

VAHINGOITTAVAT KÄYTÄNNÖT JA KOKEMUKSET  
SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN TYÖSSÄ

Kaisa Aaltonen-Siivari  
Pro gradu -tutkielma  
Sosiaalityö  
Yhteiskuntatieteiden  
ja filosofian laitos  
Jyväskylän yliopisto  
Kevät 2016

## **Vahingoittavat käytännöt ja kokemukset sosiaalityöntekijöiden työssä**

**Kaisa Aaltonen-Siivari**

**Pro gradu -tutkielma**

**Sosiaalityö**

**Yhteiskuntatieteiden**

**ja filosofian laitos**

**Jyväskylän yliopisto**

**Ohjaajat: YTT Marita Husso ja YTT Tuija Virkki**

**Kevät 2016**

**sivumäärä: 67 sivua + 3 liitesivua**

**Tiivistelmä**

Pro gradu -tutkielma käsittelee sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työelämän vahingoittavista käytännöistä. Vahingoittavilla käytännöillä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa erilaisia työelämässä koettuja epäkohtia, kuten työpaikkaväkivaltaa ja heikentyneitä työn tekemisen ehtoja, jotka voivat heikentää työhyvinvointia. Teoreettisena viitekehyksenä tutkielmassa on vahingoittavien käytäntöjen ymmärtäminen rakenteellisena väkivaltana ja työpaikkaväkivaltana. Tutkimuksen konteksti on sosiaalityöntekijöiden työ julkisella sektorilla, yleisimmin sosiaalitoimistossa. Tutkimuskysymykset ovat: 1. Millaisia vahingoittavia käytäntöjä ja kokemuksia sosiaalityöntekijöiden työhön sisältyy? 2. Miten sosiaalityössä kohdattuun vahingoittamiseen ja väkivallan eri muotoihin on mahdollista puuttua?

Tutkielma on laadullinen ja aineisto on kerätty kirjoituspyynnöllä sosiaalityöntekijöiltä. Aineistona on 16 sosiaalityöntekijän kirjoitukset, jotka on analysoitu sisällönanalyysilla. Aineisto on teemoiteltu viiteen pääteemaan, jotka ovat: asiakastyöhön liittyvät vahingoittavat käytännöt ja kokemukset, johtaminen ja esimiestyö, työyhteisö ja työkuultuuri, yhteistyötahoihin liittyvät vahingoittavat käytännöt sekä vahingoittaviin käytäntöihin puuttumisen keinot.

Tulosten perusteella sosiaalityöntekijät kokevat eniten vahingoittavia kokemuksia ja käytäntöjä johtamisen puutteiden takia ja yhteistyötahojen kanssa työskennellessä. Sosiaalityöntekijät kokevat, että esimiesten johtamistaidoissa on puutteita ja esimieheltä ei saa riittävästi tukea. Sosiaalityöntekijät kokevat, että yhteistyötä vaikeuttaa yhteistyötahojen kohdalta sosiaalityön sisällön ymmärtämättömyys tai sosiaalityön asiantuntijuuden ohittaminen. Myös kokemukset asiakkaiden taholta tulevasta väkivallasta ovat melko yleisiä, vaikka sosiaalityöntekijät eivät koe niitä suureksi ongelmaksi. Vahingoittaviin käytäntöihin puuttumisessa tärkeää on sosiaalityöntekijöiden mukaan esimieheltä ja työyhteisöltä saatu tuki, sekä riittävä aika ja resurssit työn tekemiseen. Johtaminen ja organisaation käytännöt voivat itsessään tuottaa vahingoittavia käytäntöjä, jolloin kyse voi olla organisaation rakenteellisesta ongelmasta.

Asiasanat: vahingoittavat käytännöt, työpaikkaväkivalta, sosiaalityöntekijä, työhyvinvointi, rakenteellinen väkivalta, sosiaalitoimisto, johtaminen

## Sisältö

1 JOHDANTO .....	1
2 TYÖELÄMÄN VAHINGOITAVAT KÄYTÄNNÖT .....	3
2.1 Vahingoittavat käytännöt käsitteenä .....	3
2.2 Rakenteellinen väkivalta .....	4
2.3 Väkivalta ja vahingoittaminen organisaatioissa .....	6
3 SOSIAALITYÖNTEKIJÄN TYÖN TAUSTASTA JA TYÖOLOISTA .....	8
3.1 Uusi julkisjohtaminen ja tilivelvollisuus .....	9
3.2 Sosiaalityöntekijöiden työoloista .....	10
4 TYÖPAIKKAVÄKIVALTA .....	12
4.1 Asiakasväkivalta .....	12
4.2 Työpaikkakiusaaminen .....	17
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	18
5.1 Tutkimustehtävä .....	19
5.2 Laadullinen tutkimus .....	19
5.3 Aineistonkeruu ja aineisto .....	20
5.4 Aineiston analyysi .....	22
5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	23
5.6 Yleiskatsaus aineistoon .....	26
6 ASIAKASTYÖHÖN LIITTYVÄT VAHINGOITAVAT KÄYTÄNNÖT JA KOKEMUKSET ..	27
6.1 Vahingoittamisen tapoja .....	27
6.2 Vahingoittamiseen suhtautuminen .....	30
7 JOHTAMINEN JA ESIMIESTYÖ VAHINGOITAVANA KÄYTÄNTÖNÄ .....	34
7.1 Vahingoittamisen tapoja .....	35
7.2 Vahingoittavat käytännöt esimiesten kokemana .....	38
8 TYÖYHTEISÖÖN JA TYÖKULTTUURIIN LIITTYVÄT VAHINGOITAVAT KÄYTÄNNÖT .....	39
8.1 Vahingoittaminen työntekijöiden välisissä suhteissa .....	40
8.2 Vahingoittaminen vaikenemisena ja rakenteellisena ongelmana .....	42
8.3 Kiire ja työolosuhteet .....	44
9 YHTEISTYÖTAHOIN LIITTYVÄT VAHINGOITAVAT KÄYTÄNNÖT .....	46
9.1 Vahingoittaminen tiedon tai arvostuksen puutteena .....	46
9.2 Moniammatillisuuden haasteet .....	48
10 VAHINGOITAVIIN KÄYTÄNTÖIHIN PUUTTUMINEN .....	50
10.1 Työyhteisön ja esimiestyön merkitys .....	51
10.2 Aika ja resurssit .....	52
10.3 Rakenteellinen sosiaalityö .....	54
11 YHTEENVETO .....	55
12 POHDINTA .....	56
LÄHTEET: .....	62
Liite 1: .....	68
Liite 2: .....	69
Liite 3: .....	70

# 1 JOHDANTO

Tutkielmassani käsittelen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työelämän vahingoittavista käytännöistä. Vahingoittavat käytännöt ovat käsitteenä moniulotteinen ja voi sisältää monenlaisia vahingoittamisen ja vahingoittumisen muotoja. Sanna Rikala ja Marja Kaskisaari (2009, 106) määrittelevät vahingoittavat käytännöt työelämässä rakenteellisiksi vinoumiksi, joihin liittyy epätasa-arvoisuutta ja sosiaalisten käytäntöjen väkivaltaa, jotka muodostavat ihmisten välisiä suhteita. Vahingoittavat käytännöt liittyvät erilaisiin työelämässä koettuihin vääryyksiin ja loukkauksiin, jotka haittaavat työn tekemistä ja työhyvinvointia. Lyhyesti määriteltynä vahingoittavat käytännöt voivat olla työpaikkaväkivaltaa tai huonoksi koettuja työolosuhteita. Väkivallan kokeminen, erityisesti henkisen väkivallan kokeminen on usein subjektiivinen, tilannesidonnainen kokemus (esim. Virkki 2008, 248; Notko 2011, 12); se mikä toiselle on väkivaltaa, voi toiselle olla vähäpätöinen asia. Näin ollen myös vahingoittavat käytännöt työelämässä ovat usein subjektiivisia kokemuksia, mutta niiden olemassaolosta kertovat monenlaiset ilmiöt, joita työntekijät kohtaavat jokapäiväisessä työssään. Esimerkkeinä ovat häiritsevä kiire, resurssipula, työpaikkakiusaaminen ja asiakasväkivallan kohtaaminen. Vahingoittavat käytännöt ovat sidoksissa rakenteellisen väkivallan käsitteeseen, joka on epäsuoraa väkivaltaa. Tämä väkivallan muoto on muodostunut sosiaalisissa rakenteissa ja estää ihmisiä toteuttamasta perustarpeitaan ja itseään. (Banerjee, Daly, Armstrong, Szebelely, Armstrong & Lafrance 2012, 391.)

Vahingoittavien käytäntöjen tutkimisesta kiinnostuin asiakasväkivalta-ilmion ja siihen liittyvien suhtautumistapojen kautta. Asiakasväkivallalla tarkoitetaan sosiaalityöntekijöiden työssään kohtaamaa väkivaltaa asiakkaiden taholta. Ilmiöstä käytetään eri yhteyksissä myös käsitteitä työpaikkaväkivalta tai työväkivalta. Tutkimusten kautta on tullut esiin, että vaikka asiakasväkivalta nähdään ei-hyväksyttävänä asiana, siitä puhuminen koetaan jossain määrin kiusallisena ja toisaalta väkivaltaa ei koeta ongelmana omalla työpaikalla. Hieman kärjistäen, se ikään kuin kuuluu työnkuvaan ja sitä on kestävä (esim. Virkki 2009, 29). Kun puhutaan laajemmassa merkityksessä väkivallasta työpaikalla (työpaikkaväkivalta), sillä voidaan tarkoittaa muuta työyhteisössä tapahtuvaa väkivaltaa, työpaikkakiusaamista tai vakavia työntekijöiden välisiä ristiriitoja. Tutkielmassani käytän käsitettä asiakasväkivalta, kun tarkoitan asiakkaiden työntekijöihin kohdistamaa väkivaltaa ja työpaikkaväkivallan

käsitettä, kun tarkoitan henkilöstön keskinäistä väkivaltaa. Käytän työpaikkaväkivallan käsitettä myös kattokäsitteenä kattaen molemmat edellä mainitut. Erityisesti asiakasväkivaltaa voi pitää vahingoittavana käytäntönä kahdessa mielessä. Ensinnäkin se voi olla suoranainen fyysinen tai psyykinen uhka työhyvinvoinnille. Toiseksi siihen saatetaan suhtautua vähätellen tai syyllistäen tai huomioimatta jättämättä. Voidaan sanoa, että sosiaalityöntekijät sosiaalistuvat ajatukseen väkivallan kuulumisesta työnkuvaan. Ongelmaa vähätellään, mikä näkyy myös siinä, että väkivaltilanteita ei välttämättä käsitellä tai raportoida työpaikalla mitenkään (esim. Macdonald & Sirotych 2005; Virkki 2008, 248.)

Tutkielmaani voi pitää kartoittavana ja kuvailevana tutkimuksena siinä mielessä, että siinä ei ole rajattu tarkoin etukäteen millaisia työelämän vahingoittavuuksia ja vahingoittavia käytäntöjä tutkin. Tavoitteena on ollut nostaa esiin niitä loukkauksia työelämässä, joita sosiaalityöntekijät kokevat tärkeiksi tuoda julki. Viitekehystenä tutkittavalle ilmiölle on vahingoittavien käytäntöjen ymmärtäminen rakenteellisena ongelmana, joka on ohjannut tutkielmani tekemistäni ja aineiston analysointia. Tarkoituksena on tuoda esiin näkökulmaa, jossa sosiaalityöhön liittyvät epäkohdat (esimerkiksi lastensuojelun ongelmat) näyttäytyvät rakenteellisina ongelmina eivätkä yksittäisten työntekijöiden virheinä, jollaisina ne yleisesti julkisuudessa tuodaan esiin (kts. Mänttari Van Der Kuip 2015, 17).

