

Kristian Granat ja Enni Koskela

Väkivaltatilanteet ja niiden uhka kehitysvammayksiköissä työntekijän näkökulmasta

Opinnäytetyö

Syksy 2017

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi (AMK)

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Tutkinto-ohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Sosionomi (AMK)

Tekijät: Kristian Granat & Enni Koskela

Työn nimi: Väkivaltatilanteet ja niiden uhka kehitysvammayksiköissä työntekijän näkökulmasta

Ohjaaja: Mirva Siltakorpi

Vuosi: 2017

Sivumäärä: 65

Liitteiden lukumäärä: 1

Opinnäytetyömme tavoitteena on tutkia väkivaltatilanteiden sekä niiden uhkan näyttäytymistä kehitysvammaisten henkilöiden parissa tehtävässä työssä. Tätä teemaa tutkimme työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimme millaista väkivaltaa kehitysvammaisten parissa työskentelevät henkilöt kokevat sekä kuinka yleistä väkivalta ja sen uhka on. Työssämme kartoitetaan myös väkivallan vaikutuksia työntekijän hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen sekä työnantajan keinoja ennaltaehkäistä tai purkaa sattuneita väkivaltatilanteita. Työ on toteutettu yhteistyössä Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymän kanssa.

Teoriaosuudessa käsitellään kehitysvammaisuutta, väkivaltaa sekä työssä jaksamista omina lukuinaan. Teoriaosuus käsittelee niitä teemoja, jotka nousevat esiin myös tutkimuskysymyksissä. Työssämme käytetty tutkimusmenetelmä on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimus on suoritettu teemoitetuilla yksilöhaastatteluilla. Tutkimusaineisto rakentuu kahdeksasta haastattelusta ja näiden liitoiduista versioista. Haastateltavat työskentelevät eri Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymän yksiköissä. Tarkemmin työhön on valikoitunut haastateltavia asuinpalveluiden, päivätoiminnan sekä lastensuojelun yksiköistä.

Tutkimustuloksissa nousivat esiin työntekijöiden yhteneväiset kokemukset työn yhteydessä koetusta väkivallasta. Monissa kohdissa korostettiin, että kokemukset koetusta väkivallasta ovat hyvin yksilöllisiä. Tämä näkyi myös tutkimustuloksissa, sillä kokemukset koetuista väkivallan muodoista vaihtelivat selkeästi. Yhdistävänä tekijänä toimi kuitenkin esiin noussut kokemus työyhteisön tuen ja toimivaksi koetun ilmapiirin tärkeydestä. Koetulla väkivallalla tai sen uhkalla koettiin olevan työntekijää kuormittavia vaikutuksia, jotka vaikuttavat työntekijän työssä jaksamiseen. Tutkimustuloksista pystyttiin poimimaan myös kehitysideoita, joita työntekijöillä oli antaa organisaatiolle.

Avainsanat: kehitysvammaisuus, väkivalta, työntekijä, työhyvinvointi

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree programme in Social Work

Specialisation: Bachelor of Social Work

Authors: Kristian Granat and Enni Koskela

Title of thesis: Violence and Threat of Violence in Services for the Intellectually Disabled from Employees Point of View

Supervisor: Mirva Siltakorpi

Year: 2017

Number of pages: 65

Number of appendices: 1

The goal of this research is to observe how violence and threat of violence appear in the work scene with clients who have intellectual disabilities. The most important views of this scene were to explore how violence or threat of violence affect employees and their ability to manage with work-related stress. In this thesis, we also explore what kind of violence is experienced by employees and what different ways the organization has to prevent violence or the threat of violence. The Centre for Disability Empowerment of Eskoo is our co-operation partner in this thesis.

The theory part of our thesis deals with three major themes: intellectual disability, violence and work-related management. The theory also includes important themes that could be seen in the research part of this thesis. The research was carried out by using qualitative methods. Our research was done by themed interviews with employees who work in Eskoo. The units that were included in our thesis were linked to child welfare, housing services and daytime activity.

The results of this research showed that employees had similar experiences of work-related violence. Each person has individual experience of violence and this occurred many times during the research. The support of the work community was highly respected, and it was clear that support helped individual employees to cope with situations that had included violence or threat of violence. Violence also affected employees' ability to work or tolerate work-related stress. The research part also provides ideas of improvement to our co-operation partner as an organization.

Keywords: intellectual disability, violence, employee, welfare at work

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO.....	6
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAT.....	8
3 KEHITYSVAMMAISUUS.....	10
3.1 Kehitysvammaisuuden määrittely.....	10
3.2 Kehitysvammaisten päivätoiminta.....	13
3.3 Kehitysvammaisten asumispalvelut.....	13
3.4 Lastensuojelu ja kehitysvammaiset asiakkaat.....	14
4 VÄKIVALTA.....	16
4.1 Väkivallan määrittely.....	16
4.1.1 Fyysinen väkivalta.....	19
4.1.2 Henkinen väkivalta.....	19
4.1.3 Seksuaalinen väkivalta.....	20
4.1.4 Laiminlyönti ja kaltoinkohtelu.....	20
4.1.5 Taloudellinen väkivalta.....	21
4.2 Väkivalta työpaikalla.....	21
4.3 Väkivallan ennaltaehkäisy.....	23
5 TYÖSSÄ JAKSAMINEN.....	26
5.1 Työhyvinvoinnin osa-alueet.....	26
5.2 Esimiehen rooli.....	28
5.3 Työyhteisön rooli.....	30
5.4 Työn kuormittavuus.....	32
5.5 Työnohjaus.....	34
6 TUTKIMUKSEN KUVAUS.....	36
6.1 Tutkimusprosessi.....	37
6.2 Tutkimuksen luotettavuus, pätevyys ja eettisyys.....	39
7 TUTKIMUSTULOKSET.....	41
7.1 Perustiedot.....	41

7.2 Työssä jaksaminen	41
7.3 Kokemukset väkivallasta ja sen uhkasta.....	43
7.4 Ennakointi ja tilanteiden purkaminen	45
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	51
8.1 Väkivallan tai sen uhkan näyttäytyminen kehitysvammatyössä	51
8.2 Väkivallan vaikutukset työntekijän työhyvinvointiin ja työskentelyyn	52
8.3 Eskoon toimintatavat väkivallan ennaltaehkäisyssä ja hoidossa.....	54
9 POHDINTA	56
LÄHTEET	59
LIITTEET	65

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysalaa tarkasteltaessa voidaan huomata, että muihin aloihin verrattuna väkivallan uhkaa esiintyy tällä sektorilla enemmän. Uhkan ja sen näkyvyyden vaikutuksiin työntekijän hyvinvointiin sekä jaksamiseen työssä on alettu kiinnittää huomiota vasta viime aikoina. (Rautjärvi 2004, 290-293.) Koska meiltä molemmilta löytyy kokemusta kehitysvammaisten asiakkaiden parissa työskentelystä, halusimme opinnäytetyössämme tutkia uhkaavia tilanteita ja niiden ilmenemistä nimienomaan kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Uhkaavat tilanteet tuntuvat olevan yleisessä tiedossa, mutta varsinaista faktatietoa tai tarkkaa tutkimusta aiheesta löytyy suhteellisen vähän.

Työympäristössä koettu väkivalta tai sen uhka vaikuttavat työntekijän työhyvinvointiin negatiivisesti, vaikka koetusta tilanteesta ei aina aiheutuisikaan fyysisiä vammoja työntekijälle. Fyysisten jälkien lisäksi väkivallan uhka pystyy aiheuttamaan työntekijälle myös henkiseen jaksamiseen vaikuttavia, työkuormitukselle haitallisia asioita. (Väkivallan uhka, [viitattu: 14.10.2017].) Tämä opinnäytetyö käsittelee sitä, millaisena väkivalta ja sen uhka näyttäytyvät kehitysvammalaitoksissa työskentelevien henkilöiden näkökulmasta. Työn teoreettisessa keskiössä ovat kehitysvammaisuuteen sekä väkivallan eri muotoihin liittyvät asiat. Lisäksi työmme käsittelee muun muassa väkivallan ennakointia, tilanteiden ammattitaitoista purkamista ja esimiestyötä asian tiimoilta. Opinnäytetyömme kolme keskeisintä tutkimuskysymystä ovat:

- Miten väkivalta tai sen uhka tulee esiin kehitysvammatyössä?
- Millaisia vaikutuksia väkivallalla on työntekijän hyvinvointiin ja työskentelyyn?

sekä

- Millaisia toimintatapoja Eskoolla on olemassa väkivallan ehkäisyyn ja hoitoon?

Näihin kysymyksiin perehdymme sekä työmme teoriaosiossa että teemahaastatteluiden avulla kerätyssä tutkimusaineistossa.

Aiheemme on rajattu Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymän Seinäjoella sijaitseviin kehitysvammayksiköihin. Valitsimme tutkimusosion haastatteluja varten työntekijöitä asumispalveluiden, päivätoiminnan sekä lastensuojelun yksiköistä. Yhteistyökumppanimme Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymälle on tarkoitus löytää myös käytännön keinoja mahdollisen väkivallan uhkan torjumiseen sekä kartoittaa niitä keinoja, joita työntekijät pitävät organisaation toiminnassa tärkeinä tähän aiheeseen liittyen.

Itse tutkimusta ja sen avulla saamaamme aineistoa käsittelemme tarkemmin työmme loppupuolella. Kerromme, miksi päädyimme kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimusmenetelmään, miten opinnäytetyöprosessimme eteni ja millaista aineistoa tutkimuksemme avulla saimme.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAT

Tämä kappale käsittelee opinnäytetyön aiheen valintaa sekä kertoo tarkemmin Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymän valikoitumisesta yhteistyökumppaniksemme.

Molemmat tämän opinnäytetyön kirjoittajista ovat työskennelleet kehitysvammaisten parissa ja havainneet, että erityisesti tämä sosiaalialan asiakasryhmä ja sen parissa työskenteleminen luovat mahdollisuuksia väkivaltaisten tilanteiden tai niiden uhkan syntymiselle. Työpaikkojen kahvipöytäkeskusteluissa on myös tullut ilmi, kuinka kyseessä on suhteellisen laaja ilmiö. Aiheesta ei kuitenkaan juurikaan ole tehty tutkimusta, eikä varsinaista, julkistettua tietoa tilanteiden lukumäärästä kehitysvammaisten parissa ole. Tästä syystä halusimme itse tutkia aihetta ja kirjoittaa millaista väkivaltaa kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa työskentelevät henkilöt kokevat.

Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymä oli looginen valinta yhteistyökumppaniksemme. Koska Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymä tuottaa monipuolisia vammaispalveluita, tiesimme saavamme tutkimukseemme monipuolista tietoa vammaispalveluiden eri osa-alueilta. Myös organisaationa Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymä on laaja, joten haastateltavien anonymiteettia oli näin ollen helpompaa vaalia. Pienemmässä organisaatiossa, joka työllistää vähemmän ihmisiä, olisi haastateltavan tunnistaminen ollut huomattavasti helpompaa. Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymä työllistää vakituisesti 370 henkilöä (Tule meille töihin tai harjoitteluun, [viitattu: 19.10.2017]), joten näin ollen koimme haastateltavien saaman yksityisyydensuojan riittäväksi.

Myös Eskoon tarjoamien palveluiden monipuolisuus oli avainasemassa miettiesämme sopivia yhteistyökumppaneita. Halusimme työssämme tutkia väkivaltaa eri kehitysvammaispalveluiden osa-alueilla emmekä esimerkiksi pelkissä asumispalveluissa. Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymällä tarjosi myös tähän oivat puitteet, sillä kuntayhtymältä löytyy monia vammaisille tarkoitettuja palveluita: asumispalveluita, päivätoimintaa, lastensuojelua sekä erilaisia tulkkaus- ja tukipalveluita.

Aikaisempia aiheitamme käsitteleviä tutkimuksia on tehty aiemmin jonkin verran. Väkivaltatilanteiden ilmenemistä sosiaali- ja terveysalalla on tutkittu paljon, mutta keskityimme löytämään tietoa nimenomaan kehitysvammaisten asiakkaiden parissa koetusta väkivallasta tai puhtaasti työ- tai asiakasväkivallan näkökulmasta. Aiemmin aihetta ovat tutkineet muun muassa Kivi ja Rakkolainen vuonna 2008 opinnäytetyössään Työtä väkivallan varjossa - Hoitajien kokemuksia väkivallasta kehitysvamma-työssä. Työssä pohdittiin kuinka paljon kehitysvamma-alan hoitajat olivat kokeneet työssään väkivaltaa. Tutkijat olivat tehneet kvalitatiivisen tutkimuksen aiheesta alan ammattilaisille. Haastatteluista saaduista tiedoista ja tutkijoiden omista johtopäätöksistä voitiin todeta, että väkivaltaa kohdattiin alalla runsaasti ja koettu väkivalta oli erittäin monimuotoista. Tuloksista kävi myös ilmi, että hoitajat kaipasivat yhtenäisiä toimintamalleja työssään kohtaamiinsa väkivaltatilanteisiin ja niiden purkuun. Hoitajien mielestä myös väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy oli suuressa roolissa. (Kivi & Rakkolainen 2008.)

Myös Kauppila (2004, 304 – 308) on tarkastellut artikkelissaan fyysisen väkivallan ilmenemistä asiakastyössä. Hän toteaa, että fyysinen väkivalta on vähentynyt pitkällä aikavälillä, mutta toisaalta toteaa työhön liittyvän turvallisuuden tunteen vähentyneen nykyisessä työympäristössä. Hänen mukaansa työn hyvä suunnittelu, tiedossa olevat toimintamallit sekä yhteistyö ja tuki auttavat työntekijöitä selviytymään väkivaltatilanteista.

3 KEHITYSVAMMAISUUS

Kehitysvammaisella henkilöllä tarkoitetaan sellaista henkilöä, jolle tuottaa vaikeuksia oppia tai ymmärtää uusia asioita. Kehitysvamma rajoittaa kuitenkin vain osaa ihmisen omista toiminnoista, ja jokaisella kehitysvammaisella henkilöllä on tästä huolimatta omia erilaisia vahvuuksia sekä kykyjä. (Mitä kehitysvammaisuus on? 4.9.2017.) Pärjätäkseen näiden haasteiden kanssa kehitysvammaisen henkilö tarvitsee kohdennettua tukea sekä apukeinoja, joita muun muassa kunnat sekä eri palveluntarjoajat tarjoavat.

Opinnäytetyömme yhteistyökumppani Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymä tuottaa erityishuoltoa vammaisille henkilöille Etelä-Pohjanmaan alueella. Vammaisille suunnatun erityishuollon pääperiaatteena on parantaa vammaisen henkilön suoriutumiskykyä päivittäisissä toiminnoissa, edesauttaa henkilön itsenäistä toimeentuloa ja auttaa yhteiskuntaan sopeutumisessa sekä turvata kaikenlainen muu hoito ja huolenpito, mitä vammaisen henkilö voi tarvita. Näiden lisäksi Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymä tarjoaa myös vammaispalvelulaissa määriteltyjä muita palveluita, kuten tulkkauspalveluita sekä sosiaali- ja terveysalan työntekijöille suunnattua vammaisalan täydennyskoulutusta. (Palvelut, [viitattu 10.1.2017].)

Koska opinnäytetyömme tutkimusosio suoritetaan yhteistyössä Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymän kanssa, näyttäytyy yhteistyötahomme myös työmme teoriaosuudessa. Tutkimustamme varten valitsimme yksiköitä eri kehitysvammaisille suunnattujen palveluiden piiristä. Näitä ovat päivätoiminta, asumispalvelut sekä lastensuojelu.

3.1 Kehitysvammaisuuden määrittely

Kehitysvammaisuus on Maailman terveysjärjestö WHO:n julkistama toimintakykyyn, toimintarajoitteisiin ja terveyteen liittyvä luokitelma erilaisiin toimintakyvyn häiriöihin tai toiminnan vajavuuksiin. Sen mukaan ihmisen kehon rakenne, sen puutteellinen toiminta tai rakenteellinen poikkeavuus aiheuttaa ihmiselle toimintarajoitteita. Näitä rajoitteita voi tulla myös erilaisten sairauksien aiheuttamana, psyykkisinä vajavuuksina tai muina henkilön osallisuutta rajoittavina tekijöinä.

WHO:n määritelmässä todetaan myös erilaisten fyysisten rajoitteiden tai sairauksien lisäksi olevan myös älyllistä kehitysvammaisuutta. Tällöin henkilön suorituskyky on estynyt tai on epätäydellinen. Henkilön kognitiiviset, kielelliset ja sosiaaliset taidot voivat myös olla rajoittuneita. (Kaski, Manninen & Pihko 2009, 15-16.)

Kehitysvammaisuutta aiheuttavia tekijöitä on olemassa useita. Maailmalla yleisimmin käytetty syiden luokittelumenetelmä on WHO:n käyttämä syy- ja tautikohmainen diagnoosiluokitus, jolla sairauksien syyt luokitellaan suuremmiksi kokonaisuuksiksi ja niiden alkamisajan mukaan. Kehitysvammaisuutta aiheuttavat yleisimmät syyt ovat perintötekijöistä johtuvat syyt, sikiöajan epämuodostumat, ulkoiset syyt ja myös monet tuntemattomaksi jääneet syyt. Kehitysvammaisuus havaitaan usein jo sikiövaiheessa, jonka jälkeen erityisseuranta on tarpeellista. Mikäli sikiöaikana tai lapsen syntymän jälkeen havaitaan kehityksen viivästymistä, selvitetään yleensä kehitysvammadiagnoosin tarpeellisuutta. (Kaski ym. 2009, 26-29.)

WHO:n tautiluokituksen mukaan kehitysvammaisuus luokitellaan eri asteiseksi aina henkilön toimintakyvyn mukaan. Luokituksen perusteena käytetään älykkyyssosamäärää ja siitä nähtävää varsinaisen älykkyyksiän sen hetkistä tasoa. Näitä testejä on suunniteltu kaikille eri ikäryhmiin kuuluville ihmisille. Luokituksen mukaan henkilö lasketaan kehitysvammaiseksi, jos hänen älykkyyssosamääränsä jää huomattavasti hänen älykkyyksikänsä alle. Kyseistä luokittelua käytetään muun muassa siihen, että henkilöille osataan antaa oikeanlaista kohdennettua tukea, palveluja ja apuja elämästä selviytymiseen. Myös monet Kelan myöntämät tuet määräytyvät kehitysvamma-asteen mukaan. Näitä erilaisia älyllisen kehitysvammaisuuden eri asteita ovat lievä, keskiasteinen, vaikea ja syvä kehitysvammaisuus. (Kaski ym. 2009, 17-21.)

