

Ida Vigren

# **ASIAKASVÄKIVALTA SOSIAALITYÖSSÄ**

## Työhyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämisen näkökulma

Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Sosiaalityön aineopinnot

Kandidaatintutkielma

Helmikuu 2020

# TIIVISTELMÄ

Ida Vigren: Asiakasväkivalta sosiaalityössä: Työhyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämisen näkökulma  
Kandidaatintutkielma  
Tampereen yliopisto  
Sosiaalityön aineopinnot  
Helmikuu 2020

---

Kandidaatintutkielmani tarkoituksena on tarkastella asiakasväkivaltaa sosiaalityöntekijöiden työssä hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämisen näkökulmasta. Tarkoituksena on selvittää keräämäni aineiston avulla tekijöitä, joilla voidaan lisätä asiakasväkivaltaa kohtaavien sosiaalityöntekijöiden turvallisuutta ja hyvinvointia. Tarkastelen aihettani seuraavan tutkimuskysymyksen avulla: Miten edistää asiakasväkivaltaa kohtaavien sosiaalityöntekijöiden turvallisuutta ja työhyvinvointia?

Tutkielmani teoreettisina näkökulmina ovat asiakasväkivalta, työhyvinvointi ja turvallisuus. Tutkielmani toteutan laadullisena review-tutkimuksena ja analyysimenetelmänä käytän teemoittelua. Aineistona käytän aikaisemmin tehtyjä tutkimuksia, jotka olen kerännyt aineistohauilla eri tietokantoja hyödyntäen. Tutkielmani aineisto koostuu seitsemästä kansainvälisestä tutkimuksesta, jotka ajoittuvat vuosille 2001-2012.

Aineistostani esiintyneet työhyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämiseen vaikuttavat tekijät jaan teemoittelun avulla viiteen pääluokkaan. Tutkimustulosten mukaan asiakasväkivallan määrittely ja tunnistaminen ovat lähtökohtana asiakasväkivallan ennaltaehkäisyssä. Riskien tiedostamiseen, valtasuhteen merkitykseen ja asiakkaan historian vaikutukseen on kiinnitettävä huomiota. Ymmärrys sattuneen väkivaltatilanteen vaikutuksista yksilö- ja organisaatiotasolla ja sen asianmukaisella jälkikasittelyllä on tutkimusten mukaan vaikutusta työhyvinvointiin. Selkeät käytännöt ja ohjeet haastavan asiakkaan kanssa työskentelyyn edistävät turvallisuutta ja auttavat väkivaltatilanteiden hallitsemisessa. Tiedon lisääminen koulutusten ja opetussuunnitelmien kehittämisen, kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisen sekä mentorin käyttämisen kautta ovat oleellisia tekijöinä asiakasväkivallan ennaltaehkäisemisessä. Johdon merkitys korostuu kaikissa näissä osa-alueissa, koska työnantaja on pääosin vastuussa työntekijöidensä työhyvinvoinnista ja turvallisuudesta.

Tutkielmani tulosten perusteella voidaan todeta, että asiakasväkivaltaa kohtaavien sosiaalityöntekijöiden turvallisuuteen ja työhyvinvointiin panostaminen on ensisijaisen tärkeää. Lisäksi voidaan todeta, että aineistosta löytämäni teemat ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Tätä havainnoin teettämäni kuvion avulla. Jatkotutkimuksen kannalta aihe on ajankohtainen, sillä väkivalta tai sen uhka on valitettavan yleistä, ja aihe on tärkeä tuoda esiin työyhteisön hyvinvoinnin edistämiseksi ja väkivallan ennaltaehkäisemiseksi. Sosiaalityön asiakasväkivallan jatkotutkimusaiheeksi voisinkin ehdottaa erityisesti koko työyhteisön tarkastelua sisältävää tutkimusta työhyvinvoinnin näkökulmasta.

Avainsanat: Sosiaalityö, asiakasväkivalta, työhyvinvointi, turvallisuus, ennaltaehkäisy

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	4
2 ASIAKASVÄKIVALTA .....	6
2.1 Määritelmä ja esiintyvyys .....	6
2.2 Asiakasväkivallan tutkimusta Suomessa.....	8
3 TYÖYHTEISÖN HYVINVOINTI JA TURVALLISUUS .....	10
3.1 Työhyvinvointi ja asiakasväkivalta.....	10
3.2 Turvallisuus asiakasväkivallan näkökulmasta .....	12
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS, AINEISTO JA ANALYYSI.....	14
5 SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN TURVALLISUUS JA TYÖHYVINVOINTI.....	17
5.1 Asiakasväkivallan tunnistaminen.....	17
5.2 Väkivaltatilanne ja sen jälkikäsittele.....	19
5.4 Tiedon lisääminen .....	22
5.5 Johdon merkitys .....	23
6 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	25
LÄHTEET .....	28
LIITE 1 .....	31

# 1 JOHDANTO

Kandidaatintutkielmani tarkoituksena on tarkastella asiakasväkivaltaa sosiaalityöntekijöiden työssä hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämisen näkökulmasta. Tarkoituksena on selvittää tutkimukseni avulla tekijöitä, joilla voidaan lisätä asiakasväkivaltaa kohtaavien sosiaalityöntekijöiden turvallisuutta ja hyvinvointia. Tuon esille ennaltaehkäisy merkityksen työhyvinvoinnin turvaamiseksi.

Asiakasväkivalta sosiaalialalla on puhuttava ja valitettava asia. Tämä aikaisemmin piilossa ollut aihe on viime vuosina noussut esille julkisessa keskustelussa. Muun muassa uutisten kautta on tuotu erilaisia asiakasväkivallan tilanteita esille, viimeisimpänä 18.10.2019 Harjavallassa lastensuojeluyksikön tiloissa tapahtunut väkivaltarikos, jossa 16-vuotias tyttö oli hyökännyt teräaseen kanssa 52-vuotiaan naisen kimppuun (Iltalehti 2019). Vaikka yleinen tietoisuus asiakasväkivallasta on lisääntynyt, tutkimuksia aiheesta on kuitenkin tehty Suomessa niukasti ja ne ovat rajoittuneet useimmiten tilastotietoihin ja selvityksiin (esim. Antikainen-Juntunen 2007; Vartia-Väänänen & Pahkin 2016; STM 2009). Kansainvälistä tutkimusta aiheesta on tehty jonkin verran viime vuosikymmenten aikana (esim. Newhill 1995; Padyab ym. 2013, Rowet 1986; Shields & Kiser 2003).

Työterveyslaitos teki vuonna 2016 selvityksen sosiaalialan ammattijärjestö Talentialle jäsenten kokemasta työväkivallasta ja sen uhkasta. Tulosten mukaan ammattijärjestön jäsenistä joka viides sosiaalialan korkeakoulutettu on joutunut kokemaan työssään väkivaltaa tai sen uhkaa jossakin muodossa. Joka viides vastasi pelkäävänsä väkivaltaa tai sen uhkaa ja neljäsosa saanut tästä uhasta stressireaktioita. Kyselystä ilmeni, että väkivallan kokemukset aiheuttavat pelon lisäksi ahdistusta, unihäiriöitä ja poissaoloja. Työpaikalla olleiden väkivaltatilanteiden tai niiden uhan käsittelyssä ja ehkäisemissä havaittiin ongelmia. (Vartia-Väänänen & Pahkin 2016.) Tutkimukseni on tarkoitus nostaa esiin sosiaalityöntekijöiden kohtaamaa asiakasväkivaltaa työhyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämisen näkökulmasta, jotta työyhteisöissä heräisi ajatus sekä asiakasväkivallan nollatoleranssiin että ennaltaehkäisyyn panostamisesta.

Tutkielman ajankohtaisuuden lisäksi oma mielenkiintoni ja kokemukseni on johdattanut valittuun aiheeseeni. Olen viisi vuotta työskennellyt erilaisissa sosiaalialan työtehtävissä ja olen valitettavasti kokenut väkivaltaa sen eri muodoissa. Minua on mm. haukuttu, potkaistu, läimäytetty ja ammattitaitoani on vähätelty. Lisäksi olen kokenut jokaisessa työpaikassa väkivallan uhkaa, mitä on tärkeä tuoda työyhteisössä esille ja tunnistaa jotta mahdollisilta väkivaltatilanteilta voitaisiin välttyä ja turvallisuuden olon tunnetta lisätä työntekijöiden keskuudessa. Omakohtaisen kokemukseni pohjalta koen, että asiakasväkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyssä, toimintaohjeiden selkeydessä ja väkivaltatilanteiden jälkipuinnissa on puutteita. Esimerkiksi eräässä työpaikassa väkivallan uhkaa ei otettu puheeksi, vaikka se oli läsnä lähes päivittäin. Eräässä toisessa työpaikassa väkivaltatilanteet raportoitiin, mutta niitä ei sen kummemmin jälkipuitu esimiehen kanssa. Tutkimukseni tarkoituksena on vastata näihin epäkohtiin tuomalla esiin turvallisuutta ja työhyvinvointia edistäviä tekijöitä.

Tämän kandidaatintutkielmani keskeiset teoreettiset käsitteet ovat *asiakasväkivalta*, *työhyvinvointi* ja *turvallisuus*. Esittelen asiakasväkivallan määritelmän sekä sen eri muodot ja Suomessa tehtyä tutkimusta luvussa kaksi. En tarkastele tutkielmassani laajalti asiakasväkivallasta tehtyä tutkimusta ja sen vaikutuksia sosiaalityöntekijöihin, sillä työni keskittyy työhyvinvoinnin ja turvallisuuden näkökulmiin, mutta käyn lyhyesti läpi tilastotietoa ja oman tutkielmani kannalta olennaisinta tutkimusta. Luvussa kolme esittelen työhyvinvoinnin ja turvallisuuden käsitteet sekä merkityksen asiakasväkivallan näkökulmasta, ja esittelen myös työturvallisuus- ja työterveyshuoltolain tutkimustehtäväni taustoittamiseksi. Neljännessä luvussa esittelen tutkimuskysymykseni, aineiston keruun ja analysoinnin. Luvussa viisi esittelen tutkimustuloksiani ja lopuksi luvussa kuusi esittelen tekemäni johtopäätökset.

## 2 ASIAKASVÄKIVALTA

### 2.1 Määritelmä ja esiintyvyys

WHO:n (2017) määritelmän mukaan väkivalta on ”*tarkoituksellista voimankäyttöä itseä, toista ihmistä, ryhmää tai yhteisöä kohtaan, joka johtaa tai jolla on suuri todennäköisyys johtaa vammaan, kuolemaan, psykologiseen haittaan, kehityshäiriöön tai perustarpeiden tyydyttämättä jäämiseen*”.