Oletuksena tässä tutkielmassa on, että työelämän vahingoittavat käytännöt vähentävät työhyvinvointia ja työssä jaksamista. Työhyvinvointiin sosiaalialalla vaikuttavat monet asiat, joista julkisuudessa on paljon esillä ollut resurssien riittämättömyys, kiire ja ylipäätään tiukentuneet työn tekemisen ehdot; esimerkiksi ristipaineet taloudellisten tekijöiden ja asiakkaiden vaikeiden tilanteiden välillä. Ilmiön tutkiminen on tärkeää muun muassa siitä syystä, että sosiaalityöntekijät työskentelevät yhdellä työpahoinvoinnin kärkialoista. Tutkimustuloksia sosiaalityöntekijöiden työssä uupumisesta ja kiireen lisääntymisestä on saatu lukuisissa tutkimuksissa (esim. Mänttari Van Der Kuip 2015.)

Tutkielmani toisessa luvussa esittelen tutkimuksen keskeiset käsitteet, eli mitä tarkoitan vahingoittavilla käytännöillä ja rakenteellisella väkivallalla. Tässä luvussa jäsenän Jeff Hearnin ja Wendy Parkinin (2002) teoretisoinnin pohjalta organisaatiossa tapahtuvaa väkivaltaa ja vahingoittamista. Kolmannessa luvussa tarkastelen tutkimukseni kontekstia, eli sosiaalityöntekijöiden työympäristöä ja työoloja. Neljännessä luvussa aiheena on työpaikkaväkivalta ja sen määrittely. Viidennessä luvussa esittelen tutkimustehtävän,

tutkimuksen toteutuksen, aineiston ja analyysimenetelmän. Kuudennesta luvusta alkaen tarkastelen tutkimuksen analyysin tuloksia. Olen eritellyt sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallan, johtamisen, työyhteisön, työkuulttuurin ja yhteistyötahojen näkökulmista. Lisäksi olen kartoittanut keinoja, joilla vahingoittaviin käytäntöihin voi sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta puuttua. Lopuksi esittelen yhteenvedon tuloksista ja pohdintaluvussa tarkastelen tutkielman tuloksia ja arvioin tutkielmaa yleisemmällä tasolla.

## **2 TYÖELÄMÄN VAHINGOITTAVAT KÄYTÄNNÖT**

### **2.1 Vahingoittavat käytännöt käsitteenä**

Tässä luvussa määrittelen, mitä työelämän vahingoittavilla käytännöillä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa. Vahingoittavat käytännöt työelämässä voivat kattaa monenlaisia asioita ja ilmiöön liittyviä lähikäsitteitä ja sivuavia termejä on runsaasti. Vahingoittaminen ja vahingoittuminen voivat pitää sisällään sellaisia sanoja kuin loukkaava, satuttava, kuormittava, haittaava. Yhteistä edellä mainituille on, että ne viittaavat negatiivisiin asioihin. ”Käytännöt”-käsite puolestaan viittaa siihen kontekstiin, jossa vahingoittaminen tapahtuu. Käytännöt voidaan myös määritellä toiminnoiksi, jotka ovat sosiaalisesti toistettuja ja yhteisesti jaettuja (Tuomela 2002, Hirvosen & Husson 2012, 121, mukaan). Tässä tutkimuksessa tarkastelun kohteena ovat sosiaalityöntekijöiden työ ja työn käytännöt, yleisimmin sosiaalitoimistojen ja yhteistyöverkostojen kanssa työskentelyyn liittyvät työkäytännöt.

Käsittelen omana lukunaan rakenteellista väkivaltaa, joka myös liittyy läheisesti työelämän vahingoittaviin käytäntöihin. Työpaikkavaltaa voi pitää selkeästi työelämän vahingoittavana käytäntönä ja sitä käsitellään erikseen. Rikala ja Kaskisaari (2009, 106) määrittelevät vahingoittavat käytännöt rakenteellisiksi vinoumiksi. Nämä vinoumat tuottavat epätasa-arvoisuutta ja sosiaalisten käytäntöjen väkivaltaa, joka muovaa ihmisten välisiä suhteita. Vahingoittavat käytännöt voivat tarkoittaa muun muassa työnteon puutteellisia resursseja, ammatillisen kompetenssin vahingoittamista tai työn mielekkyyden häviämistä (mts. 106). Marianne Notkon (2011) väitöskirjassa käsitellään vahingoittumisen ja vahingoittamisen

kokemuksia perhesuhteissa. Vahingoittaminen tai vahingoittuminen voi olla monimuotoista ja ilmiö on myös käsitteellisesti monimutkainen. Henkisen väkivallan käsite on paljon käytetty, mutta siihen liittyy epämääräisyyttä sekä rajaamisen vaikeutta, ja kokemuksena sitä on vaikea todistaa. (Notko 2011, 12.) Erityisesti vahingoittumisen kohteena olemisessa tunteet ovat usein ainoa "asia" mikä on olemassa; kyseessä on tunnekokemus, josta ei voi nostaa esille kiistattomia todisteita (Notko 2011, 129). Myös työelämän vahingoittavat käytännöt ovat vaikeasti määriteltävissä, ja niihin liittyy tulkinnanvaraisuutta, varsinkin jos kyseessä on henkiseksi kutsuttu väkivalta (esim. Virkki 2008, 248).

Perhesuhteissa tapahtuvalle vahingoittumiselle tyypillistä on neuvottelemattomuus, nimeämisen vaikeus ja se, ettei vahingoittumisesta puhuta eikä sitä kyseenalaisteta. Vallankäytön ja väkivallan kohde voi jäädä yksin kokemuksensa kanssa. Vahingoittumisen kokemukseen liittyvistä tunteista, kuten ahdistuksesta ja pelosta, puhuminen on vaikeaa ja vahingoittajan kanssa keskusteleminen ei onnistu; hän ei ehkä suostu siihen tai ei ota kohteen kokemusta vakavasti. Vaikeista kokemuksista puhuminen on vaikeaa myös luottamuksen näkökulmasta: ennen kuin kokemuksista halutaan kertoa, puhujan on luotettava kuuntelijaansa ja siihen, ettei puhuttu asia leviä eteenpäin. (Notko 2011, 205.) Myös työelämässä tapahtuvalla vahingoittamisella voi olla samoja piirteitä. Kuten todettu, myös esimerkiksi asiakkaiden työntekijöihin kohdistamasta väkivallasta puhuminen on vaikeaa eikä väkivaltaa välttämättä haluta tunnistaa tai nimetä väkivallaksi. Sekä perhesuhteissa vahingoittumista, että työpaikalla tapahtuvaa vahingoittumista luonnehtii tulkinnanvaraisuus. Esimerkiksi työpaikkakiusaamista on joskus haastavaa tunnistaa (Vartia 2003). Notkon mukaan (2011, 207) perhesuhteissa ei-fyysisen vahingoittumisen kokemusten tulkinnanvaraisuus nousee väistämättä pohdinnan keskipisteeseen. Tulkinnanvaraisuuteen liittyy riskinä se, että jonkin asian tai tilanteen ajatteleva tulkinnanvaraiseksi subjektiiviseksi kokemukseksi tekee siitä alttiimman vähättelylle ja mitätöinnille, koska kyseessä on vain subjektiivinen ja tulkinnanvarainen kokemus. (mts. 207).

## 2.2 Rakenteellinen väkivalta

Työelämän vahingoittaviin käytäntöihin liittyy olennaisesti rakenteellinen väkivalta. Rakenteellinen väkivalta on epäsuoraa väkivaltaa, joka on muodostunut sosiaalisissa rakenteissa ja joka estää ihmisiä toteuttamasta perustarpeitaan ja itseään (Banerjee ym. 2012,

391). Albert Banerjeen ym. (2012) mukaan huonot työolosuhteet ovat yksi rakenteellisen väkivallan muoto. Myös se, ettei voi tehdä niin laadukasta työtä kuin haluaisi puutteellisten työolojen vuoksi, liittyy asiaan. Hoitotyössä tämä näkyy niin, ettei pysty hoitamaan potilaita niin hyvin kuin haluaisi esimerkiksi ajan vähyyden vuoksi. Edellä mainittu ristiriita puolestaan aiheuttaa fyysistä ja psyykkistä uupumista (Banerjee ym. 2012, 394–395.) Hoitotyössä alimitoitettu aikataulu, henkilökunnan määrä ja sekä työn matala autonomia lisäävät asiakasväkivallan riskiä eli potilaiden väkivaltaisuutta hoitajia kohtaan. (Shaw 2004, Banerjeen ym. 2012 mukaan). Banerjeen ym. (2012, 395) tutkimuksen mukaan rakenteellinen väkivalta laajentaa työpaikkaväkivallan määritelmää sisällyttäen siihen huonot työolosuhteet yhtenä väkivallan muotona. Samoja piirteitä on myös sosiaalityössä, erityisesti lastensuojelussa. Julkisessa keskustelussa esiin nousseet lastensuojelun työolosuhteet ovat kohtuuttomat: suuri vastuu, suuri työmäärä, matala palkkaus ja syyllistäminen monelta suunnalta (media, vihaiset vanhemmat, päättäjät, yhteistyöverkostot), ”oli niin tai näin, syyllistä etsitään lastensuojelun toiminnasta.” Julkisuudessa yleinen käsitys on, että lastensuojelu on epäonnistunut lastensuojelutehtävässään (Porkka 2015, 11).

Rakenteellisen väkivallan käsitettä sivuaa myös symbolisen väkivallan käsite. Sillä tarkoitetaan väkivaltaa, jota uusinnetaan järjestelmässä tai organisaatiossa, mutta jota ei havaita väkivallaksi. Symbolisen väkivallan taustalla vaikuttavat valtasuhteet, jota vallanalaiset uudelleen rakentavat (Bourdieu & Wacquant 1995, 208). Sosiaalinen maailma voi myös ilmetä tilana, jota Pierre Bourdieu nimittää doksaksi. Tällöin sosiaalinen maailma on ihmiselle kyseenalaistamaton, valmiiksi annettu ja keskustelematon (Bourdieu 1997, Notkon 2011, 73 – 74 mukaan). Symbolista väkivaltaa luonnehtii epäsuorat tavat saada yksilö alistumaan ilman eksplisiittistä voimankäyttöä. Tämän vuoksi se on symbolista, ja myös, koska yksilöt ovat sisäistäneet ja hyväksyneet keinot, joilla heitä alistetaan. (Connolly & Healy 2004, Notkon 2011, 74 mukaan.) Rakenteellinen väkivalta on usein näkymätöntä, hiljaista ja ongelmista vaietaan (Banerjee 2012, 396). Kuvaavaa on, että rakenteellinen väkivalta tai organisaation tuottama väkivalta piiloutuu organisaation toimintatapoihin. (Heiskanen 2005, 41.)



