallisuuteen liittyvät asiat. Aina ei kuitenkaan ole mahdollista järjestää työtilaa siten, että sosiaalityöntekijä voisi poistua kahta eri reittiä. Tällöin

työhuoneen kalusteet pitää järjestää niin, että sosiaalityöntekijä on aina lähempänä poistumiseen käytettävää ovea kuin asiakas. Lisäksi kalusteiden tulee olla riittävän kestävä, koska liian heppoiset ja alimitoitettut kalusteet on helppo siirtää syrjään. Esimerkiksi liian kapean pöydän yli asiakas pystyy tarttumaan sosiaalityöntekijään kiinni. Työpisteet kannattaa tarkistaa ja poistaa vahingoittamiseen soveltuvat esineet, kuten sakset tai paperiveitsi. Kunnolla suunniteltu työhuone lisää sosiaalityöntekijän turvallisuutta. Työympäristön turvallisuus tulee varmistaa säännöllisesti, koska ajan mittaan turvallisuus voi heiketä. Työpisteelle voi esimerkiksi kerääntyä erilaisia tavaroita tai remontin vuoksi siirretään kalusteiden järjestystä, jotka sitten vaikeuttavat turvallista poistumista. Turvallisen työympäristön suunnittelussa on tärkeää kiinnittää huomiota myös työympäristön siisteyteen ja järjestykseen sekä selkeisiin opasteisiin ja valaistukseen, jotka ehkäisevät osaltaan väkivaltatilanteiden syntymistä. (Sundell 2014, 28, 42-43, 45-46, 48.)

Työväkivalta tilanteisiin valmistautuminen kuuluu monissa riskiammateissa työn perusteisiin. Jotta riskit vähenisivät, tulee uusi työntekijä jo perehdyttämävaiheessa kouluttaa haastavan ja uhkaavan asiakkaan kohtaamiseen. Kaikkien työyhteisön jäsenten tulee olla tietoisia työsuojelun toimintaohjelmasta ja sen edellyttämistä toimenpiteistä. Tavoitteeksi tulee asettaa, että jokainen työntekijä sisäistää toimenpiteet siten, että tilanteen sattuessa ei jouduta hetkeäkään miettimään, mitä tulisi tehdä. (Rantaeskola ym. 2015, 62.) Työantajan on varmistettava, että jokainen työyhteisön jäsen saa turvallisuuskoulutusta, koska perusteellinen perehdytys ja koulutus auttavat pääsemään tavoitteeseen. Perehdytys tulisi sisältää myös realistisen kuvauksen siitä, millaisia riskejä työn tekemiseen ja asiakkaiden kohtaamiseen sosiaalityössä liittyy. Erityisen tärkeää on huolehtia, että myös sijaiset ja määräaikaiset sosiaalityöntekijät saavat riittävän perehdytyksen alan vaativiin ja haastaviin asiakastilanteisiin. Kaikkien työntekijöiden sitoutuminen sovittuihin menettelytapoihin rakentaa ja tukee yhteistä turvallisuuden tunnetta, luo lojaliteettia työntekijöiden välille ja antaa ulkopuolisille viestin siitä, että työyhteisön jäsenet välittävät ja huolehtivat toisistaan. (Rantaeskola ym. 2015, 62-63; Spencer & Munch 2003.)

3.5 Työväkivaltaa kokeneen sosiaalityöntekijän tukeminen

Sosiaalityöntekijät joutuvat työssään haastavien asiakastilanteiden eteen, jotka voivat aiheuttaa stressiä ja sitä kautta koetella kenen tahansa työntekijän psyykkistä ja fyysistä jaksamista. Etenkin, jos haastavat tilanteet johtavat väkivaltaiseen tekoon, saattaa tilanne muodostua työntekijälle traumaattiseksi kokemukseksi. Työväkivalta ja uhkatilanteiden vaikutuksia työntekijään ei pidä aliarvioida, eikä myöskään mitätöidä tilanteiden työntekijässä aiheuttamia tunteita, kuten pelkoa,

häpeää, syyllisyyttä ja kostonhalua. (Rantaeskola ym. 2015, 165.) Jokainen uhkatilanteen kohdannut henkilö kokee tapahtuneen yksilöllisesti. Kokemukseen vaikuttavat sosiaalityöntekijän oma rooli tilanteessa, henkilökohtaiset ominaisuudet, ikä ja kokemus sekä tilanteen vakavuuteen liittyvät yksityiskohdat. (Sundell 2014, 135.)

Antikainen-Juntusen (2009) selvityksen mukaan työväkivaltilanteita käsittelevät usein vain työntekijät keskenään. Työpaikoilla etenkin sosiaalityöntekijöiden kokema työväkivalta jää käsittelemättä muita ammattiryhmiä useammin. Tämä voi liittyä siihen, että työntekijän haukkuminen, häirintä, mitätöinti ja uhkailu katsotaan kuuluvan sosiaalityöhön, eivätkä sosiaalityöntekijät ja/tai esimiehet sen vuoksi koe käsittelyä tarpeelliseksi. (Antikainen-Juntunen 2009, 49.) Ruotsissa on tutkittu sitä, miten pian sosiaalityöntekijät saivat apua työväkivalta ilmoituksen tekemisen jälkeen. Tulosten mukaan sosiaalityöntekijöistä yli 30% ei saanut mitään apua, 35% sai apua kolmen päivän sisällä, 20 % sai apua 3-7 päivän sisällä ja vajaa 13% sai apua viikon jälkeen. (Padyab & Ghazinour 2014.)

On hyvä muistaa, että osa haastavista ja kuormittavista tilanteista eivät ole tavanomaista sosiaalityöntekijän työtä, vaikka tällaisia tilanteita osana sosiaalityötä kohdataankin. Sosiaalityössä vaikeiden asioiden kanssa työskentely kuormittaa sosiaalityöntekijöitä ja voi vääristää työntekijän käsitystä siitä, mikä on ”normaalia”. Sosiaalityön aiheuttamaa stressiä ei tule mieltää henkilökohtaiseksi heikkoudeksi, vaan vaativan ja raskaan työn seuraukseksi. (Rantaeskola ym. 2015, 171.) Haastavia asiakastilanteita on eritasoisia, joten myös tilanteiden käsittely ja jälkitoimet tulee järjestää tapauskohtaisesti. Sosiaalityöntekijä, joka on joutunut kokemaan henkistä väkivaltaa, esimerkiksi nimittelyä ja haukkumista, tarvitsee todennäköisesti erilaisia jälkitoimia kuin työntekijä, jonka saama kirjallinen väkivallan uhkaus kohdistuu myös hänen perheeseensä. (Rantaeskola ym. 2015, 165-166.) Työväkivaltaa ja uhkaa kohdanneen sosiaalityöntekijän tukemisessa tulee varmistua siitä, että apua on välittömästi saatavissa. Sosiaalityöntekijää ei saa jättää yksin selviytymään tilanteen aiheuttamasta järkytyksestä ja mahdollisista jälkitoimista. Työnantajan tulee olla kiinnostunut työntekijän hyvinvoinnista ja olla valmis tukemaan työntekijää. Työnantajan tulee myös olla aktiivinen avun tarjoamisen suhteen, koska sosiaalityöntekijä ei välttämättä ole tietoinen kaikista käytettävissä olevista avun muodoista. (Sundell 2014, 136-137.) Mikäli haastavia asiakastilanteita ei käsitellä työyhteisössä rakentavasti, sosiaalityöntekijän työkyky ja työssä viihtyminen saattavat joutua koetukselle (Rantaeskola ym. 2015, 165).

Työyhteisöissä tulee linjata tukitoimenpiteet työväkivaltilanteiden varalle ja määritellä tilanteet, joissa ne otetaan käyttöön. Haastavan asiakastilanteen kohdattuaan jokaisella sosiaalityöntekijällä tulee olla oikeus vaatia tukitoimien käyttöönottoa. (Rantaeskola 2015, 183.) Vakavampien työväkivalta tilanteiden jälkikäsitteilyyn on kehitetty tapoja, joita kuvataan termeillä defusing ja debriefing. Defusing eli välitön purku on ryhmäprosessi, joka pyritään järjestämään mielellään vuorokauden kuluessa tapahtuneesta. Istuntoon osallistuvat kaikki työväkivalta tilanteessa mukana olleet. Tarkoituksena on normalisoida tilanne, vähentää tilanteen aiheuttamia reaktioita ja palauttaa työkyky. Lisäksi defusing-tilaisuudessa voidaan hyödyntää vertaistukiverkostoa ja jakaa kokemuksia. Lopuksi kartoitetaan lisäävun tarve ja siihen liittyvät järjestelyt. Erityisesti defusing on sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla käytetty menetelmä. Debriefing-menetelmä toteutetaan myös ryhmässä ja tarkoituksena on vähentää työväkivalta tapahtuman jälkeistä ahdistusta ja stressiä, jota sosiaalityöntekijät saattavat kokea. Debriefing-istunnossa sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus käsitellä ohjatusti työväkivalta tilanteen esiin nostamat tunteet ja ajatukset sekä palautua haastavista ja järkyttävistä tilanteista. Debriefing pyritään järjestämään 1-3 vuorokautta työväkivalta tilanteen jälkeen. (Rantaeskola 2015, 184-186; Puumi 2008, 31-32.)

Sosiaalityöntekijöiden kokemien haastavien asiakastilanteiden jälkeen aina ei ole tarvetta tai mahdollisuutta järjestää edellä kuvattuja purkukeskusteluja. Joskus tilanteista selviytymisessä saattaa auttaa keskustelu työkaverien kanssa. Työtilanteiden aiheuttamaan stressiä ja negatiivisia tunteita voidaan purkaa puhumalla muiden kanssa. Työtilanteiden aiheuttamat tunteet on myös hyvä jakaa työkaverin kanssa. Puhumalla tapahtuneista haastavista tilanteista sosiaalityöntekijä voi käydä asiaa läpi mielessään ja pukea ajatuksensa ja tunteensa sanoiksi. Puhuminen tarjoaa tilaisuuden työväkivalta tilanteiden prosessoimiseksi joskus hyvinkin epävirallisella tavalla, jos työyhteisön ilmapiiri on tukeva ja ymmärtävä. Työväkivalta tilanteista palautumista edistää lisäksi toimiva tukiverkosto. Verkosto voi olla työyhteisössä oleva verkosto, läheisten verkosto tai valtakunnallinen samaa työtä tekevien verkosto. Tietoisuus siitä, että on tällainen tukiverkosto, jonka jäseniin voi luottaa ja joiden kanssa voi puhua kaikista eteen tulevista asioista, edistää sosiaalityöntekijän palautumista haastavista asiakastilanteista sekä tukee sosiaalityöntekijän kokonaisvaltaista työssä jaksamista. (Rantaeskola 2015, 217-218, 222.)

4 TUTKIMUSASETELMA

4.1 Lähestymistapana laadullinen kokemuksen tutkimus

Tutkielmani on toteutettu laadullisella tutkimusmenetelmällä. Sen avulla on mahdollisuus tutkia ympäröivää sosiaalista maailmaa monella eri tavalla ja monesta eri näkökulmasta. Laadullinen tutkimus antaa kuvan siitä, kuinka tutkittava aihe, asia tai ilmiö toimii jossain tietyssä tilanteessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 156; Mason 2002, 1.) Laadullisen tutkimusmenetelmän tapaan tavoitteeni on ymmärtää työväkivalta ilmiötä sosiaalityöntekijöiden kokemuksellisesta näkökulmasta. Kokemusnäkökulmasta tehtävän tutkimuksen tarkoitus ei ole tuottaa objektiivista tietoa eikä antaa selityksiä, vaan siihen on liitettävissä emansipatorisen tiedonintressin käsite. Se tarkoittaa äänen antamista sellaiselle ryhmälle, jonka ääni ei yhteiskunnassamme tyypillisesti kuulu. (Jokinen 2014, 15.) Tutkimukseni keskiössä on sosiaalityöntekijöiden äänen kuuleminen sekä heidän työväkivalta kokemustensa näkyväksi tekeminen ja julki tuominen. Koska tutkimukseni kohde on ihmisten kokemukset, voidaan tutkimukseni lähestymistapaa kuvata fenomenologiseksi (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 34.)

Timo Laineen (2010) mukaan fenomenologisesta tutkimusmetodista ei ole mahdollista esittää tarkkaa kuvausta. Metodi tarkoittaa lähinnä ajattelutapaa ja tutkimusotetta, ei niinkään aineiston käsittelytapaa. Tutkimuksen muotoon vaikuttavat tutkijan, tutkittavan ja tilanteen erityislaatuisuus. Tutkijana pyrin saavuttamaan toisen ihmisen kokemukset ja hänen ilmaisunsa merkitykset mahdollisimman aidosti ja alkuperäisesti, jotta en tulkitse toisen puhetta omien lähtökohtieni mukaisesti. Tunnistaessaan omat ihmiskäsitykset ja ennakkoluulot, tutkijalla on paremmat mahdollisuudet tarkkailla niiden vaikutusta tulkintoihinsa. (Laine 2010, 33-34.)

Fenomenologisen tutkimuksen perustana olevia filosofisia ongelmia ovat ihmiskäsitys ja tiedonkäsitys. Ihmiskäsitys tarkoittaa sitä, minkälainen tutkimuskohde ihminen on ja tiedonkäsitys puolestaan sitä, miten ihmisestä saadaan tietoa ja minkälaista tiedon luonne on. Tutkimukseen liittyvät keskeiset käsitteet fenomenologisessa ihmiskäsityksessä ovat kokemus, merkitys ja yhteisöllisyys. Fenomenologian mukaan yksilön suhde maailmaan on intentionaalinen, eli kaikki ilmiöt merkitsevät ihmiselle jotain. Täten kokemus muotoutuu näiden merkitysten mukaan. (Laine 2010, 28-29; Tuomi & Sarajärvi 2009, 34.) Fenomenologinen merkitysteoria sisältää lisäksi ajatuksen, että ihmiset ovat lähtökohdiltaan yhteisöllisiä. Merkitykset, joiden mukaan todellisuus avautuu meille, eivät ole meissä synnynnäisesti. Merkitykset muodostuvat yhteisössä, jossa ihminen

kasvaa. Ja koska ihmiset elävät erilaisissa todellisuuksissa, on heillä erilaiset merkitykset asioille. (Eskola & Suoranta 2005, 45; Laine 2010, 30; Tuomi & Sarajärvi 2009, 34.)

Hanna Vilkka (2015) ja Timo Laine (2010) painottavat, että fenomenologisen tutkimuksen tekijän täytyy aina selventää, tutkiiko hän kokemuksiin vai käsityksiin sisältyviä merkityksiä, koska niiden suhde on ongelmallinen. Jonkin asian kokeminen on aina omakohtaista, kun taas käsitykset tarkoittavat yhteisön perinteitä tai tyypillisiä tapoja ajatella. (Vilkka 2015, 118; Laine 2010, 38.) Haluan korostaa, että tutkimuskatseeni ei kohdistu sosiaalityöntekijöiden työpaikan tai työyhteisön yleisiin käsityksiin työväkivallasta, vaan tämän tutkimuksen lähtökohtana on nimenomaan nostaa esiin sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaisia ja yksilöllisiä kokemuksia tutkittavasta aihepiiristä ja niiden saamista subjektiivisista merkityksistä (ks. Jokinen 2010, 15). Toisaalta pitää kuitenkin ottaa huomioon, että ihmisten ollessa jonkun yhteisön jäsenenä, on heillä myös yhteisiä merkityksiä. Sen vuoksi jokaisen ihmisen kokemusten tutkimus tuo esiin jotain yleistä. (Laine 2010, 30.)

4.2 Tutkimuskysymykset

Tutkielmassa tarkastelen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työväkivallasta asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten taholta.

Tutkimuskysymykseni ovat

1. Minkälaista työväkivaltaa sosiaalityöntekijät asiakastyössään kokevat?
2. Miten sosiaalityöntekijät kokevat työväkivallan?
3. Millaisissa asiakastilanteissa työväkivaltaa esiintyy?
4. Miten työväkivaltilanteisiin on puututtu / miten tulisi puuttua?

Tutkimuskysymyksiin etsin vastauksia sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelun avulla. Tavoitteenani on selvittää, minkälaista työväkivaltaa sosiaalityöntekijät asiakastyössään kokevat, miten he sen kokevat ja millaisissa tilanteissa työväkivaltaa esiintyy. Lisäksi tarkastelen työturvallisuuskulmasta työväkivaltaan puuttumista: miten työväkivalta tilanteita käsitellään työyhteisössä ja miten niitä pyritään ehkäisemään.

4.3 Aineisto ja sen keruu

Tutkielmani aineisto muodostuu sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelusta. Aineiston hankkimista varten laadin tutkimuslupahakemuksen, jonka toimitin Keski-Suomessa sijaitsevan liikelaitoskuntayhtymän sosiaalipalvelujohtajalle. Myönteisen tutkimusluvan sain postitse 6.9.2016. Tutkimusluvan saatuaani laadin kaupungin sosiaalityöntekijöille tiedotteen tutkimuksesta (LIITE 1). Sosiaalityöntekijöille suunnatussa saatekirjeessä huomioin Arja Kuulan (2011, 102; myös Vilka 2015, 190-191) osallistujille annettavia tietoja koskevan ohjeistuksen. Kerroin tiedotteessa muun muassa tutkielman tarkoituksen, kerättävien tietojen käyttösuunnitelman, aineiston käsittelyn luottamuksellisuuden sekä keitä tutkimukseen pyydetään mukaan. Toin tiedotteessa myös selkeästi esiin ryhmähaastatteluun osallistumisen vapaaehtoisuuden. Vilkan (2015, 190) mukaan tällaisten keskeisten tietojen antamisella pyritään siihen, että tutkittavalla on riittävästi tietoa tutkimuksesta ja jokainen tutkimukseen osallistuja voi sen perusteella tehdä oman osallistumista koskevan päätöksen.

Tutkimukseen valitsemani sosiaalityöntekijät löytyivät kyseessä olevan liikelaitoksen internet - sivuilta, josta poimin heidän sähköpostiosoitteensa. Lähetin sähköpostilla kutsun kolmelle aikuissosiaalityöntekijälle, kolmelle lastensuojelun sosiaalityöntekijälle ja yhdelle vammaispalvelujen sosiaalityöntekijälle eli yhteensä seitsemälle sosiaalityöntekijälle. Näistä tutkimukseen lupautui osallistumaan yhteensä viisi sosiaalityöntekijää, jotka työskentelevät sosiaalipalvelun eri sektoreilla. Yllättävän nopeasti (viikon aikana) sosiaalityöntekijät vastasivat haastattelupyyntöön ja saatiin sovittua yhteinen aika haastattelulle. Tutkimukseen osallistuvien valinta tapahtuu yleensä tutkimusongelman perusteella tarkoittaen sitä, että haastateltavilla on tutkittavaa aihepiiriä koskevaa asiantuntemusta tai kokemusta (Vilka 2015, 135). Tehdessäni valintaa siitä, ketä kutsun haastatteluun, en voinut etukäteen tietää, onko sosiaalityöntekijällä kokemusta työväkivallasta. Olin kuitenkin varma, että sosiaalityöntekijöillä on tietoa tutkittavasta aihepiiristä oman työnsä kautta. Lisäksi kutsumalla haastatteluun sosiaalityöntekijöitä eri sosiaalipalvelujen sektorilta, arvelin saavani laajemman näkökannan tutkimukseeni kuin, jos haastatteluun osallistuisi esimerkiksi pelkästään lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä. Tarkoituksena ei ole kuitenkaan verrata eri sosiaalipalvelusektoreilla työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työväkivallasta, vaan pyrkimyksenä on tuoda esiin mahdollisimman monipuolisesti sosiaalityöntekijöiden kokemuskäsitelmä.

Sosiaalityöntekijöiden haastattelun toteutin ryhmähaastatteluna lokakuussa 2016. Ryhmähaastattelu tarkoittaa sitä, että paikalla on samalla kertaa useita haastateltavia (Hirsjärvi ym. 2007, 205; Eskola & Suoranta 2005, 94). Alasuutarin (2011, 155) mukaan ryhmähaastattelun etuna voidaankin pitää sitä, että tutkittavaa asiaa punnitaan monesta näkökulmasta, koska osallistujat käsittelevät asiaa kukin omasta lähtökohdasta. Lisäksi ryhmähaastattelu on joustava tiedonkeruutapa, jossa tutkija voi tarvittaessa toistaa kysymyksen, oikaista väärinkäsityksiä ja selventää sanamuotoja (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Ryhmähaastattelun tavoitteena on ryhmäkeskustelu tutkijan haluamasta aiheesta tai teemoista. Ryhmähaastattelutyypinä käytin teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua, jossa jokaiselle on samat kysymykset, mutta käytössä ei ollut valmiiksi mietittyjä vastausvaihtoehtoja (ks. Eskola & Suoranta 2005, 86, 94).

