

Väkivalta ja väkivallan uhka asiakastyössä sosiaalialalla:
Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksen jälkihoidon kehittäminen

Niina Finne & Satu Karekivi-Pallari

Sosiaalialan opinnäytetyö
Yhteisö- ja perusturvatyö & Seniori- ja vanhustyö
Sosionomi(AMK)
KEMI 2012

TIIVISTELMÄ

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU, Sosiaaliala

Koulutusohjelma:	Yhteisö- ja perusturvatyö & Seniori- ja vanhustyö
Opinnäytetyön tekijät:	Niina Finne & Satu Karekivi-Pallari
Opinnäytetyön nimi:	Väkivalta ja väkivallan uhka asiakastyössä sosiaalialalla: Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksen jälkihoidon kehittäminen
Sivuja (joista liitesivuja):	47(5)
Päiväys:	4.12.2012
Opinnäytetyön ohjaajat:	Timo Marttala & Voitto Kuosmanen
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksen työntekijöiden kokemustietoon perustuen organisaation jälkihoidon tilanne ja sen mahdolliset kehittämistarpeet. Selvityksessä tutkittiin jälkihoidon osalta, mikä organisaatiossa toimii ja mikä ei.</p> <p>Jälkihoidon konseptin selkiyttämiseksi on tarpeellista avata siihen keskeisesti liittyviä käsitteitä sekä jälkihoitoprosessin kulkua. Teoriaosioon on koottu tietoa väkivallan ilmiöstä yleisesti, työväkivallasta sosiaalialalla, työturvallisuudesta sekä jälkihoidosta ja sen käytänteistä. Teoriaosiossa käy ilmi, että sosiaalialan työntekijöiden kohtaaman väkivallan tai väkivallan uhan jälkihoito jää monesti toteutumatta erityisesti ei-fyysisten tilanteiden jälkeen. Väkivallan tunnistamisessa on ongelmia ja siksi myös jälkihoidon tarve voi jäädä tunnistamatta.</p> <p>Tutkimuskohteeksi valikoitui Rovaniemen sosiaalipalvelukeskus. Tutkimustapana oli kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen menetelmä. Tutkimus toteutettiin teema-haastatteluja tekemällä. Haastatteluun valittiin Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksen työntekijöitä, jotka olivat työssään kohdanneet väkivaltaa tai väkivallan uhkaa asiakkaiden taholta. Haastattelutulokset analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.</p> <p>Tutkimuksen perusteella vaikuttaa siltä, että Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksen jälkihoidon konseptissa on kehitettävää. Informaatiota jälkihoidosta on heikosti tarjolla ja siitä ei työyhteisössä olla perillä. Jälkihoidon käsite voi olla epäselvä; mitä se pitää sisällään ja milloin se on tarpeen. Jälkihoidolle on kysyntää ja sen piiriin kuuluvia palveluita tarvitaan. Jälkihoidon tärkeys työväkivallan ilmiössä tulee ymmärtää. Palveluista tulee olla hyvä ohjeistus henkilökunnalle. Esimiehille tulee antaa koulutusta jälkihoidosta, sillä heillä on tärkeä vastuu työntekijän hyvinvoinnin seuraamisessa. Myös työväkivallan eri muotoihin perehdyttämällä edesautetaan väkivallan tunnistamista ja sen myötä jälkihoidon tarpeen havaitsemista.</p>	
Asiasanat:	työsuojelu, työturvallisuus, työpaikkaväkivalta, jälkihoito, sosiaaliala, väkivalta

ABSTRACT

KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Social Services

Degree programme:	Bachelor of Social Services
Authors:	Niina Finne & Satu Karekivi-Pallari
Thesis title:	Violence and the threat of the violence in social field client work: Development of the after care services in The Rovaniemi Social Services Centre
Pages (of which appendixes):	47 (5)
Date:	4.12.2012
Thesis instructors:	Timo Marttala & Voitto Kuosmanen
<p>The objective of this bachelor`s thesis is to find out the state of the after care services and possible development needs in the organization of The Rovaniemi Social Services Centre. The study is based on the experiential knowledge of the employees of the organization. The thesis focuses on what works and what does not work.</p> <p>To clarify the concept after care services it is necessary to open different notions that are essentially related to it. Also the whole process of after care needs to be clarified. The theory part of this thesis includes general information about violence as a phenomenon, the violence in social field work, safety at work and after care services including its practices. It turns out that the after care services are very scarce for the social care employees that face violence or the threat of violence in their work. There are problems in the identification of violence and that is why the need of after care service remains also unidentified.</p> <p>The target of this qualitative study was The Rovaniemi Social Services Centre. The study was carried out by theme interviews. The interviewed group were the employees of The Rovaniemi Social Services Centre that had faced violence or the threat of violence in their work. The results of this interview were analyzed by material based content analysis.</p> <p>Based on this study, it looks that the after care service culture of The Rovaniemi Social Services Centre needs to be developed. The information of after care services is offered very poorly and it is not well known in the organization. The concept after care is quite unclear; what does it include? When would it be needed? The importance of after care must be understood. Services should be very well informed to the personnel. Managers should be given education of the after care services because they have an important responsibility to follow the welfare of their employees. Also by briefing about different forms of work violence would promote the identification of violence and also the detection of the needs of after care services.</p>	
Keywords: safety at work, violence at work, after care, social field, violence	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	1
ABSTRACT.....	2
1 JOHDANTO	4
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	6
2.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset	6
2.2 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä	7
2.3 Opinnäytetyön aineistoanalyysi	8
2.4 Opinnäytetyön eettisyys	9
3 VÄKIVALTA	10
3.1 Väkivallan muodot.....	10
3.2 Väkivallan seuraukset	11
4 TYÖTURVALLISUUS SOSIAALIALALLA	14
4.1 Työväkivalta sosiaaalialalla.....	15
4.2 Työväkivallan seuraukset.....	18
4.3 Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksen turvallisuusohjeet.....	20
5 TYÖVÄKIVALLAN JÄLKIHOITO	22
5.1 Jälkihoidon käytänteet	23
5.2 Jälkihoidon menetelmät	25
6 TUTKIMUSTULOKSET	28
6.1 Aikaisempi tutkimus	28
6.2 Haastattelujen taustaa.....	28
6.3 Toiminta ja tuntemukset heti tapahtuneen jälkeen.....	30
6.4 Asioiden eteneminen.....	31
6.5 Mikä toimi, mikä ei ja kehittämisajatuksia	33
7 POHDINTA	37
LÄHTEET.....	39
LIITTEET	43
Liite 1. Tutkimuslupa.....	44
Liite 2. Haastattelurunko.....	47

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme aiheen pohtiminen sai kimmokkeen kiinnostuksesta sosiaalialalla esiintyvää työväkivaltaa kohtaan. Näkökulmamme kohdistui lopulta väkivallan ja sen uhan jälkeiseen prosessiin, sillä se vaikutti olevan vähemmän käsitelty asia työväkivallan kentällä. Oivalsimme sen olevan monin tavoin tärkeä vaihe työturvallisuuden viitekehyksessä niin työntekijöiden kuin työyhteisön hyvinvoinnin kannalta ja halusimme ryhtyä tutkimaan aihetta tarkemmin.

Tutkimuskohteeksemme valitsimme Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksen. Kyseessä on suuri organisaatio, joka ylläpitää monipuolisia sosiaalialan palveluita laajalle ja moninaiselle asiakaskunnalle. Sosiaalipalvelukeskus tuottaa aikuissosiaalityön-, toimeentuloturvan-, maahanmuuttaja-, kehitysvamma-, vammais- ja työllistämispalveluita. Näillä palveluilla pyritään turvaamaan ihmisten tasavertaista hyvinvointia. Ajattelimme sosiaalipalvelukeskuksen työntekijöiden joutuvan kohtaamaan myös työn varjopuoleen kuuluvaa väkivallan ilmiötä. Nyky-yhteiskunta on jatkuvassa muutoksessa eikä talouden tasapaino ole taattua. Yhteiskunnalliset muutokset kääntöpuolinen näkyvät erityisesti sosiaalialalla ja asiakasmäärät kasvavat. Turvattomuus sosiaalialalla on valitettavasti tämän päivän todellisuutta ja siihen on kiinnitetty huomiota. Vaikka ennaltaehkäisevää työtä työväkivallan estämiseksi tehdään, esiintyy sitä paljon. Siksi myös jälkihoitoon tulee riittävästi panostaa. (Rovaniemi 2012.)

Opinnäytetyömme tehtäväksi asetimme jälkihoitoon ja sen menetelmiin perehtymisen sekä jälkihoitokulttuurin kehittämistarpeiden kartoittamisen tutkimuskohteessamme Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksessa. Halusimme selvittää mikä jälkihoidon tarve on, kuinka sitä toteutetaan ja onko sen tärkeys tiedostettu.

Tutkimuksemme on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja sopivimpana tutkimustapana aihettamme ajatellen pidimme teemahaastattelua. Haastattelut tuottivatkin mielenkiintoista tietoa ja saimme hyvin vastauksia asettamiimme tutkimuskysymyksiin. Koemme työllämme olevan arvoa ja toivomme, että siitä olisi hyötyä sosiaalipalvelukeskukselle. Kenties se voisi toimia aloitteena aiheen tarkempaan tarkasteluun. Olemmekin

luvanneet toimittaa työmme Rovaniemen kaupungin työturvallisuus-osastolle, sillä siellä on parhaillaan tekeillä uusi kaupungin yleinen turvallisuusohje. Toivomme, että opinnäytetyömme on hyvä ja antoisa tietopaketti työväkivallan jälkihoidosta ja tuo esille kehitysehdotuksia.

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tutkimme opinnäytetyössämme Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksen työntekijöiden työssä kohtaaman väkivallan tai sen uhan jälkihoitoa. Kohdistimme näkökulmamme jälkihoitoprosessin mahdollisiin kehittämistarpeisiin. Jotta jälkihoidon määrittely onnistuisi, oli tarpeellista avata siihen keskeisesti liittyviä käsitteitä ja prosessin kulkua. Niinpä teoriaosioomme kokosimme tietoa väkivallan ilmiöstä yleisesti, työväkivallasta sosiaalialalla, työturvallisuudesta sekä jälkihoidosta ja sen käytänteistä.

Kriteerinä tutkimuskohteelle oli, että sen on oltava sosiaalialaa edustava taho. Kohteen oli myös oltava sellainen, että siellä on kokemusta työssä esiintyvistä väkivallasta ja väkivallan uhasta. Tutkimuskohteeksemme valitsimme pohdinnan jälkeen Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksen tiedusteltuamme ensin, esiintyykö siellä asiakkaiden taholta väkivaltaa tai sen uhkaa ja olisiko työntekijöiden joukossa halukkaita tutkimukseen osallistujia. Teimme hankkeistussopimuksen Rovaniemen Sosiaalipalvelukeskuksen kanssa ja saimme tutkimusluvan sinne. Sosiaalipalvelukeskuksen asiakaskunta on laaja ja segmenttejä on useita. Kyseessä on taho, jonka työnkuvaan kuuluu usein hyvin arkojenkin asioiden läpikäyminen asiakkaiden kanssa. Asiakaskunnan moninaisuuden vuoksi, arkojen asioiden käsittelyn, kuten ihmisen toimeentulon tai jonkin muun hänelle tunteita nostattavan asian käsittely, voivat olla riski väkivallan tai sen uhan ilmenemiseen. Myös asiakkaiden terveydentila tai päihteiden käyttö voivat olla laukaisevia tekijöitä.

2.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tavoitteita ja tutkimuskysymyksiä aloimme jäsentää lähtien liikkeelle laajasta näkökulmasta. Mielenkiintomme opinnäytetyön aihetta pohtiessamme kohdistui sosiaalialalla esiintyvään työväkivaltaan. Mietimme sen ennaltaehkäisyä ja näkymistä työpaikoilla. Otimme yhteyttä Rovaniemen sosiaalipalvelukeskukseen ja kysimme mielipidettä aiheesta ja tutkimustarpeesta. Haettuamme tutkimuslupaa ja tehtyämme hankkeistussopimuksen, jatkoimme keskustelua aiheesta organisaation kanssa ja viimein kiinnostuksemme alkoi kohdistua väkivallan ja sen uhan jälkeisiin tapahtumiin.

Opinnäytetyömme tavoitteeksi muotoutui selvittää Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksen työntekijöiden kohtaaman väkivallan ja sen uhan jälkihoidon mahdollisia kehittämistarpeita. Työntekijöiden kokemustiedon pohjalta havainnoimme kehittämiskohteita. Sosiaalipalvelukeskus voi tutkimuksestamme saada hyödyllistä tietoa ja näkökulmaa jälkihoidon kehittämiseen.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaisia kokemuksia työntekijöillä on jälkihoidosta?
2. Mikä on työntekijöiden näkemys jälkihoidosta?
3. Mitä mahdollisia kehitystarpeita jälkihoidossa on?