## 2.3 Väkiältä ja vahingoittaminen organisaatioissa

Tässä luvussa tarkastelen Hearnin & Parkinin (2002) teoriaa organisaationaalista väkivallasta, koska teorian ajatukset ovat sovellettavissa myös tutkielmani aiheeseen. Sosiaalityöntekijät työskentelevät (julkisen sektorin) organisaatioissa ja organisaationaalinen vahingoittaminen voi olla läsnä myös näissä työpaikoissa. Hearn & Parkin (2002, 18) kirjoittavat väkivallan ja vahingoittamisen (organisational violation) käsitteistä organisaatioissa ja määrittelevät väkivallan monimutkaiseksi ilmiöksi ja kiistanalainen käsitteeksi. He näkevät väkivallan laajemmin sosiaalisessa kontekstissään muotoutuneena ja määrittelevät väkivallan rakenteiksi, toiminnaksi ja tapahtumiksi, jotka vahingoittavat, aiheuttavat väkivaltaa tai määrittyvät satuttamiseksi tai loukkaamiseksi. He laajentavat väkivallan käsitteen vahingoittamiseksi, loukkaamiseksi tai rikkomukseksi (violation). Käytän jatkossa ”violation”-käsitteen suomennoksena vahingoittamisen tai vahingoittumisen käsitettä. Organisaation vahingoittavat käytännöt (organisational violation) voivat tarkoittaa erilaisia vahingoittamisen muotoja, kuten fyysinen väkivalta, henkinen väkivalta, uhkailu, valvonta, tarkkailu, silmällä pitäminen, häirintä, kiusaaminen, pelottelu, väheksyminen, ulkopuolelle jättäminen, vainoaminen, hyväksikäyttö, sortaminen ja seksuaalinen häirintä. (mts. 145–146.) Väkivallan eri muotojen yhtäläisyydet tulisi tuoda julki ja tiedostaa (mts. 71). Vahingoittavat käytännöt ovat muuttuvia ja toistensa kanssa risteäviä. Ne ovat sidoksissa seksuaalisuuden, sukupuolen ja vallan prosessien kanssa. Vahingoittaminen on siis laajempi käsite kuin väkivallan käsite. (mts.145–146.)

Organisaatiot eroavat siinä, miten ne nimeävät ja käsittelevät väkivaltaa sekä millaisia toimintatapoja ja interventioita väkivaltatilanteiden käsittelyyn liittyy. Organisaation jäsenten kokemukset väkivallan laajuudesta, luonteesta ja vaikutuksista, väkivallan tekijän ja loukatun suhteesta, organisaation toimintatavoista, raportoinnista ja tukimuodoista ovat usein erilaisia. Monenlaiset määritelmät ja käsitykset väkivallasta ovat yleisiä. Yleistä on myös väkivallan syy-seuraussuhteen miettiminen; johtuuko väkivalta yksilöstä vai sosiaalisista tekijöistä. Organisaatioissa, kuten muuallakin, väkivallan esiintyminen vaikuttaa siihen, mitä huomataan ja lasketaan väkivallaksi. Mitä enemmän väkivaltaa on, sitä helpommin se otetaan itsestään selvyytenä. Mitä enemmän väkivaltaa on, sitä korkeampi on kynnyks siihen, mitä tekoja ja tilanteita määritellään väkivallaksi. Kun väkivalta määrittyy sosiaalisesti ei-hyväksyttäväksi, jätetään osa väkivallasta huomioimatta. Näin ollen väkivallan määrän kasvu vähentää tietoisuutta väkivallasta, ja väkivalta normalisoituu. Kun

väkivallasta sen sijaan ollaan hyvin tietoisia, sitä tunnistetaan enemmän. Väkiältä saatetaan nähdä ongelmallisena, se voi olla kiistanalaista tai ilmiselvää, mutta sitä ei kuitenkaan problematisoida organisaatiossa (Hearn & Parkin 2002, 48.)

Väkivallan mieltäminen vahingoittamisena tuo yhteen väkivallan eri muodot, jolloin käsite ”vahingoittaminen” on analyyttisesti käytännöllisempi. Vahingoittaminen, eri väkivallan muotoineen, kattaa myös arkipäiväisen ja rakenteellisen vahingoittamisen. Kaikki väkivallan muodot ovat vahingoittavia, jolloin käsite ”organisaationaalinen vahingoittaminen” (työelämän vahingoittavuus) on ristiriidassa väkivallan oletetun lineaarisuuden kanssa. Väkiältä jatkumona tai käyttäytymisen kautta määriteltynä jättää huomioimatta vahingoittamisen rakenteellisen puolen ja arkipäiväiset kokemukset vahingoittamisesta, joita ei tavallisesti määritellä häirinnäksi tai kiusaamiseksi, ja joskus jopa fyysisen väkivallan. Vahingoittaminen tulee esiin tavallisissa organisaation toiminnoissa, prosesseissa, johtamisessa ja työkuultuurissa, joissa jotkut ovat vahingoittamisen ja alistamisen kohteita. Vahingoittamisen tai sortamisen rakenteelliset muodot ja arkipäivän kokemukset vahingoittamisesta eivät ole toisiaan poissulkevia ja ne voivat vahingoittaa ilman fyysistä väkiältä. Organisaationaalinen vahingoittaminen on samanaikaisesti rakenteellista ja sosiaalisesti muotoutunutta. (mts.73.)

Hearn & Parkin (2002, 102) tarkastelevat vahingoittamisen ulottuvuuksia ja yhteenliittymiä organisaatioissa. He ajattelevat vahingoittamisen organisaation aiheuttamana, vahingoittamisen olemassa olevana organisaatiossa ja miten organisaatiossa puututaan/vastataan vahingoittamiseen. Väkiöllän kiistanalaisuus näkyy väkiöllän puhumisessa; väkiöllän puhuminen voi aiheuttaa lisää vahingoittamista organisaatiossa. Tällä ja monilla muilla tavoilla organisaatio on muodostamassa ja määrittämässä väkiöllän ja vahingoittamista. Vahingoittamisesta puhuminen mahdollistaa puuttumisen vahingoittaviin käytäntöihin. Olennaista on kysyä, mitä organisaatioissa tapahtuu, mitä ihmisille tapahtuu? Se tarkoittaa organisaation käytäntöjen, prosessien, rakenteiden analysointia, missä ja miten vahingoittaminen tapahtuu ja miten organisaation rakenteet mahdollistavat vahingoittavien käytäntöjen jatkumisen. (mts. 145–146.)

Edellä mainittuun haluan tutkielmassani tarttua: millaisina sosiaalityöntekijöiden työympäristöjen rakenteet ja käytännöt näyttävät sosiaalityöntekijöiden näkökulmista? Mihin vahingoittavat käytännöt sosiaalityöntekijöiden työssä liittyvät ja ovatko ne

sidoksissa organisaatioiden rakenteisiin?

Seuraavassa tiivistetysti teoria organisaatioissa tapahtuvasta vahingoittamisesta, joka voidaan jaotella kolmeen tasoon. **Vahingoittamisen tasot (Hearn & Parkin 2002, 74):**

1. Vahingoittaminen otetaan itsestään selvyytenä, ei tunnisteta vahingoittavaksi: arkipäiväinen vahingoittaminen organisaatiossa, symbolinen väkivalta
2. Toisen tason vahingoittaminen, on tulossa tunnistettavaksi/tunnistetaan vahingoittamiseksi: häirintä, kiusaaminen, fyysinen väkivalta.
3. Rakenteellinen vahingoittaminen: tunnistetaan tai ei tunnisteta vahingoittamiseksi: rakenteellinen väkivalta.

Käytän yllä mainittuja tasoja luokittelemaan väkivaltaa ja vahingoittamista omassa analyysissäni ja aineistossani. Vahingoittaminen itsestään selvänä ja arkipäiväisenä luonnehtii myös Bourdieun symboliseksi nimeämää väkivaltaa, jolloin se on niin piilossa olevaa, ettei väkivallan kohteena olevat tiedosta olevansa sen kohteena tai osa alistamisen prosessia. Toisen tason vahingoittaminen on näkyvämpää, selvempää ja se kuvastaa esimerkiksi työpaikkaväkivallan ilmiötä. Kolmannen tason vahingoittaminen on rakenteellista väkivaltaa, joka on organisaation rakenteisiin piiloutunutta ja sidoksissa organisaation sosiaalisiin prosesseihin ja esimerkiksi johtamiseen.

### **3 SOSIAALITYÖNTEKIJÄN TYÖN TAUSTASTA JA TYÖOLOISTA**

Tutkimukseni informantteina ovat sosiaalityöntekijät, jotka useimmiten työskentelevät kunnallisessa sosiaalitoimessa. Tässä luvussa kartoitan pääpiirteissään sosiaalityöntekijöiden työn taustaa, työoloja ja sitä, minkälaiset yhteiskunnalliset muutostekijät ovat vaikuttaneet sosiaalityön tekemiseen. Yhteiskunnalliset muutokset ovat

olleet vaikuttamassa esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden työoloihin ja niiden heikentymiseen. Tiukentuneet työn tekemisen ehdot esimerkiksi ovat myös kytköksissä vahingoittamiseen, erityisesti rakenteellisiin tekijöihin.

### 3.1 Uusi julkisjohtaminen ja tilivelvollisuus

Talouden ensisijaisuutta ja yksilön vastuuta korostavan uusliberalismin myötä hyvinvointivaltio-ajattelu muuttui ja joutui kritiikin kohteeksi 1990-luvulla (Juhila 2006, 50). Uusliberalistiseen ajatteluun pohjautuva New Public Management (NPM) eli uusi julkisjohtaminen on myös ollut vaikuttamassa julkisen sektorin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Muutostrendinä on ollut palvelujen markkinoistuminen ja yksityistäminen, jolla tavoitellaan taloudellisempaa, tehokkaampaa ja tuloksellisempaa työtä. (Eräsaari 2011; Mänttari Van Der Kuip 2013.) Tämä näkyy tiukentuneina tehokkuusodotuksina ja lisääntyneenä aikapaineena sosiaali- ja terveysalalla (Hirvonen & Husso 2012, 119). Leena Eräsaaren (2011, 181) mukaan uuden julkisjohtamisen ideana on tuoda julkiselle sektorille yritysmaailman tapa toimia. Kiteytetysti ilmaistuna julkisia palveluita halutaan tuottaa mahdollisimman halvalla. Julkisten organisaatioiden yritysmaailmasta omaksuma esimerkki on tilaaja-tuottajamallin tuleminen kuntiin. Uudessa julkisjohtamisessa julkista sektoria on pidetty kalliina, hitaana ja byrokraattisena. (Eräsaari 2014, 27.)

Markkinoistuminen ja uusi julkisjohtaminen ovat tuoneet sosiaalityöhön muun muassa organisatorisen tilivelvollisuuden lisääntymisen. Organisatorinen tilivelvollisuus tai selontekovelvollisuus tarkoittaa sosiaalityöntekijöiden velvollisuutta ja vastuuta käyttää niukkoja, väheneviä kunnallisia resursseja mahdollisimman kustannustehokkaasti ja sitä, että sosiaalityöntekijöiden työtä valvotaan, kontrolloidaan ja arvioidaan aiempaa enemmän. Tilivelvollisuutta tarvitaan julkisten varojen tarkoituksenmukaisen käytön tarkastelun näkökulmasta, mutta siihen liittyy eettisiä ongelmia. (Mänttari Van Der Kuip 2013, 5.) Sosiaalityöntekijät ovat selontekovelvollisia myös asiakkaille, työtovereilleen, kollegoille, työnantajalleen, ammattijärjestölle ja laille. Haasteena on, että erilaiset selontekovelvollisuudet ovat ristiriidassa keskenään. (Banks 2004, Mänttari Van Der Kuipin 2015 mukaan.) Tällöin sosiaalityöntekijöiden mahdollisuudet toimia eettisesti vastuullisesti, ammatillisia arvoja noudattaen kaventuvat, koska taloudelliset tekijät tulee ottaa entistä

enemmän huomioon (Mänttari Van Der Kuip 2015, 68). Eräsaari (2014, 130) kuvaa sosiaalityöntekijöiden työn tuotteistumista, jolla tarkoitetaan sosiaalityön muuttumista erilaisilla tuotteilla laskettavaksi ja mitattavissa olevaksi. Lastensuojelussa tuotteina ovat esimerkiksi lastensuojelun alkuhaastattelu ja neuvonpito asiakkaan tai viranomaisen tiloissa. Sosiaalityölle on myös alettu määritellä erilaisia aikamääreitä: asiakkuus voi kestää esimerkiksi kolme kuukautta tai kuusi kuukautta. Yhä useampi kunnan asukkaista ei pääse sosiaalityöntekijän tapaamiselle lainkaan, koska heidän tarpeensa eivät täytä sosiaalitoimen määreitä. Sosiaalityöntekijän tapaaminen on tuote ja sillekin on olemassa laskennallinen hinta, kuvaa Eräsaari (2014, 140.)