Asiakastyössä väkivaltaa tai sen uhkaa sisältäviä tilanteita on monenlaisia. Ne voivat sisältää esimerkiksi huutamista, solvaamista, sanallista tai fyysistä uhkailua, henkistä tai fyysistä väkivaltaa (Isotalus & Saarela 2007, 6). Monien asiakastyötä tekevien työntekijöiden on varauduttava mahdollisuuteen kohdata väkivaltaisia tai uhkaavia ihmisiä yhä useammin. Tietyissä ammateissa on suurempi riski asiakasväkivallalle, ja sosiaaliala on yksi niistä. Nykyisin asiakasväkivaltaa ja sen uhkaa esiintyy suhteellisesti eniten sosiaali- ja terveysalalla. Väkivalta ei ole aloilla vähentynyt, vaikka sitä on pyritty ehkäisemään. (Isotalus & Saarela 2007, Weizmann-Helenius 1997.) Työturvallisuuskeskuksen selvityksen mukaan Suomessa sosiaalialan laitoksissa toimivista ohjaajista ja hoitajista 21 % kokee vuosittain väkivaltaa työssään, ja sosiaalityöntekijöistä noin 8 % . (Piispa & Hulkko 2010, 7).

Työntekijän kohtaamaa väkivaltaa on kuvailtu eri käsitteillä, muun muassa työväkivallalla, työpaikkaväkivallalla sekä asiakasväkivallalla. Kansainvälisissä tutkimuksissa asiakasväkivaltaa on kuvattu esimerkiksi käsitteillä *workplace violence*, *occupational violence* sekä *client violence*. Kansainvälisen työjärjestön (ILO) mukaan työväkivalta (*workplace violence*) on ”*kaikenlaista toimintaa tai käyttäytymistä, joka poikkeaa kohtuullisesta käytöksestä ja jossa henkilöä pahoinpidellään, uhkaillaan, vahingoitetaan tai loukataan työhönsä liittyvissä asioissa*” (Chappell & Di Martino 2006, 10). Työväkivallan määrittäminen voidaan käyttää silloin, kun väkivalta voi olla asiakkaiden lisäksi kollegan aiheuttamaa (Rantaeskola ym. 2014). Kandidaatintutkielmaan keräämäni aineisto käsittelee asiakkaiden kohdistamaa väkivaltaa sosiaalityöntekijöihin, joten käytän tutkimuksessani asiakasväkivallan käsitettä.

Palvelualojen työntekijät joutuvat työssään kohtaamaan enenevässä määrin asiakasväkivaltaa tai sen uhkaa. Asiakasväkivalta liittyy tyypillisimmin tilanteisiin, joissa asiakkaan yksityisasioihin tai itsemääräämisoikeuteen joudutaan puuttumaan, asiakkaan toivomansa etuus tai palvelu evätään tai hän tulee väärinymmärretyksi. Väkivaltaisen käyttäytymisen laukaisee yleensä tilanne, jossa asiakas kokee itsensä avuttomaksi eikä näe muuta mahdollista keinoa selviytyä tilanteesta. Lisäksi väkivaltaiseen käyttäytymiseen voi liittyä esimerkiksi asiakkaan päihtyneisyys tai opittu käyttäytymismalli. (Puumi 2009; Rantaeskola ym. 2014.)

Taulukko 1. Asiakasväkivallan ilmenemismuodot

Uhkaava käytös	Telehäiriköinti	Ahdistelu ja pelottelu	Fyysinen väkivalta
elein ja sanoin, metelöiminen, huutaminen, kiroilu, tavaroiden heittäminen, omaisuuden rikkominen	uhkailevat ja vihjailevat soitot, tekstiviestit, sähköpostit	liian lähelle pyrkiminen, henkeen ja terveyteen kohdistuva uhkailu, seksuaalinen lähentely ja ahdistelu, aseella uhkailu, läheisten uhkailu, julkinen nöyryyttäminen, oikeustoimilla tai julkisuudella uhkailu	kiinnipitäminen, huitominen, lyöminen, potkiminen, sylkeminen, pureminen, raapiminen, aseiden käyttö

Taulukkoon 1 olen koonnut Työturvallisuuskeskuksen (Puumi 2009) esittämät asiakasväkivallan ilmenemismuodot. Kuten taulukosta ilmenee, asiakasväkivaltaa voidaan toteuttaa monella eri tavalla. Asiakasväkivaltaa voi olla myös sellainen loukkaava tai uhkaava käyttäytyminen, joka tapahtuu työympäristön ulkopuolella, mutta on sidoksissa työntekijän ammattiasemaan tai työhön. Esimerkiksi kotirauhan häirintä ja uhkailevat soitot ovat tällaista asiakasväkivaltaa. Yleisin asiakasväkivallan ilmenemismuoto on kuitenkin sanallinen uhkailu tai pelottelu. Suomessa vammaan johtaneita asiakasväkivallan tilanteita on vuosittain noin 25 000 ja 2 ihmistä kuolee joka vuosi. (Puumi 2009.) Tämä on huolestuttava asia, johon on kiinnitettävä huomiota, ja asiakasväkivallan ennaltaehkäisyyn panostettava - erityisesti sosiaali- ja terveysalalla asiakasmäärien kasvaessa.

## 2.2 Asiakasväkivallan tutkimusta Suomessa

Koska tutkielmani aineistona on pääosin kansainvälisiä tutkimuksia, taustoituksessa keskityn esittelemään keskeistä kotimaista tutkimusta aihepiiristä, jota on tehty vähän. Asiakasväkivaltaa on tutkittu sosiaali- ja terveysalalla. Asiakasväkivallan tutkimusta sosiaalityössä ei ole, mutta aihetta on tarkasteltu pro gradu –tutkielmissa (esim. Manninen 2017; Tirkkonen 2014.) Selvityksen muodossa Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeessa on tutkittu sosiaalialalla tapahtuvaa väkivaltaa. Kyseisessä selvityksessä on esitetty syitä väkivallan erilaisuudelle. (Antikainen-Juntunen 2007.) STM:n (2009) Sosiaalialan työolot – hankkeen selvityksessä on kehitetty työolojen hyviä käytäntöjä, kartoitettu työssä koetun väkivallan yleisyyttä ja hallintakeinoja sosiaalialalla ja koottu jo käytössä olleita hyviä käytäntöjä, joilla voidaan tukea väkivallan ennaltaehkäisyä ja hallintaa organisaatiossa.

Yhteiskuntatieteiden väitöskirjassaan Rasimus (2002) on tutkinut sairaalan päivystyspoliklinikan työntekijöiden kokemia asiakasväkivaltaa, sen riskitekijöitä, kirjaamista sekä käsittelyä. Johanna Pulkkinen tekee väitöstutkimusta väkivallan uhan hallinnasta sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työssä ja hän on ollut mukana muun muassa Tampereen teknillisen yliopiston tutkimusraportissa työväkivallan ennaltaehkäisystä ja hallinnasta sairaalassa. Julkaisulla on tuettu sairaaloita väkivallan hallinnassa ja ennaltaehkäisyssä johtamisen näkökulmasta. (Vasara, Pulkkinen & Anttila 2012.) Virkki (2008) puolestaan on tutkinut sekä sosiaalityöntekijöitä että sairaanhoitajia habituaalisen luottamuksen näkökulmasta. Tutkimuksessa asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus on auttamistyön lähtökohtana, mikä on ollut tutkimuksen mukaan sisäistetty auttamistyöhön kuuluvaksi ja lisäksi työn onnistuminen edellyttää luottamuksen ylläpitämistä. Virkin (2008) lisäksi sosiaalityöntekijöiden kohtaamaa asiakasväkivaltaa on tutkinut Littlechild (2005), jonka tutkimus käsitteli lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallasta. Kyseinen tutkimus on osana keräämääni aineistoa.

Oinonen (2016) on tehnyt lisensiaatintyön lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden vainotuksi tulemisesta. Aineistona oli seitsemän kertomusta kunnallisen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä, jotka olivat tunnistaneeet joutuneensa vainotuiksi. Kertomusten mukaan kuudessa tilanteessa vainoamista oli kestänyt puolesta vuodesta yli kolmeen vuoteen, ja yhdessä vainoamisprosessi oli kestänyt vuosia eikä se ollut vielä tutkimusta kirjoittaessa päättynyt. Vainoaminen näyttäytyi Oinosen (2016) mukaan tarinoissa mielivaltaisena ilmiönä,



ja vainoaminen on tärkeää tunnistaa ja tunnustaa ja organisaation tulisi ottaa vastuu tuen järjestämisestä tilanteen hoitamisesta.

Asiakasväkivaltaa sosiaalialalla on tarkasteltu myös pro gradu -tutkielmissa (esim. Manninen 2017; Manninen 2018; Tirkkonen 2014). Manninen (2017) on tutkielmassaan tarkastellut asiakasväkivallan jälkikäsitteilyä sosiaalialalla. Aineiston hän on kerännyt Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian jäsenistöltä verkkokyselyllä. Tulosten mukaan asiakasväkivaltilanteista noin 60% käsiteltiin, ja tapahtumistiheys työpaikalla, väkivaltilanteen vakavuus ja tilanteen raportoiminen ennustivat parhaiten väkivallan käsittelyn todennäköisyyttä. Manninen (2018) on tarkastellut pro gradu-tutkielmassaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemaa asiakasväkivaltaa. Tutkimus on toteutettu keräämällä aineistoa ryhmähaastatteluilta kolmessa Etelä-Suomessa sijaitsevan kunnan lastensuojelussa ja yhdellä yksilöhaastattelulla. Tutkimuksen tulosten mukaan lastensuojelun sosiaalityöntekijät altistuivat toistuvasti asiakasväkivallalle. Tirkkonen (2014) tarkasteli sosiaalityön pro gradu-tutkielmassaan kuinka yleistä sekä väkivallan että väkivallan uhan kokemukset ovat sosiaalityöntekijöiden keskuudessa ja millaista koettu väkivalta on muodoltaan. Tutkielman aineisto kerättiin sähköisellä puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Tutkimuksen tulosten mukaan valtaosa sosiaalityöntekijöistä oli kokenut asiakkaiden taholta henkistä väkivaltaa ja uhkailua.