2.2 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksemme valitsimme teemahaastattelun, sillä koimme sen olevan toimivin vaihtoehto tutkimuksemme aiheeseen peilattaessa. Haastattelemalla ajattelimme pääsevämme pureutumaan syvemmin aiheeseemme ja saavamme paremmin työntekijöiden tuntemuksia, kokemuksia ja mielipiteitä selville. Haastattelu antaa mahdollisuuden käsitellä asiaa kerronnallisemmin ja laajemmin. Haastattelutilanteessa voi myös esittää lisäkysymyksiä ja siten tarkentaa näkökantaa. Se on vapaamuotoisempaa ja henkilökohtaisemmalla tasolla tapahtuvaa yksilöllistä tutkimista.

Teemahaastattelu on laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Laadullinen aineisto on jotain ei-numeraalista aineistoa. Teemahaastattelun käyttö tutkimuksissa on suosittua ja sitä pidetään tyypillisimpänä tapana toteuttaa laadullista tutkimusta. Teemahaastattelua voi pitää helppona menetelmänä, jos tietää mitä tekee. Tutkimuksen peruskaava on sama: teoria, aikaisempi tutkimus, selvitys oman työn toteuttamisesta, tuloksia ja pohdintaa. On hyvä hahmottaa työ jo alussa erillisinä osina, joista kokonaisuus rakentuu siten, että sen eri osat pelaavat yhteen. (Eskola 2007, 32–37.)

Teemahaastattelututkimus aloitetaan pohtimalla mitä ilmiötä tutkii ja mikä on tutkimuksen idea. Ilmiötä lähdetään tarkastelemaan yleisellä tasolla ja tarkastelukulmaa kaventamalla valitaan tarkempi tutkimuskohde ja oma näkökulma. Teemahaastattelua käytettäessä pohdintaa usein aiheuttavat haastatteluteemat ja haastattelujen riittävä määrä. Hyviä teemojen hakusuuntia ovat tutkimusongelmat, teoreettiset käsitteet ja aiheista. Esihaastattelut auttavat hyvien, kattavien kysymysten muodostamisessa ja ne ovat muutenkin hyvää harjoitusta. On tärkeää muistaa haastatteluluvat. Kysymyksiä määräksi riittää 6-10 ja myös muita kysymyksiä voi olla mietittynä, mutta haastattelun tarkoitus on olla keskustelevaa eikä kysymysvastausvuorottelua. Haastattelumäärään vaikuttavat onko kyseessä otos vai näyte, teemoittelu vai tyypittely. Myös käytettävä vastausten analyysitapa voi vaikuttaa lukumäärään. Aineiston hallittavuus ja hyödynnettävyys ovat olennaisia seikkoja litteroinnin kannalta. (Eskola 2007, 39–42.)

2.3 Opinnäytetyön aineistoanalyysi

Opinnäytetyömme tutkimusosion analysoimme sisällön analyysi -metodia käyttäen. Kyseessä on laadullisen tutkimuksen menetelmä, eli tulokset esitetään sanallisessa muodossa. Analyysin avulla havainnoidaan haastattelutuloksia tutkimustehtäviin peilausten sekä tuloksien kokonaisuutta. (Anttila 1996, 254–256; Tuomi & Sarajärvi 2002, 107–108.) Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on hyvä työväline muodostettaessa näkemys tutkimusaineiston tuloksiin perustuen. Työmme analysoinnin aloitimme muuttamalla kerätyn tutkimusaineiston pelkistetympään muotoon haastattelujen litteroinnin kautta. Pidimme mielessämme tutkimuksemme tehtävän ja tutkimusongelman, eli kävimme haastatteluja läpi jälkihoidon käytänteitä ja kehittämistarpeita havainnoiden. Haastatteluissa oli paljon informaatiota ja poimimme niistä tärkeimmät ja tutkimuksemme kannalta oleelliset tiedot. Ryhmittelimme haastatteluvastaukset teemoittamalla asiat ja värikoodaamalla ne. Haastattelurunkomme oli rakennettu teemojen ympärille ja se toimi hyvänä pohjana analysointia varten. Sitten aloimme käydä läpi teemat ja muodostimme niistä suurempia kokonaisuuksia. Mietimme tutkimuskysymyksiämme ja mitä vastauksia tutkimuksemme niihin antoi ja näin saimme päämerkitykset. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 102 110–115; Vilka 2005, 139–141.)

2.4 Opinnäytetyön eettisyys

Tutkimusprosessin jokaisessa vaiheessa on olennaisen tärkeää ottaa huomioon eettiset kysymykset. Tutkimuksen eettisyyden kriteerit eivät tule täytetyksi vain tieteellisyyden peruskriteereitä seuraamalla, vaan on huomioitava tiedon intressin, tiedon hankkimisen ja tiedon tulkitsemisen etiikka. Tutkimusprosessin päätyttyä on huomioitava tiedon julkistamisen ja tiedon käyttämisen etiikka. Eettinen tutkimuskäytäntö noudattaa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja, soveltaa kriteerien mukaisia sekä eettisesti kestäviä toimintamenetelmiä ja huomioi muiden tutkijoiden työn. Hyvän käytännön mukaisesti tutkimuksen suunnittelu, toteutus ja raportointi täyttävät tieteelliset vaatimukset. Jos tutkimusta toteutetaan yhteistyössä, tulee siinä käydä ilmi tutkijoiden asema, oikeudet, vastuut, velvollisuudet ja osuudet tekijyydestä ja aineistojen omistajuudesta sekä säilyttämisestä. Rahoituslähteet ja muut sidonnaisuudet täytyy myös kertoa sekä hyvän hallintokäytännön kriteerit on täytyttävä. (Pohjola 2007, 11–16.)

Erityisesti sosiaalialan tutkimusta tehtäessä on tärkeää esittää jo suunnittelun aikana kysymykset mitä, miksi, miten ja millä seurauksilla. Avoimuus, rehellisyys, oikeudenmukaisuus, luottamuksellisuus ja kunnioitus tutkinnassa mukana olevia kohtaan ovat avainasemassa. Tutkijalla omat asenteet eivät saa näkyä tutkimuksessa. Tutkijan tulee omata myös psykologista ja kulttuurista ymmärrystä ihmisten taustojen ja reagoimistapojen suhteen ja mietittävä oma alttiiksi asettumisensa. Tehtäessä sosiaalitieteiden alalle sijoittuvaa tutkimustyötä on olennaista pohtia seuraamusetiikan mukaisesti mitä tutkimus tuottaa, mitä varten ja keiden hyödyksi, sillä silloin puhutaan usein yhteiskunnallisesta todellisuudesta ja inhimillisestä elämästä ja saatetaan huomaamatta korostaa ennakkoluuloja tai asenteita jotain ryhmää tai toimintaa kohtaan. Sosiaalitieteissä tutkimuksen tulee asettua heikompiensa puolelle. Tutkimuksessa luotavia luokitteluitakin on tarkasteltava eettisestä näkökulmasta, ettei aiheuta vahinkoa kategorisoimalla, nimeämällä, määrittelemällä tai ryhmittelemällä tutkimuskohdettaan. (Pohjola 2007, 20–29.)

3 VÄKIVALTA

Väkivallalla tarkoitetaan vallan käyttöä niin, että se vahingoittaa toista ihmistä. Se on fyysistä koskemattomuutta, oikeuksia tai etuja halventavaa tai haittaa tuottavaa voimakeinojen käyttöä. Usein väkivalta mielletään fyysisesti tapahtuvaksi. Väkivalta voi kuitenkin olla myös henkistä tai rakenteellista. Henkisellä tasolla tapahtuva väkivalta tarkoittaa yleensä henkilön loukkaamista esimerkiksi herjaamalla. Rakenteellinen väkivalta puolestaan viittaa epäsuoraan väkivallan tekoon, joka saa alkunsa ihmisten välisistä kytköksistä tai sosiaalisista rakenteista. WHO(World report on Violence and Health) määrittää väkivallan voiman tai vallan tahalliseksi käytöksi tai sillä uhkaamiseksi kohdistuen itseen, toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään tai yhteisöön, jonka seurauksena todennäköisesti on kuolema, fyysinen tai psyykinen vamma, kehityksen häiriintyminen tai perustarpeiden täyttymättä jääminen. (Pohjanmaanhanke 2012.)

Alkoholin runsas kulutus, humalahakuinen juominen tai päihteiden väärinkäyttö voivat johtaa herkemmin väkivallan käyttöön tai sen uhriksi joutumiseen. Myös mielenterveysongelmat kuten masentuneisuus voivat edesauttaa väkivallan kohteeksi joutumista tai aiheuttaa voimakkaita vihan tunteita itseä tai toisia kohtaan. On tyypillistä, että väkivaltaan sortuneilla puuttuu ainakin tapahtumahetkellä empatiakyky uhria kohtaan. (Pohjanmaanhanke 2012.)

3.1 Väkivallan muodot

Väkivalta on manipuloinnin erikoismuoto ja sillä tavoitellaan joko tiedostamatta tai tiedostetusti valtaa. Virpirannan mukaan(2010, 90–91) väkivallan eri muotoja ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, henkinen ja seksuaalinen väkivalta. Fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan yleensä kähmimistä, kourimista, tönimistä, tarttumista, ravistelua, kuristamista, lyömistä tai potkimista. Voidaan puhua aseettomasta fyysisestä väkivallasta, jolloin tekijällä ei ole terällisiä tai terättömiä astaloita tai muita niiden kaltaisia alistamiseen tarkoitettuja välineitä. Aseellisessa fyysisessä väkivallassa tekijällä on käytössään terällisiä tai terättömiä astaloita tai vastaavia alistamisvälineitä. Psyykinen väkivalta

pitää sisällään huomaamatta tai tarkoituksellisesti käytetyt sanavalinnat, juoruilun, puheet, panettelun, solvaukset, häirintäsoitot, kirjoitukset, ilmaisut ja eleet sekä käyttäytymisen ja teot, jotka aiheuttavat toiselle henkilölle pahaa mieltä tai loukkaavat toisen tunteita. Mieltä pahoitetaan ja tunteita loukataan. (Virpiranta 2010, 90–91.)

Rikoslaki 19.12.1889/39 määrittelee ja luokittelee väkivallan siten, että lähinnä pahoinpitelyt, seksuaalinen väkivalta eri ilmentymineen ja jossain määrin myös laiton uhkaus ovat väkivallaksi katsottavia. Poliisin tavoitteena on löytää tapauksista rikoslain määrittelemiä piirteitä. Esimerkiksi törkeä pahoinpitely voidaan tahosta riippuen määritellä monella eri tavalla. Olisikin tärkeää omata yhtenäinen tulkinta käsitteiden käytössä poliisin, työpaikkojen, työsuojeluviranomaisten ynnä muiden kesken. (Väkivalta työtehtävissä-työryhmän loppuraportti 2004, 5.)

3.2 Väkivallan seuraukset

Väkivalta aiheuttaa traumoja niin uhrille, silminnäkijälle kuin tekijälle. Se on aina yllätyksenä tuleva, vaikka ihminen olisi varautunut ennaltaehkäisevästi rikoksia vastaan itseään ja omaisuuttaan suojaten erilaisin turvakeinoin. Turvakeinot eivät välttämättä pysty varmistamaan ettei rikos osu omalle kohdalle. Kokemus rikoksesta on ikävä ja yleensä järkyttävä. Tyrmistystä pahentaa se, että rikoksen tekijä on toinen ihminen. Turvallisuuden tunne, eli yksi ihmisen perustarpeista, järkkyy ja aiheuttaa erilaisia reaktioita. Useat eri tekijät vaikuttavat kokemustapaan, kuten tapahtuman piirteet, tuen saaminen sekä uhrin yksilölliset ominaisuudet. Rikoksen seuraukset eivät rajoitu pelkäämiseen uhriin, vaan koskettavat tämän lähipiiriä, mahdollisia silminnäkijöitä ja tapahtuneen tietoonsa saaneita. Muiden kokemat tuntemukset ja tapa reagoida voivat olla hyvin samankaltaisia kuin uhrin. Rikoksen piirteillä ja sen vakavuusasteella, sekä tapahtuman kerta- tai sarjaluonteisuudella, on merkitystä siihen, millaisia seurauksia siitä uhrille koituu. (Kjällman 2011, 19; Pohjanmaahanke 2012.)

Tapahtuneella rikoksella on seurauksia uhrin elämän eri osa-alueilla. Vaikutukset näkyvät osittain heti ja osittain jonkin ajan kuluttua ja niistä jotkin on helposti tunnistettavissa rikostapahtumasta johtuvaksi, mutta sillä voi olla myös välillisesti koituvia seurauksia. Vaikutukset voidaan jaotella fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja taloudellisiin ja niiden lisäksi mahdollisesti seuraava rikosprosessi ja epätietoisuus tilanteesta voivat synnyttää hämmennystä. Rikoksen vakavuuden laadusta riippuen aiheutuu siitä uhrille yleensä vähintään mielipahaa ja jopa traumaattiseen kriisiin viittaavia oireita. Lievätkin väkivaltarikoskokemukset ovat odottamattomia ja henkistä painetta aiheuttavia tapahtumia, joissa ihminen joutuu fyysisen tai psyykkisen uhan kohteeksi. Siten ne sisältävät traumaattisen kokemuksen tunnusmerkkejä. Yllätyksenä tullut, epämiellyttävä, vaarantunteen herättävä tilanne aiheuttaa ahdistusta, pelkoa ja avuttomuutta. (Hintikka 2011, 21.)