### 3.2 Sosiaalityöntekijöiden työoloista

Kunnallisen sosiaalityön haasteena on kuormitus, jolla tarkoitetaan riittämättömiä voimavaroja suhteessa kunnallisiin sosiaalipalveluihin kohdistuviin vaatimuksiin. Sosiaalipalvelujen tarpeisiin pystytään vastamaan parhaiten pienissä alle 6000 asukkaan kunnissa, mutta suurissa yli 40000 asukaan kaupungeissa palvelujen ulkopuolelle jääviä on eniten. Monessa kunnassa on puutetta henkilöstöstä ja resursseista, mikä vaikuttaa myös työhyvinvointiin sosiaalitoimessa. Suurimpina työhyvinvoinnin esteinä ovat muun muassa muutosten tuoma epävarmuus, lisääntyneet työtehtävät, työn kuormittavuus ja sijaisten puute. Työn kuormittavuutta aiheuttaa esimerkiksi asiakkaiden yhä monimutkaistuneemmat ongelmat. (Rasanen 2009, 61.)

Tutkimusten mukaan työn hallinnan puute on sidoksissa työtytymättömyyteen ja työuupumukseen. Hallinnan puute johtaa puolestaan ajan puutteeseen, joka estää työntekijää tekemästä työtä niin hyvin kuin haluaisi. Asiakkaita ei ehditä tavata riittävästi, mikä aiheuttaa työntekijälle stressiä ja syyllisyyden tunteita. (Meltti & Kara 2009, 24.) Sosiaalialan työssä on myös havaittavissa sama eettinen haaste kuin hoivatyössä, jossa hoitajat eivät tehdä työtään niin hyvin kuin haluaisivat jatkuvan kiireen ja lisääntyneiden työtehtävien takia (Hirvonen & Husso 2012, 125). Asiakaskontaktit sosiaalityössä ovat sekä työtyytyväisyyttä että uupumusta aiheuttava tekijä. Esimerkiksi muutoksen edesauttaminen asiakkaan elämässä ja myönteinen palaute asiakkailta ovat sosiaalityöntekijöille motivaatiota ja työtyytyväisyyttä tuottavia asioita. (Meltti & Kara 2009, 26–27.) Jarmo Heikkinen (2008) tarkasteli väitöskirjassaan sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden

työnkuvaa ja yhtenä osana työssä viihtymistä. Heikkisen tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät viihtyivät työssään yllättävän hyvin verrattuna julkisuudessa käytävään keskusteluun sosiaalitoimistojen työoloista. Työssä viihtyminen oli tutkimustulosten mukaan yhteydessä toimenkuvan selkeyteen ja siihen, arvostiko sosiaalityöntekijä itse ammattiaan. Maija Mänttari Van Der Kuipin (2015) väitöstutkimuksen perusteella puolestaan sosiaalityöntekijät erityisesti lastensuojelussa kokevat työhyvinvointinsa huonontuneen viime vuosina johtuen tiukentuneista työn tekemisen ehdoista ja säästöpainesta. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista ei kokenut voivansa tehdä työtä niin hyvin kuin haluaisi.

Rasasen (2009, 62) johtamisella on suuri merkitys työhyvinvoinnille, ja erityisesti johtamisen oikeudenmukaisuus nähdään tärkeäksi työolotutkimuksissa sosiaali- ja terveysalalla. Oikeudenmukaisuus näkyy muun muassa työnjaossa, toimintatavoissa ja henkilöstön kohteluun liittyvissä säännöissä. Keskeistä on se, kokeeko yksilö tulleen kuulluksi, onko kaikkien kohtelu samojen periaatteiden mukaista ja toiminta avointa. (Rasanen 2009, 62.) Ylimmän johdon ja lähiesimiesten vastuunjako on usein epäselvä sosiaalialalla. Yleinen näkemys lähiesimiehillä on, että varsinainen johtaminen tapahtuu ylemmällä tasolla. Lähiesimiehen työ on kuitenkin olennaista muun muassa siitä syystä, ettei vaativaa asiakastyötä tekevä työyhteisö voi toimia ilman tehokasta johtamista. Näin ollen myös lähimiehet tarvitsevat tukea ja arvostusta työlleen. (mts. 64–66.)

Sosiaalityöntekijät työskentelevät moninaisissa toimintaympäristöissä ja yhteistyösuhteissa eri toimijoiden kanssa yhä enemmän. Moniammatilliseen työskentelemiseen liittyy etujen lisäksi myös haasteita, jotka kytkeytyvät esimerkiksi professioasemien välisiin kilpailuihin ja kamppailuun siitä, kuka esiintyy sosiaalisen asiantuntijana. Sosiaalityöntekijöiden lisäksi sosiaalisen asiantuntijoiksi määrittelevät itseään terveydenhuollossa esimerkiksi terveydenhoitajat. Toisaalta muut pyrkivät määrittämään sosiaalityöntekijöille tiettyjä rooleja ja vastuita, kuten asiakkaan kontrolloijan roolia. Sosiaalityöntekijät toimivat eri viranomaistahojen rajapinnoilla, ja työskentely asiakkaan ja järjestelmän välissä vaikeuttaa oman toimintaroolin määrittämistä. (Vaininen 2011, 259, 124–125.)

Tiivistäen voi sanoa, että sosiaalityöntekijöiden työhön on erityisesti 2000-luvulta lähtien

kohdistunut useanlaisia ja ristiriitaisiakin muutosvaatimuksia. Sosiaalityöltä odotetaan palvelujen räätälöintiä, dialogista ja yksilöllistä asiakaslähtöisyyttä, joka auttaa asiakasta voimaantumaa. Samanaikaisesti sosiaalityöhön kohdistuu tehokkuus- ja taloudellisuuspaineita sekä asiakkaita velvoittavan ja kontrolloivan työtavan hallintaa. (Vaininen 2011, 59; Juhila 2011, 92–94.)

## **4 TYÖPAIKKAVÄKIVALTA**

### **4.1 Asiakasväkivalta**

Tarkastelen tässä luvussa asiakasväkivallan käsitettä, koska työelämän vahingoittavat kokemukset liittyvät usein työpaikkaväkivaltaan, tarkemmin eriteltyä asiakasväkivaltaan. Luvussa on tarkoituksena käsitellä asiakasväkivaltaa ja erityisesti tutkimuksia, joissa on tarkasteltu väkivallan vaikutuksia työhyvinvointiin. Ilmiöstä käytetään eri yhteyksissä käsitteitä työpaikkaväkivalta ja työväkivalta, kun tarkoitetaan asiakasväkivaltaa (Rasimus 2002). Erotettavissa ovat ainakin fyysinen ja psyykinen väkivalta (esim. Rasimus 2002, 35). Laajemmin tarkasteltaessa työpaikkaväkivalta tapahtuu työssä, ja se ilmenee työntekijän ja asiakkaan välillä tai henkilöstön välisenä väkivaltana (mts .37). Käsitteen erikseen työpaikkakiusaamisen käsitettä, jolla viitataan henkilöstön väliseen väkivaltaan.

Asiakasväkivalta on väkivaltaa, joka tapahtuu yleisimmin työssä tai työmatkalla. Se voi olla uhkailua, sanallista loukkaamista tai fyysistä pahoinpitelyä. Asiakasväkivalta vaarantaa uhrin turvallisuuden, hyvinvoinnin tai terveyden suoraan tai epäsuorasti. Suorassa väkivallassa kohteena on työntekijä, epäsuorassa esimerkiksi hänen perheensä. Väkivalta- ja uhkatilanteita on monenlaisia: solvaamista, huutamista, nimittelyä, tavaroiden heittelyä sekä sanallista ja fyysistä uhkailua, vakavimmissa tapauksissa esimerkiksi aseilla ja humeruiskuilla uhkaamista. Pahoinpitelyä on esimerkiksi töniminen, potkiminen, pureminen, raapiminen ja liikkumisen estäminen. (Isotalus & Saarela 2007, 6.) Asiakasväkivallan käsittelyn ongelmana on nähty selkeän määritelmän puuttuminen. Useissa lähteissä (esim. Littlechild 2005) asiakasväkivalta on määritelty seuraavasti: ”Työhön liittyvä väkivalta tarkoittaa tilanteita, joissa työntekijää haukutaan, uhkaillaan tai pahoinpidellään tavalla joka uhkaa joko implisiittisesti tai eksplisiittisesti työntekijän turvallisuutta, hyvinvointia ja terveyttä.” (European Commission DG-V)

Suomessa väkivalta työpaikoilla on lisääntynyt 2000-luvun alkuun asti, kun muu väkivalta on pysynyt entisellä tasollaan. Erityisesti väkivalta naisia kohtaan on lisääntynyt. (Heiskanen 2007, 22.) Asiakasväkivallan riskialoja ovat sosiaali- ja terveysala (Heiskanen 2007, 30; Piispa & Hulkko 2009). Väkivallan esiintyvyydessä ja määrissä on kuitenkin eroja eri tutkimusten kesken, ja yhtenä syynä tähän on universaalinen asiakasväkivallan määritelmän puuttuminen (Robson & ym. 2014, 933). Sosiaalityössä erityisesti henkinen, verbaalinen väkivalta on yleistä. (esim. Robson & ym. 2014, Koritsasis, Coles & Boyle 2010; Spencer & Munch 2003, MacDonald & Sirotych 2005). Muun muassa sosiaalityöhön liittyvä kontrollin ja toimenpidevallan mahdollisuus selittää väkivallan yleisyyttä alalla (esim. Padyab & Ghazinour 2014).

Työturvallisuuslaissa työnantajaa veloitetaan huolehtimaan työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Laissa asia on muotoiltu näin: ”Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat.”(23.8.2002/738) Laissa nostetaan esiin alojen erilaisuus suhteessa turvallisuuteen: ”Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta.(27§) Lisäksi laissa viitataan suoran väkivallan lisäksi häirintään: ”Jos työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi.” (Työturvallisuuslaki 28§)

Väkivallan muodot voidaan erotella henkiseen ja fyysiseen väkivaltaan sekä väkivallalla uhkailuun (Antikainen-Juntunen 2009, 41–42). Henkisellä väkivallalla tarkoitettiin sellaista asiakkaan käytöstä, jonka työntekijä kokee loukkaavan henkilöään, ammattitaitoaan tai mainettaan tai jolla hän kokee asiakkaan painostavan tai kiristävän häntä tai jonka työntekijä kokee pelottavana ja fyysistä koskemattomuuttaan uhkaavana, mutta joka ei loukkaa fyysistä koskemattomuutta. Luvun alussa mainittujen lisäksi esimerkkejä asiakasväkivallasta ovat uhkaus haastaa työntekijä oikeuteen, uhkaus tehdä itsemurha, jollei työntekijä toimi asiakkaan haluamalla tavalla, perättömät syytökset ja seksuaalinen häirintä tai puhelinhäirintä. (Antikainen-Juntunen, 2009, 41–42.)