Suomessa arvioidaan olevan noin 40 000 kehitysvammaista ihmistä (Kehitysvammaliitto 11.6.2015, [viitattu 13.12.2016]). Heidän kehitysvammaisuutensa tasot ovat hyvinkin erilaisia ja monesti heille on vaikea kohdentaa oikeanlaisia palveluja. On todettu, että kehitysvammaiset tarvitsevat enemmän tukea, erilaisia hoitomuotoja ja palveluratkaisuja, mitä tällä hetkellä Suomessa pystytään tarjoamaan. On olemassa myös suuri joukko ihmisiä, joilla ei välttämättä ole kehitysvammadiagnoosia, mutta hekin kuuluvat kehitysvammapalveluiden piiriin tavalla tai toisella. Nykyään on mahdollista, että henkilöiden kehityshäiriöiden määrää pystytään las-

kemaan parantuneella äitiyshuollolla, synnytysten hoidolla, parantuneen elinympäristön sekä liikenteen turvallisuuden lisääntymisen ansiosta. (Kaski ym. 2009, 23-24.)

Oleellista kehitysvammaisten palveluita suunniteltaessa ja heidän tukipalvelujaan selvitettäessä on löytää ne keinot, joilla kehitysvammaiset pystyvät elämään tasa-arvoisina yhteiskunnan mukana. Osallistuakseen he tarvitsevat erityispalveluja, kohdennettua tukea, kuljetuspalveluja, koti- tai laitoshoidtoa sekä apua omatoimisuuteen. Heille tulee myös löytää oikeanlainen kanava tullakseen kuulluksi yhtä lailla muiden ihmisten kanssa. (Palvelut ja tukitoimet, [viitattu 13.12.2016].) Lisäksi on oleellista, että lähes kaikki kehitysvammaiset ovat riippuvaisia tästä apuverkostostaan. Heidän elämänlaatuunsa vaikuttaa oleellisesti se, kuinka he ovat yhteydessä toisiin ihmisiin ja saavat heiltä tarvitsemaansa apua. (Vehmas 2005, 167-169.) Kehitysvammaa ei luokitella sairaudeksi, vaan vaurioksi tai vammaksi, joka haittaa jokapäiväistä selviytymistä. Vammasta koettu haitta jokapäiväisessä selviytymisessä on sitä vähäisempi, mitä paremmin yhteiskunta on suunniteltu. (Palvelut ja tukitoimet, [viitattu 13.12.2016].) Oleellista on myös, ettei vamma tai älyllinen vajavaisuus rajoita henkilön elämää ja ihminen pystyy elämään arvokasta elämää vammaisuudestaan huolimatta (Vehmas 2005, 179-181).

Kehitysvammaisten henkilöiden oikeutta osallistua täysimääräisesti yhteiskunnan eri toimintoihin on parannettu aikojen saatossa monin eri laein. Yksi tuoreimmista ja suurimmista lakimuutoksista on kesäkuussa 2016 tehty kehitysvammalain muutos, joka pureutuu pitkälti kehitysvammaisen henkilön itsemääräämisoikeuteen. Myös erityishuollon asiakkaan itsenäisen toiminnan ja itsenäisyyden tukeminen sekä rajoitustoimenpiteiden vähentäminen ovat avainasemassa kyseisissä lakimuutoksissa. (Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen 21.4.2017.) Itsemääräämisoikeus on asia, jota kehitysvamma-alan henkilöstön tulee kunnioittaa jokaisessa tilanteessa, mutta tietyissä tarkoin perustelluissa tilanteissa itsemääräämisoikeutta voidaan loukata. Tällaiset syyt liittyvät tilanteisiin, joissa asiakas aiheuttaa joko itselleen tai ympärillään oleville todellista vaaraa. Tällaisten itsemääräämisoikeutta loukkaavien toimintojen, kuten rajoitustoimenpiteiden, käyttö on kuitenkin aina viimesijainen keino ja tällöinkin tulee pyrkiä vähimpään rajoittamiseen. Vähimmällä rajoittamisella tarkoitetaan lievimmän mahdollisen rajoitustoimenpiteen käyttöä ja

tätäkin vain mahdollisimman lyhytkestoisesti. (Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen 21.4.2017.)

3.2 Kehitysvammaisten päivätoiminta

Vammaispalvelulaki (L 22.12.2006/1267) määrää kuntia järjestämään vaikeavammaisille henkilöille päivätoimintaa. Kunta voi järjestää palvelua itse tai ostaa sitä erityishuollon kuntayhtymältä tai yksityiseltä palvelun tuottajalta (Kaski ym. 2012, 316). Päivätoiminta on kodin ulkopuolella järjestettävää toimintaa, joka tukee itsenäistä elämässä selviytymistä ja edistää sosiaalista vuorovaikutusta. Päivätoiminnan tarkoituksena on olla toiminnaltaan tavoitteellista ja erilaisia taitoja vahvistavaa. Erityisesti vaikeasti vammaiset henkilöt tarvitsevat toimintaa, joka tukee heidän omatoimista kykyään selviytyä arkielämän eri toiminnoista. (Räty 2010, 214).

Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymän yksikkö Kaarisilta tarjoaa erityiskoulutusta ja päivätoimintaa kehitysvammaisille, jotka ovat suorittaneet oppivelvollisuutensa. Yksikössä asioivat henkilöt voivat olla nuoria tai aikuisia, mutta yhteistä kaikille heille on se, että he ovat erityisen tuen tarpeessa olevia henkilöitä (Palveluyksiköt Eskoossa 2015, [viitattu 8.12.2016]).

3.3 Kehitysvammaisten asumispalvelut

Erilaisten asumispalveluiden, mukaan lukien palveluasumisen, tarkoituksena on auttaa henkilöitä, jotka eivät selviä arjesta omin ehdoin omassa kodissaan, mutta jotka toisaalta eivät tarvitse myöskään intensiivistä laitoshoidoa. Tuen määrä palveluasumisessa vaihtelee, ja asuminen voidaankin jakaa ohjattuun tai autettuun asumiseen. Näissä erona ovat asiakkaiden erilaiset tarpeet saatavalle palvelulle sekä asiakkaiden omatoimisuus. Näistä kahdesta autettu asuminen on intensiivisempää ja ympärivuorokautisempaa kuin ohjattu asuminen, sillä autetun asumisen piiriin kuuluvat asiakkaat ovat yleensä niin kykenemättömiä pärjäämään eri toiminnoissa itsenäisesti, että he tarvitsevat auttajaa myös yöaikaan. (Kaski ym. 2012, 320).

Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymällä on Seinäjoella kolme eri vammaisten henkilöiden asumispalveluita tuottavaa yksikköä. Näitä ovat pääasiassa nuorten, erityistä tukea asumisessa tarvitsevien kehitysvammaisten asumisyksiköt Helakoti ja Kärjen kortteeri sekä ympärivuorokautista hoitoa tarvitseville aikuisille profiloitu asumisyksikkö Kotomarkki. (Asumisyksiköt, [viitattu: 2.11.2017].)

3.4 Lastensuojelu ja kehitysvammaiset asiakkaat

Lasten oikeuksien yleissopimus on säädetty vuonna 1989 turvaamaan kaikkien alle 18-vuotiaiden lapsien oikeuksia ja turvallista kasvuympäristöä. Sopimuksessa on määritelty millaiset kansalaisoikeudet, taloudelliset, sivistykselliset ja sosiaaliset oikeudet jokaisella lapsella tulee olla riippumatta hänen vanhemmistaan, alkupe-
rästään, mielipiteistään tai muista ominaisuuksistaan. Tavoitteena sopimuksella on luoda kaikille maailman lapsille tasapuolinen kohtelu ja arvokas elämä. (A 60/1991.)

On olemassa erilaisia menetelmiä, joilla näitä lapsille kuuluvia oikeuksia toteutetaan, mikäli lasten omat vanhemmat eivät pysty toteuttamaan lapsen oikeanlaista kasvatusta. Suomessa on erilaisia menetelmiä lastensuojeluun liittyen, joita ovat erilaiset palvelut kuten kotipalvelu, kasvatus- ja perheneuvonta, terapia, tukihenkilötoiminta, erilaiset avustukset ja laitoshoido. On syytä muistaa, että kehitysvammaisen lapsen oikeudet ja häneen sovellettavat menetelmät ovat yhdenvertaiset kaikkien muidenkin lasten kanssa. Erityislapsella on oikeus saada hänelle kohdennettuja palveluja yksilökohtaisesti ja hänen tarpeensa mukaan. Erityislasta ja hänen vanhempiaan tulee kuulla, mikäli on päädytty toteuttamaan laitoshoidoa ja hänelle tulee etsiä hänen tarpeisiinsa sopiva asumispaikka. (Bardy 2013, 111-113.)

Lastensuojelu ei pääty lapsen täysi-ikäisyyteen, vaan prosessiin kuuluu oleellisena myös jälkihuolto. Jälkihuollolla tarkoitetaan erilaisten tukitoimien, esimerkiksi asuin- ja vammaispalveluiden järjestämistä ja arjen toiminnoissa auttamista vielä senkin jälkeen kun nuori täyttää 18 tai sijaishuollon tarve ennen tätä päättyy. (Jälkihuolto 7.7.2017.) Lastensuojelun onnistuessa parhaimmillaan saadaan lapsesta tasapainoinen yksilö osaksi yhteiskuntaa ja vähennetään syrjäytymisriskiä (Harri-

kari 2012, 57-58). Erikoislasten ja nuorten jälkihoidosta puhuttaessa on oleellista löytää sellaiset keinot, jotka vastaavat parhaiten heidän tarpeitaan, oppimistaan ja osallisuuttaan ja poistaa erilaisia itsenäisyyttä rajoittavia tekijöitä. Tällöin myös kehitysvammaiset henkilöt pystyvät elämään itsenäisesti elämäänsä lastensuojeluasiakkuuden jälkeen. (L 23.6.1977/519.)

Seinäjoen Eskoon lastensuojeluyksikkö Vanamo on erikoistunut huostaanotettujen kehitysvammaisten sekä erityisen tuen tarpeessa olevien lasten ja nuorten kanssa tehtävään työhön ja on yksi ainoita vastaavia laitoksia Suomessa. Vanamon erikoislaatuisuudesta johtuen se on suunniteltu ajamaan parhaiten kehitysvammaisten lasten etuja paikassa käytettävillä tukitoimilla, alan erikoistuneella henkilökunnalla ja erityisellä vammaispalvelujen tuntemuksellaan ja niiden käytöllä. Laitoshoidon lisäksi Vanamo tarjoaa täysi-ikäistyville nuorille heidän itsenäistymistään tukevia jälkihuollon muotoja. (Lasten ja nuorten koti Vanamo, [viitattu: 2.11.2017].

4 VÄKIVALTA

Väkivaltana pidetään mitä tahansa hyökkäävää käyttäytymistä, jonka päämääränä on toisen ihmisen vahingoittaminen (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 6). Koska tämä opinnäytetyö sisältää työelämälähtöisen näkökulman, väkivallan muodoista erityisesti työväkivalta linkittyy oleellisesti teoriaosuuteen. Työväkivalta on työpaikalla tapahtuvaa hyväksyttävästä käyttäytymisestä poikkeavaa käytöstä tai yksittäinen tapahtuma, joka voi vaikuttaa negatiivisesti työntekijän kykyyn selviytyä omasta työstään. (Rantaeskola ym. 2015, 7)

Koska tutkimusosiossamme on tarkoitus tutkia näyttötyö väkivalta kehitysvammaisten parissa tehtävässä työssä, on ensin syytä teorian muodossa selvittää millaista väkivaltaa sosiaali- ja terveysalan työpaikoilla koetaan. Kartoitamme tässä luvussa erilaisia väkivallan muotoja sekä tutkimme mitkä seikat aiheuttavat väkivaltaista käyttäytymistä.

Oleellista väkivallasta ja sen uhkasta puhuttaessa on muistaa myös ennakkoinnin merkitys. Hyvällä ennakkoinnilla pystytään ehkäisemään nämä haastavat tilanteet jo ennen niiden syntymistä. (Ennakoi väkivaltaa, [viitattu 2.9.2017].) Myös tätä näkökulmaa tutkimme tässä luvussa.

4.1 Väkivallan määrittely

Maailman terveysjärjestö WHO on määrittänyt väkivallan fyysisen voiman tai vallan tahalliseksi käytöksi tai sillä uhkaamiseksi. Tällainen toiminta voidaan kohdistaa joko yksittäistä ihmistä, ihmisryhmää tai yhteisöä vastaan. Väkivalta voi pahimmissa tapauksissa johtaa kuolemaan, mutta myös psyykkiset ja fyysiset vammat, kehityksen häiriintyminen tai perustarpeiden tyydyttymättä jääminen ovat mahdollisia seurauksia väkivaltaa kokeneelle. (World Health Organization 2005, 21-22.)

Väkivaltaa on WHO:n määritelmästä poiketen olemassa useaa erilaista tyyppiä, joista kaikki ovat muodoiltaan erilaisia. Väkivallan tunnetuimpia muotoja ovat fyysinen väkivalta, henkinen väkivalta, seksuaalinen väkivalta ja hyväksikäyttö sekä

laiminlyöminen tai kaltoinkohtelu. Näiden lisäksi väkivaltaa voi esiintyä myös hengellisenä väkivaltana, kemiallisena väkivaltana, taloudellisena väkivaltana tai rakenteellisena väkivaltana, mutta näiden yleisyys on vähäistä. (Defining violence and abuse, [viitattu: 20.9.2017].)

Yksilön väkivaltaisuutta lisäävät tekijät johtuvat yleensä yksilön kyvyttömyydestä kanavoida aggression aiheuttamia tunteita oikein. Aggressio on ihmisen sisällä kytevä tunnetila, eikä vielä itsessään fyysinen ja väkivaltainen teko. (Väkivaltatilanteen ennakointi ja hallinta, [viitattu 11.1.2017]). Haapaharju (2016) kuvaakin aggression ympäristön tai yksilön vahingoittamiseksi joko fyysisesti tai psyykkisesti, mutta myös kyseiseen toimintaan liittyväksi tunnetilaksi. Väkivallan hän kuvaa fyysisenä, ruumiillisena vahingoittamisena tai toimintana, johon yksilö pakotetaan vasten tämän tahtoa. Myös Saarelainen, Stengård ja Vuori-Kemilä (2001, 167) toteavat aggression olevan toisten ihmisten halventamiseen tai ympäristön tuhoamiseen pyrkivää toimintaa. He kuitenkin korostavat, että aggression alkuperäinen luonne on kuitenkin ollut positiivissävytteinen, sillä sen tarkoituksena on ollut auttaa yksilöä suojaamaan minuitaan.

Väkivaltaan liittyvän uhkaavan käytöksen syntymistä edesauttavat tekijän omaan persoonaan ja elämään liittyvät asiat. Näitä ovat esimerkiksi pelko ja ahdistuneisuus, tekijän huono itsekunnioitus ja itseluottamuksen puute, henkilökohtaiset ongelmat, erilaiset väärinkäsitykset, päihteiden käyttö, kipu sekä mielialaan tai suoranaisesti mielenterveyteen vaikuttava sairaus. (Miksi ihminen turvautuu väkivaltaan, [viitattu: 8.4.2017]). Koska kehitysvammaisilla henkilöillä ilmenee usein jonkinasteisia mielialaan vaikuttavia persoonallisuus- tai käytöshäiriöitä, saattaa kehitysvammaiselle henkilölle uusi tilanne laueta henkilön itsensä väkivaltaisuudella. Mielenterveydelliset häiriöt usein vaikuttavat henkilön kykyyn havainnoida ja tulkita erilaisia asioita, tapahtumia ja ihmisiä. Myös tunne-elämän häiriöt vaikuttavat kehitysvammaisen henkilön käyttäytymiseen, sillä esimerkiksi impulssikontrolli ja tarpeiden tyydyttymiseen vaaditut rajat voivat heikkoudellaan aiheuttaa tilanteita, joissa vammaisen henkilön käytös poikkeaa totutuista sosiaalisista tavoista. (Kaski ym. 2012, 104-108).

Rantaeskola ym. (2015, 4) kuvaavat työhön liittyvän väkivallan olevan yhteydessä yksilöiden ja yhteisöjen monimutkaiseen rakennelmaan. Kun yhteiskunnassa vallitsevat normit eli säännöt, lait ja velvoitteet muuttuvat, aiheuttaa tämä positiivisen muutoksen lisäksi myös ei-toivottua käyttäytymistä. Viimeksi mainittujen kirjoittajien mukaan tällainen ei-toivottu käytös johtuu normien muuttumisen lisäksi myös yhteiskunnan rakenteellisista muutoksista, jotka aiheuttavat uudenlaista sosiaalista kulttuuria. Tällainen uusi kulttuuri ei heidän mukaansa ole aina positiivista, vaan se saattaa aiheuttaa sellaisia ongelmia ja turvattomuuden tunnetta, joihin yhteiskunta ei ole ennalta osannut varautua.

Maailman terveysjärjestö WHO on luonut väkivaltaa eri tasoilla tarkastelevan ekologisen mallin. Ensisijaisesti mallin parissa työskenneltäessä väkivalta tarkoittaa itse väkivaltaisuutta, aggressiivisuutta sekä taipumusta käyttää väkivaltaa. Lisäksi ekologinen malli kartoittaa väkivallan myös monien eri tekijöiden summaksi, ja näin ollen tarkasteleekin väkivaltaa ja väkivaltaisuutta monesta eri näkökulmasta. (Väkivallan ehkäisy 2014.) Tämä malli on jaettu neljään tasoon, joita ovat yksilö-, ihmissuhde-, yhteisö- ja yhteiskuntatasot. Kutakin tasoa tutkittaessa otetaan huomioon kullekin tasolle ominaiset, väkivaltaan liittyvät tekijät. Näitä tasoja tarkasteltaessa voidaan löytää syy-seuraussuhteita yksilön kokemuksiin väkivallasta, sen käyttämisestä tai sen uhriksi joutumisesta. Yksilötasolla huomioidaan yksilön biologisten ja henkilöhistoriaan liittyvien tekijöiden vaikutus väkivaltaisuuteen. Esimerkiksi kehitysvamman tai mielenterveydellisten häiriöiden aiheuttamat yksilön impulsiivisuuteen vaikuttavat asiat kuuluvat tähän tasoon. Ihmissuhteita tarkkailevalla tasolla huomioidaan sosiaalisten suhteiden, kuten parisuhteen tai muiden perhesuhteiden, merkitys yksilön kokemuksiin väkivallasta. (World Health Organization 2005, 31-34.)

Yhteisötasolla tarkastelun alla ovat ne paikat ja yhteisöt, joissa sosiaalisia suhteita pääasiassa luodaan. Esimerkiksi työympäristö tai koulu nitovat yhteen ihmisiä, joita tarkastellessa saatetaan huomata yhtäläisiä ominaisuuksia, jotka saavat yksilön suhtautumaan väkivaltaan samankaltaisesti kuin muut. Yhteiskuntatasoon puolestaan luetaan kaikki yhteisötasoa suuremmat ja laajemmat kokonaisuudet, joihin voivat vaikuttaa monet eri asiat. Yhteiskuntatasolla tarkastellaan esimerkiksi yleistä, vallitsevaa mielipidettä väkivaltaisuuteen. Myös väkivaltaan turvautumisesta

saataviin rangaistuksiin vaikuttava lainsäädäntö ja sen tarkastelu kuuluu tälle neljännelle ja laajimmalle tasolle. (World Health Organization 2005, 31-34.)