Aina uhrille ei seuraa ruumiillisia vammoja, mutta psyykinen paine voi aiheuttaa fyysistäkin oireilua. Traumatisoiva tilanne synnyttää fyysisiä tuntemuksia, kuten uhkaavan tilanteen ollessa päällä sydämen lyöntirytmien tihentymistä, hengityksen nopeutumista, lihasten jännittymistä ja aistien terävöitymistä. Ruumis valmistautuu puolustautumiseen tai pakenemiseen. Kyse on ihmiskehon automaattisesta, hermoston säätelemästä toiminnasta. Jos uhri kokee olevansa umpikujassa, vailla pakenemis- tai puolustautumismahdollisuutta, voi hermosto lamauttaa ihmisen. Tällöin keho edelleen toimii tahdosta riippumattomasti ja tavoitteena on selviytyä mahdollisimman vähin seurauksin. Kehon reaktiotila, eli ylivireystila, voi jäädä päälle tapahtumien jälkeenkin, näkyen esimerkiksi univaikeuksina ja levottomuutena. Vielä pitkänkin ajan päästä voi jokin tilanteesta muistuttava seikka palauttaa kehon ylivireystilaan, mikä puolestaan voi stressin lisäksi aiheuttaa fyysisiä oireita. (Hintikka 2011, 23.)

Väkivallasta seurauksena olevia fyysisiä vammoja voivat olla vähäinen ihon punoitus ja mustelmat, mutta seurauksena voi olla myös pysyvä vamma tai jopa kuolema. Vammat voivat olla kosmeettisia, jossakin määrin toimintakykyä haittaavia tai pysyvästi invalisoivia. Ruumiillisten vammojen hoidattaminen lääkäriellä on tärkeää ja on myös hyvä samalla käydä läpi koko tapahtuma, että lääkäri osaa arvioida mahdollisen jatkohoidon tarpeen ja tuoda esiin lausunnossaan vammojen ja tapahtumien sidonnaisuuden. (Hintikka 2011, 23.)

Väkivallasta koituvat näkyvät fyysiset vammat voivat olla ulkopuolisten silmissä hämmentäviä. Ne herättävät kysymyksiä, keräävät katseita tai niihin voidaan suhtautua vähättelevästi. Uhri voi tuntea olevansa selitysvelvollinen ja myös häpeän tunteet voivat nousta pintaan. Fyysiset vammat eivät välttämättä ole näkyviä, vaan väkivallasta on voinut koitua sisäisiä vammoja, kuten päähän kohdistunutta vahinkoa. Tällöin voi seurauksena olla luonteen piirteisiin ilmaantuvia muutoksia tai hankaluuksia kommunikoinnissa. Vammoista toipuminen voi vaatia pitkän aikavälin kuntoutusta ja hoitoa ja psyykkinen eheytyminen alkaa usein vasta fyysisistä vammoista toipumisen jälkeen. Jos uhrille jää parantumattomia vammoja, on edessä uuteen tilanteeseen sopeutumisen prosessi. Pysyvistä vammoista voi seurata jopa työkyvyttömyys tai alan vaihto kuin myös muiden elämän osa-alueiden uudelleen järjestäminen. Väkivaltatilanteen jälkeinen fyysinen oireilu voi ilmentää myös traumasta aiheutunutta ylivireystilaa tai tunteiden kuohtunutta. Keho voi reagoida särkyinä, puutumisenä sekä vatsa- ja sydänoireina. Tällaisetkin oireilut tulee ottaa vakavasti, sillä tapahtunut on jättänyt ihmiseen kokonaisuutena jälkensä. (Hintikka 2011, 23- 24.)

4 TYÖTURVALLISUUS SOSIAALIALALLA

Työnantajaa velvoittaa laki pitämään huolen työntekijöiden turvallisuudesta, terveydestä ja hyvinvoinnista ja sitä varten Suomessa onkin olemassa kattava lainsäädäntö. Työsuojelulainsäädännön perustan muodostavat Työturvallisuuslaki 23.8.2002/73, Työsuojelun valvonta-laki 20.1.2006/44 ja Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383 ja näitä täydentävät alakohtaiset lainsäädännöt. Työpaikkojen tulee olla ajan tasalla säädöksistä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012; Finlex 2012.)

Työturvallisuudesta huolehtiminen jakaantuu organisaatiossa eri johtotasoille. Ylin johto määrittelee raamit minkä mukaan työturvallisuus toteutuu ja se myös vahtii, että annettuja ohjeita noudatetaan. Päämääränä on varmistaa työntekijöille turvalliset työolosuhteet. Keskitason esimiehet jatkavat työturvallisuusprosessin eteenpäin viemistä ja kehittämistä laatimalla työturvallisuusohjeistuksen ja huolehtimalla sen informoimisesta, sekä järjestämällä suora työturvallisuuden valvonta. Näitä käytännön toimia, tiedottamista ja valvontaa, hoitavat lähiesimiehet. He myös varmistavat käytössä olevien työmenetelmien turvallisuuden. (Sosiaaliportti 2012.)

Työturvallisuuslaki velvoittaa myös työntekijöitä ja määrittää heidän oikeuksiaan työturvallisuuteen liittyen. Laki määrää työntekijää tiedottamaan välittömästi työnantajalle koettuaan väkivaltaa tai sen uhkaa ja lisäksi ilmoittamaan havaitsemistaan turvallisuutta ja terveyttä riskeeraavat epäkohdat. Jos riski väkivaltaan tai sen uhkaan työssä on olemassa, on se huomioitava ennaltaehkäisevästi. Työturvallisuuslain tarkoitus on myös suojata psyykkistä terveyttä ja siksi se erittelee väkivallan uhan, häirinnän ja muun asiattoman käytöksen, yksintyöskentelyn ja yötyön turvallisuutta vaarantavaksi ja uhkaa aiheuttavaksi. (Rossinen 2011, 78–79.)

Työturvallisuuslaki myös sanoo, että työntekijän täytyy mahdollisuuksien mukaan huolehtia niin omasta kuin työtovereiden turvallisuudesta ja terveydestä. Hänen on varustauduttava tarvittaessa asianmukaisin työvarustein ja – välinein, noudatettava annettua ohjeistusta ja sääntöjä sekä huomioitava työolosuhteiden vaatima varovaisuus ja tarkkuus työssään. Jos työntekijä katsoo työn olevan liian vaarallinen itselleen tai muille

työntekijöille, on hänellä oikeus kieltäytyä tehtävästä niin kauan kuin työnantaja on poistanut riskit. (Sosiaaliportti 2012.)

Yleinen käytäntö työpaikoilla on, että työntekijät täyttäsivät lomakkeen sattuneesta väkivalta tai uhkatilanteesta. Tämä ilmoitus menee käytännöistä riippuen työnantajalle, työsuojeluvastuutetulle, työsuojelupäällikölle tai työterveyshuoltoon tai kummallekin taholle. Tapahtuneesta tulee kuitenkin kertoa edes suullisesti lähimmälle esimiehelle, jonka tehtävä on huolehtia toimenpiteistä. Mutta todellisuudessa kirjallisten ilmoitusten määrä on vähäinen ja tapahtumat voivat hautautua eikä informaatio kulje eteenpäin eri työturvallisuuden vastuutahoille. Ilmoituksista olisi koottava ajoittain tilasto, joka tulisi käydä läpi työnantajista ja työntekijöistä kootun työryhmän kanssa tai työsuojelutoimikunnassa. (Sosiaaliportti 2012)

4.1 Työväkivalta sosiaalialalla

Työpaikka on yleensä työntekijälle tärkeä ja hän saattaa joutua kohtaamaan lievää tai vakavaa työväkivaltaa useinkin. Vähäinenkin työntekijään suunnattu väkivalta on aina rikos, kun se tapahtuu asiakaspalvelutilanteessa tai asiakkaan asiaa hoidettaessa. Työväkivaltilanteen jälkeen uhria tulee informoida rikosprosessin etenemisestä. (Rossinen 2011, 78.)

Työväkivallan riskien kartoitus ja arviointi ovat ensimmäisiä vaiheita pyrkimyksessä ehkäistä ja hallita työväkivaltilanteita. Näin panostetaan työyhteisön hyvinvointiin ja työtehokkuuteen. Työväkivaltaa ei saa sivuuttaa, vaan tarvittaviin toimenpiteisiin on ryhdyttävä heti. Hyvä keskusteluyhteys, uhrin näkökannan ja tunteiden huomioiminen ovat tärkeitä seikkoja tapahtuneen selvittämisessä ja asioiden eteenpäin viemisessä. Näin edesautetaan kaikkien asianosaisten tapahtuneen prosessointia. (Rossinen 2011, 79.)

Työväkivallaksi luokitellaan sellaiset tilanteet, joissa työntekijä kohtaa sanallista loukkaamista, uhkaa tai pahoinpitelyä työympäristössä ja hänen turvallisuutensa, terveytensä tai hyvinvointinsa vaarantuu. Työväkivallaksi voidaan myös määritellä tilanteet, joissa väkivalta tai uhkaava väkivalta kohdistuu työntekijään, hänen läheiseensä tai muihin asiakkaisiin työpaikalla, työmatkalla tai työpaikkaan verrattavissa olevassa paikassa. Yleisimmin se esiintyy sanallisena uhkailuna ja pelotteluna, mutta tilastotiedon ja tutkimusten perusteella näyttäisi, että fyysisen väkivallan määrä on kasvanut sekä raaistunut. (Puumi 2009, 3.)

Väkivalta voidaan nähdä yhtenä sosiaalisen vuorovaikutuksen tapana, jolloin asiakkaalla on tavoitteena saavuttaa vihaisella käytöksellä sellaista, jota hän ei koe saavansa muilla keinoilla. Asiakas saattaa painostaa, pelotella, uhkailla tai käyttää fyysistä väkivaltaa työntekijää kohtaan tavoitellessaan etuutta, palvelua tai työntekijän alistamista hallintansa ja valtansa vaikutusalueelle. Käytettäessä väkivaltaa välineenä vallan tai oman hyödyn tavoittelemisessa, puhutaan instrumentaalisesta väkivallasta. Väkivallan avulla voi myös tuoda esiin jotain merkittävää asiaa, kuten ahdistusta, epätoivoa, pelkoa, turhautumista tai kiukkua, jos näitä ei osaa muilla tavoin ilmaista. Tällaisessa tapauksessa voidaan puhua väkivallasta, joka on ekspressiivistä. (Antikainen-Juntunen 2009, 41.)

Saarelan ja Isotaluksen mukaan väkivalta voi jakautua kolmeen osaan: fyysinen väkivalta, väkivallalla uhkaaminen sekä kiusaaminen ja ahdistelu. On hankalaa erotella lievempiä väkivallan muotoja, esimerkiksi jos väkivallasta ei seuraa fyysisiä vammoja, jätetään se usein käsittelemättä tai tilastoimatta työpaikoilla, sillä sanallisesta uhkailusta selviytymisen ajatellaan kuuluvan työnkuvaan. Sanallisen loukkaamisen ja väkivallan eron huomaaminen voi olla hankalaa, josta johtuen useimmissa kyselyissä väkivalta esiintyy ainoastaan fyysisenä väkivaltana sekä sillä uhkailemisella. Tämän lisäksi turvallisuuskyselyssä kartoitetaan monesti seksuaalinen ahdistelu sekä häirintä. Työväkivaltaa voi olla työyhteisön sisällä, esimerkiksi työkavereiden kesken tai se voi tulla työyhteisön ulkopuolelta, jolloin tekijä on esimerkiksi asiakas. Erilaiset väkivallan tekijät vaativat erilaista ehkäisevää toimintaa. (Väkivalta työtehtävissä-työryhmän loppuraportti 2004, 4-5.)

Työväkivaltatutkimuksissa ei tavallisesti tutkita ollenkaan psyykkistä väkivaltaa tai sitä ei ole eroteltu ulkoisesta eli asiakkaiden käyttämästä ja sisäisestä eli työyhteisössä tapahtuvasta väkivallasta. Tämän vuoksi ei ole empiiristä tietoa sosiaalialan asiakkaiden kohdistaman psyykkisen väkivallan yleisyydestä työntekijöitä kohtaan. Kun asiaa ei tunneta tai tunnisteta tai siitä ollaan hiljaa, ei siihen voida tarttua. Psyykkisen väkivallan tutkiminen on vaativaa, koska jokainen kokee sen omakohtaisesti ja sen hetkisen tilanteen mukaan. (Antikainen-Juntunen 2009, 41.)

Työväkivallan muodot vaihtelevat sektorista riippuen. Sosiaalityössä kohdattu väkivalta on erilaista kuin esimerkiksi kotihoidossa tai perhetyössä. Väkivallan muodoista fyysistä väkivaltaa tapahtuu eniten perhetyössä ja henkistä sosiaalityössä. Nämä väkivallan ilmenemismuodot ovat sidoksissa työntekijän ja asiakkaan välisen yhteyden läheisyyteen tai etäisyyteen. Aina mitä läheisemmästä yhteydestä on kyse, sitä konkreettisempaa on myös työväkivalta. Mitä etäisempi tai virallisempi ja työntekijän asemaa esiintuova yhteys on, niin yleisimmin kyse on henkisestä väkivallasta ja verbaalisesta uhkailusta. (Antikainen-Juntunen 2007, 137.)