Fenomenologinen haastattelu on luonteeltaan mahdollisimman avoin ja keskustelunomainen tapahtuma. Haastattelutilanne pyritään pitämään luonnollisena ja haastatteluun osallistuvalla annetaan mahdollisimman paljon tilaa. Laine (2010) on sitä mieltä, että teemahaastattelu ei ole hyvä valinta kokemuksen tutkimiseen, koska vastauksien pitäisi olla kuvailevia ja kertomuksenomaisia. Kerronnallisiin vastauksiin päästää parhaiten esittämällä konkreettisia, kokemuksellisia ja havainnollisen todellisuuden kuvailemisen houkuttelevia kysymyksiä. (Laine 2010, 37-38.) Teemahaastatteluun päädyin sen vuoksi, koska halusin nimenomaan kokemukseen perustuvaa tietoa ja mielestäni sitä haastateltavien on mahdollista tuoda esiin teemahaastattelussa. Lisäksi halusin tehdä tarkentavia kysymyksiä ja esittää mahdollisesti lisäkysymyksiä vuorovaikutuksellisessa aidossa tilanteessa. Ryhmähaastattelua varten laadin kysymysrunгон (LIITE 2) työväkivaltaan liittyvien teema-alueiden mukaisesti. Etukäteen valitut teema-alueet perustuvat tutkimukseni viitekehukseen (ks. Hirsjärvi ym. 2007, 203; Tuomi & Sarajärvi 2009, 74). Valitsemani teemat ovat työväkivallan ja väkivallan uhan kokemukset, työväkivaltaan ja työväkivallan uhkaan vaikuttavat tekijät, työväkivaltilanteiden käsittely sekä työväkivaltilanteiden ennaltaehkäisy. Teema-alueiden kysymykset muotoilin fenomenologisen lähestymistavan pohjalta seuraavanlaisesti: Kuvailenko minkälaista työväkivaltaa olet kokenut tai mitkä tekijät mielestäsi vaikuttavat työväkivaltaan ja työväkivallan uhkaan?

Vilkkä (2015) kertoo teemahaastattelun ongelmana olevan sen, että haastattelussa mennään heti tutkittavaan aiheeseen. Ei esimerkiksi ensin varmisteta, minkälaisista lähtökohdista käsin tutkittava puhuu aiheesta. Kuten postikyselyissä, myös teemahaastattelussa, olisi hyvä selvittää haastateltavien taustamuuttujat. Tutkimusongelma usein määrittää sen, minkälaisista taustatekijöistä olisi tutkimuksen kannalta hyötyä. (Vilkkä 2015, 131.) Sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelua

varten laadin esitietolomakkeen (LIITE 3), jonka kaikki osallistujat täyttivät anonymisti ennen varsinaisen haastattelun alkamista. Esitietolomakkeessa kysyttiin vastaajien ikä, sukupuoli, työkokemus sekä millä sosiaalipalvelualan sektorilla henkilö työskentelee ja onko henkilöllä sosiaalityöntekijän pätevyys. Esitietolomakkeen avulla pyrin hahmottamaan sitä, millaista aihepiiriin liittyvää ymmärrystä vasten tutkimukseen osallistuvat asioita kuvaavat (Vilkkä 2015, 131). Tutkimukseen osallistuneet ovat kaikki naisia ikähaitariltaan 30-59 -vuotiaita. Sosiaalialan työkokemusta neljällä haastateltavalla on yli 13 vuotta ja yhdellä haastateltavalla 0-5 vuotta. Tutkimukseen osallistuneista neljällä ei ollut sosiaalityöntekijän pätevyyttä ja yhdellä on.

Haastattelun onnistumisen kannalta olennainen tekijä on haastattelupaikan valinta, joka pitää tehdä haastateltavan näkökulmasta. (Eskola & Vastamäki 2015, 30.) Tämä huomioiden pidin tärkeänä, että paikka ei saa olla kaukana sosiaalityöntekijöiden työpaikasta. Arvelin, että kiireiset sosiaalityöntekijät eivät välttämättä osallistu haastatteluun, mikäli joutuvat kuluttamaan aikaa matkustamiseen. Toisaalta halusin paikan, jossa sosiaalityöntekijät voisivat rentoutua ja keskittyä haastatteluun. Pitkän pohdinnan jälkeen haastattelupaikaksi valikoitui kaupungintalon kokoushuone. Pidin sitä luontevimpana valintana siitä huolimatta, että se saattoi myös olla paikka, jossa haastateltava on kokenut työväkivaltaa. Kaupungintalon kokoushuoneen varaamista puolsi kuitenkin se, että sinne haastateltavien oli helppo tulla ilman matkustamista ja se oli tuttu ympäristö kaikille.

Ryhmähaastatteluun oli alun perin sovittu tulevaksi kaksi aikuissosiaalityöntekijää, kaksi lastensuojelun sosiaalityöntekijää ja yksi vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä eli yhteensä viisi sosiaalityöntekijää. Kaikki tutkimukseen lupautuneet tulivat paikalle. Ennen haastattelun alkamista muistutin tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja kerroin osallistujille omasta haastattelijan roolistani sekä sovittiin ajankäytöstä. Pääsääntöisesti haastattelijan tehtävä on saattaa keskustelu alkuun ja sen jälkeen olla mahdollisimman hiljaa (Eskola & Suoranta 2005, 97). Haastattelutilanteessa en ollut kovinkaan aktiivinen keskustelemaan, koska mielestäni siihen ei ollut tarvetta. Teemakysymysten lisäksi esitin viisi tarkentavaa lisäkysymystä koko haastattelun aikana, muuten olin kuuntelijan roolissa. Minun ei tarvinnut erikseen huolehtia, että ryhmä pysyy annetuissa teemoissa tai, että joku haastatteluun osallistuneista ei pääsisi mukaan keskusteluun, sillä ryhmä eteni kuin itsestään teemasta toiseen.

Pyrin omalta osaltani siihen, että haastattelutilanne on tunnelmaltaan mahdollisimman leppoisa. Katsekontaktin pitämällä ja pään nyökytyksillä pyrin osoittamaan ryhmälle oman

kiinnostuneisuuden ja vastaanottavaisuuden. Haastatteluryhmässä mukana olevat tunsivat entuudestaan toisensa, joka vaikutti osaltaan siihen, että tunnelma oli koko haastattelun ajan rento ja vapautunut. Vakavasta aiheesta huolimatta ryhmässä oli myös naurua ja huumoria. Osallistujat keskustelivat rohkeasti ja avoimesti kokemuksistaan kysymysrunгон pohjalta ja lisäksi esittivät toisilleen kysymyksiä, joita nousi haastattelun aikana. Ryhmähaastattelun miellyttävään tunnelmaan vaikutti myös se, että keskustelussa ei ollut oikeita tai väärä vastauksia, vaan jokainen sai kertoa omista kokemuksistaan. Haastattelutilana oli kaupungintalon kokoushuone, jota ajattelin ensin tunnelmaltaan liian viralliseksi paikaksi tutkimushaastattelulle. Ajatukseni osoittautui kuitenkin vääräksi. Paikkana kokoushuone oli tuttu haastateltaville ja he asettuivat istumaan pöydän ympärille luontevasti. Mielestäni haastattelutila ei vaikuttanut negatiivisesti osallistujien vuorovaikutukseen tai haastattelun ilmapiiriin.

Haastattelun nauhoittamiseen kului 66 minuuttia ja tapaamisen kokonaiskesto oli noin kaksi tuntia. Kukaan haastatteluun osallistuneista ei kieltäytynyt nauhoittamisesta, vaan tuntuivat pitävän sitä luonnollisena. Mielestäni nauhoittaminen ei vaikuttanut haastattelutilanteeseen. Ryhmäläiset tuntuivat suhtautuvan nauhuriin haastattelun aikana luontevasti. Toiset haastateltavista puhuivat rauhallisesti ja toiset hieman nopeammin. Jokaisen puhetapa vaikutti kuitenkin sellaiselta, jolla oletettavasti puhuvat ilman nauhuriakin. Haastattelusta minulle jäi positiivinen mielikuva. Haastattelun jälkeen jatkoin haastateltavien kanssa keskustelua muista aiheista kahvittelun lomassa. Ryhmähaastattelu purettiin tekstiksi eli litteroitiin välittömästi haastattelun jälkeisinä päivinä. Litteroitua tekstiä tuli yhteensä 23 sivua. Kirjasin kokona oli Times New Roman ja fonttikoko oli 12 rivivälillä 1,5. Ryhmähaastattelun asiasisältö on litteroitu tarkasti ilman liitesanoja ja haastattelijan myönteleviä äännähdyksiä ja toteamuksia.

4.3 Aineiston keruun eettisyys

Aineiston keruun etiikalle ei ole olemassa kaikkiin tilanteisiin ajasta ja paikasta riippumattomia sääntöjä, mutta joitain erityiskysymyksiä on tärkeä tunnistaa. Kuulan (2011) mukaan aineiston keruun etiikassa yksi merkittävä kriteeri on tutkimukseen osallistuvien vapaaehtoisuus. Vapaaehtoisuus tarkoittaa sekä osallistumisen vapaaehtoisuutta että mahdollisuutta keskeyttää tutkimukseen osallistuminen koska tahansa. (Kuula 2011, 107, 134.) Tutkimuksessani ryhmähaastatteluun osallistumisen vapaaehtoisuutta korostettiin sekä sanallisesti että kirjallisesti. Kirjallisesti vapaaehtoisuus tuli selvästi ilmi tiedotteessa, jonka lähetin osallistujille haastattelupyynnön mukana sekä suostumuslomakkeessa (LIITE 4), jonka he saivat

allekirjoitettavakseen ennen varsinaisen haastattelun alkamista. Sanallisesti kerroin asian tavatessani osallistujat haastattelutilanteessa. Kaikki haastatteluun osallistuvat allekirjoittivat suostumuslomakkeen. Suostumuslomakkeen avulla pyrin varmistamaan, että haastateltavat ovat edelleen suostuvaisia osallistumaan tutkimukseen. Mahdollinen suostumusasiakirja mainittiin myös tutkimusluvassa, josta piti ilmetä osallistujan lupa käyttää häneen liittyviä tietoja. Lisäksi piti mainita, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistuja saa keskeyttää osallistumisensa halutessaan.

Tutkittavien osallistumispäätökseen vaikuttaa yleensä se, mitä osallistuminen konkreettisesti tarkoittaa. Siksi laadin sosiaalityöntekijöille tiedotteen, jossa kerroin tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteen. Mainitsin kyseessä olevan ryhmähaastattelun, joka edellyttää tutkijan lisäksi tapaamista ja keskustelua muiden sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tiedotteessa toin ilmi, että haastattelu nauhoitetaan ja puretaan kirjalliseen muotoon. Keskeisenä osallistumiseen vaikuttavana asiana pidetään edellisten lisäksi arviota siitä, paljonko tutkimukseen osallistuminen vie aikaa tutkittavalta. (ks. Kuula 2011, 106.) Tiedotteessa kerroin ryhmähaastattelun kestoksi noin yhden tunnin. Tämän lisäksi useat sosiaalityöntekijät halusivat varmistaa keston vielä sähköpostin välityksellä ennen suostumuksensa antamista. Tiedotteessa halusin erityisesti korostaa tutkittaville sitä, että ryhmämuotoinen keskustelu ei tarkoita sitä, että huomio kiinnittyy oikeisiin tai väärin vastauksiin, vaan keskiössä on sosiaalityöntekijöiden kokemukset. Ajattelin tämän helpottavan sosiaalityöntekijöiden osallistumispäätöksen tekemistä. Tiedotteen lopussa ja sosiaalityöntekijöille lähettämässäni sähköpostissa kannustin heitä rohkeasti ottamaan yhteyttä minuun, mikäli heillä on jotain kysyttävää tutkimukseen liittyen. Mielestäni laadin tiedotteen siten, että tutkittavat saivat riittävän informaation tutkimuksesta ja siten pystyivät tekemään vapaaehtoisen päätöksen osallistumisestaan.

Aineiston keruun eettisyyttä tarkasteltaessa tutkimukseen osallistuvien tunnistaminen on kriittinen tekijä niin tutkimuseettisesti kuin tietosuojankin kannalta. Tunnisteellisuuteen liittyvä olennaisesti tunnisteiden poistaminen tai muuttaminen eli anonymisointi. Pääsääntönä on, että suorat tunnisteet, kuten tutkittavan nimi, osoite, ääni ja kuva, hävitetään aineistonkeruun jälkeen. Epäsuorien tunnisteiden, kuten osallistujan ikä ja ammatti, saattaa olla tarpeellisia analyysissä ja siksi usein perusteltuja säilyttää. (Kuula 2011, 109, 113, 200, 207.) Tutkimukseni kannalta tutkittavien yhteystiedot eivät ole oleellisia, eikä siten myöskään tarpeellisia säilyttää. Anonymiteetin suojaamiseksi hävitin tutkittavien yhteystiedot aineiston keruun jälkeen ja poistin aineistosta heti litterointi vaiheessa henkilönimet. Eri haastateltavien puheet erotin toisistaan merkinnöillä

haastateltava 1, haastateltava 2, haastateltava 3 ja niin edelleen. Tutkimustulokset luvussa käytän osallistujista lyhennettä *H1, H2, H3* ja niin edelleen. Lisäksi litterointivaiheessa muutin mahdolliset murre sanat yleisanoiksi. Kirjallisten työturvallisuusilmoitusten anonymiteetti nimien osalta oli varmistettu jo siinä vaiheessa, kun sain ilmoitukset käsiini. Ilmoituksista oli yliviivattu mustalla tussilla ilmoituksen laatijan nimi, joten niitä ei pysty yhdistämään kehenkään tiettyyn henkilöön.

Haastattelupaikkakuntaa tai muita tutkimuksessa esiin tulleita paikkoja en mainitse tutkimuksessani osallistujien anonymiteetin säilymiseksi. Tutkimus on toteutettu eräässä Keski-Suomessa sijaitsevan liikelaitoskuntayhtymän sosiaalitoimissa, mutta anonymisoinnin vuoksi en sen tarkemmin paljasta sosiaalityöntekijöiden organisaatiota tai erittele sosiaalityöntekijöiden työtehtäviä eri sosiaalipalvelujen sektorilla. Tutkimuksen raportointivaiheessa käytän paljon aineisto-otteita, joista olen poistanut kaikki nimiviittaukset henkilöihin ja paikkakuntiin. En käytä sellaisia yksityiskohtaisia sitaatteja, joista haastateltava tai haastateltavan paikkakunta on mahdollisuus tunnistaa. Tutkijana lupasin haastatteluun osallistuville, että heidän anonymiteetti taataan tutkimusprosessin jokaisessa vaiheessa. Anonymiteettilupauksen toin esille haastattelupyynnön mukana olevassa tiedotteessa sekä korostin asiaa vielä sanallisesti ennen varsinaisen tutkimushaastattelun alkamista. Myös tutkimusluvassa oli anonymiteetti velvoite erikseen mainittu.

Aineiston keruun etiikkaan liittyen Kuula (2011) kehottaa tutkijaa ennalta määrittelemään tutkimuksen arkaluonteisuuden, mutta lisää vielä, että toisinaan se on hyvä jättää tutkittaville itselleen. Siihen mikä on arkaluonteista ja mikä ei, vaikuttavat kulttuuriset- ja tilannekohtaiset tekijät. Tutkijalle vähäiseltä tuntuvat asiat voivat olla merkityksellisiä tutkittavalle. (Kuula 2011, 135-136.) Työväkivalta sosiaalityöntekijöitä kohtaan on mielestäni erittäin vakava ja ristiriitaisia tunteita herättävä aihe. Se on myös aihe, josta ei usein kuule julkisuudessa puhuttavan. Aiheen arkaluonteisuudesta johtuen pohdinkin, ovatko työväkivalta kokemukset niin arkaluontoista ja yksityisiä, että niistä ei haluta ryhmähaastattelussa kertoa. Tutkimukseeni osallistuvien kohdalla asia ei kuitenkaan ollut näin, vaan he kokivat asian tärkeäksi ja olivat siksi halukkaita jakamaan kokemuksensa. Tästä kertoo sekin, että kaikki haastatteluun osallistuneet vastasivat haastattelupyyntöön nopeasti ja myönteisesti. Mikäli joku olisi kokenut asian liian yksityiseksi, oli hänellä mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen.

Tutkimusmateriaaliin liittyvä tallenne ja siitä tehty kirjallinen materiaali (litteroitu aineisto) sekä kirjalliset työturvallisuusilmoitukset ovat olleet tutkijalla asiallisesti säilytettynä. Tutkimuksen missään vaiheessa en ole säilyttänyt kirjallista tutkimusmateriaalia tunnisteellisena. Lisäksi se on

ollut vain tutkimuksen tekijän eli minun käsittelyssä. Tutkimusmateriaalia ei arkistoida, vaan tutkimuksen valmistumisen jälkeen, kirjalliset tutkimusmateriaalit ja nauhoite tuhoetaan.

Minulle tutkijana on eettisesti itsestään selvää, että olen vaitiolovelvollinen tutkittavia koskevista tiedoista koko tutkimuksen ajan ja tutkimuksen päättymisen jälkeen. Vaitiolovelvollisuus koskee myös ryhmähaastatteluun osallistuneita. (ks. Kuula 2011, 92-93.) Ennen tutkimushaastattelun alkamista asiasta keskusteltiin osallistujien kanssa ja sovittiin, että vaitiolo ryhmässä käydyistä keskusteluista sitoo kaikkia haastatteluun osallistuneita. Lisäksi koko tutkimusprosessin ajan kiinnitin erityistä huomiota siihen, että tutkijana kohtelen tutkittavia arvostavasti ja kunnioittavasti.

4.4 Aineiston analyysimenetelmänä sisällönanalyysi

Aineiston analyysimenetelmäksi valitsin aineistolähtöisen sisällönanalyysin. Krippendorff (2004, 18) kuvaa sisällönanalyysiä tekniikaksi, jolla voidaan tehdä aineistosta validia ja toistettavissa olevia päätelmiä. Aineistolähtöisessä analyysissä tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus. Tällöin tutkijalla on olemassa aikaisempia tietoja tai teorioita tutkittavasta ilmiöstä, mutta niiden ei anneta vaikuttaa aineistosta nouseviin teemoihin. Sisällönanalyysillä pyrin luomaan tutkittavasta ilmiöstä tiiviin ja selkeän kuvauksen kadottamatta kuitenkaan aineiston sisältämää informaatiota. (Eskola & Suoranta 2005, 137, 151-152; Tuomi & Sarajärvi 2009, 95, 108.) Fenomenologiseen perinteeseen liittyvät tutkimukset, kuten tämä tutkimukseni, ovat hyviä esimerkkejä pyrkimyksestä tämäntyyppiseen analyysiin, jossa tutkimuksen tuloksena on tarkoitus saada teoreettinen ymmärrys työväkivallan kokemuksesta. Kaikki mitä tiedän työväkivallasta ilmiönä tai aikaisempien tutkimusten perusteella, pyrin aineiston analyysivaiheessa sulkemaan ulkopuolelle, jotta se ei vaikuttaisi analyysiini. (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 95-96.)

Fenomenologinen tutkimus etenee vaiheittain niin, että alempi vaihe suoritetaan loppuun ennen seuraavaa. Tällä pyritään vähentämään tutkijan välittömien tulkintojen vaikutus lopputulokseen. (Laine 2010, 40.) Ensimmäinen vaihe tutkimusaineistoni analyysissä oli sen järjestäminen. Teemahaastattelun teemat muodostavat jo tietynlaisen aineiston jäsenyyksen, josta oli hyvä lähteä liikkeelle. Tällä tavoin pystyin ensin tutustumaan koko aineistoon. Tutkijalle on tärkeää tuntea aineisto perin pohjin ja sitä varten aineistoa on syytä lukea moneen kertaan, jotta se avautuu tutkijalle. (Eskola & Suoranta 2005, 150-151; Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Tutkimukseni analyysivaihe alkoi alustavasti jo ryhmähaastattelunauhoitusta kuunnellessani ja litteroidessani. Tuolloin aineistosta nousi joitakin ideoita tai näkemyksiä, mutta ne olivat kovin hajanaisia, eivätkä

jäsentäneet koko aineistoa. Varsinaisen analyysin aloitin, kun luin litteroitua haastattelua useaan kertaan ja ryhmittelin aineistoa tiettyjen aihepiirien mukaan huomioiden koko ajan tutkimuskysymyksiäni. Tämän vaiheen tarkoitus on tiivistää aineistoa niin, että lopulta jäljelle jää seikat, jotka tutkimus huomioiden ovat mielenkiintoisia ja huomionarvoisia (Krippendorff 2004, 83). Aloitin tutkimusaineiston ryhmittelyn käymällä aineistoa läpi erottamalla ja merkitsemällä tekstiin erivärisillä kynillä samaan aihepiiriin liittyviä kohtia. Vastauksia löytyi joihinkin aihepiireihin eri puolilta aineistoa, koska haastattelu ei edennyt täysin johdonmukaisesti temasta toiseen. (ks. Eskola 2010, 190; Eskola & Suoranta 2005, 174.) Tässä aineiston ensimmäisessä työstövaiheessa pyrin kuvaamaan sitä, mitä aineistossa on sanottu. Tavoitteenani oli kuvata haastatteluun osallistuvien kertomus kokemuksistaan mahdollisimman alkuperäisesti, vaikkakin jouduin tekemään valintaa mikä aineistossa kuuluu tutkimukseen ja mikä taas ei ole olennaista. (ks. Laine 2010, 40.)

Ryhmiteltyäni aineiston, siirsin merkitsemäni aihepiirit taulukkomuotoon excel-ohjelmaan siten, että punaisella kynällä merkitsemäni aihepiirit sijoitin omaan lokerikkoon ja vihreällä kynällä merkitsemäni aihepiirit omaan lokerikkoon ja niin edelleen. Koin, että taulukkomuodossa minun on helpompi jäsentää ja hahmottaa koko aineisto. Ryhmiteltyäni aineiston eri lokerikkoihin nimesin ne lokerikon sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Aihepiireiksi muodostuivat työväkivallan eri muodot, työväkivaltaan johtaneet tekijät, työväkivallan seuraukset, työväkivalta tilanteisiin liittyvät tunteet, sosiaalityön toimintakulttuuri ja työväkivalta tilanteiden käsittely ja ennaltaehkäisy. Seuraavaksi kävin läpi näitä muodostamiani aihepiirejä ja erottelin sieltä vielä asiakkaita koskevat aihepiirit ja sosiaalityöntekijöitä koskevat aihepiirit. Loput aihealueet nimesin johtoporrasta koskeviksi. Tämä ryhmä käsittää kaikki sosiaalityöntekijöitä ylemmät tahot, kuten esimiehet ja työpaikan johtavat henkilöt. Näin sain ryhmiteltyä aineiston taulukkomuotoon, jossa vasemmalla puolella ovat nimeämäni aihepiirit ja yläpuolella ne, joita asia koskee. Vielä tässä vaiheessa en karsinut aineistoa juurikaan, vaan järjestin ja ryhmittelin sen uudelleen.