4.1.1 Fyysinen väkivalta

Fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan sellaista toimintaa, jolla pyritään aiheuttamaan toiselle vammoja, kipua tai erilaisia toiminnan vaikeuksia (Henkinen ja fyysinen väkivalta, [viitattu 13.1.2017]). Toisaalta tietynlaisissa tilanteissa voidaan katsoa, että väkivalta voi olla myös tahattomasti tapahtuvaa toimintaa: esimerkiksi mielen-terveysongelmainen asiakas saattaa käyttäytyä aggressiivisesti, vaikkei kyseisellä henkilöllä olisikaan tarkoituksena vahingoittaa toista yksilöä (Rantaeskola ym. 2015, 6). Fyysinen väkivalta voi olla hakkaamista, potkimista, raapimista tai pahoinpitelyä yleensä. Muihin väkivallan muotoihin verrattuna fyysistä väkivaltaa on helpointa arvioida johtuen sen jättämistä näkyvistä jäljistä. Mustelmat, ruhjeet, murtumat tai pahimmassa tapauksessa myös kuolema kuuluvat osaksi fyysistä väkivaltaa. Suomen laissa mikään fyysinen väkivalta ei ole hyväksyttävää. Fyysinen väkivalta johtaa monesti eri toimenpiteisiin tai jopa syytteeseen myös uhrin tahdosta riippumatta. (Henkinen ja fyysinen väkivalta, [viitattu 13.1.2017].)

4.1.2 Henkinen väkivalta

Henkinen väkivalta on sellaista väkivaltaa, josta ei voida havaita väkivallan fyysisiä merkkejä. Henkinen väkivalta on henkilön itsensä kokema tila siitä, miten toiset ihmiset häntä kohtelevat. Henkinen väkivalta voi olla esimerkiksi pelottelua, uhkailua, haukkumista, huomioimatta jättämistä, arvottomuuden korostamista, syyllistämistä tai fyysisellä väkivallalla pelottelemista. Kyseiset seikat voivat monesti aiheuttaa masennusta sekä heikentää henkilön itsetuntoa tai omantunnon arvoa. (Mielenterveysseura, [viitattu 20.12.2016].)

4.1.3 Seksuaalinen väkivalta

Seksuaalinen väkivalta on monimuotoista: se saattaa olla lähentelyä tai ehdotte-
lua, seksuaalisen materiaalin lähettämistä tai kuvaamista, pakottamista seksuaali-
sen teon katseluun tai pakottamista seksuaalisiin tekoihin. Kuitenkin seksuaaliseksi
väkivallaksi voidaan määritellä kaikki ne teot, jotka jollain asteella vahingoittavat
yksilön seksuaalista itsemääräämisoikeutta tai fyysistä koskemattomuutta. Seksua-
aalisen väkivallan voidaan katsoa olevan erityisen kipeä väkivallan muoto, sillä se
kohdistuu nimenomaan ihmisen yksityisimpään ja haavoittuvaisimpaan osaan eli
seksuaalisuuteen itseensä. Koska seksuaalisuus on kytköksissä yksilön käsityksiin
läheisyydestä, ihmissuhteista sekä omasta kehosta, saattaa seksuaalinen väkival-
ta turmella näitä käsityksiä ja vaikuttaa näin negatiivisesti yksilöön itseensä. (Kallio
2015, 10-11.)

Seksuaalinen väkivalta on kuitenkin erittäin monimuotoinen ja joskus myös han-
kalasti tulkittava aihe. Kontekstista riippuen seksuaalisesta väkivallasta on toisi-
naan tarpeen korostaa eri muotoja. Esimerkiksi seksuaalinen häirintä on usein
erityisesti työpaikoilla, koulussa tai muissa sosiaalista kanssakäymistä sisältävissä
paikoissa tapahtuvaa toimintaa. Seksuaalisen häirintä on toimintaa, jonka uhri itse
kokee seksuaalisesti loukkaavaksi. Seksuaalisen häirinnän alle menevää käytöstä
tai toimintaa on esimerkiksi vihjailevat eleet tai ilmeet, seksuaalissävytteinen eh-
dottelu tai jopa koskettelu. (Seksuaalisen väkivallan muotoja, [viitattu 7.10.2017].)

4.1.4 Laiminlyönti ja kaltoinkohtelu

Laiminlyönnillä tarkoitetaan sellaista väkivallan muotoa, jossa yksilö ei täytä velvol-
lisuuttaan huolehtia sellaisesta toisesta yksilöstä, joka esimerkiksi vamman tai
vanhuuden vuoksi ei itse kykene huolehtimaan itsestään täysivaltaisesti. Julkiselle
paikalle hylkääminen, avunpyyntöön reagoimatta jättäminen sekä toisen hädän
huomioimatta jättäminen ovat esimerkkejä laiminlyönnistä. Hoivatyössä voi ilmetä
myös lääkkeellistä laiminlyöntiä, mikäli esimerkiksi hoitaja jättää jakamatta van-
hukselle tämän tarvitsemia lääkkeitä. (Defining violence and abuse, [viitattu:
20.9.2017].) Kaltoinkohtelu puolestaan tarkoittaa luottamuksellisessa suhteessa
tapahtuvaa tekoa tai jossakin tapauksessa tekemättä jättämistä, joka jollain tavalla

vaarantaa toisen yksilön hyvinvoinnin, terveyden tai turvallisuuden. Toisaalta kaltoinkohtelu voi asiayhteydestä riippuen tarkoittaa myös esimerkiksi fyysistä tai henkistä väkivaltaa itsessään. (Nettiturvakoti, [viitattu: 10.11.2017].)

4.1.5 Taloudellinen väkivalta

Taloudellisella väkivallalla tarkoitetaan sellaisia väkivallan muotoja, jotka liittyvät yksilön rahankäytön, työnteon tai opiskelun rajoittamiseen tai häiriköintiin. Esimerkiksi allekirjoituksen väärentäminen taloudellisesti merkittäviin asiakirjoihin tai toisen yksilön omaisuuden myyminen ilman lupaa luetaan kuuluviksi taloudellisen väkivallan alle. (Defining violence and abuse, [viitattu: 20.9.2017].) Myös toisen yksilön rahankäytön vahtiminen sekä avoimen ja tasapuolisen taloudenhoidon kieltäminen kuuluvat tähän väkivallan muotoon (Socialstyrelsen 2016, 17).

4.2 Väkivalta työpaikalla

Palvelualojen henkilöstö kohtaa työssään väkivaltaa ja sen uhkaa yhä etenevässä määrin. Työpaikoilla saatetaan kohdata pahoinpitelytilanteita, tönimistä, uhkailua, haukkumista ja monenlaista muuta epäasiallista käytöstä. Nämä aiheuttavat työntekijöille mahdollisia kuormitustekijöitä, joita ovat fyysiset vammat sekä psyykkinen oireilu. Jokaiselle työntekijälle on tärkeä taata turvallinen työympäristö ja se on myös heidän perustarpeensa suomalaisessa yhteiskunnassa. Väkivalta ei ole millään tavoin hyväksyttyä eikä sallittua työpaikoilla. Tästä syystä esimiehet, kanssa-työntekijät ja myös asiakkaat ovat velvollisia raportoimaan näkemästään tai kokemastaan väkivallasta. Turvallinen työpaikka on sellainen, jossa työntekijää perehdytetään oikein, häntä kannustetaan turvallisiin työ- ja toimintatapoihin sekä kehoitetaan tekemään raportointia poikkeamista. Tällainen työpaikka on sujuva, mutta myös turvallinen työntekijälleen. (Puumi 2009, 1-4.)

Useimmiten sosiaalialan työpaikoilla tapahtuva väkivalta on nimenomaan asiakas-työväkivaltaa. Kyseinen termi tarkoittaa työntekijän tai työnantajan edustajan kokemaa väkivaltaa, jossa uhkaajana tai toteuttajana on työnantajan tai työsuhteen ulkopuolinen toimija. Tällaisia toimijoita ovat esimerkiksi asiakkaat, potilaat, heidän

omaisensa tai muut työtä tehdessä kohdattavat henkilöt. Työväkivallan tärkein piirre on se, että se kohdistuu nimenomaan työntekijään ja liittyy nimenomaan työhön tai ammattiasemaan tapahtumalla esimerkiksi työaikana. Asiakastyöväkivalta on usein fyysistä, psyykkistä tai seksuaalista tai vaihtoehtoisesti jopa kaikkia näitä. (Rantaeskola ym. 2015, 7.)

Työturvallisuuslaissa (L 23.8.2002/738) määritellään työpaikalla tapahtuva väkivaltainen käytös ja siellä tapahtuva häirintä. Laissa pyritään löytämään ne seikat, jolla väkivalta pystytään tunnistamaan ja reagoimaan sen pohjalta työpaikan tapahtumiin. Laissa käsitellään sellaisia fyysisiä ja henkisiä haittoja, jotka aiheuttavat työntekijöille negatiivisia vaikutuksia (Ahlroth 2015, 16-17.) Fyysinen väkivalta on hyvin helppo ymmärtää ja havaita. Muun muassa kiinni pitäminen, huitominen, lyöminen, sylkeminen, pureminen tai erilaisten aseiden käyttö on aina fyysistä väkivaltaa ja helposti tunnistettavissa. Myös ahdistelu, pelottelu, terveyden uhkaaminen, seksuaalinen lähentely tai nöyryyttäminen ovat suhteellisen helppoja havaita tai määrittää. Työpaikalla tapahtuvaa väkivaltaa ilmentävät myös erilaiset telehäiriköintiin liittyvät asiat, julkisuudella uhkaileminen tai erilaisten viestien lähettely työntekijän esimiehelle. (Puumi 2009, 5.)

Sosiaalialalla työntekijät joutuvat olemaan läsnä asiakkailleen jokaisena vuorokauden aikana, erilaisten haastavien tilanteiden sattuessa ja esimerkiksi tilanteissa, kun asiakas on päihteiden alaisena. Ennen kaikkea kehitysvammaisten kanssa työskentelevät työntekijät kohtaavat väkivaltaa, joka ilmenee äkisti ja ennalta arvaamattomasti. Näistä tilanteista ja niiden taustalla olevista syistä johtuen negatiivisia vaikutuksia työntekijään on useita. Selvimpiä ja näkyvimpiä väkivallasta aiheutuvia asioita ovat erilaiset vammat, loukkaantumiset ja työntekijöiden kokemat fyysiset haitat. (Whittington & Wykes 2001, 155-157.)

Suomessa tapahtuu vuosittain noin 140 000 väkivaltatilannetta, jossa koetaan fyysistä väkivaltaa. Näistä 25 000 tilanteessa aiheutuu työntekijälle erilaisia fyysisiä vammoja. Suomessa myös kuolee vuosittain keskimäärin kaksi ihmistä vuodessa työpaikkaväkivallan vuoksi. (Puumi 2009, 4.) Fyysisten vammojen lisäksi työntekijä voi saada erilaisia psyykkisiä vaikutuksia väkivaltatilanteista. Riippuen tilanteen vakavuudesta tai saaduista vammoista, voi työntekijälle jäädä muun muassa erilaisia tunnetiloja, kuten ahdistusta, masennusta, pelkoja, syyllisyyden tunnetta,

vihaa, psykosomaattisia oireita ja asiat voivat jäädä vaivaamaan työntekijän mieltä. Pahimmillaan nämä tekijät aiheuttavat työntekijöiden aikaista eläköitymistä ja työkyvyttömyyttä sekä johtavat sairauspoissaoloihin. (Whittington & Wykes 2001, 158-159.)

Myös koko työyhteisö voi kärsiä jatkuvista väkivaltatilanteista. Tällaisessa tilanteessa työntekijöiden työtehokkuus laskee, työpanos kärsii ja jatkuva pelon ilmapiiri voi huonontaa työilmapiiriä. Työnantajalle voi olla vaikeaa saada rekrytoiduksi työntekijöitä työhön, jonka tiedetään olevan väkivaltaista ja haastavaa. Työväkivalta laskee myös muiden palvelunkäyttäjien tai asiakkaiden turvallisuuden tunnetta ja viihtyvyyttä. (Puumi 2009, 4.)

4.3 Väkivallan ennaltaehkäisy

Työturvallisuuslaki linkittyy olennaisesti väkivaltatilanteisiin työpaikoilla, sillä kyseinen laki on tarkoitettu työtapaturmien sekä työntekijää fyysisesti tai henkisesti kuormittavien tekijöiden ennaltaehkäisyyn ja torjumiseen (Rantaeskola ym. 2015, 37-38). Koska työväkivalta on aina työntekijän turvallisuutta, hyvinvointia ja terveyttä vaarantava tekijä, pitää uhkaaviin tilanteisiin varautua jo etukäteen. Rikoksentorjuntaneuvosto (Työpaikkaväkivallan ehkäisy, 22.6.2017) määrääkin, että ilmeistä väkivallan uhkaa sisältävillä työpaikoilla tulee olla asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt. Lisäksi turvallisuutta lisäävät laitteet ja mahdollisuus avun hälyttämiseen nopeasti tulee olla mietittynä. Työnantajalla tulee olla selvä käsitys siitä, ilmeneekö työpaikalla ja sen eri työtehtävissä väkivaltaisia tilanteita tai niiden uhkaa. Lisäksi työnantajan tulee arvioida mahdollisten uhkaavien tilanteiden merkitys työntekijän turvallisuudelle. Kaikenlaiset tähän teemaan liittyvät, vaaraa aiheuttavat asiat on tunnistettava ja selvitettävä. Selvittäessään näitä asioita työnantaja toimii yhteistyössä sekä työntekijöiden että työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuollon asiantuntemusta voidaan käyttää jo osana ennaltaehkäisyprosessia, vaikka yleensä uhkaavissa tilanteissa työterveyshuollon merkitys korostuu vasta tilanteen jälkihoidossa. (Työsuojaus, [viitattu: 12.11.2017].)

Rantaeskola ym. (2015, 51-52) listaavat haastavakäyttösisen sosiaali- ja terveystalouden asiakkaan kohtaamista turvaavia tekijöitä. Mikäli työntekijä tuntee tai tietää

asiakkaan ja tämän toimintamallit ennalta, voi kohtaamiseen valmistua paremmin kuin uuden tai itselle oudomman asiakkaan tapaamiseen. Ennen asiakaskohtamista työntekijän on hyvä mielessään miettiä kohtaamistilanteen turvallisuutta mahdollisimman konkreettisesti. Aggressiiviseksi miellettyä asiakasta kohdattaessa työntekijän on pidettävä huoli siitä, että edes yksi kollegoista tietää hänen olinpaikkansa ja osaa näin ollen tarvittaessa hälyttää apua, mikäli kohtaamiseen mennyt työntekijä ei itse siihen pysty. Myös omien sanavalintojen miettiminen etukäteen on tärkeää, sillä näin voidaan vaikuttaa asiakkaan vastareaktioon. Jos asiakkaalle pitää kertoa jokin hänen mielipiteistään tai tottumuksistaan poikkeava asia, on tilanteella suuri todennäköisyys muuttua työntekijän näkökulmasta uhkaavaksi.

On tärkeää myös kirjata jo tapahtuneita väkivaltatilanteita jos sellaisia on päässyt sattumaan työpaikalla. Tilanteiden huolellinen kirjaaminen ja dokumentointi takaavat niin työntekijän kuin asiakkaankin oikeusturvan, mikäli tapahtunutta tilannetta tutkitaan. Kirjaamista tehdessään työntekijä myös prosessoi mielessään tapahtunutta pohtien samalla asian perspektiiviä, sen syitä tai olivatko käytetyt menetelmät tilanteen ratkaisussa oikeanlaiset. Raportoinnilla on näiden asioiden lisäksi positiivisia merkityksiä, joista tärkeimpinä ovat: tilanteiden arviointi, ongelmien laajuuden hahmottaminen, palautteen saaminen ja muutosten tekeminen työssä tapahtuviin virheisiin liittyen. (Cembrowicz, Ritter and Wright 2001, 142-143.)

Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymällä on käytössään raportointijärjestelmä, johon työntekijä raportoi työssään havaitsemat poikkeamat. Väkivaltatilanteet tai väkivallan välitöntä uhkaa sisältävät tilanteet luetaan myös poikkeamiin. Raportointi suoritetaan organisaation omassa toimintajärjestelmässä, josta löytyy omat lomakkeet erilaisten poikkeamien raportointiin. Kyseisestä toimintajärjestelmästä löytyy oma ilmoituspohja nimellä ”Väkivalta ja läheltäpiti-ilmoitus”. (Perehdytysopas uusille työntekijöille, 2016.)

Uhkaavien tilanteiden ja niiden kärjistymisen ennaltaehkäisy on laaja-alainen käsite, johon liittyy monia sekä työntekijöihin että työympäristöön liittyviä asioita. Työntekijän tulee omalla toiminnallaan kunnioittaa työnantajan määrittämiä turvallisuusohjeita ja pitää huolta sekä omasta että kollegoiden turvallisuudesta. Esimerkiksi oma pukeutuminen tulee ottaa huomioon ja välttää terävien esineiden, kuten

saksien, kantamista mukanaan. Myös omaa käyttäytymistään ja omia manereitaan tulee miettiä etukäteen, jotta uhkaavassa tilanteessa voi toimia tavalla, joka ei provosoi lisää jo ennestään kiihtyneessä mielentilassa olevaa asiakasta. (Työpaikaväkivallan ehkäisy, 22.6.2017).

Sosiaali- ja terveysalalla on olemassa monia riskejä, jotka voivat vaikuttaa joko työntekijään yksilönä, koko työyhteisöön tai vielä laajemmalti koko yhteiskuntaan. Riskeistä puhuttaessa tarkoitetaan toiminnan tai päätöksen saamaa mahdollista negatiivista lopputulosta. Koska on vaikea antaa yleispätevää ohjetta, joka kattaisi kaikki sosiaali- ja terveysalan toimialat ja -pisteet, toimivat kunkin paikan työntekijät avainasemassa luotaessa turvallista työskentely-ympäristöä. (Sosiaali- ja terveysalan turvallisuusopas 2016, 4). Vaikka turvallisen työpaikan rakentamiseen osallistuvat myös työntekijät vastaamalla oman toimintansa oikeellisuudesta sekä noudattamalla vallitsevia ohjeistuksia, on päävastuu työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta silti aina työnantajalla (Työsuojelu, [viitattu: 12.11.2017]).

5 TYÖSSÄ JAKSAMINEN

Yrityksen tai organisaation päätavoite on monesti laadukkaiden palvelujen tuottaminen niin, että ne vastaisivat asiakkaiden tarpeisiin. Jotta oikeanlaisen toiminnan järjestämiseen päästään, on henkilöstön työkyvyn ja henkilökohtaisen jaksamisen oltava kohdallaan. Kun organisaation henkilökunta on kyvykästä tekemään organisaation määräämää työtä, ollaan askelta lähempänä työhyvinvoinnin toteutumista. (Nummelin 2007, 91.)