Työväkivallan ilmenemismuotoja:

- *uhkaava käytös*
 - *elein ja sanoin*
 - *huutaminen ja metelöiminen*
 - *kiroilu*
 - *tavaroiden heittäminen*
 - *omaisuuden rikkominen*
- *telehääriköinti*
 - *uhkailevat, vihjailevat soitot*
 - *tekstiviestit, sähköpostit*
- *ahdistelu ja pelottelu*
 - *liian lähelle pyrkiminen*
 - *henkeen ja terveyteen kohdistuva uhkailu*
 - *seksuaalinen lähentely ja ahdistelu*
 - *aseella uhkailu*
 - *läheisten uhkailu*
 - *julkinen nöyryyttäminen ja nolaaminen*
 - *oikeustoimilla tai julkisuudella uhkailu*
- *fyysinen väkivalta*
 - *kiinnipitäminen*
 - *huitominen, lyöminen ja potkiminen*

- *sylkeminen, pureminen ja raapiminen*
- *aseiden käyttö*

(Puumi, 2009, 3.)

4.2 Työväkivallan seuraukset

Työväkivallan seurauksena Suomessa menehtyy vuosittain keskimäärin kaksi ihmistä. Uhritutkimukset kertovat, että työpaikkaväkivaltatilanteita tapahtuu noin 140 000 vuodessa joista vamman aiheuttaneita tilanteita on noin 25 000. Työpaikkaväkivallasta on tullut yleisin naisten kokema väkivallan ilmentymä. Työtaturmatilastoihin työpaikkaväkivaltatilanteita tilastoidaan yli 2000 vuodessa, joista melkein kaksi kolmannesta on tapahtunut palvelualoilla. Työtaturmatilastoihin ei tilastoidu läheskään kaikki vammaan johtaneista väkivaltatapauksista. (Puumi 2009, 3.)

Sosiaalitaidon selvityksen mukaan (Antikainen-Juntunen 2007, 142.) henkistä väkivaltaa tai väkivallan uhkaa kokeneista sosiaalialan työntekijöistä kolmasosalle ja fyysistä väkivaltaa kokeneista neljäsosalle koitui terveydellisiä tai työssä viihtymiseen vaikuttavia seurauksia. Yleisimpiä seurauksia olivat vihantunteet asiakkaita kohtaan, ahdistuksen tunteet, pelko, unettomuus ja työmotivaation katoaminen. Vakavat fyysiset vammat ovat hyvin harvinaisia eikä kovin moni väkivaltatilanteessa ollut ole kokenut seurauksia raskaina. Sairauslomalle jääminen väkivaltakokemuksen jälkeen on myös harvinaista. Yleisimmin henkisen väkivallan ja väkivallan uhan kokeneille työntekijöille näyttää seuraavan tapahtumista henkistä huonoa oloa, itsetunnon horjumista sekä huonouden, häpeän ja itseinhon tunteita. Fyysisen väkivallan kokemuksista seuraa yleisemmin vihantunteita asiakkaisiin kohdistuen ja haluttomuus työntekoon. (Antikainen-Juntunen 2007, 142.)

Sosiaalityö on lähtökohtaisesti asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteen eriarvoisuutta korostavaa ja virallista. Työntekijällä on tällöin asiakkaan yli menevää määrittely-, toiminta ja päätösvaltaa. Työntekijöiden kohtaama väkivalta onkin useimmiten henkistä väkivaltaa ja sanallisesti esiintyvää uhkailua. Asiakas saattaa uhkailla korkeamman tahon puoleen kääntymisellä, kuten oikeudella, esimiehellä, työpaikan menetyksellä ynnä

muuta. Työntekijän ammattitaito kyseenalaistetaan, häntä voidaan herjata tai häiriköidä puhelimitse. Asiakas tähtää käytöksellään valtasuhteen muuttamiseen hänelle edullisemmaksi ja työntekijän osaamisen epäilykseen. (Antikainen-Juntunen 2007, 138.)

Työntekijät, jotka kohtaavat työväkivaltaa, reagoivat ja selvittävät tilannetta henkilökohtaisesti. Tavallisesti työväkivallasta kärsinyt työntekijä tuntee tilanteen häpeälliseksi ja se voi vaikuttaa ammatilliseen olemukseen. Työntekijä voi ajatella, että ei ole onnistunut ammatillisesti tai että hänessä itsessä on syy väkivaltatilanteen laukeamiseen, ja tällöin hän tuntee häpeää ja syyllisyyttä. Väkivaltaisessa tilanteessa syntyneet tunteet saattavat vaikuttaa työntekijän edellytyksiin kohdata jatkossa uhkaavasti käyttäytyviä asiakkaita. (Rossinen 2011, 75.)

Aggressiivisen tai räyhäävän asiakkaan kohtaaminen saa työntekijän sietokyvyn kokeukselle ja väkivallan kohteeksi joutuminen aiheuttaa pelkoa ja kärsimystä sekä laskee myös työtehoa. Työntekijä, joka kohtaa työssään väkivaltaa, voi tuntea ettei pysty selviytymään psyykkisesti vaikeasta tilanteesta, vaan hän pelkää kokoajan sekä on epävarmaa työssään ja se aiheuttaa erikaltaisia stressireaktioita. Vähäisetkin väkivalta- ja uhkatilanteet voivat selvittämättöminä saada aikaan henkisiä tai fyysisiä oireita ja näin aiheuttaa työntekijälle sairauspoissaoloja. (Rossinen 2011, 74 75.)

Väkivallan seurauksena syntyneet fyysiset jäljet voivat näkyä naarmuista ja mustelmista alkaen pahoihin vakaviin vammoihin. Kuitenkin tapahtuneen henkisen käsittelyn onnistuminen on tärkeää työkyvyn alenemisen tai sen menettämisen uhan torjunnassa. Työväkivallan psyykinen kokeminen vaihtelee yksilökohtaisesti. Toiselle kokemus voi olla vähäpätöinen, kun taas toinen joutuu vakavaan kriisiin, kyseenalaistaen omaa ammattitaitoaan ja elämän perusturvallisuutta. Sosiaalialan työntekijä on usein ammatissaan kutsumuksesta ja työhön sitoudutaan antaen itsestä kaiken, jolloin väkivallan kohtaaminen voi aiheuttaa häpeänkaltaisia tuntemuksia, kun kokee olevansa osaamaton. On hyvin tärkeää, että työntekijällä on mahdollisuus pidemmänkin ajan kuluttua palata jälkituntemusten puimiseen, sillä posttraumaattisen stressireaktion kaltaiset tunteet voivat ilmentyä viikkoja jälkeenpäin. (Järvinen 1994, 49.)

Työväkivaltatilanteista aiheutuvat seuraukset ylettyvät työntekijän ohella myös koko työyhteisöön. Väkivallan kokemus vaikuttaa työntekijän työhaluun, työtehoon ja jaksamiseen. Jos työväkivallan kohde on työntekijä tai työyhteisö, puhutaan suorasta työväkivallasta ja kun väkivallan kohde on työntekijän lähipiiri, puhutaan epäsuorasta väkivallasta. Työntekijää sekä hänen läheisiään voidaan uhkailla kostolla työväkivaltatilanteissa. Kun työntekijällä on pätevä edellytys olettaa, että hänen tai perheen turvallisuutta uhataan, hän voi pyytää maistraattia asettamaan turvakiellon, jolloin hänen kotikunta- tai osoitetietojaan ei voida luovuttaa väestötietojärjestelmästä kuin ainoastaan viranomaisille, jotka tietävät turvakiellosta. (Rossinen 2011, 75.)

4.3 Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksen turvallisuusohjeet

Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksessa on annettu ohjeet henkilökunnalle uhkaaviin tilanteisiin varautumiseksi. Nämä ohjeet on tarkoitettu kaikkien työntekijöiden käyttöön. Ohjeisiin tutustumalla ja niiden mukaan toimimalla on mahdollista välttää vakavalta väkivallan uhalta tai väkivallalta.

Sosiaalipalvelukeskuksen turvallisuusohjeessa ohjataan työntekijää varautumaan ennalta uhkaaviin tilanteisiin. Turvahälytin on pidettävä aina käden lähetyvillä ja sillä on hälytettävä heti tilanteen tuntuaessa uhkaavalta. On myös hyvä varmistaa työtoverin olevan lähistöllä, ja tämän olevan tilanteen tasalla, sekä lisäksi tiedottaa riskialttiista tilanteesta vastaanottoon. Tapaamistilassa tulisi olla turvaovi. Jos työntekijä tietää tulevan asiakastapaamisen olevan uhkaavan ja haluaa vartijan mukaan tilanteeseen, on mahdollista saada Rovaniemen liike- ja teollisuusvartiointi Oy:stä vartija paikalle. Ohjeistuksessa kehoitetaan, ettei otettaisi asiakasta vastaan yksin klo 16 jälkeen, jos epäilee, että tilanne voi olla uhkaava. Jos työntekijä kuulee hälytyksen, hänellä on velvollisuus auttaa hälyttäjää, mikäli se on mahdollista. (Uhkaaviin tilanteisiin varautuminen 2011.)

Myös kotikäyntiin työntekijää kehoitetaan valmistautumaan huomioimalla turvallisuusasiat. Näitä asioita on tiedostaa uhkaava tilanne, pyytää toinen työntekijä mukaan ja

ilmoittaa esimiehelle ajoissa ennen kotikäyntiä aika ja paikka. (Uhkaaviin tilanteisiin varautuminen 2011.)

Uhkaavien tilanteiden jälkeen tulee niistä ilmoittaa esimiehelle ja tehdä läheltä piti - ilmoitus työsuojeluun sekä myös ilmoittaa vastaanottoon asiakkaan uhkailusta. (Uhkaaviin tilanteisiin varautuminen 2011.)

Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksessa Rovakatu 1 on myös toimintaohjeet väkivaltaisten tilanteiden varalta esitteessä ”Ohje vakavaa väkivaltatilannetta varten”. Näihin ohjeisiin on henkilökunnan hyvä tutustua etukäteen ja myös tietää mistä nämä ohjeet löytyvät tarvittaessa.

Työntekijän huomattaessa vakavaa väkivaltaa tai sen uhkaa, hänen tulee tehdä viipymättä hätäilmoitus hätäkeskuksen puhelinnumeroon 112. Henkilö joka tekee ilmoituksen, tulee kertoa mitä on tapahtunut, osoite sekä paikkakunta. Hänen tulee vastata hätäkeskuksen virkailijan kysymyksiin, sekä toimia ohjeiden mukaan. Puhelun voi lopettaa, kun siihen on lupa. Mahdollisuuksien mukaan tulee poliisille antaa opastus sekä arvio tilanteesta. (Ohje vakavaa väkivaltatilannetta varten 2011.)

Fyysisen väkivallan kokemus on kaikissa tapauksissa omanlaisensa. Tärkeää on, että tilanne pysyy rauhallisena, se saadaan hallintaan, sekä ehkäistään ihmisiin kohdistuva väkivalta. Tulee muistaa, että kenenkään ei tule asettua tilanteessa vaaraan, vaan selvitystilanteessa tulee olla useampi henkilö matkassa. Tarpeen mukaan henkilökunta ja asiakkaat ohjataan ulos palvelukeskuksesta noudattamalla tilanteen vaatimaa varovaisuutta. Kokoontuminen tapahtuu pääkirjaston etupihalle, joka sijaitsee kaupungintalon ja Lappia-talon välipihalla. Väkivallan uhrille pitää antaa heti ensiapua, kun tilanne on vaaraton. (Ohje vakavaa väkivaltatilannetta varten 2011.)

5 TYÖVÄKIVALLAN JÄLKIHOITO

Väkivallan kokemus horjuttaa ihmisen psyykkistä hyvinvointia. Ahdistavaksi koettu tilanne laukaisee ruumiillisen suojausmekanismien vaikuttaen ihmisen psyykkiseenkin toimintaan. Todennäköisyys traumaattisen kriisin syntyyn on sitä suurempi mitä vakavampi rikos tai koettu uhka on ollut kyseessä. Traumaattinen kriisi omaa oman tunnusmerkistönsä erottuen muista kriisimuodoista ja sen tietyn kaavan mukainen vaihteellisuus on nähtävissä kaikilla uhreilla alkaen shokkivaiheesta ja edeten siitä reaktiovaiheeseen, työstämis- ja käsittelyvaiheeseen ja lopuksi uudelleen suuntautumiseen. (Hintikka 2011, 24, 25.)