Henkisen väkivallan tutkiminen on haasteellista, sillä henkisen väkivallan kokeminen on



hyvin subjektiivista ja tilannesidonnaista. Eri työntekijät voivat kokea saman tilanteen hyvin eri tavalla (Antikainen-Juntunen, 2009, 41–42.) Myös Tuija Virkin (2008) mukaan väkivalta on sosiaalisesti muodostunutta ja tilannesidonnaista, ja sen havaitsemiseen ja tulkintaan vaikuttaa myös työpaikan kulttuuri. Fyysinen väkivalta voidaan määritellä asiakkaan toiminnaksi, joka loukkaa työntekijän koskemattomuutta. Uhkailulla puolestaan tarkoitetaan fyysisellä väkivallalla uhkailua (sanallisesti tai ei-sanallisesti), joka ei kuitenkaan johda työntekijän satuttamiseen. Siitä esimerkkejä ovat uhkaus satuttaa työntekijää tai hänen läheistään sekä esineiden ja paikkojen rikkominen. Väkivallan voi määritellä yhdeksi sosiaalisen vuorovaikutuksen muodoksi, jossa asiakas pyrkii aggressiivisuuden avulla saavuttamaan jotain mitä ei ilman väkivaltaa usko saavuttavansa. (Antikainen-Juntunen 2009, 41–42.)

Väkivallan sisältö ja esiintyvyys ovat erilaisia eri sosiaalialan ammattiryhmissä. Fyysinen väkivalta on yleisintä kotihoidossa ja perhetyössä. Mitä läheisempi ja fyysisempi suhde työntekijällä ja asiakkaalla on, sitä enemmän fyysistä väkivaltaa esiintyy. Vastaavasti, mitä etäisempi ja virallisempi suhde ja mitä enemmän se perustuu suulliseen vuorovaikutukseen, sitä enemmän väkivalta on henkistä ja sanallista uhkailua. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on jo lähtökohtaisesti eriarvoinen, koska sosiaalityöntekijällä on enemmän määrittely-, toimenpide-, ja päätösvaltaa kuin asiakkaalla. Tällöin työpaikkaväkivalta on useimmiten henkistä väkivaltaa ja uhkailua sosiaalityöntekijää ”korkeammalla voimalla” (esimerkiksi oikeudella, esimiehellä tai viranmenetyksellä). Väkivallan ja uhkailun avulla asiakas saattaa yrittää horjuttaa sosiaalityöntekijän valta-asemaa ja ammattitaitoa. (Antikainen-Juntunen 2009, 45.)

Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeessa lueteltiin eri tutkimuksissa esiin tulleita väkivallan riskitekijöitä (Antikainen-Juntunen 2009, 42–43). Sosiaalialalla niitä ovat yksin työskentely, työskentely ennalta arvaamattomissa olosuhteissa asiakkaan kotona, ilta- ja yötyö (kotipalvelu- ja hoito), oikeus tehdä asiakkaita koskevia päätöksiä (sosiaalityö), asiakkaan toimintavallan ja/tai vapauden rajoittaminen, puutteellisen toimintakyvyn aiheuttama asiakkaan riippuvaisuus työntekijän antamasta hoivasta, hoidosta tai muusta avusta. (Antikainen-Juntunen 2009, 42–43.) Useiden tutkimusten mukaan lasten ja perheiden parissa työskentelevät sosiaalialan työntekijät ovat suurimmassa riskissä kohdata väkivaltaa työssään (Newhill 1997; Robson, Cossar & Quayle 2014). Väkivallan riskiä lisää myös työskentely vaikeiden sosiaalisten ongelmien parissa ja tiettyjen asiakasryhmien,

kuten päihteiden väärinkäyttäjien ja mielenterveysongelmaisten kanssa. (Padyab & Ghazinour 2014, 2).

Markku Heiskasen (2005, 54) mukaan väkivallan lisääntymiseen työpaikoilla Suomessa on vaikuttanut yhteiskunnan keskiluokkaistuminen ja laman seurauksena tapahtunut taloudellinen ja kulttuurinen syrjäytyminen yhdistettynä lisääntyneeseen päihteiden käyttöön, joka näkyy asiakkaiden käytöksessä. Toisaalta myös koulutuksen ja tiedon taso on noussut, ja näin ollen ihmisten itsetunto on noussut ja demokratia on lisääntynyt, mikä vaikuttaa siihen, etteivät ihmiset konfliktilanteissa usko tai tottele palvelu- ja auttamistehtävissä työskenteleviä tai muutoin käyttäydy työntekijän mielen mukaisesti (Haapaniemi & Kinnunen 1997, 21; Heiskasen 2005, 53 mukaan). Heiskanen (2005, 54) esittää, että myös työntekijät ovat herkistyneet huomaamaan väkivaltaa työssään eri tavalla kuin aikaisemmin. Työntekijöiden ammatillinen itsetunto on noussut, ja minkäänlaista väkivaltaa tai uhkailua ei suvaita. Myös väkivallan julkinen paheksunta on voinut johtaa siihen, että lievistäkin tapauksista ilmoitetaan. Lisäksi ongelmat nähdään aiempaa useammin yksilöllisinä ja yksilön vastuun diskurssin myötä väkivaltainen käytös on yksilön ongelma, josta hänet tulee saattaa vastuuseen. (kts. esim. Juhila 2008, 49).

Sosiaalialan työntekijöiden ja erityisesti sosiaalityöntekijöiden asiakasväkivaltakokemukset Suomessa ovat melko vähän tutkittu aihe. Virkin tutkimuksessa (2008) haastateltiin 20 sosiaalityöntekijää heidän työpaikkaväkivaltakokemuksistaan, joihin sisältyi myös kokemuksia henkilöstön välisestä väkivallasta. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään väkivaltaa mutta aliarvioivat väkivallan riskiä omassa työssään. Työoloja ja työhyvinvointia koskevissa tutkimuksissa on tullut yhtenä osa-alueena ilmi asiakkaiden taholta tuleva väkivalta (esim. Laine ym. 2006). Susanna Hoikkalan tutkimuksessa (2007) on käsitelty työpaikkaväkivaltaa lastensuojelulaitoksessa ja tulkintoja siitä, millaiset tilanteet koetaan väkivallaksi. Anna-Kaarina Koivulan (1994) pro gradu -tutkielmaan perustuvassa artikkelissa käsiteltiin väkivaltaa ja sen pelkoa sosiaalityöntekijöiden kokemana sekä selviytymistä näistä kokemuksista. Tätä aiemmin sosiaalityöntekijöiden työpaikkaväkivaltakokemuksia ei oltu juuri tutkittu. Koivulan (1994) mukaan sosiaalityöntekijöiden kokema väkivalta on enimmäkseen henkistä väkivaltaa. Väkivalta koettiin vakavaksi asiaksi, muttei sitä useinkaan nähty omalla työpaikalla ongelmana.

Kansainvälistä tutkimusta asiakasväkivallasta löytyy paljon. Erityisesti USA:ssa, Kanadassa

ja Isossa-Britanniassa on tutkittu sosiaalityöntekijöihin kohdistunutta väkivaltaa (esim. MacDonald & Sirotych 2005). Grant McDonalidin ja Frank Sirotychin (2005, 772) mukaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia väkivallasta ja väkivallan aiheuttamaa huolta ei kuitenkaan ole tutkittu paljoa; tutkimukset ovat keskittyneet käsittelemään väkivallan yleisyyttä ja luonnetta, väkivallan psykologisia seurauksia, ja sitä minkälaiset asiakkaat todennäköisimmin käyttäytyvät väkivaltaisesti sosiaalityöntekijöitä kohtaan. MacDonald ja Sirotych (2005) tutkivat kvantitatiivisessa tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden kokemaa väkivaltaa ja väkivallan aiheuttamaa turvallisuusriskiä asiakastyössä Kanadassa. Tuloksina tutkimuksessa oli muun muassa, että verbaalinen häirintä oli yleisin väkivallan muoto ja uhkailu fyysisellä väkivallalla oli toiseksi yleisintä. Kuitenkaan sosiaalityöntekijät eivät yleisesti ottaen kokeneet olevansa alttiita väkivallalle työskennellessään asiakkaiden kanssa. Tässä tutkimuksessa todetaan myös, että sosiaalityöntekijät kokevat jossain määrin kiusalliseksi aiheeksi väkivallasta puhumisen; se ei sovi sosiaalityöntekijän ”palveluetiikkaan”.

Barbara Harrisin ja Phil Leatherin (2012, 852) mukaan asiakkaiden työntekijöihin kohdistama väkivalta aiheuttaa suuren riskin työhyvinvoinnille monissa maissa. Harris ja Leather (2012) ovat tutkineet kvantitatiivisessa tutkimuksessa sosiaalialan työntekijöiden kokemuksia työpaikkaväkivallasta Isossa-Britanniassa. Tässä tutkimuksessa on tutkittu väkivaltakokemusten vaikutuksia työtyytyväisyyteen ja stressioireisiin. Tutkimuksen mukaan väkivaltakokemusten lisääntyessä stressioireet lisääntyvät ja työtyytyväisyys laskee. Myös Stella Koritsasin, Jan Colesin ja Malcolm Boylen (2010) australialaisia sosiaalityöntekijöitä koskevan tutkimuksen tuloksena oli, että suurin osa tutkimukseen vastanneista sosiaalityöntekijöistä on kokenut väkivaltaa viimeisen 12 kuukauden aikana. Yleisintä oli verbaalinen väkivalta ja pelottelu väkivallalla. Mojgan Padyab ja Hassan Ghazinour (2014) ovat vertailleet ruotsalaisten ja iranilaisten sosiaalityöntekijöiden väkivaltakokemuksia. Fyysinen väkivalta sosiaalityöntekijöitä kohtaan oli yleisempää Iranissa kuin Ruotsissa. Molemmissa maissa väkivaltaa tai sen uhkaa kohdanneilla oli enemmän mielenterveysongelmia kuin työntekijöillä, joilla ei ollut väkivaltatilanteista kokemuksia, mutta iranilaisilla mielenterveyden ongelmat olivat yleisempiä kuin ruotsalaisilla työntekijöillä. Ruotsissa väkivaltatilanteita (ja ylipäätään työssä sattuneita tapaturmia) raportoidaan virallisesti, toisin kuin Iranissa. Huolimatta kulttuurisista tekijöistä tutkimuksessa todettiin, että sekä Ruotsissa että Iranissa esiintyy lähes yhtä paljon asiakasväkivaltaa.

Työturvallisuus sosiaalialalla hankkeen mukaan sosiaaliala on yksi työpaikkaväkivallan riskialoista. Silti vain harvoissa työpaikoissa oli laadittu menettelytapaohjeita riskitilanteiden varalle (Antikainen-Juntunen 2009, 50.) Virkki (2009, 29) kirjoittaa, että väkivallan kohteeksi joutuneet työntekijät eivät halua raportoida väkivaltaa, koska se voi aiheuttaa itsesyytöksiä ja syytöksiä myös työyhteisön taholta. Samaten Patricia Spencerin ja Shari Munchin (2003, 535) mukaan väkivaltaa ei raportoida, koska se koetaan työlääksi tai pelätään muiden työntekijöiden tai esimiesten arvostelua. Taustalla on ajatus siitä, että sosiaalityöntekijöiden olisi osattava pitää huolta itsestään.