Muodostamani taulukko on seuraavanlainen:

SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN TYÖVÄKIVALTAAN LIITTYVÄT KOKEMUKSET	ASIAKAS	JOHTOPORRAS	SOSIAALITYÖNTEKIJÄ
TYÖVÄKIVALLAN ERI MUODOT			
TYÖVÄKIVALTAAN JOHTANEET TEKIJÄT			
TYÖVÄKIVALLAN SEURAUKSET			
TYÖVÄKIVALTATILANTEISIIN LIITTYVÄT TUNTEET			
SOSIAALITYÖN TOIMINTAKULTTUURI			
TYÖVÄKIVALTATILANTEIDEN KÄSITTELY JA ENNALTAEHKÄISY			

Alustavan ryhmittelyn jälkeen aineisto ei paljoakaan supistunut, joten seuraavaksi kävin tarkemmin käsiksi muodostamaani taulukkoon tarkoitukseni tiivistää aineisto siten, että en jätä mitään ratkaisevan tärkeää pois, vaan pikemminkin sen informaatio kasvaisi. Tämän tavoitteen hyväksi on olemassa kaksi tyypillistä tapaa toimia: aineiston teemoittelu ja tyypittely. Teemoittelussa aineistosta on tarkoitus paikantaa tutkimusongelmaa valaisevia teemoja ja usein esiintyviä keskeisiä piirteitä. Näin aineistosta pyritään erottelemaan tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. (Eskola 2010, 192-193; Eskola & Suoranta 2005, 174; Juhila 2014, 34.) Tässä vaiheessa karsin jokaisesta lokerikosta tutkimukselleni epäolennaisen pois ja ryhmittelin samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ja ilmiöt omiin ryhmiinsä, jonka jälkeen nimesin ne sisältöä kuvaavalla teemalla. Esimerkiksi työväkivalta tilanteisiin liittyvät tunteet -kohdassa oli monta mainintaa työntekijän pelosta, jolloin tiivistin samaa asiaa tarkoittavat pelon tunteet omaan ryhmäänsä ja nimesin ryhmän *pelko ja ahdistus* -teemaksi. Tällä tavalla tehden lopulta työväkivalta tilanteisiin liittyvät tunteet muodostivat neljä eri teemaa, jotka nimesin *pelko ja ahdistus*, *ärsytys*, *turvallisuuden tunteen väheneminen ja uhri näkökulma*.

Teemoittelun jälkeen jatkoin aineiston analyysiä pidemmälle rakentamalla teemoittelun pohjalta yleisempiä tyyppejä. Tyypittelyssä on kyse siitä, että aineisto ryhmitellään tietynlaisiksi tyypeiksi eli teemojen sisältä pyritään löytämään näkemyksille, niitä yhdistäviä tekijöitä. Näistä yhteisistä näkemyksistä yritetään muodostaa eräänlainen tyyppiesimerkki. Tyypittelyssä siis tiivistetään ryhmä tiettyä teemaa koskevia näkemyksiä yleistykseksi. (Eskola & Suoranta 2005, 181; Tuomi &

Sarajärvi 2009, 93.) Tämä tarkoittaa analyysissäni sitä, että esimerkiksi teemat: *pelko ja ahdistus, ärsytys sekä turvallisuuden tunteen väheneminen* tiivistin tyyppiesimerkiksi, jonka yhteinen nimitys on: *haastavat tunteet*. Lopulta työväkivaltaan liittyvät tunteet -kohta sisälsi kaksi eri tyyppiesimerkkiä, jotka nimesin: *haastavat tunteet ja uhri näkökulmaksi*. Tällä tavalla rakentamalla kävin sosiaalityöntekijöiden työväkivaltaan liittyvät kokemukset läpi ja muodostin tyyppiesimerkit taulukkoon, jonka avulla pyrin saamaan vastauksen tutkimustehtävääni.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esitän tutkimustulokset. Tulosten mukaan sosiaalityöntekijät kokevat työväkivaltaa työssään. Eräs sosiaalityöntekijä arvio, että hänen työyhteisössään on vajaan vuoden aikana ollut noin kymmenen tapausta, jotka ovat jääneet hänen mieleensä niiden vakavuuden vuoksi. Useat sosiaalityöntekijät toivat esiin, että tapauksia saattaa olla enemmänkin, mutta kaikkiin uhkauksiin ei enää edes reagoi, koska niitä tulee niin paljon. Arvio on samansuuntainen Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:n kyselyn kanssa, joka on toteutettu keväällä 2016. Kyselyn mukaan uhkailua oli kokenut joka viides työntekijä vähintään pari kertaa kuukaudessa ja esimerkiksi sanallisen asiattoman kohtelun kohteeksi oli joutunut joka kolmas työntekijä vähintään pari kertaa kuukaudessa ja joka kuudes työntekijä viikoittain. (Talentia 2016.) Tutkielmani sisällönanalyyysissa ei lähdetty tarkemmin luokittelemaan määrällisesti asioita, koska aineisto oli pieni ja tavoitteena oli ensisijaisesti erilaisten näkökulmien ja kokemusten realistinen kuvaaminen.

5.1 Työväkivallan eri muodot asiakkaan taholta

Kaikki tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät kokivat tai olivat kokeneet työväkivallan eri muotoja asiakkaiden taholta. Osalle sosiaalityöntekijöistä kokemus työväkivallasta syntyi lisäksi työkaverien kokemusten kautta. Työväkivalta ei tällöin kohdistunut suoraan sosiaalityöntekijään, vaan työpariin, joka oli mukana samassa työtilanteessa. Sosiaalityöntekijät toivat esiin myös työkavereille tapahtuneita työväkivalta tilanteita, joissa he eivät itse ole olleet osallisena, vaan joista ovat työkavereiltaan kuulleet.

Tarkastelen seuraavaksi aineistosta paikantamiani eri työväkivallan muotoja, jotka olen nimennyt uhkailuksi, henkiseksi väkivallaksi, fyysiseksi väkivallaksi ja seksuaaliseksi ahdisteluksi. Kyseiset työväkivallan muodot eroavat toisistaan niiden toteuttamistavoiltaan. Osa väkivallasta ei kohdistu fyysisenä väkivaltana kuten lyönteinä työntekijään, vaan tulee esiin henkisen väkivallan muotoina kuten haukkumisena ja nimittelynä tai uhkailuna, jossa asiakas esimerkiksi pelottelee työntekijää jollakin tapahtumalla tai seksuaalisena ahdisteluna kuten esimerkiksi vihjailee seksuaalisävytteisesti työntekijälle.

Uhkailu

Sosiaalityöntekijät kokevat työväkivallan eri muodoista selvästi eniten uhkailua. Uhkailua tapahtuu sekä kasvotusten että teknologiavälitteisesti kuten puhelimitse. Yleensä uhkailija on asiakas, mutta joissakin tapauksissa tekijä on ollut asiakkaan omainen tai muu läheinen. Sosiaalityöntekijöiden kokemat uhkaavat tilanteet voidaan jakaa sanalliseen uhkaamiseen ja sanattomaan uhkaamiseen. Sanallinen uhkailu tarkoittaa toiseen ihmiseen kohdistuvaa sanallista uhkailua tai uhkailua fyysisellä väkivallalla. Tällaisia uhkauksia ovat esimerkiksi uhkaaminen oikeuskäytännöllä ja uhkaus vahingoittaa tai jopa tappaa toinen henkilö kuten alla olevat otteet tekevät näkyväksi.

”...nyt ensimmäistä kertaa yks tota asiakas on uhannu ampua työparini, ei minua vielä, mutta ja poliisit on ihan ettinyt sitä asettakin.. ...sillon yhtenä juhannuksena tuli se pommiuhkaus tänne...” (H2)

”...yhden tappouhkauksen oon saanu...” (H4)

”...sit on tietysti tämmöstä ollu, et tota uhataan Valviralla tai eduskunnan oikeusapumiehellä tai jollain.” (H5)

Ensimmäisessä otteessa sosiaalityöntekijä kuvaa työyhteisöön kohdistuneita erilaisia uhkauksia. Työntekijän työpari oli uhattu ampua ja työyhteisöön oli kohdistettu pommiuhkaus. Toisessa otteessa työntekijä kertoo, häneen kohdistuneesta tappouhkauksesta. Viimeisessä otteessa sosiaalityöntekijä kuvaa sitä, kuinka häntä oli uhattu Valviralla ja eduskunnan asiamiehellä tai jollakin, jota työntekijä ei nimeä. Otteet tekevät näkyväksi sen kuinka monimuotoista uhkailu voi olla. Se voi kohdistua työntekijään itseensä, hänen työyhteisöönsä tai työtovereihin. Sosiaalityöntekijöitä uhkaillaan fyysisellä väkivallalla, hengen poisottamisella tai työn tarkastukseen liittyvillä toimilla.

Sanattomalla uhkailulla tarkoitetaan asiakkaan sanatonta uhkaavaa toimintaa tai käyttäytymistä sosiaalityöntekijää kohtaan. Sosiaalityöntekijän työ on enemmän ja vähemmän viestintä- ja vuorovaikutuksen avulla tehtävää työtä (Roivas & Karjalainen 2013, 101). Vuorovaikutus voi olla sekä sanallista sekä sanatonta viestintää. Asiakas ilmaisee itseään sanoilla, mutta myös kehollaan. Asiakkaan tunteista ja ajatuksista voi saada tietoa seuraamalla hänen asentoaan, eleitään, ilmeitään,

katsetaan ja liikkeitään. (Weizmann-Henelius 1997, 63.) Alla olevissa otteissa asiakas uhkaa sanattomasti sosiaalityöntekijää:

”et se tilanne on sellanen, että se henkilö voi olla semmonen uhkaavan olonen, mutta sitten niinkun ei välttämättä sanokaan mitään siihen, että se alkais olla väkivaltainen, mut sen olonen on vaan, että tilanne voi mennä semmoseksi.” (H1)

”..sitä ei pysty aina ees pukemaan sanoiksi sitä uhkaavaa tilannetta, kun se voi olla niin semmosta, varsinkin tälläset meidän asiakkaat, joilla on pitkä väkivalta historia, pitkä päihde historia, raskaita päihteitä, niin kyl ne osaa hienovaraisesti uhkailla, kätkemällä sen eleisiin ja semmosiin piiloviesteihin.” (H4)

Edellä olevat otteet kuvaavat niitä uhkaavia tilanteita, joita sosiaalityöntekijät työssään kokevat. Oteessa yksi työntekijä kertoo, että hän saattaa kokea asiakkaan uhkaavana, vaikka asiakas ei käyttäytyisikään aggressiivisesti. Oteessa kaksi sosiaalityöntekijä kuvaa sanatonta uhkailua hienovaraiseksi, elein ja piiloviestein tapahtuvaksi. Sekä sanalliset että sanattomat uhkaukset kohdistuvat yleensä asiakkaan asiaa hoitavaan työntekijään, mutta työyhteisöissä on ollut myös tilanteita, joissa asiakas on uhannut sosiaalityöntekijän työparia, koko työyhteisöä tai perhettä. Sosiaalityöntekijät kertovat myös tapauksista, joissa asiakas on uhannut tehdä itselleen jotain.

Henkinen väkivalta

Uhkauksien lisäksi sosiaalityöntekijät ovat kokeneet henkistä väkivaltaa. Henkinen väkivalta ilmenee usein työntekijän nimittelynä, haukkumisena, huutamisena ja kiroilemisena. Yleensä henkinen väkivalta kohdistuu suoraan sosiaalityöntekijään, mutta se voi olla myös negatiiviseen sävyyn puhumista toisesta työntekijästä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tekijä on pääasiassa asiakas, mutta se voi olla myös asiakkaan omainen. Henkinen väkivalta kohdentuu yhtä lailla mies- ja naissosiaalityöntekijöihin.

”meillä on ollu joskus miestyöntekijöitä tällä puolella..kun asiakkaat puhuu heistä, kun monesti tulee esille tällänen aiempi asiointi, miehet saa osakseen sitä samaa ämmittelyä mitä mekin saadaan, että semmonen paskahousu ja lapatossu ja ämmä sekin, et emmä tiedä onko sillä sitten loppujen lopuksi merkitystä, et se jotenkin

vedetään tähän niinkun ihan samanlaiseksi kun me kaikki muutkin, oli se sitten mies tai nainen.” (H4)

” mut se mikä on huono,niin kun ei ole niitä miestyöntekijöitä, sitä miestyöparia, niin onhan monesti niitä asiakkaita, jotka sanoo sen, että kun te ämmät tuutte määräämään mitenkä nää asiat pitäis tehdä, eihän se muuksi muuttuis, vaikka se mies olis siinä, samat asiat se sanois sille miehelle, mut just se että pystyiskö se miesasiakas tai perheen isä, kun siinä perhe istuu, niin pystyiskö se ottamaan sen saman inhottavan asian vastaan siltä miestyöntekijältä paremmin kun siltä ämmältä, joka tulee sitä ja varsinkin kun ne nyt tällä sektorilla ei kohtaa muita kun naisia niin mä oon niinku miettiny joskus sitä että eihän se sitä tarkoita, että ne miehet silittelis niitten päätä, ne olis niitten puolella, et saman paskahommanhan ne joutuis sanomaan, mut niinku vaan se että olisko siinä joku kuitenkin yhteys enemmän, kun siis monesti meillä kuulee ton, että älä ämmä tuu neuvomaan.” (H2)

Yllä olevista otteista tulee hyvin esiin näkemys, jonka mukaan sosiaalityöntekijän sukupuolen ei nähdä olevan erityisen voimakas tekijä henkisen väkivallan kokemisessa, vaikka toisaalta työntekijät eivät usko miessosiaalityöntekijän saavan samanlaista ”ämmittelyä” kuin naissosiaalityöntekijän. Ensimmäisessä otteessa sosiaalityöntekijä kuvaa henkisen väkivallan esiintymistä ja kohdentumista. Hän näkee, että sosiaalityöntekijän sukupuolella ei ole merkitystä siihen kohdistuuko häneen henkistä väkivaltaa. Yhtälailla nais- ja miestyöntekijöitä nimitellään. Toisessa otteessa sosiaalityöntekijä pohtii, onko joillekin asiakkaille työntekijän sukupuolella merkitystä. Olisiko esimerkiksi miesasiakkaiden helpompi puhua joistain asioista samaa sukupuolta olevalla työntekijälle?

Fyysinen väkivalta

Sosiaalityöntekijöiden kuvauksessa fyysinen työväkivalta on harvinaisempaa kuin uhkailu ja henkinen väkivalta (ks. Antikainen-Juntunen 2007, Honkala 2006, Tirkkonen 2014). Talentian (2016) kyselyn mukaan joka kuudetta työntekijää on nipistetty, potkittu tai purtu ja joka kymmenettä on lyöty nyrkillä, teräaseella tai heitetty esineillä. Tirkkosen (2014) mukaan tyypillistä fyysistä väkivaltaa oli tavaroiden heittäminen työntekijää kohti tai käyminen käsiksi työntekijään. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan fyysisen väkivallan tekijä on pääsääntöisesti asiakas. Sosiaalityöntekijät määrittelevät fyysisen väkivallan ilmenemismuodoiksi tavaroiden heittelyn ja

tönimisen. Myös niin sanonut läheltä piti -tilanteet, joissa asiakas heristelee nyrkkiä sosiaalityöntekijän edessä, koetaan fyysiseksi väkivallaksi. Fyysinen väkivalta on kohdistunut lähinnä sosiaalityöntekijöihin, mutta lisäksi on ollut tilanteita, joissa sosiaalityöntekijän omaisuutta kuten autoa on vahingoitettu. Alla on kaksi esimerkkiotetta sosiaalityöntekijöiden kokemista fyysisen väkivallan tilanteista.

” sitten on kyllä nyrkkiä puitu edessä ja olin jo varma, että huitasee, lähdin pakoon siitä tilanteesta, et semmonen oli tässä ihan hiljattain..” (H3)

”...oon mä kans saanu kerran työpöydältä tavarat päälleni ja sitten yhden kerran oon ollu kokoushuoneessa niin, että asiakas on ottanu jo pöydästä kiinni ja lähteny heittämään sitä, mut siinä oli sitte sen kummallakin puolella omaisia, jotka sai sen tilanteen rauhoittumaan.” (H2)

Sosiaalityöntekijät määrittävät fyysisen väkivallan tekijäksi yleensä asiakkaan. Usein asiakkaiden omaisten tai heidän läheisten mukana olo saattoi vaikuttaa väkivaltatilanteeseen sitä aktivoiden tai sitä rauhoittaen. Otteessa yksi työntekijä kuvaa, kuinka asiakkaan läheinen oli tilanteessa mukana uhoamassa, mutta ei ollut fyysisesti väkivaltainen. Sen sijaan esimerkki otteessa kaksi sosiaalityöntekijä kertoo omaisten rauhoittaneen fyysistä väkivaltatilannetta. Otteiden kuvaukset voidaan katsoa olevan läheltä piti -tilanteita, joissa asiakas osoittaa fyysisen väkivallan merkkejä sosiaalityöntekijää kohtaan. Asiakas ei vielä satuta työntekijää, mutta työntekijä kokee henkensä olevan uhattu. Läheltä piti -tilanteet sosiaalityöntekijät kokevat yhtä vakavana kuin fyysinen väkivalta.

Seksuaalinen ahdistelu

Seksuaalinen ahdistelu ja häirintä ovat sosiaalityöntekijöiden mukaan harvinaista sosiaalityössä, mutta ei tavatonta. Seksuaalisella ahdistelulla ja häirinnällä tarkoitetaan sellaista asiakkaan seksuaalista käyttäytymistä sosiaalityöntekijää kohtaan, jonka työntekijä kokee epämiellyttäväksi. Seksuaalisen ahdistelun tekijä on tavallisesti miesasiakas, joka kohdistaa tekonsa naissosiaalityöntekijään.

” mulla on yks tällänen käsiksi käyminen niinku tavallaan seksuaalisessa mielessä kuinka se nyt sitten sanotaankaan, miehen osalta...” (H4)

Edellä olevassa otteessa sosiaalityöntekijä kertoo kokeneensa seksuaalista ahdistelua miesasiakkaan osalta. Miesasiakas on käyttäytynyt sosiaalityöntekijää kohtaan epäsovivalla tavalla, jota voidaan pitää seksuaalisena ahdisteluna. Antikainen-Juntunen (2009) on määritellyt seksuaalisen ahdistelun fyysisen väkivallan muodoksi. Hänen mukaansa sosiaalialan ammattiryhmistä kotihoito oli ainut, jossa esiintyi seksuaalista ahdistelua viimeisen vuoden aikana. Seksuaalinen ahdistelu oli tyypillisemmin rivoja puheita ja seksuaalisia ehdotuksia, mutta ei kuitenkaan varsinaista päälle käymistä kuten esimerkkiotteessa. Kotihoidossa seksuaalista ahdistelua selitetään osittain sillä, että kotihoidon asiakkailta on sairauksia, kehitysvammaisuutta ja päihteiden käyttöä, jotka vaikuttavat seksuaalisiin estoihin siten, että asiakkaalla on heikompi kyky rajoittaa seksuaalista käytöstään. (Antikainen-Juntunen 2009, 44-45, 47.) Otteesta ei selviä asiakkaan taustatietoja, mutta myös sosiaalityössä, kuten kotihoidossa, asiakkaana on erilaisen taustan omaavia henkilöitä.

5.2 Työväkivaltaan johtaneet tekijät

Asiakkaan väkivaltaisen käyttäytymisen taustalla voi olla hyvin monenlaisia syitä ja taustatekijöitä. Kuvaillessaan työväkivaltaan johtaneita tekijöitä sosiaalityöntekijät käyttivät asiakkaista muun muassa seuraavia nimityksiä: sekakäyttäjä, nuppi sekaisin, alkoholisti, huumeidenkäyttäjä, pikku rikollinen, harhat päällä ja äkäinen asiakas. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan työväkivallan ilmenemiseen vaikuttavat niin asiakkaan omat lähtökohdat kuin sosiaalityöntekijän työhön kuuluvat toimenpiteet ja päätösvalta.

Tarkastelen seuraavaksi aineistosta löytämiäni työväkivaltaan johtaneita tekijöitä Rantaeskolan ym. (2015, 9) määrittelemien altistavien ja laukaisevien tekijöiden avulla. Häiritsevään ja uhkaavaan käyttäytymiseen altistaviksi tekijöiksi Rantaeskola ym. (2015) mainitsee mielenterveydenhäiriöt, perheen psykososiaaliset ongelmat, syrjäytyminen ja huono-osaisuus, temperamentti ja väkivaltaa salliva ympäristö. Laukaisevina tekijöinä pidetään päihtyneisyyttä, stressaavia olosuhteita, mitä tahansa sisäistä tai ulkoista tekijää sekä työntekijän käyttäytymistä. Nämä tekijät ovat lähes samoja, jotka tulivat ilmi sosiaalityöntekijöiden puheessa heidän kuvaillessaan työväkivaltaan johtaneita tekijöitä.