Väkivaltaa kokemaan joutuneelle voi seurauksena tulla erilaisia traumaperäisiä stressihäiriöitä. Yleisimpiä sokkivaiheessa ilmeneviä reaktioita ovat lamaantuminen, yliaktiivisuus, paniikki ja apatia. Fyysisinä reaktioina voi tulla esimerkiksi oksentaminen, vapina, puistatus ja jäsenten puuttuminen. Myöhemmin voi ilmetä mielialan vaihteluja, univaikeuksia, ärtymystä, mieleen tunkeutuvia ajatuksia, vihaisuutta itselle, syyllisyyden tunteita, häpeää ja ongelmia ihmissuhteissa. Muut työyhteisön jäsenet voivat tuntea itsensä välillisiksi uhreiksi ja siksi kokea pahaa oloa sekä stressireaktioita muistuttavia oireita. (Waitinen & Ripatti 2011, 38–39.)

Tieto väkivallan tai sen uhan tapahtumisesta työssä voi jäädä helposti vain työntekijän tietoon. Vain noin kolmasosa työntekijöistä keskustelelee tapahtuneesta lähiesimiehensä kanssa, olipa kyse fyysisestä tai henkisestä väkivallasta tai uhasta. Tiimi- tai osastokokouksissa on otettu helpommin puheeksi fyysisen väkivallan kokemukset. Yleisesti ottaen näyttää siltä, että työntekijä kertoo useammin kokemastaan väkivallasta sen tapahtuttua fyysisellä tasolla. Väkivallan jälkipuinti on myös valitettavan harvinaista. Fyysisen väkivallan tilanteisiin suhtaudutaan virallisemmin kuin henkisen tai väkivallan uhkatilanteisiin. (Antikainen-Juntunen 2007, 93–94.)

5.1 Jälkihoidon käytänteet

Yleensä väkivaltatilanteessa ihminen toimii hallitusti, mutta tilanteen jälkeen seuraa laukeaminen josta seuraa erilaisia tunnereaktioita. Väkivallan ja sen uhan kohtaaminen ovat työyhteisön yhteiseen käsittelyyn kuuluvia asioita. Kaikilla täytyy olla mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja kokemuksensa. Tarpeen mukaan asian käsittelyyn voi osallistua asiantuntija työterveyshuollosta. Yksilötasolla jälkihoidon tärkein tehtävä on varmistaa, ettei väkivaltaa tai sen uhkaa kokenut jää yksin. Väkivaltaa kokenut ei aina itse tiedosta tarvitsevansa apua. Jälkihoidon aloittaminen on esimiehen vastuulla ja se täytyy aloittaa heti tapahtuneen jälkeen. Ensimmäisiä väkivaltatapauksen jälkeen tehtäviä toimenpiteitä on kartoittaa mahdollinen välitön työterveyshuollon tarve ja tehdä lääketieteellinen selvitys tarpeen mukaan mahdollisten vammojen varalta. Vammoja voi olla vaikea todentaa myöhemmin. (Järvinen 1994, 47.)

Jälkihoitoa tarvitaan, kun työntekijä on kokenut läheltä piti -tilanteen, uhkauksen, lievän tai vakavan pahoinpitelyn. Tai hän on kohdannut voimakkaita tunnereaktioita aiheuttavan tilanteen, kuten kuoleman tai vammautumisen. Työpaikalla, jossa työntekijällä on riski altistua väkivallalle tai sen uhalle, on oltava valmiudet jälkihoitoon. Jälkihoidon täytyy alkaa enintään 1-2 vuorokauden päästä tapahtuneesta. Jälkihoidon tavoitteena on helpottaa väkivallan seurauksena tulevia vaikutuksia uhrille ja muille työntekijöille. Näin autetaan uhria ja muuta työyhteisöä palaamaan normaaleihin olosuhteisiin niin työssä kuin muussa elämässä sekä estetään pitkäaikaisten henkisten vammojen synty. Työpaikan työterveyshuolto on luontevin jälkihoidon tarjoaja, mutta on mahdollista saada palveluja myös erikoisasiantuntijoilta. Myös ryhmälle annettava jälkihoito voi olla tarpeellista. Tapahtunutta tulee käsitellä myös työkavereiden ja esimiesten kanssa. (Savonia 2012; Työsuojeluhallinto 2011.)

Työpaikan turvallisuusohjeista on löydyttävä jälkihoitosuunnitelma. Työpaikoilla tulee olla rakennettuna jälkipuinti- ja hoitojärjestelmä väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuneille yksilöille tai ryhmille. Turvallisuusohjeiden laatiminen on työnantajan ja lähiesimiesten vastuulla samoin kuin kouluttaminen ja kertaaminen, päivystysapuun ohjaaminen ja työterveyshuoltoon yhteyden ylläpito. Lähiesimiehen tulee olla selvillä ti-

lanteesta ja järjestää uhrille ensiapu, turvattu kotimatka, uhrin lähiomaisille tiedottaminen, jälkioireilujen havainnointi, työterveyshuoltoon ohjaaminen ja tukea työhön paluuta. (Työsuojeluhallinto 2011.)

Väkivallan uhasta ja väkivallasta täytyisi tehdä kirjallinen raportti. Jos seurauksena on ruumiin vamma tai vähintään kolme sairauslomapäivää, täytyisi tehdä myös tapaturmaselostus, jossa kerrotaan tarkemmin. Nyrkkisääntönä voidaan pitää että raportti täytyisi tehdä aina kun tilanne on ollut poikkeuksellinen eli työntekijän kokemus väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutumisesta on peruste raportin laatimiselle. Raportoimalla esimiehelle tapahtumista tuodaan esiin mahdollisia työturvallisuusongelmia, ja näin johto voi hyödyntää raportteja turvallisuusriskien kartoittamisessa. (Waitinen & Ripatti 2011, 39; Järvinen 1994, 47.)

Väkivaltatilanteiden käsittely sosiaaalialalla vaihtelee ammattiryhmittäin. Esimerkiksi kotihoidossa sattuu eniten väkivaltatilanteita ja niitä käsitellään monin eri tavoin. Perhe-työssä puolestaan on käytössä yleisimmin viralliset käsittelytavat, kuten keskustelu lähiesimiehen kanssa, tiimikäsittelyt ja työnohjaus. Sosiaalityöntekijöiden kokemat väkivaltatilanteet jäävät muita ammattiryhmiä useammin tyystin käsittelemättä työpaikalla. Esimiesten vastausten perusteella työväkivaltatilanteita käsitellään työpaikoilla selkeästi useammin virallisesti esimiehen kanssa tai tiimissä tai osastokokouksessa kuin työntekijöiden vastausten mukaan. Merkille pantavaa on, että väkivaltatilanteiden lukumäärä on esimiesten vastauksissa pieni erityisesti fyysisen väkivallan osalta. Fyysisiä väkivaltatilanteita ei käyty läpi esimiesten vastausten mukaan yhtä usein tiimeissä ja osastokokouksissa kuin henkisiä ja uhkatilanteita. Näiden tapausten käsittely tapahtui useammin työnohjauksessa tai jollain muulla tavalla. Muita tapoja olivat erikseen tätä tilannetta varten koolle kutsuttu työpalaveri, asian käsittely asiakkaan kanssa ja lääkärin kotikäynti asiakkaan luokse. (Antikainen-Juntunen 2007, 94–95.)

Yleisin tapa käsitellä sattuneita työväkivaltatilanteita töissä on niiden epävirallinen käsittely työtovereiden kanssa. Sosiaalityöntekijöille sattuneet tapaukset jäävät muita useammin piiloon ja käsittelemättä, minkä taustalla voi olla se, etteivät työntekijät tai esimiehet kokeneet tarpeelliseksi käydä niitä läpi. Sosiaalityössä tyypillisimmin esiintyvä

väkivalta on lievää, eli ei-fyysistä väkivaltaa ja siihen myös suhtaudutaan kevyesti. Työntekijöiden kohtaama sanallinen väkivalta; haukkuminen, mitätöinti, häirintä ja uhkailu voidaan kokea ikään kuin sosiaalityöhön kuuluvana ”luontaisena”, johon ei saa suhtautua liian vakavasti ja joka on kestävä jokaisen omalla tahollaan. Vaarana on, että työntekijän suljettua tilanteet sisälleen, alkaa hän kuormittua liikaa ja kertynyt painolasti purkautuu jonkin muun stressaavan tilanteen yhteydessä vakavina oireina tai sairautena. (Hämäläinen 2000, 58; Antikainen-Juntunen 2007, 142–143.)

Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeen mukaan (Antikainen-Juntunen 2007, 97.) väkivaltilanteiden jälkeisiä yleisimpiä muutoksia organisaatioissa ovat: työparityöskentelyyn siirtyminen väkivaltaa tehneen asiakkaan kohdalla; tapahtuneen läpikäyminen asiakkaan kanssa; asiakkuuden vaihtaminen toiselle työntekijälle; asiakkaan ohjaaminen asiantuntija-avun (lääkärin avun) piiriin; yhteisten toimintaohjeiden laatiminen työntekijöiden kanssa kyseessä olevan asiakkaan osalta; kotikäynti-, parityöskentely- sekä uhkatilanteiden ilmoittamis- ja kirjaamisohjeiden läpikäyminen ja tarvittaessa muokkaaminen varsinkin kyseessä olevan asiakkaan osalta; ammatillisuuden säilyttämiseen keskittyminen kyseisissä tilanteissa; mahdolliset muutokset aikajärjestelyissä. (Antikainen-Juntunen 2007, 97.)

Työpaikan ulkopuolelta työntekijät saavat tukea useimmiten läheisiltä. Työterveyshuollon osuus työväkivaltilanteiden käsittelyssä on vähäinen, kuten myös muun terveydenhuollon ja työsuojelun. Yksittäiset työntekijät ovat saaneet näiltä tahoilta tukea fyysisten väkivaltilanteiden yhteydessä vähän useammin kuin henkisten ja uhkatilanteiden. Virallisia tahoja useammin työntekijät saivat tukea joltakin anonymiksi jäävältä muulta taholta. (Antikainen-Juntunen 2007, 95–96.)

5.2 Jälkihoidon menetelmät

Työterveyshuollon tulee järjestää tarvittaessa somaattinen hoito ja tutkimus ja samalla arvioida uhrin keskusteluavun tarve. Jos työterveysasemalla ei ole resursseja henkisen tuen järjestämiseen, tulisi uhri ohjata erityisosaamisen piiriin, kuten psykiatrissa krii-

siapua tarjoaville klinikoille, kriisikeskuksiin, psykiatrille tai psykologille. Sairausloman tarve tulee kartoittaa tapauskohtaisesti harkiten sen vaikutusta, sillä loma voi olla tapauksesta riippuen tarpeellinen, mutta myös vaikeuttaa työhön palaamista. Kaikkien hoitoprosessiin osallistuvien osapuolien toiminnan yhdistävänä tekijänä täytyisi olla nopea toiminta jälkihoidon käynnistämisessä sekä joustava hoidon jatkuvuus. Yksiköllisyyden huomioiminen on tärkeää. Uhrin senhetkinen työkyky ja mahdollisesti horjunut ammatillinen itsetunto tulisi huomioida tukitoimissa. (Järvinen 1994, 51.)

Uhka- ja väkivaltatilanteen jälkeen työntekijällä voi esiintyä ahdistavia tuntemuksia, mutta usein tällaiset tunteet saatetaan torjua. Työntekijä ei tällöin mielestään tarvitse hoitoja. On kuitenkin tärkeää muistaa, että koettu uhka- ja väkivaltatilanne aiheuttaa aina jälkioireiluja. Jälkioireilujen voimakkuus on yksilökohtaista ja tukea on aina mahdollista saada. Jälkihoidon menetelmiä ovat *defusing eli rauhoittumiskeskustelu; debriefing eli jälkipuinti; kahdenkeskinen keskustelu eli luottamuksellinen keskustelu terveydenhuollon ammattilaisen kanssa* sekä *työyhteisön tuki*. Lievemmissä tapauksissa on riittävää, että työpaikalla käsitellään tilannetta tiimissä tai osastokokouksessa. Myös yksilö- tai ryhmätyönohjaus voi olla tarpeen. (Työterveyslaitos 2010; Savonia 2012.)

Psykologinen jälkipuinti pitää sisällään aistimusten ja reaktioiden yksityiskohtiin puretuvaa ryhmätyöskentelyä. Sen tarkoitus on lieventää tilanteen jälkivaikutusta ja tukea työntekijän toipumista stressistä. Kokemuksen laadusta riippuen negatiivisista seurauksista kärsii 20–80%, jos psykologinen jälkipuinti sivutetaan. Parhaiten jälkipuinnin vetäjäksi soveltuu uhrin oma työyksikkö. Yksikkö voi käsitellä tapahtunutta sitä varten järjestetyissä palavereissa, keskusteluissa tai muun kokouksen osana. Ensiarvoisen tärkeinä jälkipuinnin tukijoina ovat lähiesimiehet sekä ylempi johto. Yksiköissä voi myös mahdollisesti olla oma jälkipuinti- tai tukihenkilö järjestelmä. Tukihenkilöiksi sopivat myös organisaation omat koulutuksen saaneet työnohjaajat. Tukitoiminnan tulisi olla mahdollista tapahtua työajalla. Organisaation eri tahojen edustajien yhteistyönä tapahtuvaan tukihenkilötoimintaan voitaisiin yhdistää kriisiryhmätoiminta, jolloin edustajat toimisivat uhrin tukijoina, mutta myös tapahtuneen tutkijoina. Ulkopuolelta järjestettävä jälkipuinti on erityiskoulutetun ryhmän vetämää, kuten esimerkiksi Suomen Psykologiliiton tai Suomen Punaisen Ristin järjestämää. (Järvinen 1994, 50.)

