

VÄKIVALLAN UHKA – SOSIAALIALAN MÖRKÖPEIKKO

HONKALA PAULA

Tampereen yliopisto

Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

Toukokuu 2006

Tampereen yliopisto
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos

HONKALA PAULA: Väkivallan uhka – sosiaalialan mörköpeikko

Pro gradu -tutkielma, 129 s., 10 liites.

Sosiaalityö

Toukokuu 2006

Tutkimuksen tarkoitus on selvittää, minkälaisia vaikutuksia väkivallan uhan alla työskentely sekä väkivallan kohtaaminen työssä aiheuttavat sosiaalialan ammattilaisten sosiaalisessa käyttäytymisessä ja toiminnassa niin työssä kuin vapaa-ajalla. Tutkimuskohteena ovat työntekijät, jotka työskentelevät sosiaalitoimistossa asiakaspalvelutyössä ja jotka kokevat työskentelevänsä väkivallan uhan alla.

Aineisto koostuu kolmestatoista teemahaastattelusta, jotka on tehty vuoden 2005 aikana Helsingin Asunnottomien sosiaalipalvelut -yksikössä ja Turun Erityissosiaalitoimistossa. Litteroituun haastatteluaineistoon on käytetty kvalitatiivisena aineiston analyysitapana teemoittelua ja tyypittelyä.

Sosiaalialalla koettu väkivalta on yleensä henkistä. Kuitenkin jo pelkkä henkinen väkivallan uhan kokemus oli aiheuttanut joillekin työntekijöille niin voimakkaita reaktioita, että he olivat joutuneet pitkälle sairauslomalle. Haastateltavat arvioivat itselleen sattuneen keskimäärin kymmenen uhka- tai väkivaltatilannetta työuransa aikana riippumatta työsuhteen pituudesta tai laadusta. Tosin kun tähän huomioidaan työkokemuksen pituus, vakituisilla työntekijöillä uhkatilanteita oli ollut noin puolet vähemmän kuin määräaikaisilla.

Työkokemuksen alussa uhkatilanteita sattui helpommin. Tällä ei kuitenkaan ollut selkeästi tekemistä työntekijän työsuhteen laadulla. Perinteisesti määräaikaisessa työsuhteessa olevilla on todettu olevan vakituisiin työntekijöihin verrattuna suurempi riski kohdata väkivaltaa työssään. Tämän vuoksi väkivaltatilanteiden määrän vertailu määräaikaisten ja vakituisten työntekijöiden välillä on oman aineistoni perusteella vaikeaa.

Tutkimuksen mukaan työssään yli viisi vuotta olleet, yli 40-vuotiaat naiset kokivat olonsa kaikkein turvattommiksi, kun taas miehet ja nuoremmat, alle viisi vuotta työkokemusta omaavat naiset kokivat olonsa turvalliseksi. Miehet eivät myöskään kokeneet heille esitettyjä uhkauksia yhtä vakavina kuin naistyöntekijät. Muutenkin yleinen asenne tappouhkauksiin oli vähättelevä: niitä pidettiin useimmiten vain voimattoman raivon ilmauksina.

Uhkauksia esitettiin todennäköisimmin tilanteissa, joissa asiakkaan vaatimukset olivat kohtuuttomia, rahaliikenne takkusi, asiakas käsitti tai luki tilanteita väärin taikka koki työntekijän olevan välittömänä esteenä omalle tarpeentyydytykselleen. Uhkailevan asiakkaan ominaispiirteiksi määriteltiin tyypilli-

simmin päihdeongelma yhdistettynä johonkin mielenterveyshäiriöön (kaksoisdiagnoosi), rikollinen elämäntapa ja vankilatausta, itsehillinnän puute, vastuuntunottomuus omasta elämästä sekä pitkällä aikavälillä kerääntynyt katkeruus koko sosiaalivirastoa kohtaan. Työntekijät olivat todenneet, että suurta myötätuntoa osoittamalla asiakkaan kanssa pärjää ilman, että kuitenkaan tarvitsee antaa periksi omassa näkemyksessään.

Työntekijöiden riskitilanteiden tunnistamisherkkyudessa ei tässä tutkimuksessa havaittu olevan eroja. Yleensä tilanne kärjistyi uhkaavaksi täysin yllättäen tai sitten työntekijä koki odottaneensakin sitä esimerkiksi asiakkaan aikaisempien tietojen tai käyttäytymisen perusteella. Tutkimuksen mukaan itsensä tunnolliseksi määrittelevät työntekijät joutuivat uhkatilanteisiin muita useammin ja tilanteet myös jäivät vaivaamaan heidän mieltään paljon enemmän. Väkivaltaisen käytöksen kohteeksi joutuminen on käsiteltävän asian ohella osittain myös persoonasidonnaista. Vaikka persoonallisuuserot eivät varsinaisesti korostuneetkaan tutkimuksessa, toiset työntekijät saattavat tiedostamattaan kohdella asiakasta niin, että hän tuntee tullessa kuulluksi ja tasa-arvoisesti kohdatuksi.

Työntekijät kokivat olonsa työ- ja vapaa-aikana yleensä turvalliseksi, mutta kuitenkin työssä kohdattu tai tiedostettu väkivallan uhka vaikutti heidän käyttäytymiseensä ja tehtyihin järjestelyihin. Itse käyttäytymisen muodot olivat molemmissa ympäristöissä samankaltaisia, mutta työn takia tehtyjä järjestelyjä on vapaa-aikaa huomattavasti enemmän.

Yleisiä käyttäytymisen ja selviytymisen muotoja olivat kulkureittien valitseminen, huomaamaton liikkuminen ja jatkuva ympäristön tarkkailu. Toiminta näyttäytyy tekijöilleen rutiinina, toimintana, joka tapahtuu lähes tiedostamatta. Toiminta tuo myös turvallisuuden tunnetta, koska sillä koetaan vähentävänsä riskejä. Tutkimuksen mukaan turvallisempi olo oli niillä työntekijöillä, jotka olivat päättäneet jatkaa asiakassuhdetta uhkailijan kanssa. Työntekijät olivat myös aikaisemmista tapahtumista huolimatta saaneet rakennettua hyvän asiakassuhteen. Vakavista uhkauksista huolimatta rikosilmoitus jätettiin yleensä tekemättä. Työyhteisön sisältä tuleva tuki koettiin hyvin tärkeäksi, joskus jopa tärkeämmäksi kuin ammattilaisten taholta saatu.

Väkivallan kuormittavuutta voisi sosiaalialalla yrittää vähentää sillä, että väkivaltaiset asiakkaat keskitettäisiin tietyille työntekijöille. Väkivallan uhkaan on helpompi tottua, kun se on jatkuvaa, samoin myös erilaisia hyviä toimintamalleja voisi tällöin syntyä paremmin. Uhkailevien asiakkaiden kanssa työskentelyä ei tulisi lopettaa, koska sillä ei välttämättä saada asiakasta itseään ymmärtämään toimintansa epäsovpuutta. Myöskään uhkailujen edessä ei tulisi antaa periksi, koska se ruokkii vain huonoa käyttäytymistä lisää. Sosiaalitoimiston tulisi antaa asiakkaille selvä viesti siitä, että uhkailun ja huonon käytöksen avulla ei hyödy millään tavalla. Työntekijöitä pitäisi rohkaista enemmän myös tekemään rikosilmoituksia aiempaa herkemmin. Työnantaja voisi miettiä erilaisia mahdollisuuksia, joilla työntekijälle voisi antaa ainakin jonkinlaista tukea, jos hän valitsee toimintatavakseen tällaisen ratkaisun.

1 JOHDANTO	7
2 VÄKIVALTA	10
2.1 Väkivallan monimuotoisuus	10
2.2 Väkivalta ja rikollisuus sekä väkivallan kokeminen.....	11
2.3 Aggressiivisuuden määrittely ja suhde väkivaltaan.....	12
2.4 Väkivalta- ja aggressiivisuuskäyttäytymisen aiheuttajat	14
2.5 Väkivalta ja aggressiivisuus tässä tutkimuksessa	17
3 VÄKIVALLAN UHAN ALLA ELÄMISEN TAUSTAA	18
3.1 Väkivallan pelko	18
3.2 Uhkaus	22
3.3 Turvallisuus ja turvattomuus.....	22
3.4 Uhritutkimus	24
3.5 Yhteiskunta ja turvattomuus	27
4 VÄKIVALTA TYÖSSÄ	28
4.1 Työskentely väkivallan uhan alla.....	28
4.2 Työturvallisuus.....	33
4.3 Väkivaltaiset asiakkaat.....	35
4.4 Sosiaalityön rooli aggression laukaisijana	36
4.5 Byrokratia tunteiden kuumentajana	38
5 VUOROVAIKUTUS	40
5.1 Vuorovaikutus asiakastyössä	40
5.2 Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen	42
5.3 Viestintä	44
5.4 Roolit.....	46
6 SELVIYTYMISSTRATEGIAT	48
6.1 Työn kuormittavuus	48
6.2 Elämänhallinta	49
6.3 Stressireaktiot.....	50
6.4 Henkinen jälkihoito.....	51
6.5 Selviytymisprosessi ja selviytymiskeinot	53
7 TUTKIMUSSTRATEGIA.....	55
7.1 Tutkimustehtävä.....	55
7.2 Aineiston kerääminen	56
7.2.1 Toimistot fyysisinä tiloina	57
7.2.2 Teemahaastattelu.....	58
7.3 Teemoittelu ja tyypittely	59
7.4 Tutkimuksen luotettavuus ja mahdolliset ongelmat.....	60
7.5 Vaara- ja uhkatilanteet Helsingin ja Turun sosiaalivirastoissa	63
8 ANALYYSI	66
8.1 Haastateltavien perustiedot	66
8.1.1 Tunnistettavuus	66
8.1.2 Analysointi käytännössä	67
8.2 Uhkatilanteet	68
8.2.1 Koetut uhkatilanteet työssä	68
8.2.2 Uhkatilanteen laukaisijat.....	73
8.2.3 Uhkaileva asiakas.....	74
8.2.4 Koetut uhkatilanteet vapaa-ajalla.....	76
8.3 Väkivallan uhan vaikutukset.....	77
8.3.1 Turvattomuuden tunteet työssä ja vapaa-ajalla.....	77

8.3.2 Uhrikokemukset	81
8.3.3 Väkivallan uhka vuorovaikutuksessa	87
8.3.4 Käyttäytyminen työssä	91
8.3.5 Käyttäytyminen vapaa-ajalla	93
8.4 Selviytymisstrategiat	94
8.4.1 Ulkoiset selviytymisstrategiat	94
8.4.2 Sisäiset selviytymisstrategiat	97
8.5 Analyysin tuottamat väkivallan uhan kokijat tyyppeinä	101
8.5.1 Tyyppien luominen	101
8.5.2 Voimakkaan stressireaktion kokeneet	101
8.5.3 Väkivaltaan varautujat	102
8.5.4 Väkivallan uhan tiedostajat	103
9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA	104
LÄHTEET	110
LIITTEET (5 kpl)	

Taulukko 1:	Työpaikkaväkivallan riskiammatit miehillä ja naisilla vuonna 1999	31
Taulukko 2:	Raportoidut vaara- ja uhkatilanteet Helsingin ja Turun sosiaalivirastoissa vuosina 2000 – 2004	64

1 JOHDANTO

Tutustuin mörköpeikkoon ensimmäisen kerran työskenneltyäni toimeentulotuen sosiaalityöntekijänä kolmisen kuukautta. Sitä ennen olin kuullut vain tarinoita otuksen luikkimisesta pitkin toimiston käytäviä, huoneita ja vastaanottotiskejä. Sijaistin erästä sosiaalityöntekijää ja asiakas oli tyytymätön, kun minulla ei ollut tarjota hänelle – äitinsä luona pitkään oleskelleelle poikamiehelle – asuntoa saman tien. Hän oli jo lähdössä kun kääntyi ovelta takaisin ja sanoi: ”Ehkä me tapaamme vielä.” Vastasin, että tuskinpa, koska olin vain sijainen. Hän jatkoi: ”Minä tarkoitinkin siviilissä.” Tuijotin tyrmistyneenä eteeni enkä saanut sanaa suustani. Mörköpeikko oli näyttäytynyt nyt myös minulle.

Mörköpeikko on mielestäni oiva käsite kuvaamaan sosiaalialalla työskentelevien työntekijöiden kokemaa väkivallan uhkaa. Mörköpeikossa yhdistyy kaksi eri hahmoa, jotka voivat välillä näyttäytyä erillisinä ja välillä taas yhtenä ja samana kokonaisuutena. Perinteisesti mörköjen osana fiktiivisissä tarinoissa on ollut ilkeän pahantekijän rooli. Möröt pelottelevat ihmisiä, ne oleskelevat sängyn alla, pimeässä metsässä, nurkassa tai vaatekaapissa. Möröt tulevat kummittelemaan öisin uniin, varjoiksi tai rasahduksiksi oville ja ikkunoille. Möröt saavat huonolle tuulelle, ärsyttävät ja aiheuttavat eripuraa ihmisten välille. Ne saattavat tehdä päivistä ahdistavia seuraamalla joka paikkaan. Möröt eivät myöskään kuole ikinä – eivät edes Hollywood-elokuvissa. Sen sijaan niille varataan aina varma paikka jatko-osaan. Peikko on sitten enemmänkin menninkäistyylinen taruolento, josta ei välttämättä ole kenellekään haittaa. Ne tulevat pimeyden koittaessa ulos luolista ja kannon koloista ja aloittavat riemukkaan tanssin. Peikoista on tehty useita loruja, satuja ja lauluja. Vaikka peikoista on tehty joissain tarinoissa mörköjen kaltaisia ilkimyksiä, usein he ovat harmittomia, väärinymmärrettyjä otuksia.

Väkivallan uhka on työntekijöille joko mörkö, peikko, ne molemmat yhdessä tai ei kumpikaan. Toiset eivät ole koskaan nähneet tätä harmillista työhyvinvoinnin vaarantajaa, toiset saattavat törmätä siihen joka päivä sekä työssä että vapaa-ajalla. Joskus mörköpeikko saa työntekijän valtaansa tanssimalla tämän ympärillä päivästä toiseen. Mörköpeikon saattavat työntekijöiden seuraksi vapauttaa asiakkaiden lisäksi muutkin tekijät, mutta työni keskittyy vain asiakkaiden puolelta tuleviin olioihin. Välillä mörköpeikot pysyvät piilossa koloissaan pitkäänkin, välillä niitä vilisee ympärillä niin paljon, että haluaisi sulkea vaan silmänsä.

Ehkä on kuitenkin hyvä unohtaa mörköpeikko vähäksi aikaa ja puhua asioista myös niiden oikeilla nimillä. Olen ollut hyvin nuoresta lähtien kiinnostunut ihmisten väkivaltaisesta ja aggressiivisesta käyttäytymisestä. Olen lukenut aihetta käsitteleviä lehtiä ja kirjoja lapsuusiästä lähtien ja kiinnostukseni on ollut lähinnä väkivaltarikoksia koskevissa tositarinoissa. En osaa sanoa, mikä minua aiheessa kiehtoo, mutta se on saanut minut yhä uudestaan ja uudestaan posket hehkuen tarttumaan väkivaltaa käsitteleviin lehtiin ja kirjoihin.

Luonnollisesti minua on kiinnostanut sittemmin myös sosiaalityön opinnoissani käytännön työssä kohdattu väkivallan uhka ja työntekijöiden reagointi aggressiivisen asiakkaan kohtaamisessa. Olen esittänyt työtovereilleni lukuisia kysymyksiä siitä, mitä he tekevät, kun tulee hankala ja väkivaltainen tilanne eteen. Käytäntöjä on melkein yhtä monta kuin työntekijääkin ja tilanteissa toimitaan pitkälti omien vaistojen ja luonteenominaisuuksien varassa. Sosiaalitoimistoissa suuren osan väkivallasta muodostavat erilaiset uhkailut, joita saadaan puhelimessa, toisten työntekijöiden välittämänä ja kirjeitse. Varsinaisia kontaktitilanteita on tilastojenkin mukaan äärimmäisen harvoin: yleensä väkivalta jää uhkailun tasolle.

Sosiaalialalla kasvanut väkivalta lähtee globaalilta tasolta: väkivaltatilanteet ovat jatkuvasti lisääntyneet kaikkialla maailmassa. Syynä tähän on esimerkiksi yhteiskunnissa vallitseva epävarmuus, yleistynyt alkoholin- ja huumeidenkäyttö, yleinen aggressiivisuuden lisääntyminen ja sen hyväksyminen rikollisryhmissä. Väkivalta työturvallisuusongelmana onkin ollut jo pitkään ajankohtainen keskustelunaihe sen tultua merkittäväksi työsuojeluongelmaksi yhä useammille aloille. Työväkivalalle on ominaista, että se kasautuu tiettyihin ammatteihin. Perinteisinä väkivalta-aloina on pidetty poliisin, vankein- ja mielisairaanhoidon ammatteja. Nykyään väkivaltaa ja sen uhkaa esiintyy sosiaalialan lisäksi paljon myös terveysalalla, joka on sosiaalialan tavoin hyvin naisvaltaista ja jossa työntekijät ovat asiakkaidensa kanssa välittömässä kosketuksessa.

Työturvallisuutta voidaan parantaa oleellisesti erilaisilla tila- ja tekniikkaratkaisuilla sekä henkilöstön koulutuksella. Kuitenkaan, vaikka fyysiset puitteet olisivat miten täydelliset tahansa, se ei vielä takaa ettei mitään tapahtuisi. Aggressiivisen asiakaskunnan kanssa työskenteleviltä vaaditaan poikkeuksellisen kehittyneitä vuorovaikutustaitoja. Työskentely saattaa myös tuoda elämään sellaisia kuormittavia piirteitä, mitä ulkopuolinen ei osaa edes kuvitella. Työntekijä voi kokea varsin voimakasta väkivallan uhkaa. Kun asiakkaiden taholta tulevat negatiiviset kokemukset ovat arkipäivää, työntekijän on kyettävä löytämään omasta elämästään ja työstään sellaiset keinot ja palkitsevat piirteet, joiden avulla hän selviytyy kuormittavista tilanteista ilman, että ne jäävät vaivaamaan liikaa.

Väkivaltaa työpaikalla on tarkasteltu erityisesti uhrinäkökulmasta, jolloin on keskitytty väkivaltatilanteiden subjektiiviselle kokemukselle sekä tilanteen aiheuttamille seurauksille. Väkipaltongelma sosiaalitoimessa ei ole uusi asia, vaan sitä on jouduttu kohtaamaan vaikeissa asiakastilanteissa jo vuosien ajan. Lehdistä saa tämän tästä lukea juttuja, joissa kerrotaan virkamiehiin kohdistuneista väkivallanteoista. Tässä tutkimuksessa olen kiinnostunut sellaisesta henkisestä tai fyysisestä väkivallasta, joiden aiheuttajana on ollut sosiaalitoimiston asiakas ja kohteena sosiaalitoimiston työntekijä. Uhka- ja väkivaltatilanteilla tarkoitetaan asiakastyössä tapahtuvia tilanteita, joissa työntekijä on uhri ja asiakas väkivallantekijä. Tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ovat väkivallan, aggressiivisuuden ja uhan lisäksi turvallisuus ja turvattomuus sekä elämäntilanne.

Väkivallan uhkakokemuksia ja pelkoa ei ole aikaisemmin tutkittu koko sosiaalitoimiston työntekijöihin kohdistuvana ilmiönä. Yleensä sosiaalitoimistoihin kohdistuvissa tutkimuksissa on keskitytty lähinnä sosiaalityöntekijöiden näkökulmaan. Esimerkiksi vuonna 1987 on sosiaalityöntekijöiden psyykkisen työsuojelun tutkimusprojektin yhteydessä tutkittu sosiaalivirastossa ilmeneviä väkivaltatilanteita ja sosiaaliviranomaisten psykososiaalista stressiä (Väkivaltaiset... 1987). Väkipalton pelkoa on kuitenkin tutkittu eri näkökulmista (Kvick 2001; Lahikainen ym. 1995; Nuppola 1997). Aihettani sivuavia tutkimuksia on tehty myös pro gradu- tai muiden opinnäytteiden muodossa (Haapaniemi 1994; Hoikkala 2001; Hämäläinen 2000; Koivula 1993; Tuukkanen 1985). Tämän perusteella voisin päätellä, että aihe on kiinnostanut alan opiskelijoita, mutta tutkimustyötä tekevät eivät ole aihetta omakseen kokeneet. Omassa tutkimuksessani otan huomioon myös muut sosiaalitoimistossa asiakastyötä tekevät.

Väkipalton- ja uhkatilanteita syntyy jatkuvasti yhä enenevässä määrin varsinkin naisvaltaisilla palvelualueilla, joten siihen tulee kiinnittää huomiota ja pyrkiä ymmärtämään tilannetta työntekijöiden näkökulmasta sekä kehittämään toimintatapoja, joilla nämä työhyvinvointia vaarantavien tapausten määrä saadaan laskemaan. Jokaisella työntekijällä on oikeus olla työpaikallaan turvassa. Tietysti se olisi ihanteellista – joskaan ei mahdollista koko yhteiskunnassa. Oma tavoitteeni on osaltaan herättää keskustelua sosiaalialan työntekijöiden väkivallan uhan kokemuksista ja niiden voimakkaasta vaikutuksesta työntekijöiden koko elämään ja ajatteluun. Pitämällä väkipalton-aiheen ajankohtaisena varmistetaan osaltaan sitä, että se ei hautaudu vain toimistojen ja virastojen seinien sisällä tapahtuvaksi, jolta muut kuin asiaan osalliset haluavat sulkea silmänsä.

2 VÄKIVALTA

2.1 Väkivallan monimuotoisuus

Väkivallasta on vaikea puhua, vaikka sitä tarkastelisi mistä näkökulmasta tahansa. Väki­valta käsitteenä ja ilmiönä on hyvin monimuotoinen, johon liittyy yleisessä kielenkäytössä hyvin paljon etenkin negatiivisia arvolatauksia. Väki­valtaa tarkasteltaessa huomio kohdistuu hyvin usein fyysisiin ja suoriin väkivallan tekoihin. Tällöin muut väkivallan muodot, kuten esimerkiksi henkinen väki­valta, jäävät vähemmälle huomiolle. Myös medially on väistämätön vaikutus siihen, miten väki­valta ymmärretään ja se tulee ottaa huomioon myös väki­valtaa tutkittaessa. (Haapasalo 2002; Jyrkinen & Ruusu­vuori 2002, 412; Kivivuori ym. 2002; Smolej & Kivivuori 2005; Stanko 2003, 4.)

Hearn (1998) nostaa esiin neljä yleistä väkivallan määrittelyn elementtiä, joiden mukaan väki­valta sisältää tekijän tai tekijöiden fyysistä tai muuta voiman käyttöä; tarkoituksena on vahingoittaa yksilöä, omaisuutta tai ympäristöä; kohde kokee sen vahingolliseksi ja/tai loukkaavaksi ja jokin kolmas osapuoli, esimerkiksi viranomaiset, on nimennyt sen väkivallaksi. (Mt., 15–17.) Väki­vallassa on kirjaimellisesti kyse vallasta. Siinä vahingoitetaan toista yksilöä ruumiillisesti tai pakotetaan hänet johonkin vastoin tahtoaan. Siinä yritetään saada väkisin valta, ote tilanteesta, asiasta tai toisesta henkilöstä. Sillä yritetään saada itselle jokin tavoiteltu asia. Väki­valtaisuus tarkoittaa ihmisen ulkoista käyttäytymistä, mutta toisaalta siinä on kysymys myös kommunikointitavasta. Toiset ottavat nyrkit avuksi, kun sanat loppuvat. (Lagerspetz 1998, 26; Suhonen 2004, 74; Weizmann-Henelius 1997, 11.)

Väki­valtakäyttäytymisen ei ajatella johtuvan yhdestä tietystä tekijästä, vaan se on usean eri tekijän summa. Väki­vallan ilmeneminen voidaan jaotella esimerkiksi fyysiseen, henkiseen, taloudelliseen, sosiaaliseen, seksuaaliseen, uskonnolliseen ja rakenteelliseen muotoon. (Fawcett ym. 1996, 1; Nyqvist 2001, 16–17; Pulkkinen 2002, 62.) Väki­valta on monimuotoista myös siksi, että tietyt sen muodot kohdistuvat tiettyihin väestöryhmiin, sitä esiintyy erilaisissa tilanteissa ja tekijäryhmiä on useita. Tätä kuvaavat taas erilaiset väkivallan kategoriat kuten parisuhdeväki­valta, muu läheisväki­valta, väki­valta työpaikalla, katu­väki­valta ja muu satunnainen väki­valta. (Heiskanen 2002, 14.)

2.2 Väki­valta ja rikollisuus sekä väkivallan kokeminen

Väki­valtaa ja rikollisuutta pidetään toisiinsa nähden läheisinä käsitteinä ja ilmiöinä. Niitä voidaan tarkastella sekä yksilöllisellä että yhteiskunnallisella tasolla. Väki­valtaista ja rikollista käyttäytymistä normittaa kansallinen lainsäädäntö, jossa on määritelty niin hyväksyttävän kuin ei­hyväksyttävänkin käyttäytymisen muodot. (Laine 1991, 17, 22.) Väki­valta ja rikollisuus ovat yleisesti hyväksytyistä normeista ja arvoista poikkeavia ilmiöitä. Niitä kuvaavat stereotypiat ja yleisty­kset liitetään yleensä helposti tietyn sosiaalisen aseman, elämäntyylin ja persoonallisuuden piirteiden edustajiin. (Hoikkala 2003, 13.)

Maguire ja kumppanit (1997) painottavat, että rikos samoin kuin uhriksi joutuminen ovat sosiaalisia konstruktioita: tietyt toimijat määrittelevät ne tietyllä hetkellä ja tietyssä sosiaalisessa tilanteessa (mt., 141, 170). Tarkasteltaessa väkivallan muotoa abstraktina formaalisena kategoriana, on todennäköistä, että samaan määrittelyyn kuuluu hyvin erilaisia tapauksia. Eri ihmiset voivat kokea saman tapauksen vaikutukset eri tavoin. Kokemus syntyy yksilön psyykkisten ja biologisten ominaisuuksien sekä ympäristötekijöiden tuloksena. (Galtung 1970, 158; Lagerspetz 1998, 26; Weizmann-Henelius 1997, 12.)

Kaikkea väki­valtaista toimintaa ei ehkä mielletä väkivallaksi. Esimerkiksi jos Downin syndroomaa sairastava ihminen lyö jotakuta, se ymmärretään enemmän sairauden oireeksi ja siitä johtuvaksi toiminnaksi kuin väkivallaksi eikä se varmasti jätä traumoja niinkään paljon kuin muu väki­valta. Samaten väki­valtaista käyttäytymistä saatetaan odottaa etukäteen ja ainakin sen satuttua kyseistä ihmistä varoa vähän enemmän. Väki­valta tai uhkailu saattaa jäädä uhrilta myös kokonaan havaitsematta tai ne voivat varjostaa mieltä koko loppuelämän ajan. Usein uhrikokemuksen intensiteettiä koskeva kysymys sivuutetaan surveytutkimuksissa tai se selvitetään hyvin yleisellä tasolla tai sitä koskevia päätelmiä tehdään seurausten perusteella (Heiskanen 2002, 70).

Väki­valta-sanalla rikoslaissa on viitattu tekoon, joka on rangaistavaksi säädettyä fyysisen voiman käyttöä. Lainsäädännön mukaan väki­valtaa ei kuitenkaan tarvitse välttämättä harjoittaa henkilökohtaisesti tai toisten ihmisten avulla. Myös elottomien esineiden tai eläinten välityksellä tapahtuvassa voimankäytössä voi olla kyse väkivallasta. Edellytyksenä on kuitenkin se, että eläimen tai esineen takana on ihmisen tahdontoiminta, esimerkiksi koiran usuttaminen ihmisen kimppuun. Rikoslaki konkretisoituu vasta sen jälkeen, kun väki­valtatilanne on tapahtunut. Väki­vallasta säädetään myös

työturvallisuuslaissa ja laissa työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta, joita esittelen tarkemmin puhuessani väkivallasta työssä (otsikko 4).

Virkamiehiin kohdistuva väkivalta tai väkivallan uhka on lainsäädännön mukaan ankaramman rangaistusuhan alainen teko kuin esimerkiksi puolustuskyvyttömiin lapsiin, vanhuksiin tai vammaisiin kohdistuva. Tätä erityistä virkamiesten rikosoikeudellista suojaa on perusteltu sillä, että virkamiehen väkivaltaisen vastustamisen rikoksena ei katsota kohdistuvan yksinomaan kyseiseen virkamieheen, vaan ennen kaikkea hänen taustallaan olevaan valtiovaltaan. Virkamiehet eivät voi välttämättä myöskään paeta tilannetta tavallisen kansalaisen tapaan, jos he kohtaavat väkivaltaa työtehtävissään. Virkamies voi olla väkivallasta tai sen uhasta huolimatta velvollinen suorittamaan tehtävänsä loppuun. (Lakanen 1999, 10.) Rikoslain asettamat rangaistukset viranomaisten toiminnan vastustamisesta vaihtelevat sakoista kuuden vuoden vankeusrangaistukseen.

Rikoslain 16 luvussa määritellään rikokset viranomaisia vastaan. Siinä puhutaan myös törkeän rikoksen ilmoittamatta jättämisestä. Henkeen kohdistuva uhkaus on aina otettava vakavasti ja erityisesti silloin, kun uhkaaja paljastaa tietävänsä kohteestaan jotain sellaista, mitä ei voisi tietää tavanomaisen asiakaskontaktin perusteella. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuudet eivät tällöin sido työntekijää, vaan lain mukaan hänellä on velvollisuus varoittaa uhkauksen kohdetta. (Lusa 2002, 23; Nurmi 2003.)

2.3 Aggressiivisuuden määrittely ja suhde väkivaltaan

Ihminen on kaikessa käyttäytymisessään kokonaisvaltainen, minkä vuoksi aggressiivisuudesta ei voi puhua muusta käyttäytymisestä tai sosiaalisesta kehityksestä irrallisena ilmiönä. Aggressiivisuus on sidoksissa suuren joukkoon muita psyykkisiä ominaisuuksia, niiden puutteeseen tai liialliseen esiintymiseen. Tämän vuoksi aggressiivisuutta ei voi pitää yksittäisenä oireena. Kaikki ihmisen käyttäytyminen – aggressiivisuus mukaan lukien – syntyy tilanteissa. Käyttäytyminen on reaktio tilanteeseen sen mukaan, miten ihminen hahmottaa sen ja arvioi, minkä ratkaisun tekee. (Keltikangas-Järvinen 1999, 16.)

Käsite aggressiivisuus ei ole erillinen käyttäytymisilmiö, vaan se viittaa yleisesti persoonallisuuden piirteeseen. Ajatellaan, että yksilö on sitä aggressiivisempi mitä voimakkaampana tai mitä useammin hänen käyttäytymisessään esiintyy aggressiota. Aggressio on vihamielinen purkaus tai patoutuma, joka pyrkii ihmisestä ulos tavalla tai toisella. Aggressiivisuutta paljon tutkinut Lagerspetz

(1998) määrittelee toiminnan yhdeksi tärkeäksi päämääräksi tahallisuuden: tahattomasti tapahtunutta vahingoittamista ei pidetä aggressiona. (Mt., 19–23, 26, 248.) Aggressiivisuuteen liittyy negatiivisten tunteiden lisäksi joskus jopa mielihyvää ja iloakin sekä erilaisia elimistön fysiologisia muutoksia (Weizmann-Henelius 1997, 11).

Aggressiivisuus nähdään kuitenkin myös elämää kannattelevana ominaisuutena. Se on elämää säilyttävä ja rakentava voima, joka saa ihmisen voittamaan esteitä, taistelemaan vaikeuksia vastaan ja suorittamaan vaikeita tehtäviä. Ihmisillä on paljon aggression tunteita, joita ilmaistaan vain osittain tai ei ollenkaan. Tähän on syynä se, että niiden ilmaisu ei ole sosiaalisessa ympäristössä suotavaa tai objektiivisesti aiheellista. Aggression tunteita voidaan siis käyttää hyväksi toiminnassa monin eri tavoin, kunhan se purkautuu yhteiskunnan ja yhteisön hyväksymin keinoin vahingoittamatta yksilöä itseään tai muita. (Lagerspetz 1998, 21–22; Moilanen 2000, 237; Uramo 1997, 6; Weizmann-Henelius 1997, 11.)

Keltikangas-Järvinen (1999) määrittelee aggressiivisen käyttäytymisen häiriöksi, jossa sosiaalisuudelle asetetut ihanteet ja tavoitteet ovat epäonnistuneet (mt., 15). Aggressiivisuutta voidaan käyttää vuorovaikutuksen välineenä, jolloin tavoitellaan etuja, kontrollointia ja pelottavuutta. Ekspressiivisenä sitä käytetään voimakkaiden tunteiden ilmaisussa. Itsemurha taas on seurausta sisäänpäin kääntyneestä aggressiivisuudesta. Väkivallan tavoin aggressiivisuuden täysin vedenpitävä määrittelemisen ei ole Lagerspetzin (1998) mukaan edes mahdollista, koska aina on olemassa rajatapauksia, joissa voitaisiin olla eri mieltä, sopiiko aggression määritelmä niihin vai ei. Ihmisten arvostukset vaikuttavat käytännössä siihen, pidetäänkö jotain tekoa aggressiona vai ei (Mt., 23–24, 231–232, 273.)

Arkikielessä väkivalta ja aggressiivisuus ovat käytännössä synonyymejä. Psykologisessa kirjallisuudessa niiden merkitykset sen sijaan poikkeavat toisistaan. Psykologiassa aggressiolla tarkoitetaan toisen yksilön tai ympäristön tahallista fyysistä tai psyykkistä vahingoittamista, häiritsemistä tai tällaiseen toimintaan sisällöllisesti liittyvää tunnetilaa. Tällöin otetaan huomioon kuitenkin vain aggressiivisuuden toiminnallinen puoli, jolloin tunnepuoli jää kokonaan huomioimatta. Aggressiivisuus aiheuttaa myös fysiologisia muutoksia elimistössä. (Berkowitz 1962; Lagerspetz 1998, 21–22; Moilanen 2000, 237; Weizmann-Henelius 1997, 11.)

Tyypillisimmin väkivaltaa käytettäessä vahingoitetaan sen kohdetta ja väkivalta liittyy aggression tunteisiin. Kuitenkaan väkivallantekijällä ei välttämättä tarvitse olla aggression tunteita kohdettaan

kohtaan, vaan väkivaltaa voidaan käyttää myös ”kylmästi”, joidenkin muiden päämäärien saavuttamiseksi. Ihminen reagoi yleensä väkivaltaisesti ja aggressiivisesti tilanteissa, joissa hän kokee avuttomuuden tunnetta ja joissa hän ei tiedosta muita keinoja selviytyä. Myös aggressiivisuudesta voidaan puhua pelkästään tunteiden nojalla ilman, että siihen liittyisi vahingoittavaa käyttäytymistä. Tunnetilana aggressio kuuluu peruseemootioihin, joka voidaan jossain määrin tunnistaa kaikissa eri kulttuureissa kasvoniilmeistä ja muusta käyttäytymisestä. (Keltikangas-Järvinen 1999, 15; Lagerpetz 1998, 21, 26; Weizmann-Henelius 1997, 11–12, 58.)

2.4 Väkivalta- ja aggressiivisuuskäyttäytymisen aiheuttajat

Väkivaltakäyttäytymiselle ei ole pystytty osoittamaan yhtä ainoaa, oikeaa syytä, vaan se on monien tekijöiden yhteistulos (Weizmann-Henelius 1997, 77). Väkivaltaa käyttävä henkilö ei yleensä kykene löytämään sanoja eikä käsitteitä omien tunnetilojensa ja reaktioidensa nimeämiseksi. Väkivalta saattaa tuntua houkuttelevalta silloin, kun sen käyttämisen seurauksia pidetään myönteisinä ja palkitsevina eikä ei-väkivaltaisia keinoja ole väkivallan sijaan tarjolla. (Bandura 1977; Johnson 1996.) Yhteiskunnassa väkivalta syntyy usein pelkästä välinpitämättömyydestä tai omien etujen tavoittelusta ilman, että toista on suoranaisesti tarkoitus vahingoittaa. Monesti aggressio ilmenee usein herävinä tai jatkuvina vihan ja kaunan tunteita joitakin instituutioita, ryhmiä tai henkilöitä kohtaan. (Lagerpetz 1998, 21, 27.) Tietyissä olosuhteissa ihmiselle voi kehittyä arvomaailma, johon kuuluu suoranainen väkivallan voimakas ihannoiti. Äärimmillään väkivaltaa saatetaan jopa pitää normaalina sosiaalisena kanssakäymisenä. (Purjo 1997, 14.)

Schulmanin (1997) mukaan väkivaltaisesti käyttäytyvällä ihmisellä on aina olemassa jo jonkinlainen lapsuudessa omaksuttu väkivaltakuvio, joka on henkilön omasta mielestä hyväksyttävä ja toistettavissa oleva vuorovaikutusmalli. Väkivaltainen käyttäytyminen kehittyy varhaislapsuuden kokemusten kautta. Turvallisessa vuorovaikutussuhteessa lapsi saa aikuiselta turvaa ja lohdutusta sekä käsitteitä, keinoja ja sanoja negatiivisten tunteiden ilmaisemiseen. Myönteisen vuorovaikutuksen ja johdonmukaisen kasvatuksen avulla lapsi oppi hallitsemaan omia tunteitaan ja aggressiotaan. Sen sijaan lapsi, jolla on päinvastaisia kokemuksia, kehittää muita keinoja elämänhallinnan saavuttamiseen. (Mt., 8–15.)

Kaikista väkivaltaa kokeneista tai nähneistä lapsista ei tule väkivaltaisia tai väkivaltaista käyttäytymistä sietäviä aikuisia (Purjo 1997, 14; Schulman 1997, 8-15). Huesmannin ja kumppaneiden (1998) tutkimuksen mukaan lapsuudessa tapahtuneen väkivaltaviihteen katselun on todettu liittyvän

aggressiivisuuteen jopa aikuisiässä. Aikaisemmin tätä esiintyi varsinkin pojilla mutta nykyään myös tytöillä. Weizmann-Henelius (1997, 11) taas kirjoittaa, että ihmisen kyky kokea aggressiota on perinnöllistä, mutta yksilöiden välillä on eroa siinä, kuinka herkästi ja voimakkaasti aggressiivisin tuntein reagoidaan.

Tavallinenkin ihminen saattaa käyttäytyä väkivaltaisesti jossain poikkeuksellisessa ääritilanteessa. Erilaisista syistä johtuva pelkääminen, loukkaantuminen tai turhautuminen aiheuttaa yleensä kaikissa ihmisissä vihastumisen tunteen. Tämä johtaa erilaiseen käyttäytymiseen riippuen siitä, miten ihminen kykenee hallitsemaan tunteitaan. Kypsä ja tasapainoinen henkilö kykenee ajatteluun ja harkintaan. Tällöin tunteet ilmaistaan jämäkästi ja puolustaudutaan väkivallattomasti riippumatta vihan tunteen aiheuttaneista syistä. Epävakaampi henkilö taas saattaa käyttäytyä samankaltaisessa tilanteessa väkivaltaisesti. Tällöin ihmisen psyykinen kehitys on tavallisesti häiriintynyt, persoonallisuus on puutteellisesti kehittynyt ja kyky hallita omaa käyttäytymistä on jäänyt vajavaiseksi. Hän ei kykene ottamaan vastuuta omasta käyttäytymisestään vaan syyllistää herkästi toisia ihmisiä tai asioita. Epäkypsyys voi näkyä myös toisella tavalla: henkilö alistuu uhriksi ja syyllistää itseään. Muita käyttäytymistapoja ovat vielä tunteiden tukahduttaminen tai niiden purkaminen vihamielisesti tapahtuman jälkeen takanapäin. (Lagerspetz 1998, 26; Weizmann-Henelius 1997, 11–12.)

Pelkän ulkoisen olemuksen ja muunlaisen kuin väkivaltaisen käyttäytymisen perusteella ei ketään voi mennä suoralta kädeltä leimaamaan väkivaltaiseksi. Taipumus väkivaltaisuuteen ei yleensä näy päällepäin. Väkivaltaisesti tai aggressiivisesti käyttäytyvällä henkilöllä on aina olemassa jokin syy käytökselleen. Aggression avulla ihminen pyrkii saavuttamaan tai ylläpitämään tasapainoaan. Tapahtumaan osallisiksi joutuvat henkilöt taas eivät välttämättä useinkaan tunnista minkäänlaista syytä väkivaltatilanteen syntymiselle. Väkivalta on yksi aggressiivisuuden muoto, jonka avulla yksilö pyrkii poistamaan tasapainoaan uhkaavat häiriötekijät. (Isotalus & Saarela 2001, 25; Weizmann-Henelius 1997, 58.) Väkivaltaisen käyttäytymisen riskiä tilastojen valossa lisäävät muun muassa seuraavat seikat: alkoholin, lääkkeiden ja huumeiden käyttö, aikaisemmat väkivallanteot, psykoottisuus, fyysinen sairaus, persoonallisuushäiriöt sekä äärimmäiset turhautumistilat ja elämäkriisit (Ellonen 1999, 7–8).

Väkivaltainen teko kohdistuu henkilöön, joka koetaan pettymysten aiheuttajaksi tai tyydytyksen esteeksi. Väkivalta voi kohdistua aggression tavoin elottomaan ympäristöön, kuten esineisiin. Sivulinen, joka seuraa tapahtumia ulkopuolisena, voi nähdä tilanteen aivan toisenlaisena. Toisen aggres-

sio voi tuntua ylimitoitetulta tai mahdottomalta ymmärtää. Arvioijasta riippuu myös se, pidetäänkö käyttäytymistä lainkaan aggressiivisena. (Weizmann-Henelius 1997, 59.)

Tietoa väkivallan ja aggression syistä tarvitaan silloin, kun väkivaltilanteilta ja niiden ikäviltä seurauksilta halutaan välttyä. Tiedon avulla voidaan oppia kontrolloimaan omaa aggressiivisuutta ja ymmärtämään toisten tunteita ja käyttäytymistä sekä kehittämään empatiakykyä. Sosiaalitoimiston työntekijät kohtaavat väkivaltaisesti käyttäytyviä asiakkaita, jolloin vaarana on aina se, että väkivaltaisen käyttäytymisen ymmärtämisen ja hyväksymisen välinen raja hämärtyy. Tieto ei vielä sinällään johda väkivallan torjuntaan, mutta se auttaa paremmin torjumaan ja ennustamaan syntymässä olevia vaaratilanteita sekä toimimaan tarkoituksenmukaisesti niiden sattuessa. Ihmisen toiminta on tiedon ohjaamaa, ja käsitykset väkivallan ja aggression luonteesta ja syistä vaikuttavat siihen, kuinka itseä pyritään suojaamaan. Seppälän mukaan kannattaa myös huomioida, että tieto ohjaa toimintaa, se voi myös kahlita sitä. (Lagerspetz 1998, 23–25; Seppälä 1994, 10–12.)

Toimenpiteet, jotka tähtäävät väkivaltaisten tilanteiden ennaltaehkäisyyn tai aggressiivisuuden hallintaan, ovat Weizmann-Heneliuksen (1997) mukaan ensisijaisen tärkeitä. Hän jatkaa, että aggressiiviseen ja väkivaltaiseen käyttäytymiseen voidaan varautua tekemällä ympäristö turvalliseksi ja parantamalla työntekijöiden vuorovaikutustaitoja sekä muuttamalla heidän käyttäytymistään. (Mt., 53) Uhrin syyllistäminen väkivallan ehkäisyssä ei ole hyväksyttävää, vaikka sen kriminaalipoliittisena tavoitteena olisikin uhriksi joutumisen vähentäminen (Heiskanen 2002, 33).

Kun väkivaltaisen käyttäytymisen syitä ymmärretään paremmin ja ne selitetään jostakin johtuvaksi, voidaan väkivaltaisia tekoja helpommin hyväksyä. Väkivaltaikäyttyytymisen ymmärtäminen ja hyväksyminen olisi kuitenkin tärkeä pitää selvästi erillään, koska muuten niiden moraalinen oikeutus johtaa harhateille. (Lagerspetz 1998, 25.) Se, että ymmärtää väkivaltaisen henkilön taustaa, ei tarkoita miltään osin hänen käyttäytymisensä hyväksymistä. Jokainen aikuinen on vastuussa itsestään ja käyttäytymisestään ja Purjon (1997) mukaan jokaisen on mahdollista halutessaan vapautua menneisyyden otteesta. Väkivaltainen toiminta on viime kädessä vain muilta ihmisiltä opittu käyttäytymismalli, minkä vuoksi siitä on mahdollista kyetä oppimaan pois. (Mt., 14.)

2.5 Väkivalta ja aggressiivisuus tässä tutkimuksessa

Käytän tutkimuksessani varsin laajaa väkivallan käsitettä, johon kuuluu niin fyysinen väkivalta kuin pelottava uhkailukin. Tarkoitan väkivallalla mitä tahansa tapahtumaa, jossa on käytetty, yritetty käyttää tai uhattu käyttää jonkinlaista väkivaltaa. Käsite sisältää fyysisiä vammoja aiheuttaneiden tapausten lisäksi väkivallalla uhkaamisen, liikkumisen estämisen tai lyönnin, josta ei ole seurannut vammaa. Lisäksi tarkoitan väkivallalla tapahtumaa, jossa henkilöitä uhataan, loukataan sanallisesti tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa siten, että heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveytensä vaarantuu joko suoraan tai epäsuorasti. Luen työväkivaltaan kuuluvaksi niin ikään suoraan työntekijään tai epäsuorasti hänen perheeseensä, ystäviinsä tai työpaikkaan kohdistuvan väkivallan.

Aggressiivisuutta pidän jokaisessa ihmisessä olevana ominaisuutena, jota toiset hallitsevat muita paremmin. Aggressiivisuus ei välttämättä johda väkivaltaan eikä väkivaltakaan tarvitse toteutuakseen aggressiivisuutta, mutta hyvin usein nämä kaksi käsitettä kulkevat kuitenkin käsi kädessä ja ovat keskeisinä tekijöinä aiheuttamaan kohteelleen turvattomuuden tunteita.

3 VÄKIVALLAN UHAN ALLA ELÄMISEN TAUSTAA

3.1 Väkivallan pelko

Pelko yhdistetään ihmisen perustunteisiin (Denzin 1984, 3). Pelko on psykologinen käsite. Sillä tarkoitetaan normaalia reaktiota todelliseen tai kuviteltuun uhkaan. (King ym. 1988.) Pelkojen ja väkivallan yhteys on monimutkainen ja vaikka ne ovatkin monella tavalla kietoutuneet yhteen, ne ovat myös toisistaan erillisiä (Koskela 1999). Pelko määritellään usein mittausteknisistä syistä ihmisen pysyväksi ominaisuudeksi. Tällöin pelko on ominaisuus, joka joillakin ihmisillä on, toisilla ei. Tällainen ajattelutapa ei ota huomioon pelon ilmenemistä lyhytaikaisena, tilannekohtaisena ja ohimenevänä kokemuksena. (Fattah & Sacco 1989; Hale 1996, 84; Niemi 2004, 229–230.) Vaikka väkivaltatilanteessa ei syntyisikään fyysisiä seurauksia, voi sen kohteeksi joutuminen olla henkisesti erittäin vaikea kokemus. Pelkkä väkivallan uhkakin voi jo aiheuttaa jatkuvaa pelkoa ja ahdistusta, joka on äärimmäisen väsyttävää ja kuluttavaa. (Isotalus & Saarela 2001, 5; Karpela 1998, 22; Mirrlees-Black ym. 1998, 77.) Kariston & Tuomisen (1993) mukaan väkivallan pelko on epämiellyttävä tunnetila ja se alentaa ihmisen koettua hyvinvointia (mt., 10). Käsitys omasta haavoittuvuudesta on keskeinen tekijä määriteltäessä väkivallan pelkoa (Heiskanen 2002).

Rikoksen pelkoa voidaan nimittää epäsuoraksi uhriksi joutumiseksi, sillä pelko saattaa aiheuttaa samanlaisia seurauksia kuin välitön uhkailun tai väkivallan kohteeksi joutuminen (Fattah 1991, 17–18). Pelon voidaan olettaa ainakin osittain heijastavan koettua riskiä rikoksen uhriksi joutumisesta. Rikoksen pelkoon ja sen varalta suojautumiseen vaikuttavat monien eri seikkojen ohella myös psykologiset tekijät. Toiset saattavat esimerkiksi yliarvioida riskiään joutua rikoksen uhriksi. Viimeisten uhritutkimusten mukaan väkivallan uhan kokeminen on yleistynyt enemmän kuin itse ruumiillisen väkivallan kokeminen. (Aromaa & Kinnunen 1995, 99; Haapasalo 2002; Jyrkinen & Ruusuvuori 2002, 412.) Balvig (1990) on kiinnittänyt huomiota siihen, että pelko rakentuu moniulotteisesti. Eri yhteiskunnallisissa asemassa olevat pelkäävät eri asioita ja eri syistä.

Uhkaus aiheuttaa pelkoa ja alkaa jäytää kohteensa ajatusmaailmaa ja jopa unenlahjoja. Pelkoa ei ole aina helppo myöntää edes itselleen, saati tunnustaa työtovereilleen. Uhkaajan tavoitteena voi olla jonkin suunnitellun toimenpiteen toteuttamiseen vaikuttaminen tai henkisen yliotteen saanti. Pelon valtaan joutuminen kaventaa kohteensa ajattelua ja pääasiaksi saattaa nousta vain paniikinomainen itsensä pelastaminen. Väkivallan pelko vaikuttaa monin tavoin käyttäytymiseen, mutta sen tuntemisesta ei jää näkyviä ulkoisia merkkejä kehoon. Kaikki voivat tuntea pelkoa yksinään, mutta toisten tuki auttaa suhteuttamaan ja hallitsemaan sitä. Asian julki tuominen jakaa vastuuta ja yhdessä sitä

on helpompi kantaa. Työelämässä erityisesti esimiehet ovat vastuussa työntekijöiden mahdollisuudesta työskennellä turvatuissa olosuhteissa ja turvallisessa ilmapiirissä. (Kitunen 1996, 6–8; Weizmann-Henelius 1997, 97.)

Väkivallan pelkoa koskevat tutkimukset ovat nousseet perinteisten uhritutkimusten rinnalle täydentämään niitä. Väkivallan ja rikoksen pelkoa koskeva kiinnostus sai alkunsa havainnosta, että pelko on uhriksi joutumista yleisempää. (Heiskanen 2002; Karisto & Tuominen 1993; Korander 1994; Niemi 1994, 16.) Suomessa väkivallan pelkoa on tarkasteltu viime vuosikymmeninä pääasiassa Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen ja Tilastokeskuksen yhdessä suorittamien kansalaisten turvallisuutta selvittävien kyselytutkimusten sekä kansainvälisten uhritutkimusten yhteydessä (Niemi 2000, 135). Nykyisiin uhritutkimuksiin kuuluu ainakin joitakin kysymyksiä, jotka kartoittavat rikoksen pelkoa (Aromaa & Heiskanen 1992 ja 2000; Heiskanen ym. 1990 ja 2004; Heiskanen 1996; Heiskanen & Koskela 1994; Niemi 1994, 1996 ja 2000; Rikollisuustilanne 1993, 116–120). EU-maissa pelkoa on alettu mitata toistuvan seurannan eli eurobarometrillä avulla vuodesta 1996. Aihetta on käsitelty joidenkin paikkakuntien osalta myös erikseen (Kejonen 1998, 19; Keskinen 1998; Salmi & Keskinen 1997). Naisten pelkoa ovat tutkineet muun muassa Haapaniemi (1994), Nuppola (1997), Heiskanen ja Piispa (1998) sekä Kvick (2001). Ensimmäinen suomalainen, ainoastaan pelkoon keskittyvä määrällinen tutkimus tehtiin vuonna 1991. Tätä Seppäsen tutkimusta monipuolisemmat pelkoa käsittelevät tutkimuskysymykset löytyvät kuitenkin Heiskanen ja Piispan (1998) tutkimuksesta, koska siinä kysytään myös työpaikka- ja perheväkivallan pelosta. Myöhemmin näistä asioista on kysytty myös turvallisuustutkimuksissa (Niemi 2000, 144–146).