Altistavat tekijät

Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan työväkivaltaan altistavina tekijöinä nähdään asiakkaan puutteelliset ilmaisukeinot tai tietty opittu käyttäytymismalli. Väkivalta- ja uhkatilanteet voivat johtua myös asiakkaan mielenterveys- tai muusta sairaudesta. Joskus niin sanonut kulkuriasiakkaat lisäävät työväkivallan riskiä. Kulkuriasiakkaiksi sosiaalityöntekijät määrittävät eri puolelta Suomea tulevat satunnaiset matkailijat, jotka vierailevat tietyn ajan yhdellä paikkakunnalla ja vaihtavat sen jälkeen oleskelupaikkaa. Sosiaalityöntekijät kertoivat myös tilanteista, joissa asiakas yrittää vaikuttaa tai painostaa työntekijää tekemään päätöksiä, jotka miellyttävät asiakasta. Lisäksi on ollut tilanteita, joissa aikuinen asiakas käyttäytyy lapsenomaisesti vaatien jotakin jota ei ole mahdollista saada ja kiukuttelee sen vuoksi. Tällaisissa tilanteissa sosiaalityöntekijät kokevat olevansa aikuisia, joiden tehtävänä on asettaa rajat asiakkaalle. Seuraavassa on esimerkkioitteita työväkivaltaan altistavista tekijöistä:

”sitä yrittää ajatella jotenkin sillai, että no ehkä tällä asiakkaalla ei ole muita keinoja ilmaista itseään, hän ei ole koskaan muita keinoja asioiden käsittelyyn ja hoitamiseen oppinut... (H4)

”...enemmän on sitten tää fyysinen väkivalta tuntuu olevan mielenterveyskuntoutuja tai joku psykoosi päällä tai vankilassa tai sinne joutumassa, niin ne päätökset on sitten aina niin lohduttomia.” (H3)

Ensimmäisessä otteessa sosiaalityöntekijä selittää tapahtunutta työväkivalta tilannetta asiakkaan heikoilla sosiaalisilla taidoilla. Sosiaalityöntekijän mukaan asiakas ei ole muita keinoja asioiden käsittelyyn ja hoitamiseen oppinut. Sosiaalityöntekijä ikään kuin hyväksyy tapahtuneen työväkivallan, koska ei voida olettaa, että asiakas osaisi toisella tavalla käyttäytyä. Asiakas on ehkä elämässään tottunut tai oppinut käyttäytymään aggressiivisesti tavoitellessaan haluamaansa asiaa, eikä sen vuoksi osaa muunlaista käyttäytymistä. Oteessa kaksi sosiaalityöntekijä kertoo työväkivaltaan altistavaksi tekijäksi asiakkaan mielenterveyden sairauden, asiakkaan vankilataustan tai vankilaan joutumisen. Lisäksi sosiaalityöntekijä kuvaa päätösten olevan näiden asiakkaiden kohdalla lohduttomia, joka voi johtaa työväkivaltatilanteisiin.

Työväkivallan laukaisevat tekijät

Suurimpina työväkivallan laukaisevina tekijöinä sosiaalityöntekijät näkevät kielteisen päätöksen antamisen asiakkaalle ja erilaiset sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliset ristiriitatilanteet. Erityisesti tilanteet, joihin liittyy jännitteitä, saattavat johtaa työväkivaltaan. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan tilanteet saattavat kärjistyä myös silloin, jos asiakas ei saa omasta mielestään riittävän nopeasti haluamaansa palvelua. Lisäksi uhkatilanteet ovat todennäköisiä tilanteissa, joissa asiakas on päihtynyt.

”...mies tuli, kun toimistossa ei ollut ketään muuta kun minä seittemän jälkeen aamulla ja hän oli hyvin vahvassa humalassa ja on diagnosoitu mielenterveyskuntoutujaksi, niin hänellä oli aikamoiset harhat päällä siinä ja tuli tota, ei koputtanut, ei soittanut summeria, tuli suoraan suljetusta ovesta sisälle, oli kyllä auki ovi ja se alkoi heti se nyrkkien puiminen..” (H3)

”...että jos se asia ei mee heidän, mitä tekin sanoitte, että ei saa esimerkiksi sitä maksusitoumusta lääkkeisiin tai sitte, että jos tehdään joku sellanen pakkotoimenpide, joka ei ole heidän toiveitten mukainen niin, kyllähän siinä useimmiten liittyy jotakin jännitteitä...” (H1)

”...äkänen asiakas odottamassa sun oven takana, joka oli koko yön miettinyt sitä asiaansa, ehkä valvonu ja sit kiukuissaan aamulla, keränny koko yön sitä vihaa, niin tosi vihasena oven takana, et ne oli sellasia uhkaavia tilanteita välillä ja sitte toinen oli, että tultiin iltapäivästä myöhään vaatimaan just sitä lääkemaksusitoumusta, jolloin saattoi olla, ettei ollu ketään muita työntekijöitä enää paikalla, et sä olit yksin...”(H4)

Otteessa yksi sosiaalityöntekijä pitää työväkivallan laukaisevana tekijänä asiakkaan päihtymystilaa yhdistettynä mielenterveydenhäiriöön. Toisessa otteessa laukaisevana tekijänä on ollut sosiaalityöntekijän tekemä pakkotoimenpide, jota asiakas ei pidä oikeutettuna. Viimeisessä otteessa työväkivaltaan on johtanut vihaisen asiakkaan käytös ja asiakkaan vaatimus saada jotain sosiaalityöntekijältä. Tämän tutkimuksen tuloksia työväkivaltaan laukaisevista tekijöistä tukevat myös muiden tutkimusten tuottamat tulokset, joiden valossa voidaan nimetä sellaisia työn erityispiirteitä, jotka lisäävät merkittävästi työväkivallan riskiä, kuten päihtyneiden ja väkivaltaisten

asiakkaiden kanssa työskentely ja toimiminen, rahan tai arvokkaan omaisuuden ja lääkkeiden käsittely, päättäminen asiakkaan etuisuuksista tai oikeuksista sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyvät rajoittamiset. (Antikainen-Juntunen 2007, 89; Honkala 2006, 74-75; Väkivallan uhka työelämässä 2014, 33.)

5.3 Työväkivallan seuraukset sosiaalityöntekijän ja asiakkaan näkökulmasta

Seuraavaksi avaan työväkivallan seurauksia kahdesta eri näkökulmasta: sosiaalityöntekijöiden perspektiivistä ja asiakasnäkökulmasta. Pääsääntöisesti sosiaalityöntekijät kokevat työväkivallan aiheuttavan työntekijälle fyysisiä, psyykkisiä ja välillisiä seurauksia. Usein työväkivallan kokemukset merkitsevät sosiaalityöntekijöille myös oman toiminnan refleктоimista. Lisäksi työväkivalta vaikuttaa työyhteisöissä työtapojen ja työn uudelleen järjestelyyn, kuten työpari työskentelyn lisääntymiseen. Asiakasnäkökulmasta katsottuna työväkivallan seurauksena saattaa olla luottamuksellisen asiakassuhteen menettäminen. Sosiaalityöntekijöiden mukaan työväkivallan kokemiseen ja seurauksiin vaikuttaa paljon se, mikä on työntekijän oma kokonaisvaltainen jaksaminen. Myös Sundell (2014) korostaa työväkivallan seurauksien ja sen, kuinka traumaattiseksi työväkivalta koetaan, olevan hyvin yksilökohtaista. Jokainen työntekijä kokee tilanteen eri tavalla, eikä siihen vaikuta välttämättä se, millainen tilanne todellisuudessa oli. (Sundell 2014, 135.)

Työväkivallan seuraukset sosiaalityöntekijän näkökulmasta

Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan työväkivallalla on vaikutuksia työntekoon, työmotivaatioon ja työhyvinvointiin. Seuraukset työntekijät voivat kokea fyysisinä, kuten tärinästä tapahtuman aikana tai sen jälkeen ja/tai psyykkisinä, kuten pelkona, jännityksenä, syyllisyytenä ja itsearvostuksen heikkenemisenä. Työväkivallan seuraukset voivat koskettaa myös välillisesti työväkivaltaa kokeneen työntekijän työyhteisöä ja omaa perhettä. Sosiaalityöntekijät kertoivat miettivänsä työväkivalta tilannetta vielä kotona ja mahdollisesti tiuskivat perheenjäsenille, vaikka eivät muuten niin tekisi. Perheenjäsenet ovat välillisesti mukana työväkivallan seurauksissa myös niissä tilanteissa, joissa uhkaus kohdistuu työntekijän perheeseen.

” kyl se vaikuttaa sillai, et jos on sellanen päivä ollu, et on tällästä ollu jotakin, niin kyllä sitä illallakin mieltii päässänsä, käy sitä läpi vielä ja sit menee semmosta energiaa siihen ja voimavaroja kyllä.” (H5)

” kyllä sitä pystyy psyykkaamaan itensä vaan tiettyyn pisteeseen saakka, että kyl mä olen ollu sellasessa tilanteessa, että ääni väristen oon asiakkaan kanssa keskustellu, kun en oo saanu pidettyä itteeni kasassa.” (H4)

” on tullu vähän sellanen tunne, et onko mun pakko jaksaa tätä, kuunnella tällästä, vaikka mä tykkään hirveesti työstäni ja asiakkaista, työkavereista, ei oo mitään sellasta, mut vaan väsy joskus siihen, kun aattelee, et sitä vain tulee ja tulee.” (H5)

Otteessa yksi sosiaalityöntekijä kuvaa, kuinka hän pohtii tapahtunutta työväkivalta tilannetta vielä kotona ja asia kuluttaa työntekijää niin henkisesti kuin fyysisesti vieden energiaa ja voimavaroja. Toisessa otteessa näkyy se, miten työntekijä on pyrkinyt pitämään itsensä vahvana työväkivaltatilanteessa, mutta fyysiset seuraukset ovat niin voimakkaat, että ääni värisee keskustelussa asiakkaan kanssa. Kolmannessa otteessa sosiaalityöntekijä kertoo pitävänsä työstänsä, asiakkaista ja työtovereista, mutta työväkivalta kokemukset aiheuttavat uupumusta ja väsymystä, joka heikentää työmotivaatiota.

Työväkivaltaa ja uhkaavia tilanteita kohdanneet sosiaalityöntekijät kertoivat tarkastelevansa omaa käytöstään ja työtapojaan kriittisesti. Myös tilanteet, joissa asiakas on edellisellä asiakaskäynnillä käyttäytynyt väkivaltaisesti, vaikuttavat työntekijän työskentelytapaan kyseisen asiakkaan kanssa. Mikäli sosiaalityöntekijät kokevat identtisen työväkivalta tilanteen jonkun toisen asiakkaan kanssa, aiheuttaa se sosiaalityöntekijässä varuillaan olemisen reaktion, kuten alla oleva ote tekee näkyväksi.

” ja sit sellanen vaikutus työntekoon, et joskus tulee semmonen, jonkun toisen asiakkaan kanssa identtinen tilanne, kun se on ollu joskus, kun sä oot kokenu sitä väkivallan uhkaa, niin sit tulee semmonen hätkähdys ja, että emmä tiedä säikähtää, pelkää, mut semmonen joku varuillaan olo siinä tilanteessa.” (H1)

” ja sit mä oon ainakin tehny sen, et jos mä oon kokenut sen näin, niin kyllä mä sit mielellään oon ottanu työparin ja seuraavan kerran menee sen työparin kanssa, niin on jotenkin helpompi siinä, kun sit rupee miettiin itteki, että oonks mä nyt kumminki oikeen ajatellu tän, et oonks mä tehnyt oikeanlaisen päätöksen, se on hyvä työparin kans, niinku saa sit keskustella siitä, jakaa sen jutun.” (H5)

” mä ainakin oon huomannu, joka mua ittiäni ärsyttää, että sitten kun edellisellä kerralla asiakas on ollu semmonen uhkaavan oloinen, niin sitä koittaa niinkun kameleontti, että ei vaan millään tavalla ärsyttäis sitä, vaikka puhuisit ihan asiasta, mut kuitenkin, yrittää kaikkensa tehdä, että ei itte aja sitä taas siihen tilanteeseen, että asiakas tulee sille puolustuskannalle ja tulee sitte hyökkääväksi.”

(H1)

Ensimmäisessä otteessa sosiaalityöntekijä kertoo hätkähtäneensä ja muuttuneen varovaiseksi ollessaan vastaavassa tilanteessa, jonka on kokenut joskus toisen asiakkaan kanssa. Kokemus uhkaavasta tilanteesta ikään kuin palautui työntekijän mieleen. Otteessa kaksi sosiaalityöntekijä tuo esiin työväkivallan aiheuttamat syyllisyyden tunteet, jolloin työntekijä arvioi itseään työntekijänä ja sitä, onko omalla toiminnallaan aiheuttanut työväkivaltaan johtaneen tilanteen. Kommentissaan sosiaalityöntekijä myös nostaa esiin työparityöskentelyn, jonka katsoo helpottavan työn ja työtapojen refleктоimista, etenkin jos asiakastilanteessa tapahtuu työväkivaltaa. Viimeisessä otteessa sosiaalityöntekijä kuvaa tilannetta, jossa pyrkii kameleontin tavoin olemaan ärsyttämättä asiakasta, joka on edellisellä kerralla ollut väkivaltainen. Työväkivallan seurauksena sosiaalityöntekijä kohtelee asiakasta erityisen hienovaraisesti, koska pelkää asiakkaan muuttuvan jälleen väkivaltaiseksi.

Työväkivallan seuraukset asiakkaan näkökulmasta

Asiakasnäkökulmasta katsottuna työväkivallan seuraukset sosiaalityöntekijöiden kokemana saattavat näkyä luottamuksellisen asiakassuhteen kariutumisenä ja asiakkaan pettymyksenä tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä ei reagoi asiakkaan uhkauksiin.

” joku asiakas tuli joskus ensimmäistä kertaa juuri vankilasta vapautunut, niin tuli ihan lähelle ja sanoi, että mä olen sit muuten tappanu yhden ihmisen. Mulla se meni jotenkin, niin että aijaa, jaa jaa, no kuule tossa on sulle lomaketta ja.. Se oli niin pettyny.” (H3)

”se vaikuttaa siihen asiakassuhteeseen, nimenomaan siihen kyseiseen asiakassuhteeseen tosi ikävän paljon, et siitä menee sellanen tietty luottamus ja siinä vaiheessa varmaan oiskin paikallaan vaihtaa sitä työntekijää ihan jo sen asiakkaankin kannalta, et vois niinkun puhtaalta pöydältä aloittaa.” (H4)

Otteessa yksi asiakkaan tarkoitus oli pelotella sosiaalityöntekijää, mutta sosiaalityöntekijä ei uhkauksista huolimatta reagoanut asiakkaan odottamalla tavalla, jolloin asiakas pettyi. Työntekijän odottamaton käytös laukaisi ja ehkä esti tilanteen muuttumisen väkivaltaiseksi. Toisessa otteessa sosiaalityöntekijä kertoo työväkivallan vaikuttavan negatiivisesti asiakassuhteeseen, jolloin seurauksena on luottamuksellisen asiakassuhteen menettäminen. Luottamuksellisuus koetaan tärkeänä niin sosiaalityöntekijän kuin asiakkaan kannalta, joten sen menettämisen jälkeen, olisi sosiaalityöntekijän mukaan parempi vaihtaa työntekijää. Työntekijää vaihtamalla olisi mahdollisuus alkaa rakentamaan uutta luottamuksellista suhdetta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille.

5.4 Työväkivalta sosiaalityön toimintakulttuurin kautta tarkasteltuna

Tarkastelen seuraavaksi työväkivaltailmiötä sosiaalityön toimintakulttuurin kautta. Paikansin aineistosta sosiaalityöntekijöihin, johtoportaan ja asiakkaaseen liittyviä toimintakulttuurisia tekijöitä. Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta tarkasteltuna suurimmaksi toimintakulttuuriseksi haasteeksi nousee sosiaalityön yhteiskunnallisen arvostuksen puute. Johtoportaan näkökulmasta asiaa voidaan tarkastella myönteisen ja kielteisen työskulttuurin kautta. Asiakasnäkökulmasta katsottuna sosiaalityön toimintakulttuuriseksi tekijäksi sosiaalityöntekijät määrittävät yhteiskunnalliset epäkohdat.

Yhteiskunnallinen arvostus

Tarkasteltaessa työväkivaltaa sosiaalityön toimintakulttuurin kautta, nousee sosiaalityön yhteiskunnallinen arvostus merkittäväksi tekijäksi. Sosiaalityöntekijät ovat yhtä mieltä siitä, että sosiaalityön yleinen arvostus on heikkoa ja työväkivalta koetaan usein sosiaalityöhön kuuluvaksi. Työväkivallan näkökulmasta erityinen haaste on se, miten sosiaalityön yleinen arvostus saadaan nousemaan. Sosiaalityöntekijöiden mukaan yleinen ajattelutapa on, että sosiaalityöntekijöiden tulee ottaa vastaan kaikenlainen asiakaskäyttäytyminen ilman vastareagointia.

” joo meidän kuuluu sietää ja kuuluu kestää ja me ei saada sanoa vastaan.” (H4)

” et kun sitä aliarvioidaan toisen pelkoja ja hätää, et et sä saa olla sellanen, kun sä oot just tässä ammatissa, että se tosiaan kuuluu siihen työhön, se aliarvioiminen ottaa kaikista eniten päähän.” (H3)

” sitte se, et kun yleinen asenne on sellanen et kuuluu työnkuvaan tää väkivallan uhka, sit ihmetellään minkä takia ei saada työntekijöitä, erityisesti kuntapuolelle, sellasia ihmisiä, jotka joutuu tekemään näitä ikäviä päätöksiä.” (H4)

Ensimmäisessä otteessa sosiaalityöntekijä kuvaa yleistä asennetta, jonka mukaan sosiaalityöntekijän täytyy sietää ja kestää työväkivaltaa osana työtään. Työntekijä ei saa sanoa asiakkaalle vastaan missään tilanteessa. Toisessa otteessa sosiaalityöntekijä tuo kommentissaan esille ajatustavan, jonka mukaan työväkivallan katsotaan kuuluvan työntekijän työnkuvaan. Sosiaalityöntekijät kokevat, että heidän pelkoa ja hätää työväkivaltatilanteissa aliarvioidaan ja tämä johtuu yleisestä ajattelutavasta. Kolmannessa otteessa sosiaalityöntekijä näkee työväkivallan uhan ja yleisen suhtautumisen vaikuttavan siihen, että kunta-alalle ei saada sosiaalityöntekijöitä. Usein sosiaalityöntekijänä työskentely tarkoittaa ikävien päätösten tekemistä, jotka voivat johtaa työväkivaltaan.

Myönteinen ja kielteinen työkuulttuuri

Myönteinen ja kielteinen työkuulttuuri on osa sosiaalityön toimintakuulttuuria. Työkuulttuuri koetaan kielteiseksi silloin, kun työyhteisössä suhtaudutaan työväkivaltatilanteisiin alentavasti. Myönteiseksi työkuulttuuri koetaan silloin, kun työntekijät kokevat saavansa työyhteisöstä apua ja tukea työväkivaltakokemuksiin. Erityisesti työkavereilta saatu ymmärtämys ja myötätunto työväkivaltatilanteissa koettiin hyvänä asiana. Sosiaalityöntekijät liittävät johtoportaan työyhteisöön ja heidän suhtautuminen työssä koettuun väkivaltaan nousee merkittäväksi. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan johtoporras ei suhtaudu työväkivalta ilmiöön sillä vakavuudella mitä sosiaalityöntekijät odottavat. Tällä hetkellä sosiaalityö on yhteiskunnallisesti suurten muutosten alla, jotka vievät johtoportaan huomion. Sosiaalityöntekijät ovat sitä mieltä, että johtoportaan arvoasteikolla työväkivalta jää muiden muutosten varjoon. Lisäksi sosiaalityöntekijät kokevat, että johtoportaan yleinen vähättelevä asenne työväkivaltaa kohtaan tarttuu ja kulkee alaspäin työntekijöiden keskuuteen.

” talon yleinen toimintatapa ja -kuulttuuri, joka lähtee ylhäältä alas päin, et siellä ihan ylhäällä suhtaudutaan väheksyvästi, aliarvostaen ja vähätellen, et mitä ne naiset nyt taas.” (H4)

” se ennaltaehkäisy on omalla vastuulla ja se jälkihoito on omalla vastuulla ja ne tilanteet on omalla vastuulla ja se työyhteisöstä tuleva tuki, poislukien työtoverit, mutta tuolta hallinnon tasolta, niin se on semmosta olkien kohauttelua ja mitäs läksit, ekkö pärjää. ” (H4)

Otteessa yksi sosiaalityöntekijä kertoo työpaikan yleiseen toimintatapaan ja -kulttuuriin kuuluvan väheksyvän ja aliarvostavan suhtautumisen. Työntekijöiden kokemuksia työväkivallasta ei kunnioiteta, vaan lytätään ne naisten keksiminä juttuina. Otteessa kaksi sosiaalityöntekijä kuvaa työväkivallan ennaltaehkäisyn ja jälkihoidon olevan työntekijän vastuulla, vaikka näin ei pitäisi olla. Johtoportaan suhtautumista työväkivaltaan sosiaalityöntekijä kuvaa olkien kohautteluksi ja ikään kuin ammatinvalintakysymykseksi. Sosiaalityöntekijä kuitenkin korostaa työkavereilta saamaansa apua ja tukea työväkivaltatilanteissa.