Koska aikaisempaa työntekijöiden kokemuseräistä tutkimusta on tehty, koen että omalle tutkielmallani on selkeästi tarvetta. Tutkielmani tulosten tarkoituksena on jäsennellysti tuoda esille kokonaiskuvaa sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia ja turvallisuutta edistävästä tekijöistä. Aikaisempien tutkimusten myötä asiakasväkivalta on tuotu vakavana ongelmana esille työntekijöiden kokemusten, tilastotiedon ja mahdollisten riskitekijöiden kautta. Koen että oma tutkielmani antaa tukensa aikaisemmalle tutkimustiedolle eri näkökulman kautta, sillä tutkielmani tarkoituksena on vaikuttaa sosiaalialan työyhteisöihin niiden työntekijöiden hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämiseksi sekä asiakasväkivallan ennaltaehkäisemiseksi.

### 3 TYÖYHTEISÖN HYVINVOINTI JA TURVALLISUUS

#### 3.1 Työhyvinvointi ja asiakasväkivalta

Työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveyttä edistävää sekä työuraa tukevaa työympäristöä ja työyhteisöä. Tällaisessa työympäristössä on sujuvaa ja mielekästä työskennellä. Monet sekä henkilön omaan elämään että työhön liittyvät tekijät vaikuttavat työhyvinvointiin, mikä heijastuu työn laadukkuuteen ja tuloksellisuuteen. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaisilla asenteilla ja näkemyksillä on vaikutusta työhyvinvoinnin kokonaisuuteen. Esimerkiksi työn henkinen kuormittavuus, yksilön kokemus työn hallinnasta ja sen merkityksellisyydestä, nähdäksi ja kuulla tuleminen, työyhteisön tuki, oikeudenmukainen johtaminen sekä tasa-arvoinen kohtelu vaikuttavat työhyvinvointiin. Työhyvinvointi syntyy työyhteisössä toimilla, joilla on mahdollisuus vaikuttaa organisaation toimintatapoihin, johtamiseen, työympäristöön, työn sisältöön, ammatilliseen osaamiseen ja työyhteisöön. Työhön liittyvät kuormitus- ja voimavaratekijät vaikuttavat työhyvinvointiin ja se muuttuu näiden tekijöiden keskinäisen tasapainon vaikutuksesta. (Pakka & Rätty 2010; Puttonen, Hasu & Pahkin 2016.)

Sosiaalityö on asiakaslähtöistä työtä. Asiakastyössä, jossa työntekijä joutuu kohtaamaan fyysistä ja henkistä väkivaltaa ja sen uhkaa toistuvasti, voi johtaa stressiin. Jatkuva valmius kohdata uhkaava ja väkivaltainen asiakas rasittaa työntekijää. Lisäksi asiakkaiden solvaukset ja kielteiset asenteet vuorovaikutustilanteissa aiheuttavat painetta työntekijälle. Uhan läsnäolo ja asiakkaan käytöksen epävarmuus voivat aiheuttaa työntekijässä erilaista oireilua, mikä vaikuttaa hänen työhyvinvointiinsa negatiivisesti. Työntekijä saattaa kokea epätoivoa ja tyytymättömyyttä työhönsä sekä alkaa kohdella asiakkaita välinpitämättömästi. Asiakasväkivalta ja sen uhka voivat johtaa myös masennukseen. Vaikea tilanne töissä voi johtaa myös somaattisiin oireisiin, alkoholiongelmiin ja sosiaalisista kanssakäymisistä vetäytymiseen. (Weizmann-Henelius 1997.)

Koko työyhteisön tehtävänä on huolehtia työhyvinvoinnista. Työyhteisön hyvinvointia tukee avoin ja hyvä työilmapiiri myös vaikeiden asioiden käsittelyssä. Perustan työhyvinvointia tukeville toimille muodostaa laadukas esimiestyö ja hyvä johtaminen, joten työnantajan tuki on merkittävässä roolissa. Työhyvinvointia tukevassa työyhteisössä sekä esimiehet ja työntekijät luottavat ja arvostavat toisiaan että tuen ja avun antaminen on vastavuoroista. (Puttonen ym. 2016.) Uhka- tai väkivaltatilanne on työntekijän kannalta järkyttävä, pelottava ja ahdistusta aiheuttava, ja se voi vaikuttaa työntekijän työiihtyvyyteen, työmotivaation, työsuoritukseen, työssä jaksamiseen sekä vapaa-aikaan. Sattuneet väkivalta- ja uhkatilanteet vaikuttavat uhrin lisäksi välillisesti työyhteisön muiden työntekijöiden työssä jaksamiseen ja voivat huonontaa työilmapiiriä. Siksi työyhteisössä sattuneista väkivalta- ja uhkatilanteista on tärkeää keskustella yhdessä, koska sekä tilanteeseen joutunut tarvitsee jälkihoitoa ja henkistä tukea että kaikkien työntekijöiden on hyvä olla selvillä siitä, mitä työpaikalla tapahtuu ja miten tilanteen voisi jatkossa välttää. (Isotalus & Saarela 2007; Puumi 2009; Puttonen ym. 2016.)

Työhyvinvoinnin kannalta olennaisena tekijänä sosiaalityössä on työn kuormittavuus. Kuormittavuus vaikuttaa työssä jaksamiseen ja työssä pysyvyyteen. Rakenteelliset tekijät, työtehtävät ja yksilölliset voimavarat vaikuttavat työn kuormittavuuteen. Tämä voi aiheuttaa kiireen tuntua, aikapaineita ja tekemättömiä töitä. (Hakanen 2005.) Sosiaalityössä kuormittavuutta lisää suuret asiakasmäärät ja mahdollinen kokemus siitä, ettei pysty tekemään työtään niin laadukkaasti kuin haluaisi. Sosiaalityöntekijän kokemaa kuormittavuutta voi lisätä myös asiakkaiden kanssa työskentely liian suurella sydämellä. Asiakkaiden kokemukset voivat koskettaa omia henkilökohtaisia tunteita ja kokemuspohjaa sekä asiakkaiden asiat voivat alkaa pyöriä mielessä myös työntekijän vapaa-ajalla. Sosiaalityössä toimitaan usein haastavissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kanssa. (Weizzman-Henelius 1997.) Sosiaalityössä tehtävä asiakastyö on henkisesti kuormittavaa, etenkin julkisella sektorilla tuen ja kontrollin suhteen sekä vallan elementit ovat arkipäivää sosiaalityöntekijöiden työssä. Siksi on perusteltua kiinnittää huomiota sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin ja jaksamiseen työssä.

### 3.2 Turvallisuus asiakasväkivallan näkökulmasta

Työturvallisuuslaki sekä työterveyshuoltolaki ovat velvoittavia tekijöitä asiakasväkivallan ennaltaehkäisyssä ja turvallisuuden edistämisessä. Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantaja on vastuussa työyhteisön jäsenten turvallisuudesta ja terveydestä. Työnantajan on pidettävä huolta työn terveys- ja turvallisuusvaarojen arvioinnista, ehkäisystä ja turvallisuuden kehittämisestä työpaikalla. Työ- ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että mahdollinen väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ennaltaehkäistään mahdollisuuksien mukaan. Se edellyttää sitä, että työpaikalla on oltava muun muassa väkivallan rajoittamiseen tai torjumiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus hälyttää apua. Lisäksi työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, jotka sisältävät sekä toimintaohjeet väkivallan ennaltaehkäisyyn sekä ohjeet väkivaltatilanteen kohtaamisen hallitsemiseksi. Laki velvoittaa työnantajan lisäksi työntekijää. Lain mukaan työntekijän on työssään noudatettava määräyksiä ja ohjeita, toimittava varovaisuutta noudattaen ja huolellisesti sekä ilmoitettava työnantajalle ja työsuojeluvalluutetulle havaitsemistaan vaaroista ja epäkohdista. Työntekijän on otettava huomioon muiden turvallisuus myös oman turvallisuutensa lisäksi. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työterveyshuoltolain (1383/2001) mukaan työnantajan järjestettäväksi säädettyyn työterveyshuoltoon sisältyy työolosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden selvittäminen ja arviointi säännöllisin työpaikkakäynnein ja käyttäen muita työterveyshuollon menetelmiä. Tapaturma- ja väkivaltavaara on otettava tällöin huomioon. Lisäksi työterveyshuollon tehtävänä on toimenpide-ehdotusten tekeminen työn terveellisyyden ja turvallisuuden parantamiseksi sekä näiden toimenpide-ehdotusten toteutumisen seuranta. (Työterveyshuoltolaki 1383/2001.)

Jokaisella työntekijällä on oikeus työskennellä turvallisessa ympäristössä, ja hyvä turvallisuus työpaikalla on henkilöstön ja asiakkaiden yhteinen etu. Eri työpaikoilla väkivaltatilanteet vaihtelevat, ja suurin osa väkivaltatilanteista on estettävissä. Työyhteisö sekä sen kaikki työntekijät erikseen voivat toiminnallaan hallita ja ehkäistä väkivaltariskejä. Tämä edellyttää sitä, että jokaisen työyhteisön jäsenen on tunnistettava olemassa olevat väkivallan riskitekijät. Turvallisuutta arvostavalla työpaikalla kannustetaan työntekijöitä turvallisiin työskentely- ja toimintatapoihin sekä mahdollisten vaaratilanteiden raportointiin. Työturvallisuuteen panostaminen ja sen kehittäminen edistää työhyvinvointia, sillä se näkyy työn sujuvuutena ja

tuloksellisuutena, henkilövahinkojen ehkäisyssä, henkilökunnan turvallisuuden tunteena ja asiakkaiden parempana viihtyvyytenä. (Isotalus & Saarela 2007, 8-12; Puumi 2009, 1.)

Turvallisuuden edistämiseksi asiakasväkivallan hyväksymisrajan tulisi olla nolla, eli työyhteisössä asiakasväkivaltaa ei saisi hyväksyä eikä sallia missään muodossa jotta väkivalta saataisiin poistettua työyhteisöstä (Puumi 2009, 1). Asiakasväkivallan ennaltaehkäisy on olennaisena tekijänä ovat toimintaperiaatteet, joita kaikki työyhteisössä noudattavat. Toimintaperiaatteet ovat ohjeita ja tapoja siitä, kuinka toimia väkivalta- ja uhkatilanteissa ja niiden välttämiseksi. Nämä toimintaperiaatteet on muokattava omalle työpaikalle sopiviksi sekä kehitettävä ja arvioitava säännöllisesti varmistamiseksi. Koulutukseen, työpaikan toimintatapoihin ja ohjeisiin, teknisiin keinoihin sekä työpaikan suunnitteluun kiinnitetään huomiota väkivaltatilanteiden ehkäisyssä. (Isotalus & Saarela 2007, 8-12.)