Väkivallan pelko voidaan yleisesti määritellä reaktioksi kuviteltuun tai todelliseen väkivallan uhaan (Niemelä ym. 1997, 15). Väkivallan ja muun rikosten pelkoa koskeva tutkimus muodostaa nykyään yhden kriminologian keskeisen osa-alueen, jossa tarkastellaan laajasti eri tekijöiden vaikutusta pelon kokemiseen. Väkivallan tai sen uhan kokeminen on jossain määrin itsessään subjektiivinen osoitin. Uhan kokeminen saattaa jollain tasolla olla riippuvainen pelon kokemuksesta. (Kivi-vuori ym. 2002, 43–44.) Keskeinen väkivallan pelkoa määrittävä tekijä on haavoittuvuus. Se tarkoittaa ihmisen tuntemusta siitä, ettei hän pysty puolustautumaan. (Hale 1996, 95; Stanko 1990.) Kyky puolustautua voi heikentyä esimerkiksi fyysisen voiman, heikkouden tai puolustautumisessa tarvittavien välineiden puuttumisen vuoksi (Heiskanen 2002, 180).

Väkivalta, sitä koskeva puhe ja väkivallan pelko ovat itsenäisiä, mutta samalla toisiinsa kiinnittyneitä tutkimuskohteita. Pelon ja puheen määrä eivät kuitenkaan välttämättä ole suorassa suhteessa to-

delliseen väkivaltaan. Joskus pelkoa ja turvattomuutta voi kuitenkin esiintyä selvästi enemmän kuin siihen objektiivisesti ajatellen olisi aiheutta. Tätä tilannetta kutsutaan pelkoparadoksiksi. (Karisto & Tuominen 1993, 39–39; Koskela 1999, 1; Niemi 2000, 153; Salmi & Keskinen 1997, 65; Stanko 2003, 4.) Välittömien väkivaltakokemusten, väkivallan uhan, pelkojen ja niiden seurausten summana muodostuu väkivallasta myös hyvinvointirasite (Heiskanen 2002, 24).

Pelot heijastavat paljon muutakin kuin ihmisten henkilökohtaisia kokemuksia väkivallasta. Pelon tunteisiin vaikuttaa esimerkiksi julkisen puheen sävy. Valtaosa kaupunkipelosta eli ihmisten julkisissa tiloissa kokema ja liikkumiskäyttäytymistä ohjaava väkivallan pelko onkin peräisin tiedotusvälineistä eikä ihmisten omista kokemuksista. (Karisto & Tuominen 1993, 39; Koskela 1999, 1; Niemi 2000, 153; Stanko 2003, 4.) Tilanteet, ajankohdat, paikat ja ihmiset merkityksellistyvät vaarallisiksi tai turvallisiksi väkivallan pelon takia. Turvattomuuden ja turvallisuuden tuntemukset virtaavat ja muodostavat jatkumoita. Päivällä turvalliselta vaikuttavat julkiset tilat voivat yöaikaan muuttua uhkaaviksi. (Hale 1996, 82; Koskela 1995a, 67; Niemi 1994, 16; Stanko 1990, 47.)

Väkivallan pelko on voimakas tunne, joka pystyy aiheuttamaan muutoksia ihmisen psyydessä ja käyttäytymisessä. Ihmisten subjektiiviset ongelmat voivat muuttua objektiivisiksi erilaisten seurausten kautta. Jos yksilön subjektiivisesti kokema väkivallan pelko muuttaa hänen käyttäytymistään tai rajoittaa hänen vapauksiaan ja valintojaan, muuttuu pelko objektiiviseksi ongelmaksi. Turvattomuuskokemuksessa on siis kyse sekä subjektiivisesta hyvinvointiongelmasta että objektiivisesta, arkielämän sujuvuutta vaikeuttavasta ongelmasta. (Heiskanen 1996, 57; Karisto & Tuominen 1993, 10.)

Lupton (1998) kirjoittaa, että väkivallan pelkoon sisältyy uhkaavan tilanteen tietoista arviointia, pelkoon liittyviä ruumiintuntemuksia ja erilaisia toimintatapoja. Pelko voi toisaalta olla jopa nautittava kokemus esimerkiksi kauhuelokuvaa katsottaessa. (Mt., 2.) Jaggarin (1992) mukaan naisia pidetään miehiä tunteellisempina sukupuolena. Tämä johtuu siitä, että naiset vaikuttavat tunteellisemmilta, koska heidän sallitaan ilmaisevan tunteitaan miehiä avoimemmin ja jossain tapauksissa jopa vaaditaan. (Mt., 157.) Tunteet eivät ole kuitenkaan universaaleja tai irrallaan kontekstista, vaan ne ovat tilannesidonnaisia roolikohtaamisia itsen ja toisten kanssa (Heiskanen 2002, 181). Heinämäen (1995) mukaan maailma hahmotetaan aina omasta ruumiillisuudesta käsin. Näin ollen eläminen sukupuolittuneessa ruumiissa vaikuttaa ihmisten tilakokemuksiin. Koska naiset pelkäävät väkivaltaa miehiä enemmän, väkivallan pelko määrittää useammin naisten tilakokemuksia. Väkivallan pelon tuottamat tilakokemukset ovat näin ollen sukupuolittuneita. Myös Crawford ja kumppanit

(1992) saivat tutkimuksessaan tuloksen, jonka mukaan pelko ei ole universaali tunne vaan sen kokemukset ovat sosiaalisesti konstruoituneita ja sukupuolittuneita (mt., 93; vrt. Honkatukia & Siren 2005, 145).

Pelon tunne ei herää siksi, että sielu ensin älyllisesti havaitsisi uhkaavan vaaran vaan sen vuoksi, että ruumis valmistetaan ensin pakoon. Pelko herää suoraan fysiologisista muutoksista (näköhavainnon aikaansaamat aivoreaktiot) eikä se johdu aiemmin muodostetusta uskomuksesta. Koska pelon tunne kiinnittää ihmisen huomion oletettuun vaaraan, se ei olekaan oletetun vaaran seuraus kuten tavallisesti ajatellaan. (Alanen 1997, 36; Simula 2000, 21.)

Toskalan (1997) mukaan ihmisen pelkoihin liittyy fyysisen tai psyykkisen tuhoutumisen uhka. Ensimmäinen näistä on olennaista elämää todella uhkaavissa peloissa, mutta se voi aktivoitua vaikka välitöntä vaaraa ei olisikaan. Jälkimmäisessä uhkassa voi olla kyse esimerkiksi äärimmäisestä turvattomuudesta tai kontrollin menettämisen pelosta. (Mt., 44; Gordon & Riger 1991, 8.) Pelolla on myös narratiivinen luonne. Pelätessään ihminen rakentaa mielessään kertomuksen, jolla on onneton loppu. Pelon kohteena ei ole ainoastaan sen aiheuttaja vaan enemmänkin seuraus ja pelottavan toiminnan lopputulos. Ihmisen mielessään rakentama kertomus on luonteeltaan kausaalinen. Mikäli vaaratilanne tulee kohdalle odottamatta, pelko esiintyy refleksinomaisena kauhuna. Tällöin sen kausaaliteetti on lyhimmillään. (Suominen 1997, 22.)

Pelkoreaktiot perustuvat evoluution muovaamaan hälytysjärjestelmään, jonka tarkoitus on suojata olentoja heitä uhkaavilta vaaroilta. Pelkoreaktiot aiheuttavat kokijassaan joko halun taistella tai pae- ta, mutta pelon tunne voi korostuessaan lamauttaa ihmisen toimintakyvyn täysin.. Näissä teorioissa pelko nähdään vaistonvaraisena fysiologisena reaktiona vaarallisen tilanteen kohdatessa. Pelko on hyödyllinen vaarasta ilmoittava signaali. Pelolla on myös tärkeä yhteisöllinen funktio, koska täysin peloton ihminen on sosiaalinen katastrofi. (Crawford ym. 1992, 18; Lupton 1998, 11–12; Soeder 1997, 124, 126; Toskala 1982, 6; Weizmann-Henelius 1997, 96.)

Tässä tutkimuksessa ei ole tarkoitus käsitellä sitä, missä määrin väkivallan pelon kokemuksia ilmaistaan. Painopiste on enemmänkin siinä, miten tämä pelko vaikuttaa arkipäivän toimintoihin työssä ja vapaa-ajalla. Tutkimukseni peruslähtökohta on se, että olennaista pelon kokemuksessa on sen todellisuus kokijalle itselleen. Muissakin pelkotutkimuksessa sama ajatus on ollut lähtökohtana (Karisto & Tuominen 1993, 9; Koskela 1995b, 4.) Itse ymmärrän pelon laajempaan kokemukseen ja olemisen tapaan kuin vain reaktiona johonkin ärsykkeeseen. Pelätä voi myös ilman ärsykejä esi-

merkiksi silloin, kun on pitkään joutunut elämään väkivallan uhan alla. Tällöin pelosta tulee osa minuutta ja se alkaa määritellä ihmisen koko olemista.

3.2 Uhkaus

Honkasalo (1970) määrittelee uhkauksen olevan mielikuvan herättämistä toisessa henkilössä josta-kin häntä uhkaavasta pahasta. Pahan ei välttämättä tarvitse olla sellaista, jonka uhkauksen tekijä henkilökohtaisesti toteuttaisi. (Mt., 80.) Uhkauksen erottaa varoituksesta se, että tekijä esittää pahan toteutumisen omasta tahdostaan riippuvaksi. Se, että uhkaus saa jollakin tavoin ilmiänsä, on merkityksellistä uhkauksen käsitteen kannalta. Esimerkiksi pelkkä pelottava ulkonäkö ei ole uhkaus, vaikka toinen kokisikin sen sellaisena. Yleensä uhka liitetään tulevaisuuteen ja sitä pidetään epä-määräisenä. Esimerkiksi tulevaisuuden tutkimuksessa uhka mielletään tilana, jonka toteutuminen halutaan estää tai ei-toivottuna tulevaisuuden asiana. (Lakanen 1999, 26–28.)

Uhkailu voi olla tuntua hyvinkin pelottavalta. Tähän sillä pyritäänkin: lamauttamaan ja rajoittamaan työntekijän kykyä hoitaa tehtäviään kyseisen asiakkaan kohdalla. Mikäli työntekijä alistuu uhkaamiseen, hän joutuu pidemmän päälle kaikessa aina huomioimaan uhkaajan tahdon eikä voi näin ollen toimia enää riippumattomana kuten pitäisi. Työntekijällä on oikeus arvostaa itseään niin, ettei suostu yhdenkään asiakkaan painostukseen. Asiakas pyrkii esittämään usein uhkauksensa silloin, kun työntekijä on paikalla yksin. Uhkaileva asiakas haluaa tällä tavalla välttää mahdolliset kärsimykset ja seuraukset, joita mahdollisten todistajien vuoksi tulisi. Yleensä halutaan vain nauttia siitä, että näkee toisen pelkäävän. (Kitunen, 1996, 6–8.)

Uhan tuntemisessa vaara havaitaan välittömästi. Uhka liittyy pelon tunteeseen. Pelossa vaara ja koettu uhka ovat todellisia ja saavat aikaan selvän pakoreaktion tai puolustautumisen. (Toskala 1982, 8.) Uhkailujen määrän nousua tulkittaessa on hyvä muistaa, että se voi johtua uhkaavan käyttäytymisen noususta ja siitä, että riittävän käyttäytymisen tulkitaan aiempaa herkemmin kuuluvan väkivaltailmiön piiriin. Tekijät voivat vaikuttaa myös samanaikaisesti. (Kivivuori ym. 2004, 53.)

3.3 Turvallisuus ja turvattomuus

Turvallisuuden ja turvattomuuden käsitteen ala on varsin laaja. Käsitteillä voidaan tarkoittaa objektiivisesti tai subjektiivisesti koettua tilaa tai näiden välistä suhdetta. Yksilötasolla turvattomuuden kokemuksen lähtökohta on psykologinen. Turvattomuus ilmenee huolestuneisuutena, psykosomaattisena oirehdintana ja pelkoina. Turvattomuutta voidaan tarkastella myös ihmisten lähiyhteisön so-

siaalisten suhteiden ja niiden laadun kannalta. Lisäksi turvattomuutta voidaan tarkastella sosiologisena ilmiönä, jolloin se liittyy laajempiin yhteiskunnallisiin yhteyksiin, esimerkiksi riskiyhteiskuntailmiöön (Beck 1986.) Sosiaalipolitiikan kannalta turvattomuus kytkeytyy keskeisiin hyvinvoinnin, sosiaaliturvan ja sosiaalisen turvallisuuden käsitteisiin ja sen poistaminen on sosiaalipolitiikan keskeinen päämäärä (Väisänen 1995, 34). Turvattomuus-käsitteeseen keskittyviä suomalaisia tutkimuksia ovat tehneet muun muassa Suhonen & Suhonen vuonna 1973, Korander vuonna 1994, Väisänen vuonna 1995 sekä Niemelä ja kumppanit vuonna 1997.

Turvattomuus on oleellisesti väkivallan pelkoa laajempi käsite. Ihmisen hyvinvoinnin käsittely ilman turvallisuusnäkökulmaa on vaikeaa. Turvattomuuden käsite kattaa kaikki elämän eri alueet ja tasot. Niinpä turvallisuus - turvattomuus -ulottuvuus hahmottuu terveyden, ihmissuhteiden, työelämän, taloudellisen tilanteen, asumisen, sosiaaliturvan, yhteiskunnan ongelmien, maailmantilanteen, ympäristökysymyksen ja arvojen kautta eri-ikäisten ja eri alueilla asuvien ihmisten näkökulmasta. (Niemelä ym. 1997, 3, 130.) Yhteiskunnassa on lisääntynyt yleinen epävarmuus ja perinteiset suojaverkot ovat murentuneet. Tämä on osaltaan saattanut aiheuttaa turvattomuutta. On myös mahdollista, että tällainen yleinen epävarmuus ilmenee lisäksi jossain määrin väkivallan pelkona. (Kääriäinen 2002.)

Turvallisuus on inhimillinen peruspyrkimys ja se on tunnistettu monissa psykologian suuntauksissa. Ihmiset odottavat elämän etenevän odotetun kaltaisena, selitettävänä ja ymmärrettävänä. Turvallisuus tarpeena ilmenee myös pyrkimyksenä sisäiseen rauhaan ja henkiseen tasapainoon. Turvallisuus voidaan käsitteellistää muun muassa riskittömyytenä, vaarattomuutena ja uhkien poissaolona. Turvattomuus on taas sitä, ettei tämä inhimillinen peruspyrkimys voi toteutua kaikissa olosuhteissa tai on olemassa esteinä olevia uhkia. Tällä tavalla käsitettynä turvallisuus koskee ensisijaisesti ulkoista turvallisuutta ja varmuutta mutta myös pyrkimys sisäiseen ja henkiseen tasapainoon. (Alderfer 1972; Kaufmann 1970, 24–27; Maslow 1987; Niemelä ym. 1997, 18; Väisänen 1995, 34.)

Turvallisuus on myös keskeinen arvo (Hellsten 1993, 115–116). Arvona turvallisuus merkitsee Kaufmannin (1970) mukaan varmuutta, vaarattomuutta, luotettavuutta ja levollisuutta. Turvallisuus ilmenee arvona monella eri tasolla. Yksilön tasolla se on tarkoittaa sisäistä tasapainoa, ryhmien tasolla muun muassa perheen turvallisuutta, yhteiskunnan tasolla kansallista turvallisuutta ja ihmiskunnan tasolla maailman rauhaa. (Mt., 340.) Turvallisuus on vakaimpia arvojamme. (Helkama ym. 1987, 177; Rokeach 1979, 133; Suhonen 1988, 44). Suhosen ja Suhosen (1973) mukaan turvattomuuden kokeminen ei tarkoita samaa kuin pelko, vaikka se yksittäisillä ihmisillä voikin olla lähellä

turvattomuuden kokemusta. Yksilön kokema turvattomuus vaihtelee. Äärimuotona on niin sanottu perusturvattomuus, jolloin turvallista perustaa ei ole päässyt syntymään onnellisella tavalla. (Niemelä ym. 1997, 19–20.)

Elämönhallinnan ja turvattomuuden käsitteet kytkeytyvät läheisesti yhteen. Ne tarkoittavat lähes saman asian eri puolia. Elämönhallintakeinojen puute voi johtaa osaltaan turvattomuuden kokemukseen. Turvattomuuden kokeminen taas toimii ärsykkeenä turvattomuuden vähentämisen keinojen hankkimiseen tai kehittämiseen. Turvattomuuden hallintakeinot voidaan luokitella tiedostamattomiin tai tietoisiin sekä rakentaviin tai tuhoaviin (Bowlby 1978). Rikollisuus ja sitä seuraava turvattomuus vaikuttaa ihmisten elämään hyvin eri tavoin. Jotkut tuskin huomaavat rikollisuutta ympärillään, kun toiset näkevät suurta vaivaa suojatakseen itseään ja perhettään. Tärkeää turvattomuuden kokemisessa on se, ettei se ole liiallista, ihmistä nujertavaa, vaan uusia mahdollisuuksia avaavaa. (Niemelä ym. 1995, 17.) On luontevaa olettaa yksilön uhrikokemuksilla olevan vaikutusta siihen, miten hän suhtautuu kokemusten aiheuttajiin ja yleensä rikollisuuteen (Kivivuori 1996, 15).

3.4 Uhritutkimus

Perinteisessä rikosprosessin tutkimuksessa huomio kiinnittynyt enemmän syytetyn kuin uhrin asemaan mutta nykyään myös uhrin asemaan on ryhdytty kiinnittämään entistä enemmän huomiota (Tuorila & Siltaniemi 1999, 15; Zedner 1997, 577). Von Hentig (1948) kiinnitti toisen maailmansodan jälkeen huomiota rikoksen tekijän ja uhrin vuorovaikutussuhteeseen. Syntyi tieteenala, viktimologia, jonka tarkoitus on tutkia väkivaltarikollisuutta uhri-tekijä-lähtökohdasta käsin. Väkivaltatilanteen vuorovaikutusluonteen vuoksi kiinnostus rikoksen kohteeseen heräsi siten, että informanttina olikin rikoksen uhri. Aikaisemmin uhri oli ollut kriminologisen tutkimuksen marginaalissa huomion keskittyessä pääosin rikoksen tekijään ja rikostapahtumaan. (Mt., 383–384.) Itse uhriin kohdistuva tutkimus vaikutti siihen, että uhrin oikeuksia ja asemaa ryhdyttiin rikosoikeudellisessa prosessissa tutkimaan (Zedner 1997, 577).

Yksilön omatoimisella uhri-määritelmällä on eri ulottuvuuksia. Henkilö voi määritellä itsensä rikoksen uhriksi silloin, kun hän huomaa joutuneensa rikollisen teon kohteeksi tai uhriksi, vaikka näin ei todellisuudessa olisikaan. Se, että uhri itse saa määritellä kokemuksensa sisältää myös päinvastaisen ajatuksen: henkilö ei välttämättä tiedä joutuneensa rikoksen uhriksi tai koe itseään uhriksi, vaikka todellisuudessa olisikin sellainen. Pääsääntöisesti rikoksen uhreja ovat kaikki ne, joita tapahtuma koskettaa. (Landau & Freeman-Longo 1990, 276–277.) Murtomaa ja kumppanit (1998) jaka-

vat kohteet primaari- ja sekundaariuhreihin. Primaariuhreja ovat suoranaiseksi kohteeksi joutuneet henkilöt ja sekundaariuhreja muuten kärsimään tai stressivaikutuksille alttiiksi joutuneet henkilöt. (Mt., 14–15.)

Rikoksen uhreista on myös esitetty erilaisia näkemyksiä. Perinteisen ajattelutavan mukaan uhriksi joutuminen on harvinainen kokemus, joka koskettaa vain marginaalista osaa väestöstä eikä tavallisen ihmisen elämää (Honkatukia & Sirén 2005, 145). Toisaalta esimerkiksi Garland (2001) on väittänyt, että viime vuosikymmenen aikana uhrista on muodostunut uudenlainen symbolinen kategoria, johon kuka tahansa voi samaistua. Uhriksi joutumista ei pidetä enää harvinaisena tapahtumana, vaan kaikkia yhteiskunnassa eläviä koskettavana riskinä, johon on syytä ainakin jollain tavalla varautua. (Mt., 11–12.) Tehtyjen analyysien valossa kumpikin edellä esitellyistä näkökulmista on rajoittunut. Väkivallan uhriksi joutuminen ei ole enää erittäin harvinainen kokemus, mutta toisaalta uhrikokemukset koskettavat eri ihmisryhmiä eri tavoin, erilaisissa suhteissa ja tilanteissa, minkä vuoksi väkivallasta on vaikea puhua yhtenäisenä ilmiönä. (Honkatukia & Sirén 2005, 145).

Viktimologia eli uhritutkimus on uhriksi valikoitumista ja rikosten uhreja koskevaa kriminologista tutkimusta. Uhritutkimukset mittaavat useimmiten yksityisten henkilöiden tietynä vakioajanjaksona kokemia uhriksi joutumisia. (Aromaa & Kinnunen 1995, 2; Heiskanen 2002, 20–21.) Tutkimuksiin ryhtymisen taustalla oli tietoisuus siitä, että suuri osa rikoksista jää virallisten tilastojen ulkopuolelle. Suomessa tehtiin ensimmäinen rikoksen uhriksi joutumista koskeva tutkimus jo vuonna 1945. Ensimmäiset valtakunnalliset tutkimukset tehtiin 1970-luvun alussa. Väestöhaastatteluin selvitettiin aluksi uhkailun ja väkivallan kohteeksi joutumisen todennäköisyyttä. Myöhemmin tutkittiin myös väestön omaisuusrikoskokemuksia ja ensimmäinen aihealuetta käsittelevä raportti valmistui vuonna 1975. (Rikosuhritoimikunnan mietintö 2001, 11.)

Väestön rikoksen kohteeksi joutumista on Suomessa tutkittu vuodesta 1945 lähtien (Heiskanen 1996). Valtakunnallisia uhritutkimuksia Suomessa on tehty viidesti vuosien 1970–2003 välissä, joiden pohjalta on muodostettu kuva väkivallan kehityksestä maassamme. Vuodesta 1988 lähtien on tutkimuksiin sisällytynyt uutena teemana rikollisuuden pelko ja erilaiset varotoimet rikoksia vastaan. (Kivivuori ym. 2004, 52; Sirén & Honkatukia 2005, 2.) Tutkimusvuosina väkivallan kasvu on koskenut ainoastaan lievintä väkivaltaa eli uhkailujen lisääntymistä, kun taas fyysisen väkivallan kohteeksi joutuneiden osuus on pysynyt samana (Sirén & Honkatukia 2005, 6). Rikosten uhreja koskevaa tutkimusta on Suomessa tehty myös osana laajempaa kansainvälistä yhteistyötä. Ensimmäinen tällainen uhritutkimus toteutettiin vuonna 1989 yhdessätoista Euroopan maassa, USA:ssa, Kanadas-

sa ja Australiassa. Tutkimuksen päätavoitteena on ollut tuottaa vertailukelpoista, viranomaisten toiminnasta riippumatonta tietoa rikoksen uhriksi joutumisesta. Tutkimuksessa kartoitettiin myös kansalaisten muita rikollisuuteen liittyviä tuntemuksia ja käsityksiä kuten rikoksen pelko ja rikosentekijän rankaisemista. (Aromaa 1997; Heiskanen 1996; Sirén & Honkatukia 2005.) Tutkimus on toteutettu kolme kertaa tämän jälkeen ja Suomi on ollut mukana kaikissa tutkimuksissa. Tutkimustulosten mukaan rikoksen uhriksi joutumisen pelko on nykyään merkittävä ihmisten hyvinvointia heikentävä tekijä. (Rikosuhritoimikunnan mietintö 2001, 11, 129–130.)

Uhritutkimuksissa on keskeistä selvittää, joutuvatko jotkin ryhmät useammin uhreiksi kuin toiset ja miksi näiden ryhmien riski joutua uhriksi on suurempi kuin muiden (Fattah 1997, 143). Eräs uhriksi joutumisen alttiuteen vaikuttava tekijä on ammatti. Joidenkin ammattien edustajat joutuvat useammin väkivallan tai väkivallan uhan kohteeksi. Viktimologiassa puhutaan näissä tilanteissa ammatillisesta alttiudesta joutua uhriksi. (Fattah 1991, 227–280.) Myös riskialttiiden ammattikuntien sisällä voi yksilöiden välillä löytyä eroja uhriksi joutumisen todennäköisyydessä. Esimerkiksi joku ammattikunnan edustaja voi järjestelmällisesti välttää konfliktitilanteita, jolloin häneen kohdistuu pienempi riski kuin muihin samaa työtä tekeviin. Jonkun henkilökohtaiset valmiudet hallita konfliktitilanteita voivat olla niin hyvät, että uhriksi joutumisen todennäköisyys pienenee.

Kuitenkin viktinologian yleinen löytö on se, että väkivallassa uhrin ja tekijän ovat keskeisiltä sosiaalisilta ominaisuuksiltaan samanlaisia ryhmiä sosiaaliselta asemaltaan, ikärakenteeltaan, alkoholin käytöltään ja rutiinotoiminnoiltaan, mikä tunnistettiin jo ensimmäisessä uhritutkimuksessa (Fattah 1997, 151–154; Heiskanen 2002, 47). Uhriksi joutuneet henkilöt ovat samankaltaisia kaikissa maissa (Aromaa & Kinnunen 1995, 7). Tutkimuksen seurauksena tiedetään myös se, etteivät viranomaistiedot ole kattavia. Ilmi- ja piilorikollisuus yhdessä kuvastavat vasta koko rikollisuutta. Väestötutkimukset uhriksi joutumisesta ovat tarpeen, että ilmiön laajuudesta saadaan kokonaiskuva. Poliisitilasto on hyödyllinen sosiaalisen kontrollin toimintaa kuvaava osoitin ja sitä voidaankin kutsua kontrollitilastoksi. (Niemelä ym. 1997, 62–63; Aromaa & Kinnunen 1995, 1; Kivivuori ym. 2002, 20, 35.)

Pääsääntöisesti poliisitilasto ei ole käyttökelpoinen rikosten tason ja määrän kehityksen kuvaamisessa, koska siitä puuttuu piiloon jääneet teot eli valtaosa väkivallasta. Tilastoidun väkivallan määrään ja kehitykseen vaikuttaa väkivaltatapausten määrän lisäksi myös väestön ilmoitusalttius, poliisikontrollin kohdistaminen ja teho sekä lainmuutokset. Jäljelle jää kaksi käyttökelpoista osoitinta:

kansalliset uhritutkimukset ja kuolemaan johtanutta väkivaltaa kuvaavat tilastot, joissa piilorikollisuus ei ole merkittävä ongelma. (Kivivuori ym. 2002, 35 & 2004, 57.)

Uhriksi joutumisen henkilökohtaisuus ja yksityisyys sekä siihen liittyvä häpeä, ahdistus, pelko tai syyllisyyden tunteet korostavat uhrikokemuksen salattua ja subjektiivista luonnetta. Kyky tulkita tapahtumia ja tuottaa tietoja väkivallan kohteeksi joutumisesta vaihtelee eri väestöryhmissä. (Skogan 1981, 10.) Uhrien kokeman kärsimyksen vertailu ei ole mielekäästä, sillä lievälläkin rikoksella voi olla vakavat seuraukset vaikkapa uhrin vaikean elämäntilanteen vuoksi (Rikosuhritoimikunnan mietintö 2001, 7). Sirén (1980) on havainnut tarkastellessaan uhriksi joutumisen kasautumista, että naisilla uhriksi joutumiset kasautuvat miehiä hieman voimakkaammin (mt., 35–36). Yleensä uhritutkimusten arvioidaan mittaavan suhteellisen luotettavasti sellaista väkivaltaa, joka tapahtuu ulkona julkisilla paikoilla ja jossa tekijä ja uhri ovat toisilleen tuntemattomia. Sen sijaan läheissuhdeväkivaltaa ei uhritutkimuksilla oletettavasti pystytä mittaamaan kovin hyvin. (Heiskanen 2002, 51.)

Nykyajan uhritutkimus ymmärtää konflikti- ja väkivaltatilanteet vuorovaikutusprosesseina, joissa sekä uhrilla että tekijällä on aktiivinen rooli (Aromaa 1994, 4–5; Fattah 1991). Tämä ei tarkoita kuitenkaan sitä, että uhria pidettäisiin tilanteeseen syyllisenä, vaikka von Hentigin (1948) mukaan suuressa osassa tapauksia uhri myötävaikuttaakin tai provosoi väkivaltatilanteen syntymistä (mt., 419–420).

3.5 Yhteiskunta ja turvattomuus

Yhteiskuntaan liittyvä turvattomuus koskee perinteisesti sitä, miten turvallista eläminen yhteiskunnassa on. Perinteinen turvallisuus on sekä aineellista että fyysistä koskemattomuutta. Kansalaisten kannalta on kyse viime kädessä siitä, ettei heidän terveytensä ja fyysinen turvallisuutensa ole uhatuna. Turvallinen yhteiskunta on sellainen, jossa ihmisten riski joutua väkivallan ja rikosten uhriksi on pieni ja jossa kansalaisten vapaus- ja turvallisuus oikeudet voivat toteutua. (Niemelä ym. 1997, 96, 131.)

Risto Eräsaaren (2002) mukaan nyky-yhteiskuntaa on yhä vaikeampi ymmärtää turvan ja suojan antajaksi, koska kansalaisuuden luonne ja kansalaisten sitoumukset ovat irronneet kansallisvaltiollisesta kehyksestä. Yhteiskuntapoliittisia ongelmia ja ristiriitoja tulkitaan yhä vähemmän yhteiskuntaa yhdistävien ja hajottavien kysymysten viitekehyksessä. Yhteiskunta on enemmänkin monien eri piirien tai horisonttien kohtaamispaikka tai yhteinen alue kuin itse järjestäjä tai organisoija. Yhteiskunnassa painotetaan varmuuden lujittamisen sijasta epävarmuuden sietoa. (Mt., 13.)

Yhteiskunnan muuttuminen tuo mukanaan uusia rikosentekotapoja ja sitä kautta myös uudenlaista uhriksi joutumista (Rikosuhritoimikunnan mietintö 2001, 9). Suurimpia syitä väkivaltakäyttäytymiseen suomalaisessa yhteiskunnassa ovat alkoholin ja huumeiden käyttö. Huumeiden käytön lisääntyminen onkin johtanut järjestäytyneen rikollisuuden kasvuun, joka raaistaa yhteiskuntaa samalla kun kovaotteisuus, säälimättömyys, väkivalta ja aseistautuminen yleistyvät. Lisäksi monet psyykkiset sairaudet ja mielenterveyden häiriöt voivat aiheuttaa poikkeavaa käytöstä ja toisinaan myös väkivaltaisuutta. (Isotalus & Saarela 2001, 25, 37; Lusa 2002, 10–11.)

Suuri osa suomalaisista kokee uhriksi joutumisen riskiin nähden suhteetonta turvattomuuden tunnetta, joka vaikuttaa heidän käyttäytymiseensä eri tavoin ja rajoittaa heidän elämäänsä. Rikoksia kohtaan koettu pelko ei riipu rikollisuuden määrästä, vaan paljon epärationaalisemmista tekijöistä. Esimerkiksi jonkin yksittäisen rikoksen näkyvä käsittely tiedotusvälineissä voi lisätä ihmisten turvattomuuden tunnetta ja vaikuttaa rikollisuuden määrää koskeviin käsityksiin. (Heiskanen 2002; Niemelä ym. 1997, 63; Niemi 2004, 229; Rikosuhritoimikunnan mietintö 2001, 130–131.)

Koulutuksen ja tiedon tason, demokratian sekä ihmisten itsetunnon kohentumisen myötä ei auttamis- ja palvelutehtävissä työskenteleviä enää välttämättä totella tai uskota yhtä helposti, taikka muutoinkaan käyttäytyä työntekijän odotusten mukaisesti. Ihmisten vaatimustaso on kohonnut, minkä vuoksi väkivallan ja uhkausten esiintymisen vaara on saattanut samanaikaisesti paradoksaalisesti kasvaa. (Haapaniemi & Kinnunen 1997, 21.) Yleisten elinolojen rinnalla myös työolot ja niitä koskevat odotukset ovat muuttuneet. Väkivallan paheksunta ja julkinen keskustelu aiheesta on lisääntynyt minkä seurauksena työssä esiintyvää väkivaltaa ja sillä uhkaamista on saatettu ruveta pitämään työhön kuulumattomana osana. Työntekijöiden vaatimustason kohoamisen myötä saatetaan myös aiempaa useammin pitää uhkaavina ja ilmoittamisen arvoisina tekoja, joita ei ole aiemmin sellaisiksi mielletty. (Haapaniemi & Kinnunen 1997, 21–22.) Suomalaisten turvallisuustutkimusten tuloksia vertailtaessa on havaittu, että suomalaisten kokema rikollisuuden pelko ja rikoksiin varautuminen ovat jatkuvassa kasvussa (Niemi 2000, 153).

4 VÄKIVALTA TYÖSSÄ

4.1 Työskentely väkivallan uhan alla

Työelämän turvattomuus on varsin moniulotteinen ilmiö. Asiasta tehty Väisäsen (1995) väitöskirja osoittaa työelämällä olevan suuri merkitys turvallisuuden ja turvattomuuden lähteenä. O’Beirne ja kumppanit (2003) totesivat tutkimuksessaan, että ammattilaiset kuvasivat näkemyksiään ja koke-

muksiaan kahdella eri tavalla: joko varmalla selviytyjän äänellä tai äänellä joka sisälsi turhautumista ja avuttomuutta (mt., 182). Työhön liittyvä väkivalta tai väkivallan uhka voi vaikuttaa jokaiseen. Lievätkin uhka- tai väkivaltatilanteet saattavat aiheuttaa psyykkisiä vammoja, huonontaa työilmapiiriä sekä johtaa suureen poissaolojen määrään ja henkilöstön vaihtuvuuteen. Väkivallan uhka ja väkivaltainen ilmapiiri synnyttävät lisäksi pelkoa ja epävarmuutta, vaikka tapauksia olisikin määrällisesti vähän. Työhyvinvoinnille riittää aiheuttamaan haittaa myös asiakkaiden huono käytös kuten nimittely, huutaminen ja lähelle työntyminen. Pahimmillaan väkivaltatilanteesta voi seurata työkyvyttömyys tai jopa kuolema. Väkivallan seuraukset aiheuttavat myös työnantajalle ajallisia ja taloudellisia menetyksiä. Asiakkaatkin saattavat kokea väkivaltatilanteet työntekijöiden ohella pelottaviksi. (Haapaniemi & Kinnunen 1997, 20; Isotalus & Saarela 2001, 7; Laitinen 1997, 3–4; Suhonen 2004, 82.) Tutkimusten mukaan uhkailu on yleisin työväkivallan muoto (Heiskanen 2005, 44; Paananen 2000, 38).

Usein työntekijän henkilökohtaista toimintatapaa ja työpaikan yhteistä käytäntöä ohjaavat erilaiset uskomukset. On varsin yleistä, että väkivallan mahdollisuutta vähätellään tai se pyritään jopa kieltämään. Vähättely ja kieltäminen saattavat johtua siitä, että väkivalta liittyy läheisesti työpaikan ja asiakastyön mahdollisiin kielteisiin tekijöihin. Tällaiset vähättelevät uskomukset vaikeuttavat henkilöturvallisuuden edistämistä ja ylläpitämistä. (Davidson & Earnshaw 1991, 3; Ellonen 1999, 6; O’Beirne 2003, 177–191.) Työpaikkaväkivallasta on ollut joskus vallalla myytti, jonka mukaan väkivaltatilanteisiin joutuu nimenomaan osaamaton työntekijä. Tämä käsitys on elänyt vahvana etenkin sosiaali- ja terveystoimessa, jossa on nähty, että taitava työntekijä luovii itsensä ulos tilanteesta kuin tilanteesta ihmissuhdetaidoillaan. Pahimmillaan väkivallan kohteeksi joutunutta työntekijää on syyllistetty koko tapahtumasta, mikä on osaltaan tehokkaasti vaikuttanut siihen, että väkivallasta puhuminen ei ole ollut helppoa. Kun aiheeseen liittyvä keskustelu on tullut julkiseksi, myytti on hiljalleen alkanut murtua. Nykyään ymmärretään vihdoinkin, että väkivalta on paljon monimutkaisempi ja -syisempi ilmiö. (Ellonen 1999, 5; Suhonen 2004, 74.)

Euroopan komission määritelmän mukaan työväkivallalla tarkoitetaan sellaisia tapahtumia, joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän hoitaessaan työtehtäviään ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän hyvinvointinsa, turvallisuutensa ja terveytensä. Määritelmä kattaa sekä suoran että epäsuoran väkivallan. Suoran väkivallan kohteena ovat työntekijät itse, kun taas epäsuora väkivalta kohdistuu työntekijöiden perheeseen ja ystäviin. Väkivalta eroaa tapaturmasta siten, että se on tahallista ja tarkoituksellista. (Aromaa 1997, 47; Di Martino ym. 2003, 3; Ellonen 1999, 14; Isotalus & Saarela 1999, 7 & 35–36; Paananen 2000, 33.) Työväkivalta

kuuluu tapaturmavakuutuslain mukaisiin korvattaviin vahinkoihin. Tällöin työpaikalla tapahtunut väkivalta määritellään tapaturmaksi, vaikka sisällöllisesti onkin kyse väkivallasta. (Heiskanen 2005, 41.)

Väkivallan kohteeksi joutuminen työssä on kasautuvampaa kuin muissa tilanteissa ja se on lisääntynyt etenkin naisvaltaisilla palvelualoilla. Väkivallan tekijä on tavallisesti asiakas mutta häiriöitä voivat aiheuttaa toisinaan myös asiakkaan seuralaiset tai muut ulkopuoliset. Vaikka tilanteet ovat yleisiä, vakava väkivalta on työssä silti harvinaista. Poliisin ammatti on tässä suhteessa vaarallisin: poliisin todennäköisyys kuolla työpaikkaväkivaltaan on yli 50-kertainen muihin ammattiryhmiin verrattuna. (Laitinen 1997, 3–4; Paananen 2000, 42; Rikosuhritoimikunnan mietintö 2001, 132.) Heiskanen (2005) puhuu oheisuhriutumisen (vicarious trauma) käsitteestä, joka tarkoittaa sitä, että työpaikalla väkivallan kanssa tekemisissä oleva työntekijä voi joutua väkivaltaisten asiakkaiden kanssa toimiessaan tilanteisiin, jotka aiheuttavat samanlaisia psyykkisiä traumoja kuin fyysisen väkivallan kohteeksi joutuminen. Tällaisia ammatteja ovat esimerkiksi poliisi ja sosiaalityöntekijä. (Mt., 41.)

Samojen henkilöiden joutumista toistuvasti väkivallan tai uhkailun kohteeksi on selitetty sillä, että osa ihmisistä työskentelee muita riskialttiimpien ihmisten ja tehtävien parissa. Toisaalta joku saattaa toimia konfliktitilanteissa muita työntekijöitä riskialttiimmalla tavalla. Työntekijät joutuvat henkisen tai fyysisen väkivallan uhreiksi silloin, kun he valvovat yhteiskunnan normeja tai vaativat asiakasta tekemään jotain, minkä asiakas kokee kohtuuttomaksi tai vastenmieliseksi. Toisin sanoen tässä uhrin käyttäytyminen vaikuttaa tilanteen syntyyn. Jos joku työntekijä ei koskaan joudu uhrityötilanteisiin, tämä voi johtua paitsi kyvystä sovitella konflikteja niin myös siitä, että hän ”katsoo muualle” aina kun normeja rikotaan. (Haapaniemi & Kinnunen 1997, 21; Isotalus & Saarela 1999.) Uhkaja väkivaltatilanteet voivat myös siirtyä ammattiryhmältä toiselle. Tätä voi tapahtua esimerkiksi silloin, kun työntekijöiden turvaksi palkataan vartijoita tai muita turvamiehiä. (Heiskanen 2005, 55.)

Oikeuspoliittisessa tutkimuslaitoksessa on tutkittu väkivaltaa työssä viime vuosikymmenellä tehtyjen yleisten uhritutkimusten aineistoilla. Tutkimustulosten mukaan väkivallan kohteeksi joutuminen työtehtävissä yleistyi selvästi (Aromaa 1994, Kinnunen 1994, Haapaniemi ja Kinnunen 1997; Rikosuhritoimikunnan mietintö 2001, 12). Haastattelututkimuksen mukaan Suomessa joutui uhkailun tai fyysisen väkivallan kohteeksi työssään vuonna 2003 yhteensä 140 000 eli reilu 5 % työssä käyvistä henkilöistä (Heiskanen 2005, 42). Virallisiin työtapaturmarekistereihin tilastoidaan vuosittain noin 500 väkivallan aiheuttamaa työtapaturmaa (Isotalus & Saarela 1999). Työväkivallan aiheutta-

mia kuolemia sattuu vain muutamia vuodessa (Heiskanen 2005, 42). Työväkivalta kasautuu tiettyihin riskiammatteihin, jotka ovat listattuna alla taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Työpaikkaväkivallan riskiammatit vuonna 1999

	%		%
Miehet keskimäärin	3	Naiset keskimäärin	6
Mielisairaanhoitajat	53	Poliisit, vanginvartijat, muu vartiointi	26
Sairaanhoitajat	50	Sairaanhoitajat	21
Lääkintävahtimestarit, sairaala-apulaiset	43	Lääkärit	19
Vanginvartijat	40	Sosiaaliala	17
Poliisit	34	Lääkintävahtimestarit, sairaala-apulaiset	16
Sosiaaliala	30	Henkilöstö- ja työvoima-asioiden hoito	14
Hovimestarit, tarjoilijat	18	Uskonnon alaan kuuluva työ	11
Muu vartiointityö	16	Lainopillinen työ	11
Lääkärit	15	Apteekkiala	10
Lainopillinen työ	14	Kauppa- ja myyntityö	7

Lähde: Heiskanen 2005, 49.

Vaara- ja uhkatilanteiden kohteeksi joutuminen työssä on selvästi yleistynyt Suomessa tai ainakin niitä raportoidaan enemmän. Seppo Paanasen (2000) toimittaman Työn vaarat 1999 -teoksen artikkeleissa käsitellään työperäisten sairauksien, työtaturmien ja väkivallan esiintymistä suomalaisessa työelämässä. Tutkimustulosten mukaan sosiaaliala ja sairaanhoitoala olivat sellaiset naisvaltaiset alat, joissa esiintyi keskimääräistä enemmän työväkivaltaa. Näiden naisvaltaisten alojen väkivaltaisuus vaikuttaa siihen, että naisilla on ylipäätään enemmän työväkivaltakokemuksia kuin miehillä. (Mt., 36.) Väkivallan yleistymistä työelämässä selitetään päihteiden käytön ja mielenterveyspotilaiden avohoidon lisääntymisellä, mikä esittää työpaikkaväkivallan yhteiskunnassa yleisemminkin ilmenevän pahoinvoinnin heijastumana (Laitinen 1997, 3; Rikosuhritoimikunnan mietintö 2001, 133). Muutosta selitetään lisäksi väkivaltakäyttäytymisen lisääntymisellä ja raaistumisella. Tutkijat ovat esittäneet ajatuksen, että väkivalta työpaikalla saatetaan määritellä sosiaalisesti ongelmaksi aikaisempaa herkemmin ja siitä keskustellaan työpaikoilla aiempaa enemmän. (Eräsaari 2002, 7; Heiskanen 2002, 143.)

Yksi syy väkivallan lisääntymiselle saattaa olla myös se, että palveluammattien kontrollitehtävät ovat lisääntyneet ja palvelutilanteet ovat muuttuneet entistä kuormittavammiksi (Ellonen 1999, 6). Lisäksi laatutyö on osaltaan antanut mahdollisuuden arvostella viranomaista: entisajan kunnioitus ja eräänlainen pelko viranomaista kohtaan on vähentynyt (Raitakari 2002, 54). Haapaniemi ja Kinnunen (1997) ovat myös pohtineet koulutuksen ja tiedon tason, ihmisten itsetunnon ja demokratian kohentamisen vaikutuksia työpaikkaväkivaltaan. Heidän mukaansa tämä saattaa osaltaan vaikuttaa siihen, että palvelu- ja auttamistehtävissä työskenteleviä ei enää yhtä helposti totella tai uskota konfliktitilanteissa. (Mt., 21.)

Työpaikalla syntyvät väkivaltatilanteet ovat monien selvitysten mukaan yleensä suunnittelemattomia ja tilanne yllättää niin tekijän kuin uhrinkin. Yleensä tilanteita syntyy silloin, kun työntekijä joutuu kieltämään, estämään tai muuten rajoittamaan asiakkaan toimintaa. Tilanteet ovat yleensä ohi yhtä nopeasti kuin ne ovat syntyneetkin. Väkivallantekijällä ei aina ole vihamielisyyden tunteita nimenomaista kohdettaan kohtaan. (Suhonen 2004, 74, 82.) Väkivalta kohdistetaan usein henkilöön, joka koetaan pettymysten aiheuttajaksi ja oman toiminnan esteeksi. Usein tämä henkilö on asiakaspalvelijan roolissa. Uhka on usein sattumanvaraista, kuka tahansa voi joutua uhriksi ja lähes kuka tahansa tekijäksi. Joutuessaan väkivaltatilanteeseen työntekijä on usein sijaiskärsijä. Hyökkäys ei kohdistu yleensä häneen henkilönä vaan hän edustaa protestoitavaa instituutiota. (Isotalus & Saarela 2001, 25; Suhonen 2004, 82.) Mitään uhkaa ei tulisi sivuuttaa vaan se on otettava aina vakavasti. Uhkaus on aina yhteinen asia ja asiakkaan uhatessa vaitiolo- ja salassapitosäännökset eivät sido työntekijää. Mikäli uhkaus osoitetaan esimerkiksi työtoverille, tätä on velvollisuus varoittaa. (Lusa 2002, 23; Nurmi 2003.) Väkivaltatilanteen jälkeen on tärkeää erottaa toisistaan se mitä todella tapahtui ja se, mitä olisi voinut tapahtua. Informaation muille työyhteisön jäsenille täytyy olla selkeää, etteivät he täydennä kuulemaansa omilla mielikuvillaan. (Weizmann-Henelius 1997, 97.)

Tutkimusten mukaan ammateissa, joissa väkivallan riski on suurin, on eniten määräaikaaisia työntekijöitä. Etenkin sosiaalialalla määräaikaisten riski joutua väkivallan kohteeksi on selvästi suurempi kuin vakituisten. (Paananen 2000, 37; Piispa & Saarela 2000, 37.) Vartijan ja poliisin työssä väkivallan mahdollisuus otetaan huomioon jo koulutusvaiheessa. Sosiaali- ja terveydenhuoltoaloilla väkivallan uhkaa ei vielä pääsääntöisesti ole tiedostettu riittävästi ja valmiudet voivat sen vuoksi olla heikot. Väkivaltaan varautuminen on näillä aloilla ongelmallista, koska työn tavoitteena on hoivaaminen tai asiakkaan hyvinvoinnista huolehtiminen. (Ellonen 1999, 5; Paananen 2000, 43.)

Työyhteisössä tarvitaan yhteistä keskustelukulttuuria, joka mahdollistaa kaikkien tunteiden – niin myönteisten kuin kielteistenkin – jakamisen. Jaettu uhka on myös helpompi ja pienempi kantaa. (Suhonen 2004, 83.) Asian yhteisellä käsittelyllä vähennetään myös ylireagoinnin riskiä. Uhan kokemus on tervettä silloin, kun se luo uusia toimintamalleja. Haitallista se on silloin, kun sitä ei enää hallita vaan se muuttuu ahdistavaksi ja masentavaksi. Kun ihminen työskentelee tällaisissa olosuhteissa, hän voi kokea, ettei pysty selviytymään rasittavasta tilanteesta henkisesti vaan hän pelkää jatkuvasti ja on työssään epävarma, mikä taas ennen pitkää johtaa erilaisiin stressireaktioihin. (Weizmann-Henelius 1997, 8.)

4.2 Työturvallisuus

Työpaikan väkivaltaongelmaa ei pidä liioitella, mutta ei vähätelläkään, koska kyse on myös työturvallisuudesta. Torjunnan pääpaino tulisi kiinnittää ennalta ehkäiseviin ja suojaaviin ratkaisuihin, jotka vähentävät väkivallan motiiveja ja mahdollisuuksia. Tehostamalla uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyä lisätään sekä henkilöstön että asiakkaiden turvallisuutta ja viihtyvyyttä. Henkisen väkivallan ehkäisy edellyttää erilaisia toimenpiteitä kuin työntekijän fyysiseltä väkivallalta suojaaminen. Ennen kuin työpaikalla päästään ehkäisyn asteelle, on kuitenkin tiedostettava väkivallan vakavuus. (Barron 2002, 151–152; Blomberg 2001, 11; Ellonen 1999, 5–6; Haapaniemi & Kinnunen 1997, 14; Heiskanen ym. 2004, 18; Isotalus & Saarela 1997, 44; Laitinen 1997, 4; Salminen 1997, 6.) Se, miten organisaation johto suhtautuu työturvallisuuteen, vaikuttaa myös työntekijöiden altistumiseen työväkivallalle. Taloudellisen tuloksen maksimointi saattaa johtaa siihen, että organisaatio ei suojaa työntekijää tarpeeksi. (Heiskanen 2005, 41.)

Työyhteisö voi vaikuttaa toiminnallaan monin tavoin väkivaltariskien ehkäisyyn ja hallintaan. Turvallisuuden parantaminen ja hallinta on laaja kokonaisuus, johon vaikuttavat useat eri tekijät. Työympäristön teknisten ratkaisujen sekä turva- ja valvontalaitteiden avulla luodaan puitteet turvallisuuden toteutumiseksi. Kestävät rakenteet ja materiaalit, suojaavat kalusteet, kulunvalvonta, hätäpoistumisen mahdollisuus, hyvä valaistus ja näkyvyys ehkäisevät uhka- ja väkivaltatilanteita. Myös työntekijän stressin ehkäisy ja hoito ovat oleellinen osa turvallisuutta. Järjestelmällinen tiedonkeruu sattuneista tapauksista on edellytys tehokkaalle väkivaltariskien hallinnalle. (Isotalus & Saarela 2001, 6, 9; Lusa 2000, 28.) Joskus pelkkä teknisten apuvälineiden ja laitteiden havaittavuus saattaa johtaa uhkaajan paniikkiin ja tehdä hänet väkivaltaiseksi. Toisaalta taas näkyvästi esillä oleva turvajärjestelmistä ja käytännöistä ilmoittava tarra ehkäisee tehokkaasti väkivalta- ja uhkatilanteiden syntymistä. (Isotalus & Saarela 2001, 20.) Palveluympäristö viestittää asiakkaalle myös hänen arvos-

taan tai arvottomuudestaan ihmisenä. Lukossa olevat ovet, panssarilasit ja jonotus kertovat epäluottamuksen, pelon ja vallankäytön asiakaskuvasta. (Haverinen 1998, 86.)