Yhteiskunnalliset epäkohdat

Osana sosiaalityön toimintakulttuuria työväkivaltailmiötä voidaan tarkastella yhteiskunnallisten epäkohtien kautta. Sosiaalityöntekijät määrittävät yhteiskunnallisiksi epäkohdiksi sosiaalityön asiakkaiden ja yleisesti yhteiskunnan virheelliset käsitykset sosiaalityöntekijän kohtelusta. Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkailta on harhaluulo, että sosiaalityöntekijöitä voi kohdella miten haluaa ja näitä negatiivisia harhaluuloja vahvistetaan yhteiskunnassa muun muassa median kautta, kuten seuraavasta otteesta ilmenee:

” ja kun asiakkaillakin on se kuvitelma, että virkamiehille saa sanoa, tässä yhteiskunnassa annetaan sellanen viesti, kun on iltasanomat, iltalehdet ja salatut elämät, niin siellä on sosiaaliämmiä ja vääristetään koko ajan sitä kuvaa, että meille voi sanoa ja me ollaan sitä varte, että meille kaatopaikkana voi kaikki lyödä. ” (H3)

Yllä olevassa otteessa sosiaalityöntekijä kertoo asiakkaiden käsityksestä, jonka mukaan sosiaalityöntekijöille voi sanoa vastaan. Sosiaalityöntekijä käyttää nimikettä virkamies puhuessaan sosiaalityöntekijöistä ja yleistää näin kuvitelman koskemaan kaikkia viranhaltijoita. Otteessa kuvataan sosiaalityöntekijän roolia kaatopaikaksi, jonka tehtävä on ottaa kaikenlainen jäte vastaan. Sosiaalityöntekijä syyttää mediaa kielteisestä suhtautumisesta sosiaalityöntekijöitä kohtaan.

Mediassa sosiaalityöntekijöistä puhutaan nimittelemällä ja annetaan virheellinen viesti, joka vääristää ihmisten ajatuksia sosiaalityöntekijöistä.

5.5 Työväkivaltilanteisiin liittyvät tunteet

Työväkivaltilanteisiin liittyvät tunteet koskee lähinnä sosiaalityöntekijöitä, mutta paikansin aineistosta myös tunteita, jotka liittyvät sosiaalityön asiakkaisiin. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan tunteet voidaan jakaa kahteen eri ryhmään: haastavat tunteet ja uhri näkökulma. Haastavilla tunteilla tarkoitetaan yleensä kielteiseksi miellettyjä tunteita, kuten pelko ja turvattomuus. Uhri näkökulma sisältää ajatuksen siitä, että työväkivaltilanteissa sosiaalityöntekijä on uhri, joka ei voi kuitenkaan käyttäytyä uhrin tavoin, vaan hänen täytyy pysyä vahvana ja hoitaa työnsä kunnialla loppuun. Sosiaalityöntekijöiden nimeämät asiakkaiden tunteet voidaan määritellä kielteisiksi ja epämiellyttäväiksi tunteiksi. Yhteistä kaikille työväkivaltaan liittyville tunteille on niiden negatiivinen sävy.

Haastavat tunteet ja uhri näkökulma

Sosiaalityöntekijät kertoivat työväkivaltaan liittyvän monenlaisia tunnereaktioita. Vaikka työväkivaltilanteet koetaan yksilöllisesti, voi sosiaalityöntekijöiden kokemuksista paikantaa samantyyppisiä tunteita. Työväkivaltilanteissa ja sen jälkeen tunteet vaihtelevat ääripäästä toiseen. Jotkut lievemmat uhkatilanteet eivät vaikuta merkittävästi sosiaalityöntekijään, jolloin myös tunnetason reagointi jää vähäiseksi. Selvästi eniten työväkivalta ja uhkatilanteet aiheuttavat kuitenkin pelkoa, ahdistusta ja turvattomuutta. Asiakastilanteissa pelon tunne tulee yleensä siitä, kun sosiaalityöntekijä näkee asiakkaasta, että tilanne on kohta räjähtämässä käsiin ja asiakas muuttuu aggressiiviseksi. Sosiaalityöntekijät kertoivat myös jännittävänsä joitakin asiakastilanteita etukäteen. Erityisesti jännitystä aiheuttavat tilanteet, joissa asiakas on edellisellä kerralla käyttäytynyt uhkaavasti tai asiakkaan tiedetään olevan väkivaltainen. Asiakastilanteissa sosiaalityöntekijät pyrkivät salaamaan tunteensa ja sillä tavalla suojelemaan itseään mahdolliselta työväkivallalta. Sosiaalityöntekijät arvelivat asiakkaiden käyttävän tilannetta hyödyksi, mikäli näkevät työntekijän pelkäävän asiakasta. Työväkivallan uhrina oleminen vaikuttaa sosiaalityöntekijän käyttäytymiseen ja tunteisiin, koska täytyy yrittää kaikin keinoin estää tilanteen muodostuminen työväkivallaksi.

” jos se on ollu uhkaavan tuntuinen se tilanne, niin se seuraava kerta pelottaakin ehkä vielä enemmän, koska nyt mun pitäis näyttää siltä, että sä oot ihan peace off cake mulle, että tästä selvitään.. ja se ärsyttää ittiä, kun on periaatteessa uhattu ja on jo uhri siinä ajatuksessa ja sitte pitää vielä koettaa kiemurrella siinä, että ettei taas uudestaan. ” (H1)

” täytyy ottaa ite semmonen, et pistää se jännitys tai pelko sinne taakse tai sinne sisälle ja esittää, näyttelijänlahjat on hirveen hyvät tässä, että sä esität ja näytät sille, että sä et pelkää, että sä et jännitä tätä tilannetta, koska se vaikuttaa siihen asiakassuhteeseen, miten sä saat tän asian läpi. ” (H3)

Ensimmäisessä otteessa sosiaalityöntekijä kuvaa pelon tunteen kasvavan tilanteissa, joissa asiakas on edellisessä kerralla käyttäytynyt uhkaavasti. Sosiaalityöntekijä pelkää asiakasta, mutta pelko täytyy pitää piilossa ja käyttäytyä neutraalisti asiakasta kohtaan. Työväkivalta tilanteissa sosiaalityöntekijä kokee olevansa uhri, mutta sitä ei saa näyttää asiakkaalle, vaan täytyy pysyä vahvana. Tämä ärsyttää sosiaalityöntekijää. Toisessa otteessa sosiaalityöntekijä pitää tärkeänä, että pelkoa ja jännitystä ei näytetä asiakkaalle, vaan esitetään reagoimatonta. Tunteiden näyttäminen vaikuttaa asiakassuhteeseen ja siihen miten hoidat kyseisen asiakastilanteen.

Kielteiset ja epämiellyttävät tunteet

Sosiaalityöntekijöiden mukaan sosiaalityössä käsitellään vaikeita asioita, jolloin on todennäköistä, että monenkirjavat tunteet nousevat asiakkailta pintaan. Sosiaalityöntekijät joutuvat kertomaan ikäviä asioita asiakkaille ja tekemään päätöksiä, jotka eivät välttämättä ole asiakkaalle mieluisia. Sen vuoksi myös erilaiset kielteiset ja epämiellyttävät tunteet ovat tavallisia sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijät kertovat asiakkaiden olevan usein hätäntyneitä ja pelokkaita asioidessaan sosiaalityöntekijän luona. Asiakastilanteet saattavat olla jännittäviä niin sosiaalityöntekijälle kun asiakkaallekin. Mikäli asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi, eikä esimerkiksi ole saanut haluamaansa palvelua, nousee vihan ja kiukun tunteet pintaan. Sosiaalityöntekijät kertovat ymmärtävänsä asiakkaiden kielteisiä ja epämiellyttäviä tunteita, mutta eivät hyväksy sitä, jos tilanne muuttuu uhkaavaksi kielteisten tunteiden noustessa pintaan. Sosiaalityöntekijät ottavat asiakkaiden negatiiviset tunteet vastaan, mutta eivät aina ole varsinaisen suuttumuksen kohde, kuten seuraavasta otteesta ilmenee:

” yks asiakas aina sanoo niin kauniisti, ku se ensin huutaa ja sadattaa ja antaa tulla kaiken, sit se sanoo: mut en mä sulle suuttunu ole ja se on niin ihanaa, että sanois kaikki asiakkaat näin, että se asia siinä ärsyttää ja vituttaa ja haluaa saada pois, mut en mä sulle suuttunu oo.” (H3)

Edellä olevassa otteessa sosiaalityöntekijä kuvaa tilannetta, jossa asiakas purkaa kielteiset tunteet sosiaalityöntekijään. Asiakas kuitenkin korostaa, että varsinaisen suuttumuksen kohde ei ole sosiaalityöntekijä. Otteesta välittyy kuva, että sosiaalityöntekijän on helpompi ymmärtää ja vastaanottaa asiakkaan negatiiviset tunteet tilanteessa, jossa asiakkaan turhautuminen ei kohdistu suoraan sosiaalityöntekijään.

5.6 Työväkivaltilanteiden käsittely ja ennaltaehkäisy

Tarkastelen seuraavaksi sitä, miten työväkivaltilanteita on työyhteisössä käsitelty ja miten niitä on pyritty ennaltaehkäisemään. Lähtökohtana ovat sosiaalityöntekijöiden kokemukset, joista paikansin asiaan liittyen kolme eri näkökulmaa: sosiaalityöntekijän, johtoportaan ja asiakkaan. Sosiaalityöntekijöiden mukaan työväkivaltilanteita käsitellään työyhteisössä vaihtelevasti. Työväkivallan ennaltaehkäisyksi on tehty joitakin konkreettisia toimenpiteitä, kuten sosiaalitoimen aukioloaikojen kaventaminen ja mahdollisuus vartijan mukaan ottamiseen, mutta sosiaalityöntekijöiden mukaan ennaltaehkäisyssä on vielä kehitettävää.

Työväkivaltilanteiden käsittely ja ennaltaehkäisy: sosiaalityöntekijät

Sosiaalityöntekijöiden mukaan työväkivaltilanteita käsitellään vaihtelevasti työyhteisössä. Osa työntekijöistä kokee, että työväkivaltilanteita on käsitelty hyvin työyhteisössä, mutta osa on sitä mieltä, että käsittely on puutteellista. Joka tapauksessa sosiaalityöntekijöiden päällimmäinen ajatus on, että he jäävät yksin asiansa kanssa. Sosiaalityöntekijät kertoivat käyvänsä asiaa läpi lähinnä työkaverien kanssa ja tiimissä, mutta kaipaavansa enemmän tukea ja apua työväkivaltilanteiden käsittelyyn. Sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus purkaa työväkivaltilanteita ryhmätyönohjauksessa ja työterveyspsykologilla, mutta niissäkin on omat haasteensa. Työterveyspsykologille täytyy itse varata aika, mikäli haluaa keskusteluaikaa. Sosiaalityöntekijät pitävät tätä huonona asiana, koska työväkivaltilanteen jälkeen ei välttämättä ole itsellä voimavaroja lähteä selvittämään työterveyspsykologin yhteystietoja ja varaamaan aikaa. Työnohjaus puolestaan on kerran kuukaudessa, kun työväkivaltilanne pitäisi saada purkaa

mahdollisimman pian sen tapahduttua. Lisäksi eräs sosiaalityöntekijä nosti esiin seikan, jonka mukaan ryhmätyönohjauksessa hän ei välttämättä halua nostaa kaikkia omia henkilökohtaisia tunteja esiin, vaan hän piti parempana kahdenkeskistä keskustelua. Sosiaalityöntekijöillä ei ollut kokemusta siitä, miten pian työterveyspsykologille saa ajan.

Työväkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyssä sosiaalityöntekijät pitävät tärkeänä, että heillä olisi toimivat turvajärjestelyt ja selkeät toimintaohjeet työväkivaltatilanteiden varalle. Näin ei tällä hetkellä ole. Sosiaalityöntekijät eivät olleet varmoja, toimiiko työpaikan hälytysjärjestelmä, eikä heillä ole käytössään selkeitä toimintaohjeita työväkivaltatilanteiden varalle, jossa kerrotaan mitä tulee tehdä ja miten toimia työväkivaltatilanteissa ja sen jälkeen. Työpaikalla on olemassa jotkut yleispätevät ohjeet, mutta sosiaalityöntekijöiden mukaan ne eivät ole riittävän yksityiskohtaiset ja juuri heidän työpaikalleen muokatut. Turvallisuusjärjestelyjen lisäksi sosiaalityöntekijät pitävät työväkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyn lähtökohtana asiakaslähtöisyyttä, joka tarkoittaa asiakkaan kunnioittamista, kuuntelemista sekä päätösten ja toiminnan perustelemista.

” tietysti varmaan vähä sillä pystyy ehkäisemään, että perustelee sen ymmärrettävällä tavalla, että miksi toimimaan näin kun toimitaan ja vaikka olis sen asiakkaan kanssa erimieltä, niin kuitenkin kunnioittaa sitä hänen mielipidettään ja kohtelee häntä tasa-arvosena ihmisenä itsensä kanssa, että ei asetu asiakkaan yläpuolelle ja oo semmonen virkamies. ” (H4)

” ja aika monta kertaa saa tommoset puhelin uhkaukset hylätystä päätöksestä rauhoittumaan sillä, että on samaa mieltä asiakkaan kanssa ja kertoo oikeudesta valittaa päätöksestä niin, se on monta kertaa semmonen laukaiseva tekijä, et se on loppunut siihen, et näin täällä tosiaan toimitaan, mutta sinulla on oikeus valittaa, niin se on vaikuttanut siihen. ” (H3)

Yllä olevassa otteessa sosiaalityöntekijä pitää tärkeänä, että asiakkaalle perustellaan toimintatavat ymmärrettävällä tavalla. Sosiaalityöntekijän mukaan asiakkaan kanssa ei tarvitse olla samaa mieltä, mutta häntä täytyy kunnioittaa ja kohdella tasavertaisena ihmisenä. Seuraavassa otteessa sosiaalityöntekijä puolestaan kertoo, että olemalla asiakkaan kanssa samaa mieltä ja tuomalla asiakkaan tietoon valitusoikeuden, saattaa se toimia työväkivaltaa ennaltaehkäisevänä tekijänä.

Sosiaalityöntekijät ovat yhtä mieltä siitä, että omalla toiminnallaan voi vaikuttaa työväkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn. Hyvä persoona ja taitava työntekijä ei välttämättä koe uhkatilanteita, mutta omalla käytöksellään työntekijä voi hyvin helposti provosoida tilanteita, joten on todennäköistä, että työntekijä voi tulla uhatuksi. Sosiaalityöntekijöiden mukaan rajojen asettaminen sekä itselle että asiakkaille saattaisi ennaltaehkäistä työväkivaltaa. Rajojen määrittäminen tarkoittaa sitä, työyhteisöissä ei tulisi sallia työväkivaltaa. Sosiaalityöntekijöiden pitäisi rohkeasti sanoa asiakkaalle, että uhkaavaa käytöstä ei sallita ja sosiaalityöntekijälle ei saa puhuta uhkaavasti. Lisäksi tärkeänä tekijänä ennaltaehkäisyssä sosiaalityöntekijät mainitsevat työparityöskentelyn. Usein työpari otetaan mukaan asiakastilanteisiin silloin, kun asiakas on edellisellä kerralla käyttäytynyt uhkaavasti tai, jos etukäteen tiedetään asiakkaan olevan väkivaltainen. Työparityöskentely ei ole aina mahdollista, koska kaikilla sosiaalityöntekijöillä ei ole mahdollisuutta saada työparia, eikä mahdollisuutta siirtää asiakasta toiselle työntekijälle. Haastavaksi väkivaltatilanteet koetaan silloin, kun ne tapahtuvat ennakoimattomasti. Sosiaalityöntekijät pyrkivät ennaltaehkäisemään työväkivaltaa ennakoimalla tilanteita, mutta aina se ei ole mahdollista esimerkiksi silloin, jos ei entuudestaan tunne asiakasta.

” semmosia tilanteita mitä ei pysty ennakoimaan, niin ne on pelottavamman tuntuista, kuin jos sä tiedät, että se voi tulla raamit kaulassa niin sitte siihen pystyy ennakoimaan, ottaa sen vartijan ja suunnittelee miten me jutellaan tää asia ja sillä tavalla. ” (H1)

” kyllä siihen vaikuttaa aika lailla sekin, et kuinka pitkä se asiakassuhde on ollut tai et kuinka paljon sitä ihmistä tuntee, et kuinka sä pystyt käsittelemään sitä ihmistä. Mullaki ollu todella vaarallisia ja aggressiivisia asiakkaita, jonka kans mä toimin, tai tulen toimeen erittäin hyvin, kun niitä on oppinut käsittelemään tietyllä tavalla, tietää mitä pitää sanoa, että se menee perille ilman, että toinen provosoituu siitä sanomisesta tai muuta, mut sitte on näitä joita ei pysty aavistamaan tai ennakoimaankaan. ” (H3)

Ensimmäisessä otteessa sosiaalityöntekijä kertoo ennakoimattomien tilanteiden olevan pelottavampia kuin tilanteet, joihin pystyy ennalta varautumaan. Ennakointi tarkoittaa asiakastilanteen suunnittelua etukäteen ja vartijan mukaan ottamista. Toisessa otteessa sosiaalityöntekijä pitää työväkivallan ennaltaehkäisevänä tekijänä pitkää asiakassuhdetta, koska silloin sosiaalityöntekijä tuntee asiakkaan ja on mahdollisesti oppinut käsittelemään asiakasta tietyllä tavalla, että tilanteet eivät johtaisi työväkivaltaan.

Työväkivaltatilanteiden käsittely ja ennaltaehkäisy: johtoporras

Sosiaalityöntekijöiden mukaan johtoportaan pitäisi osallistua työväkivaltatilanteisiin nykyistä tehokkaammin. Eniten sosiaalityöntekijät kaipaavat johtoportaalta selkeitä toimintaohjeita ja aktiivista puuttumista työväkivaltaan. Sosiaalityöntekijöillä on käytössään hälytysjärjestelmä, mutta sen toimivuudesta he eivät ole varmoja. Sosiaalityöntekijät korostavat, että hälytysjärjestelmiä pitäisi testata säännöllisesti ja sen he katsovat olevan johtoportaan vastuulla. Sosiaalityöntekijät tietävät, että työpaikan ohjeen mukaan työväkivaltatilanteista pitäisi laatia työturvallisuusilmoitus, mutta työntekijät kokevat niiden tekemisen turhauttavaksi ja työajan haaskaamiseksi. Tämä johtuu siitä, että sosiaalityöntekijöiden mukaan työturvallisuusilmoitusten laatiminen ei johda mihinkään, eikä niitä ole käsitelty yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Osa sosiaalityöntekijöistä ei ole koskaan tehnyt ilmoitusta, vaikka on kokenut työväkivaltaa. Johtoporras vastaanottaa työturvallisuusilmoitukset, joten sosiaalityöntekijät odottavat, että joku heistä ryhtyy toimeen asian hoitamiseksi. Lisäksi johtoportaan tulisi toiminnallaan ja rajojen asettamisella viestittää asiakkaalle, että työväkivalta ei ole sallittua.

” mä mietin sitä, että jos sä ilmoitat siitä eteenpäin, niin silloin myös sitte se, että jos sä sanot asiakkaalle, että mä joudun nyt ilmottamaan tästä eteenpäin, niin pitää siitä aiheutuakin jotakin, ettei se oo niin, että sä niinku vittuilit mulle ja uhkailit mua tolla ja sitte kukaan ei koskaan ottanu asiaa hoitaakseen, sit sille asiakkaalle tulee semmonen, että taas tuo vaan, niinkun näin.. sitte ei sille mitään tapahtunut ja mä saan tehdä noin seuraavankin kerran, että kantele nyt sitten taas jollekin.” (H2)

Yllä olevassa otteessa sosiaalityöntekijä nostaa esiin tilanteen, jolloin kertoo asiakkaalle ilmoittavansa työväkivallasta eteenpäin, mutta joutuu pettymään, koska kukaan ei tehnyt asiaa mitään. Sosiaalityöntekijän mukaan tällainen toiminta viestittää asiakkaalle, että työväkivalta on hyväksyttävää ja hän voi käyttäytyä seuraavallakin kerralla tällä tavalla.

Työväkivallan ehkäisemiseksi ja työpaikan turvallisuuden vuoksi sosiaalityöntekijät toivovat täsmällisiä toimintaohjeita, jotka tulisi käsitellä perusteellisesti jokaisen työntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijät korostavat työnantajan vastuuta toimintaohjeiden laatimiseksi. Tällä hetkellä sosiaalityöntekijöillä ei ole varmuutta, miten tulee toimia esimerkiksi työväkivaltatilanteisiin liittyvissä rikosoikeudellisissa tilanteissa. Työntekijöiden pitäisi voida luottaa siihen, että

työväkivaltatilanteen kohdatessa hän saa apua ja tukea työyhteisössä esimieheltään. Sosiaalityöntekijät kokevat, että asian hoitaminen on omalla vastuulla ja haluaisivatkin, että työpaikan edustaja olisi työntekijän apuna ja ottaisi ohjat käsiinsä työväkivaltatilanteen jälkeen. Sosiaalityöntekijät kertoivat arvostavansa sitä, kun joku tulisi edes kysymään: miten sinä voit? Lisäksi sosiaalityöntekijät painottavat, että työyhteisössä tulisi huolehtia asianmukaisista työväkivaltatilanteiden purkumahdollisuuksista. Sosiaalityöntekijät kokevat, että juuri nyt työpaikalla ei ole järjestetty riittäviä toimia asian purkamiseen ja käsittelyyn.