Defusing on psykologinen purkukokous; rauhoittumiskeskustelu. Sitä voidaan kutsua myös stressin pikapuruksi. Se on sokkivaiheen ryhmämuotoinen menetelmä, jossa käydään välittömästi tapahtuneen jälkeen lyhyt keskustelu koulutetun vertaistukihenkilön tai esimiehen vetämänä. Purkukokouksen vetäjä ei saa olla henkilö, joka on ollut itse mukana tapahtuneessa tilanteessa. Tarkoituksena on edesauttaa ihmisen toimintakyvyn palautumista. Siinä käydään läpi tapahtumien kulku siinä mukana olleiden henkilöiden kanssa ja kuullaan jokaisen versio tapahtumista sekä heidän tuntemuksiaan. Keskustelut ovat luottamuksellisia. (Työterveyslaitos 2010; Kainuun maakunta - kuntayhtymän palvelut 2011; Terveyskirjasto 2012.)

Debriefing istunnon kesto on yleensä 2-4 tuntia ja sen aikana ei pidetä taukoja. Tarkoituksena on pureutua asioihin syvemmin ja keskittyä kriisin synnyttämiin tuntemuksiin. Pyrkimyksenä on ennaltaehkäistä jälkireaktioita. Ihanteellisin ajankohta istunnon pitämiselle on 1-3 vuorokauden kuluttua tilanteesta. Ryhmään osallistuvat kaikki, jotka ovat olleet tilanteessa. Istuntoon on osallistumispakko, mutta siellä ei tarvitse puhua. Istunnossa ei tehdä muistiinpanoja. Tilaisuus on luottamuksellinen. Ryhmänvetäjiä on 1-2 ja heillä on koulutus menetelmään. (Työturvallisuuslaitos 2010; Kainuun maakunta – kuntayhtymän palvelut 2011.)

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Aikaisempi tutkimus

Tutustuimme opinnäytetyömme aiheeseen liittyen aikaisemmin toteutettuun tutkimukseen työturvallisuudesta sosiaalialalla: ”Työturvallisuus sosiaalialalla” -hanke (1.2.2006–31.05.2007). Kyseisestä tutkimuksesta saimme hyvää tietoa opinnäytetyömme teoriaosioon. Hankkeen tavoitteena oli saada tarkempaa tietoa sosiaalialalla ilmenevästä työväkivallasta. Hanke määritteli väkivallaksi asiakastyössä tapahtuvan henkisen ja fyysisen väkivallan ja sillä uhkailun. Hankkeeseen osallistui Uudenmaan ja Pohjois-Karjalan kuntien kotipalvelun- ja hoidon työntekijöitä, lastensuojelun perhetyöntekijöitä sekä sosiaalityöntekijöitä. Myös esimiehiä ja kuntien työsuojeluvaltuutettuja ja -päälliköitä oli mukana hankkeessa. Hankkeen tavoitteena oli saada näkemystä sosiaalialalla ilmenevästä työväkivallasta sekä kehittää työturvallisuutta. Tutkimustapoina oli työväkivaltakyselyjä sekä työkokoukset ja työyhteisökohtaiset keskustelut. Kyselyissä kartoitettiin fyysisen väkivallan ja sen uhan lisäksi henkistä väkivaltaa. Henkinen väkivalta jää monesti työväkivaltakartoituksista pois. Kysely selvitti työpaikkojen käytäntöjä työväkivallan ehkäisyssä ja hallitsemisessa. (Antikainen-Juntunen 2007, 3.)

6.2 Haastattelujen taustaa

Haastatteluilla pyrimme selvittämään tapahtuneen väkivaltatilanteen perustiedot, sen luonteen, tilanteen ja yhteyden. Tarvitsimme tapahtuneen taustatietoja johdatteluna sen jälkeisiin tapahtumiin. Kohdistimme haastatteluissa näkökulmamme väkivalta- tai uhkatilanteen jälkeiseen prosessiin ja toimintaan. Kuinka se käynnistyi, kuinka eteni, mitä piti sisällään. Olimme myös kiinnostuneita työntekijän tuntemuksista ja kokemuksista jälkihoidon suhteen: kokiko tämä saaneensa jälkihoitoa riittävästi ja oikeanlaisessa muodossa. Kartoitimme organisaation tarjoamia jälkihoidon palveluita. Pyrimme tulkitsemaan haastatteluista organisaation jälkihoitokulttuurin kehittämistarpeita ja ovatko työntekijät perillä organisaation jälkihoito-ohjeistuksesta ja sen tarkoituksesta, tai onko jälkihoidosta ylipäättään olemassa ohjeistusta.

Taustatyönä tiedustelimme sähköpostitse organisaatiolta sen jälkihoidon käytänteistä. Käytäntöön kuuluu tehdä läheltä piti -ilmoitus, joka menee lähiesimiehille, palvelupäällikölle, kaupungin työhyvinvointipäällikölle ja turvallisuuspäällikölle. Läheltä piti -ilmoituksessa on kohta, jossa kerrotaan miten on toimittu tapauksen jälkeen. Ohjeistuksena on annettu, että aina väkivalta- tai uhkatilanteiden jälkeen tulee esimiehen kanssa keskustella rikosilmoituksen tekemisestä, työntekijän tuen tarpeesta ja tarpeen mukaan työyhteisön tuen tarpeesta. Työterveyshuollon kautta on mahdollista viiden kerran kriisipalveluun ja tarvittaessa pidemmän ajan palveluun. Kaupunki myös ostaa Ensi- ja turvakodilta jälkipuintipalvelut kriisisopimuksella, ja tätä palvelua on mahdollisuus käyttää. Pyysimme myös Rovaniemen kaupungin yleistä turvallisuusohjetta, mutta se on vielä keskeneräinen, joten sitä emme voineet hyödyntää. Laitoimme kuitenkin merkille, että keskeneräisessä ohjeistuksessa oli mainittu myös jälkihoito. (Lintula 2012.)

Haastattelimme opinnäytetyöhöme kolmea Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksen työntekijää. Heidän kokemuksensa työväkivallasta tai sen uhasta olivat erilaisia ja he työskentelivät eri yksiköissä. Alla kerromme haastateltavien perustietoja ja kuvailemme tapahtuneet väkivalta- tai uhkatilanteet. Haastattelut tehtiin anonymoineina.

Haastateltava 1 oli keski-ikäinen nainen. Hän työskenteli sosiaalityöntekijänä aikuis-sosiaalityön piirissä. Uhkaus tuli kolmannen sektorin työntekijän kautta välitettynä. Uhkaaja oli keski-ikäinen miespuolinen mielenterveyskuntoutuja ja hän oli työntekijälle ennestään tuttu asiakas. Mies uhkasi tappaa työntekijän ja lisäksi tämä uhkaili myös työntekijän lasta.

Haastateltava 2 oli keski-ikäinen mieshenkilö, joka myös työskenteli aikuissosiaalityön piirissä. Hänellä oli runsaasti kokemusta henkisestä väkivallasta ja väkivallalla uhkailusta. Eniten hänen kertomastaan nousi esille tuore kokemus postin mukana saapuneesta kirjeestä. Mies oli aukaissut kirjeen, jonka sisällä oli partakoneen terä ja nimetön uhkaus/haukkumiskirje. Kirjeestä ei selvinnyt kenelle se oli osoitettu.

Haastateltava 3 oli sosiaalipalvelukeskuksessa työskentelevä keski-ikäinen nainen. Hän oli kokenut seksuaalista häirintää ennestään tutun nuoren miesasiakkaan taholta. Nainen oli mennyt yksin kotikäynnille kyseisen miesasiakkaan luokse ja ollut selin mieheen päin keittiön vesihanauksen luona, kun mies oli täysin yllättäen tarttunut häneen takaapäin kiinni ja osoittanut olevansa halukas seksuaaliseen kanssakäymiseen naisen kanssa. Nainen onnistui kääntymään ja tönäisemään miehen pois luotaan ja katkaisemaan tilanteen siihen ja poistumaan lyhyen sananvaihdon jälkeen asunnosta.

6.3 Toiminta ja tunteet heti tapahtuneen jälkeen

”Ensimmäisenä ajatuksena oli saada lapsi turvaan, ei mikään muu. Ajattelin vain, että lapsen saa päiväkodista turvaan.”

Haastateltavan kuvaus tunteistaan tappouhkauksen jälkeen kuvastaa hyvin järkyttävän tilanteen aiheuttamaa ensireaktiota. Työntekijä teki suullisen läheltä piti - ilmoituksen turvallisuuspäällikölle, joka antoi ohjeistuksen miten toimia. Lapsi haettiin turvaan päiväkodista ja poliisille tehtiin rikosilmoitus uhkauksesta.

Seksuaalista uhkaa kokenut työntekijä kertoi kokemistaan tunteista heti tapahtuneen jälkeen näin:

”Olin aivan tuohtunut ja hirveen hengästynytkin, kun mä silleen toisaalta säikähdin. Se oli ihan sellainen tilanne, että itkeä vai nauraako. Se tuntui niin käsittämättömältä.”

Työntekijä poistui asiakkaan asunnosta järkyttyneenä ja autoon päästyään hän ilmoitti tapahtuneesta puhelimitse esimiehelle, joka kysyi työntekijän vointia ja jaksamista.

”Menin portaat alas ja istahin autoon ja mulle tuli sellanen että huh, semmonen niinku jälkihiki, hengästyminen, ja aattelin, että ei voi olla totta. Sitten mä mietin, että mitä mä tekisin, että soitanko vai enkö.”

6.4 Asioiden eteneminen

Läheltä piti -ilmoitus tuli esiin jokaisessa haastattelussa ja oli tapahtuneen jälkeisessä prosessissa seuraava askel. Työntekijöille oli kuitenkin epäselvää kuinka tilanne etenee ilmoituksen täyttämisen jälkeen: mihin se päättyy ja onko siitä hyötyä. Työntekijät saivat lähiesimiehiltä hyvin kannustusta läheltä piti -ilmoituksen täyttämiseen.

”Kai ne joku sitten kattoo ja kerää sitä tietoa, mitä täällä tapahtuu, mutta tuota ei se tieto ole tullu mulle asti. Että kai siitä jotku tilastot on kuinka paljon henkilökunta kokee väkivaltaa ja minkälaisia tilanteita.”

”Siinä sitten tein läheltä piti -ilmoituksen, mutta ei siitä kuulunut koskaan mitään. Ettei sitä käyty edes katsomassa minkälainen terä siinä oli. Silloin mielessäni mietin, että saahan ilmoituksia tehdä, ettei puututa millään tavalla.”

”Sitten seuraavana aamuna mä tulin töihin ja ensin mä mietin, että annetaan olla, mä en puhu, ja sanoin, että annetaan olla.” ”Meillähän on nettissä läheltä piti -ilmoitus, joka pitää tehdä ja siinä selvittää, että miten kävi ja sitten kaikki tämmöiset asiat piti käydä läpi siinä. Ja mähän tein sen ilmoituksen.”

Haastateltavilta kysyttiin, onko heille tarjottu jälkihoidon palveluita ja onko jälkihoidosta olemassa ohjeistusta. Valitettavasti väkivallan tai sen uhan kokemisen jälkeinen prosessi tuntuu työntekijöiden kohdalla pysähtyvän läheltä piti -ilmoituksen täyttämisen jälkeen, etenkin kun koettu väkivaltatilanne on esiintynyt uhkailun tasolla. Työntekijät olivat kyllä keskustelleet tapahtumista lähiesimiehen kanssa ainakin heti tilanteen jälkeen. Kahdella haastateltavista kuitenkin tapahtumien jälkeinen prosessi loppui nopeasti. Työntekijät kokivat osittain saaneensa mahdollisuuden jatkaa jälkihoidon prosessissa eteenpäin, mutta toisaalta yksi haastateltava kertoi prosessin loppuneen lyhyeen, eikä hänelle tarjottu minkäänlaisia jälkihoidon palveluita. Toisaalta haastatteluissa kävi myös

ilmi, ettei työntekijä välttämättä koe tarvitsevansa jälkihoitoa ollenkaan tai tarve on hyvin vähäinen.

”On ehkä kerran pari kysytty jälkeen, että tarvitseeko jotakin, mut en ole koskaan kokenut, että jollekin pitäis käydä juttelemassa.”

Yksi haastatelluista kertoi saaneensa työterveyshuollossa fysioterapiaa sekä keskustelua apua työterveyshoitajalta. Hänen lähiesimiehensä myös järjesti tapaamisen, jossa paikalla olivat ylempi esimies, lähiesimies, tekijä ja työntekijä itse. Työsuojelusta oltiin häneen yhteydessä sähköpostitse ja kysyttiin hänen vointiaan sekä kerrottiin että sinne voi olla yhteyksissä tarvittaessa.