Työturvallisuutta voidaan lisätä henkilökohtaisella asennoitumisella, suojautumisella ja varautumisella sekä oman ammattitaidon kehittämällä ja ylläpitämällä (Lusa 2002, 3). Työpaikan turvallisuuteen voidaan vaikuttaa myös useilla käytännön toimilla, kuten yksintyöskentelyn välttämällä, työntekijöiden perehdytyksellä ja koulutuksella, tilanteiden harjoittelulla sekä turvallisuusasioiden säännöllisellä käsittelyllä yhdessä henkilöstön kanssa. Tärkeää on pohtia tarvetta ja mahdollisuuksia turvallisuuden lisäämiseksi sekä varmistamalla tiedonkulku työpaikan sisällä. Nopea puuttuminen tilanteeseen saattaa estää häiriöiden kehittymisen vaikeammalle tasolle. (Isotalus & Saarela 2001, 17.) Mitä paremmin vaaratilanteisiin varaudutaan ennakolta ja mitä paremmat ovat sosiaalityöntekijän omat ammatilliset valmiudet, sitä harvemmin väkivaltatilanteita näyttää sattuvan (Tuomi 1996, 16–18).

Koulutus ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen on tärkeä osa ehkäistäessä ja hallittaessa työpaikan väkivaltatilanteita. Koulutuksen avulla opitaan tunnistamaan kehittymässä olevat väkivaltatilanteet ja löytämään tilanteen ratkaisemiseksi väkivallattomat menetelmät. Uhkatilanteessa itsensä hallinnan ja toimintakyvyn säilyttäminen on mahdollista, vaikka tapahtuma tuntuisikin pelottavalta. Ennalta omaksutut toimintatavat mahdollistavat tilanteen kohtaamisen ja rauhoittamisen ilman suurempia vahinkoja. Väkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisyn keinoja voidaan kehittää jatkuvasti ja tällä tavoin suurin osa työhön liittyvistä väkivaltatilanteista pystytään estämään. (Isotalus & Saarela 2001, 9; Karpela 1998, 50; Lusa 2002, 22.)

Väkivaltatilanne syntyy yleensä aina odottamatta. Tilanteessa ei yleensä ole aikaa pohtia miten toimia eikä aikaa miettiä syitä tai seurauksia. Väkivaltatilanne on kuin onnettomuus: äkillinen, odottamaton ja raju stressitilanne. Tämän vuoksi ja myös ihmisen rakenteesta johtuen tilanteessa toimitaan ennalta opitusti. (Suhonen 2004, 75.) Työpaikalla olisi hyvä olla turvallisuussuunnitelma ja ohjeet siitä, miten toimitaan yllättävän, esimerkiksi väkivaltaisen tilanteen sattuessa (Lusa 2000, 22). Väkivaltatilanteiden ehkäisy lähtee toimintaperiaatteista, jotka muokataan omaan työyksikköön sopiviksi. Periaatteita voidaan pitää työpaikan pelisääntöinä, joita sekä johto että työntekijät sitoutuvat noudattamaan. Periaatteilla selkeytetään työpaikan toimintatapoja ja näytetään, että asioihin on paneuduttu tehokkaasti. Niissä kerrotaan, miten työpaikalla jokaisen tulee toimia uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi. (Isotalus & Saarela 2001, 9.) Työnantajan velvollisuus on Työturvallisuuslain mukaan laatia työsuojelun toimintaohjelma, jonka ohjeita työntekijöiden täytyy nou-

dattaa. Laissa korostuu väkivallan ja sen uhan ennaltaehkäisy. Toimenpiteiden tavoite on turvallinen työtoiminta. Kirjatut ohjeistukset korostavat työyhteisön uhan yhteistä ennakoimista, yhteistä toimintaa itse tilanteessa ja tilanteen jälkeen (Suhonen 2004, 78).

Työsuojelun perusjuridiikka on se, että työnantaja johtaa ja valvoo työtä. Työnantajalla on melko kovakin juridinen vastuu siitä, että kaikki tarvittavat työsuojelutoimenpiteet suoritetaan asianmukaisesti. Maamme lainsäädäntö velvoittaa väkivaltariskien tunnistamiseen ja torjuntaan. Kun lainsäädäntö otetaan työpaikkojen turvallisuussuunnittelussa tulevaisuudessa yhä paremmin huomioon, sillä saattaa olla vaikutusta Suomen työväkivaltatilastoihin. Työnantajan on työturvallisuuslain mukaan mm. huolehdittava työpaikoilla tapaturmavaarojen ja terveyshaittojen tunnistamisesta, turvallisuuden kehittämisestä ja seurannasta sekä työntekijöiden opastamisesta ja ohjauksesta. Työnantajalta edellytetään työsuojelun toimintaohjelman laadintaa. Työntekijöiden velvollisuus on puolestaan noudattaa annettuja ohjeita. Tärkeintä on se, että työntekijä huolehtii itsestään ja muiden turvallisuudesta. Muun muassa seuraavat lakipykälät määrittelevät toimintaa työturvallisuusasioissa: Työturvallisuuslaki 9 § 1, 3 ja 4 mom., 34 § 1 mom.; Tapaturmavakuutuslaki 1 §, 4 §, 4a §, 8 §, 9 § ja 39 §; Laki työsuojelun valvonnasta 22 § 1 mom.; Rikoslaki 3 luku 6 §, 21 luku 1 § ja 5 §, 27 luku, 37 luku, 47 luku 1 §; Pakkokeinolaki 1 luku 1 § ja Pelastustoimilaki 2 luku 8 §. (Heiskanen 2005, 41.)

4.3 Väkivaltaiset asiakkaat

Asiakaspalvelutyötä ei voi tehdä ilman, että kohtaisi ainakin toisinaan kielteisiä reaktioita tai tuntematta itse joskus kielteisiä tunteita. Suurin osa asiakaspalvelutilanteista sujuu kuitenkin hyvin. Asiakkaalla on toki oikeus esittää myös kielteiset tunteensa ilman, että työntekijä kokee siinä mitään henkilökohtaista. Työntekijän velvollisuutena on pyrkiä selvittämään kielteisten kokemusten syitä, mikäli ne liittyvät jollakin tavalla asiakaspalveluun. Tällaisen toiminnan avulla voidaan saada arvokasta palautetta ja saatu kritiikki voi parhaimmillaan antaa ajatuksia työn kehittämiseksi. Turvallisen asiakaspalvelun peruselementit ovat laadukas ja ammattitaitoinen asiakaspalvelu sekä toimintakyvyn säilyttäminen uhkaavissakin tilanteissa. Häiriötilanteet ja hankalat asiakkaat aiheuttavat kuitenkin henkilöstölle usein turhautumista ja riittämättömyyden tunnetta. Hankalat asiakastilanteet ovat niitä, jotka muistetaan työpäivän jälkeenkin. (Ellonen 1999, 10–12.)

Weizmann-Henelius (1997) listaa väkivaltaisesti käyttäytyvien henkilöiden persoonallisuuden piirteitä seuraavasti: heikko itsetunto, itsekeskeisyys, heikosti kehittynyt tunne-elämä, kyvyttömyys läheisiin ihmissuhteisiin, lyhytjänteisyys ja heikko impulssikontrolli, kehittymättömät puolustuskei-

not, kyvyttömyys sietää masentavia tunteita, syyllisyydentunteiden puuttuminen, kateus ja kielteinen asennoituminen, virheellinen minäkuva sekä yleinen asennoituminen ja käyttäytyminen (mt., 26–52). Sosiaalitoimiston asiakkaina on paljon yhteiskunnan marginaaleissa eläviä ihmisiä. Monilla heillä on puutteelliset vuorovaikutustaidot. Kun itsekontrolli on kehittymätöntä, väkivaltatilanteet ovat tavallisia. Työntekijälle tällaiset tilanteet voivat olla yhtä ahdistavia kuin tietoinen väkivaltaakin. (Suhonen 2004, 74.)

Myös tilannetekijät, kuten ruuhka, meteli, turhautumat jonossa ja asiakaspalvelun yhteydessä tapahtuneet väärinkäsitykset voivat yhdessä persoonallisuustekijöiden kanssa aiheuttaa asiakkaan arvaamattoman reaktion. Asiakkaan väkivaltaisuuden uhka onkin arvioitava hänen käyttäytymisestään itse palvelutilanteessa. Jos häiriköivät asiakkaat asettavat työntekijät jatkuvasti pitkittyneisiin ja hankaliin ristiriitatilanteisiin, työpaikalla on hyvä sopia niistä ehdoista, jotka asetetaan asiakkaiden käyttäytymiselle ja kunnolle palvelun saamiseksi. (Ellonen 1999, 8.) Purjon (1997) mukaan uhkaavaa tai väkivaltaista käyttäytymistä ei pidä osoittaa ymmärtävänsä (mt., 32).

4.4 Sosiaalityön rooli aggression laukaisijana

Syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien yksilöiden integroiminen ja palauttaminen yhteiskunnan normaaleiksi kansalaisiksi on erityisesti nähty juuri sosiaalityön tehtäväksi (Raunio 2000, 14). Modernissa tulkintakehyksessä sosiaalityön asiakas sijoittuu hierarkkisesti alemmaksi työntekijään nähden. Asiakas ei siis ole tasaveroinen palvelutarpeen arvioitsija vaan kohde, jonka tilannetta tarkastellaan etäännyttävän auktoriteetin varassa. Sosiaalityöhön liittyy sellaisia tekijöitä, jotka tekevät ammatista väkivallalle riskialttiin. Työssä joudutaan käsittelemään arkoja asioita, joudutaan tekemään ratkaisuja asiakkaan oman tahdon vastaisesti ja asiakkaalle ei ole tarpeeksi aikaa. Puuttuminen asiakkaan yksityisyyteen ja asiakkaan kontrolloiminen tekevät työstä tunteita kuumentavan. Papeiden ja dokumenttien rooli on korostunut sosiaalityöntekijän päätöksenteossa ajan myötä. Toimeentulotukipäätöksen pohjaksi asiakkaan on toimitettava lukuisia kirjallisia dokumentteja tilanteensa todistamiseksi. Asiakkaan puheiden kontrolloiminen tapahtuu usein näiden kirjallisten dokumenttien perusteella, joka voi tuntua hänestä syyllistävältä. (Raitakari 2002, 48.)

Sosiaalityö sisältää hyvin erilaisia asiakassuhteita, joten työntekijöiltä vaaditaan kykyä kohdata erilaisuutta ja erilaisia tilanteita (Haverinen 1998, 96). Lisäksi sosiaalityöntekijät tekevät usein työtä ihmisten kanssa, jotka ovat vihaisia ja äärimmilleen räsitettyjä (Koivula 1994, 101). Tämän vuoksi sosiaalitoimistossa työskentelevät kohtaavat vihaisia ja aggressiivisia asiakkaita lähes päivittäin,

mutta heillä on toisaalta arvioitu olevan kykyä olla näiden vihanpurkausten kohteena paremmin kuin muilla ammattiryhmillä (Väkivaltaiset... 1987, 44). Sosiaalitoimen tehtäviin kuuluu myös vaikeiden asiakkaiden ongelmien hoitaminen ja heidän auttamisensa (Suhonen 2004, 83).

Sosiaalityön asiakkaat turvautuivat fyysiseen väkivaltaan tai sillä uhkailuun usein kielteisen toimeentulo- tai lastensuojelupäätöksen jälkeen. Työntekijä saatetaan kokea tehtävässään etuuksien määrittäjäksi tai vallankäyttäjäksi. Tehtäviin kuuluu hyvin paljon asiakkaan kontrollointia ja hänen käyttäytymisensä arviointia. (Ellonen 1999, 6.) Sosiaalityö sisältää paljon emotionaalista vuorovaikutusta, joka voi olla sekä työntekijälle että asiakkaalle raskasta (Hämäläinen 2000, 70.)

Koska sosiaalityö on ihmiskeskeistä, keskeinen työkalu siinä on työntekijän oma persoona. Sosiaalityössä työntekijän tehtävä on auttaa asiakasta sopeutumaan uuteen elämäntilanteeseen ja ratkaistaan itse ongelmiaan ja maksimoimaan itsensä toteuttamistaan (Sundeen ym. 1987, 12). Tietynlaiset persoonallisuuden piirteet ja asenteet saattavat vaikeuttaa tai jopa estää auttamista. Omien arvojen tyrkyttämisestä tai toisen tuomitsemisesta ei yleensä ole juurikaan apua. Ei myöskään siitä, että tyypittelee ihmiset ja antaa omien ennakkoluulojensa vaikuttaa mielipiteisiinsä ja oletuksiinsa. Puolueellisuus poistaa luottamuksen ja ilman sitä on vaikea auttaa ketään. (Ahonen 1992, 56.)

Myös vihainen ja turhautunut työntekijä saattaa olla muita suuremmassa vaarassa joutua väkivaltilanteeseen, olipa hän näennäisesti miten ystävällinen hyvänsä. Sosiaalityöntekijä työskentelee yksittäisten asiakkaidensa välityksellä aina myös taustalla olevien sosiaalisten verkostojen ja alakulttuurien kanssa ja menettelyillään vaikuttaa myös niihin vahvistaen tai vähentäen tietynlaista käytöstäipumusta. Jos paikkakunnan alakulttuureissa ja muissa sosiaalisissa verkostoissa on ennakoasenne, että sosiaalitoimistossa ei välitetä ihmisistä, vaan heitä vain nöyryytetään, se luo pohjaa myöhemmille vaaratilanteille. Jokainen työntekijä voi omilla menettelytavoillaan vahvistaa tai lieventää toimistossa asioivien asiakkaiden ennakoasenteita. (Tuomi 1996, 16–18.)

Sosiaalitoimiston työntekijät joutuvat työskentelemään pääasiassa vaikeissa elämäntilanteissa olevan asiakaskunnan kanssa. Asiakkaiden odotukset saattavat olla epärealistisia ja kun toimeentulotukea ei tulekaan, saattaa seurauksena olla raivoisa reaktio. Uhkailujen ei saisi antaa vaikuttaa työntekijöiden päätöksentekoon. Se on väärin niin työntekijää kuin asiakastakin kohtaan. (Kitunen 1996, 6–8.) Niin kauan kuin sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu valvoa osaltaan yhteiskunnan normeja, tulee myös konfliktitilanteita ja niihin liittyviä uhrikokemuksia esiintymään. Vaikka konflikteista ei

päästäisikään kokonaan, sovittelukyvyyn ja puuttumistekniikkojen hallinta voi vähentää uhriksi joutumisen riskiä. (Isotalus & Saarela 2001, 25.)

4.5 Byrokratia tunteiden kuumentajana

Asiakkaan silmissä sosiaalitoimisto näkyy byrokraattisena, koska siellä tehtävä työ perustuu erilaisiin sääntöihin ja normeihin. Asiakkaan tunteet byrokratiaa ja työntekijää kohtaan byrokratian osana voivat synnyttää aggressiivista käytöstä. Byrokratia on tekijä, joka tekee sosiaalityön ammatista väkivallalle riskialttiin: puuttuminen asiakkaan yksityisyyteen ja asiakkaan kontrolloiminen voi saada aikaan suuttumuksen, joka kohdistuu työntekijään. Toisaalta byrokratia luo työhön myös rajoja ja turvaa: omaa toimintaa voidaan perustella esimerkiksi lainsäädännöllä. Hierarkkisuus ja työkuvien selkeät rajaukset nähdään myös tekijöinä, jotka suojaavat työntekijän persoonaa ja helpottavat työkuormaa. Työntekijä taas voi myös kokea olevansa oman organisaationsa puristuksessa ilman keinoja toimia ammatillisessa työssään haluamallaan tavalla. (Cavén 1999, 112–113; Raitakari 2002, 54.)

Toimistotyössä työntekijän tulee toimia sosiaalilainsäädännön ja viranomaisten yleisten ohjeiden mukaisesti mutta toisaalta hänen tulee samalla ottaa joustavasti huomioon yksittäisen asiakkaan yksilölliset toiveet, oikeudet ja tarpeet (Kullberg 1994, 27). Työskentelyn puitteet muodostuvat byrokraattisen asiakastyön ohella sosiaaliturvasta ja asiakkuutta tuottavista prosesseista sekä sosiaalityötä määrittävistä ajattelutavoista, odotuksista ja teorioista (Rostila 1997, 28). Byrokratian mukana arkityöhön tulee työtä hidastava ja rajaava voima. Byrokratia kuluttaa työntekijöiden voimavaroja ja tuottaa jatkuvia lisävaatimuksia. Toisaalta isossa organisaatiossa byrokratia saattaa helpottaa ja tasapainottaa työtä, koska työssä tarvitaan rajoja ja byrokratian avulla niitä pystytään luomaan. (Cavén 1999, 104, 112–113.)

Erilaisten sääntöjen ja lakien tehtävänä on taata asiakkaille oikeudenmukainen ja tasavertainen kohtelu. Byrokratialla on työn organisointimuotona edelleen erittäin keskeinen asema (mt., 171). Sosiaalityöntekijät näkevät byrokratian toimivan usein todellisen sosiaalityön toteuttamisen esteenä ja näkevät sen vuoksi sosiaalisen kontrollin syntyvän nimenomaan organisaation eikä sosiaalityön vaatimuksista. Työntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa on aina läsnä valta, joka pakottaa asiakkaan muokkaamaan käyttäytymistään saadakseen työntekijältä avustusta. (Mäntysaari 1991, 104, 173.) Suurin osa työntekijöiden käyttämästä vallasta on näkymätöntä tai niin jokapäiväistä toimintaa, että sen läsnäoloa tilanteessa ei edes tiedosteta (Cavén 1999, 150).

Oman työkokemukseni perusteella byrokratia todella sai asiakkaat välillä hämmentymään ja turhautumaan. Sosiaalitoimiston asiakaskunta kun on yleensä myös alhaisesti koulutettua, minkä vuoksi byrokratiakoukeroiden ymmärtäminen saattaa tuntua heistä vielä monimutkaisemmalta kuin se loppujen lopuksi onkaan. Toimistomme työn kehittämisessä pyrittiin ottamaan huomioon se, että asiakkaalle palveluprosessi olisi mahdollisimman yksinkertainen, jolloin turhautumisesta ja odottamisesta johtuvat purkauksetkin saattaisivat vähentyä. Parhaimmillaan – tai pahimmillaan – asiakas asioi samalla käynnillä viiden tai kuuden eri ihmisen kanssa: joltain haettiin lappu, joka kiikutettiin taas toiselle, joka antoi uuden lapun, jonka kanssa piti taas mennä seuraavaan paikkaan. Ei ihme, jos asiakkaista tuntui välillä siltä, että heitä pompotellaan.

5 VUOROVAIKUTUS

5.1 Vuorovaikutus asiakastyössä

Vuorovaikutus on kaikkien ihmissuhteiden perusta. Se on kahden tai useamman ihmisen välistä kanssakäymistä, jossa osapuolet vaikuttavat toisiinsa ja josta jokaisella on omat tulkintansa. (Weizmann-Henelius 1997, 62.) Silvennoisen (2004) mukaan vuorovaikutus on jatkuvaa vastavuoroisuutta, jossa kumpikin osapuoli on samanaikaisesti aktiivinen toimija. Ihminen tuo vuorovaikutustilanteeseen oman arvomaailmansa, ihmiskäsityksensä, kokemustaustansa, ennakkoluulonsa ja mielikuvansa, jotka ohjaavat hänen toimintaansa. (Mt., 15.) Vuorovaikutuksen osapuolilla on omat tarpeensa, odotuksensa ja toiveensa, jotka motivoivat heitä. Lisäksi heidän toimintaansa vaikuttavat sen hetkisen henkisen tilan, vireystason ja elämäntilanteen lisäksi myös sosiaalisen ympäristön vaatimukset ja odotukset. Osapuolet olettavat lisäksi usein oman kokemuksensa pohjalta tietävänsä toisen henkilön ajatukset ja tunteet, kokemusmaailman sekä reagoititavan. (Weizmann-Henelius 1997, 62.)

Ihmisten erilaisuus muodostuu jokaisen henkilökohtaisten kokemusten ja lähtökohtien kautta. Jokaisella henkilöllä on oma historiansa. Kaikissa vuorovaikutustilanteissa on mukana samoja tekijöitä mutta omaleimaisia vuorovaikutustilanteista tekee yksilöiden persoonallisuus. Tunteet, henkilökohtaiset kokemukset, tiedot ja asenteet muuttuvat vuorovaikutustilanteissa. Mitä suuremmat ihmisen tunne-elämän ongelmat ovat, sitä vaikeampaa vuorovaikutus hänen kanssaan on. (Walls 1993, 91–92; Weizmann-Henelius 1997, 64.)

Yksityisissä ihmissuhteissa voimme valita ihmiset joiden kanssa olemme tekemisissä. Tämä helpottaa vuorovaikutusta, koska saman arvomaailman omaavat tulevat helpommin keskenään toimeen. Työntekijä voi valita asiakkaitaan hyvin rajoitetusti. Tämän vuoksi tasavertainen asiakkaiden palveleminen on työntekijälle ammatillinen haaste. Työntekijän ammatilliseen perusasenteeseen kuuluu tieto ja valmistautuminen siihen, että vaikeita tilanteita, työntekijän kannalta jopa täysin epäreiluja, tulee työssä vastaan. Mitä heikommat sosiaaliset taidot asiakkaalla on, sitä vaativampi tehtävä on työntekijälle. Vastuu vuorovaikutuksesta on aina työntekijällä. Asiakkaiden kanssa työskennellessä työntekijän tärkeimpiä tehtäviä on huolehtia vuorovaikutuksen toimivuudesta. Jos työntekijä lopettaa vuorovaikutuksen, hänellä täytyy olla siihen erittäin hyvä syy, sillä toiminnan täytyy edistää tavoitteita. (Kiesiläinen 1998, 20, 35, 46, 98.)

Vuorovaikutuksen osapuolet voivat kokea tapaamisen aluksi turvattomuutta, outoutta, jännitystä, pelkoa, vastarintaa, sekä kulttuurieroista johtuvia kommunikaatio-ongelmia. Tilanteessa on myös innostuneisuutta, uteliaisuutta ja kokonaisvaltaista tilannevalppautta. (Tornberg 1997, 92–93.) Hyvä asiakaspalvelu on turvallisen vuorovaikutuksen perusta. Työntekijän kohteliaisuus, ystävällisyys ja asiakkaan sanomaan syventyminen kertovat palvelun laadusta. Turvalliseen vuorovaikutukseen ja hyvään palveluun kuuluu, että työntekijä havaitsee asiakkaan ja huomioi häntä. Turvallisen asiakas-tilanteen toinen perusta on työntekijän rauhallisuuden ja toimintakyvyn säilyminen. Työntekijän kiihtymys heikentää hänen toimintakykyään ja vaikeuttaa turvallista työskentelyä. (Ellonen 1999, 10–11.)

Vuorovaikutustilanne kärjistyy konfliktiksi ja väkivallaksi usein asteittain (Kivivuori ym. 1999, 32). Osapuolet koventavat pikku hiljaa vastapuoleen kohdistuvia loukkauksia ja uhkauksia. Kun kiihtymys on tarpeeksi suuri, osapuolet eivät kuuntele juuri ollenkaan toisensa perusteluja vaan aggressi- on lisäämiseen on pakottava henkilökohtainen tarve. Työntekijän kiihtyminen asiakaspalvelutilan- teessa johtaa käyttäytymiseen, jota ei pysty perustelemaan. Vaikka pyrkimyksenä olisikin tilanteen hallinta, ovat työntekijän provosoivan käyttäytymisen vaikutukset yleensä päinvastaiset. Asiakas saa näissä tilanteissa tilanteeseen kuulumattoman henkilökohtaisen voiton. (Ellonen 1999, 14, 17.) Osassa tapauksista työntekijällä ei ole mitään mahdollisuuksia estää väkivaltaa, sillä esimerkiksi huumeiden vaikutuksen alaiset asiakkaat saattavat arvaamattoman nopeita (Puhakka 1994, 4–6).

Virallisten ja henkilökohtaisten tunteiden ja tekojen välillä oleva jännite kuvastaa sitä miten työntekijän ammattimainen minuus kontrolloi hänen henkilökohtaisia tuntemuksiaan vuorovaikutustapahtuman aikana (O’Beirne ym. 2003, 185). Tilanteen hallinnan kannalta on olennaista, että työntekijä ei sorru itse samaan kuin asiakas. Purjo (1997) muistuttaa, että työntekijä edustaa aina työnantajaansa, minkä vuoksi rauhallisuuden ja asiallisuuden säilyttäminen on tärkeää (mt., 16). Kun työntekijöiden ja väkivaltaisesti käyttäytyvien kokemuksia ja havaintoja on kysytty väkivaltatilanteiden jälkeen, on todettu, etteivät työntekijät ole useinkaan nähneet tai kokeneet minkäänlaista syytä väkivaltatilanteen syntymiseen. Väkivaltaisesti käyttäytyneet ovat kuitenkin kertoneet syyn olleen usein sen, että heitä loukattiin, kiusattiin tai ei huomattu. (Weizmann-Henelius 1997, 58.) Hahto (2004) on tutkinut uhrin myötävaikutusta tehtyihin rikoksiin. Hahdon mukaan uhri ei välttämättä valikoidu sattumalta rikoksen kohteeksi, vaan hän saattaa myötävaikuttaa teon tapahtumiseen tahallisesti ja tahattomasti.

Huonon käyttäytymisen ja kielenkäytön sieto on hyvin persoonallista eri työntekijöiden keskuudessa, jolloin yhtenäisten linjojen luominen työpaikalla on hankalaa. Todellinen kuuntelemisen taito on sosiaali- ja terveystalouden ammattilaisen arvokkain ominaisuus joko luontaisena tai opittuna ominaisuutena. Työntekijän on lisäksi osattava kertoa omista ajatuksistaan, tunteistaan ja toiminnan tavoitteista ymmärrettävästi. (Kiesiläinen 1998, 42–43, 80.)

5.2 Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen

Vuorovaikutuksen merkitys korostuu myös sosiaali- ja terveystaloudella, jossa toisena osapuolena on apua tarvitseva ihminen ja jossa työntekijän suhtautumisella on ratkaiseva merkitys asiakkaan käyttäytymiselle (Weizmann-Henelius 1997, 89). Ammattiauttajan vaarana asiakastyössä ovat ennakkoluulot ja ennakkokäsitykset tietynlaisista asiakastyypeistä. Asiakas lokeroidaan helposti erilaisten ominaisuuksien mukaan ja unohdetaan, että kyseessä on ennen kaikkea ihminen, jolla on oma elämä, ajatukset, toiveet, tunteet, suunnitelmat, unelmat, arvot, ilot, surut, menneisyys ja tulevaisuus. (Borgman 1988, 5, 24–30.) Myös käsiteltävä asia saattaa olla osapuolille varsin erilainen: työntekijälle se voi merkitä pelkkää rutiinijonon purkamista kun taas asiakkaalle se voi olla tämän hetken tärkein, koko elämään vaikuttava asia (Ellonen 1999, 8–10). Jokaisen ihmisen tarina on ainutkertainen, ja niin on myös työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen (Salminen 1997, 12).

Työntekijä voi jo ennen asiakkaan tapaamista leimata ja luokitella tämän tietynlaiseksi stereotyyppiä, minkä vuoksi hänen on tärkeää tiedostaa omat arvonsa ja ajatusmaailmansa (Sundeen ym. 1987, 141–142). Työntekijä havainnoi ja arvioi asiakasta automaattisesti myös hänet tavatessaan. Käsitelmä asiakkaasta muodostetaan ensivaikutelman perusteella ja sen mukaan valitaan sopivan työskentelytapa. Ensivaikutelma perustuu ihmisen vaistoon, joka on yleensä luotettava. Varsinkin uhan tai väkivallan tunnistaminen tapahtuu vaistonvaraisesti ja tulkinta on usein tarkka, mutta se voi olla myös väärä: käsitys asiakkaasta voi muuttua myöhemmin. (Ellonen 1999, 9.) Työntekijä ja asiakas osallistuvat omilla persoonillaan palvelutilanteeseen ja pyrkivät tuottamaan yhteisen puhetoiminnan. Vaarana on se, että niin asiakas kuin asiantuntijakin jäävät yksin oman mielipiteensä ja todellisuutensa kanssa. Tällöin ongelmanratkaisulle ei synny riittävän yhtenäistä tavoitekieltä tai arvopohjaa. (Raitakari 2002, 51.)

Asiakastilanne on vuorovaikutustilanne silloinkin, kun siihen liittyy henkistä tai fyysistä väkivaltaa (Salminen 1997, 12). Tällöin työntekijältä edellytetään erityisiä vuorovaikutustaitoja, jotta tilanteet ratkeavat parhaalla mahdollisella tavalla (Ellonen 1999, 10). Ihmisen toimintaa ohjaavat opittujen ja

harjoiteltujen toimintamallien lisäksi vaistot. Kun ihminen joutuu väkivaltaiseen tai uhkaavaan tilanteeseen, alkavat alkukantaiset, henkiinjäämisen kannalta olennaiset reaktiot hallita käytöstä. Uhkan havainnointi syrjäyttää muistin ja ajattelun, jolloin keskittyminen oleelliseen käsittelyyn tapahtuu automaattisesti. Näitä toimintoja kutsutaan stressireaktioiksi. Ne ovat osa ihmislajin biologista perimää, eräänlainen henkiinjäämisen vaisto, jota ei voi oppia tai opetella välttämään ja ne vaikuttavat voimakkaasti myös fyysiseen suorituskyykyyn. (Karpela 1998, 44; Lusa 2000, 35; Seppälä 1994, 10–12.)

Tilanteen kehittymiseen voi jokainen vaikuttaa omalla käyttäytymisellään. Väkivallan ehkäisyssä ennakointi on hyvin tärkeää. Ensisijaisena tavoitteena tulisi aina pyrkiä ehkäisemään tilanteen muuttuminen fyysiseksi yhteenotoksi. Pelko saa usein työntekijän suhtautumaan asiakkaaseen ja tämän asiaan torjuvasti tai autoritaarisesti, mikä jo yksinään voi laukaista aggressiivisen reaktion asiakkaassa. (Lusa 2002, 36; Weizmann-Henelius 1997, 58, 87.) Työntekijä saattaa toimia sellaisen uskomuksen mukaan, että hankalalta tuntuvat asiakkaat ovat vihamielisiä häntä kohtaan. Kun hän sitten kohtaa mielestään hankalan asiakkaan, hän yrittää antaa samalla mitalla takaisin toimimalla itse vihamielisesti asiakasta kohtaan, perusta konfliktitilanteen syntymiselle on luotu. Vaikka työntekijä yrittäisikin peitellä tunteitaan, ne näkyvät eleissä ja äänensävyssä. (Ellonen 1999, 12.)

Kiesiläisen (1998) mukaan työntekijältä vaaditaan ammattitaitoa erityisesti silloin, kun asiakas suuttuessaan, ahdistuessaan tai pelätessään reagoi tuhoavasti, loukkaavasti tai ivallisesti. Vuorovaikutussuhde voi kärsiä, jos työntekijä antaa loukkausten vaikuttaa siten, että hän ei toimi enää tavoitteiden suuntaisesti tai suhtautuu asiakkaaseen kuten yksityiseen ihmissuhteeseen. (Mt., 53–54.) Asiakaskonfliktien ratkaisu perustuu siihen, ettei työntekijä kiihdy eikä reagoi tilanteen välittömiin ulykkeisiin, vaan toimii siten, että asiakaskin rauhoittuu (Ellonen 1999, 10, 14). Kiesiläisen (1998) mukaan vuorovaikutusta ei voi kuitenkaan katkaista henkilökohtaisista syistä, hetken mielijohteesta tai siksi, että asiakas ärsyttää (mt., 20, 39). Olen asiasta hyvinkin paljon eri mieltä. Kokemus on opettanut minulle, että joskus vuorovaikutustilanne kannattaa katkaista, että tilanne voidaan myöhemmin viedä päätökseen asiallisesti. Meitä on myös kehoitettu väkivaltakoulutuksessa toimimaan juuri siten, että tilanteen hankaloituessa on hyvä pitää molemminpuolinen hengähdystauko (Nurmi 2003). Samoin, jos työntekijällä on esimerkiksi migreeni tai muu akuutti sairaus, vuorovaikutus on katkaistava – henkilökohtaisesta syystä.

Asiakas huomaa nopeasti, onko hänellä todellista vuorovaikutustilaa vai ei, sillä työntekijän olemus paljastaa hänet. Työntekijä saattaa ulospäin vaikuttaa hymyilevältä ja ystävälliseltä, mutta ilmapiiri

voi olla täynnä ahdistusta ja pahaa oloa. (Tornberg 1997, 92–93.) Tärkeää vuorovaikutukselle on aina oman rauhallisuuden säilyttäminen, kuunteleminen, asian selvittäminen ja tarvittaessa sopiminen. Joskus asiakastehtävien hallintaan kuuluu myös jämäkkyys, mutta voimakeinoin konflikteja ei pitäisi ratkaista. Tällaiseen uskomukseen liittyy usein sellainen jatkoajatus, että voimaan voi vastata vain voimalla. Hento nainen saattaa kyetä rauhoittamaan isonkin riehujan, koska hänestä ei ole riehujalle sopivaa vastusta. (Ellonen 1999, 6.)

Lepola (1993) puhuu auttavasta vuorovaikutuksesta. Siinä on kaksi osapuolta: auttaja ja autettava. Autettava kokee saavansa auttajalta fyysistä, psyykkistä tai sosiaalista tukea oman elämänsä hallintaan liittyviin kysymyksiin vastavuoroisessa suhteessa. (Mt., 99.) Weizmann-Henelius (1997) puolestaan käyttää myönteisen vuorovaikutuksen käsitettä. Hänen mukaansa myönteinen vuorovaikutus luomalla voidaan usein välttää asiakkaan aggressiivisten tunteiden herääminen sekä väkivaltatilanteiden syntyminen. Positiivinen asenne vaikuttaa rauhoittavasti tilanteeseen ja vähentää provosoinnin riskiä. Kun asiakas on jo aggressiivinen, voidaan myönteisellä asenteella ja rakentavalla vuorovaikutuksella yrittää tyynnyttää tilanne ja välttää väkivaltaa. (Mt., 101–102.)

Väkivaltaisesti tai aggressiivisesti käyttäytyvän ihmisen kohtaamisesta on kirjoitettu lukuisia oppaita, joissa neuvotaan varsinaisessa väkivaltatilanteessa toimimista ja siitä selviämistä (Ellonen 1999; Isotalus & Saarela 2001; Lusa 2002; Purjo 1997; Weizmann-Henelius 1997). Laaja neuvojen kirjo on toisinaan runsaudessaan lähinnä hämmentävä. Toiset ohjeista vaativat työntekijöiltä suoranaisia yli-inhimillisiä kykyjä soveltaa käyttäytymistieteellistä tietoa tilanteessa, jossa autonomisen hermoston toiminnot saattavat estää rationaalisen päättelykyvyn ja toiminnan. (Seppälä 1994, 10–12.)

5.3 Viestintä

Vuorovaikutuksen muiden kanssa mahdolliseksi tekee viestintä. Samalla se tekee ihmisistä sen, mitä he ovat. Ilman muiden kanssa tapahtuvaa vuorovaikutusta ihmisen olisi mahdotonta rakentaa käsitystä itsestään, omista tavoitteistaan, arvoistaan ja pyrkimyksistään. Viestinnän perusteella päätellään myös se, millaisia muut ovat. Viestintä on prosessina luonteeltaan dynaamista ja jatkuvaa. Jokainen viestintätilanne alkaa jo ennen kohtaamista, koska ihmisillä on erilaisia ennakoita ja odotuksia. Viestintäprosessin voidaan ajatella jatkuvan myös kohtaamisen jälkeen, koska tilanteessa tuotetut ja syntyneet merkitykset ja tulkinnat muokkautuvat osallisten mielissä. (Silvennoinen 2004, 18–19.)

Ihminen ilmaisee aina itseään koko kehollaan, minkä vuoksi vuorovaikutustapahtumaan sisältyy sanallisen viestinnän ohella myös sanatonta viestintää. Sanaton viestintä antaa toiselle osapuolelle informaatiota henkilön tunnetilasta, ajatuksista ja pyrkimyksistä. (Weizmann-Henelius 1997, 63–64.) Ristiriitoja syntyy aina, kun ihmiset ovat tekemisissä toistensa kanssa. Ne kuuluvat ihmisten väliseen kanssakäymiseen, koska jokaisella on asioista erilaisia käsityksiä ja tulkintoja. (Ellonen 1999, 13.) Vuorovaikutustilanteissa ihmiset vaikuttavat toisiinsa sekä sanoilla että sanattomilla viesteillä, kuten ilmeillä, eleillä ja katseilla. Usein keskitytään pelkästään sanalliseen viestintään sanoja valikoimalla, mutta nimenomaan sanaton viestintä on konfliktin hallinnan ja asiakkaan rauhoittamisen avain. Aggressiot näkyvät sanattomassa viestinnässä, vaikka sitä yritettäisiinkin aluksi peitellä. (Ellonen 1999, 12–13; Isotalus & Saarela 2001, 28; Karpela 1998, 59.)

Kohtaamistilanne on stressitilanne kaikille sen osapuolille. Stressitilanteessa ihmisen kyky vastaanottaa sanallisia viestejä on rajallinen. Tällöin sanojen osuus viestinnässä on vain noin 7 %, kun eleet, ilmeet, asennot ja niin edelleen ovat 55 %. (Lusa 2000, 24.) Yleensä sanaton viestintä vahvistaa automaattisesti puhetta välittäen siihen sisältyviä tunnetiloja. Sanattoman ja sanallisen viestinnän välinen peruseriaate on siis se, että tasot ilmaisevat samaa asiaa. Silloin, kun puheen sisältö ja sanaton viestintä ovat keskenään ristiriidassa, uskotaan enemmän kehon kielen välittämään sanomaa. Sanattomasta viestinnästä puhuttaessa on lisäksi huomioitavaa, että elekieli on kulttuurisidonnaista ja siksi varsinkin eri kulttuurien edustajien välille saattaa syntyä yllättäviä väärinkäsityksiä ja ristiriitoja. (Ellonen 1999, 11–12; Sundeen ym. 1987, 93.)

Viestinnän vastaanottaminen ja erilaisten sanomien tuottaminen on hyvin vaativaa. Vuorovaikutuksen haasteellisuutta lisää vielä se, että ihmiset ovat viestintätilanteissa aina sekä lähettäjän että vastaanottajan roolissa. (Silvennoinen 2004, 28.) Syntyneitä tilannetta arvioidessa kannattaa kiinnittää huomiota myös omaan sekä toisen henkilön sanattomaan viestintään. Sanaton viestintä on useimmiten osittain tiedostamatonta ja tahdosta riippumatonta, minkä vuoksi se on viestijän vaikeasti kontrolloitavissa. (Isotalus & Saarela 2001, 28; Ellonen 1999, 14.)

Jokaisessa vuorovaikutustilanteessa vaikuttavat myös tunteet. Ne tuovat viestintään sävyjä, jotka haittaavat tai edistävät vuorovaikutusta. Nykyään tiedostetaan aiempaa paremmin se, ettei tietoon ja asioiden hallitsemiseen perustuva osaaminen riitä yksinään onnistumiseen työelämässä. Siksi varsinaisten ammattitaitojen lisäksi tarvitaan myös tunneälyä ja siihen sisältyviä tunteita. Koska viestintä on ennakoimatonta ja tulkinnanvaraista, se jättää tilaa myös väärinymmärryksille. Niissä on usein kyse siitä, että toinen osapuoli tulkitsee sanotun eri tavalla kuin se oli tarkoitettu. Sekin on

mahdollista, että sanomaa ei ymmärretä lainkaan. Viestinnän ominaispiirteet huomioon ottaen on täysin luonnollista, että muut eivät aina anna sanotulle sitä tulkintaa ja merkitystä, jota sillä on tavoiteltu. Jokainen hahmottaa maailmaa yksilöllisesti. Koska jokainen näkee asiat eri tavoin, tekevät he havaintoja ja johtopäätöksiä toisen viestinnästä omalla tavallaan. (Silvennoinen 2004, 52, 249.)

5.4 Roolit

Psykologinen kirjallisuus käsittelee roolit ryhmän jäseniin kohdistuneiden käyttäytymisen odotusten yhdistelmäksi. Ihmisiltä odotetaan tietynlaista käyttäytymistä tietyissä tilanteissa. Kun toinen ihminen kohdataan ensimmäistä kertaa, hänet nähdään aluksi kaavamaisten rooliodotusten kautta, jotka perustuvat hänen sukupuoleensa, ikäänsä, ulkonäköönsä, sosiaaliseen asemaansa ja niin edelleen. Henkilölle voi ilmaantua vähitellen uusia rooleja riippuen siitä, miten hän käyttäytyy ja mikä on hänen tehtävänsä yhteisössä, jossa hän sillä kertaa toimii. Roolit syntyvät aina sosiaalisessa käyttäytymisessä. Ryhmän tarpeet ja toiveet vaikuttavat siihen, mitä rooleja uudelle tulokkaalle on tarjolla. Tämän vuoksi joskus voi joutua rooleihin, joihin ei välttämättä haluaisi. Roolit ovat sosiaalisten tilanteiden selkiyttäjiä. Ne voivat tukea ihmistä niissä ja osoittaa hänelle turvallisen käyttäytymisen mukaisia tapoja. Kun jonkun roolin kerran omaksuu, siitä voi olla vaikea päästä eroon. Yhteisö rankaisee yleensä jäsentään roolin vastaisesta käytöksestä ja palkitsee sen noudattamisesta. (Lagerspetz 1998, 244–245.)

Kun jaottelemme ihmisiä eri kategorioihin, sukupuoli on eräänlainen perusjäsentäjä. Se on ehkä ensimmäinen asia, johon kiinnitetään automaattisesti huomiota, kun tavataan uusi ihminen. Samalla ennakoidaan automaattisesti myös sitä, millaisia aggressioita häneltä odotetaan. (Lagerspetz 1998, 245.) Tutkittaessa sukupuolirooleja on toistuvasti kyetty osoittamaan, että naisilta ja miehiltä odotetaan erilaista sosiaalista käyttäytymistä ja erilaisia ominaisuuksia (Eagly & Wood 1991).

Sosiaaliset käytännöt asettavat toimijat joko passiivisten sivustakatsojien tai aktiivisten tekijöiden rooliin. Työntekijällä ja asiakkaalla on päätösvaltaa oman työnsä ja elämänsä suhteen, mutta tietysti kontekstissa kumpikin voi olla pakotettuja tiettyyn marginaaliin. (Raitakari 2002, 53.) Asiakastilanteessa toimitaan työntekijän ja asiakkaan rooleissa. Näiden roolien mukainen käytös pyritään säilyttämään myös hankalissa asiakastilanteissa. (Isotalus & Saarela 2001, 25.)

Asiakkaan ja työntekijän suhde voidaan käsittää vastavuoroisena roolien ottamisena suhteessa toiseen osapuoleen. Lähtökohtana on, että asiakas ja työntekijä joutuvat odotusten ja vastaodotusten

verkkoon ja toimivat siinä. Tähän suhteeseen vaikuttavat osapuolten yhteiskunnallinen ympäristö ja heidän käsityksensä siitä. (Rostila 1988, 15.) Sosiaalityössä paljon emotionaalista vuorovaikutusta, joka voi olla työntekijälle sekä asiakkaalle raskasta. Riippumatta siitä, että jotkut pitävät jotakin tiettyä henkilöä vaikeana, kyse on ennen kaikkea siitä, että osapuolet yrittävät saavuttaa tavoitteensa ja tyydyttää tarpeensa eri tavoin, heillä on erilaiset mielipiteet, he toimivat eri asenteiden pohjalta ja heillä on erilaiset arvot ja tavoitteet. Suhteesta tai yhteisestä tilanteesta halutaan saada irti eri asioita. (Weiss 1990, 13.) Molemmilla on kokemuksia myönteisistä tai pettymyksiä aiheuttaneista yhteistyötilanteista (Ellonen 1999, 8).

Roolit ovat merkityksellisiä myös uhka- ja väkivaltatilanteissa. Väkivaltaiset henkilöt odottavat uhriensa toimivan tietyllä tavalla eli heillä on uhrista tietynlainen rooliodotus. Yleensä uhrien odotetaan pelkäävän ja antautuvan ilman vastarintaa ja useimpien uhrien kohdalla tämä pätee. Purjon (1997) mukaan onkin tärkeää, että väkivallan kohteeksi jouduttua ei käyttydy tyypillisen uhrin tavoin. Odottamattomalla tavalla käyttäytymällä hyökkääjä hämmentyy ja mahdollisuus tilanteesta selviämiseen paranee. Myös oman maltin säilyttäminen on sitä helpompaa, mitä paremmin on sekä henkisesti että fyysisesti etukäteen varautunut tilanteeseen. (Mt., 15–16.)

6 SELVIYTYMISSTRATEGIAT

6.1 Työn kuormittavuus

Työn kuormittavuudessa korostuvat yksilölliset ominaisuudet ja erityisesti terveydentilan ja työkyvyn merkitys. Työkyky on käsitteenä suhteellinen ja siihen vaikuttaa myös yhteiskunnallinen käsitys työstä. Työkykyyn liittyvät kaikki ne ominaisuudet, joita työntekijän ajatellaan tarvitsevan työssään. Työntekijän mahdollisuudet selviytyä työtehtävistään riippuvat terveydentilan lisäksi esimerkiksi hänen elämäntilanteestaan ja koulutustaustastaan. Työn kuormitustekijöiksi voidaan laskea psyykkiset ja fyysiset vaatimukset, työympäristö sekä työvälitteet. Kuormittuneisuutta vähentävät työtilanteiden hallintakyky ja suoritusedellytykset. (Niemelä ym. 1995, 20–21.) Työn kuormitustekijöinä voivat olla mitkä tahansa fyysiset, psyykkiset tai sosiaaliset työhön liittyvät piirteet, jos ne vaikuttavat työntekijään kuormittavasti. Kuormitus voi olla joko lyhyt tai pitkäaikaista sekä yli- tai alikuormittumista. (Tuomi ym. 1985, 87.) Psyykkisten kuormitustekijöiden kokemiseen voivat vaikuttaa työntekijän omaan työhön liittyvät kontrollimahdollisuudet. Kontrolli sisältää sekä toimintavapauden että päätöksentekomahdollisuuden käsitteet. Psyykinen kuormittavuus kasvaa päätöksentekomahdollisuuksien vähetessä ja työn vaatimusten lisääntyessä. (Gardell 1978; Karasek 1979.)

Suuri osa työntekijöistä joutuu kohtaamaan uhkaavan, väkivaltaisen tai voimakkaita tunnereaktioita synnyttävän ristiriitaisen tilanteen työurallaan. Tällaisessa tilanteessa on vaarana, että työntekijä hermostuu ja alkaa puolustaa omaa käsitystään. Tällöin työntekijän on tärkeä pyrkiä pääsemään tunnereaktioistaan irti ottamalla etäisyyttä tilanteeseen esimerkiksi siirtymällä kauemmas palvelutilanteesta, kutsumalla paikalle toinen työntekijä tai ottamalla yhteyttä esimieheen tilanteen ratkaisua varten. (Ellonen 1999, 14–15; Lusa 2000, 35.) Tärkeää selviytymisessä on pelkojen käsittely ja työyhteisön sekä muiden läheisten tuki. Tilanteiden jälkeen kannattaa arvioida, pitääkö työpaikalla muuttaa toimintatarkoituksia esimerkiksi teknisillä ratkaisuilla, yhteistyöllä tai itsepuolustustaitojen kehittämisellä. Oman jaksamisen kannalta on tärkeää, että henkilöllä on oma, yksityinen turvapaikka, johon voi mennä kun haluaa unohtaa maailman murheet. (Nurmi 2003.)

Työn hallinta tarkoittaa kykyä käsitellä työn sisäisiä ja ulkoisia vaatimuksia. Käsite perustuu työn vaatimusten ja vapauden yhdistelmään. Vapaus työssä viittaa työntekijöiden itsemääräämiseen esimerkiksi työmenetelmistä, työtahdista, ammattitaidon kehittämisestä ja sosiaalisista suhteista. Työn hallintaa lisäävät päätösvalta sekä mahdollisuus omien kykyjen kehittämiseen. Työntekijöiden lisääntyvä ohjaus ja sitä seuraava työtaitojen heikkeneminen saattavat vaikuttaa myös muihin elämänalueisiin. Työn hallinnan puute on yksi stressitekijä, jolla on suora vaikutus stressioireiden syn-

tyyn. (Gardell, 1978, 34; Karasek, 1979, 290 & 1981, 80.) Traumaattiset pelkotilat voivat aktivoitua yksilön palatessa työpaikalle, missä onnettomuus tai väkivallanteko on tapahtunut. Joissakin tapauksissa voi olla hyvä muuttaa ainakin tilapäisesti työtä tai työympäristöä. Työn aloittaminen onnistuu parhaiten ja loppuun palaminen voidaan välttää silloin, kun työntekijällä itsellään on mahdollisuus säädellä työtahtiaan ja hänelle annetaan tilaisuus sopeutua jälleen normaaliin työrytmiin voimiansa mukaan. (Munnukka-Dahlqvist 2001, 10–11.)

6.2 Elämänhallinta

Fenomenologisen sosiologian käsite elämänhallinta liittyy erilaisten ongelmatilanteiden ratkaisemiseen. Sitä voidaan tarkastella ja jäsentää monista erilaisista näkökulmista käsin. Elämänhallinta eli coping tarkoittaa kykyä kohdata vaikeita tai uusia ja outoja tilanteita sekä ehkäistä niihin liittyviä ahdistavia kokemuksia tai ratkaista erilaisia ongelmia. (Coelho ym. 1974; Lazarus 1974; Snyder ym. 1988, 7.) Erilaiset hallintakeinot liittyvät psyykkiseen toimintakykyyn kognitiivisten ja emotionaalisten toimintojen ohella. Tämän vuoksi elämänhallinnan käsitteen rinnalla puhutaankin usein toimintakyvystä. (Niemelä 1991, 13.) Elämänhallinnassa on kyse yksilön kyvystä selviytyä vastoin käymisistä. Se voi järkkyyä muun muassa kielteisten elämänmuutosten vuoksi. (Niemelä ym. 1997, 16, 20.) Coping- eli hallintastrategiat voidaan jakaa kolmeen päästrategiaan: ongelman ymmärtämiseen ja stressin käsittelyyn tähtääviin sekä niihin, jotka suuntautuvat toimintaan ongelman ratkaisemiseksi ja stressin lähteen poistamiseksi (Lazarus & DeLongis 1983, 249).