## 4.2 Työpaikkakiusaaminen

Käsittelen tässä luvussa työpaikkakiusaamista, sillä se on yksi työpaikkaväkivallan muoto. Kuten asiakasväkivallalle, ei myöskään työpaikkakiusaamiselle ole olemassa yhtä selkeää määrittelyä. Työyhteisöissä esiintyy ajoittain konflikteja, mutta kaikki ristiriidat eivät ole työpaikkakiusaamista. On olemassa kuitenkin tiettyjä yhtäläisyyksiä, joiden perusteella jokin toiminta määritellään työpaikkakiusaamiseksi (esim. Mänttari-van der Kuip 2008, 7). Maarit Vartia (2003, 11) määrittelee työpaikkakiusaamisen tilanteeksi, jossa yksi tai useampi työpaikan henkilö kohdistaa jatkuvasti tai toistuvasti negatiivisia tekoja toista työntekijää, alaista tai esimiestä kohtaan ja vastaanottava, kiusattu osapuoli ei pysty puolustautumaan. Työpaikkakiusaaminen voi olla esimerkiksi häirintää, ahdistelua, mustamaalaamista, sosiaalista eristämistä, syntipukiksi leimaamista, työteon vaikeuttamista, epäasiallista ja vihamielistä käytöstä työtoveria, alaista tai esimiestä kohtaan. Kyse on myös epätasaisesta valtasuhteesta kiusatun ja kiusaajan välillä; kiusaaja käyttää valtaa kiusattua kohtaan.

Kysymykseen siitä, mistä työpaikkakiusaaminen johtuu, on olemassa erilaisia selitysmalleja, kuten ympäristönäkökulma, persoonallisuusnäkökulma ja prosessinäkökulma. Ympäristönäkökulman mukaan työpaikkakiusaaminen on oire työpaikan dysfunktioista, toimimattomuudesta, tarkoittaen sitä, että kiusaaminen johtuu organisaationaalisisista tekijöistä, työtilanteesta ja johtamisesta. Kiusaamista pidetään oireena sellaisista ongelmista kuten liiallinen työmäärä, työnjaolliset epäselvyydet, huono johtaminen tai organisaationaaliset muutokset (Vartia 2003, 13.) Esimerkiksi frustraatio-

aggression mallin mukaan ulkoiset olosuhteet luovat aggressiivista käyttäytymistä (Berkowitz 1989, Vartian mukaan 2003, 13).

Persoonallisuuskäsitteen mukaan työpaikkakiusaaminen johtuu henkilöiden ominaisuuksista, joko kiusatun, kiusaajan tai molempien. Näkemykset vaihtelevat siitä, onko kiusatun persoonallisuuden piirteillä yhteyttä kiusatuksi joutumiseen. Tutkimuksissa on kuitenkin havaittu, että kiusaamiselle haavoittuvaisempia ovat henkilöt, joilla on esimerkiksi matala itsetunto tai itsevarmuus. Kiusaajille tyypillisiä tutkimuksissa esiin nostettuja persoonallisuuden piirteitä ovat muun muassa puutteellinen tunteiden säätelykyky, itsetuntemus ja toisen perspektiivin ottamiskyky sekä puutteelliset sosiaaliset taidot. Kiusaajat eivät välttämättä ole tietoisia, mitä ovat tekemässä ja kuinka heidän käyttäytymisensä vaikuttaa toisiin. (Vartia 2003, 13–15.)

Kiusaaminen voidaan määritellä myös prosessiksi, johon liittyy jonkin konfliktin personoituminen sekä kiusaamisen kollektiivinen luonne ja jossa kiusaaminen pahenee ajan kuluessa. Ensin kiusaaminen lähtee liikkeelle epäsuorasta negatiivisesta toiminnasta (kuten juoruilusta), jota on vaikea havaita. Ajan myötä tilanne muuttuu, kiusaamisesta tulee suorempaa ja kiusattu jää yksin. Työyhteisössä voidaan ajatella, että konflikti on kiusatun syytä ja kiusattu ansaitsee huonon kohtelun. Myöhemmin kiusaaminen voi sisältää suoraa psyykkistä ja fyysistä väkivaltaa kiusattua kohtaan. (Vartia 2003, 17–18.)

Maija Mänttari van Der Kuipin (2008) pro gradu tutkielmassa tutkittiin työpaikkakiusaamista sosiaalitoimistossa työn muutoksen ja ympäristön näkökulmasta. Työpaikkakiusaamiselle altistaviksi tekijöiksi tässä tutkimuksessa saatiin muun muassa muutokset työn vaatimuksissa, liiallinen kiire, tulosvaatimukset, työhön kohdistuva häiritsevä arviointi, palkkaristiriidat ja työpaikalla vallitseva kilpailuhenki. Resurssien niukkuus yhdistettynä kiristyneisiin vaatimuksiin lisäsi työpaikkakiusaamisen riskiä.

## **5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

Tässä luvussa esittelen tutkimustehtävän, kirjoitan tutkimuksen toteuttamisesta, aineistonkeruusta ja siitä, miten olen aineistoa analysoinut. Pohdin myös tutkimuksen

luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyviä seikkoja omassa luvussaan.

## 5.1 Tutkimustehtävä

Tutkielmassani pyrin vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millaisia vahingoittavia käytäntöjä ja kokemuksia sosiaalityöntekijöiden työhön sisältyy?
2. Miten sosiaalityössä kohdattuun vahingoittamiseen ja väkivallan eri muotoihin on mahdollista puuttua?

## 5.2 Laadullinen tutkimus

Tässä tutkielmassa tarkastelen laadullisen tutkimuksen keinoin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työelämän vahingoittavista käytännöistä. Tutkimuksen kohteena laadullisessa tutkimuksessa on ihmisen maailma, jota Juha Varto (1992, 23) nimittää elämismaailmaksi. Elämismaailma tarkoittaa sitä kokemustodellisuutta, joka muodostuu yksilön, yhteisön, arvotodellisuuden ja sosiaalisen vuorovaikutuksen suhteissa. Laadullisessa tutkimuksessa elämismaailma näyttäytyy tutkijalle merkitysten maailmana, sillä merkitykset ovat ihmisistä lähtöisin olevaa toimintaa, esimerkiksi ihmisten päämääriä, suunnitelmia, yhteisöjen toimia, hallinnollisia rakenteita ja muita vastaavia ihmisestä lähteviä ja ihmiseen päättyviä toimintoja. Merkitykset voivat syntyä vain ihmisen kautta. Laadullinen tutkimus tapahtuu elämismaailmassa ja myös tutkija on tällöin osa kohdetta, jota tutkii. (mts. 23–26.) Merkitykset eivät ole samalla tapaa olemassa kuin faktiset luonnonkappaleet, vaan niitä täytyy lähestyä ymmärtämällä ja tulkitsemalla niitä. (Laine 2007, 31). Tässä tutkielmassa etsin niitä merkityksiä, joita informantit antavat vahingoittaville käytännöille ja kokemuksille ja sille, miten he ne työssään kokevat.

Esiymmärrys on tapa, jolla tutkija ymmärtää tutkittavan kohteen jo ennen tutkimusta, eli niin sanottu arkiymmärrys asiasta (Laine 2007, 32). Tutkielmaa tehdessäni olen pyrkinyt tiedostamaan arkiymmärrykseni tutkimukseni kohteesta, eli työelämän vahingoittavista käytännöistä sosiaalityöntekijöiden työssä. Relevanttia on pohtia, kuinka paljon se on ohjannut tutkimukseni tekemistä ja erityisesti aineiston analyysia. Sosiaalityön työolot ja

kuormittavuus on julkisuudessa monessa yhteydessä tuotu esiin negatiivisessa valossa ja se on varmasti vaikuttanut arkiymmärrykseeni tutkimuksen kohteesta. Tutkija tulkitsee maailmaa omien kehystensä läpi ja tämä tulee tiedostaa koko tutkimusprosessin ajan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135–136).

Tavoitteena laadullisessa tutkimuksessa on pyrkiä kuvaamaan jotakin tiettyä ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tutkimuskohdetta tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 85). Omassa tutkielmassani kuvaan ja pyrin ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä eli vahingoittavia käytäntöjä ja kokemuksia sosiaalityöntekijöiden työssä. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 85). Laadullinen tutkimus keskittyy pieniin, tarkoituksenmukaisiin aineistoihin ja tutkimuskohdetta pyritään käsittelemään mahdollisemman syvällisesti (Patton 2002, 46). Koen, että aineistoni on tarkoituksenmukainen tutkimustehtävääni ajatellen ja saan sen avulla vastauksia tutkimustehtäviin. Tarkoituksena on moninaiseksi luonnehditun todellisen elämän kuvaaminen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2008, 157).

### 5.3 Aineistonkeruu ja aineisto

Tutkielmani aineistonkeruutavaksi valikoitui kirjoitettu aineisto sosiaalityöntekijöille välitetyn kirjoituspyynnön avulla (liite 1). Kirjoituspyynnön ohjeistuksena oli vapaamuotoinen kirjoitus, mutta se sisälsi myös esimerkkejä siitä, mitä vahingoittavat käytännöt voivat olla ja useita apukysymyksiä, kuten esimerkiksi millaisia loukkaavia tai häiritseviä asioita tai tilanteita kirjoittaja on kohdannut asiakkaiden, työyhteisön ja organisaation taholta. Lisäksi kysyin taustatietoina kirjoittajien ikää, sukupuolta, nykyistä työtehtävää ja kuinka kauan on työskennellyt sosiaalityöntekijänä. Vaihtoehtona mietin myös teemahaastattelua, mutta koska arvelin haastateltavien löytämisen olevan haastavaa, päädyin keräämään aineistoa kirjoituspyynnöllä. Myös aihe on jossain määrin arkaluontoinen, joten siitä on ehkä helpompi kirjoittaa kuin keskustella. Tutkimuksissa on todettu, että sosiaalityöntekijät pitävät esimerkiksi asiakasväkivallasta puhumista kiusallisena (esim. McDonald & Sirotych 2005, 777-778). Myös työpaikkakiusaamiseen tai työyhteisön muihin konflikteihin viittaavat kokemukset saattavat olla hankalia puheenaiheita.

Kaikkiaan sain kirjoituspyyntöni 16 vastausta, josta kertyi litteroitua aineistoa noin 26 sivua (riviväli 1,5, fontti Times New Roman); yksittäisten kirjoitusten pituus vaihteli noin puolesta sivusta kolmeen sivuun. Kirjoituspyyntö toimi tuollaisenaan hyvin ja vastaajat olivat osanneet hyvin kuvailla kokemuksiaan ja ajatuksiaan. Tosin jotkut kirjoituksista olivat melko lyhyitä eivätkä käsitelleet aihetta kuin esimerkiksi yhdestä näkökulmasta. Koska aineistoa ei ole ylen määrin, mahdollistaa se tarkan ja huolellisen analyysin, jolloin aineistoa ei mene niin sanotusti hukkaan. Toisaalta laajempi aineisto voisi tuoda lisää erilaisia tarkastelukulmia vahingoittavat käytännöt -ilmiöön, mutta koska kyseessä on laadullinen tutkimus, ei tutkimuksessa pyritä yleistämiseen kvantitatiivisessa mielessä. Kirjoituspyyntö suunnattiin aluksi lisensiaatinkoulutuksessa olleille sosiaalityöntekijöille heidän tavoitettavuutensa takia, ja eniten kirjoituksia tulikin juuri heiltä. Oletuksena myös oli, että lisensiaattikoulutukseen hakeutuneet sosiaalityöntekijät olisivat mahdollisesti halukkaita reflektomaan työelämäkokemuksiaan kenties enemmän kuin niin sanotut tavalliset sosiaalityöntekijät. Koulutuksen vetäjien kanssa oli sovittu, että saan välittää kirjoituspyynnön koulutukseen osallistujille erään koulutuspäivän aikana. Suurin osa kirjoituksista tuli koulutuspäivän jälkeen sähköpostitse, muutama on lähetetty kirjeitse paperiversiona. Lisäksi koulutukseen osallistujille laitettiin myös sähköpostitse muistutus kirjoituspyynnöstä pari viikkoa koulutuksen jälkeen. Laitoin myös Facebookiin sosiaalityö-aiheiseen ryhmään kirjoituspyynnön ja yritin sitä kautta tavoittaa lisää vastaajia. Taannoinen sosiaalityön harjoittelupaikkani kautta välitin myös pyyntöä eteenpäin sosiaalitoimistoihin, mutta kaiken kaikkiaan vastauksia oli hankala saada. Loppujen lopuksi saamani aineisto on mielestäni rikasta ja sisältää paljon erilaisia kokemuksia ja kuvauksia vahingoittavista käytännöistä.