”Kerroin hänelle tän tilanteen. No sitten puhuttiin. En mä sitten loppujen lopuksi kuitenkaan siitä eteenpäin menny, että mä olisin esimerkiksi käyny työterveyspsykologilla. Että en mä sitten niinku siellä. Aina välillä miettiny, että oisko mun pitäny käydä. Että koska se ainoa prosessi mikä käytiin läpi, että tää meidän ylempi esimies pääkonttorilta, sitten tää mun esimies, minä ja tää henkilö. He kaksi, minä ja tää nuori mies, tavattiin ja käytiin läpi sitä asiaa.”

Työntekijät kokivat työyhteisön tuen hyvin tärkeäksi ja se voikin olla ainoa jälkihoidon muoto. He keskustelivat tapahtuneista työyhteisössä ja saivat sieltä tukea. Toisaalta työyhteisöltä saatuun tukeen vaikuttavat työntekijän oma luonne ja työyhteisön ilmapiiri. Jollekin voi olla hyvin helppoa puhua ja avautua asiasta, kun taas toiselle se voi olla vaikeaa. Myös työyhteisön suhtautuminen asiaan vaikuttaa.

”On pystyny avoimesti puhumaan. Ei ole tarvinnu omassa päässään kantaa. Olen sen verran avoin luonne.”

”Jotenki että työyhteisö, että esimiehet ei reagoi millään tavalla, jos työntekijä kohtaa väkivaltaa. Niin sitten tämä työyhteisö, sehän on työyhteisön hyvinvointia, että kerrotaan, että tämmöinen on ja miten se on hoidettu ja varsinkin lähityöyhteisö, niin se koskettaa meitä kaikkia, jos yksi saa jonku

uhkauksen, ettei se kosketa sitä yksittäistä henkilöä vaan koko sitä työyhteisöä.”

6.5 Mikä toimi, mikä ei ja kehittämisajatuksia

Kysyimme haastateltavilta mikä heidän mielestään jälkeempään ajateltuna toimi tai tuntui hyvältä väkivalta- tai uhkatilanteen jälkeen.

”Suullinen nopea tieto mitä saatiin työturvallisuuspuolelta, niin mitkä ohjeet häneltä sain. Poliisilta saatiin ohjeet ja sitten se poliisin yhteydenpito minuun, kun se henkilö oli tavoitettu.”

”Se tapaaminen esimiesten ja asiakkaan kanssa. Koin että työyhteisö oli tukena. Turvallisuusihmisillä oli asia tiedossa.”

”Kaikki se toimi mitä olin itse valmis ottamaan vastaan.”

Kysyimme haastateltavilta myös, mikä heidän mielestään ei toiminut tai ei tuntunut hyvältä.

”Ettei ole vaan nää kaavakkeet mitkä löytyy netistä, vaan sen henkilön läsnäolo.”

”Ehkä olisi voinut olla enemmän... Olis ottanut yhteyttä henkilökohtaisesti ja olis vaikka pyytänyt juttelemaan kanssaan.”

”Minkäänäköistä reagointia. Ei yhtään. Mie en tuota tiiä onko täällä mihinkään muihinkaan. Kyllähän se lähiesimies sitä taivasteli, mutta se oli se taivastelu ja sillä hyvä.”

Jo asioiden toimivuutta tai niiden ei toimivuutta kysyessämme tuli väistämättä vastauksissa esille myös ideoita jälkihoidon kehittämiseen. Kysyimme vielä erikseen haastattelussa kehittämisideoita.

”Jos joku haluaa, niin ehdottomasti vastapäättä pitäis olla joku ammatti-ihminen, semmonen joka on koulutuksen taikka kokemuksen kautta saanut siihen semmoiset lähtökohdat, että siitä voi jotain hyötyäkin olla. Pitäis tuntea tätäkin alaa jonkin verran.”

”Koulutusta esimiehille. Jonkunlaista koulutusta siihen. Tai sitten kuka se henkilö onkaan, joka sitä tilannetta käy läpi. Voihan se olla, että esimieskin kokee sen väkivaltatilanteen ja ei pysty toimiin siinä, niin sitten se voisi olla joku muu. Olisiko se työterveysluolosta tietty henkilö, joka kävis niitä tilanteita läpi meidän kanssa. Sekin voisi olla semmonen ulkopuolinen näkökulma ihan hyvä.”

”Varmaan kaivattais semmosta, että vaikka se oliskin vaan se yks tapaminen, niin kyllä siinä vois jälkeensäinkin varata jotain aikaa jonkun määrätyn ajan päästä, että miten oot nyt jaksanu ja voinu ja miltä nyt tuntuu. Että se ei vaan pysähtyis siihen yhteen kertaan, vaan tavallaanhan ihminen on sellainen, että ne tunteet ja kokemukset purkaantuu sieltä vähitellen.”

”On tärkeää, että minut on huomioitu, että mä olen kokenu jonkun tuomosen järkyttävän kokemuksen, minusta välitetään ja minulta kysytään miten olet jaksanut. Kyllä se antaa voimia lisää.”

Haastattelujen analysoinnin tuloksena näyttää, että sosiaalipalvelukeskuksen jälkihoitokäytänteissä on kehittämistarpeita. Haastatteluissa kävi ilmi, ettei jälkihoidosta ole olemassa ohjeistusta tai työntekijät eivät tiedä ohjeistuksen olemassaolosta. Myös jälkihoi-

don käsite voi olla hieman epäselvä. Mitä se pitää sisällään ja milloin se olisi tarpeen. Työntekijä ei välttämättä kykene itse arvioimaan hoidon tarvettaan tai huomaamaan omaa tilannettaan ja siksi esimiehillä on tärkeä vastuu työntekijän hyvinvoinnin seuraamisessa. Esimiehiltä kaivattaisiin enemmän informaatiota ja kiinnostusta työntekijän kokemiin työväkivalta tai -uhkatilanteisiin. Henkistäkin väkivaltaa ei tule ohittaa, vaan siitä täytyisi puhua työyhteisössä enemmän. Helposti suhtaudutaan henkiseen väkivaltaan tai väkivallalla uhkailuun liian kevyesti ja niiden seuraukset jäävät huomioimatta, kun taas fyysistä väkivaltaa ilmetessä reagoidaan voimakkaammin. Fyysistä väkivaltaa kokenut työntekijä voi tulla paljon paremmin huomioiduksi ja hänelle tarjotaan automaattisemmin jälkihoitoa. Työväkivaltaan ja sen eri ilmenemismuotoihin perehdyttämisellä edesautettaisiin väkivallan tunnistamista ja sen myötä jälkihoidon tarpeen havaitsemista. Olennaisen tärkeää olisi säännöllinen ohjeistuksen kertaaminen. Myös jälkihoidon jatkuvuus on tärkeää. Työntekijän hyvinvoinnin tarkkailu pidemmällä periodilla ja voinnin kysyminen myöhemmin ovat merkityksellisiä asioita. Näin varmistetaan työntekijän toipuminen kokemastaan.

Haastattelujen ja opinnäytetyömme teoria-aineiston perusteella näyttäisi siltä, että tekeillä olevaan kaupungin yleiseen turvallisuusohjeeseen tulisi liittää kattavaa informaatiota siitä mitä jälkihoito on, milloin sitä tarvitaan, miksi sitä tarvitaan ja mitkä ovat sen menetelmät. Myös jälkihoidon hyödyllisyys ja sen tärkeys tulisi ymmärtää. Kysyimmekin vielä haastatteluissa työntekijöiden mielipidettä jälkihoidon tärkeydestä asteikolla 4-10.

”Joku voi pelästyä niin paljon ettei ole työkykyinen pitkään aikaan. Niin ehdottomasti se pitäis jotenkin työterveyshuollon kanssa yhdessä jollakin tapaa hoitaa. Sopia siitä jälkihoidosta.”

”Sen pitäis olla itsestänselvyys. Oli se uhkailu suullista, kirjallista, min-kälaista tahansa.”

”Se on 10 ihan varmasti silloin, mutta se on hyvin tällöinen henkilökohtainen asia. Ei voida mitään selvää sääntöä sanoa, että se on. Jokainen kokee sen ihan omalla tavallaan.”

”Ehdottomasti kymppin luokkaa. Ajatellen semmoisia ihmisiä, jotka ovat sulkeutuvia eivätkä pysty puhumaan, niin heidän voimakas jälkihoitoon ohjaaminen on erittäin tärkeää. Että pystyttäis se ihminen ohjaamaan ja houkuttelemaan sellaiseen tilanteeseen, että se pystyis purkamaan sitä tapahtunutta, ettei se jää möykyksi sisälle.”

7 POHDINTA

Opinnäytetyömme tekeminen oli erittäin mielenkiintoinen ja haastavakin kokemus. Sen työstäminen oli antoisaa ja saimme paljon uutta tietoa työhöme liittyvistä keskeisistä käsitteistä, kuten väkivallasta, työväkivallasta ja työturvallisuuden sisällöstä. Myös tutkimustaitomme kehittyi, sillä työn toteutus olisi ollut mahdotonta ilman perehtymistä tutkimusmenetelmiin ja tutkimuksen käsitteeseen yleensä. Työssä pääsimme tarkastelemaan sosiaalialaa uudesta näkökulmasta ja saimme arvokasta tietoa ja kokemusta. Taito tarkastella ilmiötä sosionomin silmin kehittyi huomasti.

Jälkihoidon merkitys ja sen tarve sosiaalialalla tuli selvästi esille työmme kautta. Jälkihoito käsitteenä oli meille opinnäytetyötämme aloittaessa epäselvä ja perustui oletuksiin. Työmme myötä käsite alkoi aueta ja siihen liittyvät olennaiset asiat tulivat tutuiksi.

Teoriaosion ja haastattelujen perusteella meille jäi tunne siitä, että jälkihoito ja sen tarpeen tunnistaminen voi olla vaikeaa. Se on kokonaisuutena epäselvää sosiaalipalvelukeskuksen työntekijöille. Ohjeistus siitä on vähäistä, eikä jälkihoidon palveluita aina tarjota. Työntekijät eivät välttämättä osaa itse hakeutua palveluiden pariin ja vastuu palveluohjauksesta onkin esimiehillä. Hyvä ja selkeä ohjeistus helpottaa tilannetta paljon. Jälkihoidon kehittäminen vaatii niin esimiehiltä kuin työntekijöiltä kuin myös taustaorganisaatiolta paneutumista. Asenteissa on muutostarvetta samoin kuin informaation tarve nousee esille. Työturvallisuuslainsäädäntöön ja sen asettamiin velvoitteisiin niin työntekijä- kuin organisaatitasolla olisi hyvä perehtyä syvällisesti. Laki määrittää selkeästi kaikkien osapuolien roolia jälkihoidonkin toteutuksessa. Voikin helposti jäädä huomioimatta, ettei jälkihoito ole yksin organisaation vastuulla, vaan myös työntekijällä on velvollisuuksia, kuten esimerkiksi jälkihoidon tärkein lähtökohta: tapahtuneesta ilmoittaminen.

Mielestämme jälkihoidon palveluilla ja hoidon tarpeen tunnistamisella on erittäin suuri merkitys työhyvinvoinnille. Laajemmassa merkityksessä se näkyy koko työyhteisön hyvinvointina ja työn laadussa. Onkin tärkeää tarkastella asioita niin kokonaisuutena

kuin osatekijöitä huomioiden. Jälkihoito on osa työturvallisuutta, työsuojelua ja toisaalta myös työhyvinvointitoimintaan kuuluvaa. Myös haastatteluista käy ilmi työntekijöiden toive tulla kuulluksi ja nähdyksi. Heille merkitsee paljon, että heidän kokemuksiinsa suhtaudutaan vakavasti ja tarvittaessa toimitaan tilanteen edellyttämällä tavalla. On muistettava, että jokainen on yksilö ja kokee siten työväkivallan ja sen uhan omalla tavallaan. Jälkihoidon tarve tulee kartoittaa yksilötasolla ja palvelut suunnitella sen mukaisesti.

Jokainen työntekijän väkivalta- tai uhkakokemus tulisi huomioida myös sen takia, että sillä on ennaltaehkäisevä vaikutus niin työväkivaltaan kuin työntekijän jaksamiseen. Henkinen väkivalta vaikuttaa haastattelujenkin perusteella olevan nykyään hyvin yleinen väkivallan ilmenemismuoto ja sen havaitsemista ja jälkihoitoa tulisi kehittää.

Tutkimuksemme jälkeen meille jäi tunne, että henkiseen väkivaltaan samoin kuin väkivallan uhkaan, usein suhtaudutaan kuin se kuuluisi työnkuvaan. Tämä tuntuu huolestuttavalta, sillä eihän sosiaalialalla työskentelevien ihmisten ole tarkoitus olla ”maalitauluna” eikä heiltä voi odottaa minkäänlaisen väkivallan jatkuvaa sietämistä. Väkivallan eri olomuotojen olemassaolo ja esiintyminen tiedostetaan ja niiden jälkeisiin oireisiin on kehitetty hoitomuotoja. Tätä olemassa olevaa tietoa tulisi hyödyntää ja ottaa jälkihoito ahkerasti käytössä olevaksi käytännöksi niin Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksessa kuin muissakin sosiaalialan organisaatioissa.