Elämänhallinnan käsitettä on jäsennetty erottamalla toisistaan sisäinen ja ulkoinen elämänhallinta (Roos 1987). Ulkoinen elämänhallinta tarkoittaa sitä, että ihminen kykenee vaikuttamaan itse omaan elämäänsä niin, etteivät erilaiset ulkopuoliset tekijät horjuta yksilön tasapainoa. Elämänhallinnan käsite koskee tällöin tavoiteltua tilannetta; vallitsevan ulkoisen tilanteen hallintaa, ulkoisten uhkien, ja riskien vaarojen hallintaa. Hallinnan kohteena ovat itse ongelmat hallintaprosessin luonteen ollessa toiminnallinen ja ongelmasuuntautunut. Yksilö pyrkii joko poistamaan, ehkäisemään tai lievittämään ongelmaa. Elämänhallinnan resursseina ovat erilaiset ulkoiset keinot ja tuet kuten raha. Sisäisellä elämänhallinnalla viitataan sopeutumiskykyyn eli yksilön kykyyn sopeutua odottamattomiin turvattomuutta aiheuttaviin tilanteisiin. (Niemelä ym. 1997, 16.) Elämänhallintaa on tutkinut muun muassa Snyder (1988).

Toimintakykyä voidaan tarkastella psyykkisenä, fyysisenä ja sosiaalisena, joista coping luetaan yleensä psyykkiseen. Elämänhallinta aktiivisena toimintana sisältää yksilön psyykkisen, fyysisen,

aineellisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin sekä subjektiivisen tunteen. Elämännhallintaan liittyy myös ongelmanratkaisukyky, itsensä toteuttaminen ja luovuus. Sellainen henkilö, jonka elämännhallinta on järkkynyt, tarvitsee apua saavuttaakseen elämännhallintansa uudelleen ja tullakseen jälleen itsenäisesti toimeen. Sosiaalisten verkostojen tarkoitus on kannatella ja tukea vaikeuksissa olevaa ihmistä eikä säälitellä tai tehdä päätöksiä hänen puolestaan. Tällä tavoin ei saavutettaisi elämännhallintaa takaisin vaan se katoaisi lopullisesti. Elämännhallinnassa tapahtuvat muutokset eivät tee ihmistä objektiksi. Mielenterveyden järkkymisen jälkeen ihminen on siltikin subjekti. (Ahonen 1992, 21–22; Kumpusalo 1988, 39.)

Keskeisintä yksilön elämän hallinnassa on hänen oma henkilökohtainen arvionsa siitä. Joskus ihminen voi kokea elämänsä olevan hallinnassa, vaikka ulkopuolisille se ei siltä näyttäisikään. Elämän hallinta tarkoittaa kykyä arvioida ympäristöä realistisesti ja saavuttaa tältä pohjalta asetettuja tavoitteita, turvata elämän jatkuminen ja tyydyttää inhimillisiä tarpeita. Hyvin hallittu elämä luo tyytyväisyyttä, onnellisuutta ja turvallisuutta. (Ahonen 1992, 20; Viitala 1990, 30.)

6.3 Stressireaktiot

Väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuminen on aina traumaattinen kokemus, joka voi tapahtua lähes kaikilla työpaikoilla ja aiheuttaa sekä fyysisiä että psyykkisiä seurauksia. Tapahtumat laukaisevat traumaattisen kriisin, josta selviytymiseen tarvitaan henkisiä voimavaroja. Kohteeksi joutuneet henkilöt käsittelevät tapahtunutta yksilöllisesti. Äkilliset vaara- ja uhkatilanteet aiheuttavat aina jälkikäteen pelkoreaktioita, vaikka ihmiset arastelevat puhua pelontunteistaan. Usein väkivallan tekoja vähätellään tai ne jopa kielletään ja jätetään raportoimatta. (Weizmann-Henelius 1997, 136.) Äkillinen uhka- tai väkivaltatilanne aiheuttaa myös ennustettavissa olevaa voimakkaamman stressivaikutuksen. (Lusa 2000, 35, 38). Psyykkisiä oireita kutsutaan posttraumaattiseksi stressireaktioksi, koska oireet ilmestyvät vasta jälkikäteen vaarallisen tilanteen jo ollessa ohi ja ne ovat merkinä siitä, että tapahtuman kieltäminen on päättynyt ja shokki on ohi (Munnukka-Dahlqvist 2001, 4–7).

Vaikka väkivaltaisten ja uhkaavien tilanteiden sisällössä voi olla suuriakin eroja, on uhrien reagointi tilanteen jälkeen samantyyppistä (Lusa 2000, 36). Tavallisia posttraumaattisia stressireaktioita ovat ahdistuksen, pelon ja syyllisyyden tunteet, erilaiset fyysiset oireet, univaikeudet ja painajaiset sekä jatkuva varuillaanolo. Lisäksi uhrin mieleen tulee väkisin ahdistavia muistikuvia traumaattisesta tapahtumasta ja hänellä on tunne siitä, että vaarallinen tilanne kohdataan uudelleen. Tästä seuraa se, että uhri alkaa vältellä tilanteita ja asioita, jotka muistuttavat järkyttävästä tapah-

tumasta. Psykkiset jälkireaktiot voivat muuttua kroonisiksi oireiden kestäessä yli puoli vuotta. (Munnukka-Dahlqvist 2001, 4–5.)

Tyypillistä uhreille on myös se, että heillä on tunne siitä, että he ovat itse vastuussa tapahtumista, he tuntevat itsensä nöyryytetyiksi ja pilkatuiksi ja he tuntevat kostonhalua. Uhri voi tuntea halua nöyryyttää tai satuttaa rikosentekijää, johon voi liittyä raivoa tai raivonpuuskia. Uhrilla saattaa olla myös alentunut ärsykekyky. (Lusa 2000, 37.) Posttraumaattiset stressireaktiot seuraavat reaktiovaihetta. Usein samaan aikaan alkaa tapahtuman läpityöskentely, jolloin uhri miettii mitä on tapahtunut ja miksi se tapahtui juuri hänelle. Kun uhri on jollakin tavalla löytänyt vastauksia mielessä heränneisiin kysymyksiin, hän alkaa saada etäisyyttä tapahtumaan ja stressireaktiot vähenevät. (Munnukka-Dahlqvist 2001, 6–7.)

6.4 Henkinen jälkihoito

Stressireaktioista selviytyminen ja toipuminen onnistuvat suurimmalta osalta henkisesti tarpeeksi tuettuna. Henkisen jälkihoidon avulla voidaan vähentää kriisin aiheuttamia stressireaktioita ja auttaa koko työyhteisöä palautumaan työkykyiseksi mahdollisimman nopeasti, yleensä noin 1–3 vuorokauden kuluttua tapahtuneesta. Mitä nopeammin henkistä tukea on saatavilla, sitä parempi on selviytyminen. Jälkihoidon rooli korostuu erityisesti silloin, kun on kyse vakavasta työtapaturmasta, ryöstöstä tai muusta väkivaltaisesta tilanteesta, joka aiheuttaa työntekijän loukkaantumisen tai kuoleman tai läheltä piti – tilanteen. Jälkihoidon tarkoitus on purkaa tilanteen aiheuttamaa psyykkistä stressiä ja palauttaa työkykyisyys takaisin mahdollisimman pian. Suurin osa ihmisistä ei itse osaa hakea tarvitsemaansa apua, koska väkivallan uhriksi joutuminen on harvinaisen ja yllätyksellisen tapahtuma. Ihmiset yleensä myös aliarvioivat todennäköisyytensä joutua väkivallan tai onnettomuuden uhriksi. (Munnukka-Dahlqvist 2001, 1, 10–12.)

Henkisen jälkihoidon tärkeimpiä tehtäviä on välittää väkivallan uhreille tietoa siitä, että omat pahanolon tunteet ovat normaaleja tapoja reagoida epänormaalin tilanteen jälkeen. Posttraumaattiset stressioireet ovat samantyyppisiä suurimmalla osalla ihmisistä. Kipeät ja ahdistavat tunteet koetaan usein lievempinä, kun niiden tiedetään olevan normaaleja. Myös se, että tunnistaa itsessään traumaattisen kriisin eri vaiheita, auttaa uskomaan omaan selviytymiseen. Monet kokevat itsensä henkisesti vahvemmiksi selviytyttyään kriisistä. Suurin osa äkillisen traumaattisen tilanteen kokeneista ihmisistä ei kuitenkaan ole välittömästi tapahtuman jälkeen henkisesti täysin työkykyisiä. Henkisen jälkihoidon avulla voidaan estää psyykkisten jälkireaktioiden muuttuminen kroonisiksi ja työkykyä

alentaviksi. Joskus pahanolon tunteet voivat alkaa vasta viikkojen, kuukausien tai jopa vuosien kulluttua. (Munnukka-Dahlqvist 2001, 3–8, 10–11.)

Yksittäiseen työntekijään kohdistunut väkivallanteko tai uhkaava tilanne saattavat synnyttää kysymyksiä myös muissa työntekijöissä (Lusa 2000, 37). Työyhteisössä on tärkeää pohtia, miksi tilanne johti väkivaltaan, mitä olisi voitu tehdä toisin ja miten todennäköistä on, että tilanne toistuu. Jotta vastaavia tilanteita ei pääsisi syntymään, on tärkeää varmistaa toimintatavat ja miettiä parannusehdotuksia sekä pohtia mahdollista lisäkoulutuksen ja työnohjauksen tarvetta. (Weizmann-Henelius 1997, 137.) Mikäli työpaikalla on todelliset ongelmat ja tunteet kieltävä kulttuuri, se voi vaikeuttaa avointa keskustelua vaara- ja uhkatilanteiden jälkeen. (Munnukka-Dahlqvist 2001, 4). Käsittelemättöminä tällaiset tunteet tai pohdinnat saavat aikaan kielteisten kokemusten kasaantumista sekä yksilöissä että työyhteisössä. Kasautuessaan kokemukset ovat joka kerta voimakkaampia, traumatisoivampia ja vaikutuksiltaan pitkäaikaisempia. Vanhat kuormitustekijät saattavat aktivoitua uudestaan uhka- tai väkivaltatilanteessa. (Lusa 2000, 37.) Tämän vuoksi on tärkeää, että työyhteisössä sallitaan tunteiden ilmaisu ja avoin keskustelu, ja että työntekijä saa emotionaalista tukea, kun hän kokee työssään liiallista räsitus (Weizmann-Henelius 1997, 137).

Myös työyhteisön tuki on yksi merkittävä tekijä selviytymisen kannalta. Reaktiot voivat vaihdella syyllistämisestä sankariksi julistamiseen. Uhriksi joutunut tuntee helposti aiheetonta syyllisyyttä tapahtumista, minkä vuoksi työyhteisössä olisi tärkeää käydä avointa keskustelua tapahtumista ja antaa uhrille henkistä tukea, jotta tämä ei jäisi yksin pohtimaan tapahtunutta. Tapahtuneen yhdessä läpikäyminen vahvistaa työyhteisön yhteishenkeä ja auttaa samalla ymmärtämään yksittäisten ihmisten reaktioita. Samassa tilanteessa mukana olleilla saattaa olla hyvin erilaisia reaktioita tapahtuneesta. Mitä useammin työpaikalla sattuu väkivalta- ja uhkatilanteita, sitä helpommin havahdutaan huomaamaan henkisen jälkihoidon tarve. Myös avuntarvitsijoiden suuri määrä auttaa työyhteisön jäseniä hyväksymään avun tarpeen. Ihmiset myös rohkaistuvat paremmin puhumaan omista oireistaan, kun yhteisöstä löytyy muita samanlaisen tilanteen kokeneita. (Munnukka-Dahlqvist 2001, 9.)

Yksi tärkeä keino pitää yllä työkykyä on työnohjaus. Työnohjaus tarkoittaa työn tekemiseen liittyvien ongelmien ratkaisemista ja erilaisten vuorovaikutustilanteiden tarkastelua lähemmin ryhmäprosessissa tai yksilötyöohjauksessa. Työnohjaus on itsensä avaamista sekä omien heikkouksiensa ja voimavarojensa myöntämistä. Siinä pyritään lisäämään työstä saatujen kokemusten avulla ammattitaitoa ja ennen kaikkea keventämään työn aiheuttamaan henkistä kuormitusta. Auttajakin käyttää monia erilaisia keinoja, joiden avulla hän etäännyttää raskaat tilanteet itsensä ulkopuolelle esimer-

kiksi kieltämällä tai vähättelemällä. Jos omat tunteet torjutaan jatkuvasti eikä niitä kyetä edes kohtaamaan, paineet voivat alkaa näkyä ja tuntua esimerkiksi unihäiriöinä, päänsärkynä, lihasjännityksenä, masennuksena ja lopulta loppuun palamisena. (Ahonen 1992, 78–80.)

6.5 Selviytymisprosessi ja selviytymiskeinot

Stressi tarkoittaa tilannetta, jossa yksilön tarpeiden, tavoitteiden ja/tai kykyjen ja ympäristön välillä vallitsee pitkäaikainen tai voimakas lyhytaikainen ristiriita. Käsitteellä voidaan kuvata tilannetta, jossa ihmisen tarpeet, tavoitteet, arvot ja edellytykset ovat pitkäaikaisessa tai voimakkaassa ristiriidassa olosuhteiden hänelle asettamien vaatimusten tai antamien mahdollisuuksien kanssa. Stressitilanteisiin reagoidaan erilaisilla puolustautumis- ja sopeutumisyrytyksillä, joiden epäonnistuminen tai pitkäaikainen käyttö sinänsä voi jo johtaa ihmisen fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen hyvinvoinnin häiriytymiseen. Psykologisen stressin käsitteellä tarkoitetaan uhkaavaksi koettua yksilö ja ympäristön välistä voimakasta ristiriitatilannetta. Tällöin ympäristöstä kohdistuu yksilöön sellaisia vaatimuksia, joiden työntekijä arvioi ylittävän sopeutumiskykynsä rajat ja johtavan vakaviin seurauksiin. Psykologinen stressi on riippuvainen siitä miten ihminen arvioi tai tulkitsee jonkun tapahtuman merkityksen. (Väkivaltaiset... 1987, 49.)

Selviytymisprosessiin kuuluu mikä tahansa toiminta, joka vähentää tai poistaa tehokkaasti psyykkistä tai fyysistä uhkaa. Se auttaa tilanteen hallitsemisessa sekä itseä että muita. Vaikeuksien voittamiseen yksilöltä vaaditaan niin henkisten kuin fyysistenkin voimavarojen käyttöönottoa ja ulkoisten sosiaalisten tukiverkoston hyödyntämistä. Aktiivinen selviytymisprosessi läpikäy samanaikaisesti sekä varsinaista stressitilannetta että sen laukaisemia toimintaa rajoittavia tunteita. Uhkaavien stressiseuraamusten tehokkaita lievittäjiä ovat aktiiviset ja myönteiset asenteet. Neuvokkuus, toivo, rohkeus ja halu saattaa elämä uuteen järjestykseen voi muuttaa stressin uudeksi voimanlähteeksi, jota voidaan käyttää kasvun mahdollisuutena. Vaikka selviytymisstrategioissa käytetäänkin apuna usein mielikuvitusta, on se ankkuroitu lujasti todellisuuteen. Stressitekijöiden realistinen arviointi yhdessä tarkan havainnoinnin kanssa estävät sen, että ongelmia vältettäisiin tai niiden olemassaolo kielletäisiin. Selviytyminen vaatii yksilöltä aktiivista suuntautumista kohti uutta. Tämä toiminta on täysin vastakkainen paikoilleen juuttuneelle, passiiviselle riippuvuussuuntautumiselle, joka odottelee vain seuraavaa ”kohtalon pyörän” pyörähdystä. (Ayalon 1995, 12.)

Koivula (1993) on tutkinut pro gradu – työssään sosiaalityöntekijöihin kohdistuvaa työpaikkaväkivaltaa. Hän listaa työntekijöiden erilaisiksi selviytymiskeinoiksi suojautumisen, pakenemisen, hen-

kisen jälkihoidon ja purkautumisen. Lisäksi hän jakaa selviytymiskeinot ulkoisiin ja sisäisiin selviytymiskeinoihin. Ulkoisina keinoina hän pitää keskustelutaitoja, tilannerauhoittajia, työtapojen valintaa, rajoja, teknisiä turvatoimia ja pitkäaikaista selviytymistä. Sisäisiä selviytymiskeinoja ovat hänen mukaansa omat selviytymisstrategiat, työyhteisön tuki, työyhteisön ulkopuolinen tuki sekä koulutus ja tiedotus tukimuotona.

7 TUTKIMUSSTRATEGIA

7.1 Tutkimustehtävä

Tutkimuksessa tarkoitukseni on selvittää, *minkälaisia vaikutuksia väkivallan uhan alla työskentely sekä väkivallan kohtaaminen työssä aiheuttavat sosiaalitoimistossa työskentelevien sosiaalisessa käyttäytymisessä ja toiminnassa niin työssä kuin vapaa-ajalla*. Tämä on myös tärkein tutkimuskysymykseni. Tutkimuskohteenani ovat ne työntekijät, jotka työskentelevät sosiaalitoimistossa eli tutkimukseni ei kohdistu yksinään sosiaalityöntekijöihin, vaan myös sosiaaliohjaajiin, toimistosih-teereihin ja vahtimestareihin – yli päättään kaikkiin, jotka ovat sosiaalitoimistossa jollain tavalla asiakaspalvelutyössä.

Tutkimuksessani olen kiinnostunut nimenomaan työn puolesta syntyvistä uhka- ja väkivaltatilanteista. Kiinnostukseni on ihmisissä, jotka jo tuntevat elävänsä väkivallan uhan alla. Ymmärrän myös sen, että jotkut työntekijät voivat kokea väkivaltaa mutta eivät sen uhkaa ja päinvastoin. Toiset voivat joutua myös väkivallan uhan kierteeseen. En ole kiinnostunut väkivallan uhan aiheuttamista terveydellisistä vaikutuksista. Samaten olen tietoinen myös siitä, että väkivallan uhan kokemuksilla on muitakin vaikutuksia kuin mihin tutkimuskysymykseni keskittyy.

Koska olen työskennellyt itse sosiaalitoimistossa ja kokenut välillä jopa voimakasta väkivallan uhkaa, minulla on tiettyjä ennakko-olettamuksia ja hypoteeseja tutkimustuloksistani. Peilaan niitä hyvin pitkälti omiin kokemuksiini ja tuntemuksiini. Oletan, että väkivallan uhka vaikuttaa jokaiseen sosiaalitoimistossa työskentelevään ainakin jollain tavoin. Vaikka itse ei olisikaan koskaan kokenut väkivallan uhkaa henkilökohtaisesti tai joutunut hankalaan asiakastilanteeseen, uhkaa koetaan muiden työntekijöiden kokemusten ja tarinoiden kautta. En taas usko sitä, että sosiaalitoimiston työntekijöistä monenkaan persoona suoranaisesti provosoisi asiakkaita aggressiiviseen käyttäytymiseen, mutta myönnän sen, että oma elämäntilanne ja jaksamisen taso vaikuttaa hyvin paljon vuorovaikutuksen kulkuun ja asiakkaiden painostuksen sietoon. Oman kokemukseni pohjalta uskallan myös väittää, että naispuoliset työntekijät kokevat enemmän väkivallan uhkaa ja pelkäävät väkivaltaa enemmän kuin samalla työpaikalla työskentelevät miehet. Tästä huolimatta uskon kuitenkin, että miespuoliset työntekijät kykenevät kuitenkin osoittamaan tukea ja myötätuntoa uhkatilanteen kokeneelle työtoverilleen.

7.2 Aineiston kerääminen

Otin tutkimuskohteekseni kaksi suomalaista suuren kaupungin sosiaalitoimistoa. Toimistot ovat ainutlaatuisia siksi, että molemmat ovat keskittyneet palvelemaan yhteiskuntamme syrjäytyneimpiä ihmisiä – asunnottomia. Pelkästään asunnottomia palvelevia toimistoja ei muita Suomessa ole. Helsingin sosiaalivirastossa toimiva asunnottomien yksikkö on nimeltään Asunnottomien sosiaalipalvelut, josta käytän jatkossa lyhennettä *Asso*. Toimiston henkilökuntaan kuuluvat sosiaalityöntekijöiden lisäksi sosiaaliohjaajia, toimistosihiteereitä, etuuskäsittelijöitä, vahtimestari ja ulkopuolelta palkattuja vartijoita, jotka kaikki ovat asiakkaiden kanssa tekemisissä päivittäin. Assolla on myös yksiköitä toimiston ulkopuolella, mutta otin kohteekseni ainoastaan fyysisesti toimistossa työskentelevät ihmiset. Asson toimistohenkilökunnan määrä on noin 70 henkilöä, joista asiakastyötä tekee kuu-tisenkymmentä.

Toinen tutkimuskohteeni oli Turun Erityissosiaalitoimisto, josta käytän jatkossa lyhennettä *Esto*. Tämä asunnottomien yksikkö on huomattavasti Helsingin vastaavaa pienempi, joka selittyy kaupunkien asunnottomuusluvulla: Valtion asuntorahaston tilastojen mukaan asunnottomien lukumäärä oli 15.11.2005 Helsingissä 3095 henkilöä ja Turussa 338 henkilöä. Suomessa asunnottomuus on keskittynyt selkeästi pääkaupunkiseudulle, jossa majoilee jopa 53 prosenttia asunnottomista (Ikonen & Tiitinen 2006). Turun yksikössä työskentelee niin ikään toimistosihiteereitä, kanslisti, etuuskäsittelijöitä ja sosiaalityöntekijöitä. Turussa ei ole erillisiä vartijoita eivätkä sosiaaliohjaajat tee varsinaista toimistotyötä. Eston toimistohenkilökunnan määrä on 10 henkilöä, joista asiakastyötä tekee kahta lukuun ottamatta kaikki. Estossa ei ole erillisiä vartijoita eikä vahtimestareita. Sen sijaan läheisessä aulaassa päivystää kolme vahtimestaria, jotka kuuluvat organisaatiossa Sosiaalityön erityis- ja tukipalveluihin. Vahtimestarit huolehtivat Eston lisäksi myös rakennuksen muiden toimistojen asiakasohjauksesta. Eston toimisto eroaa Assosta lisäksi siinä, että siellä tehdään lastensuojelutyötä.

Valitsin asunnottomiin keskittyneet toimistot tutkimuskohteekseni sen vuoksi, koska oletan, että asunnottomien keskuudessa on keskimääräistä enemmän väkivaltaisesti ja uhkaavasti käyttäytyviä ihmisiä kuin muissa sosiaalitoimiston asiakkaissa. Myös tilastojen mukaan työikäisen passiiviväestön ja päihdeiden väärinkäyttäjien osuus rikososapuolista on Suomessa Pohjolan korkein (Lehti & Kivivuori 2004, 37). Myös sosiaalivirastojen omat tilastot vahvistavat oletustani, koska esimerkiksi Assossa tehdään lähes puolet koko Helsingin päihdehuollon päätöksistä (Pajunen 2006) ja Eston asiakkaista 70–80 prosentilla on päihdeongelma (Suviala 2001, 1).

Suoritin molemmissa toimistoissa kesän ja syksyn 2005 aikana yhteensä 13 haastattelua ja jopa ylitin kahdentoista haastattelun tavoitteeni. Haastatteluihin osallistuminen oli vapaaehtoista ja ne tehtiin haastateltavien työaikana. Haastattelut kestivät vajaasta tunnista aina kahteen ja puoleen tuntiin saakka keskiarvon pyöriessä jossain puolentoista tunnin paikkeilla. Haastattelut nauhoitettiin ja niiden pohjana oli ennakkoon tekemäni teemahaastattelurunko, joka on tämän tutkimuksen liitteenä (Liite 1). Litteroituna haastatteluaineisto on noin 500-sivuinen.

7.2.1 Toimistot fyysisinä tiloina

Ruumiillisuus on aina tilassa ja ajassa olevaa. Myöskään tilaa ja aikaa ei voi käsittää ilman ruumiillista subjektia, vaan ihminen asuu niissä. Tila ei myöskään vain ympäröi ihmistä, vaan hän on siinä sen kokevana osana. Tilassa muodostuvat merkitykset ovat paikkaan ja aikaan sidottuja. Itse tilan merkitys ei muodostu ainoastaan tietoisesti, vaan niitä muodostuu myös tiedostamattomasti ja huomaamatta muun muassa liikkeiden ja erilaisten aistimusten kautta. (Saarikangas 1996, 308–315.)

Helsingin Assossa työntekijöiden työtiloja on kaiken kaikkiaan kolmessa eri kerroksessa, joista asiakkaat pääsevät kahteen. Toimistossa on käytössä sähkölukot, joista työntekijä pääsee kulkemaan omalla kulkukortillaan. Turvallisuutta on varmistettu ulkopuolisten vartijoiden palkkaamisella, nauhoittavalla kameravalvonnalla ja työntekijöiden erottamisella asiakkaista siten, että odotustiloista ei pääse esimerkiksi suoraan työntekijöiden ovelle. Asiakastila on ikkunoineen ikään kuin akvaario, neliön muotoinen, läpinäkyvä ”laatikko” toimiston keskellä. Toimiston ulko-ovi on jatkuvasti lukossa ja vartijat valvovat sisään kulkijoita. Pääsääntöisesti toimistoon pääsevät ainoastaan ne, keillä sinne oikeasti on asiaa: koko sukua tai ystäväpiiriä ei voi tuoda mukanaan. Suurimmaksi osaksi ohjaajista koostuva työryhmä jatkoi asiakkaan asian eteenpäin viemistä sen jälkeen, kun vartija oli päästänyt nämä sisälle. Asiakas ilmoitti ohjaajien luukulla asiansa ja nämä toimittivat viestin eteenpäin joko toimistosihteerille, etuuskäsittelijälle tai sosiaalityöntekijälle. Ohjaajaryhmän työntekijät olivat koulutukseltaan lähinnä sosiaali-ohjaajia ja sosionomeja.

Assossa työntekijöiden tilat on siis erotettu asiakastiloista. Osa työntekijöistä palvelee asiakkaita pienen luukun kautta, josta ei pääse työntymään läpi. Sosiaalityöntekijät ottavat asiakkaita vastaan omissa työhuoneissaan. Huoneiden välissä on turvaovi. Työntekijät ovat järjestelleet kalusteet siten, että heidän itsensä ja asiakkaan välissä oli vähintään työpöytä. Työntekijöillä on myös henkilökohtaiset, mukana kannettavat hälyttimet. Vaikka asiakastila on erotettu työntekijöiden tilasta, joutuvat nämä kuitenkin kulkemaan asiakkaiden kanssa samassa portaikossa, mikäli haluavat vaihtaa kerros-

ta. Asiakastilan kautta kulkemisen pystyy välttämään siten, että poistuu omasta siivestä ja vaihtaa kerrosta päärakennuksen puolella.

Turun Eston työntekijät työskentelivät kahdessa eri kerroksessa, joista vain toiseen asiakkailta oli pääsy. Estoon pääsi hoitamaan asiaansa niin ikään tiukan seulan kautta. Vaikka ulko-ovi olikin auki, asia piti esittää ala-aulan vahtimestareille. Työntekijöiden tiloja ei ollut erotettu asiakastiloista Asson tapaan, vaan asiakkaat saattoivat liikkua käytävällä vapaasti sen jälkeen, kun olivat päässeet vahtimestareiden ohi. Myös Estossa luukun kautta palvelevien työntekijöiden turvallisuus oli varmistettu sillä, että luukku oli niin pieni, ettei siitä päässyt työntämään itseään läpi. Työntekijöillä oli myös huoneissaan hälyttimet ja Asson tapaan asiakkaiden liikkumista työhuoneissa oli rajattu ainakin työpöydän avulla. Estossa ei ollut aktiivista, kulunvalvontaan tarkoitettua nauhoittavaa kamerajärjestelmää.

7.2.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelun valitsin aineiston keruutavaksi useammasta syystä. Yksi syy on se, että se mahdollistaa haastateltavien yhteisten, jokapäiväisten kokemusten tutkimisen. Sen tuottamat vastaukset ovat kerronnallisia, laajoja ja kysymykset suunnataan tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin. Teemahaastattelussa keskeisiä ovat haastateltavien omat tulkinnat asioista ja heidän niille vuorovaikutustilanteessa antamansa merkitykset. Teemahaastattelun etuja ovat sen joustavuus ja täsmennysten sallivuus. Tämä oli myös yksi tärkeä peruste haastateltavan valintaan kuten myös se, että teemahaastattelun avulla voidaan tutkia uutta, tuntematonta aluetta ja saada kuvaavia esimerkkejä tutkittavasta ilmiöstä. (Alasuutari 1999, 27; Hirsjärvi & Hurme 1988, 35–36; 2001, 47–48.)

Teemahaastattelun luonne on puolistrukturoitu, koska yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen teemojen varassa aihepiirien ollessa kaikille samat. Teemahaastattelu antaa keskusteluun ja vuorovaikutustilanteeseen liikkumavapautta. Haastateltavat halutaan nähdä yksilöinä, joilla on mahdollisuus tuoda ajatuksiaan vapaasti esille itse haluamassaan järjestyksessä. Vastaukset tosin voivat ohjautua moniin eri suuntiin. Teemahaastattelun avulla kerätty aineisto on usein runsas. Mitä syvempi dialogi haastattelijan ja haastateltavan välillä on ollut, sitä rikkaampi on myös kertynyt materiaali. (Alasuutari 1999, 27; Hirsjärvi & Hurme 2000, 135.)

Teemahaastattelua käytetään erityisen paljon juuri laadullisessa tutkimuksessa ja teemojen avulla pyritään tavoittamaan aineiston ydin (Hirsjärvi & Hurme, 1988, 12; Moilanen & Rähkä 2001, 45). Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja näin ollen luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia (Eskola & Suoranta 1998, 210). Laadullinen tutkimus on määrällistä parempi silloin, kun tutkimuskohteena on subjektiiviset ja emotionaaliset, vaikkakin sosiaalisissa suhteissa tuotetut kokemukset kuten väkivallan pelko. Laadullinen aineisto tuo tilastollista enemmän näkökulmaa myös siihen, miten uhkaavissa tilanteissa yleensä toimitaan. (Kvick 2001, 16.) Pelkoa ei voi mitata, sen voi ainoastaan tuntea (Soeder 1997, 124). Koska objektiivinen pelon mittaaminen on mahdotonta, tarkastellaan Koskelan (1996, 21) mukaan empiirisessä pelon tutkimuksessa laadullisten menetelmien avulla ihmisten itse kokemia pelon tuntemuksia. Vaikka pelon tunne ei olekaan mitattavissa, se on silti kerrottavissa ja luettavissa (Kvick 2001, 19). Aineiston analyysissä pyrin ottamaan pelon ja uhan tunteet annettuina eli suhtaudun niihin kokijalleen muistiin jääneinä, todellisina ja sen vuoksi merkittävinä tapahtumina.

Ruumiinfenomenologisen tunteiden tutkimuksen lähtökohtana on Denzinin (1984) mukaan ajatus, että ihmiset ovat yhtä kuin heidän tunteensa. Tämän mukaan ihmistä ei voi ymmärtää, jos ei ymmärrä hänen tunteitaan. Samoin päinvastoin: jos ei ymmärretä tunteita, ei ymmärretä ihmistä. Tunteet ovat samanaikaisesti ihmisessä itsessään ja siinä tilanteessa, jossa hän kulloinkin on. Keskeistä on tunteiden käsittäminen prosessina. Ne eivät ole esineitä, vaan ne syntyvät yksilön ollessa vuorovaikutuksessa sekä itsensä että muiden kanssa. Ne ovat tärkeitä myös ihmisten keskinäisessä kanssakäymisessä, joten sosiaalisuus on aina myös emotionaalisuutta. (Mt., 1–2, 51, 133.)

7.3 Teemoittelu ja tyypittely

Eskolan & Suorannan (1998) mukaan laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on luoda aineistoon selkeyttä ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Analyysillä aineisto pyritään tiivistämään kuitenkin kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Informaatioarvon kasvattamiseen pyritään luomalla hajanaisesta aineistosta selkeä ja mielekäs kokonaisuus. (Mt., 104.) Käytän aineistoni analyysitapana teemoittelua ja tyypittelyä. Teemoittelu on suositeltava keino jonkin käytännöllisen ongelman ratkaisemisessa, koska tällöin aineistosta voi kätevästi poimia käytännöllisen tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa (mt., 135–139). Tavoitteenani on nostaa aineistosta esiin sellaisia teemoja, jotka yhdistävät eri haastateltavia ja jotka vastaavat olennaisesti tutkimusongelmaani. Pyrin käyttämään teemoittelussa hyväkseni jo haastattelurungossa käyttämiäni ja luomiani teemoja. Analyysini rakenne ei kuitenkaan täysin noudata teemahaastattelurungon otsikoita ja järjestystä.

Totesin jo haastattelutilanteessa, että suunnittelemani teemat tulivat keskusteluissa hieman eri tavalla esiin. Samoin itse aiheeseen jatkuvasti lisää perehtyneenä koen joidenkin asioiden liittyvän niin läheisesti toisiinsa, että voin yhdistää ne saman otsikon alle. Edellä mainituista syistä pidän loogisempina noudattaa ennalta laatimani kategorisoinnin sijasta empiirisen aineiston ja tutkimusprosessini tuotoksia.

Kokonaisempien tutkimustulosten tai aineiston havainnollisemman esittämisen kannalta tyypittely on parempi analyysitapa. Päämääränä on rakentaa tyypiesimerkki tarkasteltavasta tapauksesta. Tyypittely edellyttää kuitenkin aina jonkinlaista jäsentämistä, toisin sanoen teemoittelua. Tyypiesimerkki voi olla joko yleisimmin esiintyvä tapaus tai sitten eri tapauksista rakennettu keinotekoinen malli, jota ei esiinny puhtaana todellisuudessa, mutta josta löytyy kaikkien tapausten juuri tyypillisimmät piirteet. Tyypittely syventää teemoittelussa muodostunutta luokitusta. Tyypittelystä nimenomaan tiivistetään ja tyypillistetään vastauksia. (Eskola & Suoranta 1998, 139, 141.)

Teemoittelun ja tyypittelyn avulla toivon saavani nostettua haastatteluaineistosta esiin tavallisimmat ratkaisu- ja selviämismallit väkivallan uhan alla elämiseen työssä ja vapaa-ajalla. Lisäksi etsin haastatteluaineistosta piirteitä, jotka ovat yhteneväisiä tai vastakkaisia tutkimustehtävän yhteydessä esittämiini ennako-oletuksiin ja hypoteeseihin. Tarkastelen lisäksi myös mielikuvia, joita työntekijöillä on heidän omasta selviytymisestään ja miten ne toteutuvat käytännössä.

7.4 Tutkimuksen luotettavuus ja mahdolliset ongelmat

Tutkimustyön yksi tärkeä osa on myös miettiä ja tiedostaa siinä ilmeneviä vahvuuksia ja heikkouksia. Eskola ja Suoranta (1998) kuvaavat haastattelun vuorovaikutustilanteeksi, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. Haastattelutilanteeseen vaikuttavat kaikki normaaliin vuorovaikutukseen liittyvät asiat, mutta se myös eroaa siitä monella tapaa. Haastattelu on yleensä ennalta suunniteltu ja tilanne on haastattelijan alulle panema sekä ohjaama. Haastattelija joutuu myös usein motivoimaan haastateltavaa ja ylläpitämään keskustelua. (Mt., 86.) Haastattelija ja haastateltava tuntevat haastattelutilanteessa omat roolinsa. Haastattelijan rooli vaikuttaa ratkaisevasti siihen, millainen sisältö haastatteluun tulee. Esimerkiksi haastattelijan pysytteleväminen liian orjallisesti haastattelu-rungossa rajoittaa haastateltavien puhetta ja luonnollista siirtymistä aiheesta toiseen sekä estää heitä etenemästä heille tärkeisiin aiheisiin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 122–126.) Haastattelijan reaktiot ovat myös osa tutkimusaineistoa. Näin ollen teemahaastattelun voidaan parhaimmillaan ajatella

olevan keskustelu, jossa molemmat osapuolet ovat aktiivisia tutkimusmateriaalin tuottajia. (Alasuutari 1999, 145, 148–149.)

Teemahaastattelulla kerätyn aineiston runsaus ja elämänläheisyys tekee analyysivaiheen toisaalta mielenkiintoiseksi ja haastavaksi, mutta toisaalta myös ongelmalliseksi ja työlääksi. Lisäksi teemahaastatteluiden haastattelurunko on myös kehitetty ja muodostettu haastattelijan näkökulmasta eikä haastateltavan. Tällöin haastattelusta saattaa jäädä pois aiheen kannalta jotakin oleellista. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 122–126, 135.)

Yksi suurimpia rikosten pelon tutkimisen ongelmia on pelon käsitteen määrittäminen. Tämän tekee ongelmalliseksi se, että pelko on tunne siinä missä viha ja rakkauskin ja tunteet ylipäättään ovat vaikeasti määriteltävissä. (Fattah 1993, 45.) Pelon tavan määrittely riippuu aina tutkimuksen tarkoituksesta ja siitä mihin teoreettiseen viitekehykseen tutkimuksessa sitoudutaan (Skogan 1993, 131). Pelkoja on ongelmallista kategorisoida myöskään niiden järkevyyden perusteella, koska tämä saattaa hämärtää sen seikan, että tunne on kokijalleen aina totta riippumatta siitä, mitä muut ihmiset sen realistisuudesta ajattelevat (Nuppola 1997, 12–14). Ihmisten henkilökohtaisten kokemusten haastattelu ei ole tutkijalle kaikkein helpointa kenttätöitä (O’Beirne ym. 2003, 179).

Yhteiskunnan elinolot ovat kohentuneet ja väkivallan julkinen paheksunta sekä väkivaltatapahtumista kertovat jutut ovat yleistyneet mediassa. Tämä on voinut johtaa työntekijöiden väkivallan sietokyvyn vähentymiseen. Samalla he ovat alkaneet aiempaa useammin pitää haastattelussa ilmoittamisen arvoisina tekoja, joita ei aikaisemmin sellaisina pidetty. (Haapaniemi & Kinnunen 1997, 14.) Tutkimukset osoittavat kuitenkin, että ihmiset unohtavat vuodessa noin 30 % heille sattuneista tapaturmista. Väkivallan uhriksi joutumiseen liittyvä häpeän tunne saattaa myös vähentää halua kertoa tapahtumasta. (Salminen 1997, 12.) Uhkailuja jostain syystä vähätellään. Niistä puhutaan enemmänkin arkipäiväisinä asioina eikä todellisina uhkina. Haastateltava miettii aina muutenkin haastattelutilanteessa, kuinka paljon kertoo tutkijalle asioita. Ne, jotka suostuivat haastateltavaksi, olivat valmiita kertomaan asioista, ja ne asiat mitä ne kertoivat, olivat taas osittain riippuvaisia heille esitetyistä kysymyksistä. (O’Beirne ym. 2003, 184.)

Koska tutkimukseni tarkastelee aihetta uhrin näkökulmasta ja jättää tekijän tarkastelun ulkopuolelle, siinä osittain sivuutetaan väkivallan vuorovaikutusluonne. Viktimologisen tutkimuksen kohteena ovat rikokset, joille on olemassa selkeästi määriteltävä uhri, yleensä henkilö tai kotitalous. Oman tutkimusaiheeni kannalta kohteen rajautuminen henkilöön ei mielestäni ole ongelma, koska tarkas-

telen väkivaltaa sen eri muodoissa, sillä uhkaamista sekä sen aiheuttamaa pelkoa ja turvattomuutta ylipäättään.

Haastattelija tuo tilanteeseen mukaan omat käyttäytymismallinsa, sukupuolensa, kulttuurinsa ja ammattinsa (Alasuutari 1999, 145). Koen yhdeksi tutkimukseni vaaraksi sen, että omat kokemukse-
ni ja myös vahvat ennako-oletukseni saattavat vaikuttaa suurelta osin tutkimusaiheeni objektiiviseen tarkasteluun. Tosin olen ollut toimistotyöstä pois jo yli puoli vuotta, mikä on varmasti osaltaan helpottanut tilannetta. Olen miettinyt myös sitä, että mikä vaikutus on sillä, että haastattelen tuttuja työtovereitani ja lisäksi joitain sellaisia henkilöitä, joita en ole koskaan tavannut. Tutulle ihmiselle kerrotaan asioita eri tavalla ja varmasti eri laajuudessa kuin tuntemattomalle. Lisäksi myös sukupuoli-asetelma vaikuttaa varmasti vastauksiin: vastakkaisen sukupuolen kanssa käyty keskustelu on aina erilaista kuin mitä se olisi saman sukupuolen edustajan kanssa. Puhumattomuus saattaa johtua toistuvien väkivaltakokemuksen rankasta kuormittavuudesta ja ahdistavuudesta. Todellisuus tavallaan kielletään. On myös luonnollista, että haastattelutilanteessa haluaa antaa itsestään mahdollisimman ongelmattoman kuvan (Koivula 1994, 130.)

Alasuutarin (1999) mukaan haastattelijan tulisi pyrkiä tasavertaisuuteen haastateltavan kanssa niin, että mahdolliset valtarakenteet eivät vaikuttaisi haastateltavaan. Omassa tutkimuksessani valtasuhteet eivät todennäköisesti vaikuta niin voimakkaasti, koska olen samalla haastateltavien kollega ja meillä on sama kokemusmaailma asunnottomien asiakkaiden kanssa työskentelystä, minkä vuoksi olen tavallaan samalla tasolla heidän kanssaan. Alasuutarin jatkaa, että tasavertainen suhde syntyy helpommin silloin, kun esimerkiksi nainen haastattelee naista. Itse koen työhistoriani olevan juuri haastatellessa eduksi, koska tasavertainen tunnelma on tällöin helpompi luoda. (Mt., 146.)

Tutkimuksessa ongelmana saattaa olla myös eron tekeminen nimenomaan sosiaalitoimistossa työskentelevien työhön. Miksi juuri sosiaalitoimiston työntekijät olisivat laadullisen aineiston keskiössä, kun esimerkiksi kioskimyyjätkin kokevat työssään paljon uhkaa. Luulenpa, että näiden kahden ammattikunnan uhkatilanteista johtuvat päätökset ovat ainakin erilaisia: myyjä saattaa vähentää käteiskassan määrää ja lisätä turvalaitteita. Sosiaalitoimistossakin saatetaan lisätä turvalaitteita, mutta siellä ei voi toimia vähemmän uhkaajan näkemyksiä vastaan.

7.5 Vaara- ja uhkatilanteet Helsingin ja Turun sosiaalivirastoissa

Työ ja työpaikka eivät saa vaarantaa työntekijän henkistä ja fyysistä hyvinvointia. Työnantaja on ensisijaisesti vastuussa työntekijöiden turvallisuuden huolehtimisesta. Työturvallisuuslain 27 pykälän mukaan työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, jossa kiinnitetään jo ennalta huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja sellaisiin toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteiden vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai ainakin rajoittaa. Väkivallan uhka on käsiteltävä työntekijöiden kanssa lain 14 pykälän mukaan annettavassa perehdytyksessä, opetuksessa ja ohjauksessa sekä työpaikalle lain 9 pykälän perusteella laadittavassa työsuojelun toimintaohjelmassa.

Lainsäädännöstä huolimatta turvaohjeet ja -toimet eivät välttämättä vastaa kaikkien työyksiköiden tarpeita ja myös väkivaltatilanteiden kirjaaminen on puutteellista. Puutteellisen raportoinnin takia työturvallisuus saattaa jäädä hoitamatta, koska organisaation johto ei ole tietoinen todellisesta tilanteesta (Brown ym. 1986, 121). Vähäinen ilmoitusherakkyys saattaa johtua siitä, että jonkinasteisen väkivallan riskin ajatellaan sisältyvän työn luonteeseen tai uhri on voinut kokea itsensä tapahtumaan jossain määrin syylliseksi. Monesti lomaketta ei vaan yksinkertaisesti jakseta täyttää tai sen täyttäminen koetaan traumaattiseksi, koska uhkatilanne täytyy käsitellä yksityiskohtaisesti uudelleen. (Neiman 2005; Weizmann-Henelius 1997, 97.) Näistä syistä väkivalta ja uhkatilanteita esittävät tilastot ovat puutteellisia ja niiden luotettavuuteen pitää suhtautua varauksella (Hyvönen 2005; Koivula 1994, 105). Työntekijän eli uhrin oikeusturvan kannalta tapahtumien mahdollisimman tarkka kirjaus on erittäin tärkeää, koska tällä tavalla saadaan käyttöön tärkeää tietoa työyhteisön turvallisuuden liittyvistä puutteista ja riskeistä. Ilmoituksen teko väkivallasta viestittää osaltaan myös asiakkaille, että väkivalta on poissuljettu käytösmalli sosiaalivirastossa. Työpaikalla tapahtuneista rikoksista olisi Rikosuhritoimikunnan mietinnön (2001) mukaan uhrin kannalta tärkeää ilmoittaa johdonmukaisesti poliisille (mt., 135). Sama viesti on kirjattu myös Helsingin sosiaaliviraston yleiseen väkivaltaohjeeseen (2003, 6).

Selvityksiä vaara- ja uhkatilanteista on tilastoitu Helsingissä vuodesta 1995 ja Turussa vuodesta 1994 lähtien (Hyvönen 2005; Puljujärvi-Seila 2006). Käytössä olevat selvityslomakkeet on tämän tutkimuksen lopussa (Liite 2 ja 3). Selvityksissä raportoitavat tilanteet ovat määritelty normaalista poikkeaviksi, jolloin mukana olleen työntekijän oma subjektiivinen kokemus ja tuntemus toimivat raportoinnin perustana. Molemmissa kaupungeissa uhkatilanneilmoituksen tekeminen on vapaaehtoista mutta suositeltavaa. Haluan korostaa, että seuraava taulukko kuvaa kaupunkien sosiaalivirastoa kokonaisuudessaan eikä yksinään omia tutkimuskohteitani.

TAULUKKO 2. Raportoidut vaara- ja uhkatilanteet Helsingin ja Turun sosiaalivirastoissa vuosina 2000–2005 (tapauksia yhteensä).

Vuosi	Helsinki	Turku
2000	315	102
2001	308	99
2002	375	87
2003	464	81
2004	829	268
2005	1203	166

Lähde: Helsingin ja Turun kaupunkien työsuojeluyksiköistä tutkimusta varten luovutetut tiedot.

Sekä Helsingissä että Turussa väkivaltatilanteiden määrä on noussut merkittävästi vuonna 2004 ja suuntaus näyttää ainakin Helsingissä jatkuvan yhä. Molemmissa kaupungeissa on väkivalta-asia ollut työsuojelupäälliköiden mukaan yhtenä työskentelyn painopistealueena jo pidempään ja asiasta on puhuttu paljon, mikä on varmaan myös vaikuttanut ilmoitusten määrän lisääntymiseen. Samoin työturvallisuuden sisältyminen lainsäädäntöön (Työturvallisuuslaki 738/2002) 1.1.2003 lähtien on saattanut myös olla osasy. Molemmissa kaupungeissa arvioidaan, että työntekijät on saatu ymmärtämään tai uskomaan, että lomakkeen täyttö parantaa asioita ja työsuojeluyksiköt ovat tuoneet lomakkeen täyttämisen tärkeyttä esille erityisesti purkutilanteiden yhteydessä. (Hauninen 2005; Hyvönen 2005 ja 2006.) Sekä Turussa että Helsingissä on käytössä väkivaltatilanteesta ilmoittava lomake ja väkivaltaan varautumisohjeet, jotka sisältävät myös toimintaohjeita.

Helsingin ja Turun sosiaalivirastojen yleisten väkivaltaohjeiden sisältö on suurin piirtein sama, tosin Helsingin versio on sisällöltään hieman laajempi. Ohjeissa puhutaan fyysisen ympäristön suunnittelusta, väkivallan huomioinnista työkäytännöissä, toiminnasta väkivaltatilanteessa tai tilanteen uhatessa sekä toiminnasta tilanteen jälkeen. Helsingissä väkivallalla uhkaamisesta sekä väkivallasta ilmoitetaan aina linjajohdolle sekä työsuojelulle, joka käsittelee selvitykset kokouksissaan. Ilmoitukset tilastoidaan vuosittain ja ne käsitellään viraston henkilöstötoimikunnassa. Työsuojelupäällikkö tai valtuutetut ilmoittavat vakavista väkivaltatapauksista työsuojelupiirille. (Kananoja & Hyvönen 2003, 5–6; Turun... 2005.)

Työnantajan olisi hyvä varmistaa, että kaikki henkilökuntaan kuuluvat ovat tietoisia väkivaltariskeistä ja tarvittavista toimenpiteistä väkivallan ja sen uhalta suojautumisen varalta. Myös työntekijöiden on tärkeä noudattaa sovittuja toimenpiteitä ja ohjeita. (Isotalus & Saarela 2001, 15.) Omista

tutkimuskohteistani Helsingin Assossa on käytössä oma sisäinen väkivaltaohje. Myös Turun Estossa tällainen ohje on tehty, mutta kukaan haastattelemistani työntekijöistä ei tiennyt sen olemassaolosta. Molempien työyksiköiden sisäiset ohjeet mukailevat hyvin pitkälle kaupungin yleistä ohjetta, tosin niissä on tarkemmin määritelty miten toimiston sisällä toimitaan erilaisissa tilanteissa ja kenelle kuuluu vastuu mistäkin.

Asson ohje korostaa hyvän ja johdonmukaisen asiakaspalvelun merkitystä väkivaltatilanteiden ehkäisyssä. Työntekijöitä ohjeistetaan olemaan lupaamatta asiakkaille mitään sellaista, joiden toteutumisesta ei voi olla itse varma. Lisäksi ohjeessa tuodaan voimakkaasti esiin se, että asiakas ei saa missään tapauksessa hyötyä uhkaavasta käytöksestä. (Eryityssosiaalitoimiston...¹ 2004, 3.) Eston ohjeessa korostuu henkilöstön koulutus kohtaamaan erilaisia ja eri kulttuuritaustaisia asiakkaita. Väkivallan ennaltaehkäisy lähtee jo työntekijöiden valinnasta, jossa kiinnitetään huomiota työntekijän sopivuuteen kestävä väkivallan uhkaa. Lisäksi ohje korostaa tiedonkulkua toimiston sisällä. (Suviola 2001, 2.)

¹ Asumattomien sosiaalipalvelut eli Asso on ollut nimeltään Eryityssosiaalitoimisto 31.12.2004 saakka.

8 ANALYYSI

8.1 Haastateltavien perustiedot

Haastateltavista oli miehiä neljä ja naisia yhdeksän. Etenkin miesten kiinnostus aiheittani kohtaan yllätti minut positiivisesti. Haastateltujen keski-ikä oli noin 34 vuotta nuorimman haastateltavan ollessa 30- ja vanhimman 49-vuotias. Vakituksessa työsuhteessa heistä oli kahdeksan loppujen työskennellessä määräaikaisella sopimuksella. Haastateltavien joukossa oli sosiaalityöntekijöitä, johtavia sosiaalityöntekijöitä, toimistosuhteereita, sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä, joista lähes kaikki – myös samalla nimikkeellä työskentelevät – toimivat hyvin vaihtelevissa ja toisistaan poikkeavissa työtehtävissä.

Haastateltavat olivat toimineet nykyisessä työtehtävässään keskimäärin 3,5 vuotta. Tämän lisäksi joillakin oli jo aikaisempaa kokemusta sosiaalialalta tai sosiaalitoimistossa työskentelystä. Keskimäärin kokemusta oli 5,5 vuotta/työntekijä. Pisimmillään kokemus sosiaalialalta oli yli 20 vuotta ja lyhimmillään nelisen kuukautta. Sallin haastateltavieni puhua kaikista sosiaalialalla kokemistaan uhkakokemuksista ja huomioin ne myös analyysissa. Mielestäni aikaisempia kokemuksia ei ole järkevää väheksyä ja niitä on myös vaikea rajata ainoastaan nykyiseen työtehtävään, koska yli kymmenen vuotta sitten tapahtunut uhkatilanne saattoi vaikuttaa vielä haastatteluhetkelläkin haastateltavan kokemusmaailmaan hyvin voimakkaasti.