Koska sosiaalityö on yksi asiakasväkivallan riskiammateista, sosiaalityöntekijöiden turvallisuuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota (Piispa & Hulkko 2010). Sosiaalityössä asiakkaan kanssa työskennellään pääosin yksin, jolloin työympäristön turvallisuuteen on kiinnitettävä huomiota. Työhuoneen tulee olla asetettujen turvallisuusstandardien mukainen ja mahdollisen väkivaltatilanteen toimintaohjeet selvillä (Isotalus & Saarela 2007). Jokaisella työntekijällä pitää työssä olla turvallinen olo, eikä turvallisuus saa olla kustannuskysymys. Tärkeää on tietää miten toimia jos jotakin sattuu, ja että työntekijä ja työnantaja ovat väkivaltatilanteen tai sen uhan sattuessa tukemassa työntekijää. Asiakkaiden kotona työskenteleminen tuo omat haasteensa turvallisuuden turvaamisen kysymyksiin. Koska työntekijä ei voi itse vaikuttaa siihen millainen ympäristö on, tulee turvallisuuteen panostaa muilla tavoin, esimerkiksi työparityöskentelyllä kotikäyntejä tehdessä.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS, AINEISTO JA ANALYYSI

Kandidaatintutkielmani tavoitteena on selvittää, miten asiakasväkivaltaa kohtaavien sosiaalityöntekijöiden turvallisuutta ja työhyvinvointia voidaan edistää. Olennaisena kiinnostuksen kohteena on se, miten työntekijöiden turvallisuuteen vaikuttavat tekijät ilmenevät aineistoissa ja miten asiakasväkivaltaa voidaan ennaltaehkäistä sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin edistämiseksi. Sosiaalityöntekijöiden ja heidän työyhteisön kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta tätä aihepiiriä on tärkeää tutkia. Käytän tutkielmassani aikaisempaa tutkimustietoa, jonka pohjalta pyrin tuomaan uudenlaista näkökulmaa esille.

Tarkastelen aihettani seuraavan tutkimuskysymyksen avulla:

Miten edistää asiakasväkivaltaa kohtaavien sosiaalityöntekijöiden turvallisuutta ja työhyvinvointia?

Koska asiakasväkivallan vaikutuksia sosiaalityöntekijöihin on julkaistu, halusin tutkielmassani tuoda esille työyhteisön turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseen vaikuttavia tekijöitä asiakasväkivallan ehkäisemiseksi. Koen, että työhyvinvointi ja turvallisuus kulkevat käsi kädessä: turvallinen työympäristö tukee työhyvinvointia ja työhyvinvointi tukee turvallisuuden tunnetta. Siksi olen sisällyttänyt nämä molemmat tekijät tutkimukseeni. Ajankohtaisuuden vuoksi rajasin aineiston hakua koskemaan 2000-lukua. Olisin rajannut aineiston aikarajaa pienemmäksi, mutta valitettavasti aineistoa ei ollut saatavilla tämän mahdollistamiseksi. Tutkielmani keskiössä on asiakasväkivalta työhyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämisen näkökulmasta. Sivuan myös sosiaalityöntekijöiden kokemuksia.

Aloittaessani kandidaatintutkielman teon käytin runsaasti aikaa aineistohakuun. Aluksi se tuntui haastavalta, mutta kirjaston antaman opastuksen myötä se helpottui vaikka se edelleen oli työlästä. Koin olevani ajoittain umpikujassa, koska ajankohtaisen aineiston löytäminen oli haastavaa. Aluksi tuntui myös siltä, etten osaa tehdä tietokantahakuja, koska hakutulokset pysyivät niukkoina. Tutustuessani samaisesta aiheesta tehtyihin pro gradu-tutkielmiin, ymmärsin, ettei tiedonhakuni ole ongelmana vaan aineistoa ei vain ole sen verran runsaasti, että valinnanvaraa jäisi. Käytin aineistohaussani seuraavia tietokantoja: TuniLib, Andor,

ProQuest ja Finna. Lisäksi Google Scholar toimi hyvänä apuna etsiessäni aikaisemmin tehtyjä tutkimuksia, tarkistin niiden sopivuuden käyttäen edellä mainittuja tietokantoja. Lisäksi käytin pro gradu –tutkielmien ja muiden tutkimusten lähdeluetteloja hyödyksi. Halusin alun perin tarkentaa aiheitani tietyllä sosiaalityön kentällä, mutta aineisto olisi jäänyt suppeaksi tutkielmani johtopäätösten merkityksen kannalta, joten päädyin tarkastelemaan yleisesti sosiaalityötä ja sen työyhteisön hyvinvoinnin edistämisen merkitystä.

Käytin erilaisia hakusanoja ja niiden yhdistelmiä tiedonhaussa, kuten: 'asiakasväkivalta', 'työväkivalta', 'työpaikkaväkivalta', 'sosiaalityö', 'sosiaalityöntekijä'. Koska suomenkielisen aineiston löytäminen ei tuottanut tulosta, hain aineistoa ulkomaalaisista tutkimuksista onnistuneesti. Hakusanoja, joita käytin kansainvälisen tutkimuksen aineistohaussa olivat muun muassa: 'workplace violence', 'occupational violence', 'client violence', 'violence towards social worker', 'social work', 'social worker'. Nämä hakusanat ja niiden yhdistelmät tuottivat eniten tuloksia, joiden myötä lähdin aineistoa keräämään RefWorks-viitteidenhallintaohjelmaan.

Hakutuloksiani rajasin alkamaan vuodesta 2000. Andorin ja ProQuestin tietokannoista onnistuin aineistoa pääosin keräämään, ja sain yhteensä 43 vaihtoehtoista tutkimusta hakemillani hakusanoilla. Tutkimusten selailemisen jälkeen, karsiutui tarkempaan tarkasteluun 27 tutkimusta. Tallensin ne RefWorks -viitteidenhallintaohjelmaan, jotka olen jäsennellyt eri kansioihin niiden aineistona käytettävän sopivuuden mukaan. Tutkimusten tiivistelmien ja johtopäätösten tarkemman lukemisen jälkeen, tutkielmaani valikoitui seitsemän tutkimusta. Aineistosta olen poissulkenut teoreettiset artikkelit, sosiaalialan asiakasväkivaltaa koskevat tutkimukset sekä asiakasväkivaltaa yleisesti käsittelevät tutkimukset, koska tarkoituksena on tarkastella aineistoa hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämisen näkökulmasta ja koin että nämä yleiset tutkimukset eivät tukeneet tutkielmani tarkoitusta. Lisäksi olen poissulkenut asiakasväkivaltaa sosiaalityön opiskelijoiden näkökulmasta tarkastelevat tutkimukset. Kaikki aineistonani käyttämät tutkimukset ovat empiirisiä tutkimuksia, jotka löytyvät liitteestä 1. Tutkimuksissa on käytetty tiedon keruuna kyselylomakkeita ja/tai yksilöhaastatteluita.

Tutkielmani olen toteuttanut laadullisena review-tutkimuksena, jonka avulla tiivistetään aikaisemmista tutkimuksista oleellinen tieto tutkimuskysymykseen vastaten. Tutkielmani aineisto pohjautuu aikaisemmin tehtyihin tutkimuksiin. Review-tutkimuksen avulla saadaan koottua yleiskuvaa sekä mahdollisesti uutta tietoa aiheesta (Kallio 2006). Olennaista on aiempien tutkimusten kriittinen tarkastelu oman tutkimuskysymyksen ja näkökulman kautta. Vaikka parhaimmassa tapauksessa voidaan saada aikaan uutta tietoa aiheesta, voi ongelmaksi koitua kuitenkin tiedon liiallinen tiivistäminen. Tämän huomasin olevan oman prosessini kompastuskivenä. Keräsin sosiaalityöntekijöiden kohtaamaan väkivaltaan liittyviä tutkimuksia ja havainnoin niistä merkittäviä tekijöitä työhyvinvointiin ja turvallisuuteen liittyen. Tämän jälkeen analysoin aineistoista löytämiäni tuloksia ja tein niistä johtopäätöksiä. Tutkimusprosessini eteni spiraalimaisesti, mikä Kallion (2006) mukaan sisältää aineiston kokoamista, tutkimusongelman määrittelyä, analyysiä, synteesiä sekä argumentaation rakentumista. Tämän prosessini edetessä olen ajoittain joutunut palaamaan askeleita taaksepäin, jotta olen voinut taas jatkaa tutkielmani työstämistä.

Analyysimenetelmänä käytin teemoittelua, jossa aineistosta nostetaan esiin tutkimuskysymystä valaisevia teemoja ja pyritään löytämään tutkimuskysymyksen kannalta olennaiset aiheet ja sen jälkeen erottelemaan ne. Näin voidaan vertailla eri tutkimuksissa olevien teemojen ilmenemistä ja esiintyvyyttä. (Eskola & Suoranta 2014). Tutkielmaani tehdessä kävin läpi keräämiäni kansainvälisiä aineistoja useampaan otteeseen, ja koko prosessin etenemisen ajan tein lisäksi uusia aineistohakuja. Valikoidusta aineistosta nousi esiin tekijöitä, joilla on vaikutusta työhyvinvointiin ja turvallisuuteen asiakasväkivaltaa kohtaavien sosiaalityöntekijöiden työyhteisössä. Tutkimukset toivat esiin erilaisia työhyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämistä turvaavia tekijöitä sekä kehittämisen kohteita, joissa on selkeästi empiiristen tutkimusten mukaan ollut puutteita. Aineistojen suomentamisen ja läpilukemisen jälkeen keräsin nämä aineistosta nousseet tekijät jokaisesta aineistosta erikseen ylös paperille, jonka jälkeen aloin hahmotella esiintyviä teemoja ja yhdistämään niitä keskenään. Käytin erivärisiä korostuskyniä, joiden avulla aloin hahmottamaan pääluokkia ja niihin sisältyviä teemoja. Päädyin jakamaan aineistostani esiintyneet työhyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämiseen vaikuttavat tekijät viiteen pääluokkaan seuraavasti: asiakasväkivallan määrittely ja tunnistaminen, väkivaltilanne ja sen käsittely, käytännöt ja ohjeet, tiedon lisääminen sekä johdon merkitys.



## 5 SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN TURVALLISUUS JA TYÖHYVINVOINTI

### 5.1 Asiakasväkivallan tunnistaminen

Tutkielmani 2.luvun taulukossa 1 Työturvallisuuskeskuksen (Puumi 2009) esittämien asiakasväkivallan ilmenemismuotojen lisäksi tutkielmani aineistossa esiintyi seuraavat väkivallan muodot: Sanallinen väkivalta (esim. Jayaratne ym. 2004; Koritsas ym. 2010; Littlechild 2005) fyysinen pahoinpitely (Jayaratne ym. 2004; Macdonald & Sirotych 2001; Shin 2011), omaisuusvaurio (Koritsas 2010; Shin 2011) , uhkailu ja seksuaalinen häiriköinti (esim. Koritsas ym. 2010; Littlechild 2005; Shin 2011). Macdonald ja Sirotych (2001; 2005) toivat näiden lisäksi esille tutkimuksissaan asiakasväkivallan ilmenemismuotona vainon ja rodullisen tai eettisen häiriköinnin. Jayratnen ja kumppaneiden (2004) tutkimuksessa esiintyi lisäksi lakisyytteellä uhkailu ja oikeuteen haastaminen. Koritsas ja kumppanit (2010) toivat ainoana seksuaalisen häiriköinnin lisäksi seksuaalisen pahoinpitelyn yhtenä asiakasväkivallan ilmenemismuotona esille.