Kaikki kirjoittajat olivat naisia (paitsi yhdestä kirjoituksesta puuttui maininta sukupuolesta ja muista taustatiedoista) ja heidän kokemuksensa sosiaalityöntekijänä toimimisesta vaihtelivat noin vuodesta 25 vuoteen. Yli puolella vastaajista työkokemusta oli noin 10 vuotta, ja monella heistä oli kokemusta usealta sosiaalityön sektorilta (aikuissosiaalityö, lastensuojelu, järjestö, kehittämistehtävät). En etukäteen ollut rajannut sitä, millä sektorilta sosiaalityöntekijöiden tulisi työskennellä tai olla työskennellyt. Eniten kirjoittajilla oli kokemusta lastensuojelusta. Kirjoittajat olivat joko kunnallisia sosiaalityöntekijöitä, johtavassa asemassa olevia sosiaalityöntekijöitä tai projektissa/kehittämishankkeessa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä, joilla oli työkokemusta myös kunnallisesta sosiaalityöstä.



## 5.4 Aineiston analyysi

Analysoin aineistoa sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysia voi kuvailla perusanalyysimenetelmäksi, jota voidaan käyttää monenlaisten aineistojen analysoimiseksi. Sisällönanalyysi voidaan jaotella aineistolähtöiseen eli induktiiviseen analyysiin, teoriasidonnaiseen eli abduktiiviseen analyysiin ja teorialähtöiseen eli deduktiiviseen analyysiin. Aineistolähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt tuodaan aineistosta, ei ennalta määritellyn teorian pohjalta, kun taas teorialähtöisessä analyysissä aikaisempi teoria ohjaa tiukasti analyysin tekemistä. Teoriasidonnaisessa analyysissä puolestaan aineistolähtöisyys ja teorialähtöisyys vaihtelevat: analyysiyksiköt voidaan valita aineistosta, mutta aikaisempi teoria ohjaa analyysin tekemistä tutkijan valintojen mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91 & 95–99.) Tutkielmani sisällönanalyysia kuvaa teoriasidonnaisuus, sillä teorettinen viitekehys on ollut ohjaamassa analyysin tekoa. Aineiston keräsin vapaamuotoisella kirjoituspyynnöllä, mutta sen muotoilussa näkyy teorian vaikutus. Tavoitteena oli kuitenkin lähteä aineistolähtöisesti tarkastelemaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia vahingoittavista käytännöistä – miten he ne itse määrittävät. Olen käyttänyt analyysissäni Tuomen & Sarajärven (2002, 110–115) esittelemää aineistolähtöistä prosessia, eli pelkistänyt aineistoa, seuraavaksi ryhmitellyt pelkistettyjä ilmauksia ja sitten luonut alakategorioita ja yhdistäviä kategorioita. Liitteenä (liite 2. ja liite 3.) on esimerkit aineiston pelkistämisestä.

Koska kirjoitukset ovat suhteellisen lyhyitä, niissä ei ole paljoa asiaa, joka ei jollakin tavalla liittyisi tutkimusaiheeseen. Aloin eritellä kirjoittajien kokemuksia vahingoittavista käytännöistä kirjoituspyynnön mukaisten teemojen mukaan merkitsemällä aineistoon eri väreillä kohdat, joissa puhuttiin esimerkiksi asiakkaista, työyhteisöstä, esimiehestä ja yhteistyötahoista. Seuraavaksi aloin koodata aineistoa eri teemojen alla, eli esimerkiksi mitä oli kerrottu eri kirjoittajien väkivaltakokemuksista asiakkaiden taholta. Yleisenä periaatteena on, että tekstiaineistoa analysoitaessa voidaan kiinnittää huomio kieleen itsessään tai siihen, mitä on kirjoitettu. Kieltä voidaan tarkastella siis kommunikaationa tai kulttuurina. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 48.) Olen analyysissäni kiinnittänyt huomiota kirjoituksen sisältöön enkä niinkään siihen, miten asia on kirjoitettu. Koska esimerkiksi asiakkaat, työyhteisö ja

yhteistyötahot teemat oli mainittu kirjoituspyynnössä, oli analyysini tehtävänä löytää kirjoittajien kullekin teemalle antamat merkitykset. (kts. Moilanen & Rähkä 2007, 55).

Kirjoituspyyntö näyttää ohjanneen kirjoittajia melko paljon; kysyin erikseen kokemuksia asiakkaiden, työyhteisön, yhteistyökumppaneiden taholta tulevista loukkaavista, vahingoittavista tekijöistä. Kirjoittajat saivat kuitenkin vapaasti kirjoittaa mitä kirjoittivat; jotkut eivät kirjoittaneet esimerkiksi ollenkaan asiakkaiden taholta tulevasta väkivallasta tai työyhteisön vahingoittavuudesta. Joko heillä ei ollut kokemuksia näistä tai eivät kokeneet merkittäväksi kirjoittaa niistä. Mutta tulkitsen kuitenkin niin, että he kirjoittivat siitä, mikä heidän näkemyksensä mukaan on eniten vahingoittavaa sosiaalityöntekijöiden työssä. Kuten Sirkkiläkin (2005, 109) toteaa, tutkittavat kertovat asioista, jotka ovat heille tärkeitä.

Sisällönanalyysin lisäksi hyödynsin aineiston analyysissä narratiiviseen analyysiin viittaavaa tyypittelyä. Kirjoitin muutamista teemoista tyyppitarinoita, joihin kokosin aineistosta ja kyseisestä teemasta keskeisimpiä asioita ja joiden avulla johdattelen lukijan aiheeseen. Tyyppitarinoiden käytön tavoitteena on, että lukija saa kokonaiskuvan teemasta. Tyyppitarinoita voi kutsua myös eräänlaisiksi ydintarinoiksi, joihin olen tuonut juonellisuutta, vaikka varsinaisesti aineistoni ei ole suurelta osin kertomuksellisessa tai juonellisessa muodossa (kts. Sirkkilä 2005, Polkinghorne 1995, 15.)

Tarinoissa yhdistyy eri kirjoittajien kokemuksia vahingoittavista kokemuksista sosiaalityöntekijän työssä. Ne ovat fiktiivisiä, mutta niissä on tiivistetysti teemoittain tuotu esiin aineiston kirjoituksista elementtejä, joiden tarkoituksena on avata sitä, mitä vahingoittavat käytännöt ja kokemukset voivat olla. Toisin sanoen ydintarinat konkretisoivat sitä, millaisia asioita vahingoittavat käytännöt ja kokemukset pitävät sisällään sekä mistä niissä on kyse ja siten ne tarjoavat mahdollisuuden hermeneuttiseen ymmärtämiseen. (vrt. Sirkkilä 2005, 111.) Tarinoissa on kyse myös kokonaisuuden hahmottamisesta, eli siitä millainen tarina hahmottuu kunkin teeman ympärille.

## 5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan perinteisesti tarkastella reliabiliteetin (toistettavuus) ja validiteetin (tutkittu mitä on luvattu) käsitteiden kautta. Niiden käyttöä on kuitenkin

kritisoitu laadullisessa tutkimuksessa, koska ne ovat alun perin kvantitatiivisen tutkimuksen työkaluja ja perustuvat ajatukseen objektiivisesta todellisuudesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136–137.) Laadulliseen tutkimuksen luotettavuuteen voi ottaa kantaa myös siirrettävyyden näkökulmasta, eli pohtimalla olisiko tutkimustulokset mahdollisia toisessa tutkimusympäristössä tai voitaisiinko aihetta tutkia uudelleen ja päätyä samankaltaisiin tutkimustuloksiin (Eskola & Suoranta 1999, 212–213). Olennaista luotettavuuden arvioinnissa ovat lisäksi puolueettomuuden kysymykset, eli tutkijan oman taustan ja lähtökohtien huomioiminen. Kuinka paljon tutkimukseen on ollut vaikuttamassa se, että tutkija suodattaa tietoa omien kehystensä (esimerkiksi ikä, sukupuoli ja asema) lävitse? Luotettavuuden arvioinnissa tulee pohtia omia sitoumuksiaan tutkijana: millaisia taustaoletuksia tutkijalla on tutkimuskohteestaan ja millä tavalla tutkimuksen tärkeys perustellaan? (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135–136.)

Edellä mainitut kysymykset ovat omassa tutkielmassani hyvin relevantteja, sillä tutkin oman ammattikuntani edustajia. Lisäksi työskentelen sosiaalityöntekijänä. On aiheellista kysyä ja pohtia, kuinka paljon omat kokemukseni ja näkemykseni ovat vaikuttaneet aineiston analysointiin ja tulkintaan. Olenko nähnyt ja tulkinnut aineiston perusteella jotakin sellaista, mitä siellä ei ole tai mitä sieltä ei löytyisi, jos asiasta etäämpänä oleva tutkija olisi aineistoa analysoinut? Toisaalta olen pyrkinyt tiedostamaan ja kyseenalaistamaan käsityksiäni koko tutkimusprosessin ajan. Tutkimustulosten siirrettävyyden osalta ajattelen, että tutkimustulokset voisivat olla hyvin samankaltaisia tutkittaessa esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia uudelleen. Tätä tukee sekin, että omat tutkimustulokseni ovat samansuuntaisia aiemman tutkimuksen kanssa.

Aineistonkeruun onnistuminen vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen (Tuomi & Sarajärvi 2002, 135–138). Aineistonkeruu osoittautui melko haastavaksi, sillä kirjoituksia oli vaikea saada. Loppujen lopuksi kirjoituksia kertyi tyydyttävä määrä. Toisaalta jokaisessa kirjoituksessa kirjoitettiin itse aiheesta, ja aineistoa voi pitää niin sanottuna täsmäaineistona: se soveltuu nimenomaisesti tämän tutkielman aineistoksi. Kirjoituspyyntö oli melko yksityiskohtainen, se sisälsi paljon tarkentavia kysymyksiä ja ohjasi kirjoittajia kirjoittamaan tietyistä aiheista. Pohdin, millainen aineisto nykyistä laveammalla kirjoituspyynnöllä olisi tullut: olisiko kirjoituksista tullut lyhyitä ja sisällöllisesti suppeita vai olisiko se vapauttanut kirjoittamaan aiheesta (tai aiheen vierestä) enemmän. Alkujaan pohdin myös haastattelua aineistonkeruumenetelmäksi. Haastattelussa etuna olisi ollut muun muassa se, että olisin

voinut kysyä tarkennusta, jos jokin asia olisi vaikuttanut epäselvältä. Pääsääntöisesti saamani kirjoitettu aineisto on kuitenkin selkeää. Myös kirjoitetun aineiston käsittelyn helppous on tehnyt analyysiprosessista jouhevaa, aikaa ei ole tarvinnut käyttää litterointiin. Olennainen asia tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on myös tutkimuksen raportointi, eli tutkimusraportin tulee sisältää riittävästi tietoa siitä, miten tutkimus on tehty ja miten olen aineistoa analysoinut (Tuomi & Sarajärvi 2010, 141–142). Olen pyrkinyt kuvailemaan tutkimuksen tekemistä mahdollisimman tarkoin.