Haastateltavien koulutustason tarkkaan erittelyyn en koe olevan tässä yhteydessä suurempaa tarvetta. Koulutustaso vaihteli kuitenkin paljon. Muodollisesti päteviä työssään oli seitsemän. Muilla oli opinnot vielä kesken tai heillä oli jonkun muun alan koulutus. Tiedustelin haastateltavilta myös heidän siviilisäätyään ja lasten lukumäärää, koska halusin tietää, onko näillä asioilla merkitystä väkivallan pelon kokemuksiin. Haastateltavista kuudella oli lapsia ja kahdeksalla jonkinasteinen parisuhde eli seurustelukumppani, avo- tai aviopuoliso.

8.1.1 Tunnistettavuus

Olen pyrkinyt olemaan työssäni hyvin varovainen siinä, etteivät haastateltavat olisi liian tunnistettavia. Niinpä olen sekoittanut haastattelujärjestyksen: numerot eivät tarkoita aikajärjestystä. Pysin tällä tavalla suojelemaan haastateltavaani oman toimistonsa sisällä, koska yleensä ainakin joku työntekijä oli tietoinen, ketä haastattelin ensimmäisenä ja ketä viimeisenä. Numeroin haastattelut uudelleen siten, että järjestin ne ”pituusjärjestykseen” eli haastattelusta, joka oli litteroituna pisin,

tuli numero yksi ja niin edelleen. Tällä tavalla sekoittuivat myös Helsingin ja Turun haastattelut keskenään.

Pyrin myös välttämään haastattelujen lainauksissa liiallisten tunnistettavuuksien paljastamista. Sen vuoksi en merkitse haastatteluista muuta lähdetietoa kuin numeron. Myös koska Turussa asiakkaat kulkivat vahtimestareiden ja Helsingissä vartijoiden seulan läpi, päätin käyttää jatkossa myös vahtimestareista sanaa *vartija*. Näin vahtimestari tai vartija ei yhdistä työntekijää tiettyyn kaupunkiin. Sovin myös haastateltavieni kanssa siitä, että voin tarvittaessa muuttaa heidän mahdollisesti käyttämänsä murre sanat yleisempään muotoon, etteivät he paljastuisi oman puhetapansa kautta. Olen kuitenkin pyrkinyt valitsemaan haastatteluista analyysiin sellaisia katkelmia, joista minun on täyty-
nyt muuttaa mahdollisimman vähän sanoja tai ei ollenkaan.

8.1.2 Analysointi käytännössä

Aineiston laajuudesta johtuen olen pyrkinyt analyysivaiheessa yksinkertaistamaan sitä tiivistämällä ja taulukoimalla vastauksia. Keräsin aluksi haastateltavien perustiedot yhteen taulukkoon, että minun oli helpompaa ja nopeampaa muistaa, kenestä haastateltavasta oli kyse, mikä oli tämän ikä, lasten määrä, koulutustaso ja niin edelleen. Seuraavaksi etsin haastatteluista ne kohdat, joissa haastateltavat puhuivat heille tapahtuneista uhkatilanteista, keräsin vastaukset yhteen, tiivistin ja siirsin ne taulukkoon. Taulukon sarakkeiden pohjana käytin temahaastattelurungon kysymyksiä (ks. Liite 1) eli käytännössä siirsin yhteen sarakkeeseen jokaisen haastateltavan juuri siihen kysymykseen antaneen vastauksen. Koska keskustelu yleensä rönsyili, vastausten etsiminen juuri tiettyyn kysymykseen oli välillä työlästä. Tuottamani taulukon perusteella kirjoitin lopulta luvun 8.2.

Samaa käytäntöä käytin myös jatkossa. Seuraavaksi etsin, tiivistin, taulukoin ja kirjoitin samalla periaatteella kaiken sen, mikä mielestäni oli suoraa vastausta tutkimuskysymykseeni. Tästä taulukosta tuli hyvin paljon ensimmäistä taulukkoa laajempi. Olen liittännyt esimerkin vuoksi pari käyttämäni taulukkoa yksinkertaistettuna tämän työn liitteeksi (Liite 4 ja 5). Olen yksinkertaistanut taulukkoja vielä lisää ennen työhön liittämistä haastateltavien tunnistettavuuden välttämiseksi. Analyysin lopussa esittelen aineistosta esiin nousseet kolme tyyppiä. Olen käyttänyt tyyppittelyssä ja samankaltaisuuksia etsiessäni apuna nimenomaan edellä mainittuja taulukoita.

8.2 Uhkatilanteet

8.2.1 Koetut uhkatilanteet työssä

Vaikka vain pieni osa asiakassuhteista kriisiytyykin väkivallaksi, on silti todennäköisempää, että sosiaalitoimiston työntekijä joutuu uransa aikana vähintään yhteen väkivaltatilanteeseen kuin että näin ei kävisi lainkaan (Väkivaltaiset... 1987). Jokainen haastateltavani koki tai oli kokenut ainakin jollain tasolla väkivallan uhkaa työssään. Kaikki eivät kuitenkaan haastatteluhetkellä kokeneet sitä suoranaisesti itse, vaan joillekin kokemus syntyi työtovereiden uhan kokemusten kautta. Vaikka kaikilla ei ollut omia uhkakokemuksia, he kuitenkin tiedostivat uhan olemassaolon.

Mielenkiintoisinta uhkatilanteiden määrittelyssä oli mielestäni se, että lähes jokainen määritteli joutuneensa väkivallan uhkatilanteisiin kymmenisen kertaa. Arvio oli sama henkilöillä, jotka olivat työskennelleet sosiaalitoimistossa viisitoista vuotta tai heillä, joiden työkokemus oli kestänyt alle vuoden. Tämä ei välttämättä tarkoita sitä, että kun sosiaalialalla on kohdannut kymmenisen uhkatilannetta, uusia ei enää tule. Sen sijaan ilmiö saattaa johtua siitä, että uhkatilanteita ei yksinkertaisesti muisteta enempää: kun uusi uhkatilanne tulee, jokin vanha ja vähäpätöisempi taas unohtuu. Ehkä ihminen pyrkii myös tällä tavoin suojelemaan itseään. Voi myös olla mahdollista, että työkokemuksen karttuessa samoja tilanteita ei enää hätkähä samalla tavalla tai niitä ei määritellä uhkaaviksi siten kuin tehtiin työsuhteen alkuvaiheessa ja sen vuoksi ne jäävät kokeneimmilla kokonaan laskuista pois.

Yhteiskunnassa vallitsee melko yksimielinen käsitys siitä, että ihmistyötä tekevät ammattilaiset joutuvat yhä useammin ja vakavammin aggressiivisuuden kohteiksi ja että väkivaltaisuus on ylipäänsä lisääntynyt (Simula 2000, 48). Yleensä väkivaltatapauksiin sisältyy useammanlaista väkivaltaa, esimerkiksi lyöntiä voi edeltää uhkailu ja tavaroiden rikkominen. Kuitenkin esimerkiksi Kinnusen (1994) ja Koivulan (1994) tutkimusten mukaan sosiaalityössä koettu väkivalta on useimmiten henkistä. Sama tuli esiin myös omassa aineistossani. Haastateltavista ainoastaan yksi oli joutunut asiakkaan taholta fyysisen väkivallan kohteeksi, kun 16-vuotias poika oli lyönyt työntekijän pään lavuaariin tämän pestessä käsiään vessassa. Eräs toinen haastateltavista oli kokenut asiakkaan seksuaalisen ahdistelun uhkaavana, vaikka fyysisiä haittoja ei syntynytkään:

”Mut täs kävi, ei oo montaa kesää aikaa, kun mä just tosta, kun mä tossa noin, niin tos kävi semmonen, että mulle tuli kaveri takaapäin, mä olin yksin. Hän ei tullu kyllä

pahassa, siis hän ei ollut millään tavalla väkivaltainen, mut hän tuli takaapäin ja kävi mun rintoihin kiinni.” (Haastattelu 1)

Yksi haastateltava oli kokenut epämiellyttäväksi miesasiakkaiden röyhkeän käytöksen:

”Sit ne suurin piirtein siis tuijottaa mun rintoja kun ne puhuu mulle ja mul on semmonen olo että mä ikään kun mä olisin niinku koiran roolissa siinä. Et se on.. se on niinku hyvin alentavaa se käytös ja semmosta pilkallista semmosta hymähtelyä ja semmosta mitätöivää.” (Haastattelu 10)

Varsan (1993) mukaan sukupuoli häirintä ja ahdistelu saattaa aiheuttaa suuria psyykkisiä ja sosiaalisia ongelmia kohteeksi joutuneelle henkilölle. Myös itse naisena tuntisin edellä mainitut tilanteet omalla kohdallani todennäköisesti hyvin kiusallisina ja alentavina.

Läheltä piti -tilanteet

Ulkopuolisen on hyvin vaikea arvioida toisten kokemien uhkatilanteiden vakavuutta. Kinnusen (1994) mukaan tekojen vakavuutta ei voi arvioida pelkästään konkreettisen teon ja sen aiheuttamien fyysisten vammojen perusteella, sillä moniin tapauksiin liittyy myös kokijan henkilökohtaisen turvallisuuden tunteen rikkoutumiseen liittyvää henkistä kärsimystä, pelkoa tai ahdistusta. Lisäksi väkivallan uhka saattaa joissain tilanteissa olla hyvinkin voimakasta ilman, että tapahtuneesta lopulta jää mitään ulkoisesti havaittavia fyysisiä jälkiä. (Mt., 21.) Samoja havaintoja voin tehdä omasta aineistostani. Henkisen väkivallan uhan lisäksi kahdeksan haastateltavaa oli joutunut läheltä piti -tilanteeseen, joista toisille kokemus oli ollut hyvin traumaattinen. Lisäksi joillakin haastateltavilla pelkkä henkinen väkivallan uhan kokemus oli aiheuttanut niin voimakkaita reaktioita, että he joutuivat olemaan sen vuoksi pitkään sairauslomalla:

”...tää asiakas oli ruvennu siellä [hoitopaikan nimi] puhumaan, et kas kummaa, ku se [haastateltava] elää vielä. Et ku se kulkee ja elää tuolla, et, et sehän, et sen kyllä pitäis joku päästää päiviltänsä ja että, et kysy siltä [hoitopaikan] työntekijältä, et tiedät sä, et muistat sä mitä sille Oulun yhelle vittumaiselle sossulle kävi...[...] tää työntekijä soitti, et jos tää asiakas tulee toimistolle, et nyt, et hän pelästy ihan kauheesti, että se on häipynyt täältä, et se on tälläsiä puheita puhunu susta, että, et tota N. pääsee pian hengestään, et ihme, et sitä ei oo kukaan muu vielä lopettanu. Ja kaikist kauhein, mikä mua niinku sitte siinä rupes niinku oikeesti pelottaan, et ku [työntekijä] kerto, et-

tä se oli varastanu [hoitopaikan] keittiöstä, minne sillä ei oo mitään asiaa, niin kaikist suurimman keittiöveitsen... Semmosen jonku ison pihviveitsen ja sitte jotain muita pienempiä veitsiä, et ne oli muovikassiin käärittynä siellä sen sängyn alapuolella. Yhdistettynä noi puheet ja sitte ku tää henkilön aikasempi historia...” (Haastattelu 4)

Erilaiset läheltä piti -tilanteet vaikuttivat syntyneen asiakkaan puolelta ennalta suunnittelematta, mutta aineistossa oli myös tapauksia, jossa asiakkaan tarkoituksena oli saada työntekijästä henkinen ylivalta:

”Hänhän uhkas edellisellä asioinnilla.. ö.. oli tulossa mun pöydän väärälle puolelle, jollonka mä käskytin häntä moneen kertaan mm.. pysymään sillä omalla puolellaan ja hän vaan jatko, ilmeisesti kokeillakseen joko.. joko sitä, että et.. pelästytkö minä taikka sitte tarkotuksella et pääsee sille etäisyydelle mistä pystyis tekemään jotain... Mitä sitte olis tehnytki mutta.. mä sit käskytin häntä ja ku hän ei totellu niin mä sit tönäsin hänet takasin sinne omalle puolelleen...” (Haastattelu 2)

Pahimmillaan jotkut työntekijät olivat saaneet tilanteen päätteeksi äkkipikaistuneen asiakkaansa palveluluukusta sisään:

”Se kaveri tuli sieltä yli. Pomppas sieltä tiskin yli. Hän siinä huusi, niin hän huusi tota noin, et mä tuun.. Tai siitähän se lähti, et hän huusi, et mä tuun ja tapan sut.. Oli tota noin semmonen toinen pomo toiselta osastolta oli luvannu sille kaverille takin ja se kaveri tuli ja mä sanoin: ”Ei mulla oo sulle takkirahaa, et en mä voi antaa, et sun täytyy jostain muusta.” Ja se rupes huutamaan ja raivoomaan ja siitä se sit lähti. Ja hänelle oli se luvattu, mut tietty mä en voinu rahaks muuttua. Et tää ei ollu sitte, toinen päällikkö soittanu ja kysyny, et onko meillä rahaa. Ei hänellä ollu rahaa, koska hän oli pieni eläkeläinen. Se oli vaan käskeny hakee. Ja se riita tuli siitä. Hän ei sitä ollenkaan ymmärtäny, ku oli luvattu ja hän ei saakaan. Et se niinku sitte kärjisti sen homman.” (Haastattelu 1)

”No tota, se kaikista kamalin tilanne oli sillon, kun oli toi luukku siis niin avonainen, et se ihminen pääsi sielt tulemaan sisälle. [...] Sitten oli yks narkkari siinä roikkumassa ja pyytää sitoumusta. Mä rupeen hakemaan häntä tuolta. Häntä ei löydy niinku ollenkaan täältä meidän järjestelmästä ja sit mä kysyn häneltä, ei hän edes oo niinku sos-

sun asiakas, mut ku hän on kuullu kadulta, että täältä saa. Ja sit mä rupesin sille niinku selittämään, et eihän se näin mene niin sillon se veti puukon ja tuli, tuli siihen, et nyt sä huora kuolet ja.” (Haastattelu 6)

Muita haastateltavien työssään kokemia läheltä piti -tilanteita olivat muun muassa seuraavat:

- Kiireellisessä huostaanottotapauksessa perheenisä oli kohottanut nyrkin lyödäkseen. Tilanne oli rauennut tyttären tartuttua isänsä käteen.
- Asiakas oli tyytymätön saamaansa palvelun nopeuteen, jolloin hän yritti lyödä ja potkaista työntekijää. Työntekijä sai vedettyä oven asiakkaan iskujen väliin.
- Asiakas oli huoneeseen tullessaan potkaissut tuolia niin, että se oli kimmonnut pöytään, joka oli taas osunut työntekijään. Samainen asiakas oli eri kerralla huoneeseen tullessaan viskannut mitään sanomatta paperinsa päin työntekijän kasvoja.
- Vartija tönäisi poistotilanteessa asiakkaan melkein käytävässä kulkeneen työntekijän päälle.
- Asiakas oli uhannut työntekijää aseella. Työntekijä koki itse provosoineensa asiakasta.

Uhkaukset

Lähes kaikki haastateltavat olivat saaneet tappouhkauksia, lähes jokaisen perheenjäseniä oli uhattu vahingoittaa ja kotiosoitteet selvittää tai asiakas oli uhannut olla odottamassa työntekijää toimiston ulkopuolella työpäivän päätteeksi. Joillekin asiakkaat olivat jopa soitelleet tai kirjoitelleet kotiin. Monet olivat joutuneet todistamaan työpaikalla myös työtovereihin kohdistuvia uhkauksia. Yksi haastateltavista oli ollut samaan aikaan käytävässä, kun asiakas oli uhannut vetää puukolla toisen työntekijän kurkun auki. Toinen oli ollut todistamassa tilannetta, jossa asiakas oli yrittänyt lyödä lähestyvää työntekijää. Lisäksi monet olivat ottaneet vastaan asiakkaan muille työntekijöille latelemissa uhkauksia. Koivulan (1994) tutkimuksen tapaan myös omat haastateltavani eivät useinkaan ottaneet tappouhkauksia vakavina, vaan niitä pidettiin lähinnä voimattoman raivon ilmauksina (mt., 108). Varsinkin puhelimesa tulleita ja voimakkaasti päihtyneiden laukomia tappouhkauksia vähäteltiin:

”Mut tota, puhelimes tulee paljo semmosta, että jos rahaa ei saa heti, niin sit siin tulee jotain, että, et mä tulen käyttämään sua sitte töitten jälkeen. Mut en mä oo kokenu, et ne tulis ikinä mistään lähiöistä tänne keskustaan uhkailemaan sit vaan sen takii, että pääsee uhkailemaan.” (Haastattelu 9)

”Yks silleen, että et se asiakas oli mun huoneessa oli aika päissään, päissään mutta tota mä en osannu sitä ottaa oikein vakavasti. Ihan sen takia et se oli aika pikkunen mies ja tota ku mul oli kuitenkin koko ajan niinku silmäkontakti meiän vartijaan ja ku se kuuli, et sen asiakkaan niinku ääni rupee nousemaan, niin tavallaan mulle ei tullu semmosta tunnetta, et siin ois mitään hätää.” (Haastattelu 11)

Jotkut tappouhkaukset otettiin kuitenkin tosissaan. Eräs haastateltava jaotteli tappouhkauksia vakavasti ja ei-vakavasti otettaviin seuraavasti:

”Ja mun mielest ne on yleensä semmosia, tai jotenki tuntuu, et ne on monesti semmosia lipsautuksia, et hermostuu ja sitte ehkä on niinku tottunu ratkasemaan ongelmia, ongelmia uhkailemalla ja, ja sitte sen takia sanoo niin. Mutta tota, on ollu joitain sitte semmosia, semmosia, että, et tyyppi kattoo ihan kirkkain niinku rauhallisena, kirkkain silmin sua ja, ja tota.. uhkaa selvittää sun kotiosotteen tai muuta ja ne ehkä tuntuu sitten vielä niinku jotenki niinku hankalemmilta, jos se on niinku ihan rauhallinen ja sitte vaan niinku kattoo et, et jotenki tuntuu, että jos ihminen hermostuu, nii se ehkä voi niinku sanoa jotain sellasta niinku, mitä se ei oo ihan loppuun asti miettiny.” (Haastattelu 3)

Buss käytti ensimmäisenä epäsuoran aggression käsitettä vuonna 1961. Hän tarkoitti sillä kaikkea sellaista aggressiota, joka ei ollut suoraan suunnattu itse kohteeseen. Tämä onkin ollut yleensä tavallinen tapa käsittää epäsuora aggressio. Epäsuoralla aggressiolla voidaan tarkoittaa myös sellaista käyttäytymistä, joka vahingoittaa toista henkilöä ikään kuin mutkan kautta, yleensä siten, että aggressiivinen henkilö käyttää sosiaalisia suhteitaan välineenä suuttumuksensa kohteen vahingoittamiseksi. (Lagerspetz 1998, 65.) Tällaista epäsuoran aggression ilmaisemisen tapaa löytyi myös omasta aineistostani. Lisäksi työntekijöitä uhattiin myös asianajajilla ja erilaisten valitusten tekemisellä:

”Yks asiakas u.. u.. uhkas sillä tavalla, että.. rakens sitä uhkausta jo pitkään ai.. niinku asiakastapaamisella ja.. ja tota sitte sano tällä tavalla että, nii että ku säki oot iha.. ihan reilu ollu mua kohtaan et ois tosi ikävää joutuu järjestää sut hakatuks.” (Haastattelu 2)

”...siinä sitte asiakas useampaan kertaan rupes vihjailemaan tämmösestä asiakkaasta, et, et tunnetsä sen ja sen, joka on mun asiakas, joka on yks meidän niinku vaarallimmista asiakkaista.” (Haastattelu 2)

Työsuhteen laatu

Rikosuhritoimikunnan mietinnön (2001) mukaan määräaikaisessa työsuhteessa olevat työntekijät joutuvat väkivallan kohteeksi todennäköisemmin kuin muut (mt., 133). Myös Paanasen (2000) tutkimuksen mukaan eniten määräaikaisia työntekijöitä oli niissä ammateissa, joissa väkivallan riski on suurin. Hänen mukaansa varsinkin sosiaalialalla määräaikaisten riski joutua väkivallan kohteeksi oli selvästi suurempi kuin vakituisten. (Mt., 37.)

Omassa aineistossani tämä ei tule suoranaisesti esille: tarkasteltaessa vakituisten uhkakokemuksia tarkemmin määräaikaisiin nähden, vakituiset olivat kokeneet keskimäärin yhdeksän väkivaltatapausta työurallaan, kun määräaikaisten vastaava luku oli vain viisi. Tosin kun tähän huomioidaan työkokemuksen pituus, vakituisilla työntekijöillä uhkatilanteita on ollut keskimäärin 1,21 vuodessa, kun määräaikaisilla vastaava luku on lähes kaksinkertainen: 2,35. Haluan kuitenkin tässä kohtaa viitata aikaisempaan olettamukseeni siitä, että väkivaltakokemuksia ei muisteta tiettyä määrää enempää tai eri tilanteet koetaan työuran eri vaiheissa uhkaaviksi. Tämän vuoksi koen väkivaltatilanteiden vertailun määräaikaisten ja vakituisten välillä oman aineistoni perusteella vaikeaksi.

Aineistosta kuitenkin käy ilmi se, että työkokemuksen alussa uhkatilanteita sattui helpommin. Tällä ei kuitenkaan ollut selkeästi tekemistä työntekijän työsuhteen laadulla:

”Ja tota, mä olin itse asias varmaan toista päivää siellä töissä niinku, toista päivää ikinä tekemäs sosiaalityötä, et se oli siinä aika rankka tilanne siin mielessä. [...] ...et tota kyl mä niinku jotenki jähmetyin siihen, et vaikka niinku ei mul... [...] ...mut ei mul ollu minkäänlaist refleksiä.” (Haastattelu 9)

8.2.2 Uhkatilanteen laukaisijat

Väkivaltaa ei voi joka kerta ennustaa etukäteen, mutta on olemassa tiettyjä tilanteita, joissa uhka on erityisen suuri. Näitä ovat Brownin ja kumppaneiden (1986) mukaan esimerkiksi erilaiset pakko-toimenpiteet tai kielteiset päätökset silloin, kun asiakas tuntee tarvitsevänsä palvelua erityisen kipeästi, mutta sitä ei voida myöntää (mt., 46; vrt. Kaplan & Wheeler 1983, 343). Raha-asioiden kuulu-

minen toimenkuvaan voi myös olla yksi riskitekijä. Kivivuoren ja kumppaneiden (1999) opettajien turvattomuuteen kohdistuneessa tutkimuksessa suurin osa loukkaavista tilanteista liittyi siihen, että opettaja puuttui oppilaiden väliseen väkivaltaan tai sääntöjen vastaiseen toimintaan (mt., 17). Samaa tulosta voidaan varmasti soveltaa myös sosiaalitoimiston työntekijöihin: esimerkiksi sosiaalityöntekijä toimeentulotukipäätöstä tehdessään joutuu puuttumaan ihmisen yksityisyyteen ja antamaan tälle erilaisia noudatettavia sääntöjä ja ehtoja. Aina asiakas ei ole työntekijän kanssa samaa mieltä varsinkaan omasta vastuustaan asioiden hoitamisessa.

Haastateltavani määrittivät aika yksimielisesti uhkausten esittämisen todennäköisemmäksi tilanteissa, joissa asiakkaan vaatimukset olivat kohtuuttomia, rahaliikenne takkusi, asiakas käsitti tai luki tilanteita väärin taikka koki työntekijän olevan välittömänä esteenä omalle tarpeentyydytykselleen. Uhkatilanteet olivat haastateltavien mukaan todennäköisiä myös silloin, kun asiakas heidän mielestään koki suurta epätoivoa, koki menettäneensä kasvonsa, hänen jäätyään kiinni vilpistä tai sen yrityksestä taikka kun asiakas oli tyytymätön päätökseen. Muiksi riskitilanteiksi haastateltavat kuvasivat niitä tilanteita, missä asiakas ei saanut mielestään tarpeeksi nopeaa ja laadukasta palvelua ja uhkailevalla käytöksellä oli saatettu saada aikaisemminkin tuloksia. Suurin aggressioiden synnyttäjä oli monien haastateltavien mielestä kuitenkin raha:

”No se liittyy just yleensä siihen ra.. no rahaan tietenki. Ja sit niinku vääntöön ja esimerkiksi siitä, että eikö sitä toimeentulotukee vois maksaa jo tänään vaikka se maksupäivä ois niinku viikon päästä. [...] ja sit tai sit voi olla että esimerkiksi semmosesta että mitä etkö sinä.. etkö sinä nyt saman tien tee sitä päätöstä ja minä haluan sitte shekinä sen rahan. Niinku.. Ne ei niinku.. ei ne niinku ymmärrä sitä että tääl on niinku aika monta tuhatta muutaki asiakasta. Tä.. että niinku siis yleensä se että se mulle kaikki heti nyt niin se on niinku se asetelma. [...] Siitä rahastahan ne aggressiot syntyy.” (Haastattelu 10)

8.2.3 Uhkaileva asiakas

Haastateltavat kokivat saavansa uhkauksia useimmiten tutulta asiakkaalta. Tosin puhelimitse saatuja uhkauksia tuli herkemmin myös ennestään tuntemattomilta. Tuttujen asiakkaiden uhkailujen kohteeksi joutuminen on luonnollista muun muassa siksi, että sosiaalitoimistossa asioivista asiakkaista suhteellisesti enemmän on tuttuja ja vanhoja asiakkaita kuin uusia. Aineistossani uhkailevan asiakkaan ominaispiirteiksi määriteltiin tyypillisimmin päihdeongelma yhdistettynä johonkin mielenter-

veyshäiriöön (kaksoisdiagnoosi), rikollinen elämäntapa ja vankilatausta, itsehillinnän puute, vastuuntunnottomuus omasta elämästä sekä pitkällä aikavälillä kerääntynyt katkeruus koko sosiaalivirstoa kohtaan.

Haastateltavat määrittivät usein uhkailevan asiakkaan ominaispiirteeksi myös sen, että tämä vaatii kohtuuttomia. Tämä liittyy hieman toisella tavalla asiakkaan ja työntekijän suhteeseen kuin monet muut kuvaukset. Mielestäni haastateltavat ovat tarkoittaneet kuvauksellaan kuitenkin sitä, että silloin kun asiakkaalla on toistuvasti kohtuuttomat vaatimukset, vuorovaikutustilanne kärjistyy helpommin uhkaavaksi. Oma kokemukseni tällaisista asiakkaista on se, että toisilla asiakkailla oli jatkuvasti, joka ikisellä asiointikerralla sellaisia vaatimuksia, joihin ei voinut mitenkään vastata. Tällaiset asiakkaat eivät toistuvista perusteluista huolimatta ymmärtäneet koskaan sitä, miksi heidän vaatimuksiinsa ei voi vastata ja käänsivät asian yleensä niin päin, että työntekijä ei hoida heidän asioitaan kunnolla. Välillä saattoi tietysti joku ”normaalikin” asiakas vaatia kohtuuttomia, mutta he yleensä ymmärsivät perustelut ja suhtautuivat niihin asiallisesti eivätkä myöskään jääneet jauhaamaan samaa asiaa kuukausiksi eteenpäin.

Kun haastattelijat määrittivät tai puhuivat uhkaavista asiakkaista, he käyttivät usein sanoja sekopää, aggressiivinen, vaarallinen, hullu, päästään pimeä, ”kipee” ja huumeongelmainen. Lisäksi käytettiin sellaisia ilmaisuja kuten häirikkö, kurja tapaus, psykopaatti, äijä, pompottelija, epävakaa, ärtynyt, pälyilevä, tööt, kaheli, ja hirvitys. Eräs haastateltava kiteytti toimistonsa asiakaskunnan näin:

”Ku sen tietää, et meidänkin asiakkaista suurimmalla osalla on jonkin näkönen vink-sahdus.” (Haastattelu 8)

Eivät asiakkaatkaan huonommiksi jääneet. Haastateltavat kertoivat asiakkaiden haukkuneen heitä muun muassa sosiaalitanoiksi, lehmiksi, huoriksi, ämmiksi ja pihtareiksi. Mielikuvituksellisin ilmaus oli mielestäni se, kun asiakas oli nimittänyt asioinnin päätteeksi sosiaalityöntekijäänsä rotaksi.

Usein juuri sellaiset ihmiset, jotka voivat uhkailla tai käydä muihin käsiksi, tarvitsevat muita enemmän työntekijän työpanosta, tukea, apua ja myötätuntoa. Nimenomaan juuri heidän kanssaan pitäisi työskennellä. (Tuomi 1996, 16–18.) Tämän toivat esiin myös jotkut haastateltavani:

”...mun mielestä nää asiakkaat on monet toisaalta paljon enemmän sosiaalityön tarpeessa ku moni muu. Tai ainaki yhteiskunta heidän osaltaan on sosiaalityön tarpeessa (naurahtaa). Et vaik ei ne asiakkaat sitä haluais, mutta.. mut siin on ehkä sitä pakkososiaalityötä mu.. mun mielestä sosiaalityöllä yks oleellinen osa on, on tavallaan niinku se yhteiskunnan taholta tuleva niin tota.. tarve... et, et meidän pitää tehdä jotain, että tää yhteiskunta ei joudu kärsimään siitä, et joku toinen niinku.. joku yksilö sitten terrorisoi meitä.” (Haastattelu 2)

Sukupuolen merkityksestä väkivallan kohteeksi joutumiselle on eri tutkimuksissa saatu ristiriitaisia tuloksia. Brown kumppaneineen (1986, 11), Rowett (1986, 68) ja Tuukkanen (1982, 17) raportoivat miesten joutuvan väkivallan kohteeksi naisia useammin. Mace (1989, 343) ja Schultz (1989, 57) taas ovat todenneet naisten olevan alttiimpia väkivallalle kuin miesten. Koska naiset ovat yliedustettuna sosiaalitoimistoissa, tuloksista ei aina voi tehdä yleistettäväksi kelpaavia johtopäätöksiä. Koivulan (1994) mukaan väkivallan kohteeksi joutuminen on usein niin monen sattuman summa, että sukupuolen merkitys selittävänä tekijänä voi olla toisarvoinen, vaikkakaan ei merkityksetön (mt., 105). Omassa aineistossani ei ilmennyt mitään tyypillistä kaavaa siitä, että esimerkiksi vain naiset uhkailisivat naisia ja miehet miehiä. Pääsääntöisesti kaikki työntekijät olivat saaneet uhkauksia sekä miehiltä että naisilta – omasta sukupuolestaan riippumatta.

8.2.4 Koetut uhkatilanteet vapaa-ajalla

Joillakin haastateltavillani oli ollut uhkaavia kokemuksia myös vapaa-ajalla, tosin viisi haastateltavaa ei ollut kokenut tulleen uhatuksi työpaikan ulkopuolella lainkaan. Vapaa-ajan uhkakokemukset liittyivät yleensä tutun asiakkaan kohtaamiseen jossain julkisella paikalla, baarissa tai bussissa taikka siihen, kun vaarallisen ja uhkailleen asiakkaan tiedettiin muuttaneen naapurustoon. Pahimmillaan asiakas oli ajanut työntekijää takaa ison marketin pakastealtilaiden välissä tai käynyt kiinni työntekijään festareilla ja ruvennut puhumaan työasioista.

Eräs haastateltava oli kokenut erittäin uhkaavana tilanteen, jossa häntä useampaan kertaan uhkaillut asiakas oli kävellyt vastaan haastateltavan ajaessa puolisonsa kanssa ohi:

”Siitä sit tää kundi oli ajanu yhen varastetun auton johonki puuhun ja käveli siitä niin mun reaktio oli, ku se meni ohi niin pää niinku (painaa pään alas). Sit [puoliso] niinku katto, et hetkinen. Et haloo, et nyt menee vähän liian pitkälle. [...] Et se oli niinku

niin vaistomainen reaktio, vaik se oli ihan aineissa se jätkä ja ohi kiittää auto.. Ku me mennään ohi niin mitä, mut mä pistin pään, ettei se nää mua. Niin se oli vaan niinkun niin vaistomainen, et, et toinen kattoo, et mihis sä sukelsit. Et tota.. (nauraa) kengännauhat.. Et pää kolisee melkein kojelautaan ku menee.” (Haastattelu 6)

8.3 Väkivallan uhan vaikutukset

8.3.1 Turvattomuuden tunteet työssä ja vapaa-ajalla

Niemelän ja kumppaneiden (1997) tutkimuksen mukaan työelämässä on kolme turvattomuuden perusulottuvuutta: fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen. Fyysinen turvattomuus sisältää työn ja työympäristön fyysiset rasitustekijät, psyykinen työyhteisön sisäiset ja työelämän ulkoiset muutospaineet. Sosiaalinen turvattomuus muodostuu taas ristiriidoista ja vaikeuksista työpaikalla, työttömyydestä sekä työn henkisestä rasittavuudesta. Tämän kategorisoinnin mukaan oma tutkimukseni sijoittuu sosiaalisen turvattomuuden alueelle. (Mt. 11.)

Yksi turvattomuuden perusoletus on, että sitä syntyy eri ikä- ja elämänvaiheissa eri syistä ja ilmenee eri tavoin (mt., 11). Tästä voi olettaa, että turvattomuuden tunteita on ihmisten elämässä jatkuvasti. Jos yritän tehdä jonkinlaisen oletuksen oman aineistoni kohdalla siitä, miten turvattomuutta koetaan, en kykene päättämään yhteen ainoaan ratkaisuun. Helposti voisin kuitenkin ajatella, että kokevat työntekijät tuntevat olonsa turvallisemmaksi juuri työkokemuksensa vuoksi. Tätä tukisi myös se, että he ovat jatkaneet työssään uhasta huolimatta vuosia. Onneksi minun ei kuitenkaan tarvitse tietää totuutta, vaan aineisto kertoo sen puolestani. Se ei ainakaan tässä asiassa ole samaa mieltä kanssani: työssään yli viisi vuotta olleet, vanhemmat (yli 40-vuotiaat) naiset kokivat olonsa kaikkein turvattomimmiksi työssä kun taas miehet ja nuoremmat, alle viisi vuotta työkokemusta omaavat naiset kokivat pääsääntöisesti olonsa turvallisiksi.

Tutkijana minulla on tietysti ajatuksia, mistä tällaiset tulokset johtuvat. Kokeneemmat työntekijät ovat työkokemuksensa varrella nähneet, millaista väkivallan uhka voi olla joko omalla tai työtovereiden kohdalla, mikä aiheuttaa heille turvattomuutta. Vähemmän aikaa alalla työskennelleillä ei ole samanlaista kokemustaustaa aiheesta, he eivät välttämättä tiedä mitä kaikkea työ voi pitää sisällään, mikä taas on syynä heidän turvallisuuden tuntemukseensa. Tämä ei kuitenkaan ole ainut totuus, sillä aineistostani löytyi myös valtaosasta poikkeavia vastauksia:

”Alkuvaiheessa niin ku oli uus työntekijä ja muuta, että, et.. sillon ne tuntu niinkun paljon.. ne omat tunteet ja reaktiot oli paljon voimakkaampia ja mä muistan, et sillon mua saatto niin, niinku enemmän pelottaaki ottaa joku asiakas vastaan tai muuta. Mut sitten, nyt ku on peräti kolmeki vuotta täällä ollu, nii ei enää omat niinku tunteet ja reaktiot oo niin voimakkaita.” (Haastattelu 3)

Myös miesten turvallisuuden kokemus johtuu mielestäni selkeästi syystä: miehet ovat itsevarmempia siitä, että he selviävät uhkatilanteista – jos eivät puhumalla – niin sitten pelkästään fyysisellä voimallaan, vaikka eivät mitään lihaskimppuja olisikaan. Toisaalta Niemen (2004) mukaan ero sukupuolten välillä voi johtua osittain myös miehiin kohdistuvista rooliodotuksista, minkä vuoksi miehet eivät ilmaise yhtä herkästi pelkotuntemuksiaan (mt., 236). Usein miehet myös ottavat tosisaan vaan miehiltä tulleita uhkauksia. Haastatteleman miellet pitivät uhkauksia tekeviä naisia enemmän hankalina kuin uhkaavina:

”Useesti niin kun naisilla on semmonen tunne, et heitä... heit ei voi niin kun, heihin ei voi fyysisesti kukaan niin kun mies puuttua, niin he saa käyttäytyä ihan niin kun haluaa. Se on vähän har.. harmillista, koska mulla on, on kuitenkin semmonen kanssa niin kun mielipide, et ei naisii saa niin kun millään tavalla kurittaa ja ne käyttää joskus semmosta herrasmiessuojaansa vähän sillai niin kun epäreilusti.” (Haastattelu 12)

Naistyöntekijät taas kokevat uhkaukset yhtä vakavina sekä miesten että naisten taholta:

”Mut sit niinku naiset voi olla tosi aggressiivisia jotenki se ulosanti varsinki voi olla tosi aggressiivinen ja semmonen hyökkäävä. Et se on niinku ih.. on ihmeellistä.” (Haastattelu 10)

Jo edellä mainittu Niemelän ja kumppaneiden (1997) tutkimus on tuottanut tuloksen, jonka mukaan naiset ilmaisevat miehiä yleisemmin työelämään liittyvää turvattomuutta. Sama tuli esille myös omassa tutkimuksessani. Sen sijaan samaisen tutkimuksen tulos siitä, että työntekijöiden psyykkisiä voimavaroja vaativien työelämän ongelmien aiheuttama turvattomuus on nuoremmilla ikäryhmillä yleisempää, on varsin erilainen mitä oma tutkimukseni tuotti. (Mt., 49–50.) Tämä johtunee siitä, että oma tutkimukseni käsittelee turvattomuutta vain suppealta näkökannalta eli nimenomaan väkivallan uhasta käsin, kun Niemelän ja kumppaneiden tutkimus on käsitellyt työelämän turvattomuutta yleisemminkin.

Turvattomuus on ongelmallinen käsitteenä ja ilmiönä, koska se liittyy toisaalta objektiiviseen todellisuuteen ja toisaalta subjektiiviseen kokemukseen. Tämä kaksijakoisuus ilmentää myös sen mittaamisen ongelmaa. Keskeistä turvattomuuden käsitteessä on kuitenkin se, miten ihminen mieltää ja ymmärtää turvattomuuden. Turvattomuuden syvällisempien kokemusten arviointi tai sen merkitys ja vaikutukset ihmisen olemukseen tai käyttäytymiseen on hankalaa. Turvattomuuden käsite on ongelmallisuudestaan huolimatta kuitenkin lähellä hyvinvoinnin käsitettä. Turvattomuus voi olla hyvinvoinnin vaje tai sen jatkumisen uhka. Se uhkaa vakavalla tavalla ihmisen hyvinvointia. (Niemelä ym. 1997, 150.) Turvattomuuden käsitettä ja kokemusta pohtivat myös osa haastattemistani työntekijöistä, joista eräitä ajatusjuoksuja seuraavassa:

”Ei oo ainakaan semmosta, että mä.. a.. mulla aktiivisesti pyöris mielessä jotenki niinku semmonen, että mul.. mun olotila ois turvaton. Et riskejähän tietysti aina on olemassa ja m.. ne toki tiedostan mutta, mut se ei tarkota sitä, että mä tuntisin oloani turvatomaks. Et jos se kokemus on se. [...] ...siis ku puhutaan siitä tunteesta niin kyllä mä nyt aika.. aika lailla tur.. turvalliseks oloni tunnen...” (Haastattelu 2)

*”No onks jotain tiettyjä tilanteita jotka aiheuttais sulle turvattomuuden tunteita?
Mm.. nyt pitäis määritellä turvattomuuden tunne, mut tota...” (Haastattelu 12)*

”Mut ei, ei kai semmost niinku ikuista turvallisuuden tunnetta ikinä oo niinku täydellistä semmosta, et, et sä olisit aina turvassa siel töissä, nii ei sellasta, sellaseen pysty niinku koskaan ehkä pääsemään.” (Haastattelu 4)

Keskeisintä turvattomuuden mittaamisessa on se, miten turvattomuus ilmenee. Ihminen voi tuntea turvallisuutta välillä niin voimakkaasti, että hän ei koe tarvetta minkäänlaisiin toimenpiteisiin sen parantamiseksi. Joskus turvattomuuden tunne voi taas olla niin voimakas, ettei henkilö yksinkertaisesti kykene toimintaan. Lievä huolestuneisuus onkin hyväksi ihmisen elämälle, koska se virittää toimintaan kun taas liiallisena se kahlitsee ja lamauttaa luovaa toimintaa. (Mt., 151.) Koska haastatteluuni osallistuneilta edellytettiin ainakin väkivallan uhan tiedostamista, ei aineistossani ole ketään, jolla olisi täysin turvallinen olo ja joka ei olisi tehnyt mitään toimenpiteitä väkivallan uhan vuoksi. Kaikki haastateltavani kokivat olonsa kuitenkin työpaikalla pääosin turvalliseksi, tosin useampi myönsi tiedostavansa jatkuvasti väkivallan uhan ja kokevansa turvattomuutta ajoittain. Kukaan ei

kuitenkaan haastatteluhetkellä tuntenut niin suurta turvattomuutta, että se olisi haitannut heidän toimintakykyään. Joillakin haastateltavilla tosin oli ollut sellaisiakin vaiheita työurallaan:

”Et sen, sen tapauksen jälkeen mä en kyllä niinkun, mul pari viikkoo oli rytmihäiriötä, enkä mä nukkunu enkä mä pystyny syömään enkä, enkä niinku uskaltanu mennä yksin ulos.” (Haastattelu 4)

Tornbergin (1997) mukaan pelkoreaktion palautumisaika on yksilöllinen ja joillakin tämä saattaa kestää suhteettoman kauan (mt., 116). Toisinaan toimintakyky palautuu kuitenkin suhteellisen nopeasti:

”Mut et joskus on niinku ihan, et ku menee ruokalaan.. tai niinku ku menee syömään kahvihuoneeseen, niin kädet tärisee, ei pysty syömään ja on ihan niinku shaking. Et ei auta, ei auta syöminen eikä juominen eikä mikään.” (Haastattelu 4)

”Kyl se joskus vähän niinku kestää, et, et ihan tällasii ku on menny kotiin sitte, niin käy semmosilla ylikierroksilla koko illan, et ei niinku oikein.. menee tiäks sillai, et tota.. ei, ei pysty tekeen ruokaa, ei syömään.. On niinku semmonen hirvee energia päällä, mut silti ei saa mitään aikaseksi, et kyl se aika usein niinku, se vie koko illan sitte ja joskus tietysti seuraavan yönki.” (Haastattelu 6)

Kaikki haastateltavat tunsivat vapaa-ajalla olonsa pääosin turvalliseksi. Turvallisuuden tunnetta toi monelle muun muassa se, että vapaa-ajalla asiakkaan kanssa ei yleensä jouduta kaksin tai oma puolustautuminen koetaan oikeutetummaksi:

”Mä en ikinä ajattele jotenki vapaa-ajalla esimerkiks kun mä törmään asiakkaisiin, niin mulla ei oo samanlainen olo. Et vaikka ne ihan yhtä lailla, me ollaan niinku edelleenkin, että mä oon hänen työntekijänsä ja hän on mun asiakkaani. Nii jotenki siinä tilanteessa se on taas niin eri, et mä koen olevani niin jotenki eri kontekstissa. Mm. Et siinä tilanteessa mul on jotenkin niin, niin eri, eri taustatekijät tai, tai jote.. esimerkiks mä koen, et eh.. mun ei tartte niin paljon ehkä varoa puolustautumistani.” (Haastattelu 5)

”Et kadullaki on kuitenkin muita ihmisiä ja, ja siellä pystyy juoksemaan pakoon.”
(Haastattelu 3)

Turvattomuuden tunteita vapaa-ajalla aiheuttivat yleensä tilanteet, jolloin asiakkaita tuli vastaan silloin, kun työntekijä oli liikkeellä perheensä kanssa. Varsinkin lasten olemassaoloa haluttiin salata. Taustalla on todennäköisesti pelko tai pessimistinen ajatus siitä, että asiakas pyrkisi käyttämään tällaista työntekijälle arkaa aihetta myöhemmin oman edun tavoittelussaan. Vaikka asiakkaiden kohtaamiset vapaa-aikana olivatkin sujuneet ilman ongelmia, ne saattoivat synnyttää työntekijässä voimakkaita tunteita:

”Onhan sitä, kerran tuli semmonen yks asiakas vastaan jossain niinku kaupassa ja sit ku se oli tämmönen ulkomaalaistaustanen ja semmonen, emmä tiedä mikä siin sit siellä kulttuuris.. Ku se tuli sit siihen silittelemään mun lasten päitä ja (nauraa). Sellasta, et verenpaine nous siellä..” (Haastattelu 8)

Itsellänikin oli Assossa työskennellessäni välillä kausia, jolloin en halunnut pitää kihlasormusta sormessani työaikana, etteivät asiakkaat saisi ainakaan siitä vihiä minulle tärkeän ihmisen olemassaolosta. Sellaiset haastateltavat, joilla ei ollut omia lapsia, tunsivat olonsa turvattomaksi silloin, kun he liikkuivat jonkun heille tärkeän ihmisen kanssa kuten sisaren tai seurustelukumppanin. Tätä ihmistä ei haluttu leimata omaksi seuralaiseksi eikä siten saattaa häntä oletettuun vaaraan.

”No mulla ei oo perheenjäseniä, mut tota sanotaan näin, et mä vähän, esimerkiksi jos on jossain niinkun täs niin kun [alueella, jossa liikkuu paljon asiakkaita] kuljen, niin en välttämättä haluu niin kun leimata ketään muuta ihmistä mun seurassa kulkijaksi.”
(Haastattelu 12)

8.3.2 Uhrikokemukset

Koivula (1994) on todennut tutkimuksessaan, että erilaisten tilanteiden kokeminen väkivallaksi voi vaihdella samalla henkilöllä päivästä toiseen, minkä vuoksi väkivaltakokemuksia ei voi selkeästi jakaa vaikeisiin ja helppoihin. Esimerkiksi kiireinen työviikko, väsymys tai työntekijän omassa elämässään menossa oleva kriisi voi vaikuttaa uhrikokemuksiin merkittävästi. (Mt., 107–108.) Myös omat haastateltavani olivat lähes yksimielisesti samaa mieltä:

Niin nää oli semmosia tilanteita [...] et ne vaikutti minuun, vaikka siinä ei mitään muuta tapahtunu. Ne vaikutti tosi syvästi. Se oli semmonen tilanne, kun, kun mun isä oli silloin tosi sairas. Mä pelkäsin, että se kuolee. Ja jotenkin nää mielikuvat, jotka sekkottu toisiinsa.. Ja, ja sen, sen väkivallan uhka ja sitte sen isän menettämisen uhka, niin ne sitten sekkottu mun päässä... [...] Joskus on, että no tietyt, siis elämän ihan normaalit, normaalit vastoinkäymiset ja, ja erilaiset altistavat tekijät niin, niin ihan vaikuttaa. (Haastattelu 5)

Erityisesti väkivaltarikosten uhreille kehittyä usein traumaperäinen stressi, jolle on ominaista tietyt piirteet. Tyypillisiä ovat muun muassa häpeän tunteet, voimattomuus, itsesyytökset, kostonhalu ja tunne, että on itse vastuussa tapahtumista tai on tullut nöyryytetyksi ja pilkatuksi. (Lusa 2000, 36.) Omassa haastatteluaineistossani valtaosa ei syyttänyt itseään tapahtumien jälkeen, tosin moni heistä kuitenkin prosessoit ja kävi asioita mielessään jälkeinpäin aina parista päivästä useampaan kuukauteen. Työntekijät käyvät tapahtumaa yhä uudelleen ja uudelleen läpi sekä miettivät, olisivatko he voineet toimia tilanteessa toisin. Osa ymmärsi myös oman osuutensa tapahtumiin kuitenkin ilman itsensä syyllistämistä:

”Mmm.. nii.. koetko sä sen sun syyks että se tilanne on niinku.. tullu.

No en.. mutta osaks tietysti tot.. [...] kyl mä niinku nään sen omanki osuuteni siihen, mut silti, se on vaan.. [...] ku se on niinku se mikä mua rassaa eniten, niin niin, seo.. [...] että se on niinku ihan sama miten mä muutan sitä omaa asennoitumistani ku se asenne on se, ei maha mitään.” (Haastattelu 10)

Itsensä syyttäjiäkin kuitenkin löytyi. Seuraavassa katkelmassa työntekijä puhuu uhkatilanteeksi kärjistyneiden tapahtumien taustoista. Asiakas oli huijannut työntekijää aikaisemmin toimeentulotukiasiassa, jonka jälkeen tämä oli ottanut asiakkaaseen paljon tiukemman suhtautumistavan:

”Mä niinku sit sillee, et okei, no nyt mua ei niinku kuseteta enää yhtään, että tota, et et, et mä olin vihanen itelleni ja muuta et mä niinku et, no nyt meet sitte ulos sieltä, jos et maksa.” (Haastattelu 4)

Uhriksi itsensä tunteva voi haluta myös nöyryyttää tai satuttaa tekijää. Tähän voi liittyä raivoa, rai-vonpuuskia tai paradoksaalinen kiitollisuus siitä, että selvisi hengissä. (Mt., 36.) Omassa aineistosani ei suoranaisesti ole havaittavissa Lusan kuvaamaa käytöstä, tosin haastateltavista ainoastaan

yksi oli kohdannut fyysistä väkivaltaa. Kuitenkin vastaavanlaista käytöstä esiintyi tekemissäni haastatteluissa, joskin paljon edellä kuvattua lievempänä:

”Esimerkiks semmonen jos tinttaa toista turpaan, niin.. varsinki nää asiakkaat keskenään, nehän riitelee aika paljon. Kyl mä saatan sit olla ihan sitä mieltä, että, et senhän se tuo ansaitsikin.” (Haastattelu 13)

Seuraavassa haastateltava puhuu tilanteesta, jolloin hän kuuli itseensä voimakkaan uhrikokemuksen jättäneen uhkailijan kuolleen.:

”Ei sais sanoo, mut mul oli helpottava olo. Mul oli todella helpottava olo. Mä pelkäsin niin paljon sitä kaveria, et se oli jotain kauheeta siis. [...] Et kyl mä olin helpottunu. Todella helpottunu sit, ku mä kuulin sen.” (Haastattelu 1)

Myös itselläni on ollut samankaltaista ajattelua. Kokijalleen tällaiset tunteet näyttäytyvät välillä jotenkin vääristyneinä ja epänormaaleina. Muistan kuinka yhtä minua toistuvasti uhkaillutta asiakasta oli puukotettu ja hän oli tullut verta valuvana toimistollemme. Uutinen aiheutti minussa enemmän hilpeyttä kuin sääliä, myötätuntoa tai kauhua.