Tutkimani aineiston mukaan työhyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämiseksi on erityisen tärkeää ensimmäiseksi tunnistaa ja sanoittaa asiakasväkivalta sekä sen eri muodot. Sosiaalityöntekijät ovat tutkimuksissa esittäneet tarpeen, että erilaiset asiakkaiden sopimattomat ja väkivaltaiset käytökset tulisi tuoda paremmin esille väkivallan tunnistamiseksi ja väkivaltatilanteisiin puuttumiseksi. (Esim. Littlechild 2005; Macdonald & Sirotych 2001.) Nämä väkivaltaiset käytökset sisältävät esimerkiksi sanallisen häirinnän, uhkailun ja hyökkäykset. Koska asiakasväkivaltaa ei ole otettu aina vakavasti vaan sitä on vähätelty, asiakasväkivallan selkeän määritelmän avulla voidaan lisätä henkilöstön tietoisuutta sen yleisyydestä ja monimuotoisuudesta. (Macdonald & Sirotych 2001.)

Littlechildin (2005) tutkimus tarkasteli asiakasväkivallan vaikutuksia lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työssä. Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät kokivat yleisimmin epäsuoraa väkivaltaa, joka oli läpitunkevampaa ja salakavalampaa kuin kokemukset avoimesta fyysisestä väkivallasta. Macdonald ja Sirotych (2001) tutkivat puolestaan sosiaalityöntekijöiden kohtaamaa asiakasväkivaltaa sosiaalityön eri

työympäristöissä ja syitä asiakasväkivallan raportoimiselle ja raportoimatta jättämiselle. Näistä molemmista tutkimuksista nousi esille tarve väkivaltaisen käytöksen selkeälle määrittelylle, sillä väkivallan uhriksi joutuneiden sosiaalityöntekijöiden yleisimmäksi syyksi asiakasväkivallan raportoimattomuudelle ilmeni, ettei väkivaltilanne ollut tarpeeksi vakava raportoinnin perustelemiseksi. (Littlechild 2005, Macdonald & Sirotych 2001.) Tutkimuksista sai käsityksen, että sosiaalityöntekijät kokivat asiakasväkivallan osaksi heidän työtänsä ja sitä tarvitsisi vain sietää.

Aineistosta nousi esille, että rajat sopivalle ja sopimattomalle käytökselle ovat ilmeinen tekijä sekä asiakkaille että työntekijöille, ja nämä rajat on tehtävä selväksi kummallekin osapuolelle turvallisuuden lisäämiseksi. Kuitenkin sanallisen väkivallan ja uhkailun määrittäminen on koettu ongelmalliseksi. Näiden tunnistamiseen tarvitaan varovaista määrittelyä käytännön toimintaohjeisiin. (Littlechild 2005.) Macdonald ja Sirotych (2001) toivat tutkimuksessaan esille sen, että palvelupainotteisessa ammatissa, jossa tavoitteena on asiakkaan edun mukainen työskentely, väkivaltaisen käyttäytymisen tunnistaminen voi vaikeutua heikommassa asemassa olevien asiakkaiden kanssa työskennellessä.

Koritsasin, Colesin ja Boylen (2010) tutkimuksessa havaittiin, että mitä enemmän työntekijä työskenteli kasvokkain asiakkaiden kanssa, sitä suuremmalla todennäköisyydellä työntekijä kohtasi väkivaltaisen asiakkaan. Koska sosiaalityö sisältää pääosin yksintyöskentelyä tämän havainnon perusteella voidaan todeta, että yksintyöskentelevien sosiaalityöntekijöiden työskentelyn määrään ja turvallisuuteen tulisi kiinnittää huomiota.

Turvallisuuden edistämiseksi voitaisiin hyödyntää Littlechildin (2005) esittämää käsitettä väkivaltaisen tilanteen kehittymisestä (*developing violent scenarios = DVS*). Tällä tarkoitetaan tilannetta, jossa pelotellaan työntekijää mahdollisilla väkivallan toimilla. Väkivaltaisen tilanteen kehittyminen edeltää itse selkeää uhkailua tai mahdollista väkivaltaista käytöstä. Littlechild (2005) toi myös ainoana tutkimuksessaan esille, että väkivaltaisen asiakkaan historian tietämys voi edesauttaa väkivaltilanteen ehkäisyssä. Tutkimuksen mukaan asiakkaan aikaisemmin aiheuttamat ongelmatilanteet voidaan ottaa huomioon asiakkaan kanssa työskennellessä ja tarkastella voisiko kyseisellä asiakkaalla olla tiettyä käyttäytymismallia sosiaalityöntekijän kanssa vuorovaikutuksessa ollessa.

## 5.2 Väkivaltatilanne ja sen jälkikäsitteily

Enosh ja kumppanit (2012) toivat esille, että työntekijöiden turvallisuus on ensisijaisen tärkeää vuorovaikutustilanteessa asiakkaan kanssa. Enosh, Shay ja Amit (2012) tarkastelivat tutkimuksessaan lyhyt- ja pitkäkestoisia seuraamuksia asiakasväkivaltaa kohtaavissa sosiaalityöntekijöihin ja organisaatioon, jossa työskentelevät. Tutkimuksessa tunnistettiin aggression kielteisiä vaikutuksia lyhyt- että pitkävaikutteisina seurauksina niin yksilöön että organisaatioon. Tutkimuksessa nousi esiin havainto, että asiakasväkivalta vaikutus on moniulotteinen. Sattunut väkivaltatilanne tai sen uhka vaikuttaa kielteisesti työntekijään, joka on ollut vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Asiakasväkivallalla on myös vaikutusta kollegaan, joka on ollut tilanteessa mukana ja nähnyt tapahtuneen. Tutkimuksessa nousi esiin yllättävänä tekijänä se, että asiakasväkivalta vaikuttaa lisäksi työntekijään, joka kuulee mitä on tapahtunut. Väkivalta tilanne siis horjuttaa työilmapiiriä monella tasolla. Koska sattuneen väkivaltatilanteen vuoksi työntekijä ei ole pysynyt turvassa, sattunut väkivaltatilanne voi johtaa luottamuksen menettämiseen asiakkaiden ja järjestelmän toimivuuden suhteen.

Shinin (2011) tekemän tutkimuksen tarkoituksena oli tarjota empiiristä tietopohjaa turvallisen työympäristön takaamiseksi. Tutkimuksesta nousi esille, että sosiaalityöntekijän roolilla vuorovaikutustilanteessa on vaikutusta asiakasväkivallan ilmenemiseen. Etenkin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden käyttämä ”valta” voi aiheuttaa väkivaltaisen reaktion asiakkaassa. Lisäksi Littlechild (2005) havainnoi tutkimuksessaan samaa vaikutusta. Yksi haastatteluun osallistuneista sosiaalityöntekijöistä oli tuonut esille, että on tärkeää tällaisessa työssä laskeutua niin sanotusti asiakkaan tasolle - ”*not to wear authority like a crown*”. Tämä loisi tutkimuksen mukaan ymmärryspohjaa vuorovaikutustilanteeseen haastavissa asiakaskohtaamisissa. Valtasuhteen ymmärrys sosiaalityössä voisi ennaltaehkäistä väkivallan eskaloitumista asiakkaiden kanssa työskennellessä. Siis avoin, kunnioittava ja rehellinen tapa lähestyä asiakasta luo pohjaa onnistuneelle vuorovaikutukselle (Littlechild 2005; Shin 2011).

Enosh ja kumppanit (2012) havainnoi, että yksilön työhyvinvoinnilla on vaikutusta koko työyhteisöön. Sattuneiden asiakasväkivaltatilanteiden negatiiviset vaikutukset yksilöön heijastuvat työyhteisöön. Esimerkiksi masennus voi johtaa työntekijän työuupumukseen ja täten organisaation tasolla motivaation hiipumiseen ja poissaolojen ilmenemiseen. Mahdollisten poissaolojen vaikutusten lisäksi työntekijän kokemat kielteiset vaikutukset voivat heijastua koko työyhteisöön luoden negatiivista ilmapiiriä (Jayaratne ym. 2004).

Koska tapahtuneiden asiakasväkivaltatilanteiden on todettu vaikuttavan sekä yksilö- että organisaatiotasolla negatiivisesti työhyvinvointiin, väkivaltatilanteen jälkikäsittelyllä on suuri merkitys. Enosh ja kumppanit (2012) toivat esille, että yksilön sekä koko työyhteisön hyvinvoinnin edistämiseksi sattuneen väkivaltatilanteen jälkeen on tärkeää läpikäydä väkivaltatilanne mahdollisimman nopeasti. Tutkimuksen osallistuneiden mukaan nousi tarve systemaattisille ja toimiville tukimenettelyille hyökkäyksen kohteeksi joutuneille työntekijöille, koska osa oli kokenut jälkikäsittelyn puutteelliseksi. Hyökkäyksen uhreiksi joutuneita on ensisijaisesti tuettava ja autettava, koko työyhteisön voimin.

### 5.3 Käytännöt ja ohjeet

Aineistonani käyttämissä tutkimuksissa suurimmassa osassa esiintyi selkeä tarve erilaisten ohjeiden ja käytäntöjen kehittämiseksi väkivallan ennaltaehkäisemiseksi ja turvallisuuden edistämiseksi. Jos kunnollisia käytännön ja menettelyn ohjeita ei työyhteisössä ole määritelty asiakasväkivallan tunnistamiseksi sekä siihen puuttumiseksi ja raportoimiseksi, riskejä ja väkivaltaisia tapauksia ei voida kunnolla ennaltaehkäistä eikä menettelyohjeita väkivaltatilanteisiin voida kehittää (esim. Littlechild 2005, Macdonald & Sirotych 2001). Macdonaldin ja Sirotychin (2005) tutkimuksen tulosten mukaan sosiaalityöntekijöiden turvallisuuteen ja hyvinvointiin tulisi kiinnittää yhtä paljon huomiota kuin asiakkaiden hyvinvointiin ja turvallisuuteen. Aineistosta nousi esiin tarve kehittää jäsenllympiä tukitoimia ja selkeämpiä käytännön ohjeita. Tutkimusten mukaan sosiaalityöntekijät toivat esille, että tarvitaan selkeät toimintaohjeet työpaikan fyysisestä turvallisuudesta, väkivaltaisen asiakkaan kohtaamisesta sekä tilanteiden purkamisesta. (Jayaratne ym. 2004; Koritsas ym. 2010; Littlechild 2005; Macdonald & Sirotych 2005; Shin 2011.) Näiden selkeiden ohjeiden puutteellisuus on esiintynyt vakavana ongelmana, mihin on tartuttava sosiaalityöntekijöiden työyhteisöissä (Jayaratne ym. 2004). Näiden erilaisten tukitoimien ja ohjeiden kehittämällä vaikutettaisiin työn tyytyväisyyteen, organisaatioon sitoutumiseen ja työssä jatkamiseen (Shin 2011).