Tässä luvussa tarkastelemme työhyvinvointia sekä esimiehen roolia työhyvinvoinnin toteuttajana ja ongelmatilanteiden ratkojana. Sosiaalialalla onkin vakavia puutteita työturvallisuudessa. Työyhteisöissä tulisi olla selkeä toimintamalli, joka edesauttaisi työntekijöiden työturvallisuutta. Tällaiseen toimintamalliin kuuluu muun muassa uusien työntekijöiden perehdyttäminen, esimies-alaiskeskustelut, työväkivaltakartoitukset ja -ohjeet, koulutus sekä sattuneiden ja läheltä piti -tilanteiden käsitteleminen. (Yliruka, Koivisto & Karvinen-Niinikoski 2009, 11.) Myös työn kuormittavuus sekä työyhteisön tuki ovat avainasemassa työhyvinvoinnin toteutumisesta ajatellen.

5.1 Työhyvinvoinnin osa-alueet

”Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat.” (L 23.8.2002/738, 2 luku, 8§.) Työhyvinvointi on oleellinen osa työssä jaksamista ja työntekijöiden hyvinvointia. Työhyvinvointi määritellään sellaiseksi terveyden osa-alueeksi, joka ei ole sairaus tai vamma vaan enemmänkin kokonaisvaltainen tila. Se koostuu maailman terveysjärjestö WHO:n määritelmän mukaan sosiaalisen, psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin osa-alueista. Nämä kaikki työhyvinvoinnin eri alueet ovat merkittävässä yhteydessä toisiinsa ja niistä jokainen tulee ottaa huomioon työhyvinvointia määriteltäessä. Mikäli joku näistä kolmesta osa-alueesta ei toteudu työntekijällä riittävästi, on hänen hyvinvointinsa työpaikalla uhattuna. Keskeistä työhyvinvoin-

nissa on myös muistaa, että työn tulee olla tekijälleen mielekästä, sopivan kuormittavaa ja että tehty työ koetaan tärkeäksi. (Virolainen 2012, 11-13.)

Työhyvinvointiin kuuluu olennaisena osana kolmen yksittäisen alueen lisäksi myös työ itsessään, työn mielekkyys tekijälleen sekä työntekijän oma terveys, turvallisuus ja hyvinvointi. Työpaikalla työhyvinvointiin voidaan vaikuttaa keskittymällä hyvään ja motivoivaan johtamiseen sekä edesauttamalla työyhteisön ilmapiirin paranemista. Myös työntekijöiden ammattitaito on kytköksissä työhyvinvointiin ja näin ollen esimerkiksi työnantajan tarjoamat koulutusmahdollisuudet lisäävät hyvinvointia työpaikoilla. (Virolainen 2012, 24-26.)

Yksi tärkeimmistä työhyvinvointiin kuuluvista tekijöistä on sosiaalinen työhyvinvointi. Sillä tarkoitetaan työntekijöiden välistä kommunikaatiota, ajatusten vaihtoa ja myös erilaisia henkilökemioihin ja työntekijöiden väleihin liittyviä seikkoja. Sosiaalista työhyvinvointia lisäävät muun muassa erilaiset kohtaamiset päivän aikana työkavereiden kesken. Jatkuva kanssakäyminen työkavereiden kanssa saa monesti työtoverit myös ystäväystymään ja tämä on myös oleellinen osa sosiaalista työhyvinvointia. Ystävyysuhteet ovat toimiessaan yleensä positiivisia vaikutuksiltaan. Ystävyysuhteet vähentävät ristiriitoja työpaikoilla ja ehkäisevät myös konfliktitilanteita avoimen kommunikaation avulla. (Virolainen 2012, 24-26.)

Toinen keskeisistä hyvinvoinnin osa-alueista on psyykkinen työhyvinvointi. Sillä tarkoitetaan kokonaisuutta, joka pitää sisällään asiat työn stressaavuudesta, työpaineista ja työilmapiiristä. Näitä seikkoja pystytään monesti parantamaan työtilojen siistiydellä ja asianmukaisella huolehtimisella, hyvällä organisoinnilla ja hyvällä esimiestyöllä. Psyykkinen työhyvinvointi on myös olennaisessa osassa, kun tarkastellaan sairauspoissaoloja ja niitä aiheuttavia tekijöitä. Mikäli työntekijä pystyy työpaikallaan jakamaan tuntemuksiaan, erilaisia tunnetilojaan ja saamaan vertais-tukea, on psyykkinen hyvinvointi hyvällä mallilla työyhteisössä. Puutteita työhyvinvointiin aiheuttavat muun muassa sellaiset seikat, että henkilö ei saa kertoa mielihäpeään esimiehelle, ei pysty vaikuttamaan työhönsä tai joutuu tukahduttamaan työssä koettuja negatiivisia tuntemuksia. Psyykkinen työhyvinvointi on usein yhteydessä myös sosiaaliseen työhyvinvointiin, sillä monet niihin vaikuttavista seikoista menevät lomittain ihmisten henkilökemioiden kanssa. (Virolainen 2012, 18-22.)

Kolmas työhyvinvointiin liittyvä osa-alue on fyysinen työhyvinvointi. Se on ainoa selvästi näkyvä ja tarkasteltava työhyvinvoinnin osa. Keskeistä tässä osassa ovat työolosuhteet, fyysinen kuormitus ja ergonomia. Siihen liittyvät oleellisesti myös muut työpaikoilla näyttäytyvät seikat kuten siisteys, lämpötila, melu ja työvälaineet tai niiden puuttuminen. Fyysinen hyvinvointi eroaa muista tekijöistä siinä, että sillä mitataan nimenomaan vain työn fyysistä puolta, eikä sitä mitata henkiseltä vaikutavuudeltaan. Muun muassa väkivaltainen, runsastoistoinen ja yksipuolinen työ laskevat työhyvinvointia. (Virolainen 2012, 17-18.) Nämä asiat vaikuttavat työntekijän jaksamiseen työpaikalla. Työssä jaksaminen on kytköksissä hyvinvointiin, ja onkin huomattu, että työntekijä sitoutuu työhönsä paremmin ja käyttää vähemmän sairauspoissaoloja kun hyvinvointi töissä kasvaa. (Työhyvinvointi, [viitattu 2.9.2017].)

Näiden kolmen eri työhyvinvoinnin alueen toimiessa tasapainossa onnistuu työyhteisö saavuttamaan tuloksellisen, toimivan ja tasapainoisen ilmapiirin. Työhyvinvoinnin keskeinen tarkoitus on siinä, että työtehtävissä onnistutaan suhteessa kuormittavuuteen. On tärkeä muistaa myös, että lepo, vapaa-aika ja työpaikan ystävyyssuhteet vaikuttavat positiivisesti työn lopputulokseen. On myös oleellista, ettei työhyvinvointi loppujen lopuksi ole suuri ja haastava prosessi vaan enemmänkin arjessa näkyvien pienten asioiden tekeminen oikein ja sovittujen käytäntöjen mukaan. Työpaikoilla tehty panostaminen työhyvinvointiin liittyvissä asioissa edistää myös yleistä työssä jaksamista, tehokasta työkykyä ja se vaikuttaa positiivisesti myös työntekijöiden työurien pituuteen. (Tamminen 2011, 2-4.) On myös todettu, että muun muassa työuupumus, työstressi, työn ja perheen yhteensovittaminen, kokemukset työpaikalla tapahtuvasta oikeudenmukaisuudesta sekä työhyvinvoinnin yhteys tuloksellisuuteen ovat olleet oleellisia työhyvinvoinnin tutkimusaiheita (Mäkinen ym. 2014, 34-36).

5.2 Esimiehen rooli

Esimiehellä tarkoitetaan erilaisissa organisaatioissa työskenteleviä henkilöitä, joilla on työnjohto-oikeus kyseisellä työpaikalla. Sosiaalialalla on monissa paikoissa käytössä lähijohtamisen malli, jossa työstä vastaavana henkilönä toimimisen lisäksi

si esimies toimii lähikontaktissa myös omien työntekijöidensä kanssa. (Mäki, Liedenpohja & Parikka 2014, 7.) Rissanen ja Lammintakanen (2011, 83) jakavat johtajan roolit kolmeen eri kategoriaan. Näitä ovat ihmissuhderoolit, tiedonvälitysroolit sekä päätöksentekoroolit. Ihmissuhderoolissa tärkeää on esimiehen kyky toimia johtajan lisäksi keulakuvana sekä yhdyshenkilönä. Tiedonvälitysroolissa toimiva esimies on nimensä mukaisesti tiedonvälittäjä sekä lisäksi tarkkailija ja tarvittaessa puhemies. Päätöksentekorooleihin kuuluvat puolestaan yrittäjänä toimiminen, häiriöiden käsittelyminen sekä neuvottelijana ja voimavarojen jakajana toimiminen.

Sosiaalialan johtajan toimenkuva saattaa olla varsin monitasoinen sekä laajaa osaamista vaativa rooli. Sosiaalialalla toimivan johtajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon, että tehty työ tapahtuu sosiaalialan perustehtävien mukaisesti. Lisäksi johtajalla tulee olla hallussaan strateginen kokonaisuus sekä tietotaitoa johtaa sekä asiakkaita että henkilöstöä ja koko työyhteisöä. (Niiranen, Seppänen-Järvelä, Sinkkonen & Vartiainen 2010, 13.)

Sosiaalialalla esimiehen tehtävistä tärkein on ihmisten johtaminen ja toimivien työolosuhteiden luominen työpaikalle. Työkentällä esimies edustaa työnantajaansa ja noudattaa tämän tahon asettamia ohjeita ja määräyksiä. Yhdessä omien työntekijöidensä kanssa esimies vastaa työn tuloksista sekä toimivasta työympäristöstä. (Mäki ym. 2014, 7) Joissain tilanteissa esimies saattaa tuntea työskentelevänsä eräänlaisessa kahden toimijan ristitulella, kun toiminnassa ja sen johtamisessa tulee ottaa huomioon sekä organisaation tavoitteet että henkilöstön parissa vallitsevat sosiaaliset odotukset (Nummelin 2007, 45). Niiranen ym. (2010, 17) katsovat, että sosiaalialan esimiehen ammattirooliin vaikuttaakin moni eri asia. Organisaatio sekä sen toimintamallit, oletus johtajan ammatin sisällöstä, organisaation tehtävä sekä sen asiakkaat sekä esimiehen henkilökohtaiset ominaisuudet muodostavat kehämäisen muodostelman, jonka kaikki osa-alueet vaikuttavat esimiehen kokemukseen omasta ammatillisesta roolistaan.

Työyhteisön sisäisissä ongelmatilanteissa esimiehen rooli korostuu. Koska esimiehen toimenkuvaan kuuluu vastata omien työntekijöidensä työn tuloksellisuudesta, on tuloksellisuutta häiritseviin tekijöihin puuttuminen myös esimiehen vastuulla. Näin ollen esimiehen tulee auttaa alaisiaan ratkaisemaan työntekoa haittaavia pulmia. (Järvinen 2014, 80.) Haastaviin tilanteisiin puuttumista helpottavat

esimiehen luovuus, paineenhallintakyky, vaikeiden asioiden puheeksiottokyky sekä kyky sietää ristiriitoja. Myös lannistumattomuuden, sitkeyden ja joustavuuden piirteet ovat hyödyksi. (Mäki ym. 2014, 8.)

5.3 Työyhteisön rooli

Kaikkea työtä suunniteltaessa on erityisen tärkeää, että työ on suunniteltu, organisoitu ja johdettu hyvin. Tällöin työntekijän vastuulle jää vain hänen oman työtehtävänsä toteuttaminen, eikä hänen tarvitse keskittyä muihin työpaikalla tapahtuviin seikkoihin. Tällaisessa työympäristössä, jossa työntekijät saavat keskittyä omaan työhönsä ja heillä on johdon sekä luottamushenkilöiden tuki, on työn jälki myös laadukkaampaa. (Tamminen 2011, 2-4.) Työyhteisöön kuuluvat sen työntekijät ja johto ja mikäli organisaatio on niiltä osin toimiva, työyhteisökin toimii tehokkaasti. Työyhteisön jäsenten tulee tarjota toisilleen tukea ja tarvittaessa jakaa vastuuta keskenään. Työpaikan johtajilla on suuri vastuu luoda työpaikalle avoin ja kommunikation kannustava kulttuuri, joka ruokkii yhteistyötä työntekijöiden välillä. (Seppälä 1994, 55-56.) Myös Niiranen ym. (2010, 125) nostavat esille henkilöstön tärkeyden nimenomaan sosiaalialalla toimivan työyhteisön toiminnassa: heidän mukaansa organisaation keskeisin voimavara on nimenomaan yhteen hiileen puhaltava henkilöstö. Erityisesti erilaisissa muutostilanteissa sekä uudistusten yhteydessä henkilöstö ja sen toimivuus nousevat avainasemaan.

Suurin tekijä työyhteisön muodostumiseen ja sen toimivuuteen on sen johdolla sekä vastuuhenkilöillä. Heidän tehtävänä on rikastaa työtä, pitää yllä työtyytyväisyyttä ja motivaatiota sekä edistää psykologista kasvua työntekijöinä. Työn rikastamisessa johtajan tulee poistaa työtä hidastavia rajoitteita, lisätä työntekijöiden vastuuta riittävässä määrin ja luoda erilaisia työkokonaisuuksia sekä jaettua vastuuta. Johtajan vastuulla on myös suoran palautteen antaminen, uusien tehtävien määrittäminen ja niiden muotoilu sekä erityistehtävien jakaminen työntekijöille. Johtajalla on käytössä myös erilaisia työsuoritusta parantavia työntekijän motiivointiin liittyviä keinoja, joita ovat muun muassa kannustaminen, tunnustuksen antaminen, työtehtävien edistäminen ja myös vaikeiden aiheiden esille tuominen. Oleellista on myös se, että mikäli työtaakkaa on jollain henkilöllä liikaa, pystyy joh-

taja reagoimaan tilanteeseen. Psykologisen ammattitaidon kasvattamisen voi sanoa myös lisäävän työhyvinvointia. Kun työntekijä tietää kokonaiskuvan työpaikalla tapahtuvista asioista, niiden kehittämisestä ja yleisen tiedon lisäämisestä, edistävät ne myös parantunutta työsuoritusta. Yksi merkittävistä keinoista positiivisten tulosten saavuttamiseen, on myös jatkuva koulutuksen saaminen omaan alaansa liittyen. (Seppälä 1994, 56-57.) Erityisesti sosiaaalialalla jatkuvaa kouluttautumista arvostetaan korkealle ja kirjassaan Niiranen ym. (2010, 134) kertovatkin, että uuden oppiminen on kehittymistä ja kehittyminen puolestaan on uuden oppimista. Kun työyhteisö työntekijän kouluttautumisen mukana oppii uutta, ottaa se myös kehittämisessä askeleen eteenpäin.

Työyhteisössä tulee olla sellaiset puitteet, jossa johto vaikuttaa positiivisesti työpaikan yleiseen henkeen. Positiivisuutta ajavat seuraavanlaiset seikat: varhaisen tuen tarjoaminen ongelmatilanteissa, erilaisten ratkaisumuotojen etsiminen ja objektiivisuuden säilyttäminen. Ongelmiin tulee tarttua riittävän varhain ennen kaikkea työntekijöiden välisissä ongelmissa. Asioiden käsittely tulee tehdä näissä henkilökemioita koskevissa asioissa aina objektiivisesti, eikä mennä henkilökohtaisuuksiin. Työnjohtaja ei voi päätöksissään suosia omia tuttaviaan ja objektiivisuuden pitäminen ongelmanratkaisussa tulee olla näkyvissä. (Tamminen 2011, 3.)

Työyhteisölle on tärkeä tehdä selväksi heitä koskevat tavoitteet, vastuut ja toimintamallit. Kaikkien työntekijöiden tulee tietää, mitä heidän kuuluu työpaikalla tehdä ja millä keinoin näihin päämääriin päästään. Työnantajan keinot näiden seikkojen edistämiseen voivat olla erilaisten tiimien perustaminen tai vastuualueiden sopiminen. Vastuiden lisäksi työyhteisön tulee korostaa sitä, että työntekijöitä kuunnellaan ja heistä pidetään huolta. Tällöin heille tarjotaan muun muassa työterveyden palveluja, tuetaan heitä töiden alkaessa hyvällä perehdytyksellä ja heidän pitkiin sairaslomiin puututaan varhaisen tuen mallin avulla. (Tamminen 2011, 3-4.)

Työyhteisöön vaikuttaa merkittävästi myös yksittäisen työntekijän asenne työtä ja työyhteisöä kohtaan. Johdon on täysin turhaa suunnitella ja organisoida työpaikalla tapahtuvia toimia, mikäli työntekijä ei suostu tai kykene niitä noudattamaan. Keskiössä työyhteisön toimia ovat siis alaisten työntekijätaidot. Näillä tarkoitetaan sitä, että työntekijä kehittää työympäristöään, noudattaa annettuja sääntöjä sekä ohjeita ja ylläpitää hyviä työolosuhteita siisteydestä turvallisuuteen. On tärkeää

ilmoittaa havaituista poikkeamista ja vaaroista aina johdolle. Tämän keskustelun tulee olla aina dialogista eikä syyttelevää. Työyhteisötaidot ja niiden kehittäminen ovat jokaisen työntekijän velvollisuuksia. Vain pelkästään taitojen noudattaminen ei aina riitä vaan työntekijän on otettava vastuuta myös rakentavan asenteen ylläpitämisestä työhön ja työyhteisöönsä liittyvissä asioissa, vuoropuhelun ylläpitämisestä ja turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Työntekijän tulee olla myös motivoitunut ja antaa sen näkyä työyhteisössään muun muassa toisia kannustaen, tukien kollegoja ja oman työn laatunsa tarkkailemisena. (Tamminen 2011, 4.)

5.4 Työn kuormittavuus

Työkuormituksella tarkoitetaan sellaista fyysistä tai henkistä tilaa, joka rasittaa työntekijää hänen omassa työssään. Jokaisella työntekijällä on omat velvollisuutensa, tavoitteensa ja määräyksensä kuinka työtä tehdään. Jos jokin näistä osa-alueista koetaan liian raskaana tai haastavana, alkaa tehty työ kuormittaa tekijäänsä. Pitkittynyt työkuormitus ja sen voimakkuus vaikuttavat negatiivisesti työlaatuun ja työssä jaksamiseen. Jatkuva työn kuormittavuus voi viedä työntekijältä terveyden ja uuvuttaa hänet kokonaan. (Nummelin 2007, 97-99.) Sosiaalialan työtehtäviä tarkasteltaessa on havaittu, että erityisesti nimenomaan kokemukset väkivallasta tai sen uhkasta olivat yleisimmin mainittuja työhyvinvointiin ja kuormittavuuteen liittyviä osa-alueita (Niiranen ym. 2010, 152).

Nummelin (2007, 96-97) jatkaa, että kohtuullinen työkuormitus edistää työntekijän valmiuksia työpaikalla ja edistää onnistumista työssä. On olemassa kuitenkin lukuisia seikkoja, jotka vievät kuormittavuuden ylitse kohtuullisuuden rajoista. Näitä tekijöitä ovat muun muassa työn sisällön epäselvyydet, työtä on liikaa tai sillä ei ole tarkoitusta, työyhteisö ei ole toimiva, työntekijän henkilökohtainen elämä sekä erilaiset yhteiskunnalliset tekijät, kuten epävarmuus töiden jatkumisesta tai aliarvostettu palkkataso. Oleellista on myös se, mikä on työntekijän oma motivaatio tehtävää työtä kohtaan. Vastenmielinen työ aiheuttaa tekijälleen kuormittavuutta ja heikentää työtehoa.