” ja onhan tietysti, että on vakava asia, mutta juuri se puoli, että me ei aleta turhaa sen takia pelkäämään, se menis asiana ja se vaan hoidetaan, että sitten taas tietää, että jos se tulee sellanen tilanne, niin on toimintatapoja ja on sitten keinoja ja sitten justtiinsa se purkumahdollisuudet ym. kaikki olis niinku hoidossa, eikä tarttis joka kerta olla, kuin Liisa Ihmemaassa että mitä tapahtuu. ” (H1)

” niin ja sit jos tapahtuis ihan oikeesti jotain tosi vakavaa, et sä loukkaannut tai vammaudut jollakin tapaa ja siitä on tällisiä rikosoikeudellisia seurauksia ja korvaus juttuja ja, et kuka musta silloin pitää huolen ja mun perheestä ja tästä kaikesta, kuka pitää piuhat käsissään. ” (H4)

” ne pitäis yleensäkin purkaa, kun miettii sitä, et onhan näinkin, et jos aatellaan, et kriisiryhmäkin toimii, jos asiakkaille tapahtuu joku tällainen, niin kyllä se pitäis työntekijöillekin olla joku tai pitääks meidän sitte ottaa työterveyteen yhteyttä, mä en tiä saadaanko.. ” (H5)

Otteessa yksi sosiaalityöntekijä korostaa työväkivallan vakavuutta, mutta hän ei halua kuitenkaan ruveta aiheettomasti pelkäämään niitä tilanteita. Sosiaalityöntekijä haluaa, että työväkivaltatilanteet hoidetaan, kuten muutkin työtehtävät. Selkeillä toimintaohjeilla, keinoilla ja purkumahdollisuuksilla ehkäistään se, että sosiaalityöntekijät eivät ole jokaisen työväkivaltatilanteen jälkeen hämillään siitä, miten nyt tulisi toimia. Otteessa kaksi sosiaalityöntekijä on huolissaan siitä, kuka pitää hänestä ja hänen perheestä huolta vakavassa työväkivaltatilanteessa. Sosiaalityöntekijä ei tiedä kenen vastuulla on hoitaa asiaa. Viimeisessä otteessa sosiaalityöntekijä on sitä mieltä, että työväkivaltatilanteet pitää purkaa työssä. Asiakkaille voidaan järjestää kriisiapua, mutta onko sitä saatavilla työntekijöille. Sosiaalityöntekijä on epävarma, mihin työväkivaltatilanteen jälkeen pitäisi ottaa yhteyttä.

Asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna työväkivaltatilanteita ei ole juurikaan käsitelty asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakas on ollut mukana tilanteen selvittämisessä lähinnä silloin, jos kyseessä on esimerkiksi sosiaalityöntekijän autoon kohdistettu vahingonteko. Asiakkaaseen liittyviksi ennaltaehkäiseviksi toimiksi sosiaalityöntekijät mainitsevat sosiaalitoimiston aukioloaikojen kaventamisen ja tarvittaessa vartijan mukaan ottamisen asiakastilanteeseen. Aukioloaikojen kaventamisella on selvästi ollut vaikutusta uhkaavien tilanteiden vähenemiseen. Aikaisemmin sosiaalitoimiston ovet ovat olleet avoinna klo 8.00 – 16.00, jolloin asiakkailta on ollut vapaa pääsy sosiaalitoimen tiloihin. Sosiaalityöntekijöillä on liukuva työaika ja liikkuva työ, joten he eivät välttämättä ole aina paikalla, kun asiakas tulee aikaa varaamatta vaatimaan työntekijän tapaamista. Tällaisissa tilanteissa asiakas on saattanut muuttua uhkaavaksi. Aukioloaikoja muutettiin siten, että nyt ovet ovat avoinna viisi tuntia päivässä klo 9.00 - 14.00. Sosiaalityöntekijät kertovat ennakoivansa vaikeita asiakastilanteita muun muassa ottamalla vartijan turvaamaan tilannetta. Vartija ei työskentele päivittäin sosiaalitoimessa, vaan hänelle soitetaan ja sovitaan tietty kellonaika, jolloin hän tulee paikalle. Koska vartijan läsnäolo sosiaalitoimessa ei ole normaali käytäntö, joutuvat sosiaalityöntekijät pohtimaan miten he perustelevat asiakkaalle vartijan läsnäolon. Kerrotaanko asiakkaalle suoraan, että vartija on tilattu turvaamaan sosiaalityöntekijän tapaamista ja/tai vartija on oven takana turvaamassa tilannetta.

” sitte on tietysti sellanen uus mitä aattelee, niin mehän ollaan otettu vartija, et onhan se semmone uus juttu, että on ollu niitä casejä, että meillä seisoo vartija joko oven ulkopuolella tai on ollut huoneessakin seisomassa, että sitä on käytetty ihan tietoisesti rauhoittamaan tilannetta. ” (H2)

Yllä olevassa otteessa sosiaalityöntekijä kertoo uutena työväkivallan ennaltaehkäisevänä toimintatapana olevan vartijan mukaan ottaminen tiettyihin asiakastapaamisiin. Vartijan tehtävänä on rauhoittaa tilanne, mikäli se johtaa työväkivaltaan. Toisaalta vartijan läsnäolo toimii ennaltaehkäisevänä siten, että asiakas pyrkii hillitsemään itsensä, kun tietää vartijan olevan paikalla. Vartija voi olla joko sosiaalityöntekijän huoneessa tai oven ulkopuolella.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tavoitteenani on ollut tutkia sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työhön liittyvästä väkivallasta sekä selvittää työväkivaltaan puuttumista työturvallisuuskulmasta. Tutkielman johtopäätös on, että sosiaalityöntekijät kokevat työväkivaltaa työssään. Omien työväkivaltakokemusten lisäksi työntekijät kertoivat työyhteisössä muille työntekijöille tapahtuneista väkivaltatilanteista. Sosiaalityöntekijät kokivat tapahtuneen työväkivaltatapauksen pelottavana ja sitä kautta se vaikutti työntekijöiden hyvinvointiin. Työväkivalta koskettaakin koko työyhteisöä, vaikka se ei suoranaisesti kohdistuisi itsen työntekijänä. Eri työväkivallan muodot aiheuttavat pelkotiloja ja turvattomuutta sekä väkivaltaa ja uhkaa kokeneille, kuin myös niille, jotka työyhteisöissä tietävät työväkivallasta (Rantaeskola ym. 2015, 7).

Kansallisissa ja kansainvälisissä tutkimuksissa sosiaalityöntekijöihin kohdistuvan työväkivallan on todettu olevan useimmiten henkistä väkivaltaa ja uhkailua (Antikainen-Juntunen 2007; Koritsas ym. 2010; Macdonald & Sirotych 2005; Robson ym. 2014.) Myös tutkielmani mukaan sosiaalityöntekijät kokivat selvästi eniten uhkailua. Asiakas voi uhkailla sosiaalityöntekijää sanallisesti tai käyttäytyä sanattomasti uhkaavasti. Puhe ja kehon viestit eivät suinkaan aina vastaa toisiaan. Ihminen voi esimerkiksi ilmeillään tarkoituksellisesti osoittaa, ettei hän tarkoita sitä mitä hän sanoo. Tai vastaavasti ihminen voi tahattomasti esimerkiksi punastumalla mitätöidä verbaalisen ilmauksensa. (Weizmann-Henelius 1997, 63-64.) Jos sanallisten ja sanattomien viestin välillä on ristiriitaa, sanaton taso on yleensä se, jota kuulija helpommin uskoo. Sosiaalityöntekijää ei vakuuta asiakkaan sanat, jos tämän muu viestintä kertoo päinvastaista. (Roivas & Karjalainen 2013, 21.)

Uhkauksien lisäksi sosiaalityöntekijät kokivat työssään henkistä väkivaltaa, fyysistä väkivaltaa ja seksuaalista ahdistelua. Henkinen väkivalta ilmeni työntekijän nimittelynä, haukkumisena, huutamisena ja kiroilemisena. Tyypillisiä fyysisen väkivallan tekoja olivat tavaroiden heittäminen ja tönnähtäminen. Ruotsissa ja Iranissa tehdyn tutkimuksen tuottama tulos on samansuuntainen. Yleisin fyysisen väkivallan muoto sosiaalityössä oli sosiaalityöntekijän tönnähtäminen. Sosiaalityöntekijään kohdistuva fyysinen väkivalta on hieman yleisempää Iranissa kuin Ruotsissa. (Padyab & Ghazinour 2014.) Tutkielmani mukaan sosiaalityöntekijät voivat kokea myös seksuaalista ahdistelua ja häirintää, mutta ne olivat harvinaisempia. Antikainen-Juntunen (2007) ja Shin (2011) vahvistivat saman havainnon. Shin (2011) tutkimuksessa vajaa 3 % sosiaalityöntekijöistä oli kokenut seksuaalista häirintää ja Antikainen-Juntunen (2007) tutkimuksessa luku oli vielä vähemmän, sillä yksikään sosiaalityöntekijä ei ollut kohdannut seksuaalista väkivaltaa viimeisen vuoden aikana.

Sosiaalityöntekijöiden mukaan työväkivaltakokemukset vaikuttivat heidän työntekoonsa, työmotivaatioonsa ja työhyvinvointiinsa (myös Harris & Leather 2012; Robson ym. 2014). Fyysiset seuraukset olivat niin voimakkaita, että työntekijät kokivat äänensä värisevän keskustelussa asiakkaan kanssa tai koko heidän vartalonsa täräsi kohtaamisen aikana tai sen jälkeen. Psykkisiä vaikutuksia olivat pelko, jännitys, syyllisyys ja itsearvostuksen heikkeneminen. Työväkivalta kokemukset veivät sosiaalityöntekijöiltä energiaa, voimavaroja ja aiheuttivat uupumusta ja väsymystä. Välillisesti työväkivallan seuraukset koskettivat sosiaalityöntekijän työyhteisöä ja omaa perhettä. Itseen kohdistuva työväkivalta on sosiaalityöntekijöiden mukaan helpompi kestää, kuin se väkivalta, joka koskettaa työntekijän omaa perhettä. Myös Littlechild ym. (2016, 5) ja Robson ym. (2014, 933) näkevät uhkauksilla olevan erityisen vahingollinen vaikutus, jos se koskee sosiaalityöntekijää henkilökohtaisesti tai hänen perhettään. Molemmat aiheuttavat yhtä paljon huolta ja pelkoa työntekijälle. Lisäksi tutkielmani mukaan työväkivalta vaikutti työyhteisössä työtapojen ja työn uudelleen järjestelyyn, kuten työpari työskentelyn lisääntymiseen. Asiakasnäkökulmasta katsottuna työväkivalta johti negatiiviseen asiakassuhteeseen, jolloin seurauksena oli luottamuksellisen asiakassuhteen menettäminen (ks. Littlechild 2016).

Työväkivaltaan liittyi monenlaisia tunnereaktioita. Lievemmat uhkatilanteet eivät vaikuttaneet merkittävästi sosiaalityöntekijään, jolloin tunnetason reagointi jäi vähäiseksi. Selvästi eniten työväkivalta ja uhkatilanteet aiheuttivat kuitenkin pelkoa, ahdistusta ja turvattomuutta. Tulos on yhdenmukainen Robson ym. (2014) tutkimuksen kanssa, jonka mukaan tunnereaktio vaihteli työväkivallan muodon mukaan. Uhkauksilla näytti olevan suurin vaikutus psyykkiseen hyvinvointiin, koska 69% sosiaalityöntekijöitä ilmoitti kokeneensa pelkoa ja 62% ahdistusta tapahtuneen jälkeen. (Robson ym. 2014.) Työväkivaltilanteissa sosiaalityöntekijät kokivat olevansa uhreja, jotka eivät voi käyttäytyä uhrin tavoin, vaan heidän täytyi pysyä vahvana ja hoitaa työ niin hyvin loppuun kuin mahdollista tilanteesta huolimatta. Yleensä sosiaalityöntekijät pyrkivät salaamaan tunteensa, kuten pelkonsa, asiakastilanteissa, jotta asiakas ei voi käyttää tilannetta hyödyksi. Usein sosiaalityössä käsitellään vaikeita asioita ja joudutaan tekemään päätöksiä, jotka eivät välttämättä ole asiakkaalle mieluisia. Tämän vuoksi asiakkaiden erilaiset tunteet ovat tavallisia sosiaalityössä. Monesti sosiaalityöntekijät ymmärtävät asiakkaiden kielteisiä ja epämiellyttäviä tunteita, mutta heidän ei tarvitse hyväksyä sitä, jos tilanne muuttuu uhkaavaksi asiakkaan kielteisten tunteiden noustessa pintaan. Tzafrir ym. (2015, 72) mukaan sosiaalityöntekijät ikään kuin suojelevat itseään sillä, että eivät ajattele aggression kohdistuvan suoraan sosiaalityöntekijään, vaan olevan pikemminkin seurausta asiakkaan vaikeuksista ja häädystä.

Työväkivallan ilmenemiseen voi olla hyvin monenlaisia syitä ja taustatekijöitä. Tutkielmani mukaan siihen vaikuttavat ennen kaikkea asiakkaan omat lähtökohdat, mutta myös sosiaalityöntekijän työhön kuuluvat toimenpiteet ja päätösvalta, kuten myös Robson ym. (2014) totesivat. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde joutuu koetukselle tilanteissa, joissa asiakkaan tunteet ovat pinnassa ja, joissa on vahvasti esillä sosiaalityöntekijän valta ja kontrolli (Robson ym. 2014, 932). Asiakkaat reagoivat saamaansa kohteluun ja siihen, kun heidän elämänsä puututaan esimerkiksi lastensuojelullisin väliintuloin tai toimeentulotuen epäämisin. Asiakkaat pitävät sosiaalityöntekijää keskeisimpänä vastapelurinaan, koska he kyseenalaistavat yksityisyyteensä puuttumisen. Tämä johtuu siitä, että monikaan asiakas ei halua se, johon kontrollitoimenpiteet kohdistuvat. Etenkään, jos ne katsotaan vastuuttomuuden tai hyvinvointivaltoriippuvuuden vuoksi oikeutetuksi. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaan välistä vastakkainasettelua lisää se, jos sosiaalityö nähdään vain liittämisen- ja kontrollisuhteena, koska tällöin työntekijällä on kontrolloijan ja asiakkaalla kontrolloitavan rooli. Kontrollisuhteessa osapuolten hierarkkinen ero korostuu entisestään. (Juhila 2006, 97-99.)

Lisäksi yhtenä työväkivaltaan altistavana tekijänä sosiaalityöntekijät pitivät asiakkaan puutteellisia ilmaisukeinoja tai tiettyä opittua käyttäytymismallia. Tulos on samansuuntainen Tzafrir ym. (2015, 73) tutkimuksen kanssa, jonka mukaan joskus asiakkaan ainut tapa selviytyä arjestaan on käyttäytyä aggressiivisesti ja tällaista tapaa hän pitää ainoana keinona saavuttaa mitään. Tutkielmassani tuli esiin, että muita altistavia tekijöitä olivat asiakkaan mielenterveys- tai muu sairaus, kulkuriasiakkaat ja asiakkaan vankilatausta. Spencer ja Munch (2003) huomauttavatkin, että vankilassa olevista henkilöistä, joilla on mielenterveydensairaus, yli puolet on vangittuna väkivaltaisesta rikoksesta ja sosiaalityöntekijät palvelevat usein näitä henkilöitä ennen vankilaan joutumista ja heidän vankilasta päästyä. Lisäksi tutkijat havaitsivat, että skitsofrenian lisäksi muita keskeisiä työväkivaltaan altistavia tekijöitä ovat lääkityksen laiminlyönti, aktiivinen huumeiden tai alkoholin käyttö ja asiakkaan väkivaltainen historia.

Työväkivallan laukaisevina tekijöitä sosiaalityöntekijät pitivät kielteisen päätöksen antamista asiakkaalle, työntekijän ja asiakkaan välisiä ristiriitatilanteita ja tilanteita, joissa asiakas ei saa omasta mielestään riittävän nopeasti haluamaansa palvelua. Lisäksi uhkatilanteet olivat todennäköisiä tilanteissa, joissa asiakas oli päihtynyt. Sosiaalityöntekijät korostivat, että työntekijän omalla käytöksellä oli myös merkitystä työväkivaltaan altistumisessa. Jos sosiaalityöntekijä on asiakasta kohtaan asiakaslähtöinen, kunnioittava ja kuunteleva, saattaa se ennaltaehkäistä

työväkivaltaa. Ennaltaehkäisyssä myös toiminnan ja päätösten perustelu on tärkeää. Tzafrir ym. (2015) näkivät, jos työntekijä osoittaa välinpitämättömyyttä asiakasta kohtaan ja käyttää usein ilmaisia, jotka asiakas tulkitsee negatiiviseksi, saattaa se johtaa samankaltaiseen käytökseen asiakkaan taholta työntekijää kohtaan. Asiakkaan aggressiivisuus saattaa myös nousta pintaan, jos työntekijä on epäluotettava ja kohtelee asiakkaita epäkunnioittavasti tai on kärsimätön asiakkaita kohtaan. (Tzafrir ym. 2015, 75.) Juhila (2006) korostaa, että sosiaalityöntekijöiden onkin varauduttava ennakolta tällaisiin mahdollisiin riitatapauksiin ja perusteltava päätöksensä entistä selkeämmin, kerrottava asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja valinnanmahdollisuuksistaan ja käytettävä laillisia menettelytapoja. Tekemällä näin sosiaalityöntekijät ovat valmistautuneita puolustamaan ja perustelemaan omaa toimintaansa riita-asiassa. (Juhila 2006, 97.)

Sosiaalityöntekijöiden mukaan työväkivaltilanteita käsiteltiin työyhteisössä vaihtelevasti. Työntekijät kävivät asiaa läpi lähinnä työkavereiden kanssa ja tiimissä, mutta kaipaavat tilanteiden käsittelyyn enemmän apua ja tukea johtoportaalta. Myös Littlechild ym. (2016, 7) tutkimuksessa 38% vastaajista kertoi, etteivät he saa tarpeeksi ohjausta ja tukea vihamielisen ja uhkaavan asiakkaan kohtaamiseen. Tutkielmani mukaan sosiaalityöntekijöiden päällimmäisenä tunteena oli, että he jäävät asian kanssa yksin. Heillä ei ole toimivia turvajärjestelyjä, eikä selkeitä toimintaohjeita työväkivaltilanteiden varalle. Zelnick ym. (2013, 81) mukaan juuri turvallisuussuunnittelun puute aiheuttaa sosiaalityöntekijöille usein tunteen, että heitä ei tueta riittävästi, vaan ovat itse vastuussa omasta turvallisuudesta. Tutkielmassani käy ilmi, että työyhteisöissä työväkivallan ennaltaehkäisyksi oli tehty joitakin konkreettisia toimenpiteitä, kuten sosiaalitoimiston aukioloaikoja oli kavennettu ja mahdollisuutta vartijan mukaan ottamiseen asiakastapaamisiin oli lisätty. Tästä huolimatta sosiaalityöntekijät näkivät, että ennaltaehkäisyssä oli vielä kehitettävää. Tärkeimmäksi ennaltaehkäiseväksi tekijäksi sosiaalityöntekijät nimesivät yksityiskohtaisen turvallisuussuunnitelman ja -ohjeiden laatimisen ja niiden päivittämisen sekä rajojen asettamisen itselle ja asiakkaalle; työyhteisöissä ei tule sallia työväkivaltaa missään muodossa. Samaa asiaa korostettiin myös Littlechild ym. (2016, 7) tutkimuksessa, jonka mukaan työntekijät olivat erityisen huolissaan siitä, että sosiaalityön asiakkaat eivät saaneet selkeitä viestejä siitä, minkälainen käyttäytyminen on sallittua sosiaalitoimessa ja mikä ei. Asiakkaille tulee tehdä myös selväksi, mitä tapahtuu, jos sääntöjä ei noudateta.

Tutkielmaani osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden työpaikan ohjeiden mukaan työväkivaltilanteista tulee laatia työturvallisuusilmoitus. Sosiaalityöntekijät myönsivät, että ovat jättäneet ilmoituksen tekemättä, koska kokevat niiden tekemisen turhauttavaksi ja työajan

haaskaamiseksi. Työntekijöiden mukaan ilmoitusten laatiminen ei johda mihinkään, eikä niitä ole käsitelty sosiaalityöntekijöiden kanssa. Myös Iranissa jopa 66% työväkivaltaa kokeneista sosiaalityöntekijöistä kertoo jättäneensä ilmoittamatta työväkivallasta esimiehelleen. Näistä lähes puolet ei maininnut mitään erityistä syytä ilmoittamatta jättämiseen. (Padyab & Ghazinour 2014.) Kaikki sosiaalityöntekijöiden kokemat työväkivalta tapaukset eivät tule ilmi, koska työntekijät ovat usein haluttomia ilmoittamaan väkivaltaisuuksista työyhteisöissä. Osittain siksi, koska työntekijät syyttävät itseään siitä, mitä heille on tapahtunut ja osittain sen vuoksi, koska he kokevat saavansa liian vähän tukea tilanteen jälkeen. (Balloch ym. 1998; McDonald & Sirotych 2005.) Syy ilmoittamatta jättämiseen saattaa olla myös siinä, että työntekijät kokevat, että väkivalta- tai uhkatilanne ei ollut riittävän vakava, että siitä kannattaisi ilmoittaa eteenpäin. Tai työntekijällä on käsitys, että väkivalta on osa hänen työtään. (Spencer & Munch 2003; Zelnick ym. 2013, 77.) Robson ym. (2014) ovat tulleet siihen johtopäätökseen, että sosiaalityöntekijät kokevat työssään sanallista aggressiota niin paljon, että he vähättelevät kokemaansa työväkivaltaa ja melkein hyväksyvät sen osana työtään. Tämä puolestaan edistää työkuultuuria, jossa ei raportoida tapahtuneita tilanteita. (Robson ym. 2014, 934.)