Tutkielmani aineistosta painottui asiakasväkivallan raportoinnin merkitys turvallisuuden ja työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Kaikenlaisen asiakasväkivallan tai sen uhan raportointi tulisi paremmin sisällyttää osaksi sosiaalityöntekijöiden käytäntöjä (esim. Littlechild 2005; Macdonald & Sirotych 2001). Littlechild (2005) havainnoi tutkimuksessaan raportoinnin kehittämisen keinojen tärkeyttä. Useimmat hänen tutkimukseen osallistuneista eivät raportoineet sellaista väkivaltaa, joka ei sisältänyt fyysistä väkivaltaa. Syyksi tuotiin muun muassa esille se, etteivät väkivaltatapaukset olleet konkreettisia. Koska määritelmät asiakasväkivallalle olivat sosiaalityöntekijöiden mukaan hyvin epäselvät, sanallisen väkivallan raportoinnille ei nähty syytä tai että se olisi tarpeellista. Tutkimuksessa tehtyjen havainnointien perusteella todettiin, että sanallinen väkivalta oli tutkimukseen vastanneilla niin yleistä, että työntekijät odottivat sen kaltaisen käytöksen olevan osa vuorovaikusta asiakkaiden kanssa.

Lisäksi Macdonaldin ja Sirotychin (2001) tutkimuksessa yleisenä ajatuksena ilmoittamatta jättämiselle nähtiin, että asiakasväkivalta on osa työtä ja ettei raportoisesta johdolle olisi mitään hyötyä. Ongelmaksi nähtiin se, että vaikka väkivalta tunnistettiin, sitä ei välttämättä kuitenkaan ilmoitettu. Tutkimuksesta saadut tiedot viittasivat siihen, että asiakasväkivallan raportoitavuuteen vaikuttivat suuresti väkivallan uhriksi joutuneiden työntekijöiden näkemykset väkivaltaisten tapahtumien vakavuudesta ja heidän omasta näkemyksestä heidän ammatillisesta roolistaan. Syyksi nousi työntekijöiden usko siihen, että sosiaalityön ammatissa asiakkaan palvelemisen merkitys korvaa itse työntekijöiden turvallisuuden.

Tutkimusten tulosten perusteella on painotettu, että asiakasväkivallan ehkäisemiseksi ja siihen puuttumiseksi tulisi sosiaalityöntekijöiden toimintaohjeisiin asettaa selkeät rajat sekä määrittelyt sopimattomalle käytökselle. Tämä edellyttää aikaisemmin esittämäni asiakasväkivallan tunnistamista ja määrittelyä työpaikalla. Selkeiden rajojen asettaminen asiakkaiden kanssa työskennellessä vähentäisi sanallisen väkivallan raportoinnin epävarmuutta. Työyhteisön tulisi lisäksi kannustaa kaikenlaisen väkivaltatapausten raportointiin. Sen lisäksi, että se edistää työntekijöiden turvallisuutta ja väkivallan ennaltaehkäisyä, se on myös työntekijöiden velvollisuus. (Jayaratne ym. 2004; Koritsas ym. 2010; Littlechild 2005; Macdonald & Sirotych 2001.)

## 5.4 Tiedon lisääminen

Sen lisäksi, että sosiaalityöntekijöiden keskuudessa nähdään tarvetta erilaisille käytännön ohjeille väkivaltaisten tilanteiden ennakoimiseksi ja vähentämiseksi, aineistosta nousi esiin myös asiakasväkivallan tiedon lisäämisen tarve. Tutkimusten mukaan asiakasväkivallan tulisi näkyä sosiaalityön koulutuksen opetussuunnitelmissa ja työpaikkojen koulutusohjelmissa (Macdonald & Sirotych 2001; Macdonald & Sirotych 2005; Shin 2011). Macdonald & Sirotych (2001) toivat tutkimuksessaan esille sen, että sosiaalityön asiakasväkivaltaa käsittelevä kurssi tulisi sisällyttää opintoihin, jotta valmistuneet työntekijät tietotasoltaan olisivat paremmin valveutuneita väkivaltaisten asiakkaiden suhteen ja raportoisivat kokeneempia sosiaalityöntekijöitä herkemmin esimerkiksi sanallisen väkivallan tilanteita. Lisäksi Macdonaldin ja Sirotychin (2005) uudemman tutkimuksen tulokset osoittivat, että etenkin sosiaalityön opetussuunnitelmista puuttuu riittävää koulutusta asiakasväkivallan tiedon lisäämiseksi ja sen käsittelemiseksi.

Tiedon lisäämisen tarve esiintyi myös ammatinharjoittajien keskuudessa. Tutkimuksissa sosiaalityöntekijät olivat itse esittäneet tarpeen tiedon ja osaamisen lisäämiselle, jotta saisivat varmuutta haastavien asiakkaiden kanssa työskentelyyn (esim. Jayaratne ym. 2004, Shin 2011). Shin (2011) mukaan työntekijöille suunnatut koulutusohjelmat asiakasväkivallan ehkäisemisessä tulisi toteuttaa kunkin työpaikan ja roolin mukaisesti. Suullisten uhkailujen ennaltaehkäisy- ja hallintastrategioiden tulisi olla etusijalla. Ellei sosiaalityöntekijä hallitse haastavaa tilannetta asianmukaisesti, hän saattaa vahingossa lisätä asiakkaiden väkivaltaista käyttäytymistä.

Littlechild (2005) toi tutkimuksessaan esille kokemusasiantuntijuuden merkityksen turvallisuuden lisäämiseksi työyhteisössä. Tutkimuksen mukaan nähtiin tarvetta käytäntöihin, joihin sosiaalityöntekijöiden kokemukset ja oppiminen tulisi sisällyttää. Työntekijöiden väkivaltakokemuksia voitaisiin hänen mukaansa hyödyntää riskien arvioinnin ja hallinnan parantamiseksi. Kokemuksen myötä saataisiin hyvää käytännön oppia väkivaltatilanteiden välttämiseksi ja turvallisuuden lisäämiseksi. Littlechildin (2005) havainnot viittasivat siihen, että tällainen olisi hyvä sisällyttää työyhteisöjen ohjeistuksiin ja oppaisiin, jotka sisältäisivät lisäksi työntekijöiden ja johtajien kokemuksia henkilöstön turvallisuudesta.

Koritsasin ja kumppaneiden (2010) tutkimuksen tulokset toivat esille, että nuoremmat sosiaalityöntekijät todennäköisemmin kokivat sanallista väkivaltaa, uhkailua ja omaisuusvaurioita. Sama todennäköisyys ilmeni Jayaratnen ja kumppaneiden (2004) tutkimuksessa, jossa havainnoitiin nuorempien sosiaalityöntekijöiden olevan suuremmassa riskissä tulla fyysisesti uhkailluksi, uhkailluksi syytteellä ja seksuaalisesti ahdistelluksi kuin vanhemmat sosiaalityöntekijät. Nämä havainnot korostivat tarvetta sisällyttää asiakasväkivallan koulutusta ja ennaltaehkäisyä koskevia strategioita sosiaalityön koulutukseen, juuri valmistuneiden ja vähän sosiaalityön kokemusta saaneiden sosiaalityöntekijöiden ammatilliseen kehitykseen. Koritsas ja kumppanit (2010) esittivät tutkimuksessaan työskentelytavan, jossa kokeneempi ja tarkkaavaisempi työntekijä voisi työskennellä nuoren ja vähemmän kokeneen työntekijän parina. Tällainen työparina työskentely voisi edistää tehokkaampien menetelmien kehittämistä hankalan asiakkaan kanssa työskennellessä. Toisaalta Shinin (2011) tutkimuksen osoittivat, että juuri kokeneemmat sosiaalityöntekijät olivat haavoittuvaisempia asiakasväkivallalle. Tulokset kuitenkin osoittivat, että kyseiseen tutkimukseen osallistuneet kokeneemmat sosiaalityöntekijät olivat avoimempia ja herkempiä asiakasväkivallan tunnistamisen suhteen.

## 5.5 Johdon merkitys

Aineistonani olevissa tutkimuksistani nousi esille työhyvinvoinnin ja turvallisuuden merkittävänä tekijänä johdon merkitys. Tämän nostaa erikseen omana pääluokkanaan esille, koska työnantaja on viimeisimpänä vastuussa sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnista ja turvallisuudesta työympäristössä ja on osa jokaista aikaisemmissa alaluvuissaan esittämiä teemoja.

Aineistossa painotettiin, että työnantajan on kiinnitettävä työntekijän turvallisuuteen huomiota, erityisesti silloin kun väkivallan uhka ei ole välttämättä selvä muille (esim. Jayaratne ym. 2004; Koritsas ym. 2010). Työnantajan on siis tunnistettava ja sanoitettava asiakasväkivalta työyhteisössä. Koska tutkimusten mukaan osa sosiaalityöntekijöistä koki väkivallan olevan osa heidän työtänsä, sitä suuremmassa merkityksessä työnantajan rooli on asiakasväkivallan ennaltaehkäisemiseksi.

Koska Koritsasin ja kumppaneiden (2010) sekä Jayaratnen ja kumppaneiden (2004) tutkimuksissa nousi esiin nuoren ja kokemattoman sosiaalityöntekijän suurempi riski kokea asiakasväkivaltaa, tämän perusteella totean, että uusien työntekijöiden perehdytystä olisi tarve kehittää. Jos perehdytysohjelmiin sisällytettäisiin enemmän tietoa asiakasväkivallasta ja keinoja sen ennaltaehkäisemiseen, se kannustaisi asiakasväkivallan nollatoleranssin tavoitteluun ja lisäisi tunnetta siitä, että työntekijöitä tuetaan ja heidän turvallisuuteensa panostetaan.