Keskeistä työn kuormittavuudesta puhuttaessa on muistaa esimiehen toiminnan olevan jälleen oleellista asiaan liittyen. Hänen tehtävänä on muistaa säädellä

työtehtävien määrää niin, että siitä johtuvat fyysiset ja psyykkiset vaikutukset eivät kuormita työntekijöitä liikaa. Työpaikan esimiehen on myös puututtava näihin vaikeisiin tilanteisiin ja pyrkiä poistamaan niitä. Työnantajan ja esimiehen tehtävänä on myös kuulla alaisiaan, mikäli he ilmaisevat kokevansa liiallista kuormitusta työssään tai eivät kykene selviytymään siitä kohtuullisuuden rajoissa. Esimiehen vastuulla on myös järjestää työntekijöille sellaiset tilat ja työympäristö, jotka edesauttavat työn onnistumista. Tämän kaiken lisäksi työntekijällä on velvollisuus tarjota työntekijöille myös koulutusta, työterveydenhoidon palveluja, asianmukaisia ergonomisia ratkaisuja työhön ja sitä, kuinka annettuja työvälineitä käytetään työpaikoilla. Myös työntekijää kuuntelemalla ja työn kuormittavuudesta keskustelemalla päästään yleensä positiivisiin tuloksiin. Työnantajan on syytä kiinnittää tuolloin huomiota myös tekijöihin, jotka eivät välttämättä johdu töihin liittyvistä asioista. Työntekijän henkilökohtaisessa elämässä voi olla menossa myllerryksiä ja tällöin esimiehen on pyrittävä tarjoamaan myös tukeaan niihinkin liittyvissä asioissa. (Nummelin 2007, 96-101.)

Kehitysvammaisten parissa työskenteleville työ on monella tapaa kuormittavaa. Yhtenä suurena taustatekijänä pidetään olettamusta siitä, että vammaispalveluiden parissa työskentelevä henkilö olisi automaattisesti eri vammojen ja vammaisuuksien asiantuntija ja osaisi tyhjentävästi kertoa kunkin vamman kohdalla arjen fyysisistä, psyykkisistä tai sosiaalisista seuraamuksista. Myös kehitysvamma-alan muutokset näyttäytyvät työntekijän kuormittuneisuudessa: laitospainotteisesta huolenpidosta on pitkälti siirrytty avohuollon palveluihin. Tämä näyttäytyy työntekijän kohdalla siten, että uudenlaiset työskentelymallit, kuten esimerkiksi ryhmätyö, asettavat työntekijän osaamiselle uudenlaisia haasteita. Myös yhä kasvava työntekijän vastuu asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen toteuttamisesta vaativat työntekijältä itseltään itsenäistä päätöksentekokykyä. (Talentia, [viitattu 12.9.2017], 23.)

Työn kuormittavuudesta puhuttaessa tarkoitetaan yleensä sitä, että työtä on liikaa ja siitä ei selvitä. On myös tilanteita, joissa työtä voi olla tekijälleen liian vähän. Tällainenkin tilanne kuormittaa työntekijää ja laskee hänen tehokkuuttaan ja työnhälkeään. Työtehtäviä laadittaessa on myös syytä muistaa ihmisten monipuolisuus ja ihmisten erilainen sopeutumiskyky. Kullekin työtehtävälle tulee löytää oikeanlainen ja siinä lahjakkaasti toimiva tekijä. Oleellista on myös, että ihmiset kokevat ja

tuntevat asioita eri tavoin. Toinen henkilö pystyy paremmin torjumaan kuormittumista, kun taas toinen henkilö saattaa kokea vastaavan työn erittäin haitallisesti kuormittavana. (Suonsivu 2011, 25-29.)

5.5 Työnohjaus

Työnohjauksen päämääränä on tukea ammatillista kasvua yksilö-, ryhmä- tai yhteisötasolla. Työnohjaus perustuu työhön liittyvien kokemusten tarkastelemiseen, ja läpi työnohjausprosessin huomioidaan työn perustehtävän luonne ja sen suunta. Työnohjauksesta tulee tarpeellista, kun työpaikalla havaitaan jokin kriisi- tai ongelmatilanne, jonka ratkaisuun tarvitaan ulkopuolista apua. Tilanteesta riippuen työnohjausta voidaan käyttää itsenäisenä kokonaisuutena tai osana jo olemassa olevaa kehittämisprosessia. (Nummelin 2007, 133). Nimestään huolimatta työnohjaus ei perustu vain ohjaamiseen, vaan keskiössä on myös työntekijöiden uuden oppiminen. Työnohjauksessa tapahtuva oppiminen on kokemuksellista, ja se pyrkii kehittämään työntekijän suhdetta omaan työhön, työrooliin sekä työyhteisöön. Voidaankin sanoa, että työntekijöiden ammatillinen kasvu on työnohjauksen päämääränä. (Vesterinen 2006, 163.)

Työnohjauksen hyödyt organisaatiolle ja sen työntekijöille ovat moninaisia. Työnohjaus auttaa selkiyttämään yhteiset tavoitteet, jäsentämään tehtäviä ja rooleja organisaation eri tasoilla, kehittää johtamista ja yhteistyötä sekä parantaa työntekijöiden työkykyä ja motivaatiota. Erityisesti kriisi- ja ongelmatilanteissa työnohjauksen on huomattu oleellisesti parantaneen työntekijöiden jaksamista työssään, sillä kokemusten jakaminen muiden kanssa on lisännyt heidän sisäistä voimantunnetaan. (Työnohjaus 2016.)

Työnohjauksesta solmitaan aina sopimus työnohjaajatahon sekä ohjauksen vastaanottajan välille. Sopimusta varten osapuolet määrittävät suoritettavalle työnohjaukselle tavoitteet, toimintatavat, työnohjauksen keston sekä arviointikriteerit (Nummelin 2007, 133.) Edellä mainittujen asioiden lisäksi sopimukseen määritellään toimintamenetelmät työnohjauksen keskeytymisen tai peruuntumisen varalle sekä tarkemmat tiedot palautteen antamisesta: miten palaute annetaan, kuka sen ottaa vastaan ja milloin palautekeskustelu pidetään (Ruutu & Salmimies 2015, 47).

Nummelin (2007, 134) jakaa työnohjauksen kolmeen eri vaiheeseen: alku-, keski- ja päätösvaiheeseen. Alkuvaiheessa keskeistä on luottamuksellisen suhteen rakentaminen yhteistyökumppaneiden välille, sillä kun työnohjauksellinen ilmapiiri on luottamuksellinen ja avoin, pystyvät ohjausta vastaanottavat työntekijät antamaan itsestään enemmän irti. Keskivaihe tarkoittaa varsinaista työskentelyvaihetta, jossa keskiöön nousevat myös ohjattaviin keskittyvä muutos ja uuden oppiminen. Päätösvaiheessa työnohjaaja auttaa ohjattavia soveltamaan opittuja asioita omaan työhön. Myös ohjausprosessin arviointi ja ohjauksen merkitys tulevaisuuteen kuuluvat päätösvaiheeseen.

Tärkein työnohjauksen työkalu on keskustelu työnohjaajan ja työntekijän välillä. Keskustelut voivat olla yksilökeskusteluita tai ryhmän kesken toteutettuja keskusteluhetkiä. Usein työskentelyyn liitetään myös toiminnallisia harjoituksia, kuten työtilanteiden simulointia. Työnohjauksessa tärkeintä luottamuksellisen suhteen lisäksi on työnohjaajana toimivan henkilön ammattitaitoisuus. Mikäli ohjaajan teoreettinen tausta on laaja-alainen ja hän omaa pitkän linjan työkokemuksen, pystyy hän mutkattomasti käyttämään ammattitaitoaan hyvin erilaisissa tilanteissa. (Nummelin 2007, 133-134.) Suomen työnohjaajat ry (Eettiset periaatteet 2016) määrittää työnohjaajan tärkeimmäksi työkalukseksi hänen persoonansa.

6 TUTKIMUKSEN KUVAUS

Tämän luvun aiheena on tutkimusprosessin ja sen etenemisen kuvaaminen. Kerromme prosessin eri vaiheista sekä käyttämämme tutkimusmenetelmän valikoitumisesta osaksi tutkimustamme. Pohdimme myös tutkimuksemme eettisyyttä, pätevyyttä ja luotettavuutta.

Opinnäytetyön tutkimusosuus on toteutettu kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Kvalitatiivista tutkimusmenetelmää voidaan kutsua myös laadulliseksi tutkimusmenetelmäksi. Vilkka (2005, 180) määrittelee laadullisen tutkimusmenetelmäksi, jonka avulla voidaan ymmärtää yksilön tai ryhmän kokemuksia, toimintaa tai tietoja. Tärkeää tässä prosessissa on miettiä kokemuksia, toimintaa ja tietoja nimenomaan ihmisten niille luomien merkitysten avulla. Esimerkiksi ihmisten tärkeinä pitämien arvojen tai ihanteiden tutkiminen onnistuu ihanteellisesti nimenomaan laadullisen tutkimusmenetelmän kautta.

Tutkimuksessa käytettäväksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui yksilöhaastatteluna pidettävä teemahaastattelu. Teemahaastattelua suunniteltaessa oli tärkeää eritellä tutkittavan aiheen tai ongelman keskeiset aiheet tai teemat, joiden pohjalta haastattelun runko muodostetaan (Vilkka 2005, 101). Tutkimuksemme käsittää kolme tutkimuskysymystä, ja näin ollen teemahaastattelu rakentui näiden kolmen kysymyksen ympärille.

Analyysina käytimme aineistolähtöistä sisältöanalyysia. Kyseisessä menetelmässä tutkija tekee tietoisin päätöksen siitä millaista tietoa hän aineistostaan lähtee etsimään. Tämän jälkeen aineistoa pelkistetään niin, että epäolennaiset asiat jätetään pois ja tärkeät, tutkimuksen kannalta olennaiset asiat säilötään. Kun olennaiset tiedot ovat selvillä, ryhmitellään kokonaisuus, esimerkiksi haastattelu, uudeksi kokonaisuudeksi. Uudessa, syntyvässä kokonaisuudessa tulee muistaa johdonmukaisuuden toteutuminen. (Vilkka 2005, 140). Myös me toimimme analyysivaiheessa edellä mainitun mukaisesti, sillä karsittuamme vastauksista tutkimuksemme kannalta turhat tiedot jaottelimme vastaukset värien mukaan uuteen järjestykseen. Esimerkiksi kaikki organisaation toimintaan liittyvät vastaukset löytyivät vihreän värin alta ja väkivaltilanteista kertovat vastaukset oli helppo löytää vaaleanpunaisista kohdista. Värien avulla saimme muodostettua kustakin haastattelusta

kokonaisuuden, josta oli helppo löytää juuri sillä hetkellä käsiteltävänä olleeseen teemaan liittynyt tieto.

6.1 Tutkimusprosessi

Ajatus opinnäytetyön tekemiseen juuri tämän aiheen tiimoilta sai alkunsa molempien kirjoittajien aiemmista kokemuksista sosiaalialan työ- ja harjoittelupaikoilta. Molemmat olivat havainneet, että sosiaalialalla tapahtuva, työntekijöiden kokema väkivalta on paikoin todella yleistä. Opintojen aikana koettuja työpaikkoja yhdisti kehitysvammaisten asiakkaiden lisäksi raskas työ, jossa sattui ja tapahtui paljon vaaratilanteita ja väkivallan uhka oli jatkuvasti läsnä. Oli siis mielenkiintoista lähteä selvittämään onko tällainen asiakastyö väkivaltaista ja jos on, mitkä syyt siihen vaikuttavat. Alkuvaiheessa selvisi myös, että nimenomaan työntekijän näkökulmasta tehtyjä tutkimuksia väkivallasta kehitysvammaisten asiakkaiden parissa ei Suomessa juurikaan ole aiemmin tehty.

Syyskuussa 2016 opinnäytetyöprosessi lähti virallisesti käyntiin. Lähdimme selvittämään mahdollisuutta hankkeistaa opinnäytetyömme Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymälle ja saimmekin luvan tutkia aihetta heidän eri yksiköissään. Eskoo tarjoaa lukuisia erilaisia palveluita kehitysvammaisille asiakkaille ja niiden kautta koimmekin saavamme hyvin haastateltavia tutkimustamme varten. Tutkimuksen toteuttamistapa keksittiin nopeasti, sillä molemmille oli selvää, että haluamme tehdä tutkimuksen teemahaastatteluina ja nimenomaan yksilöhaastatteluina ryhmähaastatteluiden sijaan. Koimme, että aihe saattaa olla joillekin arka, joten yksilöhaastatteluiden avulla koimme saavamme aiheesta enemmän irti kuin ryhmähaastatteluissa. Päädyimme aikataulutamaan haastattelut kevään 2017 ajalle.

Opinnäytetyömme keskeiset tutkimuskysymykset sen sijaan hakivat muotoaan melko pitkään, ja vasta loppusyksystä 2016 olimme tyytyväisiä tutkimuskysymysten muotoon ja laajuuteen. Tutkimuskysymyksiksi tarkentuivat

- Miten väkivalta tai sen uhka tulee esiin kehitysvammaisissa
- Millaisia vaikutuksia väkivallalla on työntekijän hyvinvointiin ja työskentelyyn?

sekä

- Millaisia toimintatapoja Eskoolla on olemassa väkivallan ehkäisyyn ja hoitoon?

Aloitimme työmme teoriaosuuden kirjoittamisella. Kun teoriaosuus vaikutti pääpiirteissään valmiilta kokonaisuudelta, aloimme koota runkoa haastatteluja varten. Tavoitteenamme oli saada noin kymmenen haastattelua alan ammattilaisilta ja heidän tulisi olla Eskoon eri yksiköiden työntekijöiltä. Haastattelun rungoksi (liite 1) muodostui lopulta kolme suurta teemaa työntekijöiden perustietojen kysymisen lisäksi: kokemukset väkivallasta omassa työssä, tilanteiden ennakointi sekä purkaminen ja työssä jaksaminen. Jaoimme teemat vielä pienempiin kysymyksiin tai aihealueisiin, ja päätimme myös esittää täydentäviä kysymyksiä haastattelutilanteen aikana jos se tilanteeseen sopisi.

Saimme kevään 2017 aikana tehtyä 8 haastattelua Eskoon eri yksiköihin, kestoiltaan haastattelut olivat noin puolesta tunnista tuntiin. Haastattelut järjestettiin Eskoon eri yksiköissä kullakin hetkellä tyhjillään olevissa tiloissa kuten kokoushuoneissa. Haastattelutilanteissa tarjosimme haastateltaville kahvia sekä pientä suolaista tai makeaa syötävää. Haastattelutilanteiden tunnelmasta pyrittiin luomaan alusta asti rento, sillä koimme rentoutuneen tunnelman helpottavan suhteellisen vaikean ja monille suuriakin tunteita herättävän aiheen käsittelyä.

Haastatteluilla saatiin hyvää aineistoa työn tutkimuskysymyksiä ajatellen. Haastatteluissa oli mielestämme rentoutunut tunnelma ja niissä pystyttiin puhumaan suoraan kustakin käsiteltävänä olleesta aiheesta. Tehdyt haastattelut ja niistä saatu aineisto alkoivat toistaa itseään hyvinkin nopeasti ja tästä syystä koimme kahdeksan haastattelumateriaalin riittävän tutkimukseemme. Ennen haastattelujen aloittamista puhuimme, kuinka mielestämme olisi tärkeää saada näkökulmaa aiheeseen sekä nais- että miespuolisilta työntekijöiltä. Tämä onnistui erittäin hyvin, sillä haastateltaviemme joukosta löytyi tasapuolisesti molemman sukupuolen edustajia. Haastattelujen aikana syntyi mielenkiintoisia keskusteluja ja näin ollen koimme, että aihe on työntekijöille tärkeä ja ajankohtainen.

Viimeinen osa työmme valmistumiselle oli koota saatu aineisto ja analysoida sitä. Haastatteluilla saatujen tutkimustulosten käsittelyyn katsotaan liittyvän olennaisesti kolme eri osatehtävää. Näitä ovat aineiston luokittelu, analysointi sekä tulkinta.

Laadullista tutkimusta tehtäessä nämä osatehtävät on hyvä erotella toisistaan, jotta saatua aineistoa voidaan käyttää mahdollisimman monipuolisesti. Saadun aineiston luokittelu helpottaa analysointivaihetta ja monipuolisesti ja keskittyneesti suoritettu analysointi taas auttaa tutkimustulosten tulkinnassa. (Hyvärinen, Ruusu-vuori & Nikander 2010, 11 – 12). Omassa työssämme otimme luokitteluvaiheen huomioon jo teemahaastattelun runkoa tehdessä, sillä halusimme jo haastattelu-vaiheessa käsitellä aiheita yksi teema kerrallaan. Tämä helpotti tutkimustulosten luokittelua, sillä haastattelujen litteroinnit olivat jo valmiiksi teemoiteltu. Värikoodasimme kunkin eri teeman, jotta tutkimustuloksia kirjoitettaessa olisi helppoa löytää oikeaan teemaan kuuluvat sitaatit.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus, pätevyys ja eettisyys

Tutkimuksen suorittamiseen liittyvät olennaisesti käsitteet luotettavuus eli reliabiliteetti sekä pätevyys eli validiteetti. Luotettavuus tarkoittaa nimensä mukaisesti tutkimuksen luotettavuutta ja laadullisessa tutkimusmenetelmässä erityisesti sitä, että tutkimuskohde ja materiaali, jota tulkitaan, ovat keskenään yhteensopivia. Luotettavuus liittyy myös teoriaosion rakentamiseen, sillä luotettavasti muodostetussa teoriaosuudessa ei ole otettu huomioon epäolennaisia tekijöitä. Pätevyys puolestaan tarkoittaa tutkimusmenetelmän eli tässä tapauksessa teemahaastattelun kykyä vastata siihen kysymykseen, johon tutkimuksella itsellään pyritään saamaan vastaus. (Vilka 2005, 161, 181.)

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa itse tutkimusaineiston keräämisen lisäksi tämän aineiston käsittely sekä purkaminen. Tutkimusaineiston itsensä sisältöön haastattelija ei voi määräänsä enempää vaikuttaa: esimerkiksi haastattelutilanteessa vastaaja on saattanut muistaa asioita väärin tai on saattanut ymmärtää kysyttävän asian eri tavalla kuin miten tutkija olisi tarkoittanut. Omalla toiminnallaan tutkija voi kuitenkin vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. (Vilka 2005, 162.) Näin myös me toimimme tutkimusta tehdessämme, sillä haastattelutilanteissa käytimme nauhuria, jonka ansiosta saimme litteroida vastaukset suoraan siinä muodossa kuin vastaaja oli ne antanut. Toimiessamme näin vältimme muun muassa

väärinkirjaamiset haastattelutilanteessa ja näin ollen tutkimustulosten vääristymisen.