LÄHTEET

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

Antikainen-Juntunen, Eija 2007. Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla: Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeen loppuraportti. Sosiaalitaito Oy – Social Kompetenz Ab, Järvenpää. Hakupäivä 26.8.2012. <http://www.sosiaalitaito.fi/ep/tiedostot/Tyoturvallisuus_sosiaalialalla_raportti.pdf>

Eskola, Erkki 2007. 6-8? (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki(toim.). Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki. 32-46.

Finlex 2012. Hakupäivä 23.10.2012. <www.finlex.fi>.

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

Järvinen, Outi 1994. Väkivallan kohteeksi joutuneen työntekijän jälkihoito. Teoksessa Työpaikkaväkivallan ehkäisy: Työntekijöiden ja asiakkaiden välisten väkivaltatilanteiden hallinnan opas. Työministeriö, Tampere.

Kainuun maakunta - Kuntayhtymänpalvelut 2011. Hakupäivä 26.10.2012. <http://maakunta.kainuu.fi/tietoa_kriisityosta>.

Kjällmann, Petra (toim.) 2011. Rikoksen uhrin käsikirja. PS-kustannus, Jyväskylä.

Lintula, Eliisa, Palvelupäällikkö Rovaniemen Sosiaalipalvelukeskus. Jälkihoidon palveluista opinnäytetyöhön liittyen. Sähköpostiviesti. Niina Finne 5.11.2012.

Majasalmi, Päivi 2001. Selvitys työpaikkaväkivallasta Sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen lähi- ja perushoitajaliitto SuPer ry. Helsinki.

Ohje vakavaa väkivaltilannetta varten 2011. Rovaniemen Sosiaalipalvelukeskus.

Pohjanmaahanke 2005–2014. Hakupäivä 10.7.2012 <<http://www.pohjanmaahanke.fi/Default.aspx?id=630194>>.

Pohjola, Anneli 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki(toim.). Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki. 11–31.

Puumi, Susanna 2009. Väkivalta pois palvelutyöstä. Työturvallisuuskeskus TTK, kuntaryhmä ja palveluryhmä, Helsinki.

Rikoksantorjuntaneuvosto 2004. Väkivalta työtehtävissä-työryhmän loppuraportti. Hakupäivä 10.7.2012 <<http://www.rikoksantorjunta.fi/uploads/z7js5pua8rnmqe.pdf>>

Rossinen, Jaana 2011. Työväkivalta. Teoksessa Kjällman, Petra (toim.). Rikoksen uhrin käsikirja. PS-kustannus, Jyväskylä. 74–79.

Rovaniemi 2012. Hakupäivä 2.12.2012.
<<http://www.rovaniemi.fi/suomeksi/Palveluhakemisto/Perhe--ja-sosiaalipalvelut>>.

Rovaniemen kaupungin yleinen turvallisuusohje 2011.

Rovaniemen sosiaalipalvelukeskus, 2012, Haastattelu 1.11.2012

Rovaniemen sosiaalipalvelukeskus, 2012, Haastattelu 6.11.2012

Rovaniemen sosiaalipalvelukeskus, 2012, Haastattelu 8.11.2012

Savonia Ammattikorkeakoulu. Hakupäivä 23.10.2012.

<<http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/jalkihoito/selvittely.html>>

Soisalo, Raul 2011. Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla. Suomen Psykologinen Instituuttiyhdistys ry.

Sosiaaliportti 2012. Hakupäivä 14.7.2012. < <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyontuki/vakivaltatyoturvallisuusriskina/tyontekijanvelvollisuudetjaoikeudet/> >.

Terveyskirjasto - Duodecim 2012. Hakupäivä 26.10.2012

<http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=ltt00502>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012. Hakupäivä 20.10.2012. <

<http://www.tem.fi/index.phtml?s=4078>>.

Työsuojeluhallinto 2011. Hakupäivä 23.10.2012.

<<http://www.tyosuojelu.fi/fi/vakivallanuhka#mitaon>>.

Työterveyslaitos 2010. Hakupäivä 25.10.2012.
<http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/jalkihoito/sivut/default.aspx>.

Uhkaaviin tilanteisiin varautuminen 2011. Rovaniemen Sosiaalipalvelukeskus.

Waitinen, Matti & Ripatti, Erkki 2011. Sosiaali- ja terveydenhuollon turvallisuusopas. Suomen Palopäällystiitto Ry, Helsinki.

Vilkka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Virpiranta, Mika 2010. Seitsemän puolustustaitojen teoriaa: Hätävarjelu - Mielenhäiriöt – Väkivalta – Uhkien havaitseminen - Aseeton ja aseellinen puolustus – Vitaalipisteet - Puolustuskeinot. Books on Demand GmbH, Suomi, Helsinki.

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

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuslupa

Liite 2. Haastattelurunko

Liite 1. Tutkimuslupa

TUTKIMUSLUVAN HAKIJA(T) OPINNÄY- TETYÖN TEKEMISTÄ VARTEN	Nimi/nimet 1. tekijä Niina Finne 2. tekijä Satu Karekivi-Pallari	
	Osoite 1. tekijä Kylätie 16 C 6 96900 Saarenkylä 2. tekijä Seutulanrinne 8 96800 Rovaniemi	Puhelin 1. tekijä 040 7053790 2. tekijä 040 7191968
	Sähköpostiosoite 1. tekijä niina.finne2@edu.tokem.fi 2. tekijä satu.karekivi-pallari@edu.tokem.fi	
	Oppilaitos Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulu	
OPINNÄYTETYÖN OHJAAJAT	Nimi 1. Ohjaaja Timo Marttala 2. Ohjaaja Voitto Kuosmanen	
	Toimipaikka ja osoite Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulu/Sosiaaliala/Sauvo Valtakatu 22 94101 Kemi	Puhelin 1. Ohjaaja 050 3109345 2. Ohjaaja 040 5599386
	Sähköpostiosoite 1. Ohjaaja timo.marttala@tokem.fi 2. Ohjaaja voitto.kuosmanen@tokem.fi	
	Oppiarvo ja ammatti 1. Ohjaaja Yht.k.t maisteri, Lehtori 2. Ohjaaja Yhteiskuntatieteiden maisteri YTM, Sosionomi (TaY) J., Lehtori	
OPINNÄYTETYÖ	Opinnäytetyön (alustava) nimi Väkivallan ja väkivallan uhan jälkihoito välittömässä asiakastyössä: Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksen asiakastyöntekijöiden kokemuksia ja toiveita jälkihoidosta	
	Opinnäytetyön tutkintotaso	

Sosionomi (AMK)	x
Sosionomi (ylempi AMK)	<input type="checkbox"/>
Sosiaalialan erikoistumisopinnot,	<input type="checkbox"/>
Ideapaperi/tutkimussuunnitelman hyväksymispäivämäärä oppilaitoksessa	
10.5.2012	
Lyhyt yhteenveto ideapaperista/tutkimussuunnitelmasta	
<p>Tutkimme Rovaniemen Sosiaalipalvelukeskuksen Rovakatu 1 suoraan asiakastyötä tekevien kokemuksia väkivaltatilanteiden jälkeisistä kokemuksista jälkihoidon ja tapahtuneesta ylipääsemisen suhteen. Menetelmänä käytämme teemahaastattelua haastatellen 3-4 väkivaltaa kokenutta työntekijää, mikäli haastateltavia tavoitetaan. Toisena menetelmävaihtoehtona voisi olla kyselylomake.</p>	
Aineistokeruumenetelmä(t)	
Kysely	
Haastattelu	x
Asiakirja-analyysi	x
Tilastoanalyysi	x
Havainnointi	<input type="checkbox"/> , miten havainnoidaan
Muu	x, mahdollisesti turvallisuussuunnitelmaan tutustuminen
Käsitelläänkö opinnäytetyössä henkilötietoja?	
Kyllä	<input type="checkbox"/>
Ei	x
Opinnäytetyön kohdeorganisaatio (esim. xx päiväkot)	
Rovaniemen Sosiaalipalvelukeskus Rovakatu 1	
Onko opinnäytetyöhön liittyvästä tutkimusyhteistyöstä neuvoteltu etukäteen kohdeorganisaation kanssa	
Kyllä	x, 1.3.2012 sähköpostitse neuvoteltu palvelupäällikkö Eliisa Lintulan kanssa
Ei	<input type="checkbox"/>
Aineiston keruu-aika	Opinnäytetyön arvioitu valmistusaika
Alkaa 1.3.2012	Marraskuu 2012
Päätyy 15.9.2012	

<p>SITOUKSET JA ALLEKIRJOITUKSET</p> <p>HUOM! <i>Sitoumuksen allekirjoittavat kaikki ne henkilöt, jotka tutkimusta tehtäessä käsittelevät salassa pidettäviä tietoja)</i></p>	<p>Sitoudun siihen, etten käytä saamiani tietoja tutkittavan tai hänen läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi, taikka sellaisten muiden etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus, enkä luovuta saamiani henkilötietoja sivullisille. Noudatan opinnäytetyössäni vallitsevaa tietosuojalainsäädäntöä ja tutkimuseettisiä toimintaperiaatteita.</p> <p>Luovutan valmiin opinnäytetyön korvauksetta PDF-tiedostona tutkimusluvan antaneelle organisaatiolle.</p>		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="523 421 949 593"> <p>Paikka ja päivämäärä</p> <p>13.5.2012 Rovaniemi</p> </td> <td data-bbox="954 421 1513 593"> <p>Opinnäytetyöntekijän allekirjoitus</p> <p>1. tekijä Niina Finne</p> <p>2. tekijä Satu Karekivi-Pallari</p> </td> </tr> </table>	<p>Paikka ja päivämäärä</p> <p>13.5.2012 Rovaniemi</p>	<p>Opinnäytetyöntekijän allekirjoitus</p> <p>1. tekijä Niina Finne</p> <p>2. tekijä Satu Karekivi-Pallari</p>
<p>Paikka ja päivämäärä</p> <p>13.5.2012 Rovaniemi</p>	<p>Opinnäytetyöntekijän allekirjoitus</p> <p>1. tekijä Niina Finne</p> <p>2. tekijä Satu Karekivi-Pallari</p>		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="523 600 949 728"> <p>Paikka ja päivämäärä</p> <p>13.5.2012 Rovaniemi</p> </td> <td data-bbox="954 600 1513 728"> <p>Muiden salassa pidettäviä tietoja käsittelevien henkilöiden allekirjoitukset</p> </td> </tr> </table>	<p>Paikka ja päivämäärä</p> <p>13.5.2012 Rovaniemi</p>	<p>Muiden salassa pidettäviä tietoja käsittelevien henkilöiden allekirjoitukset</p>
<p>Paikka ja päivämäärä</p> <p>13.5.2012 Rovaniemi</p>	<p>Muiden salassa pidettäviä tietoja käsittelevien henkilöiden allekirjoitukset</p>		
<p>Mahdollinen PUOLTO-LAUSUNTO</p>	<p>Puollan tutkimuslupahakemusta <input type="checkbox"/></p> <p>En puolla tutkimuslupahakemusta <input type="checkbox"/></p> <p>Paikka ja päivämäärä _____</p> <p>Allekirjoitus _____</p> <p>Nimen selvennys _____</p> <p>Virka-asema _____</p>		
<p>PÄÄTÖS</p>	<p>Paikka ja päätöspäivämäärä _____</p> <p>Päätäjän allekirjoitus _____</p> <p>Nimen selvennys _____</p> <p>Virka-asema _____</p> <p>Päätös antaa mahdollisuuden tutkimusaineiston keräämiselle ajalla: _____</p>		
<p>Tutkimusluvan haki- ja/tutkimusluvan myöntäjän LIITTEET</p>	<p>Liite 1. Tutkimussuunnitelma</p> <p>Liite 2.</p> <p>Liite 3.</p>		

HAASTATTELURUNKO

Kuvailisitko tapahtuneen väkivaltatilanteen. (Mitä tapahtui, milloin tapahtui, missä tilanteessa ja kenen taholta)

Mitä tapahtui välittömästi tilanteen jälkeen ja millaiset olivat tuntemuksesi?

Miten asiat etenivät? (Mitä tapahtui? Miten koit?)

- Täytitkö läheltä piti -lomakkeen?
- Saitko tai tarjottiinko sinulle jälkihoidon palveluita? Mitä palveluita tarjottiin, entä missä vaiheessa?
(Tiedätkö onko jälkihoidosta olemassa ohjeistus työpaikalla ja onko se tuttu?)
- Saitko tukea?(mitkä tahot tukivat)
- Miten tapahtuneen jälkiselvittely päättyi?
- Koitko jälkihoidon riittäväksi?

Jälkeenpäin ajateltuna...

A) Mikä mielestäsi toimi tai tuntui hyvältä?

- Mikä oli sinulle hyödyllisin jälkihoidon palvelu?(Miksi?)

B) Mikä mielestäsi ei toiminut tai tuntui huonolta?

Millaisena koet läheltä piti -lomakkeen, eli onko se toimiva ja onko siitä hyötyä?

Kuinka tärkeäksi koet jälkihoidon asteikolla 4-10?

Mitä ideoita sinulla olisi jälkihuollon kehittämiseen?

Haluaisitko sanoa vielä jotain?