Lusan (2000) mukaan uhrikokemukset aiheuttavat joillekin lisäksi keskittymis- ja muistamisvaikeuksia, hajamielisyyttä, ahdistusta, masennusta, ihmissuhde- ja vuorovaikutusongelmia, huolestuneisuutta ja vapinareaktioita. Puhuin näistä reaktioista osittain jo aikaisemmin turvattomuuden tunnetta käsittelevässä luvussa (8.3.1). Lusa jatkaa, että reagointi ja oireet eivät ole riippuvaisia iästä, rodusta, sosiaalisesta asemasta, koulutus- tai tulotasosta, vaan tapahtuman yksilöllisestä merkityksestä. (Mt., 36–38.) Yleisimmät omasta aineistostani esille nousevat oireet liittyivät ahdistukseen tunteeeseen, keskittymisvaikeuksiin ja tärinäreaktioihin, joita esiintyi monilla haastateltavilla:

”Jos semmonen tilanne tulee, niin senhän jälkeen tulee semmonen tira.. tärinä päälle. Semmonen.. ihmeellinen vispaus päälle. [...] Ja sitte kyllä mä joka kerta sitä niin ku, kun mulla tulee se tärinä päälle, niin mietin, että nyt on taas [itse] oikealla alalla. (naurahtaa) Että onko tämä nyt tämän arvosta ja.. Että sitä miettii hirveästi, että.. että jos joku muu olis nyt ollu tässä mun paikalla, niin oisko se tärissy (naurahtaa).” (Haastattelu 7)

Useimmiten uhka- tai väkivaltatilanteen aiheuttama ahdistus vähenee ja toipuminen alkaa viimeistään puolen vuoden sisällä tapahtumasta (Lusa 2000, 37). Toipuminen saattaa kestää toisilla kuitenkin kauan. Osa haastateltavistani oli sitä mieltä, että työkokemus kyseisessä toimistossa jättää työntekijään ikuiset jäljet ja vaikuttaa aina hänen turvallisuusajatteluunsa koko loppuelämän ajan. Tosin usea haastateltava myös oletti, että työpaikan vaihtaminen poistaa välittömän väkivallan uhan:

*”No jos mä meen jonneki, tutkijaks jonneki kammioon, nii ei kai siel nyt oo mitään pe-
lättävää.”* (Haastattelu 3)

Kivivuoren ja kumppaneiden (1999) mukaan jokainen uhrikokemus on kielteinen ja ihannetilanteessa niitä ei olisi lainkaan. Asia ei ole kuitenkaan näin yksinkertainen, jos sitä tarkastellaan tilastojen pohjalta: poikkeuksellisen alhaiset luvut voivat kertoa myös puutteellisesta turvallisuustasosta. Jos esimerkiksi sosiaalitoimistossa kukaan ei joudu konfliktiin asiakkaiden kanssa, voi se olla merkki vääränlaisesta turvallisuuskulttuurista. Jos kontrollikulttuuri on toimiva ja rikkomuksiin puututaan, se johtaa usein uhrikokemuksiksi tulkittavissa oleviin konflikteihin. (Mt., 46.)

Monilla on stereotyyppinen käsitys väkivallan kohteeksi joutuneesta henkilöstä. Tämä saattaa aiheuttaa sen, että työntekijä haluaa leimautumisen pelossa salata väkivaltakokemuksensa. (Koivula 1994, 104.) Rowettin (1986) mukaan työntekijä määritellään usein muita provosoivammaksi, epäpätevämmäksi, autoritaarisemmaksi ja kokemattommaksi. Käsitys säilyy yleensä myös sellaisilla työntekijöillä, jotka ovat joutuneet itsekin väkivallan kohteeksi. Rowett ei kuitenkaan itse havainnut tutkimuksessaan, että näillä asioilla olisi todellisuudessa merkitystä. (Mt., 136–137.)

Omilla haastateltavillani ei ollut edellä mainitun kaltaisia käsityksiä väkivaltatilanteisiin joutuneista työntekijöistä, vaan he ymmärsivät, että tilanne saattaa sattua kenelle tahansa. Kuitenkin vaikka he itse olivat tätä mieltä, havaitsin itse aineistostani, että sellaiset työntekijät, jotka korostivat tunnollisuuttaan ja asiakkaiden oikeudenmukaista kohtelua, joutuivat muita useammin uhatuiksi. Tästä voisi päätellä, että periksi antamalla ja asiakkaan tahtoon taipumalla voi välttyä uhkauksilta. Myös Kivivuori ja kumppanit (1999) havaitsivat tekemässään opettajien uhrikokemuksia käsittelevässä tutkimuksessa, että väkivalta kasaantuu opettajakunnan vähemmistölle. Heidän mukaansa tietynlaiset opettajan ominaisuudet altistavat uhrikokemuksille. (Mt., 46.) Havaitsin tutkimuksessani selkeästi, että itsensä tunnollisiksi määrittelevillä työntekijöillä oli uhrikokemuksia enemmän kuin muilla ja toisaalta myös erilaiset uhkatilanteet jäivät vaivaamaan heidän mieltään paljon enemmän.

”Ja kyl mä pyrin oleen tunnollinen, että kyl mä niinku ajattelen kaikkii, ketkä maksaa sitä, maksaa sitä veromarkkoja, millä sitä pyöritetään, et en mä niinku halua veronmaksajien rahoja, rahoja sitte tuhлата. Mut oikeesti, jos jollakin on hätä, niin se sen avun.. mä toivon, et se saa sen ja tulee saamaan ettei, ettei mun takia jää se apu saamatta.” (Haastattelu 4)

”...mulla oli kauheet ohjeet, kuinka tarkka täytyy olla. No sit mä rupesin olemaan tietysti tarkka. No mä sain sit vihat niskaan. Totta kai.” (Haastattelu 6)

”No kyllä varmasti sillä tavalla esimerkiks, että, että hoitaa asiat siinä järjestyksessä kun ne tulee nenän eteen, että ei ala sieltä niinku napsimaan jotain tiettyjä juttuja niinku ennen toisia, että kohtelee niinku tasa-arvoisesti niitä ihmisiä.” (Haastattelu 10)

Aineistostani löytyi myös työntekijöitä, jotka ajattelivat asioita hieman eri tavalla:

”Niin kyl on vähä tämmönen haittojen vähentämisajattelu kuitenkin sit on, että joskus sitä sit mieluummin antaa vaikka jotain vähä ylimääräistä, ku ajattelee sen, et sit se menee ryöstään mummon tai jonku muun.” (Haastattelu 8)

”...esimerkiks niin kun, sanotaan nyt näin, et jos siel on [vaaralliseksi koetun asiakkaan] hakemus, niin kyl mä sen aika nopeesti käsittelen.” (Haastattelu 12)

Tehdessäni itse toimeentulotukityötä, puhuttiin aina välillä niin sanotuista yhteiskuntarauhan nimissä tehdyistä päätöksistä. Määrittelin myös itseni tunnolliseksi ja tarkaksi työntekijäksi, minkä vuoksi tällainen ajattelu- ja toimintatapa oli ja on minulle vieläkin hyvin vaikea ymmärtää. Haluan korostaa tässä vielä kappaleessa 4.4 esiin tuomaani Tuomen (1996) ajatusta siitä, että sosiaalitoimiston päätöksillä ja työskentelytavoilla on aina oma viestinsä asiakkaille (mt., 16–18). Mikäli toimistossa hyväksytään ja annetaan periksi alamaailman toimintatavoille, ollaan vaarallisilla vesillä. Eräs haastateltavani oli joutunut todistamaan tällaista yhteiskuntarauhan nimissä perusteltua toimintaa:

”...etuuskäsittelijä ilmotti, että tää on koko toimeentulotuen käyttäny kahen eri matkapuhelimen laskuun, et täl on pakko olla jotain muita tuloja, et varaapas tälle aika ja haastattele, et milläs se on eläny. Se [asiakas] tuli lankoja pitkin siellä ja sit mä varasin sille ajan ja sit, sit mä taisin olla lomalla, lomalla niin se oli sitte mun puhelut oli

menny [työkaverille] [...] se oli tota uhannu, että, et sillon ku se [haastateltava], jos ei se oo paikalla siellä tai kun se tulee, niin hän räjäyttää koko paskan. Et hän ottaa pommin mukaan. Et se oli tämmönen vilpillinen menettely ja sitte mä menin siitä esimiehelle kertomaan ja esimies sit sano, et okei, kun tää mies tulee vastaanotolle, niin älä sä tuu ollenkaan, et hän ottaa sen vastaan ja tää mun esimies oli siltä mitään tiliotteita pyytämättä teki puolen vuoden päätöksen, et se pääs kun koira veräjästä, ku mä esitin mun esimiehelle, et pitäiskö meidän soittaa poliisit sit ku se tulee paikalle. Niin esimies sit sano, et ei tota, ei poliiseja, että, et ne ei tuu kuitenkaan puuttuun tämmöseen tapaukseen, että helpommalla päästään, kun tai ei.. ei hän mulle sanonu etukäteen, et en mä voinu kuvitellakaan, et se tekee semmosen ratkasun, et se tekee sille päätöksen ilman tiliotteita ja kyselemättä, et milläs se on eläny, vaan yhteiskuntarauhan nimissä sille sitte tehtiin, tehtiin puolen vuoden kertapäätös, mikä musta tuntuu tosi niinku epäoikeudenmukaselt veronmaksajia kohtaan, et tota.. Että en tiää, pelkääkö sitte johtavaki sitä sen uhkailuja, et oliks se sitte niin paha.” (Haastattelu 4)

Edellisessä tilanteessa oli toki säästyty monilta uhrikokemuksilta, mutta monelle työntekijälle toimintatapa on varmasti vähintäänkin arveluttava. Mitä jos asiakas kerskuukin tuttavilleen saaneensa kyseisellä toiminnalla helposti rahaa? Eikö se tuo loppujen lopuksi vaan lisää samanlaisia tilanteita työntekijöiden kestettäväksi? Muistan itsekin, kuinka vuosia sitten eräs naispuolinen ystäväni kertoi saaneensa ohjeita opiskelupaikkakuntansa, n. 50 000 asukkaan kaupungin, sosiaalitoimistossa asiointiin: jos eivät anna suosiolla, niin lyö nyrkkiä pöytään ja riehu niin johan antavat. Tämä on mielestäni juuri sitä pahinta mahdollista ajattelutapaa, mitä juuri yhteiskuntarauhan nimissä perusteltu toiminta ruokkii.

Yksittäiseen työntekijään kohdistunut uhkaava tilanne tai väkivaltainen teko saattaa synnyttää kysymyksiä myös muissa työntekijöissä. He pohtivat miten he itse olisivat tilanteessa toimineet ja kuinka he olisivat hallinneet pelon, ahdistuksen tai toimintakyvyttömyyden tunteitaan. Mikäli näitä asioita ei käsitellä työyhteisössä avoimesti, tunnetilat tai pohdinnat saavat aikaan kielteisten kokemusten kasaantumista niin yksilöissä kuin koko työyhteisöissäkin. Kasautuessaan kokemukset ovat joka kerralla voimakkaampia, traumatisoivampia ja vaikutuksiltaan pitkäaikaisempia. Vanhat kuormitustekijät saattavat aktivoitua uudessa uhka- tai väkivaltatilanteessa ja johtaa toimintakyvyttömyyteen. (Lusa 2000, 37–38.) Tällaista Lusan kuvaamaa kasautumista havaitsin kuitenkin myös työyhteisössä, jossa työntekijät kokivat, että väkivaltatilanteista puhuttiin avoimesti:

”Tota.. no se tietyst vaihtelee aina sit, et minkälaisii tilanteit on itellä tai siel toimistol ollu. Et onks se aktivoitunu isommaks se pelko vai onks se sitte niinku laantunu. [...] koska sillon, jos sä niinkun koko ajan joudut pelkäämään ihan, ihan aktiivisesti, niin et sä pysty tekeen tota työtä, et, et kyl se niinku on laantuneempana tai jossain niinku lav.. mikä se on.. latenttina niinku piilevänä niinku jossain ja nopeesti sit aktivoituu. Et ei sitä niinku koko aika ajattele. Mut et sit jos tulee, tulee jotaki omas huoneessa tai työkaverin huonees tai käytävällä tai asiakkaat tappelee pihalla, haistattelee niin kyl siit niinku aina sit säpsähtää sillee hereille, et, et aktivoituu siihen.” (Haastattelu 4)

8.3.3 Väkivallan uhka vuorovaikutuksessa

Sosiaalialalla työpaikkaväkivalta on verrattavissa perheväkivaltaan siinä suhteessa, että yleensä asiakassuhdetta on jatkettava myös väkivaltatilanteen jälkeen. Lainsäädännön mukaan sosiaalihuoltoa ei voi jättää antamatta, vaan kaikkein vaarallisimpienkin asiakkaiden asiat täytyy hoitaa. Asiakassuhteen jatkaminen asettaa koetukselle työntekijän kyvyt käsitellä väkivaltatilanne niin yksinään kuin asiakkaankin kanssa. (Koivula 1994, 101; Rojek ym. 1988, 154–155.) Omassa aineistossani työntekijät ottivat asiakkaita väkivalta- ja uhkatilanteiden jälkeen vastaan vaihtelevasti, joka mielestäni kuvaa työntekijän väkivallan sietokynnyksen tasoa. Toiset eivät halunneet olla asiakkaan kanssa enää missään tekemisissä, kun toiset olivat päättäneet jatkaa asiakassuhdetta hyvinkin vakavien uhkausten jälkeen. Tällaiseen ratkaisuun päätyneet työntekijät perustelivat valintaansa näin:

”Mutta mä ratkasin sen asian sillä tavalla, et mä en lopeta työskentelyäni sen [...] kanssa. Mm. Et mä mieluummin pidän ne keskusteluetäisyydellä koko ajan. Et jotenkin, jotenkin vaan niinku mä kuvittelen, että se on, se on helpompi kun se, että mä mieltisin, että nii, et aikookohan ne oikeesti mut nyt sitten tappaa. [...] Et jos mä nään niitä, niin niitten on ikävämpi mut tappaa, kun ne tuntee minut.” (Haastattelu 5)

Et, et.. ehkä niinku mä, mä kuitenkin oon sitä mieltä.. Niinkun, asiakassuhteen ja sen olemassaolo on, se on parasta ennaltaehkäisy siihen väkivaltatilanteeseen. (Haastattelu 13)

Työntekijät, jotka kokivat itsensä vahvaksi vuorovaikutustilanteissa uhkaavien asiakkaiden kanssa, olivat ottaneet itselleen myös muiden työntekijöiden asiakkaita heidän kuormituksensa vähentämiseksi:

”...ottanu sit ite niitä asiakkaita, joita.. jotka semmosii on. Et et mitä.. mitäpä järkee siin on et jos toimistos on työntekijä, joka pystyy niitä asiakkaita ottamaan vastaan niin miks sit muiden pitäis pelätä. Et.. (naurahtaa) se on vähä hassua.” (Haastattelu 2)

”Kyl mä oon niinkun hhh.. mun mielestä sillä tavalla, et ottanu semmosia asiakkaita niin ittelleni niin ihan niinku vaan sillai, et no sovitaan, et se on vähä niinku.. [...] ..et anna tänne vaan ja vähän tämmösis epäselvis kysymyksissä.” (Haastattelu 12)

Haastateltavani uskoivat myös, että väkivaltatilanteissa toimiminen ja väkivallan pelon hallitseminen vaatii jatkuvaa harjoitusta:

”Ja.. ja hyvin useathan tekee sen, et koska.. koska se on tuntematon elementti itselle se pelko. Jos ei sitä olla sitten sillä tavalla niinku kohdattu. Niin.. niin sen oman tunne-reaktion kohtaaminen jo sinänsä saattaa olla sen verran vaikeeta, et.. et sielt tulee sitte semmosia.. semmosia.. tapoja käyttäytyä.. tai ei ne ei oo tapoja vaan se.. sitä saattaa itse käyttäytyä sillä tavalla, mikä sitte vielä pahentaa sitä tilannetta. [...] Ja mä uskon, et sitä kyllä pystyy oppimaan, mut se vaatii paljon, paljon sitte toisaalta sitä khmm.. no se vaatii niit asiakastilanteita, että niitä kohtaa, se vaatii pa.. paljon työtä. Ja.. ja sit kuka haluaa loppujen lopuks niinku panostaa niin älyttömän paljo.” (Haastattelu 2)

”Et jotenki, mä uskon, et, et siinä työssä niinku kehittyis hyväks, niin pitäis jonkun verran olla sellasii, sellasii asiakkaita, ketkä uhkailis.” (Haastattelu 3)

Kinnusen (1994) tutkimuksen mukaan väkivaltatilanteet eivät yleensä pitäneet sisällään tahallista tai suunniteltua väkivaltaa työntekijää kohtaan. Sen sijaan aggressiot syntyivät tilanteissa, jolloin asiakas käyttäytyi tavalla, että työntekijä joutui estämään tai muuttamaan tätä käyttäytymistä. (Mt., 29–30.) Myös omassa tutkimuksessani monet uhka- ja väkivaltatilanteet syntyivät yllättäen. Kuitenkaan aineistostani ei tullut esiin sitä, että aggressio olisi yleensä syntynyt asiakkaan käyttäytymiseen puuttuessa. Useimmiten asiakas oli joutunut vuorovaikutustilanteessa jotenkin nurkkaan ahdistetuksi, esimerkiksi saadessaan kielteisen päätöksen, jäädessään kiinni vilpistä tai ylipäätään silloin, kun hän itse oli jotenkin mokannut:

”Ja sitte ku mä en myönnä, hän on lainannu jo näin ja näin paljon rahaa, niin, niin siintä tulee semmonen niinku ihan epätoivonen, et joku voi kolauttaa oman päänsä vaikka ottaa ja heittäytyä siihen pöydälle tai lyödä nyrkin pöytään, et nyt hän ei sit tiedä mitä hän tekee ja nousee yks kaks ylös ja lähtee ovelle tai, tai jotain muuta. [...] Niinku et ei vois niinku uskoo, et yks kaks joltain niinku naksahtaa, et tota.. et ekaks niinku asiointi menee ihan hyvin tai.. ja sitte ajattelee, et ihminen on niinku sillä taval täyspäinen ja ymmärtää sen, et ei voi kaikkee, kaikkee saada mitä, mitä, mitä tulee, niin sit vaan asiakas hermostuu jostain.” (Haastattelu 4)

Työntekijöihin kohdistuvan väkivallan mieltäminen yksinkertaisesti hyökkääjä-uhri-suhteeksi ei ole Ettridgen (1989–90) mukaan hedelmällistä, koska näkökulma ei ota huomioon ilmiön kompleksisuutta. Kaikissa kohtaamisissa kumpikin osapuoli vaikuttaa suhteeseen ja sen kehittymiseen. (Mt., 290.) Haastattelemini työntekijöiden välillä ei löytynyt suuria herkkyyseroja tunnistaa riskitilanteita ja sitä milloin asiakas alkaa käydä kuumana. Yleensä tilanne kärjistyi uhkaavaksi täysin yllättäen tai sitten työntekijä koki odottaneensakin sitä esimerkiksi asiakkaan aikaisempien tietojen tai käyttäytymisen perusteella:

”Et voi olla sellanen tilanne, että, et se tyyppi uhkailee ja useinhan se on sitte se samainen tyyppi, joka sitte uhkailee (naurahtaa) useamman kerran. Ja just joku [asiakas] ja [asiakas] on niitä tyyppejä, ketkä uhkailee ihan kaikkia. Ne uhkailee koko ajan.. niitten.. ne ei vaan niinku muuks muutu, et ne on niinku – no sellasia henkilöitä.” (Haastattelu 3)

Useilla haastateltavilla oli myös ollut tilanteita, että he olivat jännittäneet jonkun asiakkaan kohtaamista kovasti etukäteistietojen perusteella, mutta vuorovaikutustilanne olikin mennyt hyvin:

”Se on, et kaikkein vaikeimmat tilanteet, mihin on varautunu, et nyt se tulee sitte, et nyt.. vapautuu vankilasta ja tänään on aika varattu, et erittäin vaarallinen ja sit niinkun vastas onkin ihan niinku lauhkea lammas ja mukava, mukavan olonen ihminen.” (Haastattelu 9)

Tämä saattaa johtua siitä, että etukäteistietojen lukeminen vaikuttaa työntekijän käytökseen vuorovaikutustilanteessa. Työntekijä kiinnittää paljon enemmän huomiota esimerkiksi käyttämiinsä sa-

noihin, ilmeisiin tai eleisiin ja ylipäätään asioiden käsittelytapaan. Tilanteessa ollaan varuillaan, mikä vaikuttaa siihen, että omaa käyttäytyminen tiedostetaan ja sitä yritetään hallita mahdollisimman paljon, mitä ei välttämättä tehdä niin sanotun harmittoman asiakkaan kohdalla. Toisaalta tilanteessa saatetaan taas reagoida normaalia herkemmin asiakkaan aggressiivisuuteen viittaavaan käyttäytymiseen tai äänenpainoihin. Joskus työntekijät olivat saaneet vasta jälkeenpäin tietää asiakkaan vaarallisuuden:

”Joskus on ollu sit näitäki, et on ottanu asiakkaan vastaan ja sit lukenu jälkikäteen muistiinpanot, et otettava ehdottomasti vartijan kanssa vastaan ja sit niinku ite ajatteli, et eihän tos ollu niinku mitään, että, että ihan..” (Haastattelu 3)

Tästä voisi taas tehdä päätelmän, että väkivaltaisen käytöksen kohteeksi joutuminen on käsiteltävän asian ohella osittain persoonasidonnaista. Vaikka persoonallisuuserot eivät varsinaisesti korostuneetkaan tutkimusaineistossani, toiset työntekijät saattavat kuitenkin tiedostamattaan kohdella asiakasta sillä tavalla, että hän tuntee tulleen kuulluksi ja tasa-arvoisesti kohdatuksi. Tätä tukee myös havainto, että monesti asiakkaan hermostuminen on ollut työntekijälle yllätys: työntekijä näyttää tiedostamattaan asiakkaalle väsymyksensä tai sen, että hänellä on huono päivä ja on hämmästynyt siitä, että asiakas on vaistonnutkin tämän. Jotkut pystyvät peittämään oman vireystilansa muita paremmin.

Joskus on tietysti niin, että kemiat eivät kerta kaikkiaan kohtaa, miltä taas ei voi välttyä niin kauan kuin vuorovaikutusta ihmisten välillä on. Työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta oli helppo havainnoida silloin, kun työskentelin työparina jossain asiakastilanteessa. Kun toiset työntekijät kohtelivat asiakastaan kadehdittavan ystävällisesti, toiset työntekijät olivat niin tylyjä, että asiakasta alkoi oikein käydä sääliksi. Myös Ellosen (1999) mukaan asiakas saadaan rauhoittumaan sillä, että hän kokee tulevansa kuulluksi (mt., 15). Kuulluksi tulemisen tunne on varmasti myös tärkeää ennaltaehkäisyä, etteivät tilanteet edes kärjisty väkivaltaisiksi. Aineistosta löytyi kuitenkin myös päinvastaisen käytännön suosijoita:

”...lähtee silleen selkeesti niin kun viemään sitä hommaa. Näyttää et tietyllä tapaa niin kun in control tai jotain vastaavaa. Kuitenkin sillee niin kun, et ei lähde epäröimään ja sillee niin kun istumaan, istumaan siinä ja niin kun antamaan toisen niin kun purkaa itseensä, koska sillon se saattaa niin kun kehittää kierroksii. [...] Vaan se pitää

niin kun ennemmin olla sillai, että ei oo kuuntelijana siinä vaan on sillai niinku selkeesti johtamassa sitä niin ku toimintaa.” (Haastattelu 12)

Pyysin haastatteluhetkellä haastateltaviani kuvailemaan heidän mielestään hyvän työntekijän ominaisuuksia vuorovaikutustilanteissa. Hyvä työntekijä määriteltiin useimmiten sanoilla rauhallinen, myötätuntoinen, kuunteleva, itsensä hillitsevä, provosoitumaton, avoin, oikeudenmukainen, joustava ja asiallinen. Suurin osa haastateltavistani piti tärkeänä myös sitä, että huonoon käytökseen puututaan. Riittävä puuttumisen tapa oli lähes kaikkien mielestä asiakkaan puhuttelu. Ainoastaan yksi haastateltava oli tehnyt asiakkaan käytöksen vuoksi rikosilmoituksen.

Haastateltavat saivat myös määritellä heidän mielestään ihanteellista vuorovaikutusta asiakkaan kohtaamisessa. Vastauksissa korostui yhteisymmärryksen syntyminen työntekijän ja asiakkaan välillä niin, ettei kummankaan tarvinnut menettää malttiaan. Muilta osin hyvää vuorovaikutusta kuvailtiin samoilla tavoin kuin hyvän työntekijän ominaisuuksia. Osa haastateltavista kertoi myös ymmärtävänsä välillä malttinsa menettävää asiakasta. Joskus ymmärrys oli läsnä vuorovaikutustilanteessa, joskus se syntyi vasta jälkeenpäin:

”Et mä voin oikeesti ymmärtää ne hänen lähtökohtansa ja siten, että mä ihan oikeesti ymmärrän sen, sen hänen tunteensa sillä hetkellä. Sen raivostumisen ja niin edelleen.” (Haastattelu 2)

”Mutta tota tavallaan se, et sä et niinku jää kantamaan kaunaa siitä sille asiakkaalle vaan sä tiität, että se ei oo terve.” (Haastattelu 11)

”Et sairas, sairastaa syöpää ja sillo oli lääkkeet loppu ja kaikkee tämmöstä näin. Sosiaalityöntekijä ei suostunu ottaan vastaan, niin se oli niin hirveä se, se sitte se pettymys siitä, ku se oli myöhästyny eikä päässy sinne.” (Haastattelu 7)

8.3.4 Käyttäytyminen työssä

Niemen (2004) mukaan väkivaltaan varautuvat ne, joilla on keskimääräistä suurempi todennäköisyys joutua sen kohteeksi esimerkiksi ammattinsa vuoksi. Varautumiseen kuuluvat myös erilaiset välttämiskäyttäytymisen muodot, kuten esimerkiksi erilaisten reittien valitseminen. (Mt., 239–240.) Väkivallan uhka vaikutti haastateltavien käyttäytymiseen työpaikalla. Yleisimmin vältettiin kulke-

mista asiakkaiden kanssa samoissa tiloissa valitsemalla kulkureitit huolella. Samoin työpaikalta lähdettiin hissukseen jostain takakautta välttämättä käyttämästä asiakkaiden kanssa samaa ovea. Jatkuva ympäristön tarkkailu oli osa monen haastateltavan työarkea. Työntekijät kokivat käyttäytymisensä pääsääntöisesti rutiiniksi: toiminnaksi, jonka toteuttaminen tapahtui automaattisesti sen enempää miettimättä. Traumaattisen uhkatilanteen jälkeen toiminta saattoi hallita käyttäytymistä varsin voimakkaasti:

”Mut kyl mä pelkäsin. [...] Pälyilin aivan järjettömästi, ku mä menin.” (Haastattelu 1)

Työntekijät eivät yleensä halunneet paljastaa asiakkaille mitään ylimääräistä itsestään. Moni pyrki pitämään myös työaikansa epäsäännöllisinä eikä omia aikatauluja paljastettu koskaan asiakkaille. Eräs työntekijä oli erehtynyt työuransa alussa liian avoimeksi:

”...ku mä ensimmäisinä viikkoina niin yhtä ongelma-asiakasta yritin auttaa, mä teinki sit tota, ihan liikaa ja se oli just tämmönen pompottelija. Niin sit mä erehdyin sanomaan, et mä en voi enää auttaa, et mä lähen kello kuustoista kotiin. Niin [esimies] sano, et koskaan ei saa sanoo, et s.. mihin lähdet, koska lähdet, missä olet. [...] En mä saa paljastaa mitään. Mä en taas niinku, sillon ku mä oon ollu ihan muissa töissä, kun mähän en oo sosiaalialalla ollu aikasemmin koskaan ennen ku mä tänne tulin, niin mä en osannu ajatella, et mua ei pelottanu.. Mä vaan niinku avoimesti siis selitän. Et tääl on joutunu opettelemaan sen, et kaikkee ei saa.. oikeestaan mitään ei saa sanoo.”
(Haastattelu 6)

Väkivallan uhka aiheutti työntekijöissä myös huolestumista työtovereiden jaksamisesta. Huolestuminen oli suurempaa esimiesasemassa olevilla ja sellaisilla, jotka olivat kokeneet itse voimakkaan uhkatilanteen työssään. Osa näki myös mielessään asiakasta toteuttamassa uhkaustaan ja säikkyi työpaikalla kulkevaa, uhkailijan oloista asiakasta. Uhkatilanteiden jälkeen jotkut kyseenalaistivat ammatinvalintansa ja kyseisessä työpaikassa olemisen sekä miettivät työpaikanvaihdosta. Noin puolet haastateltavista koki ajattelevansa aikaisempaa useammin pahinta jopa ihan tavallisissa tilanteissa:

”Niin. No kyllähän sitä tuota niin huomaa ajattelevansa jotaki, monesti mä ajattelen, ku.. esimerkiks asiakas nostaa laukun, tai alkaa kaivamaan laukusta jotaki. Nii mulla

käy mielessä, että minkähän tuota Jatimaticin se nyt ottaa esille sieltä.” (Haastattelu 7)

8.3.5 Käyttäytyminen vapaa-ajalla

Koska suurin osa tunsi olonsa turvalliseksi vapaa-ajalla, erilaisia vaikutuksia käyttäytymiseen oli monilla työhön verrattuna selkeästi vähemmän. Väkivallan uhka vaikutti haastateltavieni käyttäytymiseen vapaa-ajalla yleisimmin siten, että ympäristöä tarkkailtiin, tiettyjä paikkoja vältettiin sekä istumapaikat valittiin tarkkaan varsinkin ravintoloissa ja julkisissa liikennevälineissä. Kävin juuri istumapaikka-aiheesta mielenkiintoisen keskustelun henkilön kanssa, joka työskentelee täysin eri alalla. Kerroin hänelle valitsevani vieläkin paikkani esimerkiksi metrossa siten, että minua ei pääse takaapäin yllättämään. Hän ei voinut ymmärtää käyttäytymistäni tai sen perusteita. Erimielisyytemme asiasta johtuu varmasti työhistoriastamme. Väkivallan uhan alla työskenneltyäni kuvani turvallisuudesta on ehkä pysyvästi muuttunut. Istumapaikan valinta ei vaadi minulta erityisempää ponnistelua eikä miettimistä, se tulee luonnostaan ja rutiinilla. Kun valitsen istumapaikkani, se ei johdu mielestäni pelosta vaan turvallisuuden varmistamisesta. Minulla on turvallinen olo silloin, kun koen toimineeni ennaltaehkäisevästi. Myös haastateltavani olivat havainneet yleisen omasta turvallisuudesta huolehtimisen kasvaneen työpaikan myötä. Haastateltavat olivat myös sitä mieltä, että varautuminen tuo itselle turvallisen olon:

”Ja.. ja mun mielestä se, että niitä riskejä on.. et niitä on ajatellu ja.. ja niitä niitä on kartottanu niitä riskejä ja toiminu niiden m.. toimii sillä tavalla, että niitä vähentää niin sehän lisää sitä turvallisuuden tunnetta. Et y.. et mä tunnen oloni turvalliseks sen takia, koska mä tiedän, että mä todennäkösemmin myös havaitsen tämmösen uhan aikasemmin ku ehkä joku muu havaitsis. Et mä olen va.. mä olen varautunu ja mun mielestä se varautuminen on turvallisuutta. Ja se tuo turvallisuuden tunnetta myös.” (Haastattelu 2)

Suurin osa haastateltavistani pyrki olemaan vapaa-ajalla mahdollisimman huomaamattomia silloin, kun asiakkaita oli lähettyvillä. Yhtä lukuun ottamatta kaikki pyrkivät välttämään asiakkaiden seuraa vapaa-ajalla. Toiset olivat myös miettineet ennalta mahdollista kohtaamistaan tietyn asiakkaan kanssa. Myös vapaa-ajalla uhkaajan näköisen hahmon näkeminen hätkähdytti ja työntekijöillä oli mielikuvia asiakkaista toteuttamassa uhkaustaan. Aika usein uhkaavat asiakkaat tulivat työntekijän uniin.

Itsellänikin oli työsuhteeni loppuvaiheessa hyvin vilkas mielikuvitus hämärällä ja öisin. Heräsin esimerkiksi kerran yöllä siihen, että kuulin jonkun tulevan ovestamme sisään ja sen jälkeen näin hahmon kurkkivan makuuhuoneemme oviaukossa. Herätin mieheni ja tarkistuskierroksen jälkeen hän totesi, että ei siellä ketään ole. Sen jälkeen halusin pitää ulko-oven varmuuslukossa. Lyhyen ajan sisällä minulle sattui myös toinen, vastaavanlainen tapaus, kun näin tuolilla olevan peittokasan tilalla ulos tuijottavan hahmon ja sain hysteerisen kohtauksen. Minulle ei tuolloin ollut sattunut mitään vakavampaa uhkatilannetta töissä enkä edes yhdistänyt tätä mörköjen näkemistä työhöni ennen kuin mieheni totesi mielikuvitukseni rauhoittuneen työpaikan vaihtamisen myötä.

Työntekijät olivat kokeneet oman uhkatilanteensa jälkeen vapaa-ajalla myös voimakkaita pelon tunteita perheenjäsentensä – yleensä lasten – puolesta:

”Et mä muistan aina, ku [lapsi] sano, et kuinka sä koko ajan huudat, et missä hän on. Et kaikki kaveritki ihmettelee, ku se ku äiti huutaa koko aika. Mä koko aika seurasin, et missä se [lapsi] on. Et sillan mul on ollu semmonen. Et mä pelkäsin todella.”

(Haastattelu 1)

8.4 Selviytymisstrategiat

8.4.1 Ulkoiset selviytymisstrategiat

Breakwellin (1986) mukaan selviytymisstrategiaksi voidaan kutsua mitä tahansa tietoista tai tiedostamatonta ajatusta tai tekoa, jonka tarkoituksena on eliminoida uhka tai vähentää sitä (mt., 78–79). Tarkoitan tässä luvussa ulkoisilla selviytymisstrategioilla sellaisia keinoja tai järjestelyjä, joiden avulla työntekijät pyrkivät selviytymään väkivaltaisesta tai uhkaavasta tilanteesta. Haastateltavista jokainen oli varautunut väkivaltaan niin työssä kuin vapaa-ajallakin jonkinlaisin järjestelyin.

Haastateltavien työssään tekemät järjestelyt väkivallan uhan vuoksi tarkoittivat käytännön toiminnassa työtapojen valintaa kuten asiakkaan asiointiin ja tapaamisiin liittyviä toimenpiteitä. Uhkaileva asiakas saatettiin siirtää asioimaan toiselle työntekijälle tai kokonaan kirjallisesti niin, että asiakkaalla ei ollut mitään asiaa toimistoon. Vastaanottotilanteessa pyydetään vartijaa joko huoneeseen tai sen oven taakse kuuntelemaan, käytetään työparia, pidetään hälytin käden ulottuvilla ja tiettyjen asiakkaiden tai asiakasryhmien kanssa ollaan erityisen varovaisia niin, että asiakkaille ei esimerkik-

si käännetä koskaan selkäänsä. Lisäksi moni työntekijä kertoi selviytymisstrategiakseen rajojen pitämisen, jolloin asiakastilanne keskeytetään itse sen muuttuessa asiattomaksi:

”Et sen luurin saa myöskin laskee itse. Et kaikkee ei tarvi kuunnella. Et ei, en mäkään iankaikkisen kauan.. ”ai ku joo, kiva, onhan se näin, joo..”, ku toinen vaan huorittelee ja haukkuu ja ampuu ja tekee vaik mitä, niin ei, ei.” (Haastattelu 6)

Joskus asiakkaalle annettiin mahdollisuus palata työntekijän luo pienen jäädyttelytauon jälkeen, joskus ei. Toimintatapa riippui paljolti tilanteen luonteesta ja työntekijän senhetkisestä sietokyvystä. Väkivallan uhan vuoksi haastateltavat olivat vaatineet tilojensa remontointia tai miettineet erityisen tarkkaan huonejärjestelyä:

”Mä oon tehny sen semmosen sumpun et mihin mä.. se asiakas joutuu ja mul on itselläni paljon tilaa toimia.” (Haastattelu 2)

Ennakkoon uhkaaviksi ajateltuja tilanteita on yritetty välttää muun muassa perehtymällä asiakkaan tietoihin ja problematiikkaan kunnolla jo etukäteen, varaamalla kalenterista riittävä rauhoittumisaika ennen ja jälkeen tapaamisen sekä suunnittelemalla asiakastapaamista ja omaa käyttäytymistä siinä ennakkoon. Sellaiset työntekijät, jotka olivat hiljattain joutuneet kuormittavaan uhkatilanteeseen, ottivat rauhoittavaa lääkettä, että pystyivät ylipäättään kohtaamaan asiakkaita. Toiset miettivät vaarallisen asiakkaan kohdalla päätöksiä tehdessään joka kerta sitä, minkälaiset verkostot tällä oli alamaailmaan ja pyrkivät ottamaan sen huomioon toiminnassaan. Haastateltavien mielestä myös asioiden nopealla käsittelyllä voidaan merkittävästi ennaltaehkäistä väkivalta- ja uhkatilanteiden syntymistä.

Puhe on sosiaalialalla työntekijän keskeinen työkalu, joten useimmissa ulkoisissa selviytymiskeinoissa onkin kyse puheesta ja sen oikeasta käytöstä (Koivula 1994, 115). Puhe on yksi tärkeä tilanerauhoittaja. Asiakkaan hermostuessa työntekijät kokivat tärkeäksi selviytymiskeinokseen sen, että asiakas saadaan tuntemaan itsensä kuulluksi:

”Et monta kertaa ku asiakas on niinku, tulee kuulluksi, niin se rauhottuu, et käydään se nyt tää tilanne ihan uudestaan läpi, et miten tää nyt meni ja niinku antaa sen asiakkaan kertoo ja avataan, niinku koitetaan avata sitä tilannetta semmosil rauhallisil kysymyksillä ja ite panikoitumatta ja niinku sillä tavalla tehä sille asiakkaalle tilaa. Et

katotaan mitä voidaan tehdä, kerropas nyt se sun tilanne, et, et välttämättä mä en hirveen paljon voi tehdä, mut että, käyään se tilanne läpi, et mikä, mikä on niin, miks sä nyt oot tässä kohassa ja katotaan sitte pala palalta, et mihin me voidaan täällä vaikuttaa ja mihin sun, missä sun pitää sitte niinku hakea jostain muualta se ratkasu ja katotaan. [...] Et semmonen tilanteen rauhoittaminen ja sitte aukipurkaminen, niin monta kertaa auttaa, jos se asiakas on semmoses mielentilas, et sen kaa pystyy kommunikimaan.” (Haastattelu 4)

Jotkut työntekijöistä ottivat uhkatilanteessa hyvin ammattimaisen roolin. Tämä saattaa toisaalta myös provosoida asiakasta lisää, koska tällöin asiakasta kohdataan harvoin ihmisenä (Koivula 1994, 115). Vuorovaikutustilanteen kehittyessä epämiellyttävään suuntaan työntekijöiden yleisin selviytymisstrategia oli olennaiseen keskittyminen. Hankalassa asiakastilanteessa työntekijä laskee vuorovaikutuksen tavoitteita ja pyrkii hoitamaan vain asiakaskäynnin kannalta tarpeelliset asiat:

”...jos se haluaa höpöttää niit omia asioitaan nelkyt viis minuuttia, nii (naurahtaa) senku sit höpöttää, mutta, mutta siis, et yrittää hoitaa sen jutun, sen mikä on pakko ja sitte ei niinkun hirveesti ehkä enää mitään muuta, mikä sitä asiakasta sitte voi ärsyttää lisää.” (Haastattelu 3)

Uhkatilanteen kokemisen jälkeen työmatkat pyritään kulkemaan jonkun toisen työtoverin seurassa tai sitten yritetään järjestää itselle kyyti kotiin. Joskus myös työtoveri on käynyt varmistamassa toimiston ulkopuolen ennen uhatun työntekijän kotiinlähtöä. Kaksi haastateltavista oli vaihtanut uhkatilanteiden vuoksi vähäksi aikaa työtehtäviään, mutta palanneet ajan myötä takaisin entiselle paikalleen.

Vapaa-ajalla tehdyt järjestelyt väkivallan uhan vuoksi eivät olleet yhtä yleisiä kuin työssä tehdyt. Joku oli poistanut nimensä rappukäytävästä, toinen oli harkinnut tarkkaan lapsensa hoitopaikan sijainnin ja yhdellä oli takapihallaan kameravalvonta puolisonsa toiveesta. Hyvin moni oli harkinnut tarkkaan asuinpaikkansa ja eräällä uhkaukset olivat olleet osasyynä kotipaikkakunnan vaihdokseen. Työntekijä tosin koki, että hänellä oli työnsä vuoksi muutenkin hieman vääristynyt ajattelutapa:

”Me asuttiin [kaupunginosassa] ennen ku me muutettiin [kaupungista] pois ja siellähän hän hiekkalaatikolla.. Sit kerranki löysi huumeriiskun ja kysy, et mikä tää on.

Niin mä rupesin miettimään, et muksu on kolme-neljä-vuotias, et pitäiskös mun ruveta sille selittämään näist huumejutuista...” (Haastattelu 6)

Suurimmalla osalla työntekijöistä oli maistraatissa turvakielto tai ainakin salaiset osoite-, puhelin- ja autorekisteritiedot. Yleinen tapa oli myös välttää yhteystietojensa antamista. Toiset olivat myös valistaneet sukulaisiaan epämääräisten tiedustelujen varalta:

”Ja mä oon kyllä niihin sukulaisiin, jotka on puhelinluettelossa, mä oon kaikille ilmoittanu, että jos.. jos jostain syystä minusta jotain kysellään nii.. ei.. älkää tunteko.” (Haastattelu 2)

8.4.2 Sisäiset selviytymisstrategiat

Sisäisillä selviytymisstrategioilla tarkoitan koetun uhka- tai väkivaltatilanteen käsittelyä tunne-elämän tasolla. Olen jo aikaisemmin tuonut esiin, että työntekijän oma vireystaso, henkinen tila ja elämäntilanne vaikuttavat aina vuorovaikutuksen osapuoliin. Asiakas vaistoa työntekijän kireyden tai väsymyksen ja voi luulla niitä itsestään johtuviksi. Joskus tietenkin työntekijän reagointi johtuu asiakkaasta, minkä vuoksi hänen on tärkeää selvittää itselleen, minkälaiset asiakkaat tai tilanteet tuntuvat vaikeilta ja aiheuttavat kielteisiä tunteita. Asian tiedostaminen on yksi sisäinen selviytymisstrategia. Myös oman toimintakyvyn ja rauhallisuuden säilyttäminen näissä tilanteissa on erityisen tärkeää. (Ellonen 1999, 6, 10; Koivula 1994, 115–116; Simula 2000, 36.)

Uhka- tai väkivaltakokemus ei ole ohitse sillä, että vuorovaikutustilanne päättyy. Kokemusta seuraava ahdistus ja pelko on osattava käsitellä. Käsittelemättöminä tunteet voivat helposti aiheuttaa peruskielteisen suhtautumisen myöhempiin asiakassuhteisiin. (Edwards 1988, 234, Niemelä 1991, 14.) Emotionaalinen selviytyminen perustuu työntekijän omille sisäisille selviytymiskeinoille ja voimavaroille. Ympäristö voi vaikuttaa yksilön resursseihin joko positiivisesti tai negatiivisesti, mutta ilman työntekijän omaa sisäistä kokemuksen käsittelyä hän ei pysty käyttämään toisten tarjoamaa tukea kokonaan hyväkseen. (Koivula 1994, 120.)

Moni haastateltavani mainitsi selviytymisstrategiakseen vasta-ajatusten tekemisen. Silloin, kun kaikki tuntuu kaatuvan päälle ja itsellä on vain negatiivisia kokemuksia asiakkaiden kanssa, mietitään työn palkitsevia piirteitä: jotain mukavaa asiakastapausta tai sitä, että työssään on nähnyt ihmeitäkin. Samaten moni mainitsi selviytymiskeinokseen asioiden järkipäristämisen:

”Ja sitte, ja sitte niinku että, joskus aina niinku, ihan niinku, yllätyn siitä iteki, et miten skarppaan itteni ajattelemaan, että maailmassa on kuitenkin paljon hyvääki. Että kuistuu vai.. vaikka bussissa ja kattelee niinku niitä matkustajia niin suuri osa on kuitenkin ihan hyvin toimeentulevia ja suuri osa ihmisistä kuitenkin hoitaa omat asiansa. Jotenki niinku että yrittää löytää sitä hyvää sieltä, niinku ihan tommosista perusasioista.” (Haastattelu 10)

Asioiden järkipäätämistä käytettiin paljon myös uhkatilanteiden kohdalla:

”Että tietää, tietää sen, että ei nää meidän asiakkaat oo kauheen niinkun fiksuja siinäkään, että ne selvittäis niitä osotetietoja tai muita... [...] Et yrittää vaan niinkun ajatella järkevästi ja miettiä sitä todennäköisyyttä, et mikä se todennäköisyys sitte kuitenkin loppujen lopuks on kohdata väkivaltaa.” (Haastattelu 3)

Muita yleisiä selviytymisstrategioita olivat työn pitäminen erillään vapaa-ajasta ja sellainen tekeminen, jossa työasiat unohtuivat. Monilla työasiat unohtuivat urheillessa ja lasten kanssa ollessa. Usea ei myöskään halunnut katsoa vapaa-ajalla työtään käsitteleviä ohjelmia, väkivalta- tai actionelokuvia taikka -ohjelmia. Monet myös rauhoittuivat tietoisesti hankalien tilanteiden ja työpäivien jälkeen. Kaikille haastateltaville tärkeää oman selviytymisen kannalta oli sekä työyhteisön että lähiesimiehen antama tuki. Kaikki olivat saaneet mielestään tarpeeksi tukea työyhteisöltään ja neljää lukuun ottamatta kaikki olivat saaneet tarpeeksi tukea myös esimieheltään. Esimiehelläkin on varmasti tekemistä näissä tilanteissa, koska jokaisen työntekijän tuen tarve on yksilöllinen. Toiset tarvitsevat vain kuuntelijaa, kun toiset toivovat saavansa enemmänkin tukea, toimenpiteitä ja myötätuntoa.

Myös Koivulan (1994) tutkimuksessa nousi voimakkaasti esiin työyhteisön tuen tarve. Hänen mukaansa lähityöyhteisöä tarvitaan ensisijaisesti kuuntelemaan väkivallan kohteeksi joutunutta, koska puhumisen tarvetta voi olla hyvinkin pitkään tilanteen jälkeen. Kuuntelemisen lisäksi työtoveri voi antaa konkreettisia neuvoja, uutta näkökulmaa ja syvyyttä tapahtuneen ymmärtämiseen. Koivulan mukaan työntekijöiden väliset keskustelut ovat myös tärkeitä väkivallan pelon lievittämisessä. (Mt., 123.) Jo se, että työyhteisössä voi ilman leimautumista tunnustaa pelkäävänsä, tuo työntekijöille myös turvallisuuden tunnetta:

”Ja sitte tietysti että hyvä hyvä ilmapiiri ja silleen niinku että että aik.. aika hyvin suhtaudutaan siihen, jos jos niink.. lausuu ääneen sen, että pelkää esimerkiks jotain asiakasta.” (Haastattelu 10)

Kun työyhteisön tukeen luotetaan, siihen on helpompi turvautua myös vakavan uhkatilanteen sattuessa. Joillekin haastateltaville työyhteisön tuki oli myös liikuttavaa:

”Koska mä olin siinä niinku tosiaan yllättyny, et se oli heti seuraavana päivänä, kumulle rupes ihmiset soittelemaan, et no onks tää totta. Ne oli tosi raivoissaan, et niin on päässy niinku käymään.” (Haastattelu 6)

Haastateltaville jonkin uhkailleen asiakkaan uudelleen kohtaaminen saattoi olla myös suuri helpotus:

”...niin tää kundi tuli siihen mun eteen ja sit mä niinku aattelin, et voi ei.. niin se ei tunnistanu mua. [...] Sit mä niinku tiäks pääsin sen yli jotenki ku mä näin et, et okei, et ei se mulle oo enää mikään uhka. Et se tuli siihen ihan noin ja ihan ystävällisesti, kun hän nyt pystyy, niin selitti ja näytti ku tääl on haava ja tääl ja otti vaatteita pois päältä (nauraa). Nii sit mä niinku aattelin, et, et tota kiva ku tulit, et nyt mä pääsin sust niinku yli. [...] ...et hän istu mun kans nokatusten sen jälkeen monta kertaa.” (Haastattelu 6)

Tällaiset haastateltavien kokemukset tukevat mielestäni sitä, että uhkailuja ei esitetä juuri tietyn työntekijän vuoksi, vaan ne tehdään äkkipikaistuksissa ja riippumatta siitä, kuka edessä istuu. Kokemukset auttavat varmasti myös työntekijöitä itseään selviytymään paremmin erilaisista uhkatilanteista työkokemuksen – ja samalla uhkatilanteiden – karttuessa, jolloin uhkailut on helpompi sivuuttaa, kun niitä ei koeta enää niin helposti henkilökohtaisina.

Työyhteisön sisältä tulevan tuen lisäksi yksi tärkeä sisäinen selviytymisstrategia on työyhteisön ulkopuolelta saatava tuki. Noin puolet haastateltavista ei kerro perheenjäsenilleen työssään tapahtuneista väkivaltatilanteista tai saamistaan uhkauksista. Toiminnan motiivina on läheisten suojeleminen. Muutama työntekijä koki työnsä luonteen rasitteeksi parisuhteelleen:

”Mä haluan suojella mun [puolisoa]. Ja mä haluan suojella meiän suhdetta siltä jännitteeltä. Mm. Siis ku must tuntuu, et se raskauttaa sitäki. [...] Ja sitte toisaalta mä en tietenkään halua, että se pohtii siellä päänsä puhki, et miten mä voin.” (Haastattelu 5)

Heillä, jotka eivät halunneet kertoa perheenjäsenilleen, oli samalla alalla olevia ystäviä, joiden kanssa he jakoivat kokemuksiaan. Eri alalla olevien ystävien ja läheisten taholta ei aina ole tullut kaivattua ymmärrystä ja tukea:

”Mutta sit tietysti, kun ihmiset niinku jotenki tuntuu niinku sillee, et no miks sä oot sit tollasel alalla tai jotain, niin sit mua ottaa niinku päähän, niinku pitiks mun viel, niinku et mä saan tuplakuorman siitä, et mä niinku ite saan pelätä ja sitte tota niinku kaverit niinku, et pitää mulle, et ooksä nyt ihan hölmö, ku sä teet tommost työtä ja oot niinku siellä, niinku annat toisten niinku uhkailla ja kiusata ittees niinku tommosten ihmisten, et tota.. sit mä niinku suutun siitä jotenki itelleni, et.. et pitikö mun nyt mennä kertomaan, et mä niinku (naurahtaa) viel hölmö teen tätä ja sitten niinku kaveritki tai läheiset niinku, et ne tuomitsee mut jollain taval niinku kyseenalastaa mut niinku, et miks sä teet sit tollast työtä, jos se on tollasta.” (Haastattelu 4)

Myös terveyspalvelujen rooli yhtenä sisäisen selviytymisen muotona korostui joillain haastateltavilla:

”Muutoin, jos mä hoksaan, että joku juttu rupee liian paljo pyörimään päässä niin kyllähän mä hakeudun sit lääkäriin. Mm. Et en rupee kyllä unettomia öitä viettämään sen kanssa.” (Haastattelu 5)

Koivulan (1994) mukaan selviytyminen kielteisistä tapahtumista työssä helpottuu, kun on oppinut, miten omaa persoonaa voi käyttää työvälineenään (mt., 128). Myös omista haastateltavistani kahta lukuun ottamatta kaikki olivat sitä mieltä, että persoonalla on merkitystä niin uhka- kuin muissakin vuorovaikutustilanteissa. Moni haastateltavani piti tärkeänä sitä, että myös asiakas kokee vuorovaikutustilanteen sellaisena, jossa ihminen kohtaa ihmisen:

”...et siin vois tuoda sitä eroo, enempi ilmiki sit sitä, et täs on.. Niinkun ei oo.. ei oo mikään kasvoton byrokraatti vaan tässä on niinku ihminen vastassa.” (Haastattelu 8)

8.5 Analyysin tuottamat väkivallan uhan kokijat tyyppeinä

8.5.1 Tyyppien luominen

Huomasin analyysia tehdessäni, että tunnen haastatteluni aika lailla läpikotaisin. Se ei ole mikään ihme, koska olen viettänyt tunteja niiden parissa ensin haastatellen, sitten litteroiden ja lopuksi luki-en. Tämän vuoksi koin tyyppiäntyvän kuin itsestään analyysin teon aikana. Tyyppien luomisessa helpotti paljon myös aineistosta tekemäni taulukointi, josta olen laittanut pari esimerkkiä tämän työn liitteeksi (Liite 4 ja Liite 5). Olen tyyppitellyt nimenomaan ihmisiä, enkä esimerkiksi kuvauksia uhan kokemuksista. Koen itselleni nimenomaan ihmisten tyyppittelyn mielekkäänä, koska haluan ajatella haastateltavieni olevan yksilöitä nimenomaan ihmisyytensä kautta.