Aineistosta nousi esiin, että johdon on tärkeää työhyvinvoinnin edistämiseksi tukea työntekijöitään. Johdon tulisi kiinnittää sosiaalityöntekijöiden mukaan huomioita niin työntekijän henkilökohtaiseen hyvinvointiin kuin työhyvinvointiin työssä jaksamisen turvaamiseksi. Tutkimuksissa suuren merkityksen sai vuorovaikutustilanteiden huomioiminen asiakastyössä siten, että ne olisivat vähiten uhkaavia työntekijöille. Koska aineistossa sosiaalityöntekijöiden vastauksista nousi esiin henkilökohtaisen väkivallan pelko, työnantajan tarvitsee tukea työntekijöitä asiakkaiden aggressiivisen ja väkivaltaisen käytöksen hallitsemiseksi (Koritsas ym. 2010; Littlechild 2005.) Littlechild (2005) painotti, että johtajien tulisi kiinnittää enemmän huomiota väkivaltatilanteiden jälkikäsitteilyyn. Asiakasväkivaltaa kohdanneet sosiaalityöntekijät olivat kaivanneet kunnolla aikaa sekä keskusteluun työnantajan kanssa että tilanteen kirjaukseen, jotta näitä voitaisiin käyttää hyödyksi väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyssä. Ilman työnantajan tukea jäävä työntekijä voi tuntea olonsa turvattomaksi töissä, mikä voi vaikuttaa negatiivisesti työntekijän hyvinvointiin myös vapaa-ajalla, mikä täten heijastuu takaisin työyhteisöön ja työn laatuun.

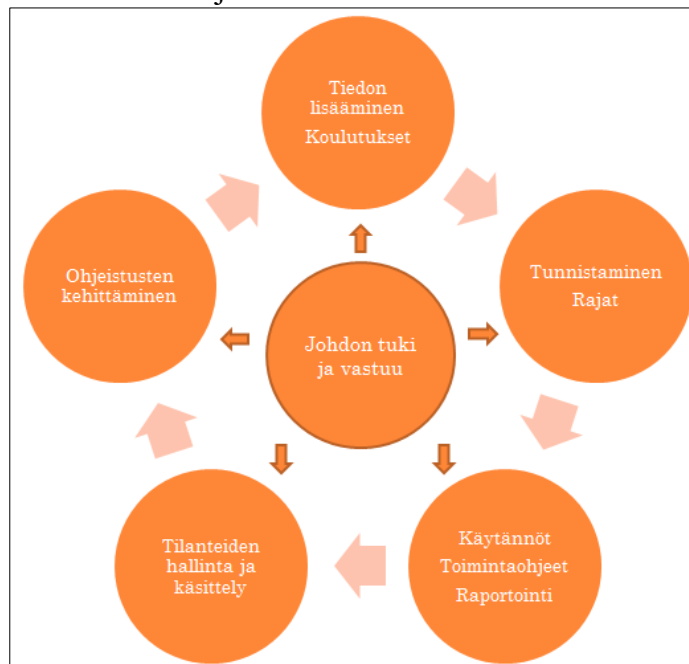
Osa Macdonaldin ja Siroichin (2001) tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä kertoi väkivaltatilanteen raportoimisen yleisimmäksi syyksi, että sillä haettiin tukea työnantajalta. Raportoimisella pyrittiin varmistamaan se, että jotain tehtäisiin kyseiselle ongelmalle. Macdonaldin ja Siroichin (2005) toisessa tutkimuksessa esitettiin, että johto ei välttämättä ymmärrä työyhteisön työntekijöiden herkkyyttä asiakasväkivallan suhteen. Siksi olisi tärkeää tehdä yhteistyötä työntekijöiden kanssa tilanteiden vakavuuden ymmärtämiseksi, turvallisuuden lisäämiseksi sekä asiakasväkivallan ennaltaehkäisemiseksi. Jayaratne ja kumppanit (2004) painottivat tutkimustulosten perusteella, että asiakasväkivallan nollatoleranssin käytäntö tulisi luoda työpaikoille. Asiakasväkivaltaa ei saada sosiaalityöstä kitkettyä pois, jos sitä ei raportoida johdolle.



## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän kandidaatintutkielman tavoitteena oli tarkastella sosiaalityöntekijöiden kohtaamaa asiakasväkivaltaa korostaen työhyvinvointia ja turvallisuutta, unohtamatta asiakasväkivallan ennaltaehkäisyn merkitystä. Tutkielman tulosten tarkoituksena oli jäsennellysti tuoda esille kokonaiskuvaa sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia ja turvallisuutta edistävästä tekijöistä, jotka nousivat esiin keräämästäni aineistosta teemoittelun avulla. Tulosten tarkoituksena on vaikuttaa sosiaalialan työyhteisöihin niiden työntekijöiden hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämiseksi sekä asiakasväkivallan ennaltaehkäisemiseksi. Vaikka kandidaatintutkielmani käsittelee asiakasväkivaltaa sosiaalityössä, sitä voidaan hyödyntää kaikessa asiakastyössä sosiaalialalla.

Kuvio 1. Teemojen keskinäinen vuorovaikutus



Kuten teettämäni kuvio 1 havainnollistaa, tutkielmani tulosten perusteella voidaan todeta, että aineistosta löytämäni teemat ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Tiedon lisääminen asiakasväkivallasta ja sen ennaltaehkäisystä opiskelijoille ja työntekijöille lisää tietoisuutta asiakasväkivallan olemassa olosta ja edistää sen tunnistamista työyhteisössä. Tämän myötä toimintaohjeistuksia voidaan muokata, mikä antaa valmiuksia kohdata väkivaltainen asiakas, mikä puolestaan edistää työntekijän osaamista ja lisää turvallisuuden tunnetta työpaikalla. Ammatillinen osaaminen tukee entisestään asiakasväkivallan tunnistamista työympäristössä vuorovaikutustilanteessa asiakkaan kanssa, mikä puolestaan tukee raportoimisen kynnyksen

madaltumista. Selkeät käytännön ohjeet väkivaltatilanteissa ja niiden säännöllinen kehittäminen yhdessä jokaisen työyhteisön jäsenen kesken antavat tukea ja varmuutta asiakastilanteissa toimimiseen ja lisäävät täten turvallisuuden ja luottamuksen tunnetta työyhteisön sisällä. Sattuneiden väkivaltatilanteiden tai niiden uhan kokemusten myötä voidaan taas lisätä tietoa asiakasväkivallasta ja esiintyvyydestä sekä kehittää uusia ohjeistuksia ja käytäntöjä sen ehkäisemiseksi. Johdon merkitys on osa jokaista näitä tekijää, sillä työnantaja on pääosin vastuussa kokonaisuudessaan työntekijöidensä työhyvinvoinnista ja turvallisuudesta.

Aineistosta merkittävin löydös oli se, että työntekijöiden turvallisuus ja työhyvinvointi on ensisijaisen tärkeää, ja tähän on jokaisessa työpaikassa panostettava. Väkivaltatilanteiden tai sen uhkaa sisältävien tapausten jälkikäsitteily on erittäin tärkeää työhyvinvoinnin kannalta, sillä aikaisemmissa tutkimuksissa on osoitettu, että väkivallan kohteena olevat työntekijät voivat epäillä omaa ammattitaitoaan (Rowet, 1986; Norris 1990). On huomioitava se, että vaikka työntekijä on väkivallan uhri, hän ei ole syyllinen tapahtuneeseen. Lisäksi on tärkeää olla väheksymättä työntekijän kokemuksia tai pelon tuntemuksia, sillä jokainen kokee väkivaltatilanteen tai sen uhan yksilöllisesti. Lisäksi tulosten mukaan otettava huomioon, että työhyvinvointiin vaikuttavat niin työyhteisöstä, kuin myös työntekijästä itsestään lähtöisin olevat tekijät, unohtamatta johdon tuen merkitystä. Kuten Littlechild (2005) toi esille, ilman työnantajan tukea jäävä työntekijä voi tuntea olonsa turvattomaksi töissä, mikä voi vaikuttaa negatiivisesti työntekijän hyvinvointiin myös vapaa-ajalla, mikä täten heijastuu takaisin työyhteisöön ja työn laatuun.

Väkivallan uhkaa tarvitsee sekä tunnistaa että tunnustaa työyhteisössä. Näin edistetään valmiuksia kohdata mahdollinen väkivaltainen asiakas ja lisätään turvallisuuden tunnetta, mikä heijastuu työhyvinvointiin positiivisesti. Asiakasväkivallan riskien ja hallinnan valmiuksia on tarpeen kehittää järjestelmällisesti, jotta voidaan ennakoida mahdolliset väkivaltatilanteet sekä kohdata ne hallitusti ja osaavasti. Tutkielman tulosten perusteella voidaan todeta, että asiakasväkivallan ehkäisy perustuu koko työyhteisön yhteistyöhön, järjestelmälliseen ja perusteelliseen vaaratekijöiden tunnistukseen, riskien arviointiin ja tiedon lisäämiseen koulutusten kautta. Työturvallisuuskeskus on painottanut näitä samoja tekijöitä, ja asiakasväkivallan ehkäisy perustuu näiden tekijöiden perusteella koottuun kehityssuunnitelmaan, sen toteutukseen sekä vaarojen uudelleenarviointiin. Työyhteisössä on asetettava selkeät ja yhteisesti sovitut tavoitteet turvallisuuden edistämiseksi. (Puumi 2009.)

Sosiaalityössä työskennellään pääosin haastavassa elämäntilanteessa olevien asiakkaiden kanssa, ja heidän oikeuksiinsa on lain mukaan myös pakko tietyissä tilanteissa puuttua. Siksi sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin ja turvallisuuteen on erityisen tärkeää panostaa. Ja koska asiakasväkivallan ilmenemismuodot ovat monialaisia ja asiakkaat erilaisia, aineistosta löytämieni hyvinvointia ja turvallisuutta edistävien tekijöiden esiintuominen työyhteisössä on merkittävää. Kun kaikkia kuvion 1 osa-alueisiin panostetaan, erityisesti johdon tuella voidaan asiakasväkivaltaa kitkeä työympäristöstä pois ja päästä lähemmäksi asiakasväkivallan nollatoleranssia.

Vaikka yhtenäisiä teemoja löytyi keräämästäni aineistosta, mielestäni löytämäni teemat ovat kuitenkin vain raapaisu asiakasväkivallan vaikutuksen alaisina olevien sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämiseksi. Tätä rajoitti kuitenkin tutkimusten vähäinen määrä ja hankala löydettävyyys. Koen, että oman rajoituksensa toi myös kotimaisen tutkimuksen puuttuminen. Koska tutkimukseni aineisto koostui pelkästään kansainvälisistä tutkimuksista, tämä on lisäksi muistettava tulosten yleistettävyyttä ajatellen. Koen kuitenkin, että tutkimuksen tuloksia voidaan yleistää Suomen sosiaalityön kentälle, koska ne tukevat teoriaosiossa esittämiäni tekijöitä työhyvinvoinnin ja turvallisuuden huomioimiseksi sekä lain tuomaa velvoitetta.