Kuten luotettavuuteen ja pätevyteen, myös eettisyyteen liittyy monia eri asioita. Eryteisesti tutkimuslupaan liittyvät asiat, aineiston keruu sekä tutkimuksesta tiedottaminen pitäisi pohtia mahdollisimman monipuolisesti eettisestä näkökulmasta. (Eskola & Suoranta 1998, 52.) Haimme tutkimuslupaa Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymän johtajalta heti ensimmäiseksi. Tutkimuslupahakemukseen liitimme opinnäytetyösuunnitelman, jotta lupahakemuksen päättäjillä olisi mahdollisimman realistinen ja monipuolinen kuva siitä mitä opinnäytetyöllämme haemme takaa. Kerroimme rehellisesti tarkoituksperämme sekä suunnittelemamme toimintamallin haastatteluiden hoitamiseksi. Tutkimuslupahakemuksemme hyväksyttiin melkein pä viipymättä.

Myös aineiston keräämisessä pidimme mielessä eettisen toimintamallin. Teorian kokosimme monipuolisesti ja lähdekriittisyyttä vaalien. Teoriaosuus on koottu mahdollisimman tuoreiden lähteiden pohjalta. Tietyissä kohdissa löytämämme tieto oli vanhempaa kuin olisimme toivoneet, mutta pääosin tällainen vanhempi teoria käsitteli vain sellaista tietoa, joka ei ole ajan saatossa vanhennut.

Teoriaosuuden lisäksi eettisyys oli tärkeässä osassa myös tutkimusosiota eli teemahaastatteluja tehtäessä. Haastateltavilta pyysimme luvan nauhoittaa haastattelut litterointia varten. Lisäksi kerroimme jokaiselle haastateltavalle, että heidän vastauksensa käsitellään luottamuksellisesti ja että heidän anonymiteetistaan pidetään huolta. Tämän varmistimme sillä, että poistimme työssämme näkyvistä suorista lainauksista sellaiset seikat, joista voisi tunnistaa edes sitä yksikköä, jossa vastaaja työskentelee. Kerroimme hävittävämme haastattelumateriaalin (sekä nauhoitteet että litteroinnit) kerättyämme niistä tarvitsemamme tiedot. Emme täytäneet erillistä haastattelusopimusta, sillä meillä oli työntekijöiden haastattelemiseen organisaation eli Eskoon lupa ja kaikki haastateltavamme olivat täysi-ikäisiä, haastatteluun omasta vapaasta tahdostaan osallistuvia henkilöitä.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä kappaleessa käsittelemme tutkimuksemme tuloksia. Kysymykset on käyty läpi teemoittain.

7.1 Perustiedot

Kaikkien haastateltaviemme ammattinimike nykyisessä työsuhteessa oli lähihoitaja tai sosiaaliohjaaja riippuen siitä, minkälaisessa yksikössä kukin haastateltava työskenteli. Työkokemus vaihteli suuresti haastateltavien välillä: pisimmät työkokemukset sosiaalialalta olivat yli 20 vuotta kun taas lyhimmat työkokemukset pystyttiin rajata muutama vuoteen. Haastateltavien joukosta löytyi niin pitkän linjan Eskoon työntekijöitä kuin suhteellisen tuoreita työsuhteita. Myös haastateltavien iät vaihtelivat ikäjakaumasta 20 – 30 ikäjakaumaan 40 – 50. Haastateltavien joukosta löytyi sekä miehiä että naisia.

7.2 Työssä jaksaminen

Väkivallan vaikutukset työssä jaksamiseen. Osa haastateltavista kertoi väkivallan kuormittavan työssä jaksamista. Tämä näyttäytyi vastauksissa siten, että haastateltavat kertoivat töissä jaksamisen olevan heikompaa ja esimerkiksi väsymys työpäivien jälkeen olisi lisääntynyt. Myös mahdollisten väkivaltatilanteiden uhka vaikutti haastateltaviin siten, että osa heistä kertoi miettivänsä jo ennen työvuoron alkua mahdollisesti tapahtuvia väkivaltatilanteita.

- - sitten sä tiedät, että se on sun ryhmässä, niin kyllä sä yrität niinku ennakoida sitä ja henkistä skarppausta.

Tosi raskasta ja kuormittavaa henkisesti.

Osa haastateltavista kuitenkin koki, että väkivalta ei juurikaan vaikuta työssä jaksamiseen.

En sillälaila koe kuormittavana.

Väkivallan vaikutukset työyhteisössä. Suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että väkivaltatilanteet vaikuttavat jollain tavoin työyhteisöön. Pääosin vaikutukset olivat vastaajien mukaan työyhteisöä kuormittavia, esimerkkeinä haastateltavat kertoivat työn tuntumisen raskaalta tai työntekijöiden negatiivisen asenteen työtä kohtaan.

Jos tilanteet jatkuu pitkään ja niihin ei puututa niin kuormittaa varmasti.

No kyllä varmaan näkyy se kuormitus ihan selkeesti siinä työyhteisön jaksamisessa.

Osa vastaajista oli myös sitä mieltä, että haastavat tilanteet ja niistä selviytyminen koko työyhteisön voimin voivat myös edistää työyhteisön toimintaa ja ilmapiiriä.

Toisaalta jos joku saadaan kuntoon ja selvitettyä, niin se voi myös parantaa työilmapiiriä.

Turvallisuuden tunteminen. Kaikki vastaajat tunsivat olonsa pääosin turvalliseksi työpaikalla. Syiksi tähän kerrottiin usein se, että työtä tehdään yleensä työpareittain tai ryhmässä. Myös työnantajan tarjoamista keinoista mainittiin työntekijöiden mukanaan kantamat turvahälyttimet.

No kyllä pääsääntöisesti koen turvalliseksi.

No kyllä mä koen olevani turvassa, että täällä on ihmisiä kuitenkin ympärillä, keneltä saa apua.

- - ja meilläkin on turvanapit että saadaan sitte hälytettyä kaikki ohjaajat paikalle.

Työpari- tai ryhmätyöskentely ja sen tärkeys näkyi myös yksin työskentelyn pohtimisessa.

Kyllä joskus pitää olla asiakkaiden kanssa yksin ja silloin voi tapahtua mitä vain.

7.3 Kokemukset väkivallasta ja sen uhkasta

Kokemukset väkivallasta ja sen eri muodot. Haastattelemistamme henkilöistä kaikki olivat kokeneet työssään kehitysvammaisten asiakkaiden parissa väkivaltaa. Koetun väkivallan kerrottiin olevan pääosin fyysistä väkivaltaa. Haastateltavien työssään kokemia fyysisen väkivallan muotoja olivat lyöminen, raapiminen, läpsiminen, pureminen, tavaroiden heittäminen, vaatteista repiminen, hiuksista tarttuminen sekä yksittäiset tilanteet, joissa asiakkaat eivät ole hallinneet omia liikkeitään.

Fyysistä väkivaltaa on ollu, että raapimista, potkimista, lyömistä, vaatteista repimistä, hiuksiin tarttuminen on kans yks.

- - en sanoisi, että henkistä, mutta fyysistä eli on potkittu, purtu ja heitetty tavaroilla päin.

Osa haastateltavista oli kokenut työpaikallaan myös jonkin verran henkistä väkivaltaa. Henkinen väkivalta oli ollut pääosin uhkailua, herjaamista tai haukkumista. Osa vastaajista koki myös, että henkistä väkivaltaa on saattanut esiintyä enemmänkin, mutta on ihmisestä itsestään kiinni kokeeko esimerkiksi haastattelun väkivalta vai työhön kuuluvana kuormitustekijänä.

- - ja sitten huudetaan ja saatetaan haistatella.

Näiden vuosien aikana varmaan tuo melutaso noussu jo sitä luokkaa vähän, siihen jollakin lailla kai turtuukin mutta ei se oo aina henkilökohtasta se haistattelu.

Henkistä puolta ei oo ollu, en koe niitä asioita niin syvällisesti.

Väkivallan esiintyminen. Väkivaltilanteiden esiintyvyydestä ja niiden tiheydestä kysyttäessä haastateltavien vastaukset erosivat paljon toisistaan. Monet haastateltavista kokivat, että väkivaltaa tai sen välitöntä uhkaa esiintyy työpaikalla viikoittain. Toisaalta osa vastaajista koki, että väkivaltaisia tai uhkaavia tilanteita tulee eteen noin kerran kuukaudessa.

No ei se päivittäin oo, mutta se aina vähän riippuu. Joskus viikottain ja joskus harvemmin.

- - sekin toki vaihtelee niin paljon, mutta kyllä varmaan viikottain.

Viikottain tai kuukausittain, muutamia kertoja. Satunnaisesti, mutta nykyään harvemmin.

Vastaajien joukosta löytyi myös kokemuksia erittäin harvoin tapahtuvista tilanteista.

Jos mä nyt jonkun määrään heittäisin niin varmaan kerta, kaks vuoteen.

Väkivaltaan johtaneet syyt. Haastateltavien mielestä osalle väkivaltatilanteista ei voitu eritellä yksittäisiä, tunnistettavia syitä, vaan pääosin sattuneet tilanteet olisivat olleet sattumanvaraisia. Osalle tilanteista osattiin kertoa syyksi asiakkaan oma persoona tai asiakkaaseen liittyvät diagnoosit, kuten eri mielenterveyden ongelmat tai autistiset piirteet. Autistisilla henkilöillä erityisesti totutuista tavoista poikkeaminen nostettiin esiin. Myös asiakkaiden saamat lääkkeet tai niihin liittyvät muutokset ja ongelmat nostettiin esiin.

Noo, varmasti suuri tekijä on lisääntyneet mielenterveysongelmat, sitte autisteilla jos ei ole selkeä struktuuri tai tulee muutoksia.

Tietysti mielenterveysongelmaiset.

Osa sattuneista tilanteista laitettiin myös väärinkäsityksiksi. Väärinkäsityksellä tarkoitettiin esimerkiksi vammaisen henkilön diagnoosiin liittyviä äkkinäisiä liikkeitä, jotka saatettiin vahingossa tulkita yritykseksi lyödä työntekijää. Myös väärinymmärrykset asiakkaiden ja ohjaajien välillä nostettiin esiin. Lisäksi asiakkaiden rutiineista poikkeaminen koettiin väkivaltaa tai uhkaa aiheuttaneena tekijänä.

Voi olla väärinymmärrykset elikkä kommunikaatio, kuinka paljon kehitysvammainen ymmärtää sun puheesta, että se tulee väärinymmärrykseksi tai sitte ohjaaja. Sitte voi olla vaikka että ei vaan siedä vaikka ohjausta jossain tietyssä hetkessä niin siinä.

Joidenki kohdalla voi näkyä se rutiineista poikkeaminen, et se voi laukaista jollain semmosen tilanteen.

7.4 Ennakointi ja tilanteiden purkaminen

Akuutissa tilanteessa toimiminen. Kaikille haastateltaville oli selvää, kuinka akuutissa väkivaltatilanteessa tai uhkaavassa tilanteessa tulee toimia. Lisäksi haastateltavat osasivat nimetä toimiviksi todettuja toimintamalleja näissä tilanteissa. Vastauksissa toistui rauhoitteleva puhe sekä ylipäättään rauhallinen työote. Myös konkreettisia esimerkkejä väkivaltaisen tilanteen hoitamisesta osattiin antaa.

- - eli siinä kohtaa vielä yritetään viimeeseen asti sillä puheella niinku rauhoittaa se tilanne sillälailla et se kiinnipitohan on viimenen vaihtoehto sitten mitä on.

Kyllä se varmaan tulee jo selkärangastakin vähä jo itteiltä sitte että on sellanen perusrauhallinen luonne, yrittää tietoisesti olla mukana siinä kuitenkin ettei lähe tunteen vietäväksi.

Aivan ensimmäisenä turvataan muut asiakkaat, henkilökunta ja jopa se asiakas itte ettei se pysty loukkaan itteänsä eikä muita.

Lisäksi haastateltavat nostivat esiin erilaisia keinoja rauhoittaa uhkaava tilanne. Välillä ero ennakkoinnin ja uhkaavan tilanteen purkamisen välillä oli hiuksenhieno, mutta haastateltavat itse loivat näiden kahden käsitteen välille eroja.

Tilannetta koitetaan saada haltuun puhumalla, sitte rauhoittelulla tai voimakkaalla ohjaamisella, mutta jos näistä ei mikään auta niin sitte joutuu joskus ottaa vaikka käsistä kiinni.

No mulla on ehkä sellanen sovittelijan rooli, ja rauhantekijä että aika paljon puheella ja omalla käytöksellä niinku pystyy handlaamaan.

Ennakointi ja ennaltaehkäisy. Työntekijän oma persoona ja luonne nousivat keskeiseen rooliin tilanteiden ennakointiin ja ennaltaehkäisyyn liittyvissä kysymyksissä. Melkein jokainen vastaaja korosti työntekijän itsensä roolia haastavien tilanteiden syntymisessä sekä näiden tilanteiden rauhoittamisessa

Tärkeitä on huumori, ja että on oikeet työkalut selvittää tilanne. Se että ottaa rauhallisesti ja että luottaa omaan ammattitaitoon on kans tärkeitä.

- - ku on tehny työtä riittävän kauan niin on jotenki tullu se rutiini näihin tilanteisiin ja varmuus.

Myös asiakkaiden tunteminen koettiin tärkeäksi: vastaajat kokivat, että mitä paremmin asiakkaan ja esimerkiksi tämän maneerit tuntee, sitä helpompaa on havaita uhkaavia tilanteita jo ennen kuin ne muuttuvat akuuteiksi. Myös työntekijän omaa ammattitaitoa pidettiin tärkeänä tilanteiden ennakoinnissa ja ennaltaehkäisyssä.

Ennakoinnissa on tärkeitä se että sä tunnet asiakkaan, sä pystyt havaitsemaan sellasia asioita mitkä on muutoksia asiakkaassa. - - pitää olla herkkä korva kuulemaan, silmä näkemään, pitää ymmärtää elekieltä ja havainnoida niitä asioita.

Hyvällä ammattitaidolla yritetään ennakoinnin ja ennaltaehkäisyn kautta niitä saada hallintaan että ne ei johtaisi siihen väkivaltaan ja kovana rikkautena aattelen ton että tunnetaan meidän asukkaat niin hyvin niin se helpottaa kyllä siihen monesti.

Työnantajan sekä työyhteisön keinot ennakointiin ja tilanteista selviytymiseen. Kysyttäessä haastateltavilta mistä heidän tietonsa on peräisin akuutissa tilanteessa toimimisesta keskusteltaessa, kertoi heistä suurin osa perustavansa tietonsa Eskoon antamiin ohjeistuksiin väkivaltaisten tai uhkaavien tilanteiden hoitamiseen.

No Eskoolla on ohjeistus näihin asioihin kuinka toimitaan.

Varsinaisista työnantajälhtöisistä (joko esimies- tai organisaatio-) tukimuodoista puhuttaessa haastateltavat kertoivat tärkeiksi saamikseen keinoiksi Aveckikoulutuksen. Tämä mainittiin jokaisessa haastattelussa.

No työnantajahan on kouluttanu meille ton avekki-koulutuksen.

Muita esimiestasolta tai organisaatiolta lähtöisin olevia väkivaltatilanteiden ennakointikeinoja vastaajat eivät maininneet. Sen sijaan työyhteisön ja kollegoiden tuki nostettiin useaan otteeseen esiin. Moni haastateltavista kertoi, että oma työryhmä noudattaa yhteisiä pelisääntöjä, mikäli uhkaavia tai väkivaltaisia tilanteita esiintyy. Työyhteisön tärkeyden lisäksi myös toimimista työpareittain arvostettiin.

Meillä on henkilökunnan kans yhteiset pelisäännöt miten me toimitaan ja ennakoidaan - jos rupeaa tapahtumaan niin meillä on yhteiset sävelet siitä miten toimitaan, se on tosi tärkeää.

Tietysti olis aina hyvä jos olis se työpari, niinku mä ajattelen nyt että tuota työparin kans sitte vielä toimitaan paremmin.

Meilläkin on työparit täällä niin jos jotaki sattuu niin tietää heti tietenki kaverilta apua ja yhdessä mietitään se tilanne.

Työntekijän omat menetelmät työssä jaksamiseen. Haastateltavilla oli monia erilaisia, omia metodeja työssä jaksamisen parantamiseen. Näitä olivat luotettava työyhteisö ja mukavat työkaverit, työyhteisön kyky keskustella asioista avoimesti, huumori, omat harrastukset sekä oma perhe. Myös työasioiden jättäminen työpaikalle koettiin jaksamista edesauttavaksi keinoksi.

Kyllähän ne jälkiselvittelyt auttaa siinä, että tavallaan jatketaan elämää eteenpäin.

Salibandy ja kuntosali ja joo, liikunta yleensä.

Puretaan se tilanne heti työyhteisön kans läpi niin en mä sitte kotiini vie niitä asioita.

Puhuminen asioista ja avoimuus töissä.

Kotiväki auttaa kans paljon siihen jaksamiseen.

Tilanteiden käsittely organisaatiotasolla. Esimiehen toiminta väkivaltatilanteiden käsittelyssä tai purkamisessa nousi haastateltavien vastauksissa esiin. Keskustelu sattuneista tilanteista oman esimiehen kanssa koettiin tärkeäksi. Myös tilan-

teiden läpikäynti erilaisissa palavereissa yhdessä sekä esimiehen että työyhteisön kanssa oli monen haastateltavan mielestä tärkeää.

Eli esimiehen kans käydään tilanne läpi ja sen jälkeen vielä henkilökuntapalaverissa käydään tilanne läpi. Ja siellä on sit tietysti mahdollisuus purkaa niitä tuntejaan ja se on kyllä hyvä.

Meillä kyllä saa kertoa mitä on mieles ja esimies sitte kyllä ymmärtää ja kuulee.

Sitte jos on joku oikein haastava juttu ollu siinä niin varmaan se tilanne tota maanantaipalaverissa kerrotaan ja käydään sitte läpi.

Myös esimieheltä ja organisaatiolta saatava tuki oli vastaajien mielestä tärkeää. Erityisesti haastateltavat pitivät tärkeänä sitä, että omaa toimintaa uhkaavassa tai väkivaltaisessa tilanteessa tuettiin ja esimiehen tasolta osoitettiin, että tilanne oltiin hoidettu oikein.

No onhan se tärkeetä että sä oot toiminu siinä tilanteessa oikein, saada tukea sille niinku että tuota sä oot kuitenkin ammatillisesti sen yrittäny sen tilanteen viedä läpi. On se henkisen oman pahan olon purkaminen tärkeetä.

Ja annetaan sille kokemukselle tilaa ja annetaan kaikki ne avut mitä työntekijä tarvittee siinä tilanteessa niin on käytössä sitte.

Jotenki kuulla se asia että oisinko mä voinu toimia jotenki toisin - - niinku kuulla se että sä et oo sillälaila tehny mitään väärää eikä se tavallaan ollu niinku susta johtuvaa niin se on ainaki ittellä ollu aina se tärkee.