Tarkasteltaessa työväkivaltailmiötä sosiaalityön toimintakulttuurin kautta, suurimmaksi haasteeksi nousi sosiaalityön yhteiskunnallisen arvostuksen puute. Sosiaalityöntekijät olivat yhtä mieltä siitä, että sosiaalityön yleinen arvostus on heikkoa ja työväkivalta mielletään usein sosiaalityöhön kuuluvaksi. Työväkivallan näkökulmasta erityinen haaste onkin, miten sosiaalityön yleinen arvostus saadaan nousemaan ja sitä kautta työväkivalta vähenemään. Yhteiskunnallisen arvostuksen lisäksi johtoportaan suhtautuminen työssä koettuun väkivaltaan sosiaalityöntekijät kokivat merkittäväksi. Sosiaalityöntekijöiden mukaan johtoporras ei suhtaudu työväkivaltailmiöön sillä vakavuudella, mitä työntekijät odottavat. Vaikka johtoportaan suhtautuminen koettiin negatiiviseksi, sosiaalityöntekijät korostivat työkavereilta saamaansa apua ja tukea työväkivaltatilanteissa. Tutkielmassani tarkastelin sosiaalityön toimintakulttuuria osana työväkivaltailmiötä myös yhteiskunnallisten epäkohtien kautta. Yhteiskunnallisiksi epäkohdiksi sosiaalityöntekijät määrittivät sosiaalityön asiakkaiden ja yleisesti yhteiskunnan virheelliset käsitykset sosiaalityöntekijän kohtelusta. Sosiaalityön asiakkailta on usein mielikuva, jonka mukaan sosiaalityöntekijöitä voi kohdella miten haluaa ja näitä negatiivisia ajatuksia vahvistetaan yhteiskunnassa muun muassa median kautta.

Usein tutkielmaa tehdessäni pohdin, miten näihin asiakkaiden mielikuviin voisi parhaiten vaikuttaa ja ehkäistä työväkivallan ilmenemistä? Täytyisikö sosiaalityöntekijöiden itse pyrkiä nostamaan imagoaan vai lähteekö muutos ensin johtoportaan suhtautumisesta? Ajattelen, että molempien

panosta tarvitaan, jotta suunnan muutos on mahdollinen. Sosiaalityöntekijöille on ominaista pidättäytyä julkilausumasta mitään heidän työhönsä liittyvää, eivätkä he mielellään puhu tapahtuneista työväkivalta tilanteista julkisuudessa suojellakseen asiakkaita salassapitosäännöksiin vedoten. Anu Ylilampi (2017) on tutkinut lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden julkisuuskuvaa ja todennut sen näyttäytyvän negatiivisena verkkokomenttien perusteella. Sosiaalityöntekijöiden ja median suhde on kaksijakoinen. Sosiaalityöntekijät syyttävät mediaa yksipuolisen kuvan antamisesta ja media syyttää sosiaaliviranomaisia vetäytymisestä vaitiolovelvollisuuden taakse. (Ylilampi 2017, 2, 10.) Mielestäni sosiaalityöntekijän työstä ja siinä kohdatuista haasteista olisi tärkeää keskustella julkisesti, jotta negatiiviseen kuvaan voitaisiin vaikuttaa. Kielteinen kuva sosiaalityöntekijöistä saattaa olla sosiaalityön asiakkailta, mutta myös niillä, joilla ei ole kokemusta palveluista. Heidän mielikuviin ovat luultavasti vaikuttaneet toisten kertomukset ja media. Joskus asiakkaat kertovat esimerkiksi aikakauslehdessä tai sosiaalisessa mediassa kokemuksiaan lasten huostaanotosta, jossa sosiaalityöntekijät nähdään pahoina ihmisinä, jotka vievät lapset pois vanhemmillaan. Media nostaa esille epäkohtia ja epäonnistumisia, mutta ihmisille ei kuitenkaan koskaan kerrota asiaa sosiaalityöntekijän näkökulmasta, jolloin esimerkiksi huostaanotto ja perusteet sille tulisi näkyväksi. Tällainen julkisuuskuva vaikuttaa kielteisesti sosiaalityöhön ja sen eteen pitäisi jotain tehdä.

Mikäli sosiaalityöntekijät näkyisivät enemmän julkisuudessa, saattaisi se vaikuttaa positiivisesti ihmisten mielikuviin. Vertaan tässä kohtaa sosiaalityöntekijän ja poliisin työtä, koska näen niissä paljon yhtäläisyyksiä. Sosiaalityöntekijät ja poliisit ovat molemmat virkamiehiä, joiden tehtävinä on auttaa yhteiskunnan kansalaisia. Molemmissa ammateissa työntekijällä on huomattavasti valtaa puuttua ihmisten henkilökohtaiseen elämään sekä asettaa rajoja ja käyttää sanktioita. Kuitenkin toisin kuin sosiaalityöntekijän, poliisin imagon on todettu olevan hyvä ja arvostus korkealla (Poliisibarometri 2016). Poliisit ovat olleet viime aikoina entistä enemmän julkisuudessa tv-ohjelmissa ja sosiaalisessa mediassa. Poliiseilla on omat facebook -sivut, joista media nostaa ajoittain uutisia iltapäivälehtiin. Televisiossa näkyvä Poliisit-sarja on osa poliisin yleistä maineenhallintaa. Poliisilla tulee olla kasvot ja poliisin pitää olla siellä, missä kansalaisetkin ovat eli televisiossa, verkossa, turuilla ja toreilla. Poliisissa panostetaan viestintästrategiaan ja se on yksi johtamisen väline. Viestinnän tarkoitus on vaikuttaa ennen kaikkea vastaanottajan tietoihin ja mielipiteisiin, mutta myös asenteisiin ja käyttäytymiseen. (Poliisin viestintä 2015, 33-35.) Tutkimuksen mukaan 44% Poliisit-sarjan katsojista kertoi sarjan muuttaneen mielikuvaa poliisista joko hieman myönteisemmäksi tai selvästi myönteisemmäksi. Vastajista 37% oli sitä mieltä, että sarjan myötä arvostus poliisia kohtaan oli lisääntynyt. (Luotonen 2015.) Jos sosiaalityöntekijät

toisivat rohkeasti omaa työtään esille, nousisi kansalaisten tietämys sosiaalialasta ja sosiaalipalveluista. Samalla sosiaalialan arvostus lisääntyisi ja tämä voisi myös vaikuttaa työväkivallan ilmenemiseen ehkäisevästi.

Yhteiskunnallisen arvostuksen lisäksi toinen tärkeä muutosta kaipaava asia on johtoportaan suhtautuminen työssä koettuun väkivaltaan. Tutkielmassani sosiaalityöntekijät perustelivat johtoportaan heikkoa kiinnostusta työväkivaltaa kohtaan sillä, että sosiaaliala on suurten muutosten alla, jotka vievät tällä hetkellä johtoportaan huomion. Johtuuko vähäinen mielenkiinto myös siitä, että työnantajilla ei ole riittävästi tietoa työväkivallan yleisyydestä ja sen vuoksi aliarvioivat työväkivaltakokemuksia? Tai siitä, että heillä ei ole riittävästi tietoa työväkivallan vaikutuksista? Mielestäni olisikin erittäin tärkeää, että sosiaalityöntekijät tekisivät ilmoituksia jatkossa kaikista työhön liittyvistä työväkivaltatilanteista, koska työturvallisuusilmoitusten tekemättä jättäminen voi osaltaan vaikuttaa siihen, että johtoportaalla ei ole ajan tasalla olevaa tietoa sosiaalityöntekijöiden kokemasta työväkivallasta omassa työyhteisössä. Työnantajien tulisi myös saada enemmän tietoa ja koulutusta sosiaalityöntekijän työssä kohdattuun työväkivaltaan, jotta heidän ymmärrys asiasta lisääntyisi ja sitä kautta osaisivat puuttua asioihin tehokkaammin. Tutkimukset ovat todistaneet, että työväkivalta aiheuttaa sosiaalityöntekijöille kielteisiä seurauksia, joista henkilöstön korkea vaihtuvuus ja lisääntyneet poissaolot ovat mielestäni riittävän vakavia herättämään johtoportaan mielenkiinnon asiaa kohtaan. Lisäksi työnantajalla on lakisääteinen velvoite huolehtia sosiaalityöntekijän työturvallisuudesta ja järjestää työolosuhteet niin, että uhka ja väkivaltatilanteet ennaltaehkäistään ja niihin puututaan.

Kaikkea työväkivaltaa ei voida koskaan poistaa, mutta uhkatilanteisiin tulee varautua ja se on koko työyhteisön asia. Työpaikalla tulee olla asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt ja -laitteet ja mahdollisuus avun hälyttämiseen. Sähköiset turvajärjestelmät vaativat usein huomattavia rahallisia panostuksia, eikä aina ole tarvittavia resursseja saavuttaa optimaalista turvallisuustasoa. Turvallisuutta voidaan kuitenkin kehittää suuntaamalla resurssit niin, että niistä on turvallisen työympäristön kannalta eniten hyötyä. Rakenteellisen suojauksen ratkaisulla, kuten hyvin suunnitelluilla lukituksilla, sarjoituksilla ja avainhallinnalla, on mahdollista ohjata ja rajoittaa henkilöiden liikkumista sosiaalitoimen tiloissa. Sosiaalityöntekijän työhuoneeseen ei välttämättä voida tehdä toista ovea turvallisen poistumisen varmistamiseksi, mutta huoneen kalusteet voidaan vaihtaa turvallisemmiksi tai järjestellä tila muutoin paremmin. Sosiaalityöntekijöiden, esimiesten ja johdon turvallisuustietoisuutta ja osaamista voidaan aina kehittää kouluttamalla, harjoittelemalla ja perehdyttämällä, eikä tähän usein vaadita merkittäviä taloudellisia panostuksia. (Sundell 2014, 52.)

Ennaltaehkäisyn lisäksi työnantajan tulee luoda toimiva jälkihoitojärjestelmä työpaikalle. Shin (2011) korostaa, että työväkivaltilanteisiin liittyvän jälkihoitojärjestelmän kehittäminen tulisi olla työyhteisössä etusijalla ja siinä pitäisi keskittyä työväkivallan negatiivisten vaikutusten vähentämiseen, kuten työtyytyväisyyden lisäämiseen, työntekijöiden sitoutumiseen organisaatioonsa ja työntekijöiden työssä pysymiseen. Lisäksi väkivalta ja uhkatilanteet tulee purkaa mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Ensisijaisesti esimiehen tulisi toimia, jotta vastuu ei lankea työntekijälle. Asiakkaille tulee ehdottomasti kertoa, kuinka väkivaltaan tai sillä uhkailuun suhtaudutaan työpaikalla. Sitä ei hyväksytä ja uhkailusta on seurauksia.

Sosiaalityöntekijöiden työssäjaksaminen, uhkatilanteiden ennaltaehkäisy ja turvallisuuden takaaminen vaativat laajoja ratkaisuja. Työväkivallan ennaltaehkäisyssä tarvitaan poliittisten päättäjien ja ylemmän johdon sitoutumista työturvallisuusasioihin ja heiltä tulevia selkeitä työväkivallan kieltäviä linjauksia. Työnantaja voi omalla toiminnallaan luoda organisaatiokulttuurin, joka pitää turvallisuutta ensisijaisen tärkeänä (Spencer & Munch 2003). Näkisin, että työväkivaltaan liittyvä tutkimus, erityisesti sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta ja hallinnolliset toimenpiteet, joiden tarkoituksena on ehkäistä työväkivaltaa, ovat tarpeellisia. Työväkivallan ennaltaehkäisyssä on oleellista, että työnantaja ja työntekijä saavat lisätietoa sosiaalityön työväkivalta riskiin liittyen. Työnantajien tulee ensisijaisesti huolehtia siitä, että työpaikan työturvallisuusasiat ovat kunnossa. Lisäksi työnantajien tulee panostaa siihen, että henkilöstö koulutetaan käsittelemään työväkivaltilanteita ja heille annetaan tukea mahdollisen työväkivaltilanteen jälkeen. Turvallisuuskoulutus on tärkeä kehittämisen paikka työpaikoilla.

Sosiaalityöntekijöiden työturvallisuuteen tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota. Jatkotutkimus ehdotuksena nostan esiin väkivaltilanteiden ennaltaehkäisyyn liittyvän menetelmän kehittämisen. Menetelmän tulisi sisältää keskeiset näkökohdat liittyen sosiaalityössä kohdattuun työväkivaltaan. Mallissa painopiste tulisi olla ennaltaehkäisyssä, toimintatavoissa ja jälkihoidossa. Mallin tulisi myös olla sellainen, jota jokainen työpaikka voisi muokata omien tarpeiden mukaan. Pidän tärkeänä, että sosiaalityöntekijöiden kohtaamaa työväkivaltaa tutkittaisiin jatkossa myös määrällisesti, jotta tietoa voitaisiin hyödyntää korostettaessa ja perusteltaessa työnantajille ja päättäjille asian vakavuutta. Lisäksi tulevaisuuden tutkimus voisi suuntautua siihen, miten työväkivalta voitaisiin huomioida jo sosiaalityöntekijän koulutuksessa, jotta tulevilla työntekijöillä olisi riittävä osaaminen kohdata sosiaalityössä esiintyvää työväkivaltaa. Kurssimateriaali voisi sisältää tietoa aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta ja siitä, miten tunnistaa vaaran merkit. Opiskelijoille voisi antaa myös vinkkejä siihen, miten itse pystyy puuttumaan ja vaikuttamaan

työväkivallan ehkäisyyn. Harva ammattiin pyrkivä kuitenkaan ajattelee, että työ saattaa sisältää myös työväkivaltaa. Sosiaalityöntekijän työ on lähtökohdiltaan yhteiskunnallinen auttamisammatti, jonka tarkoituksena on antaa apua ja tukea sitä tarvitseville, älä siis lyö auttajaa!

6.1 Tutkimuksen luotettavuus ja tuloksen yleistettävyys

Laadullista tutkimusta arvioitaessa keskiössä on kysymys tutkimusprosessin luotettavuudesta. Lähtökohtana on tutkijan avoin subjektiviteetti. Tutkija on tutkielmansa pääasiallinen tutkimusväline. Laadullisessa tutkimuksessa keskeisin luotettavuuden kriteeri onkin tutkija itse, ja siten luotettavuuden arviointi liittyy koko tutkimusprosessiin. (Eskola & Suoranta 2005, 210-211.) Tutkimusmenetelmien luotettavuutta tarkastellaan yleensä validiteetin ja reliabiliteetin käsittein. Validiteetti tarkoittaa, että tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvattu ja reliabiliteetti merkitsee tutkimustulosten toistettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136.) Eskola ja Suoranta (2005) mukaan validiteetin ja reliabiliteetin käsitteet eivät kuitenkaan perinteisesti ymmärrettyinä sovi laadullisen tutkimuksen luotettavuuden perusteiksi, vaan he käyttävät luotettavuuden kriteereinä mieluummin uskottavuutta, siirrettävyyttä, varmuutta ja vahvistuvuutta (Eskola & Suoranta 2005, 211-212).

Uskottavuus luotettavuuden kriteerinä tarkoittaa sitä, että minun tulisi tutkijana tarkistaa vastaavanko käsitykseni ja tulkintani tutkielmaani osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden käsityksiä (ks. Eskola & Suoranta 2005, 211). Pidän tätä jokseenkin mahdottomana tehtävänä, koska en ole varma, että pystyvätkö tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät arvioimaan minun ja heidän käsitysten vastaavuutta. On mahdollista, että sosiaalityöntekijöiden kertomat kuvaukset omista työväkivaltatilanteista ovat voineet muuttua ajan mukana myöhempien kokemusten vaikutuksesta tai samassa työväkivaltatilanteissa mukana olleet sosiaalityöntekijät ovat voineet tulkita tilanteet aivan eri tavalla. Joka tapauksessa ryhmähaastatteluun osallistuneet sosiaalityöntekijät kertoivat omista kokemuksistaan, jotka vastasivat heidän todellisuuttaan ja tarkastelin niitä sellaisina. Krippendorffin (2004, 34) mukaan tutkimuksen aineisto ei itsessään kerro mitään, vaan aina tarvitaan tutkija, joka lukee ja tulkitsee sitä. Sosiaalityöntekijät kertoivat työväkivaltakokemuksistaan ja minä tutkijana pyrin löytämään heidän ilmaisista mahdollisimman oikean tulkinnan (ks. Laine 2010, 31). Luotettavuuden lisäämiseksi raportoin runsaasti suoria lainauksia aineistostani, jotta lukija voi tulkintani lisäksi nähdä katkelman, josta tulkinta on tehty (ks. Eskola & Suoranta 2005, 216).

Tutkimustulosten siirrettävyys puolestaan sisältää ajatuksen siitä, että tulokset soveltuvat myös toiseen toimintaympäristöön (Eskola & Suoranta 2005, 211). Mason (2002, 1) korostaa samaa asiaa, että laadullisen tutkimuksen kohdalla ei puhuta niinkään yleistettävyydestä, vaan pikemminkin siirrettävyydestä. Fenomenologisen tutkimuksen voidaankin ajatella olevan yksittäiseen suuntautuvaa paikallistutkimusta, joka ei pyri löytämään universaaleja yleistyksiä, vaan tavoitteena on ymmärtää tutkittavaan ilmiöön liittyvien ihmisten sen hetkistä merkitysmaailmaa (Laine 2010, 31). Tähän olen itsekin pyrkinyt tutkimusta tehdessäni. Koko tutkimusprosessin ajan pääpaino on ollut sosiaalityöntekijöiden työväkivaltakokemusten eli merkitysten ymmärtämisessä ja ilmiön selittämisessä. Vaikka tutkielman aineisto edustaa pientä osaa sosiaalityöntekijöistä, näkisin, että tutkimustulokset saattaisivat olla samantyyppisiä tutkittaessa esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden työväkivaltakokemuksia jonkun toisen liikelaitoskuntayhtymän alueella.

Yhtenä luotettavuuden kriteerinä pidetään varmuutta. Varmuutta tutkielmaan lisätään huomioimalla tutkijan ennako-oletukset tutkittavasta ilmiöstä (Eskola & Suoranta 2005, 212). Myös Mason (2002, 78) korostaa tutkijan oman roolin ja vaikutusten merkitystä tutkimukselle. Hän kehottaa pohtimaan kuinka paljon tutkijan omat oletukset ja päätökset muovaavat tutkimusta. Tutkimusta tehdessäni pyrin palauttamaan koko ajan mieleeni mitä tutkin ja miksi tutkin, jotta en tahtomattani korosta jotain tiettyä asiaa tutkimuksessa tai päädy jättämään jotain tärkeää asiaa huomiotta. Erityisesti tehdessäni tulkintoja tutkimusaineistosta pyrin jättämään taka-alalle omat henkilökohtaiset kokemukseni ja mielipiteeni työväkivallasta ja lähestyä aineistoa objektiivisesti. En missään vaiheessa verrannut omia henkilökohtaisia kokemuksiani tutkittavien kokemukseen.

Vahvistuvuus luotettavuuden kriteerinä tarkoittaa sitä, että tutkielmassa tehdyt tulkinnat saavat vahvistusta toisista vastaavaa ilmiötä tarkastelleista tutkimuksista (Eskola & Suoranta 2005, 212). Tutkielmassani olen tarkastellut laajasti sekä kansallisia että kansainvälisiä tutkimuksia sosiaalityössä kohdatusta työväkivallasta ja voin vahvistaa, että tutkielmassani tehdyt tulkinnat vastaavat muiden tutkimusten tuloksia, vaikka sosiaalityön rakenne ja toimintamuodot vaihtelevat niin eri maiden kuin Suomen eri paikkakuntien välillä. Lisäksi täytyy huomioida, että vaikka työväkivallan kokeminen on aina subjektiivista ja tilannesidonnaista, olivat sosiaalityöntekijöiden kokemukset yhteneväisiä ja siten vahvistaa niiden luotettavuuden.

Keskeistä tutkielman luotettavuuden arvioinnissa on tutkimuksen raportointi, eli sisältääkö raportti riittävästi tietoa siitä, miten tutkimus on tehty ja miten aineisto on analysoitu (Tuomi & Sarajärvi 2010, 141–142). Olennaisinta on, että tutkija perustelee valintansa tutkimuksen eri vaiheissa ja

selittää, miksi hän on mitäkin tehnyt, jotta tutkimuksesta tulee perusteltu, uskottava ja mahdollisimman luotettava (Hasanen & Günther 2014, 31). Olen käsitellyt tutkimuksen luotettavuutta jo tutkimusasetelma luvussa, joka sisältää kuvailun aineistosta ja sen keruusta. Lisäksi pohdin aineiston keruun eettisyyttä ja kerron aineiston analyysimenetelmästä. Tutkimusasetelma luvussa olen pyrkinyt kuvaamaan tutkielmani eri vaiheet avoimesti, huolellisesti ja yksityiskohtaisesti, jotta lukija pystyy seuraamaan päättely- ja tulkintaprosessiani. Tällöin myös analyysin toistettavuus on mahdollista.