Tutkimusprosessi oli kaiken kaikkiaan opettava. En ole aikaisemmin tehnyt kirjallisuuskatsausta, joten tämä oli silmiä avaava kokemus. Tutkimustehtävän muotoilussa koin prosessin alussa haasteita, mutta sen selkiinnyttyä työskentely alkoi sujua ja edetä suunnitellusti. Koin aineistohaun haasteellisena ja aikaa vievänä. Tietokannoista löytämistäni tutkimuksista aineiston valinta sujui selkeän tutkimuskysymyksen avulla. Koen onnistuneeni aineiston analyysissa tuoden uutta tietoa esille erilaisesta näkökulmasta. Onnistuin kehittämään näistä tuloksista kuvion 1, jota voidaan sosiaalityön kentällä hyödyntää. Tutkimusprosessin edetessä olen kuitenkin huomannut taipumukseni liiankin tiivistettyyn tieteelliseen kirjoittamiseen, jossa on vielä kehitettävää.

Jatkotutkimuksen kannalta aihe on ajankohtainen, sillä asiakasväkivalta on tärkeä tuoda esiin sosiaalityöntekijöiden hyvinvoinnin edistämiseksi ja väkivallan ennaltaehkäisemiseksi. Koska aikaisempaa tutkimusta kyseisestä aihepiiristä on tehty lähinnä sosiaalityöntekijöiden omakohtaisten kokemusten kautta, asiakasväkivallan jatkotutkimusaiheeksi voisin ehdottaa erityisesti koko työyhteisön tarkastelua sisältävää tutkimusta työhyvinvoinnin näkökulmasta.

## LÄHTEET

- Chappell, Duncan & Di Martino, Vittorio (2006) *Violence at Work*. Third edition. Geneva: International Labour Office. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_publ\\_9221108406\\_en.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf). Viitattu 08.01.2020.
- Enosh, Guy, Tzafrir, Shay S. & Gur, Amit (2012) Client Aggression Toward Social Workers and Social Services in Israel: A Qualitative Analysis. *Journal of Interpersonal Violence* 28(6), 1123–1142.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2014) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Hakanen Jari (2005) *Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Iltalehti 18.10.2019. Harjavallan veriteko tapahtui lastensuojeluyksikön tiloissa: 16-vuotias tyttö hyökkäsi teräaseen kanssa 52-vuotiaan naisen kimppuun. Uutiset: Kotimaa. <https://www.iltalehti.fi/kotimaa/a/1ac2eb55-6f5e-441e-96aa-06fd62727a26>. Viitattu 23.11.2019.
- Isotalus, Niina & Saarela, Kaija Leena (2007) *Vältä työväkivalta*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Jayaratne, Srinika, Croxton, Tom & Mattison, Debra (2004) A National Survey of Violence in the Practice of Social Work. *Families in Society* 85(4), 445–453.
- Kallio, Tomi (2006) Laadullinen review-tutkimus metodina ja yhteiskuntatieteellisenä lähestymistapana. *Hallinnon tutkimus* 2, 18–28.
- Koritsas, Stella, Coles, Jan & Boyle, Malcolm (2010) Workplace Violence towards Social Workers: The Australian Experience. *British Journal of Social Work* 40(1), 257–271.
- Littlechild, Brian (2005) The Stresses Arising from Violence, Threats and Aggression Against Child Protection Social Workers. *Journal of Social Work* 5(1), 61–82.
- Macdonald, Grant & Sirolich, Frank (2001) Reporting client violence. *Social Work* 46(2), 107–114.
- Macdonald, Grant & Sirolich, Frank (2005) Violence in the social work workplace: The Canadian experience. *International Social Work* 48(6), 772–781.
- Manninen, Maaret (2018) *Asiakasväkivalta lastensuojelun sosiaalityössä*. Jyväskylän yliopisto. Humanis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma.
- Manninen, Salla (2017) *Asiakasväkivallan käsittely sosiaalialalla*. Jälkikäsitteilyn yleisyys ja sen yhteys työhyvinvointiin. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Yhteiskuntapolitiikan pro gradu -tutkielma.

- Newhill Christina (1995), Client violence toward social workers. A practice and policy concern for the 1990s. *Social Work* 40(5), 361–636.
- Norris, D. (1990) Violence against social workers. London: Jessica Kingsley. Teoksessa Littlechild, Brian (2005) *The Stresses Arising from Violence, Threats and Aggression Against Child Protection Social Workers*. *Journal of Social Work* 5(1), 61–82.
- Oinonen, Marjo (2016) Työnsä vuoksi vainotut. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia vainotuksi tulemisesta ja siitä selviämisestä. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalityön lisensiaatintutkimus.
- Pakka, Jaana & Rätty, Tarja (2010) Työstä hyvinvointia. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Padyab, Mojgan, Ghazinour, Mehdi & Richter, Jörg (2013) Coping and mental health of Iranian social workers. The Impact of client violence. *Social Behavior and Personality* 41(5), 805–814.
- Piispa, Minna & Hulkko, Laura (2010) Työväkivallan riskiammatit. Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/2010. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Puttonen, Sampsa, Hasu, Mervi & Pahkin, Krista (2016) Työhyvinvointi paremmaksi. Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Puumi, Susanna (2009) Väkivalta pois palvelutyöstä. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Rantaeskola, Satu, Hyyti, Jari, Kauppila, Jaakko & Koskelainen, Mari (2014) Haastavat asiakastilanteet: Väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.
- Rasmus, Mirja (2002) Turvattomuus työoverina. Turvattomuus ja väkivalta sairaalan päivystyspoliklinikalla. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 98. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Rowet, Colin (1986) Violence in Social Work. Institute of Criminology Occasional Paper No.17. Cambridge: Cambridge University. Teoksessa Littlechild, Brian (2005) *The Stresses Arising from Violence, Threats and Aggression Against Child Protection Social Workers*. *Journal of Social Work* 5(1), 61–82.
- Shields, Glenn & Judy Kiser (2003) Violence and Aggression Directed Toward Human Service Workers. An Exploratory Study. *Families in Society* 84(1), 13–20.
- 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.
- Yliruka, Laura, Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.) (2009) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

- Tirkkonen, Johanna (2014) Väkivallan uhka ja väkivalta - osa sosiaalityötä? Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma.
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001)  
Finlex <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>. Viitattu 31.1.2020.
- Työturvallisuuslaki (738/2002)  
Finlex <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Viitattu 31.1.2020.
- Vartia-Väänänen, Maarit & Pahkin, Krista (2016) Työväkivalta ja sen uhka -selvitys. Talentia.
- Vasara Juha, Pulkkinen Johanna & Anttila Sanna (2012) Työväkivallan ennaltaehkäisy ja hallinta sairaalassa. Organisaatiotasojen vastuut ja tehtävät turvallisuusjohtamisessa. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto.
- Virkki, Tuija (2008) Habitual Trust in Encountering Violence at Work. Attitudes towards Client Violence among Finnish Social Workers and Nurses. Journal of Social Work 8(3), 247–267.
- Weizmann-Helenius, Ghitta (1997) Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä.
- World Health Organization (2020) Health topics. Violence. World Health Organization. <http://www.who.int/topics/violence/en/>. Viitattu 08.01.2020.

## LIITE 1

*Enosh, Guy, Tzafir, Shay S. & Gur, Amit (2012) Client Aggression Toward Social Workers and Social Services in Israel: A Qualitative Analysis. Journal of Interpersonal Violence 28(6), 1123–1142.*

Enosh, Shay ja Amit (2012) tutkivat tutkimuksessaan lyhyt- ja pitkäkestoisia asiakasväkivallan seuraamuksia sosiaalityöntekijöihin ja organisaatioon, jossa työskentelevät.

Jayaradne, Srinika, Croxton, Tom & Mattison, Debra (2004) A National Survey of Violence in the Practice of Social Work. *Families in Society* 85(4), 445–453.

Jayaradne, Croxton ja Mattison tutkivat tutkimuksessaan asiakasväkivallan yleistä esiintyvyyttä kiinnittäen huomiota sukupuoleen, rotuun ja työympäristöön.

*Koritsas, Stella, Coles, Jan & Boyle, Malcolm (2010) Workplace Violence towards Social Workers: The Australian Experience. British Journal of Social Work 40(1), 257–271.*

Koritsas, Coles ja Boyle tarkastelivat tutkimuksessaan asiakasväkivallan kokemuksia, jotka sisälsivät kuusi eri väkivallan muotoa. Nämä olivat sanallinen väkivalta, omaisuusvaurio tai varkaus, uhkailu, fyysinen väkivalta, seksuaalinen ahdistelu ja seksuaalinen väkivalta. Tutkimuksen tarkasteli näiden eri väkivallan muotojen yleisyyttä sekä väkivaltaa ennakoivia tekijöitä.

*Littlechild, Brian (2005) The Stresses Arising from Violence, Threats and Aggression Against Child Protection Social Workers. Journal of Social Work 5(1), 61–82.*

Littlechildin tutkimus tarkasteli asiakasväkivallan vaikutuksia lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin Englannissa ja Suomessa.

*Macdonald, Grant & Sirotych, Frank (2001) Reporting client violence. Social Work 46(2), 107–14.*

Macdonald & Sirotych tutkivat tutkimuksessaan sosiaalityöntekijöiden kohtaamaa asiakasväkivaltaa sosiaalityön eri työympäristöissä sekä syitä asiakasväkivallan raportoimiselle ja raportoimatta jättämiselle.

*Macdonald, Grant & Sirotych, Frank (2005) Violence in the social work workplace: The Canadian experience. International Social Work 48(6), 772–781.*

Macdonaldin & Sirotychin tutkimus tarkasteli väkivaltaisten asiakkaiden kanssa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja asenteita. Tarkastelussa oli sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiset kokemukset asiakasväkivallasta turvallisuuden näkökulmasta.

*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.*

Shinin tutkimus tarkasteli asiakasväkivallan yleisyyttä lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä kohtaan ja sen negatiivisia vaikutuksia työasenteisiin verrattuna yhteisöpalvelujen sosiaalityöntekijöihin (*community service worker*). Tutkimuksen tarkoituksena oli tarjota empiiristä tietopohjaa turvallisen työympäristön takaamiseksi.