Osa haastateltavista kertoi, että työnantajalta on mahdollista saada myös konkreettisia tukitoimia haastavista tilanteista selviytymiseen tai toipumiseen. Tarvittaessa työntekijä tai työyhteisö saa apua työterveyden kautta. Myös työnohjausta kerrottiin olevan saatavilla.

No aluksikin ihan työporukalla täällä puidaan asiaa ja esimies siinä mukana ja sitte tuota työterveydestä on kai tullu toi psykologi purkamaan sen tilanteen.

Väkivaltatilanteis ohjeistus meni muistaakseni niin että työntekijä saa tarvittaes asiaan työnohjausta.

Uhkaavien ja väkivaltaisten tilanteiden purkamisesta ja läpikäynnistä keskusteltaessa haastateltavat nostivat esiin väkivaltaraportin täyttämisen. Väkivaltaraportin täyttäminen koettiin tärkeäksi ei niinkään työntekijän vaan organisaation kannalta.

Eliikkä on olemas sellanen, se on väkivaltaraportti, joka enemmänki näistä fyysisistä hommista täytetään ja siinähan kysellään että mikä johti tilanteeseen ja, ja mitä tilanteessa tapahtui ja ketkä koki uhkaa.

IMSiin kirjataan, siellä on väkivaltatilanteitten kaavakkeet.

- - käydään tekemäs väkivaltakaavake, täytetään se ja pistetään eteenpäin esimiehelle ja sen jälkeen se siirretään ylemmille esimiehille tilastointiin todennäköisesti joo.

Esimieheltä ja organisaatiolta saatavia tukitoimia useammin nousi vastauksissa esiin oman työyhteisön tuki. Avointa keskusteluympäristöä arvostettiin ja lisäksi koettiin, että jo yksin työryhmän kanssa keskustelu auttaa toipumaan tilanteista.

Työyhteisön kans on kyllä käyty näitä läpi tai niiden jotka on samas vuoros ollu, niin sitte sen jälkeen ei enää tarvi jäädä niitä pohtiin.

Meillä on niin hyvä tää työyhteisö kyllä että pystytään keskenäänki purkamaan ja käymään läpi mikä on kyllä niinku tosi tärkeä asia.

Kehitysehdotuksia organisaatiolle. Pääosin haastateltavat olivat tyytyväisiä Eskoon rooliin väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyssä tai käsittelyssä. Kaikki eivät osanneet eritellä toiminnasta mitään erityisen hyvää tai huonoa, mutta osa vastaajista kertoi mielestään tärkeitä seikkoja ennaltaehkäisyyn parantamiseen. Näitä olivat työnantajan järjestämien koulutusten kertaamiset, uusien työntekijöiden täsmällisempi kouluttaminen sekä tiedonkulun parantaminen eri yksiköiden välillä.

Meillä on ollu avekki-koulutus - - mutta ehkä sen kertaamista vois olla enemmän koska ne unohtuu, hallintaotteet ja muut, että meilläkään ei nyt täällä oo täs yksikös ollu tarvetta puuttua semmosiin asioihin niin ehkäpä ne voi sitte unohtua.

Uusille työntekijöille vois järjestää jotaki semmosta täsmäkoulutusta ehkä heti siinä työsuhteen alussa ja muutenkin tarjota vaikka jotaki kurssimahdollisuuksia tai semmosia työntekijöille.

No se on ainainen ongelma se tiedon kulkeminen yksiköiden välillä ja sitte se ku on tämä vaitiolo velvollisuus että missä kohtaa se raja niinku vedetään yksiköiden välillä että kuitenkin samojen ihmisten kans tehdään töitä, niin joskus sitten se ennakkotieto olis hyödyksi - - . Jos on semmosia selviä käyttäytymismuotoja tai menetelmiä tai tapoja miten toimia, millä voidaan ennaltaehkäistä niin sen tiedon pitäis ehdottomasti liikkua yksiköiden välissä.

Myös sosiaali- ja terveysalan kohtaamia muutoksia osattiin peilata työntekijöiden ja asiakkaiden tilanteisiin. Koettiin, että yksiköiden purkaminen ja yhdisteleminen toisiinsa sekä työntekijöiden sijoittaminen täysin uusiin työympäristöihin saattavat aiheuttaa asiakkaiden uhkaavaa reagointia asiaan.

Ehkä sillälailla että kaikki vaikuttaa kaikkeen että laki muuttuu ja laki vaatii tiettyjä asioita ja organisaation on toteutettava niitä mistä aiheutuu tätä et puretaan kiinteistöjä ja siirrellään ihmisiä, siirrellään asukkaita niin kyllähän se nyt vaikuttaa kokonaisuuteen ja osa asiakkaista sopeutuu paremmin ja toiset reagoi sitte sillä ei-toivotulla käytöksellä.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Koimme, että tämän opinnäytetyön kohdalla johtopäätökset oli selkeintä käydä läpi tutkimuskysymyksittäin.

8.1 Väkivallan tai sen uhkan näyttäytyminen kehitysvammaisissa

Kaski ym. (2012, 104-108) kertovat, että kehitysvammaisten asiakkaiden parissa toteutuvassa työssä ennalta arvaamattomia, väkivaltaisia tilanteita saattavat aiheuttaa asiakkaiden erilaiset diagnoosit sekä mielenterveydelliset häiriöt. Sama ilmiö havaittiin myös tutkimusaineistossa, jossa haastateltavat kertoivat kohtaavansa väkivaltaa tai sen uhkaa nimenomaan kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Haastateltavat kertoivat myös, että diagnoosien ja mielenterveydellisten häiriöiden lisäksi moni muu asia voi aiheuttaa epätoivottuja tilanteita. Näitä saattoi paikoin olla hankala listata, mutta aineistossa nousivat esiin ainakin asiakkaan oma persoona, väärinymmärrykset, lääkityksen sivuvaikutukset tai muutokset sekä tilannesidonnaisuus.

Väkivalta voidaan jaotella moniin eri tyyppeihin, joista kaikki poikkeavat muodoiltaan toisistaan (Defining violence and abuse, [viitattu: 20.9.2017]). Tästä huolimatta tutkimusosiossa nousi esiin pääasiassa vain kaksi väkivallan muotoa. Näitä olivat fyysinen ja henkinen väkivalta. Näistä erityisesti fyysiseen väkivaltaan oli törmännyt jokainen haastateltava. Henkinen väkivalta sen sijaan nousi tutkimuksessa ennako-olettamuksen vastaiseksi, sillä haastateltavat olivat keskenään eri mieltä sen esiintyvyydestä kehitysvammaisten parissa tehtävässä työssä. Koettiin, että henkistä väkivaltaa kyllä esiintyy, mutta toisaalta ainakin osa koki sen lähinnä työhön kuuluvana melutason kohottajana eikä niinkään väkivallan muotona.

Tutkimusaineistosta pystyttiin havainnoimaan monia esimerkkejä molempiin väkivallan muotoihin liittyen. Fyysisen väkivallan kohdalla vastaukset toistivat paikoin runsaasti toisiaan, kun yleisimmiksi fyysisen väkivallan ilmenemismuodoiksi listattiin lyöminen, potkiminen, pureminen sekä tarttuminen vaikkapa vaatetukseen tai hiuksiin. Henkinen puoli sen sijaan jakoi mielipiteitä: yleisesti koettiin, että haastateltua, herjaamista ja ylipäättään erilaisten solvausten huutelua esiintyy, mutta ku-

ten sanottu, ei näitä aina osattu pitää varsinaisesti henkisen väkivallan muotoina vaan esimerkiksi kuormitustekijöinä työssä. Toisaalta tutkimusaineistosta tehty havainto vahvisti myös sitä seikkaa, että henkinen väkivalta on aina henkilön itsensä yksilöllinen kokemus siitä miten hän kokee muiden ihmisten häntä kohtelevan (Mielenterveysseura, [viitattu: 20.12.2016]).

Väkivaltatilanteiden esiintyvyys jakoi myös haastateltavien mielipiteitä. Kysyttäessä, kuinka usein vastaajat kokevat työssään väkivaltaa vaihteli vastaus viikottaisesta kertaan vuodessa. Osa haastateltavista totesi myös tässä kysymyksessä, että on todella paljon kiinni vastaajan itsensä kokemuksista. Kaikki eivät kokeneet esimerkiksi työliiviin tarttumista uhkaavana tilanteena, joten myös kokemukset väkivallan esiintyvyydestä olivat erilaisia verrattuna heihin, jotka kokivat edellä mainitun tilanteen fyysisenä väkivaltana tai sen uhkana.

Tutkimusaineistosta havaittiin haastateltavien omia keinoja tunnistaa väkivaltaisia tai uhkaavia tilanteita sekä ennakoida näitä niin, ettei varsinaista fyysistä tilannetta pääsisi sattumaan. Sosiaali- ja terveysalan asiakkaisiin pätee lause, jonka mukaan työntekijä pystyy ennakoimaan väkivaltaisen tilanteen kehittymistä paremmin sellaisen asiakkaan kohdalla jonka hän tuntee entuudestaan hyvin kuin asiakkaan kohdalla, jota hän ei vielä niin hyvin tunne (Rantaeskola ym. 2015, 51-52). Tämä seikka nousi myös tutkimusaineistossa esiin monissa eri kohdissa, kun työntekijän asiakastuntemusta peräänkuulutettiin.

Tutkimusaineistosta kävi ilmi erityisesti se, että jokaisen ihmisen kokemus väkivallasta on yksilöllinen. Oman tutkimuksemme tarkoitus oli kartoittaa koettuja väkivaltatilanteita Eskoon yksiköissä, ja tähän saimmekin hyviä, toisiaan tukevia vastauksia.

8.2 Väkivallan vaikutukset työntekijän työhyvinvointiin ja työskentelyyn

Puumin (2009, 4) mukaan työssä koetun väkivallan vaikutukset työntekijään ja tämän työhyvinvointiin ovat pääasiassa negatiivisia. Hänen mukaansa työntekijöiden työtehokkuuden aleneminen sekä jatkuva pelon ilmapiiri vaikuttavat niin yksittäisen työntekijän kuin koko työyhteisön työntekoon. Tämä näkyi myös haastatel-

tavien vastauksissa, sillä he kokivat ilmenneiden väkivaltatilanteiden vaikuttavan sekä omaan jaksamiseen tai hyvinvointiin että myös työyhteisön toimivuuteen. Toisaalta oli ennako-odotusten vastaista huomata, että vaikka kaikki haastateltavat olivat kokeneet työssään väkivaltaa tai sen uhkaa, eivät kaikki siitä huolimatta kokeneet oloaan työpaikallaan uhatuksi tai itseään kuormittuneeksi.

Konkreettisesti väkivaltatilanteiden tai niiden uhkan aiheuttama kuormittuneisuus näkyi vastauksissa seuraavan työvuoron etukäteen stressaamisena, yleisenä ahdistuneisuutena sekä tavallista syvempänä väsymyksenä työpäivän jälkeen. Varsinaista pelkoa työtään tai tulevia tilanteita kohtaan kukaan haastateltavista ei kokenut, vaikka osa kertoikin jännittävänsä tulevaa työvuoroa ja varautumalla henkisesti, mikäli haastavaksi tiedetty asiakas olisi tiedettävästi paikalla.

Väkivallan kuormittavuudesta keskusteltaessa haastateltavista melkein jokainen nosti samassa kontekstissa esiin työyhteisön tuen. Haastateltavista suurin osa koki, että väkivaltatilanteista tai niiden uhkasta pystyi selviämään työyhteisön avulla. Työyhteisön avoin keskusteluyhteys sekä työskentely työpareittain tai ryhmittäin koettiin työssä jaksamista parantavana asiana. Myös luottaminen omaan työyhteisöön ja sen jäseniin nostettiin useassa haastattelussa esiin työn kuormittavuutta poistavana tekijänä. Nummelinin (2007, 97-99) mukaan erityisesti pitkittynyt kuormitustila tai vaihtoehtoisesti jopa lyhytaikainen, voimakas kuormitus voivat vaikuttaa negatiivisesti työssä jaksamiseen ja työilmapiiriin. Myös haastateltavat olivat samaa mieltä, sillä vaikka he pääsääntöisesti kokivat työyhteisön omaa jaksamista tukevana tekijänä, kokivat he selvittämättömillä väkivaltatilanteilla olevan negatiivisia vaikutuksia työyhteisön toimivuuteen.

Vaikka usea vastaaja kokikin väkivallan tai sen uhkan omaa työntekoa kuormittavana tekijänä, oli työyhteisön tuen lisäksi myös omilla selviytymismetodeilla vaikutusta tilanteiden käsittelyyn ja näin ollen oman työssä jaksamisen parantamiseen. Myös esimies- sekä organisaatiotasolle annettiin kiitosta tilanteiden selvittämisessä.

8.3 Eskoon toimintatavat väkivallan ennaltaehkäisyssä ja hoidossa

Haastateltavat tiesivät, että Eskoolla on olemassa virallinen ohjeistus koskien tapahtuvia väkivaltatilanteita. Myös väkivaltatilanteiden raportointilomake nousi melkein jokaisessa haastattelussa esiin. Miltei yhtä usein yhdeksi tärkeäksi Eskoon järjestämäksi ennaltaehkäisykeinoksi nimettiin työntekijöille järjestetty avekki-koulutus. AVEKKI-koulutuksella tarkoitetaan koulutus- ja toimintatapamallia, joka on tarkoitettu avuksi väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja hallintaan. Koulutuksen nimi AVEKKI koostuu Aggression ja Väkivallan Ennakoinnista sekä hallinnasta, ja kyseinen toimintatapamalli pitää sisällään Kouluttamista, Kehittämistä sekä yhteiskuntaan Integrointia. (Avekki, [viitattu: 22.10.2017]).

Suuri osa haastateltavista nimesi tärkeäksi keinoksi ennaltaehkäistä tai purkaa väkivaltatilanteita esimiehen kanssa keskustelun. Koska osana esimiehen työtä on ratkaista alaistensa työntekoa jollain tavalla haittaavia ongelmia, tulee esimiehen keksiä erilaisia keinoja näiden ongelmien korjaamiseksi. Yksi tavallisimmin käytetyistä keinoista on keskustelu työntekijän kanssa. (Järvinen 2014, 80.) Haastateltavat kokivat, että esimiehen kanssa käydyt keskustelut helpottavat omaa työssä jaksamista ja että kyseessä ei tarvitse olla aina niinkään virallinen keskustelu. Haastateltavat kertoivat, että tärkeää esimiehen kanssa keskustellessa on saada kertoa oma kokemus sattuneesta tilanteesta sekä kuulla toiselta henkilöltä ikään kuin varmistus sille tosiasialle, että on itse työntekijänä toiminut tilanteessa oikein. Myös Virolaisen (2012, 18-22) mukaan työntekijän psyykkinen työhyvinvointi toteutuu, mikäli työntekijä pystyy työpaikallaan jakamaan tuntemuksiaan ja saamaan vertaistukea.

Myös työterveyshuollon toimivuus sai kiitoksia haastateltavilta. Haastateltavat kokivat, että työterveyden kautta saa tarvittaessa intensiivistäkin ammattiapua haastavan tilanteen purkamiseen ja siitä toipumiseen. Koettiin, että on tärkeää tietää avun olevan helposti saatavilla. Työterveyshuolto tarjoaa työntekijälle toipumiskeinoja, joiden avulla pyritään välttämään pitkäaikaisten, henkisten vammojen syntymistä ja edesautetaan työntekijän kykyä palata normaaliin työ- ja elämärytmiin mahdollisimman nopeasti (Työsuojelu, [viitattu: 12.11.2017]).

Myös kehitysideoita Eskoon toimintaan nostettiin esiin. Tarjotuista koulutuksista oltiin kiitollisia, mutta toivottiin, että niitä voitaisiin tarvittaessa kerrata. Myös uusien työntekijöiden kohdalla koulutusten tärkeyttä korostettiin ja osa haastateltavista koki, että uusia työntekijöitä olisi kannattavaa perehdyttää hieman pidempään ja hiveneren perusteellisemmin. Eskoon eri yksiköt tekevät tiivistä yhteistyötä toistensa kanssa, ja esimerkiksi asumisyksikön ja päivätoimintaa järjestävän yksikön asiakkaat saattavat olla pääosin samoja. Tällaisessa tilanteessa koettiin, että tiedonkulun parantaminen eri yksiköiden välillä helpottaisi työntekijöiden työntekoa ja esimerkiksi väkivaltatilanteiden ennakointi tai ennaltaehkäisy hoituisi huomattavasti paremmin.

9 POHDINTA

Tarkasteltaessa opinnäytetyöprosessia näin jälkikäteen voi sen todeta olleen melko vaihtelevasti sujunut projekti. Pääasiassa kokemus prosessin sujuvuudesta on molemmilla positiivinen, mutta myös vaikealta tuntuvia asioita mahtui joukkoon. Yksi vaikeimmista prosessin osa-alueista oli aiheen valinta, sillä intoa kirjoitus- ja tutkimustyöhön löytyi, mutta aihe oli vielä epäselvä. Aiheen selviämisen jälkeen varsinainen prosessi saatiin käynnistettyä teoriaosuuden kirjoittamisella. Halusimme aloittaa prosessin teorian kokoamisella, jotta osaisimme ottaa huomioon oikeanlaisia asioita haastattelun teemarunkoa ajatellen. Teoria koostui kolmesta suuresta kokonaisuudesta, joita olivat kehitysvammaisuus, väkivalta ja työssä jaksaminen. Koimme, että vaikka molemmilla oli jo käytännön kokemusta väkivaltatilanteista työympäristössä, olisi silti järkevää parantaa omaa teoriapohjaa ennen varsinaisen tutkimuksen tekemistä. Tämä oli hyvä ratkaisu, vaikkakin teoriaosuuden kokoaminen meinasi paikoin olla hankalaa sen vuoksi, että tutkittavaa aineistoa oli paljon ja piti osata rajata opinnäytetyömme aiheeseen liittyvät lähteet. Väkivallasta tehtyjä tutkimuksia oli kuitenkin vaikea löytää, mutta saimme mielestämme siitäkin onnistuneen kokonaisuuden.

Tutkimusosion työstäminen sen sijaan oli helpon ja luontevan tuntuista. Kaikista haastattelutilanteista jäi positiivinen mielikuva, sillä haastateltavat tuntuivat pystyvän kertomaan kokemuksiaan avoimesti. Myös haastatteluista saadut vastaukset eli saatu tutkimusaineisto tuntui oleellisilta työmme kannalta, eikä haastatteluista tai niiden litteroinneista tarvinnut juurikaan jättää epäolennaisiksi tulkittavia asioita pois. Myöskään suorista sitaateista ei tarvinnut jättää mitään sellaista anonymiteettiä rikkovaa tietoa pois, joka olisi oleellisesti näkynyt tutkimustuloksia heikentävänä asiana. Haastateltavien anonymiteettia suojellaksemme päätimme jättää haastattelutunnukset sitaattien yhteydestä pois, sillä tietyllä tavalla koetut asiat eri kohdissa olisivat saattaneet paljastaa missä yksikössä kukin haastateltava työskentelee. Haastatteluissa pysyttiin pääasiassa kulloinkin keskustelun alla olleessa aiheessa ja mikäli aihe lähti rönsyilemään, liittyi se kuitenkin olennaisesti käsiteltävänä olleeseen teemaan.