Tietyn tyyppiä alle määritellyt haastattelut eivät tietenkään ole täysin identtisiä, mutta haastateltavat ovat monilta ajatuksiltaan yksimielisiä. Löysin aineistostani kolme uhkatilanteen kokijan päätyyppiä, jotka olen tässä nimennyt seuraavasti: voimakkaan stressireaktion kokeneet, uhkaan varautujat ja uhan tiedostajat. Sain tyyppeihin sopimaan kaikki haastattelut yhtä lukuun ottamatta. Mielestäni tämä haastattelu (nro 10) on sekoitus stressireaktion kokeneista ja uhkaan varautujista.

8.5.2 Voimakkaan stressireaktion kokeneet

Voimakkaan stressireaktion kokeneita haastateltavia oli kolme (haastattelut 1, 4 ja 6). Heille kaikille oli sattunut läheltä piti -tilanne, joka oli aiheuttanut heille voimakkaan henkisen stressin. Kukaan heistä ei ollut kokenut fyysistä väkivaltaa. Toisilla haastateltavilla tapahtumasta oli kulunut jo kauan aikaa, mutta se vaikutti vielä haastatteluhetkelläkin heidän ajatteluunsa ja maailmankatsomukseensa hyvin voimakkaasti. Voimakkaan stressireaktion kokeneet kiinnittivät hyvin paljon huomiota erilaisiin toimintatapoihin varsinkin työpaikan lähellä kulkiessaan ja vapaa-ajalla. He olivat myös kaikki pelänneet sekä työssä että vapaa-ajalla hyvin voimakkaasti

Tyypillistä tämän kategorian alle sijoituville työntekijöille oli myös se, että he määrittivät itsensä tunnollisiksi ja tarkoiksi työntekijöiksi. He ajattelevat työhön liittyviä päätöksiä tehdessään hyvin paljon myös sitä, mitä se vaikuttaa järjestelmään kokonaisuutena. Tunnollisuus ja täydellisyyteen pyrkiminen saattoi olla näille työntekijöille myös yksi syy siihen, miksi uhkatilanteet olivat vaikuttaneet heihin niin voimakkaasti: kun itse on tehnyt parhaansa, tuntuu epäreilulta ja yllättävältäkin joutua asiakkaan uhkailun kohteeksi. Yleensä työntekijät eivät olleet mielestään saaneet myöskään tarpeeksi tukea esimiehiltään uhkatilanteissa.

Stressireaktiotyypit kertoivat kaikki perheenjäsenilleen tai ystävilleen työssään kokemistaan kauheuksista. . Kaikki olivat käyttäneet terveystalvveluja ja olleet sairauslomalla uhkaavien kokemustensa vuoksi. Jokaisen perheenjäsenet olivat pelänneet heidän puolestaan ja myös työntekijät olivat pelänneet perheensä puolesta, mikäli heillä sellaista oli. Haastateltavien yhteinen piirre oli myös se, että he eivät tuoneet esille juurikaan selviytymisstrategioita. Tämä saattoi johtua oman kokemuksen voimakkuudesta, minkä vuoksi tarpeeksi hyviä selviytymiskeinoja ei ollut yksinkertaisesti löydetty.

8.5.3 Väkivaltaan varautujat

Väkivaltaan varautuja oli yleisin aineistosta esiin nouseva tyyppi. Kaiken kaikkiaan viisi haastattelemani henkilöä sopii mielestäni tähän profiiliin (haastattelut 2, 3, 5, 7 ja 12). Väki­valtaan varautuja koki väkivallan uhkaa lähinnä muiden kautta tai sitten hän tiedosti sen olemassa olon vahvasti ja oli varautunut siihen erilaisin järjestelyin. Varautuja koki järjestelyjen myös tuovan itselleen turvallisuuden tunnetta. Myös tälle tyyppille oli sattunut läheltä piti -tilanteita tai fyysistä väkivaltaa, mutta hän koki toipuneensa niistä hyvin. Varautuja koki myös pystyvänsä puolustautumaan uhkaajia vastaan joko puhumalla, fyysisellä voimalla, pakenemalla tai jollain muulla vahvuudekseen katsomalla ominaisuudella. Omalla kohdallaan varautuja ei koe uhkailua niin vakavana kuin muiden kohdalla.

Väkivaltaan varautujat toivat haastatteluissa esiin ymmärrystä uhkaajia kohtaan. He kokivat usein myötätuntoa uhkailijaa kohtaan ja ymmärsivät uhkauksen johtuneen asiakkaalle hankalasta tilanteesta, sairaudesta tai jostain muusta. Moni koki myös selviytyvänsä uhkaavista tilanteista sillä, että he näyttivät asiakkaalle voimakkaita myötätunnon tunteita kuitenkin antamatta periksi. Varautujat eivät ottaneet uhkauksia yleensä henkilökohtaisesti ja moni oli jatkanut työskentelyä asiakkaan kanssa myös uhkausten esittämisen jälkeen. Osa myös otti toisten työntekijöiden puolesta uhkaavia asiakkaita vastaan tai toimi työparina ennalta oletetuissa uhkatilanteissa. Varautujat eivät olleet joutuneet käyttämään suoranaisesti terveystalvveluja saamiensa uhkausten vuoksi eikä kukaan ollut jäänyt sairauslomalle uhkatilanteiden jälkeen.

Väkivaltaan varautujat pitivät esimieheltä ja työyhteisöltä saamaansa tukena tärkeänä osana työssä jaksamisestaan ja yleensä he kokivat saaneensa tarvitsemansa määrän tukea. Moni varautuja jätti kertomatta varsinkin läheisilleen työnsä vaaroista, koska he halusivat suojella näitä turhalta stressiltä. Yleensä varautujilla oli kuitenkin joku ystävä, jolle he kertoivat kokemuksistaan. Varautujat eivät myöskään kokeneet pelkäävänsä perheenjäsentensä puolesta. Ehkä tämä johtui juuri siitä, että oman

ja läheisten turvallisuuden vuoksi tehtiin paljon erilaisia järjestelyjä. Väkivaltaan varautujat toivat myös stressireaktion kokeneita enemmän esille erilaisia käyttämiään selviytymisstrategioita.

8.5.4 Väkivallan uhan tiedostajat

Uhan tiedostajia nousi aineistostani esiin neljä (haastattelut 8, 9, 11 ja 13). Vaikka he tiedostivatkin väkivallan uhan läsnäolon, se ei vaikuttanut heihin oikeastaan millään tavalla eivätkä he olleet tehneet asian eteen juurikaan järjestelyjä. He eivät myöskään aktiivisesti miettineet väkivallan uhkaa työssään tai vapaa-ajalla. Uhan tiedostajalla on päällään ikään kuin teflonpinta: väkivallan uhan tiedostamisesta huolimatta se ei silti tartu omaan kokemusmaailmaan, koska teflonpinta pitää sen hyvin irrallaan itsestä. Uhan tiedostaja on voinut kokea koviakin uhka- tai läheltä piti -tilanteita, mutta tapahtumista ei ole jäänyt heille sen kummempia traumoja tai pelkotiloja.

Uhan tiedostajat eivät aktiivisesti pelänneet perheenjäsentensä puolesta, mutta pelon oli kuitenkin saattanut ajoittain olla. Tiedostajat eivät yleensä kertoneet kenellekään työssään kokemistaan uhkauksista ja vastailivat myös ympäripyöreästi työstään koskevista asioista vähän vieraammille ihmisille. Kukaan tiedostajista ei ollut joutunut käyttämään terveyspalveluja kokemiensa uhkausten vuoksi ja sairauslomaakaan ei ollut asian vuoksi tarvittu. Uhan tiedostajat saattoivat joskus myöntää asiakkaalleen vähän ylimääräistä, ettei asiakas tekisi heille itselleen tai viattomille ulkopuolisille pahaa. He ajattelivat stressireaktion kokeneiden tavoin laajemminkin päätöstensä vaikuttavuutta, mutta eri näkökulmasta. Tiedostajat eivät myöskään mielestään antaneet väkivallan vaikuttaa työhönsä, mutta teot puhuivat toista: vaarallisen asiakkaan asiat käsiteltiin esimerkiksi muita nopeammin.

Uhan tiedostajat kokivat tarvitsevansa muita vähemmän työyhteisön ja esimiehen tukea uhkatilanteiden jälkeen. He selvittivät ja kävivät tilanteet läpi yleensä itsekseen, nuollen hiljaa omat haavansa eivätkä tarvinneet ympärilleen muita. Yhteistä uhan tiedostajille oli myös se, että myöskään he eivät tuoneet esille selviytymisstrategioita. Tämä saattaa johtua siitä, että he eivät kokeneet sellaisia edes tarvitsevansa. Monilla uhan tiedostajilla selviytymistä auttoi uhkatilanteisiin suhtautuminen jälkikäteen huumorilla.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

Sosiaaliala on määritelty niin sanotuksi riskialaksi, mikä tarkoittaa sen olevan yksi niistä aloista, jossa työntekijät tulevat todennäköisesti kohtaamaan yhä enenevässä määrin asiakkaiden aggressiivisen käyttäytymisen seurauksena syntyviä uhka- ja väkivaltilanteita. Ainakin vielä sosiaalialalla koettu väkivalta on yleensä henkistä. Yleisimpiä syitä asiakkaiden väkivaltaiseen käyttäytymiseen ovat alkoholin ja huumausaineiden käytön sekä mielenterveyspotilaiden avohoidon lisääntyminen. Lisäksi julkissektorillekin rantautunut laatutyö on aiheuttanut sen, että viranomaisten työtä on ollut lupa arvostella, mikä osittain on saattanut aiheuttaa viranomaiskunnioituksen vähenemistä kansalaisissa.

Harva varmastikaan ymmärtää sosiaalialan työ- tai opiskelupaikkaan hakeutuessaan, että tulee todennäköisesti kohtaamaan ammatissaan ainakin jonkinäköistä väkivaltaa asiakkaidensa taholta. Esimerkiksi poliisin ja vartijan töissä väkivallan mahdollisuus otetaan huomioon jo koulutusvaiheessa. Väkivaltaisen käytöksen lisääntyminen yhteiskunnassa tuo ajankohtaiseksi ajatuksen vastaavanlaisen koulutuksen sisällyttämisestä myös sosiaalialan opintoihin. Lisäksi myös työsuojelutyössä on tärkeää kiinnittää huomiota työssä esiintyvään väkivaltaan. Ulkoisiin turvallisuustekijöihin on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota, koska pelkät vuorovaikutustaidot eivät riitä työntekijöiden turvaksi. Tärkeää työyhteisössä on myös keskustella siitä, miten toimitaan, jos jotain sattuu.

Pitäisikö esimerkiksi sosiaalitoimistossa työskentelevien sitten opetella itsepuolustuslajeja? Asia ei ole yksiselitteinen, koska sosiaalialan työn tavoitteena on kuitenkin asiakkaan hyvinvoinnista huolehtiminen, mikä taas tekee väkivallan käsittelystä ja torjunnasta ongelmallista. Toiminnan ja kouluttautumisen vaarapuolena on myös se, että jatkuva varuillaanolo johtaa entistä selvempään vastakkainasetteluun asiakkaan ja työntekijän välillä ja saattaa siten vaarantaa luontevien asiakaskontaktien syntymisen.

Yksi vaihtoehto olisi kouluttaa vain tietyt työntekijät kohtaamaan vaarallisiksi tai väkivaltaisiksi koettuja asiakkaita ja antaa heidän keskittyä ainoastaan kyseiseen asiakaskuntaan. Tätä ideaa tukee myös havainto siitä, että väkivaltaisen käyttäytymisen sietämään oppiminen edellyttää sen säännöllistä kokemista. En usko, että työntekijöiden löytäminen olisi edes ongelma, koska myös omassa aineistossani oli sellaisia ihmisiä, jotka olivat ottaneet muiden työntekijöiden väkivaltaisia asiakkaita hoitaakseen. Ongelmana tässä voisi kuitenkin olla esimerkiksi vaarallisen asiakkaan määrittele-

minen, koska kokemus väkivalta- ja uhkatilanteesta on aina subjektiivinen ja erilaisten tilanteiden kokeminen väkivallaksi voi vaihdella samalla henkilöllä päivästä toiseen. Myös tässä tutkimuksessa pelkkä henkinen väkivallan uhan kokemus oli aiheuttanut joillekin työntekijöille niin voimakkaita reaktioita, että he joutuivat olemaan sen vuoksi pitkään sairauslomalla.

Perinteisesti määräaikaisessa työsuhteessa olevilla on todettu olevan vakituisiin työntekijöihin verrattuna suurempi riski kohdata väkivaltaa työssään. Tässä tutkimuksessani vastaavaa ilmiötä ei ollut kuitenkaan havaittavissa. Yksi syy tähän saattaa olla se, että haastateltavista monella määräaikaisella oli jo ennestään pitkä kokemus sosiaalialalta. Yleensä haastateltavat arvioivat itselleen sattuneen keskimäärin kymmenen uhka- tai väkivaltatilannetta työuransa aikana riippumatta työsuhteen pituudesta. Kun vakituisten uhkakokemusten määrää tarkastellaan määräaikaisiin nähden lähemmin, olivat he kokeneet keskimäärin yhdeksän väkivaltatapausta työurallaan, kun määräaikaisten vastaava luku oli vain viisi. Tosin kun tähän huomioidaan työkokemuksen pituus, vakituksilla työntekijöillä uhkatilanteita oli ollut noin puolet vähemmän kuin määräaikaisilla.

Mielestäni tulokset kuvaavat ennen kaikkea sitä, että uhkatilanteita ei yksinkertaisesti muisteta tiettyä määrää enempää tai erilaiset tilanteet koetaan työuran eri vaiheissa uhkaaviksi. Saattaa olla myös niin, että jo itsensäkin suojelemiseksi ihminen unohtaa uuden uhkatilanteen kohdatessa jonkun vanhan ja vähäpätöisemmän tapahtuman. Aineistosta kuitenkin käy ilmi se, että työkokemuksen alussa uhkatilanteita sattui helpommin. Tällä ei kuitenkaan ollut selkeästi tekemistä työntekijän työsuhteen laadulla. Tämän vuoksi väkivaltatilanteiden määrän vertailu määräaikaisten ja vakituisten työntekijöiden välillä on oman aineistoni perusteella vaikeaa.

Yleisenä oletuksena on pidetty myös sitä, että työkokemuksen karttuessa kasvaa myös työntekijän kokema turvallisuuden tunne. Oma tutkimukseni tuotti kuitenkin päinvastaisen tuloksen, sillä pääsääntöisesti työssään yli viisi vuotta olleet, vanhemmat (yli 40-vuotiaat) naiset kokivat olonsa kaikkein turvattomimmiksi, kun taas miehet ja nuoremmat, alle viisi vuotta työkokemusta omaavat naiset kokivat olonsa turvalliseksi. Oletan ilmiön johtuvan muun muassa siitä, että työkokemuksen myötä kasvaa myös työntekijän tietoisuus mahdollisista vaara- ja uhkatilanteista. Mielestäni myös miesten ja naisten välistä kokemuseroa voi selittää sillä, että miehet pystyvät hallitsemaan paremmin pelon tunteitaan. Miehet eivät myöskään kokeneet heille esitettyjä uhkauksia yhtä vakavina kuin naistyöntekijät. Kuitenkin yleinen asenne tappouhkauksiin oli vähättelevä. Niitä pidettiin useimmiten lähinnä voimattoman raivon ilmauksina. Varsinkin puhelimesta tulleita ja voimakkaasti päihtyneiden laukomia tappouhkauksia vähäteltiin.

Asiakkaan kanssa työskentelyn perusta sosiaalityössä on vuorovaikutus. Sosiaalitoimiston asiakkaan kanssa työskentely vaatii työntekijältä yleensä erityisiä vuorovaikutustaitoja, koska asiakkaalta itseltään niitä ei useinkaan löydy. Vuorovaikutuksen osapuoliin vaikuttavat monet asiat, kuten esimerkiksi sen hetkinen henkinen tila, käsiteltävä asia, vuorovaikutuksen lähtökohta, ympäristö, viireystaso, odotukset, tarpeet ja toiveet. Myös henkilökemioiden kohtaamisella on merkitystä, joskin asiakaspalvelijan tulisi pystyä palvelemaan myös niitä, jotka aiheuttavat itsessä kielteisiä tunteita. Työntekijän on kiinnitettävä sanojensa lisäksi erityistä huomiota myös tekemisiinsä, koska sanattomalla viestinnällä on erittäin suuri merkitys vuorovaikutuksessa. Työntekijöiden riskitilanteiden tunnistamisherkkyydessä ei ainakaan tässä tutkimuksessa havaittu olevan eroja. Yleensä tilanne kärjistyi uhkaavaksi täysin yllättäen tai sitten työntekijä koki odottaneensakin sitä esimerkiksi asiakkaan aikaisempien tietojen tai käyttäytymisen perusteella.

Työntekijän on hyvä oppia tiedostamaan se, minkälaisissa tilanteissa asiakas saattaa käyttäytyä uhkaavasti. Tutkimuksessani uhkauksia esitettiin todennäköisimmin tilanteissa, joissa asiakkaan vaatimukset olivat kohtuuttomia, rahaliikenne takkusi, asiakas käsitti tai luki tilanteita väärin taikka koki työntekijän olevan välittömänä esteenä omalle tarpeentyydytykselleen. Oikein toimiminen väkivaltatilanteessa syntyy kokemuksen ja tiedon kautta sekä lisäksi myös persoonallisuudella on ratkaiseva merkitys. Väkivaltaisen käytöksen kohteeksi joutuminen on käsiteltävän asian ohella osittain persoonasidonnaista. Vaikka persoonallisuuserot eivät varsinaisesti korostuneetkaan tutkimusaineistossani, toiset työntekijät saattavat kuitenkin tiedostamattaan kohdella asiakasta sillä tavalla, että hän tuntee tulleensa kuulluksi ja tasa-arvoisesti kohdatuksi.

Työntekijä ei kuitenkaan pysty vaikuttamaan paljoa asiakkaan käyttäytymisen taustoihin: aggressiion laukaisijoita ovat niin biologiset tekijät kuin varhaiset lapsuuskokemukset ja lähiyhteisösuhteiden laatukin. Epätoivottua käyttäytymistä opitaan myös malleista ja se saattaa olla esimerkiksi pitkäaikaisen stressin, muiden vaikeuksien kasaantumisen, päihteiden käytön tai erilaisten sairauksien seurausta. Tätä totuutta mukaili myös tutkimustulokseni: uhkailevan asiakkaan ominaispiirteiksi määriteltiin tyypillisimmin päihdeongelma yhdistettynä johonkin mielenterveyshäiriöön (kaksoisdiagnoosi), rikollinen elämäntapa ja vankilatausta, itsehillinnän puute, vastuuntunnottomuus omasta elämästä sekä pitkällä aikavälillä kerääntynyt katkeruus koko sosiaalivirastoa kohtaan. Sosiaalityön rooli aggressiivisuutta laukaisevana tekijänä on myös hyvä huomioida. Työssä puututaan asiakkaan yksityisyyteen, kontrolloidaan hänen tekemisiään ja tutkitaan häntä koskevia papereita, mikä saa

monien tunteet kuumenemaan. Lisäksi byrokratia vaikuttaa ainakin osaltaan joidenkin asioiden käsittelyn nopeuteen, mikä ei myöskään asiakasta yleensä miellytä.

Loppujen lopuksi aggressiivisuus kohdistuu harvemmin työntekijään henkilönä kuin yleiseen yhteiskuntajärjestelmään. Uhkailuja ei siis esitetä juuri tietyn työntekijän vuoksi, vaan ne tehdään äkipikaistuksissa ja riippumatta siitä, kuka edessä istuu. Tutkimukseni kuitenkin osoitti, että itsensä tunnollisiksi määrittelevillä työntekijöillä oli uhrikokemuksia enemmän kuin muilla ja toisaalta myös erilaiset uhkatilanteet jäivät vaivaamaan heidän mieltään paljon enemmän. Työntekijät eivät voineet ymmärtää sitä, miksi asiakkaan viha kohdistuu heihin, kun he nimenomaan kokivat tekevänsä oikein niin asiakkaan kuin veronmaksajienkin kohdalla.

Väkivaltatilanteiden synnystä ei kuitenkaan kannata syyttää työntekijää tai hänen kyvyttömyyttään käsitellä asiakasta. Jo nyt väkivallasta vaietaan liian usein, koska kohde pelkää leimautuvansa itse syylliseksi. Yksittäinen työntekijä ei voi tehdä paljoakaan, jos koko viraston ilmapiiri herättää asiakkaassa vastenmielisyyttä. Monet ovat joutuneet viranomaisten kanssa niin paljon tekemisiin negatiivisissa asioissa, että aikuisiällä katkeruus saattaa olla kivunnut hurjiin mittasuhteisiin. Enimmäkseen asiakkaat ovat toki rauhallisia eivätkä turvaudu väkivaltaan ikävienkään päätösten yhteydessä.

Yhteiskunnan marginaaleissa elävät ihmiset purkavat pahaa oloaan kaikkialle. Usein juuri sellaiset ihmiset, jotka voivat uhkailla tai käydä muihin käsiksi, tarvitsevat muita enemmän työntekijöiden työpanosta, tukea, apua ja myötätuntoa. Nimenomaan juuri heidän kanssaan pitäisi työskennellä. He eivät osaa käyttäytyä yhteiskunnan normien tavalla ja kuka heitä edes opettaisi siihen, jos kaikkialla lyödään ovi kiinni suoraan nenän edestä. Myös tässä tutkimuksessa usea työntekijä oli todennut sen, että suurta myötätuntoa osoittamalla asiakkaan kanssa pärjää ilman, että kuitenkaan tarvitsee antaa periksi tekemissään ratkaisuisissa.

Vaikka työntekijät kokevatkin olonsa työpaikalla ja vapaa-aikana yleensä turvalliseksi, työssä kohdattu tai tiedostettu väkivallan uhka vaikuttaa heidän käyttäytymiseensä ja tehtyihin järjestelyihin niin työssä kuin vapaa-ajalla. Molemmissa ympäristöissä itse käyttäytymisen muodot ovat samankaltaisia, mutta työn takia tehtyjä järjestelyjä on vapaa-aikaa huomattavasti enemmän. Tämä johtuu siitä, että työntekijät työskentelevät suhteellisen suurissa kaupungeissa, joissa asiakkaisiin törmäämisen riski vapaa-ajalla on mitättömän pieni, varsinkin jos tietää välttää paikkoja, missä asiakkaita liikkuu paljon ja on valinnut asuinpaikkansa huolella. Pienemmät järjestelyt vapaa-ajan vuoksi

juontanevat juurensa myös ajatuksesta, jonka mukaan työntekijät kokevat oman puolustautumisensa oikeutetummaksi työajan ulkopuolella.

Yleisiä käyttäytymisen ja selviytymisen muotoja ovat niin työssä kuin vapaa-ajallakin kulkureittien valitseminen, huomaamaton liikkuminen ja jatkuva ympäristön tarkkailu. Toiminta on tekijöilleen pääsääntöisesti rutiinia: toimintaa, jonka toteuttaminen tapahtuu automaattisesti ja lähes tiedostamatta. Myös olo tunnetaan turvallisemmaksi silloin, kun tietää omalla toiminnallaan vähentävänsä riskejä ja vaikuttavansa omaan turvallisuuteensa. Työntekijöistä osa koki olonsa myös turvallisemmaksi silloin, kun asiakassuhde uhkailijan kanssa jatkui. Tämä oli varmasti vaatinut työntekijöiltäkin rohkeutta kohdata uhkaajansa uudelleen. Työntekijät olivat aikaisemmista uhkatilanteista huolimatta saaneet rakennetuksi asiakkaaseensa hyvän asiakassuhteen. Huolestuttavin asia, joka tutkimuksestani tuli esille, oli kuitenkin se, että vakavistakin uhkauksista huolimatta rikosilmoitus jätettiin yleensä tekemättä. Toisaalta toiminta on ymmärrettävääkin, koska työnantaja ei voi hoitaa tätä asiaa työntekijän puolesta ja työntekijä taas voi ajatella pääsevänsä ikävästä tapahtumasta nopeammin yli vaan yrittämällä unohtaa. Tässä on kuitenkin aina vaarana se, että toimintatapa osittain ruokkii huonoa käytöstä ja varsinkin silloin, jos asiakkaat kokevat hyötyneensä siitä.

Uhkaavan tilanteen jälkeen järjestettävä henkinen jälkihoito on tärkeä tekijä työntekijän toipumisen kannalta. Työpaikoilla, joissa todennäköisyys kohdata aggressiivinen asiakas on suurempi kuin muualla, henkisen jälkihoidon toimiminen on elinehto työntekijöiden työkyvyn ja jaksamisen kannalta. Myös työyhteisön sisältä tuleva tuki on hyvin tärkeää, joskus jopa tärkeämpää kuin ammattilaisten antama. Työntekijöille ihanteellinen työyhteisö on sellainen, joka ei tuomitse ketään tuntemustensa tai pelkojensa perusteella vaan enemmänkin kuuntelee ja ymmärtää. Vaikka työyhteisössä kaikki eivät kokisikaan väkivallan uhkaa, saatetaan uhkausten kohteeksi joutuneista työntekijöistä ja heidän jaksamisestaan kantaa paljonkin huolta.

Koen, että tämän tutkimuksen aineistolla olisi vielä paljon enemmän annettavaa kuin mitä tässä on tullut ilmi. Mielenkiintoista olisikin esimerkiksi katsoa, minkälaisia tuloksia aineistosta saataisiin muilla analyysitavoilla, vaikkapa sisällön analyysin kautta. Koska pohjana oleva aineisto on laaja, olen joutunut osittain vain toteamaan sen eri nyansseja ja keskittymään yleiskuvan luomiseen. Väkivallan uhka millä tahansa asiakaspalvelualalla on kuitenkin suurella todennäköisyydellä osa tulevaisuutta ja sen tutkiminen on sen vuoksi tärkeää. Onneksi väkivallasta uskalletaan päivä päivältä puhua enemmän, mikä näkyy myös väkivaltatilastoissa. Se, että väkivallan uhasta keskustellaan ja

sen käsittely on avointa, auttaa jo sinällään kohteeksi joutunutta työntekijää selviämään tilanteesta paremmin.

Työni aiheen tarkemman tutkimisen ohella tulevaisuudessa olisi mielestäni mielenkiintoista tutkia myös sitä, miten niin sanotut väkivallan uhan todistajat kokevat väkivaltatilanteet. Todistajina ovat yleisimmin toimistossa asioivat asiakkaat sekä työntekijöiden perheenjäsenet, lähisukulaiset tai läheiset ystävät. Mitkä ovat heidän pelon hallintakeinonsa ja kokemuksensa tapahtumista?

Haastateltavieni mukaan työkokemus jättää ikuiset jäljet heidän turvallisuusajatteluunsa ja näkemuksiinsä väkivallasta. Mielikuvat väkivallan uhasta – sosiaalialan mörköpeikosta – tallentuu ikuisesti jonnekin aivojen sopukoihin eikä niitä saa millään irtoamaan. Ikään kuin mörköpeikon varjo seuraisi ikuisesti työntekijää eräänlaisen epätoivotun suojelusenkelin tavoin. Jotkut saavat oman mörköpeikkonsa kuriin tai ainakin pitämään pienen hajuraon, toiset yrittävät ravistella sitä vaatteistaan irti ikuisesti. Tutkimusmatkani sosiaalialan mörköpeikon luolaan oli ainakin itselleni silmiä avartava ja lisäksi hyvin mielenkiintoinen.

LÄHTEET

Ahonen, Heidi (1992) Vuorovaikutus auttamisen välineenä. Helsinki: Kirjayhtymä.

Alanen, Lilli (1997) Tunteita koskeva tieto ja tunteiden kognitiivinen rooli Descartesin teoriassa. Teoksessa Niiniluoto, Ilkka & Räikkä, Juha (toim.) Tunteet. Helsinki: Yliopistopaino, 25–45.

Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Alderfer, Clayton (1972) Existence, Relatedness and Growth. Human Needs in Organizational Settings. New York: Free Press.

Aromaa, Kauko (1997) Työpaikkaväkivaltaan kiinnitetään huomiota Euroopan Unionissa. Teoksessa Laitinen, Heikki (toim.) Työ ja ihminen. Väkivalta työpaikalla. Työympäristötutkimuksen aikakauskirja. Helsinki: Työterveyslaitos, 47–52.

Aromaa, Kauko (1994) Työssä koetun väkivallan tutkimisesta. Teoksessa Aromaa, Kauko & Haapaniemi, Markku & Kinnunen, Aarne & Koivula, Anna-Kaarina. Väkivalta työtehtävissä. Työssä koettua väkivaltaa koskevan tutkimushankkeen osaraportti. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 1–7.

Aromaa, Kauko & Haapaniemi, Markku & Kinnunen, Aarne & Koivula, Anna-Kaarina (1994) Väkivalta työtehtävissä. Työssä koettua väkivaltaa koskevan tutkimushankkeen osaraportti. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Aromaa, Kauko & Heiskanen, Markku (1992) Rikosten uhrin 1992. Kansainvälisen uhritutkimuksen ennakkotietoja Suomesta. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 1. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Aromaa, Kauko & Kinnunen, Aarne (1995) Rikoksen uhrin Suomessa ja Norjassa. Vuoden 1989 kansainvälisen uhritutkimuksen tuloksia. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Aromaa, Kauko & Heiskanen, Markku (2000) Väki­valta. Teoksessa Heiskanen, Markku & Aromaa, Kauko & Niemi, Hannu & Sirén, Reino. Tapaturmat, väki­valta, rikollisuuden pelko. Väestöhaastat­telujen tuloksia vuosilta 1980–1997. Helsinki: Tilastokeskus, 115–134.

Ayalon, Ofra (1995) Selviydy­nä! Yhteisön tuki ja selviytyminen. Helsinki: Mannerheimin lastensuo­jeluliitto.

Balvig, Flemming (1990) Fear of Crime in Scandinavia – New Reality, New Theory? Teoksessa Snare, Annika (toim.) Criminal Violence in Scandinavia. Scandinavian Studies in Criminology. Oslo: Norwegian University Press, 89–127.

Bandura, Albert (1977) Social Learning Theory. New York: General Learning Press.

Barron, Oonagh (2002) Why Workplace Bullying and Violence are Different: Protecting Employees from Both. Teoksessa Gill, Martin & Fisher, Bonnie & Bowie, Vaughan. Violence at Work. Causes, Patterns and Prevention. Devon: Villan Publishing, 1–20.

Beck, Ulrich (1986) Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Berkowitz, Leonard (1962) Aggression: A Social Psychological Analysis. New York: McGraw-Hill.

Bilsky, Wolfgang & Pfeiffer, Christian & Wetzels, Peter (toim.) (1993) Fear of Crime and Criminal Victimization. Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag.

Blomberg, Marjaleena (2001) Rikollisuus ja oikeusolot. Helsinki: Tilastokeskus.

Borgman, Merja (1988) Ihmisen ehdoilla. Helsinki: Kirjayhtymä.

Bowlby, John (1978) Attachment. Attachment and Loss. Harmondsworth: Penguin Books.

Breakwell, Glynis (1986) Coping with Threatened Identities. London: Methuen.

Brown, Robert & Bute, Stanley & Ford, Peter (1986) *Social Workers at Risk*. Hampshire: Macmillan.

Buss, Arnold (1961) *The Psychology of Aggression*. New York: Wiley.

Cavén, Outi (1999) *Sujutusta ja pyöritystä. Tutkimus byrokratian merkityksistä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyössä*. Helsinki: Hakaniemenranta.

Coelho, George & Hamburg, David & Adams, John (toim.) (1974) *Coping and Adaptation*. New York: Basic Books.

Cooper, Cary & Payne, Roy (toim.) (1988) *Causes, Coping and Consequences of Stress at Work*. Chichester: John Wiley & Sons.

Crawford, June & Kippax, Susan & Onyx, Jenny & Gault, Una & Benton, Pam (1992) *Emotion and Gender. Constructing Meaning from Memory*. London: Sage.

Davidson, Marilyn & Earnshaw, Jill (toim.) (1991) *Vulnerable Workers*. Chichester: John Wiley.

Denzin, Norman (1984) *On Understanding Emotion*. San Francisco: Jossey-Bass.

Di Martino, Vittorio & Hoel, Helge & Cooper, Cary (2003) *Preventing Violence and Harassment in the Workplace*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

Eagly, Alice & Wood, Wendy (1991) *Explaining Sex Differences in Social Behavior: A Meta-Analytic Perspective*. *Personality and Social Psychology Bulletin* 17, 307–315.

Edwards, Jeffrey (1988) *The Determinants and Consequences of Coping with Stress*. Teoksessa Cooper, Cary & Payne, Roy (toim.) *Causes, Coping and Consequences of Stress at Work*. Chichester: John Wiley & Sons, 233–263.

Ellonen, Erkki (1999) *Asiakastyön henkilöturvallisuus: konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen*. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Ervasti, Veikko & Koskela, Hille & Kytömäki, Jorma & Paananen, Juhani (1995) Terra Nova. Ihminen ja ympäristö. Lukion opettajan materiaali. Helsinki: Wsoy.

Eräsaari, Risto (2002) Kuinka turvaton on riittävän turvallinen? Helsinki: Kunnallissalan kehittämissäätiö.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Ettridge, Geoff. "The Prediction of Violence: The 'Gunpowder Model.'" Practice 3 (Autumn-Winter 1989-90): 285-293.

Ettridge, Geoff (1989-90) The Prediction of Violence. The Gunpowder Model. Practice 3, 285-293.

Fattah, Ezzat (1997) Criminology: Past, Present and Future. A Critical Overview. London: Macmillan.

Fattah, Ezzat (1993) Research on Fear of Crime: Some Common Conceptual and Measurement Problems. Teoksessa Bilsky, Wolfgang & Pfeiffer, Christian & Wetzels, Peter (toim.) Fear of Crime and Criminal Victimization. Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag, 45-70.

Fattah, Ezzat (1991) Understanding Criminal Victimization. An Introduction to Theoretical Victimology. Scarborough, Ontario: Prentice Hall.

Fattah, Ezzat & Sacco, Vincent (1989) Crime and Victimization of the Elderly. New York: Springer-Verlag.

Fawcett, Barbara & Featherstone, Brid & Hearn, Jeff & Toft, Christine (toim.) (1996) Violence and Gender Relations. Theories and Interventions. London: Sage.

Galtung, Johan (1970) Theory and Methods of Social Research. Oslo: Universitetsforlaget.

Gardell, Bertil (1978) Työn sisältö ja elämisen laatu. Helsinki: Tammi.

Gardell, Bertil & Johansson, Gunn (toim.) (1981) *Working Life a Social Science Contribution to Work Reform*. New York: Wiley.

Garland, David (2001) *The Culture of Control. Crime and Social Order in Contemporary Society*. Chicago: The University of Chicago Press.

Gill, Martin & Fisher, Bonnie & Bowie, Vaughan (2002) *Violence at Work. Causes, Patterns and Prevention*. Devon: Villan Publishing.

Gordon, Margaret & Riger, Stephanie (1991) *The Female Fear. The Social Cost of Rape*. Urbana: The University of Illinois Press.

Haapaniemi, Markku (1994) *Naisten väkivallan pelkopardoksi väkivaltaisessa parisuhteessa eläneiden naisten kokemusten valossa. Pro gradu -tutkielma. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos*. Tampere: Tampereen yliopisto.

Haapaniemi, Markku & Kinnunen, Aarne (1997) *Muuttunut työtilanteiden väkivalta*. Teoksessa Laitinen, Heikki (toim.) *Työ ja ihminen. Väkivalta työpaikalla. Työympäristötutkimuksen aikakauskirja*. Helsinki: Työterveyslaitos, 14–23.

Haapasalo, Jaana (2002) *Väkivallan perintö: rikoksentekijöiden traumaattiset lapsuudenkokemukset*. *Nuorisotutkimus* 20 (4), 3–17.

Hahto, Vilja (2004) *Uhrin myötävaikutus ja rikoksentekijän vastuu*. Helsinki: Edita.

Hale, Chris (1996) *Fear of Crime: a Review of the Literature*. *International Review of Victimology* 4, 79–150.

Hauninen, Jari: Tutkimusmateriaalia [online]. Vastaanottaja: Paula Honkala. Lähetetty 19.10.2005 [viitattu 3.5.2006]. Yksityinen sähköpostiviesti.

Haverinen, Riitta (1998) *Kriittisten palvelutapahtumien tutkiminen – kohti hyviä palvelukokemuksia?* Teoksessa Haverinen, Riitta & Simonen, Leila & Kiikkala, Irma (toim.) *Kohtaamisia sosiaali- ja terveysalan areenoilla*. Helsinki: Stakes, 82–98.

Haverinen, Riitta & Simonen, Leila & Kiikkala, Irma (toim.) (1998) Kohtaamisia sosiaali- ja terveysalan areenoilla. Helsinki: Stakes.

Hearn, Jeff (1998) *The Violences of Men*. London: Sage.

Heikkilä, Matti & Kautto, Mikko (toim.) (2002) *Suomalaisten hyvinvointi 2002*. Helsinki: Stakes.

Heinämäki, Elisa (1995) Mitä ei voi nähdä. Matka katseen ja kosketuksen maailmaan Maurice Merleau-Pontyn ja Luce Irigarayan seruassa. Niin & näin: Filosofinen aikakauslehti, 4. Saatavilla www-muodossa: http://www.netn.fi/495/netn_495_heina.html.

Heiskanen, Markku (1996) *Suomalaisten rikosriskit 1996*. Kansainvälisen rikosuhritutkimuksen Suomea koskevia haastattelutuloksia. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Heiskanen, Markku (2005) Työpaikkaväkivalta Suomessa. Teoksessa Honkatukia, Päivi & Sirén, Reino (toim.) *Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980–2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista*. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 39–56.

Heiskanen, Markku (2002). *Väkivalta, pelko, turvattomuus*. Surveytutkimuksen näkökulmia suomalaisen turvallisuuteen. Helsinki: Tilastokeskus.

Heiskanen, Markku & Aromaa, Kauko & Niemi, Hannu & Ruusinen, Anneli & Sirén, Reino (1990) *Tapaturmat ja väkivalta 1988*. Helsinki: Tilastokeskus.

Heiskanen, Markku & Aromaa, Kauko & Niemi, Hannu & Sirén, Reino (2000) *Tapaturmat, väkivalta, rikollisuuden pelko*. Väestöhaastattelujen tuloksia vuosilta 1980–1997. Helsinki: Tilastokeskus.

Heiskanen, Markku & Koskela, Kaj (1994) *Tapaturmat Suomessa vuosina 1980–1993*. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.

Heiskanen, Markku & Piispa, Minna (1998) *Usko, toivo, hakkaus*. Kyselytutkimus miesten naisille tekemästä väkivallasta. Helsinki: Tilastokeskus.

Heiskanen, Markku & Sirén, Reino & Aromaa, Kauko (2004) *Suomalaisten turvallisuus 2003*. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Helkama, Klaus & Salminen, Simo & Uutela, Antti (1987) A World at Peace as a Personal Value in Finland. *Current Research on Peace and Violence* 10, 2–3.

Hellsten, Katri (1993) *Vaivaishoidosta hyvinvointivaltion kriisiin. Hyvinvointivaltion kehitys ja sosiaaliturvan muotoutuminen Suomessa*. Helsinki: Helsingin yliopisto.

von Hentig, Hans (1948) *The Criminal and His Victim. Studies in the Sociobiology of Crime*. Hamden, Connecticut: Archon Books.

Hirsjärvi, Sirkka, Hurme, Helena (1988) *Teemahaastattelu*. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka, Hurme, Helena (2000) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

Hoikkala, Susanna (2003) *Mikä on väkivaltaa, mikä ei. Työntekijöiden tulkintoja nuorten väkivallattoman käyttäytymisen tukemisesta helsinkiläisissä lastensuojelulaitoksissa syksyllä 2002*. Pro gradu -tutkielma. Valtiotieteiden laitos. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Honkasalo, Brynolf (1970) *Suomen Rikosoikeus: Erityinen osa 1:1*. Helsinki: Suomalainen Lakimiesyhdistys.

Honkatukia, Päivi & Sirén, Reino (toim.) (2005) *Suomalaiset väkivallan uhreina – Johtopäätöksiä*. Teoksessa Honkatukia, Päivi & Sirén, Reino (toim.) *Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980–2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista*. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 145–151.

Honkatukia, Päivi & Sirén, Reino (toim.) (2005) *Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980–2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista*. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Huesmann, Rowell & Moise, Jessica & Podolski, Cheryl-Lynn & Eron, Leonard (1998) Longitudinal Relations Between Children's Exposure to Television Violence and Their Later Aggressive and Violent Behavior in Young Adulthood: 1977–1992. Michigan: University of Michigan.

Hyvönen, Aila: Tilastoja [online]. Vastaanottaja: Paula Honkala. Lähetetty 23.9.2005 [viitattu 3.5.2006]. Yksityinen sähköpostiviesti.

Hyvönen Aila: Tilastoja [online]. Vastaanottaja: Paula Honkala. Lähetetty 3.4.2006 [viitattu 3.5.2006]. Yksityinen sähköpostiviesti.

Hämäläinen, Pia (2000) Väkiältä työturvallisuusongelmana sosiaalitoimistossa. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampere: Tampereen yliopisto.

Ikonen, Marja-Leena & Tiitinen, Virpi (2006) Väestö- ja asuntomarkkinatietoja 2005. Valtion asuntorahaston selvityksiä 6/2006. Saatavilla www-muodossa:
<http://www.ara.fi/download.asp?contentid=20723&lan=fi>

Isotalus, Nina & Saarela, Kaija Leena (1997) Väkiältätilanteet työssä ja keinot turvallisuuden parantamiseksi. Teoksessa Laitinen, Heikki (toim.) Työ ja ihminen. Väkiältä työpaikalla. Työympäristötutkimuksen aikakauskirja. Helsinki: Työterveyslaitos, 35–46.

Isotalus, Nina & Saarela, Kaija Leena (1999) Väkiältätyötaturmat Suomessa. Teoksessa Rantanen, Jorma (toim.) Työ ja ihminen. Työympäristötutkimuksen aikakauskirja. Helsinki: Työterveyslaitos.

Isotalus, Nina & Saarela, Kaija Leena (2001) Kauris: menetelmä työväkiältätariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki: Työterveyslaitos.

Jaggar, Alison (1992) Love and Knowledge: Emotion in Feminist Epistemology. Teoksessa Jaggar, Alison & Bordo, Susan (toim.) Gender/Body/Knowledge. Feminist Reconstructions of Being and Knowing. New Brunswick: Rutgers University Press, 145–171.

Jaggar, Alison & Bordo, Susan (toim.) (1992) Gender/Body/Knowledge. Feminist Reconstructions of Being and Knowing. New Brunswick: Rutgers University Press.

Johnson, Holly (1996) *Dangerous Domains. Violence Against Women in Canada*. Toronto: Nelson.

Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) (2002) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Jyrkinen, Marjut & Ruusuvuori, Leena (2002) *Sukupuolistunut väkivalta*. Teoksessa Heikkilä, Matti & Kautto, Mikko (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2002*. Helsinki: Stakes, 408–425.

Järviö, Raija (toim.) (1993) *Johdatus sosiaali- ja terveydenhuoltoon*. Helsinki: Sairaanhoitajien koulutussäätiö.

Kananoja, Aulikki & Hyvönen, Aila (2003) *Väkivaltatilanteet sosiaalivirastossa: ennaltaehkäisytorjunta-käsittely*. Henkilöstöhallinnon pysyväisohje 25.3.2003. Helsinki: Helsingin kaupunki.

Kaplan, Stephen & Wheeler, Eugenie (1983) *Survival Skills for Working with Potentially Violent Clients*. *Social Casework* June, 339–346.

Karasek, Robert (1979) *Job Demands, Job Decision Latitude and Mental Strain. Implication for Job Design*. New York: *Administrative Science Quarterly*.

Karasek, Robert (1981) *Job Sozialization and Job Strain: The Implications of Two Related Psychosocial Mechanism for Job Design*. Teoksessa Gardell, Bertil & Johansson, Gunn (toim.) *Working Life a Social Science Contribution to Work Reform*. New York: Wiley, 75–94.

Karisto, Antti & Tuominen, Martti (1993) *Kirjoituksia kaupunkipeloista*. Helsingin kaupungin tietokeskuksen tutkimuksia 1993:8. Helsinki: Helsingin kaupunki.

Karpela, Totti-Mikael (1998) *Kansalaisen turvakirja. Opaskirja omasta turvallisuudestaan kiinnostuneille ihmisille*. Helsinki: Otava.

Kaufmann, Franz-Xaver (1970) *Sicherheit als soziologisches and sozialpolitisches Problem. Untersuchungen zu einer Wertidee hochdifferenzierter Gesellhaften*. Neue Folge 31. Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag.

Kejonen, Paula (1998) Nainen, pelko ja tilankäyttö Turun kampusalueella. Pro gradu -tutkielma. Turku: Turun yliopisto.

Keltikangas-Järvinen, Liisa (1999) Aggressiivinen lapsi. Miten ohjata lapsen persoonallisuuden kehitystä. Helsinki: Otava.

Keskinen, Vesa (1998) Palvelut puntarissa. Kaupunkipalvelututkimus Helsingissä 1983, 1989, 1993, 1997. Helsingin kaupungin tietokeskuksen tutkimuksia. Helsinki: Helsingin kaupunki.

Kiesiläinen, Liisa (1998) Vuorovaikutusvastuu. Ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatusyhteisössä. Helsinki: Arator.

King, Neville & Hamilton, David & Ollendick, Thomas (1988) Children' s Phobias. Chichester: John Wiley & Sons.

Kinnunen, Aarne (1994) Väkipalta työtilanteissa uhritutkimuksen valossa. Teoksessa Aromaa, Kauko & Haapaniemi, Markku & Kinnunen, Aarne & Koivula, Anna-Kaarina. Väkipalta työtehtävissä. Työssä koettua väkipaltoa koskevan tutkimushankkeen osaraportti. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Kitunen, Timo (1996) Sosiaalityöntekijä ja uhkaileva asiakas – mitä tehdä? Sosiaalityöntekijä 1996 (1), 6–8.

Kivivuori, Janne (1996) Opettajien uhrkokemukset ja kontrollinäkemykset. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Kivivuori, Janne & Kemppi, Sari & Smolej, Mirka (2002) Etusivujen väkipalta. Väkipalta iltapäivälehtien etusivuilla, todellisuudessa ja ihmisten peloissa 1980–2000. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Kivivuori, Janne & Lehti, Martti & Sirén, Reino (2004) Muut väkipaltarikokset. Teoksessa Rikollisuustilanne 2003. Rikollisuus ja seuraamusjärjestelmä tilastojen valossa. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Kivivuori, Janne & Tuominen, Martti & Aromaa, Kauko (1999) "Mä teen mitä mä haluan". Oppilaiden opettajiin kohdistama häirintä ja väkivalta Helsingin kouluissa 1997–1998. Helsinki: Helsingin kaupunki.

Koivula, Anna-Kaarina (1994) Sosiaalityöntekijöihin kohdistuva väkivalta. Teoksessa Aromaa, Kauko & Haapaniemi, Markku & Kinnunen, Aarne & Koivula, Anna-Kaarina. Väkivalta työtehtävissä. Työssä koettua väkivaltaa koskevan tutkimushankkeen osaraportti. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Korander, Timo (1994) Suomalaisten turvallisuuden kokeminen ja suhtautuminen poliisiin 1993. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Koskela, Hille (1995a) Ambivalentti pelkojen kaupunki. Teoksessa Schulman, Harry & Kanninen, Vesa (toim.) Kaupunki kohtauspaikkana. Näkökulmia kulttuuriseen kaupunkitutkimukseen. Espoo: Teknillinen korkeakoulu, 61–70.

Koskela, Hille (1995b) Pelon maantiede ja kaupunkisuunnittelu. Teoksessa Ervasti, Veikko & Koskela, Hille & Kytömäki, Jorma & Paananen, Juhani (1995) Terra Nova. Ihminen ja ympäristö. Lukion opettajan materiaali. Helsinki: Wsoy, 3–7.

Koskela, Hille (1996) Kaupunkipelko tutkimuksen ja opetuksen aiheena. *Natura* 33 (2), 20–23.

Koskela, Hille (1999) Fear, Control and Space: Geographies of Gender, Fear of Violence and Cideo Surveillance. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Kullberg, Christian (1994) Socialt arbete som kommunikativ praktik. Samtal med och om klienter. Motala: Linköpings universitetet.

Kumpusalo, Esko (1988) Omatoimisuus, sosiaalinen tuki ja terveys. Teoreettinen analyysi ja väestötutkimus neljässä savolaiskylässä. Helsinki: Lääkintöhallitus.

Kvick, Inkeri (2001) Pelon virrassa. Tutkielma naisten kokemasta väkivallan pelosta. Helsinki: Tasa-arvoasiain neuvottelukunta, Sosiaali- ja terveysministeriö.

Kääriäinen, Juha (2002) Rikollisuuden pelko kasvaa Itä-Helsingissä: asuinalueiden erilaistuminen ja turvattomuuden kokeminen Helsingissä ja Espoossa vuosina 1997 ja 2001. *Yhteiskuntapolitiikka* 5 (3), 214–222.

Lagerspetz, Kirsti (1998) *Naisten aggressio*. Helsinki: Tammi.

Lahikainen, Anja Riitta & Kraav, Inger & Kirmanen, Tiina & Maijala, Leena (1995) *Lasten turvattomuus Suomessa ja Virossa. 5–12-vuotiaiden lasten huolten ja pelkojen vertaileva tutkimus*. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Laine, Matti (1991) *Johdatus kriminologiaan ja poikkeavuuden sosiologiaan*. Helsinki: Tietosanoma.