6.2 Mitä opin?

Minulle oli alusta alkaen selvää, että pro gradu -työssäni tulen tutkimaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työväkivallasta. Aloitin aiheen parissa tehdessäni kandidaatin tutkielman ja jatkoin työväkivaltailmiön syvempää tarkastelua pro gradussani. Olen työskennellyt tutkielmani parissa kahteen eri otteeseen. Aloitin työstämisen syksyllä 2014 graduseminaareissa, jonka jälkeen pidin opiskelusta vuoden tauon perheenisäyksen vuoksi. Syksyllä 2016 päätin jälleen tarttua härkää sarvista päämääränäni saattaa pro gradu -tutkielma loppuun. Joillekin vuoden tauko saattaa merkitä motivaation laskua, mutta minä puhkuin uutta intoa tutkielmaani kohtaan siitä huolimatta, että jouduin aloittamaan kaiken ikään kuin alusta. Asetin itselleni tavoitteeksi, että työni valmistuu kahdeksan kuukauden aikana ja tässä aikataulussa pysyin. Työskentely tutkielman parissa eteni pääsääntöisesti joutuisasti ja tiesin olevani aikataulussa. Kuitenkin välillä tuli myös epätoivon hetkiä, jolloin graduohjaajani kannustus ja tuki auttoivat pääsemään esteistä yli. Koen, että tapaamiset ohjaajan kanssa ja häneltä saadut palautteet antoivat minulle uusia oivalluksia ja näkökulmia työväkivaltailmiön tutkimiseen ja työn eteenpäin viemiseen.

Epätoivon hetket liittyivät lähinnä tilanteisiin, jolloin en kerta kaikkiaan tiennyt miten jatkan työtäni edellisen kappaleen päättyessä tai tilanteisiin, jolloin ajatukset muuten vain sinkoilivat sinne tänne, eikä mistään oikein saanut kiinni. Huomasin, että omalle työlleen tulee helposti ”sokeaksi”, jolloin ei näe enää metsää puilta, vaikka kuinka yrittää hahmottaa kokonaisuuden. Vasta, kun ymmärsin, että tutkielman tekeminen on kuin palapelin rakentamista, jolloin yksi osio pitää saada valmiiksi ennen kuin voin jatkaa seuraavaan, työn tekeminen helpottui. Kuten Alasuutari (2011) kirjoittaa tieteellinen tutkimusprosessi ja sen lopputuloksena syntyvä pro gradu -tutkielma rakentuu pala kerrallaan. Kyse on suuresta kokonaisuudesta, joka täytyy ensin jakaa osiin ja sitten saada valmiiksi yhden toisensa jälkeen. (Alasuutari 2011, 305-306.)

Tutkimusprosessin edetessä oma ajatteluni on muuttunut ja kehittynyt. Ymmärrän nyt paremmin työväkivaltailmiötä ja käsitän, että sosiaalityössä esiintyvä väkivalta on maailmanlaajuinen ongelma. Aikaisemmin mielsin työväkivallan koskemaan vain Suomen rajojen sisäpuolta, mutta tutkielman aikana ymmärrykseni on laajentunut. Mielenkiintoinen havainto on, että eri puolilla maailmaa sosiaalityön rakenne ja sosiaalityöntekijän työtehtävät vaihtelevat, mutta sosiaalityössä kohdattu työväkivalta ja sen seuraukset ovat yhdenvertaisia. Ajattelin etukäteen, että jossain päin maailmaa sosiaalityöntekijöiden kohtaamaan työväkivaltaan on puututtu ja kehitetty ennaltaehkäiseviä menetelmiä, joita olisi hyvä ottaa käyttöön myös Suomessa. Näin ei kuitenkaan ole. Oli ikävää huomata, että työväkivallan ennaltaehkäisyssä on puutteita niin meillä Suomessa kuin muualla maailmassa.

Ymmärryksen lisäksi voin todeta omien tutkijantaitojeni kehittyneen tutkimustyön aikana. Olen tehnyt kovan työn sisäistääkseni tutkimustyöhön liittyvät erilaiset käsitteet, menetelmät ja metodologiset näkökulmat. Vaikka tutkielmassani esittelen ja olen lähemmin opiskellut vain yhden aineistonkeruumenetelmän ja aineistonanalyysitavan, olen tutkimusprosessin aikana tutustunut myös muihin tutkimusmenetelmiin ja niiden taustalla oleviin tieteenfilosofisiin perustoihin käydessäni laadulliseen tutkimukseen liittyviä oppikirjoja läpi. Tutkielmani aineistonkeruumenetelmän ja aineistonanalyysitavan valinta oli minulle helppoa, kun huomioin tutkimuskysymykseni. Vaikeuksia minulle tuotti näiden soveltaminen ja näkyväksi kirjoittaminen. Myös itse kirjoitusprosessi oli minulle välillä hankalaa. Huomaamattani käytin tekstissä puhekielen ilmaisuja, jotka eivät sovellu tieteelliseen tekstiin. Varsinkin tutkielman teon alkuvaiheessa puhekielen ilmaisuja oli tekstissä paljon, mutta loppuvaiheessa osasin mielestäni kirjoittaa selkeämpää ja tieteelliseen tekstiin sopivaa asiakieltä.

Tutkielman tekeminen on ollut minulle tutkijana varsinainen oppimisprosessi. Tutkimusprosessiin liittyvistä haasteista huolimatta, matka on ollut mielenkiintoinen ja antoisa. Lopuksi voin todeta Tapio Rautavaaran laulun sanoin: En päivääkään vaihtaisi pois.

LÄHTEET

Aaltonen, Mikko, Kääriäinen, Juha & Sirén, Reino (2010) Suomalaisten väkivaltakokemukset 1980–2009 -Kansallisen uhritutkimuksen tuloksia. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 103. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Antikainen-Juntunen, Eija (2007) Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeen loppuraportti. Järvenpää: Sosiaalitalo.

Antikainen-Juntunen, Eija (2009) Työturvallisuus. Julkaisussa Laura Yliruka & Juha Koivisto & Synnöve Karvinen-Niinikoski (toim.) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 40-58.

Balloch, Susan, Pahl, Jan & McLean, John (1998) Working in the Social Services: Job Satisfaction, Stress and Violence. *British Journal of Social Work* 28, 329-350.

Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon (2003). Geneva: International labour organization, Sectoral Activities Programme. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_107705.pdf. Viitattu 29.8.2016.

Denney, David (2010) Violence and Social Care Staff: Positive and Negative Approaches to Risk. *British Journal of Social Work* 40(4), 1297–1313.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2015) Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Raine Valli & Juhani Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus, 27-44.

Harris, Barbara & Leather, Phil (2012) Levels and Consequences of Exposure to Service User Violence: Evidence from a Sample of UK Social Care Staff. *British Journal of Social Work* 42(5), 851–869.

Heiskanen, Markku (2005) Työpaikkaväkivalta Suomessa. Teoksessa Reino Sirén & Päivi Honkatukia (toim.) SUOMALAISET VÄKIVALLAN UHREINA. Tuloksia 1980–2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 216. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 39-56.

Hintikka, Satu (2011) Uhrin traumaattinen kriisi. Teoksessa Petra Kjällman (toim.) Rikoksen uhrin käsikirja. Jyväskylä: PS-kustannus, 21-40.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2007) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Honkala, Paula (2006) Väkivallan uhka -Sosiaalialan mörköpeikko. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

- Huhtalo, Pekka, Kuhanen Jarkko & Pyykkö Eero (2003) Kotona turvassa -Katkaise väkivallan kierre. Helsinki: SMS-Tuotanto.
- Jokinen, Arja (2014) Kokemusnäkökulma. Teoksessa: Kirsi Günther & Kirsi Hasanen (toim.) (2014) Laadullinen tutkimus. Moodleverkkokirja. Viitattu 17.12.2016.
- Juhila, Kirsi (2014) Teemoittelu. Teoksessa: Kirsi Günther & Kirsi Hasanen (toim.) (2014) Laadullinen tutkimus. Moodleverkkokirja. Viitattu 17.12.2016.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Tampere: Vastapaino.
- Kauma, Jussi (2015) Työtaturmat -tilastojulkaisu 2015, Tilastovuodet 2005 - 2014. Tapaturmavakuutuslaitosten liiton tilastojulkaisu. <http://www.tvk.fi/fi/Julkaisut/>. Viitattu 30.9.2016.
- Koritsas, Stella & Coles, Jan & Boyle, Malcolm (2010) Workplace Violence towards Social Worker: The Australian Experience. British Journal of Social Work 40, 257-271.
- Krippendorff, Klaus (2004) Content Analysis. An introduction to Its Methodology. Second Edition. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Kuntien terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö (2014) THL. <https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/sosiaali-ja-terveydenhuollon-henkilosto/kuntien-terveys-ja-sosiaalipalvelujen-henkilosto>. Viitattu 12.2.2017.
- Kuula, Arja (2011) Tutkimusetiikka. Tampere: Vastapaino.
- Lammi-Taskula, Johanna (toim.) (2011) Sosiaali- ja terveydenhuollon perusteet. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Littlechild, Brian (2005) The stresses arising from violence, threats and aggression against child protection social workers. Journal of Social Work 5(1), 61-82.
- Littlechild, Brian & Hunt, Susan & Goddard, Chris & Cooper, Judy & Raynes, Barry & Wild, James (2016) The Effects of Violence and Aggression From Parents on Child Protection Workers' Personal, Family, and Professional Lives. Sage Open 6(1), 1-12.
- Luotonen, Marko (2015) Poliisi rakentaa julkista kuvaansa huolella. HAASTE-Lehti 3/2015. <http://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste32015.html>. Viitattu 23.4.2017.
- Macdonald, Grant & Siroich, Frank (2005) Violence in the social work workplace -The Canadian experience. International Social Work 48(6), 772-781.
- Mason, Jennifer (2002) Qualitative Researching. London. Thousand Oaks, California, New Delhi: Sage Publications.

Milczarek, Malgorzata (2010) Workplace Violence and Harassment: a European Picture. European Agency for Safety and Health at Work. Luxembourg: Publications Office of the European Union. <https://osha.europa.eu/en/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>. Viitattu 29.8.2016.

Padyab, Mojgan & Ghazinour Mehdi (2014) A comparative study of experiences of client violence and its impact among Iranian and Swedish social workers. European Journal of Social Work 18(1), 129-139.

Pelastuslaki 29.4.2011/379. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>. Viitattu 30.9.2016.

Piispa, Minna & Hulkko, Laura (2010) Työväkivallan riskiammatit. Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Poliisibarometri (2016) Kansalaisten käsitykset poliisin toiminnasta ja sisäisen turvallisuuden tilasta. Sisäministeriön julkaisu 27. Helsinki: Sisäministeriö.

Poliisin viestintä (2015) Nykytila, strategia ja kehittämisalueet 2015–2018. Poliisihallituksen julkaisusarja 2. Helsinki: Poliisihallitus. https://www.poliisi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/37186_Poliisin_viestinta_Poliisihallituksen_julkaisusarja_2-2015.pdf?26a49771c65bd488. Viitattu 23.4.2017.

Puumi, Susanna (2008) Väkivalta pois palvelutyöstä. Työturvallisuuskeskus TTK, kuntaryhmä ja palveluryhmä. Helsinki. Työturvallisuuskeskus.

Rantaeskola, Satu & Hyyti, Jari & Kauppila, Jaakko & Koskelainen, Mari (2015) Haastavat asiakastilanteet -väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.

Rasanen, Leena (2009) Työyhteisön kehittämistä ja työhyvinvointia tukevat johtamisen käytännöt. Julkaisussa Laura Yliruka, Juha Koivisto & Synnöve Karvinen-Niinikoski (toim.) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisu 6. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, 59-76.

Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, Kyösti (2000) Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.

Rauramo, Päivi (2012) Työhyvinvoinnin portaat -viisi vaikuttavaa askelta. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Rikoslaki 19.12.1889/39. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>. Viitattu. 14.10.2016.

Ringstad, Robin (2005) Conflict in the Workplace: Social Workers as Victims and Perpetrators. *Social Work*, 50(4), 305-313.

Robson, Anna & Cossar, Jill & Quayle, Ethel (2014) The Impact of Work-Related Violence towards Social Workers in Children and Family Services. *British Journal of Social Work* 44(4), 924-936.

Rossinen, Jaana (2011) Työväkivalta. Teoksessa Petra Kjällman (toim.) Rikoksen uhrin käsikirja. Jyväskylä: PS-kustannus, 74-81.

Saarela, Kaija Leena (2009) Fyysisen väkivallan uhka. Teoksessa Markku Kämäräinen, Jorma Lappalainen, Panu Oksa, Rauno Pääkkönen, Salme Rantanen, Kaija Leena Saarela, Jarmo Sillanpää & Sinikka Soini (toim.) Työsuojelun perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos.

Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki (toim.) (2007) Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 14. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Shin, Junseob (2011) Client Violence and Its Negative Impacts on Work Attitudes of Child Protection Workers Compared to Community Service Workers. *Journal of Interpersonal Violence* 26(16), 3338-3360.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>. Viitattu 30.9.2016.

Sousa, Sara & Silva, I.S & Veloso, A. & Tzafrir, Shay & Guy (2014) Client's violence toward social workers. *Tékhné* 12(1), 69-78.

Spencer, Patricia C. & Munch, Shari (2003) Client Violence toward Social Workers: The Role of Management in Community Mental Health Programs. *Social Work* 48(4), 532-544.

Sundell, Lauri (2014) Työkaverina pelko, väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Jyväskylä: PS-kustannus.

Takala, Jukka-Pekka & Ostbaum, Yaira (2009) Looking at violence in the Nordic Countries: statistical sources, variations, improving measurement. *TemaNord* 2009:542. Copenhagen: Nordic Council of Ministers.

Talentia, Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö (2016) Väkivalta sosiaalialalla liian yleistä – tavoitteena nollatoleranssi. http://www.talentia.fi/ajankohtaista/talentian_tiedotteet/vakivalta_sosiaalialalla_liian_yleista_tavoitteena_nollatoleranssi.8559.news. Viitattu 8.2.2017

Tapaturmavakuutuslaki 20.8.1948/608. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1948/19480608>. Viitattu 30.8.2016.

Tirkkonen, Johanna (2014) Väkivallan uhka ja väkivalta -osa sosiaalityötä? Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työolobarometri (2017) Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, julkaisuja 2017:10. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79257/TEMrap_10_2017_verkkojulkaisu.pdf?sequence=1. Viitattu 2.4.2017

Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>. Viitattu 3.10.2016.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Viitattu 15.9.2016.

Tzafirir, Shay S & Enosh, Guy & Gur, Amit (2015) Client aggression and the disenchantment process among Israeli social workers: Realizing the gap. *Qualitative Social Work* 14(1) 65–85.

Vilkkä, Hanna (2015) Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Väkivallan uhka työelämässä (2014) Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta, Väikivallan uhka- jaoston raportti 17. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/126756/RAP2014_17_v%C3%A4kivallan_uhka.pdf?sequence=1. Viitattu 2.2.2017.

Väkivallan uhka työssä (2013) Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 46. Tampere: Aluehallintovirasto.

Weizmann-Henelius, Ghitta (1997) Väikivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä.

World report on violence and health (2002). Geneva: World Health Organization. http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_en.pdf. Viitattu 29.8.2016

Ylilampi, Anu (2017) ”Sossu verkossa” Retorinen analyysi lastensuojelun sosiaalityöntekijän julkisuuskuvasta verkkolehtien kommentointiosioissa. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Yliruka, Laura & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Koivisto, Juha (toim.) (2009) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Zelnick, Jennifer R. & Slayter, Elspeth & Flanzbaum, Beth & Ginty Butler, Nanci & Domingo, Beryl & Perlstein, Judith & Trust, Carol (2013) Part of the Job? Workplace Violence in Massachusetts Social Service Agencies. *Health & Social Work* 38(2), 75-85.

TIEDOTE PRO GRADU -TUTKIELMAAN OSALLISTUVALLE

12.9.2016

Hyvä pro gradu -tutkielmaan osallistuja,

Kiitos, että autat minua tutkielmani teossa antamalla panoksen sen aineiston keruuseen. Opiskelen Tampereen yliopiston yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikössä sosiaalityön maisteriohjelmassa. Opintoihini kuuluu pro gradu -tutkielman tekeminen. Tutkielmassani tarkastelen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työväkivallasta asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten taholta. Tavoitteenani on selvittää, minkälaista työväkivaltaa sosiaalityöntekijät asiakastyössään kokevat ja minkälaisissa tilanteissa työväkivaltaa esiintyy. Lisäksi tarkastelen työturvallisuusnäkökulmasta työväkivaltaan puuttumista: miten työväkivalta tilanteita käsitellään työyhteisössä ja miten niitä pyritään ehkäisemään.

Tutkimukseeni etsin vastausta sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastatteluun. Toivon, että saisit sinut mukaan ryhmähaastatteluun ja siten tuottamaan tärkeää tietoa sosiaalityöntekijöiden kohtaamasta työväkivallasta ja sen ehkäisystä. Haastattelun kesto on noin yksi tunti. Ryhmähaastattelun ajankohta ja paikka sovitaan osallistujien kesken. Haastatteluun on sikäli helppo osallistua, sillä tässä ryhmämuotoisessa keskustelussa ei ole olemassa oikeita ja vääriä vastauksia. Haastattelussa käydään läpi työväkivaltaan liittyvät aiheet: työväkivallan ja väkivallan uhan kokemukset, työväkivaltaan vaikuttavat tekijät, työväkivaltatilanteiden käsittely sekä työväkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy.

Ryhmähaastattelu nauhoitetaan ja se puretaan kirjalliseen muotoon. Kaikki haastatteluun liittyvä materiaali hävitetään (nauhoite ja kirjallinen materiaali). Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastateltavien anonymiteetti säilyy ja kaikki tiedot käsitellään luottamuksellisesti. Valmiista pro gradu -tutkielmasta henkilöllisyyttäsi ei voida tunnistaa.

Mikäli sinulla on kysyttävää, voit olla yhteydessä minuun!

KIITOS SINULLE!

Ystävällisin terveisin: Sanna Syväoja-Kokko

LIITE 2

RYHMÄHAASTATTELU KYSYMYKSET:

1. TYÖVÄKIVALLAN JA VÄKIVALLAN UHAN KOKEMUKSET

- Oletko kokenut työväkivaltaa tai sen uhkaa nykyisessä työssäsi ja kuinka usein?
- Kuvailenko minkälaista työväkivaltaa olet kokenut?
- Ovatko kokemuksesi vaikuttaneet työntekooosi ja miten?

2. TYÖVÄKIVALTAAN JA TYÖVÄKIVALLAN UHKAAN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

- Mitkä tekijät mielestäsi vaikuttavat työväkivaltaan ja työväkivallan uhkaan?
- Minkälaisissa tilanteissa työväkivaltaa tai sen uhkaa on esiintynyt?

3. TYÖVÄKIVALTATILANTEIDEN KÄSITTELY

- Kerrotko miten asiat etenivät tapahtuneen työväkivallan uhan tai työväkivallan jälkeen?
- Minkälaista tukea ja apua sait työyhteisöltäsi? Oliko se tarpeellista ja riittävää?
- Tiedätkö, onko työpaikallasi olemassa ohjeistus jälkihoidosta ja/tai erillisiä menettelytapaohjeita työväkivallan riskitilanteita varten ja onko se tuttu sinulle?

4. TYÖVÄKIVALTATILANTEIDEN ENNALTAEHKÄISY

- Millaisia keinoja / apuvälineitä sinulla on ennaltaehkäistä työväkivaltaa?
- Koetko tarvitsevasi lisäkoulutusta tai ohjeistusta työväkivalta ja -uhkatilanteiden kohtaamiseen?
- Onko jokin turvallisuutta lisäävä asia, jota haluaisit käyttää, mutta siihen ei ole mahdollisuutta? Onko sinulla ideoita työväkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn?

5. ONKO JOTAIN MITÄ HALUAISIT VIELÄ SANOA JOHONKIN TEEMAAN / KYSYMYKSEEN LIITTYEN?

KIITOS SINULLE OSALLISTUMISESTA!

LIITE 3

RYHMÄHAASTATTELUN ESITIETOLOMAKE

Ympyröi oikea vastaus, kiitos!

1. Työskenteletkö:

- a) aikuissosiaalityössä
- b) lapsiperheiden sosiaalityössä
- c) vammaispalvelussa

2. Sukupuoli:

- a) nainen
- b) mies

3. Alan työkokemus:

- a) 0 - 5 vuotta
- b) 6 - 12 vuotta
- c) 13 ->

4. Onko sinulla sosiaalityöntekijän pätevyys:

- a) kyllä
- b) ei

5. Ikäsi:

- a) 20 - 29 v.
- b) 30 - 39 v.
- c) 40 - 49 v.
- d) 50 - 59 v.
- e) 60 -



LIITE 4

SUOSTUMUS PRO GRADU -TUTKIELMAAN OSALLISTUMISESTA

SOSIAALITYÖNTEKIJÄ -TEETKÖ TYÖTÄSI HENKESI EDESTÄ?

Työväkivalta sosiaalitoimen asiakastyössä

Minua on pyydetty osallistumaan yllämainittuun pro gradu -tutkielmaan.

Olen saanut sekä kirjallista että suullista tietoa tutkielmasta ja mahdollisuuden esittää siitä tekijälle kysymyksiä.

Ymmärrän, että pro gradu -tutkielmaan osallistuminen on vapaaehtoista ja minulla on oikeus kieltäytyä siitä. Tutkielmaan osallistuvien tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Aika ja paikka

Suostun osallistumaan pro gradu -tutkielmaan:

Osallistujan allekirjoitus ja nimenselvennys

Aika ja paikka

Tutkielman tekijän allekirjoitus ja nimenselvennys