Tutkimustulosten analysointi oli mielenkiintoista ja ehkä sen vuoksi jopa helpon tuntuista. Tutkimusaineistoa oli helppo teemoitella haluttuihin raameihin ja tätä kautta saada aikaan selkeitä kokonaisuuksia tutkimustuloksista. Sen sijaan johtopäätösten kirjoittaminen tuntui paikoin hankalalta, sillä molemmilla oli jatkuvasti tunne siitä, että toistamme vain tutkimustuloksia uudelleen. Tämä tunne kuitenkin hävisi johtopäätöskappaleen edetessä ja valmiisiin johtopäätöksiin voimmekin molemmat sanoa olevamme hyvin tyytyväisiä.

Prosessin loppuvaiheessa viimeistelimme työmme teoriaosuuden ja tarkistimme, että tutkimuskysymyksiimme oli saatu kattavat vastaukset. Prosessille varattu aika oli mielestämme riittävä ja mahdollisuudet erilaisten ohjausmuotojen saamiseen olivat hyvät. Kriteerinä työn palauttamiselle pidimme molempien tyytyväisyyttä aikaansaatuun opinnäytetyöhön. Valmiin opinnäytetyön palautimme marraskuussa 2017.

Työmme liittyy olennaisesti sosionomin (AMK) työhön, sillä monet sosionomit työskentelevät esimiestehtävissä. Sosiaalialan esimiehet kokevat työssään monenlaisia paineita ja ristiriitoja, joita heidän tulee osata ratkaista. Myös erilaiset muutokset ja ulkopuoliset vaatimukset ovat asioita, joita esimiehen tulee työssään ratkaista. (Niiranen ym. 2010, 19.) Työntekijöiden kuormittuneisuuden huomiointi toimii hyvänä esimerkkinä esimiehen työnkuvista. Työpaikan sisällä tapahtuvat asiat, kuten väkivaltatilanteet, vaikuttavat työntekijän jaksamiseen työssä, joten esimiehen tulee olla tietoinen työpaikalla tapahtuvista asioista.

Opinnäytetyöprosessi opetti paljon myös sosionomin (AMK) eettisestä osaamisesta. Haastavien asiakastilanteiden havainnointi voi parhailaan sisältää eettistä reflektiota, sillä esimerkiksi väkivaltaisen asiakkaan kohdalla kiinnipito voi olla ainoa mahdollisuus rauhoittaa tilanne, vaikka asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulisikin jokaisessa tilanteessa kunnioittaa. Kyseessä on arvojen ristiriita, jossa asiakkaan oikeus määrätä itsestään ja työntekijän oikeus säilyä fyysisesti koskemattomana työpaikallaan ovat ristiriidassa keskenään. Sosionomin (AMK) osaamiseen liittyvät olennaisesti myös epätasa-arvoa aiheuttavien tekijöiden havainnoiminen sekä näiden parantaminen. Opinnäytetyötämme tehdessämme opimme, että työn yhteydessä koettu väkivalta tai sen uhka on omiaan aiheuttamaan epätasa-arvoa alan työntekijöiden välille. Näin ollen jatkossa osaamme paremmin havainnoida

erilaisia eri ihmisiä kuormittavia tekijöitä, sillä välttämättä epätasa-arvo tai huonosuosisuus ei jakaudu vain asiakkaiden pariin vaan se saattaa koskettaa myös sosi-
aali- ja terveysalan työntekijöitä.

Koimme opinnäytetyömme aiheen erittäin kiinnostavaksi ja nyky-yhteiskuntaan hyvin sopivaksi. Koska aihe on kaikkine teemoineen hyvin laaja, emme voineet ottaa tutkimukseen mukaan kaikkia meitä kiinnostavia kysymyksiä tai aiheita. Opinnäytetyömme aiheesta löytyisikin vielä runsaasti kartoitettavaa, joten jatkotutkimuksia aiheesta voisi toteuttaa. Erityisesti väkivallan monimuotoisuus ja erilaisuus eri yksiköiden välillä tarjoaisi hyvän lähtökohdan jatkotutkimukselle. Lastensuojelu, päivätoiminta ja asumispalvelut eroavat palvelukonsepteina toisistaan, joten olisi mielenkiintoista kuulla kuinka uhkaavat tilanteet konkreettisesti eroavat toisistaan eri yksiköiden välillä vai onko väkivalta samantyyppistä yksiköstä riippumatta. Myös työssä jaksamisen näkökulmaa hyödyntävää tutkimusta olisi mielenkiintoista lukea. Esimerkiksi työnohjauksen arviointi osana väkivaltatilanteiden ennakointi- tai purkamisprosessia kertoisi lisää ja monipuolisemmin työntekijöiden suhtautumisesta työnantajan tarjoamiin keinoihin torjua väkivaltatilanteita tai niiden uhkaa.

LÄHTEET

- A 21.8.1991/60. Valtioneuvoston asetus lapsen oikeuksia koskevan yleissopimuksen voimaansaattamisesta.
- Ahlroth, M. 2015. Häirintä ja syrjintä työpaikalla : ennaltaehkäisy, tunnistaminen ja selvittäminen. Helsinki: Bookwell 2015.
- Asumisyksiköt. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymä. Saatavana: <http://www.eskoo.fi/palvelut/asukkaana-eskoossa/asumisyksikot.html>
- Avekki. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Iisalmi: Fi-turvallisuuskoulutus. [Viitattu: 22.10.2017]. Saatavana: <http://www.turvallisuuskoulutus.fi/avekki.php>
- Bardy, M. 2013. Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos THL.
- Cembrowicz, S., Ritter, S. & Wright, S. 2001. Attacks on doctors and nurses. Included in Violence in healthcare: Understanding, preventing and surviving violence: A practical guide for health professionals. United States: Oxford University press.
- Defining violence and abuse. [Verkkosivu]. Newfoundland Labrador Canada. [Viitattu: 20.9.2017]. Saatavana: <https://www.gov.nl.ca/VPI/types/#8>
- Eettiset periaatteet. 2016. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen työnohjaajat ry. [Viitattu: 9.11.2016]. Saatavana: <http://www.suomentyonohjaajat.fi/tyonohjaus/eettiset-periaatteet>
- Ennakoi väkivaltaa. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Kuopio: Savonia Ammattikorkeakoulu. [Viitattu: 2.9.2017]. Saatavana: <http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/>
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Haapaharju, A. 2016. Lehtori. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Luento aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta. 2.12.2016.
- Harrikari, T. 2012. Lapsuuden ongelmallistuminen, lasten suojellistaminen ja lastensuojellistaminen hallintoteoreettinen näkökulma lastensuojelun ajankohtaiseen virtaan. Teoksessa: Janhukainen, M. (toim.) Lasten erityishuolto ja –opetus Suomessa. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

- Henkinen ja fyysinen väkivalta. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto. [Viitattu: 13.1.2017]. Saatavana: <http://mtkl.fi/tietoa-mielenterveydesta/aikuisille/henkinen-ja-fyysinen-vakivalta/>
- Hyvärinen, M. (toim.), Ruusuvoori, J. & Nikander, P. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen. 21.4.2017. [Verkkosivu]. Helsinki: Kehitysvammaliitto. [Viitattu 18.9.2017]. Saatavana: <http://verneri.net/yleis/itsemaaraamisoikeuden-rajoittaminen>
- Jälkihuolto. 7.7.2017. [Verkkosivu]. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu: 2.11.2017]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/jalkihuolto>
- Järvinen, P. 2014. Esimiestyö ongelmatilanteissa. Helsinki: Talentum.
- Kallio, M. 2015. Oon siellä jossain mun – Seksuaalisesta väkivallasta toipuminen. Helsinki: Väestöliiton Familia Oy.
- Kaski, M. (toim.), Manninen, A. & Pihko, H. 2012. Kehitysvammaisuus. Helsinki: Sano-ma Pro Oy.
- Kauppila, J. 2004. Kun nyrkki nousee... Asiakastyössä kohdattu väkivalta. Työterveyslääkäri 22 (3), 304-308.
- Kehitysvammaisuus. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Kehitysvammaliitto. [Viitattu: 2.11.2017]. Saatavana: <http://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuus>
- Kehitysvammaliitto. 11.6.2015. [Verkkosivu]. Helsinki: Kehitysvammaliitto. [Viitattu: 13.12.2016]. Saatavana: <http://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/>
- Kivi, M. & Rakkolainen M. 2008. Työtä väkivallan varjossa – Hoitajien kokemuksia väkivallasta kehitysvammatyössä. [Verkkajulkaisu]. Diakonia ammattikorkeakoulu/ Lahden ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma, hoitotyön suuntautumisvaihtoehto, Sairaanhoidaja (AMK). Opinnäytetyö. [Viitattu 5.11.2017]. Saatavana: <http://docplayer.fi/13959222-Tyota-vakivallan-varjossa-hoitajien-kokemuksia-vakivallasta-kehitysvammatyossa.html>
- L 23.6.1977/519. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta.
- L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki.
- L 22.12.2006/1267. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista, päivätoiminta.

- Lasten- ja nuorten koti Vanamo. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymä. [Viitattu: 2.11.2017]. Saatavana: <http://www.eskoo.fi/palvelut/lastensuojelu/lasten-ja-nuortenkoti-vanamo.html>
- Mielenterveysseura. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen mielenterveysseura. [Viitattu: 20.12.2016]. Saatavana: <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-el%C3%A4m%C3%A4ntilanteet/v%C3%A4kivalta/henkinen-v%C3%A4kivalta-satuttaa-sis%C3%A4lt%C3%A4p%C3%A4in>
- Miksi ihminen turvautuu väkivaltaan. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: TTL. [Viitattu: 8.4.2017]. Saatavana: http://partner.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/miksi_ ihmene_n_turvautuu_vakivaltaan/sivut/default.aspx
- Mitä kehitysvammaisuus on. 4.9.2017. [Verkkosivu]. Helsinki: Kehitysvammaliitto. [Viitattu: 2.11.2017]. Saatavana: <http://verneri.net/yleis/mita-kehitysvammaisuus-on>
- Mäki, T., Liedenpohja A-M. & Parikka, U-R. 2014. Johtamisen Kulmakivet. Helsinki: Fioca Oy.
- Mäkinieniemi, J-P., Bordi, L., Heikkilä-Tammi, K., Seppänen, S. & Laine, N. 2014. Psykosiaaliin kuormitus- ja voimavaratekijäihin liittyvä työhyvinvointitutkimus Suomessa 2010-2013. [Verkojulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:18. [Viitattu 02.11.2016]. Saatavana: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70266/RAP2014_18_Ty%C3%B6hyvinvointitutkimusSuomessa.pdf?sequence=1/
- Nettiturvakoti. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry. [Viitattu: 10.11.2017]. Saatavana: https://www.turvakoti.net/site/?lan=1&page_id=242
- Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M., Vartiainen, P. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy.
- Nummelin, T. 2007. Keskusteleva esimiestyö. Helsinki: WSOY.
- Palvelut. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Tuki- ja osaamiskeskus Eskoo. [Viitattu: 10.1.2017]. Saatavana: <http://www.eskoo.fi/palvelut.html>
- Palvelut ja tukitoimet. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Tampere: Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. [Viitattu: 13.12.2016]. Saatavana: <http://www.kvtl.fi/fi/lakineuvonta/aihealueet-aakkosittain/palvelut-ja-tukitoimet/>

- Palveluyksiköt Eskoossa 2015. 2015. [Verkkodokumentti]. Seinäjoki: Eskoon sosiaali-palvelujen kuntayhtymä. [Viitattu: 8.12.2016]. Saatavana: http://www.eskoo.fi/media/dokumentit/eskoon-palveluyksikot_liite2015web.pdf
- Perehdytysopas uusille työntekijöille. 2016. Seinäjoki: Eskoon tuki- ja osaamiskeskus.
- Puumi, S. 2009. Väkivalta pois palvelutyöstä. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.
- Rautjärvi, L. 2004. Työväkivallan tunnistaminen ja hallinta työpaikalla. Työterveyslääkäri 22 (3), 290-293.
- Rissanen, S. & Lammintakanen, J. (toim.) 2011. Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: WSOY.
- Ruutu, S. & Salmimies, R. 2015. Työnohjaajan opas. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Räty, R. 2010. Vammaispalvelut – vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Helsinki: Kynnys ry.
- Saarelainen, R., Stengård, E. & Vuori-Kemilä, A. 2000. Mielen- ja päihde-työ. Helsinki: WSOY.
- Seksuaalisen väkivallan muotoja. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Tampere: Setlementti Tampere ry / Välitä-yksikkö. [Viitattu: 20.12.2016]. Saatavana: <https://www.seksuaalivakivalta.fi/seksuaalinen-vakivalta/seksuaalisen-vakivallan-muotoja/>
- Seppälä, P. 1994. Työn suunnittelu ja uudelleenmuotoilu. Teoksessa: Terve työyhteisö – kehittämisen malleja ja menetelmiä. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Socialstyrelsen. 2016. Våld: Handbok om socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens arbete med våld i nära relationer. [Verkkójulkaisu]. [Viitattu: 20.9.2017]. Saatavana: <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/20252/2016-6-37.pdf>
- Sosiaali- ja terveysalan turvallisuusopas. 2016. Helsinki: Suomen Palopäällystöliitto.
- Suonsivu, K. 2011. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. Helsinki: Unipress.

- Talentia. Ei päiväystä. Talentian linjaukset sosiaalihuollon henkilöstön mitoittamisesta. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Sosiaalialan korkeakorkeakoulutettujen ammatti-järjestö Talentia Oy. [Viitattu 12.9.2017]. Saatavana: https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2017/06/Mitoituksen_linjaus.pdf
- Tamminen, H. 2011. Työhyvinvointia yhteistyöllä. [Verkkajulkaisu]. Työturvallisuuskeskus. [Viitattu 15.11.2016]. Saatavana: https://sykettatyohon.fi/files/tietopankki/tyohyvinvointia-yhteistyolla/Tyohyvinvointia_yhteistyolla.pdf
- Tule meille töihin. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Eskoon sosiaalipalveluiden kuntayhtymä. [Viitattu: 19.10.2017]. Saatavana: <http://www.eskoo.fi/meille-toihin.html>
- Työhyvinvointi. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: STM. [Viitattu 2.9.2017]. Saatavana: <http://stm.fi/tyohyvinvointi>
- Työnohjaus. 2016. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen työnohjaajat ry. [Viitattu 9.11.2016]. Saatavana: <http://www.suomentyönohjaajat.fi/työnohjaus>
- Työpaikkaväkivallan ehkäisy. 22.6.2017. [Verkkosivu]. Helsinki: Rikksentorjuntaneuvosto. [Viitattu: 12.11.2017]. Saatavana: <http://www.vakivalta.rikksentorjunta.fi/fi/index/vakivallanehkaisy/vakivallanhentamiskeinoja/tyopaikkavakivallanehkaisy.html>
- Työsuojelu. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: JHL ry. [Viitattu: 12.11.2017]. Saatavana: <http://www.jhl.fi/portal/fi/tyoelama/tyosuojelu/>
- Vehmas, S. 2005. Vammaisuus: johdatus historiaan, teoriaan ja etiikkaan. Helsinki: Gaudeamus.
- Vesterinen, P. (toim.) 2006. Työhyvinvointi & esimiestyö. Helsinki: WSOY.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand.
- Väkivallan ehkäisy. 2014. [Verkkosivu]. Helsinki: Rikksentorjuntaneuvosto. [Viitattu 18.01.2017]. Saatavilla: <http://www.vakivallanhentaminen.fi/fi/index/vakivallanehkaisy.html>
- Väkivallan uhka. [Verkkosivu]. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. [Viitattu: 14.10.2017]. Saatavana: <http://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>

Väkivaltatilanteen ennakointi ja hallinta. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Savonia-ammattikorkeakoulu. [Viitattu: 11.1.2017]. Saatavana: <http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/hallinta/>

Whittington, R. & Wykes, T. 2001. The prediction of violence in a health care setting. Teoksessa: T. Wykes (toim.) Violence and Health Care professionals. San Diego: Singular Publishing Group Inc, 155–174.

World Health Organization. 2005. Väkivalta ja terveys maailmassa. [Verkkosivu]. [Viitattu 18.01.2017]. Saatavana: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42495/6/9529608993_fin.pdf

Yliruka, L., Koivisto, J. & Karvinen-Niinikoski, S. (toim.) 2009. Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko.

LIITE 1 Haastattelurunko

Kokemukset väkivallasta

Haastateltavan perustiedot (sukupuoli, ammattinimike, ikäjakauma, työkokemus ko. alalta, työkokemus nykyisessä työpaikassa)

Koetko työssäsi väkivaltaa? → Kuinka paljon, kuinka usein

Millaista väkivaltaa? → Henkistä, fyysistä, ?

Koetko työssäsi uhkaavia tilanteita? → Kuinka paljon, kuinka usein

Millaisia uhkatilanteita?

Mitkä syyt mielestäsi johtavat väkivaltatilanteisiin tässä kyseisessä kehitysvammaisten asiakkaiden parissa tehtävässä työssä? → Asiakkaiden kunto, uudet ohjeet yksikössä, rutiineista poikkeaminen, asiakkaiden ominaispiirteet...

Väkivallan vaikutukset työntekijän työhyvinvointiin ja työskentelyyn

Miten koettu väkivalta tai sen uhka vaikuttaa työkykyysi tai työssä jaksamiseesi?

Miten väkivalta vaikuttaa työyhteisöosi?

Tunnetko olosi turvalliseksi työpaikallasi? → Miksi, miksi ei, aiheuttaako ajatuksia/tuntemuksia

Koetko saavasi työnantajaltasi tukea haastavien tilanteiden kohtaamisessa ja purkamisessa?

Pystyvätkö yksikkösi työntekijät keskustelemaan sattuneista tilanteista avoimesti?

Omat menetit tilanteista toipumiseen?

Ennakointi & tilanteiden purkaminen, työpaikan toiminta ja ohjeet

Tiedätkö, kuinka toimia akuutissa väkivaltatilanteessa? → Mistä tieto on peräisin?

Millaisia ohjeita tai sääntöjä työyhteisölläsi/työyksikössäsi tiedät olevan uhkaavia tilanteita koskien?

Miten uhkaavat, jo tapahtuneet tilanteet käsitellään yksikössäsi?

Onko työpaikallasi käytössä jonkinlainen kirjaamis-/raportointimenetelmä sattuneista väkivalta- tai uhkaavista tilanteista? → Jos on, millainen?

Mikä mielestäsi ennakkoinnissa/ puruissa on tärkeää, merkityksellistä oman hyvinvoinnin ja työskentelyn kannalta?

Kuinka työnantajasi suhtautuu väkivaltatilanteiden purkamiseen? → Keskustelu esimiehen tai työyhteisön parissa, työnohjaus...

Mitä kehitettävää organisaatiolla, esimiehelläsi tai työyhteisölläsi on aiheeseen liittyen?

Mitkä työyhteisösi, esimiehesi ja organisaatiosi toimet tai toimintamallit edistävät työhyvinvointiasi?