Laitinen, Heikki (toim.) (1997) *Työ ja ihminen. Väkiältä työpaikalla. Työympäristötutkimuksen aikakauskirja*. Helsinki: Työterveyslaitos.

Lakanen, Tapio (1999) *Virkamiehen väkivaltainen vastustaminen*. Helsinki: Kauppakaari Oyj.

Landau, Simha & Freeman-Longo, Robert (1990) *Classifying Victims: A Proposed Multidimensional Victimological Typology*. *International Review of Victimology* 1 (3), 267–268.

Lazarus, Richard & Averill, James & Opton, Edward (1974) *The Psychology of Coping: Issues and Research*. Teoksessa Coelho, George & Hamburg, David & Adams, John (toim.) *Coping and Adaptation*. New York: Basic Books, 249–315.

Lazarus, Richard & DeLongis, Anita (1983) *Psychological Stress and Coping in Aging*. *American Psychologist* 38, 245–254.

Lee, Raymond & Stanko, Elizabeth (toim.) (2003) *Researching Violence. Essays on Methodology and Measurement*. London: Routledge.

- Lehti, Martti & Kivivuori, Janne (2004) Kuolemaan johtanut väkivalta. Teoksessa Rikollisuustilanne 2003. Rikollisuus ja seuraamusjärjestelmä tilastojen valossa. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.
- Lepola, Irja (1993) Auttava vuorovaikutus. Teoksessa Järviö, Raija (toim.) Johdatus sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Helsinki: Sairaanhoidajien koulutussäätiö.
- Lupton, Deborah (1998) *The Emotional Self. A Sociocultural Exploration*. London: Sage.
- Lusa, Sirpa (toim.) (2002) Huumeet ja turvallinen työpaikka. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Lusa, Sirpa (toim.) (2000) Huumeiden käyttäjän kohtaaminen työssä. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Mace, John (1989) *The Effect of Attitude and Belief on Social Worker Judgements Concerning Potentially Dangerous Clients*. Doctoral dissertation. Los Angeles: University of California.
- Maguire, Mike & Morgan, Rod & Reiner, Robert (toim.) (1997) *The Oxford Handbook of Criminology*. New York: Oxford University Press.
- Maslow, Abraham (1987) *Motivation and personality*. New York: Harper & Row Publishers.
- Mirrlees-Black, Catriona & Budd, Tracey & Patridge, Sarah & Patridge, Mayhew (1998) *The 1998 British Crime Survey. England and Wales*. London: Home Office.
- Moilanen, Irma (2000) Käytöshäiriöt. Teoksessa Räsänen, Eila & Moilanen, Irma & Tamminen, Tuula & Almqvist, Fredrik (toim.) *Lasten- ja nuorisopsykiatria*. Helsinki: Duodecim, 265–275.
- Mujunen, Mauri (toim.) (1997) *En ymmärrä, siksi lyön. Sukellus väkivallan tunnemaailmaan*. Helsinki: Aseman lapset.
- Munnukka-Dahlqvist, Merja (2001) *Työpaikan uhkatilanteen henkinen jälkihoito*. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Murtomaa, Markku & Narumo, Reija & Poijula, Soili & Ponteva, Matti & Rousu, Sirkka & Saari, Salli (1998) Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Mäntysaari, Mikko (1991) Sosiaalibyrokraatia asiakkaiden valvojana. Byrokratiatyö, sosiaalinen kontrolli ja tarpeitten sääntely sosiaalitoimistoissa. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 51. Tampere: Vastapaino.

Neiman, Taru (2005) Päällikkö, Asunnottomien sosiaalipalvelut. Henkilökohtainen tiedonanto 6.4.2005. Helsinki.

Niemelä, Pauli (toim.) (1991) Turvattomuus, sen syyt ja hallintakeinot eri ikävaiheissa. Tutkimuksen käytännölliset ja teoreettiset lähtökohdat, ikävaihekuvaukset, empiiriset tutkimustulokset, muuttujien muodostaminen ja haastattelulomake. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Niemelä, Pauli & Kainulainen, Sakari & Laitinen, Hanne & Pääkkönen, Juha & Rusanen, Timo & Ryyänen, Ulla & Widegrén, Erja & Vornanen, Riitta & Väisänen, Raija & Ylinen, Satu (1997) Suomalainen turvattomuus. Inhimillisen turvattomuuden yleisyys, perusulottuvuudet ja tyypittely – haastattelututkimus 1990–luvun Suomessa. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Niemelä, Pauli & Talvitie-Ryhänen, Tuula & Väisänen, Raija (1995) Ikääntyvien työntekijöiden sosiaalinen turvattomuus ja eläkkeelle siirtymishalukkuus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Niemi, Hannu (2000) Rikoksen pelko ja varotoimet. Teoksessa Heiskanen, Markku & Aromaa, Kauko & Niemi, Hannu & Sirén, Reino. Tapaturmat, väkivalta, rikollisuuden pelko. Väestöhaastattelujen tuloksia vuosilta 1980–1997. Helsinki: Tilastokeskus.

Niemi, Hannu (1996) Rikollisuuden pelko. Teoksessa Suomalaisten turvallisuus 1993. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 23–39.

Niemi, Hannu (2004) Rikollisuuden pelko. Teoksessa Rikollisuustilanne 2003. Rikollisuus ja seuraamusjärjestelmä tilastojen valossa. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Niemi, Hannu (1994) Rikollisuus pelottaa. Hyvinvointikatsaus 4, 14–17.

Niiniluoto, Ilkka & Räikkä, Juha (toim.) (1997) *Tunteet*. Helsinki: Yliopistopaino.

Nuppola, Taija (1997) *Vaiettu pelko. Tarinoita naisten sukupuolittuneista peloista*. Pro gradu - tutkielma. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Nurmi, Lasse (2003) *Väkivallan uhan alla työskentely*. Koulutusmuistiinpanot 14.10.2003.

Nyqvist, Leo (2001) *Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos. Prosessinarviointi parisuhdeväkivallasta ja turvakotien selviytymistä tukevasta asiakastyöstä*. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

O'Beirne, Maria & Denney, David & Gabe, Jonathan & Elston, Mary Ann & Lee, Raymond (2003) *Veiling Violence. The Impacts of Professional and Personal Identities on the Disclosure of Work-related Violence*. Teoksessa Lee, Raymond & Stanko, Elizabeth (toim.) (2003) *Researching Violence. Essays on Methodology and measurement*. London: Routledge, 177–191.

Paananen, Seppo (toim.) (2000) *Työn vaarat 1999. Koetut työperäiset sairaudet, työtaturmat ja työväkivaltatapaukset*. Helsinki: Tilastokeskus.

Pajunen, Jorma: *Tilastotietoa* [online]. Vastaanottaja: Paula Honkala. Lähetetty 7.4.2006 [viitattu 3.5.2006]. Yksityinen sähköpostiviesti.

Piispa, Minna & Saarela Kaija Leena (2000) *Työväkivalta*. Teoksessa Paananen, Seppo (toim.) *Työn vaarat 1999. Koetut työperäiset sairaudet, työtaturmat ja työväkivaltatapaukset*. Helsinki: Tilastokeskus, 33–45.

Puhakka, Anneli (1994) *Väkivaltaan varauduttava sosiaalialalla. Sosiaaliturva 1994 (1–2), 4–6*.

Puljujärvi-Seila, Vuokko: *Kommentteja Turusta* [online]. Vastaanottaja: Paula Honkala. Lähetetty 10.4.2006 [viitattu 3.5.2006]. Yksityinen sähköpostiviesti.

Pulkkinen, Lea (2002) *Mukavaa yhdessä. Sosiaalinen alkupääoma ja lapsen sosiaalinen kehitys*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Purjo, Timo (1997) Väkivallan hallinta – ilman väkivaltaa. Itsepuolustus, itsesuojelu ja väkivallan hallinta työpaikalla ja vapaa-aikana. Helsinki: Porrum.

Raitakari, Suvi (2002) Sosiaalityön marginaalistasus. Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 44–62.

Rantanen, Jorma (toim.) (1999) Työ ja ihminen. Työympäristötutkimuksen aikakauskirja. Helsinki: Työterveyslaitos.

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

Rikollisuustilanne (viitataan vuosiluvun mukaan) Rikollisuus ja seuraamusjärjestelmä tilastojen valossa. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Rikosuhritoimikunnan mietintö (2001) Helsinki: Oikeusministeriö.

Rojek, Chris & Peacock, Geraldine & Collins, Stewart (1988) Social Work & Received Ideas. London: Routledge.

Rokeach, Milton (1979) The Nature of Human Values. New York: The Free Press.

Roos, Jea-Pekka (1987) Suomalainen elämä: tutkimus tavallisten suomalaisten elämäkerroista. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Rostila, Ilmari (1997) Keskustelu sosiaaliluukulla. Tampere: Tampereen yliopisto.

Rostila, Ilmari (1988) Subjektina sosiaalitoimistossa? Asiakassuhteen analysointia toimeentulotuki-, PAV- ja lastensuojeluasiakkaiden kokemusten avulla. Helsinki: Sosiaalihuolto.

Rowett, Claire (1986) Violence in Social Work. Institute of Criminology. Cambridge: University of Cambridge.

Räsänen, Eila & Moilanen, Irma & Tamminen, Tuula & Almqvist, Fredrik (toim.) (2000) Lasten- ja nuorisopsykiatria. Helsinki: Duodecim.

Saarikangas, Kirsi (1996) Katseita, kohtaamisia, kosketuksia. Tilassa muodostuvat merkitykset. Tiede & Edistys 4, 306–318.

Salmi, Satu & Keskinen, Esko (1997) Näkykö poliisia. Poliisin näkyvyys, kiinnijäämisriski ja rikoksen pelko. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Salminen, Simo (1997) Fyysinen väkivalta työpaikoilla 1988. Teoksessa Laitinen, Heikki (toim.) Työ ja ihminen. Väkivalta työpaikalla. Työympäristötutkimuksen aikakauskirja. Helsinki: Työterveyslaitos, 5–13.

Schulman, Gustav (1997) Käsittämätön paha olo. Teoksessa Mujunen, Mauri (toim.) En ymmärrä, siksi lyön. Sukellus väkivallan tunnemaailmaan. Helsinki: Aseman lapset, 10–31.

Schulman, Harry & Kanninen, Vesa (toim.) (1995) Kaupunki kohtauspaikkana. Näkökulmia kulttuuriseen kaupunkitutkimukseen. Espoo: Teknillinen korkeakoulu.

Schulz, Ursula (toim.) (1989) Angst. Schrei nach Leben. Waiblingen: Stendel.

Seppälä, Janne (1994) Tieto väkivallasta auttaa suojautumaan. Sosiaaliturva (1994) 1–2, 10–12.

Seretin, Leena (toim.) (2004) Sosiaalialan työsuojelu- ja kehittämisopas. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Silvennoinen, Markku (2004) Vuorovaikutuksen avaimet. Helsinki: Talentum.

Simula, Pertti (2000) Miten käsitellä vihaa ja ilkeyttä. Arkipäivän ihmissuhteista. Helsinki: Pohjoismaiden analyttinen trilogia instituutti PATI.

Sirén, Reino & Honkatukia, Päivi (2005) Johdanto: väkivallan yleiskuva 1980–2003. Teoksessa Honkatukia, Päivi & Sirén, Reino (toim.) Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980–2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 1–28.

Sirén, Reino (2000) Pahoinpitelyrikollisuus 1950–1997. Kehityspiirteitä ja kehitystä selittäviä tekijöitä. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Skogan, Wesley (1981) Issues in the Measurement of Victimization. U.S. Department of Justice. Bureau of Justice Statistics. Washington: U.S. Government Printing Office.

Skogan, Wesley (1993) The Various Meanings of Fear. Teoksessa Bilsky, Wolfgang & Pfeiffer, Christian & Wetzels, Peter (toim.) Fear of Crime and Criminal Victimization. Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag, 131–140.

Smolej, Mirka & Kivivuori, Janne (2005) Rikosmedian yhteys väkivallan pelkoon. Teoksessa Sirén, Reino & Honkatukia, Päivi (toim.) (2005) Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980–2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 123–143.

Snare, Annika (toim.) (1990) Criminal Violence in Scandinavia. Scandinavian Studies in Criminology. Oslo: Norwegian University Press.

Snyder, Richard & Ford, Carol (toim.) (1988) Coping With Negative Life Events: Clinical and Social Psychological Perspectives. New York: Plenum Press.

Soeder, Thomas (1997) Die Angst meines Herzens ist groß. Über Angst und Angstkrankheit. Teoksessa Schulz, Ursula (toim.) Angst. Schrei nach Leben. Waiblingen: Stendel, 121–141.

Stanko, Elizabeth (1990) Everyday Violence. How Women and Men Experience Sexual and Physical Danger. London: Pandora.

Stanko, Elizabeth (toim.) (2003) The Meanings of Violence. London: Routledge.

Suhonen, Heikki (2004) Asiakasväkivalta ja uhkatilanteet sosiaalialan työpaikoilla. Teoksessa Sereitin, Leena (toim.) Sosiaalialan työsuojelu- ja kehittämispas. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Suhonen, Pertti (1988) Suomalaisten arvot ja politiikka. Helsinki: WSOY.

Suhonen, Pertti & Suhonen, Liisa (1973) Turvattomia suomalaisia. Tutkimus turvattomuuden kokemisesta. Tampere. Rauhan- ja konfliktintutkimuslaitos.

Sundeen, Sandra & Stuart, Gail, & Rankin, Elizabeth & Cohen, Sylvia (1987) Vuorovaikutus – avain hoitotyöhön. Helsinki: WSOY.

Suomen säädöskokoelma:

Laki työsuojelun valvonnasta (44/2006)

Pakkokeinolaki (450/1987)

Pelastustoimilaki (468/2003)

Rikoslaki (39/1889)

Tapaturmavakuutuslaki (608/1948)

Työturvallisuuslaki (738/2002)

Suominen, Jaakko (1997) Uhka bittiavaruudesta. Tietokonepelkojen kulttuurihistoriaa. Kulttuurintutkimus 4, 21–30.

Tornberg, Helena (1997) Aggressio – vuorovaikutuksen suola. Liminka: T:mi Malpana.

Toskala, Antero (1982) Pelot. Neuroottinen ahdistuneisuus – mitä se on ja miten siitä voi päästä. Helsinki: WSOY.

Toskala, Antero (1997) Pelot ja niiden voittaminen. Kohti uudenlaista rohkeutta. Helsinki: Writers' House.

Tuomi, Arja (1996) Sosiaalityö – vaarallinen ammatti? Sosiaalityöntekijä 1996 (4), 16–18.

Tuorila, Helena & Siltaniemi, Aki (1999) Unohdettu rikoksen uhri? Tutkimus rikosuhripäivystyksestä Suomessa. Helsinki: Stakes.

Turun kaupungin väkivaltariskit hallintaan (2005) Turku: Turun kaupunki.

Tuukkanen, Anitta (1982) Sosiaalitarkkaajien työturvallisuus. Sosiaalihuoltajatutkinnon laitoshuollon linjan lopputyö. Tampere: Tampereen yliopisto.

Suviala, Marja (2001) Työpaikan väkivallan uhat ja niiden hallinta. Turun Erityissosiaalitoimiston sisäinen väkivaltaohje. Turku: Turun kaupunki.

Uramo, Maija (1997) Lyömättä lyötyä. Tutkimus asiakkaan lähisuhteissa ilmenevän väkivallan kohtaamisesta ja käsittelystä Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon avohuoltotyössä. Vantaa: Vantaan kaupunki.

Varsa, Hannele (1993) Sukupuolinen häirintä ja ahdistelu työelämässä. Näkymättömälle nimi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Viitala, Kaija (1990) Kotipalvelu – työtä ihmisten kesken. Helsinki: Sosiaalihalitus.

Väisänen, Raija (1995) Työelämän turvattomuus, sen syyt ja hallintakeinot. Tutkimus ydinkeskikäisistä (45–54) työntekijöistä Kuopion läänissä. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Väkivaltaiset asiakkaat, väkivaltatilanteet ja turvallisuusjärjestelyt sekä sosiaaliviranomaisten psykososiaalinen stressi Suomen sosiaalivirastoissa (1987) Sosiaalityöntekijöiden psyykkisen työsuojelun tutkimusprojekti.

Walls, Leena (1993) Vuorovaikutus hyvinvoinnin osatekijänä. Teoksessa Järviö, Raija (toim.) (1993) Johdatus sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Helsinki: Sairaanhoidtajien koulutussäätiö.

Weiss, Donald (1990) Ongelmaihmisiä – ongelmatilanteita. Kuinka tulet toimeen niiden kanssa. Espoo: Weilin + Göös.

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

Zedner, Lucia (1997) Victims. Teoksessa Maguire, Mike & Morgan, Rod & Reiner, Robert (toim.) The Oxford Handbook of Criminology. New York: Oxford University Press.

LIITE 1: Teemahaastattelurunko

Perustiedot

- (nimi)
- ikä
- sukupuoli
- työssäoloaika kyseisessä tehtävässä
- työsuhteen laatu (määräaikainen/vakituisen)
- tehtävä organisaatiossa
- koulutus
- siviilisääty ja perhetiedot (lasten lukumäärä)

Henkilökohtainen kokemus

- koetko työssäsi väkivallan uhkaa?
- tunnetko olosi turvalliseksi työpaikalla? miksi? miksi ei?
- tunnetko olosi turvattomaksi työpaikalla? miksi? miksi ei?
- tunnetko olosi turvalliseksi vapaa-ajalla? miksi? miksi ei?
- tunnetko olosi turvattomaksi vapaa-ajalla? miksi? miksi ei?
- montako kertaa sinua on uhattu?
- onko sinulle tehty fyysistä väkivaltaa työssäsi?
- oletko kokenut fyysistä väkivaltaa työssäsi?
- koetko, että joskus sinä saat vihat niskoillesi jostain, mistä joku toinen on vastuussa?
- miten hallitset tunteitasi väkivallan pelon suhteen?
- pelkäätkö perheenjäsenesi puolesta?
- luuletko että perheenjäsenesi pelkäävät sinun puolestasi?

Vuorovaikutus

- onko uhkauksen saaminen sinulle yleensä yllätys vai arvaatko vuorovaikutustilanteessa sen tulon jo etukäteen?
- vaikuttaako mielestäsi asiakkaan/työntekijän (=osapuolten?) persoonallisuus uhkatilanteen syntymiseen?
- kuvaile omaa luonnettasi ja persoonallisuuttasi asiakastilanteessa?
- minkälainen sosiaalityöntekijä on ominaisuuksiltaan hyvä uhka- ja väkivaltatilanteissa?

- voitko mielestäsi omalla käytökselläsi vaikuttaa uhkatilanteen syntyyn tai ennaltaehkäistä uhkatilanteen syntymistä?
- minkälaiset tilanteet aiheuttavat sinulle turvattomuuden tunteita?
- minkälaista tilannetta pelkää eniten etukäteen?
- onko ns. helpoissa tilanteissa tullut uhkatilanteita arvaamatta eteen?

Sosiaalinen kokemus

- mitä ajattelet työtovereiden kokemuksista väkivallan uhasta?
- miten työtovereiden kokemus väkivallan uhan kokemisesta vaikuttaa sinuun?
- miten kommentoit jos joku työtoverisi on kokenut väkivallan uhkaa?

Työpaikka fyysisenä tilana

- koetko työtilasi turvalliseksi?
- koetko työtilasi turvattomaksi?
- onko työpaikalla sovittuja toimintatapoja tai laadittuja ohjeita väkivaltatilanteisiin liittyen?
- tiedotetaanko niistä tarpeeksi hyvin?
- minkälaiset turvajärjestelyt toimistossa on? (vartija, hälyttimet, pako-ovet, kamerat, kulunvalvonta, sumuttimet...)
- ovatko turvajärjestelyt mielestäsi riittävät?
- hallitseeeko henkilöstö uhka- ja väkivaltatilanteet?
- onko koulutus tarkoituksenmukaista? entä harjoittelu ja kertaus?
- miten uudet työntekijät perehdytetään ja opastetaan toimimaan uhka- ja väkivaltatilanteissa?
- kun olit itse uusi työntekijä, koitko saavasi tarpeeksi perehdytystä?
- missä väkivaltaa ja väkivallan uhkaa tapahtuu eniten työpaikalla? (työhuoneet, ulko-ovi, käytävä, odotustila...)
- tiedotetaanko teille jonkun toisen saamasta uhkauksesta? pitäisikö niin tehdä?

Uhkatilanne

- minkälaisissa tilanteissa väkivallan uhkaa on esiintynyt?
- millaisissa tilanteissa uhkauksia esitetään?
- minkälaiset asiakkaat ja tilanteet ovat sinusta vaikeita ja aiheuttavat kielteisiä tunteita?
- onko ollut läheltä piti –tilanteita?
- minkälaiset asiakkaat ovat tai voivat olla uhkaavia ja väkivaltaisia?
- onko tekijä ollut sinulle ennestään tuttu?

Konkreetitiset vaikutukset

- minkälaisia konkreettisia toimia olet tehnyt/teet vapaa-ajalla väkivallan uhan vuoksi?
- onko sinulla turvakielto/salaiset tiedot ja mistä syystä olet hankkinut ne?
- onko perheenjäsenilläsi turvakielto/salaiset tiedot työsi johdosta?
- vaikuttaako sinun työsi perheen muiden jäsenten elämään? miten?
- pelkäätkö kulkea työpaikan ulkopuolella?
- teetkö jotain konkreettisia toimia lähtiessäsi työpaikalta?
- pelkäätkö kulkea työpaikalla?
- vältteletkö todennäköisten asiakkaiden seuraa vapaa-ajalla?
- raportoidaanko uhkatilanteesta minnekään (lomakkeella tmv. eli tehdäänkö tilastoja)?
- oletko saanut fyysisiä/henkisiä haittoja väkivaltatilanteissa? minkälaisia?
- oletko joutunut käyttämään terveystalvcluja ja miten pysyvä vamma on?
- pelkäätkö antaa henkilö- ja yhteystietojasi? (esim. lehden tilaaminen toisen nimellä, arvontoihin osallistuminen)

Muut vaikutukset

- oletko huomannut itsesi käyttäytyvän kummallisesti tai epänormaalisti suhteessa väkivaltaan?
- oletko huomannut itsessäsi ihmeellisiä ajatuksia, jotka liittyvät väkivaltaan?
- ajatteletko aina pahinta?
- vaikuttaako työkokemuksen pituus mielestäsi turvallisuuden/turvattomuuden tunteeseen?
- väheneekö vai kasvaako pelko ja rasittavuus työkokemuksen kasvaessa?
- vaikuttaako oma elämäntilanteesi kokemukseen uhka- ja väkivaltatilanteissa?
- miten paljon ja millä tavalla uhkaavat kokemukset jäävät vaivaamaan sinua?
- miten paljon erilaiset uhkatilanteet vaikuttavat työssä viihtymiseen ja –jaksamiseen?
- kerrotko tuntemuksistasi ystäville/perheellesi, jotka eivät ole töissä samalla alalla?
- hävettääkö sinua/pelkäätkö sanoa, että koet työssäsi väkivallan uhkaa?
- häpeätkö ystäville/perheellesi sitä, että sinulla on pelon tunteita?
- luuletko että ystäväsi/perheesi ottavat tosissaan tunteesi?

Selviytyminen

- miten rauhoituit itse uhkaavan tilanteen jälkeen?
- koetko työyhteisön antaman tuen tarpeelliseksi?
- saatko työyhteisöltä tarpeeksi tukea?
- saatko esimieheltäsi tarpeeksi tukea?
- syytätkö itseäsi tilanteiden jälkeen?
- miten uhkatilanne selvitetään jälkikäteen työpaikalla?
- millainen jälkihoitomalli on työpaikallanne?
- onko teillä säännöllinen työnohjaus?
- miten ylläpidät arkielämän sujuvuutta ja työssä jaksamista?
- miten tulet toimeen väkivallan uhan ja pelon kanssa?
- minkälaisia ratkaisuja olet tehnyt väkivallan uhan ja pelon suhteen työssä?
- minkälaisia ratkaisuja olet tehnyt väkivallan uhan ja pelon suhteen vapaa-ajalla?

Muutos

- pitäisikö mielestäsi työpaikalla tehdä parannuksia? minkälaisia?
- koetko pystyväsi vaikuttamaan työkäytännöillä väkivallan uhkaan?
- minkälainen vuorovaikutus olisi mielestäsi paras (yllätyksetön) asiakastilanteessa?
- vaikuttavatko tilanteet työpaikan vaihdoksiin?
- oletko muuttanut nimeäsi, työpaikkaa tai kotipaikkakuntaa saamiesi uhkauksien vuoksi? tiedätkö onko joku työtoverisi?
- poistuuko väkivallan uhka työpaikasta lähtemällä?



LIITE 2: Helsingin kaupungin käyttämä työväkivalta- ja uhkatilanneilmoituslomake

Helsingin kaupunki
Sosiaalivirasto

TYÖVÄKIVALTA- JA UHKATILANNEILMOITUS
Päivämäärä

1 Vastuualue		
<input type="checkbox"/> Lasten päivähoito vastuualue	<input type="checkbox"/> Lapsiperheiden palvelujen vastuualue	<input type="checkbox"/> Aikuisten palvelujen vastuualue
<input type="checkbox"/> Vanhusten palvelujen vastuualue	<input type="checkbox"/> Hallinto- ja kehittämisskeskus	
2 Toimintasektori		
<input type="checkbox"/> 01 Lasten päivähoito	<input type="checkbox"/> 02 Lastensuojelu	<input type="checkbox"/> 03 Muut perheiden palvelut
<input type="checkbox"/> 04 Vammais- palvelu	<input type="checkbox"/> 05 Kehitys- vamma- huolto	<input type="checkbox"/> 06 Vanhus- palvelu
<input type="checkbox"/> 07 Päih- dehuolto	<input type="checkbox"/> 08 Toi- meen- tulotuki	<input type="checkbox"/> 09 Muu sosiaali- huolto
<input type="checkbox"/> 10 Yhtei- set tuki- palvelut	<input type="checkbox"/> 11 Työlli- syyden hoito	<input type="checkbox"/> 20 Hallinto
3 Toimintayksikön nimi		Puhelin
		PL
4 Vahingoittuneen tai uhatun työntekijän nimi		Työpuhelin
5 Tehtävänimike	6 Tehtävissäoloaika vuosina	7 Tapahtumapäivämäärä ja kellonaika
8 Takijä(t) (ei nimiä eikä henkilötunnuksia)		
Asiakas		
<input type="checkbox"/> Mies	<input type="checkbox"/> Nainen	Syntymävuosi
Omainen		Syntymävuosi
<input type="checkbox"/> Mies	<input type="checkbox"/> Nainen	Syntymävuosi
Ulkopuolinen		Syntymävuosi
<input type="checkbox"/> Mies	<input type="checkbox"/> Nainen	Syntymävuosi
9 Silminnäkijä(t) Kuka tai ketkä		
<input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Kyllä		
SELOSTUS TAPAHTUNEESTA		
10 Oliko teko tehty		
<input type="checkbox"/> pikaistuksissa	<input type="checkbox"/> suunnitelmallisesti	<input type="checkbox"/> Ei osaa sanoa
Koitko tilanteen uhkaavaksi?		11 Uhattiinko sinua
<input type="checkbox"/> Ei	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Kyllä
12 Yritettiin tehdä väkivaltaa		
<input type="checkbox"/> Ei	<input type="checkbox"/> Kyllä	13 Toteutuiko väkivalta
<input type="checkbox"/> Ei	<input type="checkbox"/> Kyllä	14 Selosta tapahtunutta vapaasti (tarvittaessa liitteelle)
15 Tapahtuneesta seurannut sairausloma-aika (päivinä)		
<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei	16 Lääkärintodistus
<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei	17 Tapahtuneesta seuranneet ruumiilliset jäljet/vammat (esim. mustelma, naarmu, murtuma)
18 Tapahtuneesta seuranneet henkiset haitat/vammat (esim. pelko, ahdistus, masennus)		
<input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Kyllä, mitä:		
19 Oisiko tilanne voitu välttää?		
<input type="checkbox"/> Ei	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Lisäkoulutuksella
<input type="checkbox"/> Parityöskentelyllä	<input type="checkbox"/> Paremmalla perehdytyksellä	<input type="checkbox"/> Täsmentämällä toimintaohjeita
<input type="checkbox"/> Rikkomalla ohjeita/sääntöjä	<input type="checkbox"/> Poistumalla tilanteesta	<input type="checkbox"/> Muuten, miten:
20 Tilanteessa auttoi		
<input type="checkbox"/> Ei kukaan	<input type="checkbox"/> Työtoveri	<input type="checkbox"/> Vahtimestari
<input type="checkbox"/> Vartija	<input type="checkbox"/> Hälytyslaitte	<input type="checkbox"/> Asiakas/ulkopuolinen
<input type="checkbox"/> Muu, mikä:		
21 Kehen/keihin on oltu yhteydessä?		
<input type="checkbox"/> Lähiesimies	<input type="checkbox"/> Linjajohto	<input type="checkbox"/> Työsuojeluvaltuutettu
<input type="checkbox"/> Työsuojelupäällikkö	<input type="checkbox"/> Työsuojeluryhmä	<input type="checkbox"/> Turvallisuuspäällikkö
<input type="checkbox"/> Ensiapu/sairaalan päivystys		<input type="checkbox"/> Poliisi
<input type="checkbox"/> Vartija	<input type="checkbox"/> Muu, kuka:	
22 Tapahtumasta seuranneet toimenpiteet		
Asiakaaseen suunnatut		
<input type="checkbox"/> Asiakkaan puhuttelu	<input type="checkbox"/> Asiakkaan poistaminen	<input type="checkbox"/> Asiakkaan siirto
<input type="checkbox"/> Eristys	<input type="checkbox"/> Hoito-/kuntoutus-/kasvatussuunnitelman tarkistaminen	
<input type="checkbox"/> Lääkityksen tarkistus	<input type="checkbox"/> Sanktiot	<input type="checkbox"/> Rikosilmoitus
<input type="checkbox"/> Asiakasvirran rajoittaminen		
Yksittäiseen työntekijään suunnatut		
<input type="checkbox"/> Keskustelu esimiehen kanssa	<input type="checkbox"/> Keskustelu työterveyshuollon kanssa	<input type="checkbox"/> Fyysisten vammojen hoito
<input type="checkbox"/> Työtapaturvailmoitus	<input type="checkbox"/> Psykologinen jälkipuinti	
Yhteisöön suunnatut		
<input type="checkbox"/> Asian käsittely työyhteisössä esimiehen johdolla	<input type="checkbox"/> Asian käsittely työyhteisössä työsuojelun avulla	<input type="checkbox"/> Psykologinen kriisiapu
<input type="checkbox"/> Työnohjaus		
Toiminnalliset toimenpiteet		
<input type="checkbox"/> Koulutus	<input type="checkbox"/> Yhteisten pelisääntöjen laatiminen/tarkistus	<input type="checkbox"/> Työvuorosuunnittelun tarkistus
<input type="checkbox"/> Perehdytyksen tehostaminen/päivitys		
<input type="checkbox"/> Vaarojen arviointi > riskien poisto		
<input type="checkbox"/> Muu, mikä:		
Rakenteelliset toimenpiteet		
<input type="checkbox"/> Hälytysjärjestelmän hankkiminen/tarkistus/harjoitus	<input type="checkbox"/> Valaistus	<input type="checkbox"/> Poistumistiet/väliovet
<input type="checkbox"/> Huoneiden kalustus	<input type="checkbox"/> Ovien lukitseminen	
<input type="checkbox"/> Valvontakameran hankkiminen	<input type="checkbox"/> Kannettava puhelin	<input type="checkbox"/> Muu, mikä:
23	Päivämäärä	
ALLE- KIRJOI- TUKSET	Täyttäjän allekirjoitus ja nimenselvennys	Esimiehen allekirjoitus ja nimenselvennys

301-260.xls 5.4.2005

Työväkivalta ja uhkatilanneilmoitus laaditaan kahtena kappaleena, joista 1 kpl lähetetään ao. toimistopäällikölle, ja 1 kpl osoitteeseen:

Työsuojeluneuvottelukunta, PL 7020, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

LIITE 3: Turun kaupungin käyttämä vaara- ja uhkatilanneselvitysloMAKE (kokoa pienennetty)



SOSIAALIKESKUS

SELVITYS VAARA- JA UHKATILANTEESTA
(vahingoittunut/uhattu toimittaa lähimmälle esimielelleen)

VAHINGOITTUNUT/UHATTU	PUHELIN
TAPAHTUMAPAIKKA/TYÖPISTE	TAPAHTUMAPÄIVÄ JA -AIKA
TEHTÄVÄNIMIKE	TEHTÄVÄSSÄ OLOAIKA
SILMINNÄKIJIÄ(T)	

SELOSTUS TAPAHTUNEESTA (jatka erilliselle paperille)

TAPAHTUMASTA SEURANNEET RUUMILLISET VAMMAT

TAPAHTUMASTA SEURANNEET HENKISET HAITAT

Olisiko tilanne voitu välttää?

KYLLÄ MITEN _____

EI MIKSI EI _____

MINKÄLAINEN APU OLISI OLLUT TARKOITUKSEN MUKAINEN?

AVUKSI OLI SAATAVILLA

Kyllä Ei

TAPAHTUMASTA ON OTETTU YHTEYTTÄ

Kyllä Ei

TYÖTOVERI

VAHTIMESTARI

HÄLYTYSLAITE

ASIAKAS/ULKOPUOLINEN

TYÖTERVEYSHUOLTOON

TYÖSUOJELUPÄÄLLIKKÖÖN

TYÖSUOJELUVALTUUTETTUUN

TYÖSUOJELUPIIRIIN

POLIISIIN

Selostuksen kirjoittajan allekirjoitus _____

ESIMIEHEN TOIMENPITEET/SEURANTA

Päiväys _____ Allekirjoitus _____

Saapunut ts-valtuutetulle _____

JAKELU

- Esimies toimittaa päällimmäisen kappaleen ts-valtuutetulle merkityään ensin toimenpiteensä ko. tilanteen johdosta
- Toistekappale jää ko. esimiehelle mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten.

LIITE 4: yhteenvedo väkivallan uhan kokemuksista

Nro	Montako kertaa uhattu	Onko tehty fyysistä väkivaltaa	Uhkaaviksi koetut tilanteet	Läheltä piti – tilanteet
1	Usein.	Ei, kokemus on.	Uhkaavaa tilannetta muistuttavat asiakkaat Asiakas uhannut vahingoittaa kun tapaa työntekijän kadulla Asiakas lähetti puhelimesta Työntekijä neuvoi asiakasta, jolloin tämä hermostui Työntekijä todisti, kun asiakas uhkasi vetää toisen työntekijän kurkun puukolla auki Uhkailleen asiakkaan toimistolle tulo Asiakas räki työntekijöiden päälle poistotilanteessa Pommiuhkaus Asiakas istui käytävällä ja huusi: "sä saatanan ämmä" Asiakkaat majailevat toimiston rappukäytävässä	Kyllä Asiakas hyppäsi tiskin yli ja yritti vahingoittaa työntekijää huutaen tappaansa tämän
2	4-5 vakavaa	Ei	Asiakas on luvannut odottaa oven ulkopuolella Asiakas on luvannut selvittää missä asuu Uhattu tappaa omalla toiminnalla Uhattu toisten toiminnan kautta Uhattu puhelimesta tai toimistosta poistuttaessa. Luottamus vartijoihin uhkatilanteissa heikko Asiakas suuttui yllättäen ja huusi mutta rauhoittui sitten Kotikäynnit Toimiston edessä odottaa uhkailijan näköinen asiakas Asiakas väijyi työntekijää toimiston ulkopuolella Asiakaskäynnit, joissa aikaisemmin käyttäytytty uhkaavasti Asiakas on käyttäytynyt yllättäen väkivaltaisesti kaikkia aikaisempia työntekijöitä kohtaan	Kyllä Työntekijä tönäisi kohti tulevaa asiakasta pois päin itsestään. Asiakas oli jo kohotanut nyrkin lyödäkseen, mutta tytär oli ottanut isän kädestä kiinni
3	N. 15	Ei	Asiakas halunnut tavata kotonaan tai tston ulkopuolella Asiakas on uhannut tulla kotiin tai selvittää kotiosoitteen Asiakas uhannut lakimiehillä kirjallisesti Asiakas uhannut vahingoittaa itseään tai tehdä itsemurhan Puhelimitse uhkailua Asiakkaan ennakkotiedot Pelännyt jonkun asiakkaan kohdalla hermostuvansa itse Asiakkaan vastaanottaminen vartijan läsnä ollessa Työntekijä pelännyt oman pelkonsa näkyvän asiakkaalle Asiakasovesta poistuminen päivällä tai työajan jälkeen Pommiuhkaus	Ei
4	5-6 asiakkaan taholta useita kertoja	Ei	Asiakkaan taustatietojen lukeminen Porttikiellon saanut asiakas pääsikin yhtäkkiä toimistoon Asiakas oli riehunut muualla Uhattu hakata niin, ettei oma äitikkään tunne Uhattu ampua aseella silmien väliin Uhattu pistää toimiston henkilökuntaa kylmäksi Toimisto uhattu räjäyttää Uhattu pistää työntekijään 17 reikää Uhattu vetää työntekijän kurkku auki Asiakas oli uhannut työntekijän henkeä muille, kytännyt toimiston ulkopuolella ja varastanut hoitopaikasta puukkoja Uhattu räjäyttää toimisto silloin kun työntekijä paikalla Uhattu selvittää yhteystiedot ja tappaa Puhelimitse uhattu pommilla, tappaa joku, ryöstää mummo, kioski, kauppa, pankki Uhattu aikaisempaa työntekijää tai muiden yksiköiden henkilökuntaa Käyttäytytty odotustilassa aggressiivisesti ja sekavasti ennen ajanvarausta ilmoitettu, ettei vastaa teoistaan Asiakas kolautti päänsä, heittäytyi ja löi nyrkkiä pöytään Uhattu tulla oven taakse kun työntekijä lähtee aamulla töihin Kun toimistossa tapahtuu jotain epänormaalia tai asiakkaat tappelevat keskenään Asiakas hermostui, alkoi tärästä, lähti ovet paukkuen ja heitti paperit lattialle Asiakas uhkasi päästää hengiltä hoitoneuvottelussa	Kyllä Asiakas yritti lyödä kasvoihin ja potkaisi oven väliin.

5	n. 10	Kyllä	Uhattu henkeä, omaisuutta ja läheisiä Uhattu tulla työntekijän kotiin, kiduttaa ja tappaa työntekijä ja tämän perhe yksitellen Asiakas tiesi työntekijästä asioita, joita ei ole voinut saada selville kuin seuraamalla tätä Suullinen uhka, nimittely Asiakkaan aikaisemmat tiedot. Asiakas soitti kotiin	Kyllä Asiakas potkaisi tuolia pöytää vasten jolloin pöytä tuli työntekijää päin Asiakas viskasi paperit työntekijän kasvoille
6	n. 10	Ei	Uhattu tappaa puhelimessa ja odottaa ulkona Arvaamattoman asiakkaan vastaanottaminen. Asiakas tukki ulosmenotiet ja vaati maksaman sakot Asiakas viskasi paperit pöydälle ja vaati käsittelyä 15 min sisällä Toistia hakemaan tullut puoliso soitti ja varoitti asiakkaan käyttävän toimiston ulkopuolella Uhattu ampua työntekijän lapsi Uhattu odottaa kun työntekijä lähtee kotiin Ilmoitettu työntekijän naaman jäävän muistiin Asiakas tuli asiakassuhteen päätyttyä aseensa kanssa toimistolle heilumaan Asiakas hermostui joka tilanteessa ja haukkui huoraksi	Kyllä Asiakas syöksynyt luukusta sisään työntekijän tilaan ja huitonut puukolla huutaen tappavansa
7	2 kertaa vakavasti, muuten pelottelua	Ei	Porttikiellon saanut tulla puhumaan toimiston ulkopuolella Huutamista, räyhäämistä, uhittelua, pelottelua Muihin työntekijöihin kohdistuvia uhkauksia Vartija ei poistanut asiakasta pyynnöstä Pyydetty työntekijää ulos selvittämään asiaa Tultu työtilan ovelle tuhtuneessa mielentilassa Pommiuhkaus Vihainen asiakas samalla käytävällä	Asiakas myöhästyi varatulta ajalta ja yritti pitkän keskustelun lopputuloksena käydä työntekijään kiinni. Häilytyksen jälkeen asiakas raivostui lisää.
8	N. 10	Ei	Uhattu tappaa ja seurata. Pahamaineisen vangin vapautuminen Etukäteistieto asiakkaasta Uhattu odottaa kadunkulmassa työpäivän jälkeen Käyty hakkaamassa ja koputtelemassa ovilla ja ikkunoilla Työpaikalla käynti epätavalliseen aikaan (illalla) Uhattu rikoksella kun ei saa mitä haluaa Lähdetty kuljeskelemaan työntekijän huoneessa Asiakas on ollut uhkaava muualla	Ei
9	N. 10	Ei	Huitaistu nyrkillä monitoriin kun perusosaa alennettiin Uhattu syödä työntekijä, kun ei ollut rahaa ruokaan Uhattu tappaa puhelimessa Uhattu tulla käyttämään töiden jälkeen Aikaisemmissa tiedoissa merkintä väkivaltaisuudesta Uhattu asianajajalla Asiakas vihastunut mutta ei uhannut työntekijää Käytävässä levotonta	Ei
10	1 vakava, muuten pelottelua	Ei	Vihanpurkauksia ja haukkumista puhelimessa Uhattu tappaa työntekijä Maahanmuuttajamiesten alentava suhtautuminen Vartija ei olekaan ollut sovitusti oven takana varmistamassa Uhanneen asiakkaan äänen kuuleminen puhelimessa Vihjailu ja työntekijän elämän vetäminen mukaan	Vartija tönäisi poistotilanteessa asiakkaan melkein työntekijän päälle
11	Useita	Ei	Asiakas oli yrittänyt lyödä toista työntekijää portaikossa Tartuntauhka samoissa tiloissa kulkiessa Asiakas uhannut tappaa tai hakata Vartijat toimineet tilanteessa hitaasti Kun joutuu käyttää samoja tiloja asiakkaiden kanssa Asiakas soittanut kotiin	Ei
12	0	Ei	Hyvin vaarallinen asiakas pääsee kohta vankilasta	Ei
13	Suullista viikoittain, muuta 3-4	Ei	Rikottu tavaroita Uhattu tehdä pahaa perheenjäsenille Lähetetty kirje kotiin Ripustauduttu työntekijään	Kyllä Työntekijän proosoitua asiakas uhkasi aseella

LIITE 5: Yhteenvedo väkivallan uhan vaikutuksista

Nro	Väkivallan uhan vuoksi tehdyt järjestelyt työssä	Väkivallan uhan vaikutukset omaan käyttäytymiseen työssä
1	<p>On jättänyt lähtemättä ruokatunnille. Ei pystynyt työskentelemään asiakkaan kanssa, joka muistutti olemukseltaan aikaisempaa uhkaajaa: työtoveri otti kyseisten asiakkaiden asiat hoitaakseen Saanut rauhoittavaa lääkettä, että on pystynyt ottamaan vastaan asiakkaita. Vaihtanut välillä toisiin työtehtäviin, koska pelkäsi uhkatilanteita niin paljon. Palasi vanhaan paikkaan takaisin, kun uhkailija kuoli. Potentiaalisesti vaaralliset asiakkaat siirretty asioimaan toiseen työryhmään. On vinyt uhkauksen saaneita työntekijöitä kotiin omalla autollaan. Yrittänyt joskus vaihtaa työpaikkaa. Työtilojen remontoiminen. Kulkee autolla töissä.</p>	<p>Jos rahat eivät ole tulleet asiakkaan tilille, ei halua ottaa kehtään vastaan Katselee ympärilleen kulkiessaan työpaikan lähellä ja valitsee turvalliseksi kokemiaan reittejä., Välttää asiakkaiden kohtaamista</p>
2	<p>Puuttuu uhkatilanteeseen saman tien ja käy asian läpi asiakkaan kanssa. Varautuu ennalta väkivaltilanteisiin. Ottanut itselleen väkivaltaisia asiakkaita muilta työntekijöiltä. Miettinyt tarkkaan huonejärjestelyn. Käyttänyt ja ollut työparina. Kulkee autolla töissä. Perehtyy eniten väkivaltaisten asiakkaiden asioihin ja problematiikkaan. Tiettyjen asiakasryhmien kanssa erityisen varovainen.</p>	<p>Selvittänyt ja yrittänyt kehittää turvallisuusaiota. Pyrkii pitämään työajat mahdollisimman epäsäännöllisinä. Auttaa jaksamaan työssä: väkivaltaiset asiakkaat mielenkiintoisia. Ei käännä asiakkaalle koskaan selkäänsä. Oppinut myötätuntoisemmaksi. Varmistaa onko kyseessä uhkaus.</p>
3	<p>Suunnitellut asiakastapaamisen sujumista ennakkoon. Vartija huoneen oven takana. Hälytin käden ulottuvilla. Soittanut kyydin itselleen uhkatilanteen jälkeen. Kulkenut samaa matkaa työtovereiden kanssa. Vartija käynyt tarkistamassa pihan ennen lähtöä. Parityöskentelyn suosiminen. Tiettyjen asiakasryhmien kanssa erityisen varovainen.</p>	<p>Jännittää asiakastapaamista etukäteistietojen perusteella. Pyrkii käyttäytymisellään minimoimaan uhkatilanteet. Ei ota mielellään väkivaltaisia asiakkaita vastaan työssä. Välttää asiakkaiden kohtaamista. Valitsee kulkureitit. Varautuu etukäteen tilanteisiin, jossa saattaa joutua puolustautumaan tai pakenemaan. Huolissaan työtovereiden jaksamisesta.</p>
4	<p>Vartija huoneen oven takana tai viereisen huoneen työntekijä kuulolla. Välttää yksikköä, jossa tietää uhkailijan oleskelevan. Porttikiellot uhkailijoille. Asiakkaan siirtäminen toiselle työntekijälle. Miettinyt työpaikan vaihtoa. Ei ole voinut aina lähteä ruokatunnilla ulos. Välttää kulkemista asiakastilassa. Mietti kulkureittejä. Kulkenut samaa matkaa työtovereiden kanssa. On soittanut kyydin itselleen uhkatilanteen jälkeen. Pitää työaikansa epäsäännöllisenä. Hälytin käden ulottuvilla. Parityöskentelyn suosiminen.</p>	<p>Jännittää asiakastapaamista etukäteistietojen perusteella. Uhkaajan näköisen hahmon näkeminen saanut hätkähtämään. Huolissaan työtovereiden jaksamisesta. Mielikuvat uhkaajasta toteuttamassa uhkaustaan. Työssä olemisen ja ammatinvalinnan kyseenalaistaminen. Uhkatilanteet vaikuttavat työssä jaksamiseen.</p>
5	<p>Vartija huoneen oven takana. Päätti jatkaa työskentelyä uhkailijan kanssa. Mietti jokaisen hankalan tilanteen jälkeen seuraavaa kohtaamista ja tarvitseeko muuttaa jotain. Turvallisuuskoulutuksiin osallistuminen. Tilannekohtaiset ratkaisut. Asiakkaan käyntien rajoittaminen. Parityöskentelyn suosiminen.</p>	<p>Jännittää asiakastapaamista etukäteistietojen perusteella. Uhkatilanteet vaikuttavat työssä jaksamiseen.</p>

6	<p>Vartija oven takana. Yrittänyt joskus vaihtaa työpaikkaa. Saanut rauhoittavaa lääkettä, että on pystynyt ottamaan vastaan asiakkaita. Toinen työntekijä tuli tekemään samaan tilaan näennäis- töitä. Työtilojen remontoiminen. Tiettyjen asiakasryhmien kanssa erityisen varovainen. Lopetti asiakkaiden vastaanottamisen lopulta kokonaan. Puoliso varoittanut joskus puhelimitse toimiston ulkopuo- lella olevista hiippailijoista. Parityöskentelyn suosiminen. Porttikielto.</p>	<p>Ei paljasta itsestään mitään asiakkaille. Jännittänyt asiakkaiden kohtaamista työssä uhkatilanteen jälkeen niin paljon, niin että se vaikuttanut omaan toimintaky- kyyn vapaa-ajalla.</p>
7	<p>Työtilojen remontoiminen. Tiettyjen asiakasryhmien kanssa erityisen varovainen. Nollatoleranssiin pyrkiminen: uhkatilanteessa asiointi lopetetaan välittömästi. Delegoi välillä vaikeat asiat eteenpäin.</p>	<p>Koko ajan yleistilanteen taju. Seuraa myös ihmisiä lähistöllä. Välttää kulkemista asiakastilassa. Varmistaa onko kyseessä uhkaus. Piilottaa työpaikan kulkukortin heti ulos mennessään. Käsien tärinä uhkatilanteen jälkeen. Kertoo esimiehelle. Pelkää kovettuneensa työssä. Jaksaa kuunnella valitusta vähemmän kuin ennen. Muistuttaa itseään säännöllisesti, ettei tuudittaudu turvallisuu- den tunteeseen. Välttää asiointia tiettyjen asiakkaiden kanssa jos vaan pystyy. Miettii välillä työtovereiden jaksamista.</p>
8	<p>Vartija huoneen oven takana. Tiettyjen asiakasryhmien kanssa erityisen varovainen. Ikkunaverhot. Tietty puhelin- ja ajanvarausajat. Aloittaa uuden asiakkaan kanssa puhtaalta pöydältä. Oma ovi aina auki, jolloin käytävältä pääsee tarvittaessa nopeasti omaan huoneeseen pakoon.</p>	<p>Jännittää asiakastapaamista etukäteistietojen perusteella. Ajoittainen turvattomuus työssä aiheuttaa epävarmuuden, levottomuuden ja ahdistuneen olon. Liikkuu työpaikan lähistöllä vähin äänin ja takakautta. Antaa mieluummin ylimääräistä kuin että asiakas menee ryös- tämään mummon.</p>
9	<p>Vartija huoneen oven takana. Tiettyjen asiakasryhmien kanssa erityisen varovainen. Pitänyt hankalia asiakkaita itsellään.</p>	<p>Jännittää asiakastapaamista etukäteistietojen perusteella.</p>
10	<p>Vartija huoneen oven takana. Tiettyjen asiakasryhmien kanssa erityisen varovainen. Parityöskentelyn suosiminen. Delegoi välillä vaikeat asiat eteenpäin.</p>	<p>Jännittää asiakastapaamista etukäteistietojen perusteella. Uhkatilanteen jälkeen työhön keskittyminen loppupäivän vai- keaa.</p>
11	<p>Työtilojen remontoiminen.</p>	<p>Ei kerro asiakkaille sukunimeään ellei pakko.</p>
12	<p>Ottanut vaarallisia asiakkaita itselleen. Miettii kunkin asiakkaan kohdalla tämän alamaailman verkostoja ja ottaa ne huomioon toiminnassaan. Yrittää käsitellä vaarallisten asiakkaiden asiat nopeam- min. Aloittaa uuden asiakkaan kanssa puhtaalta pöydältä.</p>	<p>Jännittää asiakastapaamista etukäteistietojen perusteella. Ei halua suostua asiakkaan vaatimuksiin väkivallan uhan vuoksi.</p>
13	<p>Huonejärjestys. Työtilan siisteys. Yrittää oppia tuntemaan asiakkaansa. Jatkanut työskentelyä uhkailijoiden kanssa.</p>	<p>Uhkatilanteet vaikuttavat työssä jaksamiseen ja viihtymiseen.</p>