Luotettavuuden lisäksi tutkimuksenteossa tulee kiinnittää huomiota eettisiin kysymyksiin. Jo tutkimusaihetta valitessa pitää pohtia sitä, voiko tutkimukseen osallistuminen aiheuttaa tutkittaville vahinkoa, esimerkiksi heidän henkiselle hyvinvoinnilleen. Tutkimushenkilöiden hyvinvoinnin tulee mennä tutkimuksen toteuttamisen edelle. Myös tutkimukseen osallistumisen täytyy olla vapaaehtoista. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 128.) Keskeistä on suojata tutkimushenkilöiden anonymiteettiä sitä tarkemmin, mitä arkaluontoisemmasta tutkimusaiheesta on kyse. Tutkijan täytyy käsitellä aineistoa niin, etteivät yksittäiset henkilöt ole tutkimusraportista tunnistettavissa. Raporttia kirjoittaessa täytyy miettiä, millaisia tunnistetietoja (esimerkiksi vastaajien numerointi ja sukupuoli) muun muassa sitaateissa käyttää vai käyttääkö niitä ollenkaan. (Eskola & Suoranta 1999, 57.) Samaten tärkeää on, että tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti eikä sitä käytetä muuhun kuin luvattuun tutkimustarkoitukseen (Tuomi & Sarajärvi 2002, 129).

Tutkielmani aihetta voi pitää eettisesti arkaluontoisena, sillä kysyn ihmisten vahingoittumisen kokemuksia, joita he ovat kohdanneet työelämässä ja joiden miettimisen voi kokea raskaana tai ahdistavana. Voi olla, että aiheen raskaus tai toisaalta myös arkaluontoisuus, on voinut vaikuttaa siihen, että kirjoituksia ei kertynyt kovin runsaasti. Kirjoituspyynnössä kysyn nimittäin kokemuksia, jotka liittyvät muun muassa omaan työyhteisöön. Eräs kirjoittaja viittasikin sähköpostissa aiheen arkaluonteisuuteen. Täten on erityisen tärkeää suojata tutkittavien anonymiteettiä, jolloin kukaan tutkittava ei ole tutkimuksesta tunnistettavissa. Toisaalta jotkut tutkittavat kirjoittivat kokevansa tutkimusaiheen tärkeäksi, ja toivon, että tutkielmani hyödyt ovat eettisesti ajatellen sen haittoja suuremmat.

## 5.6 Yleiskatsaus aineistoon

Eri kirjoittajat painottivat hieman eri asioita kirjoituksissaan, mutta kaikkiaan voi sanoa, että lähes jokaisessa kirjoituksessa oli tarkasteltu useampaa kuin yhtä teemaa. Jotkut vastasit lyhyesti tai pitkästi jokaiseen kirjoituspyynnössä mainittuun apukysymykseen, jotkut kirjoittivat vapaamuotoisemmin eivätkä kommentoineet välttämättä jokaista kysymystä. Muutama kirjoitus oli sellainen, jossa oli kirjoitettu perusteellisesti jokaisesta näkökulmasta. Parissa kirjoituksessa oli kerrottu vain yhdestä tai kahdesta näkökulmasta vahingoittaviin käytäntöihin, kuvattiin esimerkiksi jokin uhkatilanne asiakkaan taholta ja tällöin kirjoitus ei ollut kovin pitkä. Lähes jokaisessa kirjoituksessa oli jollakin tavalla kirjoitettu asiakasväkivaltakokemuksista tai kerrottiin ettei niitä juuri ollut ollut. Joissakin kirjoituksissa oli yksityiskohtaisesti kuvattu, millaista väkivaltaa oli koettu tai kuvattu tilanteen tarkempaa kulkua. Melkein jokaisessa kirjoituksessa oli myös kerrottu työyhteisön ja/tai esimiehen näkökulmasta vahingoittavista käytännöistä. Yhteistyötahoja käsitelleissä kirjoituksissa yhteistyöviranomaisten toiminta nähtiin suurimmassa osassa kirjoituksia vahingoittavana. Vahingoittaviin käytäntöihin puuttumiseen ja keinoihin oli otettu kantaa yhtä lukuun ottamatta jokaisessa kirjoituksissa joko parilla lauseella tai joissakin kirjoituksissa perusteellisesti asiaa pohtien.

Seuraavat analyysini tulosluvut ovat muotoutuneet sen pohjalta, mihin kirjoittajat kirjoituksissaan eniten keskittyivät. Teemojen kautta esiin tulee ne vahingoittavat käytännöt ja kokemukset, joita kirjoittajat halusivat tuoda julki. Joissakin kirjoituksissa oli otettu kantaa siihen, mihin vahingoittavat käytännöt eniten liittyvät tai mikä on niiden merkitys työn tekemisen kannalta. Se myös tuli esille aineistossa, että ilmiö on monitulkintainen ja käsitteenä hivenen epämääräinen. Seuraavan aineistoesimerkin perusteella ilmiö kuitenkin nähtiin tärkeäksi tutkia:

*En tiedä, osaanko vastata niin kuin tarkoittit, mutta minusta kysymys vahingoittavista käytännöistä on hyvä. Olen monta kertaa miettinyt sitä, millä tavoin tämäntapaiset asiat näkyvät sosiaalityöntekijöiden itseymmärryksessä ja jopa persoonallisuudessa ja miten niiltä voisi suojautua. (K1)*

## 6 ASIAKASTYÖHÖN LIITTYVÄT VAHINGOITTAVAT KÄYTÄNNÖT JA KOKEMUKSET

Tässä luvussa käsittelen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia vahingoittavista kokemuksista asiakkaiden taholta. Luku alkaa fiktiivisellä ydintarinalla asiakkaista. Tarinassa on kuvattu sosiaalityöntekijöiden kokemuksia haastavista asiakastilanteista ja tapahtumista.

### **Tarina asiakkaista**

*Asiakasperheen kanssa oli meneillään huostaanotto prosessi. Huumeita käyttävä vanhempi oli aluksi yhteistyöhaluinen, mutta jossain kohtaa tilanne kääntyi niin, että hän alkoi häiriköidä ja uhkailla työntekijää puhelimitse. Tilanne paheni kaiken aikaa ja vanhempi tuli myös toimistolle riehumaan; huusi, huoritteli ja nimitteli työntekijää ja potki irtaimistoa toimistolla. Kerran työntekijä ja vanhempi kohtasivat kaupassa, ja vanhempi lähti seuraamaan työntekijää ja lopulta kaupan vartijan täytyi puuttua tilanteeseen. Eräs toinen asiakas kirjoitti kuukausittain valituskirjeitään, uhkasi oikeudenkäynneillä ja soitteli ikäviä puheluita, joissa uhkasi työntekijän perhettä. Kerran yksi asiakas suuttui kielteisestä toimeentulotukipäätöksestä ja naarmutti pihassa olleita työntekijöiden autoja ja lähetti sähköpostitse uhkauksen sosiaalitoimiston neuvontaan. Eräällä lastensuojeluasiakkaan perheen äidillä oli tapana kirjoittaa blogia, jossa hän arvosteli kaupungin lastensuojelun toimintaa sekä kirjoitella Facebookissa työntekijää herjaavia viestejä. Kotikäynnillä hänen miehensä videoi työntekijöiden käynnin ja kertoi laittavansa sen internettiin. Eräs asiakas käyttäytyi täysin arvaamattomasti tapaamisilla ja puhelimessa: välillä hän huusi ja raivosi, uhkasi tappaa työntekijän; toisinaan itki ja uhkasi itsemurhalla, jos asioita ei tehty hänen mielensä mukaan.*

### 6.1 Vahingoittamisen tapoja

Silmiinpistävää aineistossani on, että kirjoittajat tai heidän työyhteisöissään jotkut työntekijät ovat kokeneet monenlaista epäasiallista käytöstä ja vahingoittavaa toimintaa asiakkaiden taholta. Taulukossa 1. on kuvattu, kuinka monessa kirjoituksessa ja minkälaisia vahingoittamisen muotoja sosiaalityöntekijät ovat aineistossani asiakkaiden taholta kohdanneet.

**Taulukko 1. väkivallan/vahingoittamisen muodot:**

Fyysisellä väkivallalla uhkailu	8
Tappouhkaus	4
Fyysinen väkivalta	4
Perheen uhkailu	2
Puhelinhäirintä, postitse häirintä	3
Nimittely/haukkuminen	6
Epäasiallinen käytös (raivoaminen, huutaminen, halveksunta, kiroileminen, syyttely, vähättely, huijaaminen)	8
Ammattipätevyyden/taidon arvostelu	5
Julkisuudella/medialla uhkaaminen, työskentelyn videointi, kuvaaminen Internetkiusaaminen/herjaaminen	5
Vainoaminen, seuraaminen (vapaa-ajalla)	2
Itsemurhalla uhkailu	1
Tavaroiden heittäminen, paikkojen rikkominen, ilkivalta	2
Työntekijän omaisuuden rikkominen tai varastaminen	1
Oikeuteen haastaminen, jatkuva valitusten, kanteluiden tekeminen yms.	2
Koko työyhteisöä kuormittava vainoaminen, uhkailu tms.	2

Hearnin & Parkinin (2002) jaottelua käyttäen asiakasväkivalta määritetty tunnistetuksi tai melkein tunnistetuksi vahingoittamiseksi, koska tutkimushenkilöt tuovat sen esiin vahingoittavana ja haitallisena. Melkein tunnistetuksi siitä syystä, että osa väkivallasta jää usein huomioimatta. Tunnistettu tai melkein tunnistettu väkivalta/vahingoittaminen voi tarkoittaa esimerkiksi fyysistä väkivaltaa, henkistä väkivaltaa, häirintää tai kiusaamista (Hearn & Parkin 2002, 74.) Seuraavassa kaksi kirjoittajaa kertovat kokemuksistaan asiakkaiden taholta tulevasta, vahingoittavasta toiminnasta. Kokemukset kuvaavat sitä moninaisuutta, jollaista sosiaalitoimistojen arjessa voi tapahtua.

*Asiakkaat ovat joitain kertoja uhanneet minua väkivallalla: turpiin vetämisellä, tappamisella ja lasteni vahingoittamisella. (...) Osa asiakkaista on käyttäytynyt myös muuten loukkaavasti: nimittelyä (lehmä, huora, natsi), vähättelyä ja syyttelyä sekä uhkailuja medialla. (...) (K1)*

*Pääni yläpuolella on heilutettu nyrkkiä. Toimistomme käytävällä on räjäytetty väriskaasupanos. Äärimmillään työssäni minulla oli lähes kolmen vuoden ajan vainoaja. Tämä seurasi minua kaupungilla ja kertoi, missä olen liikkunut ja kenen kanssa, toi kortteja kotipostiini, laittoi lähes päivittäin sähköpostia ja soitti monta kertaa viikossa. Hän oli vastassa minua töiden pihalla odottamassa ja pyrki tapaamiseen kanssani. (K6)*

Toisen aineistoesimerkin kirjoittaja on joutunut kokemaan pitkäkestoista vainoamista työnsä takia, ja myös muilla kirjoittajilla oli mainintoja vainoamiskokemuksista. Vainoaminen määrittyy yhdeksi väkivallan muodoksi, ja se ollut Suomessa kriminalisoitu 1.1.2014 lähtien (Rikoslaki 25:7 a § (13.12.2013/879))

Eniten tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät ovat kohdanneet väkivallalla uhkailua. Kirjoittajista noin puolet mainitsi joutuneensa fyysisellä väkivallalla uhkailun kohteeksi. Useissa tutkimuksissa on todettu väkivallalla uhkailun ja henkisen väkivallan olevan yleisimpiä sosiaalityöntekijöiden kohtaamia väkivallan muotoja (esim. Robson & ym. 2014; Koritsasis, Coles & Boyle 2010). Kuusi sosiaalityöntekijää mainitsi kirjoituksissaan vahingoittavana asiana myös nimittelyn asiakkaiden taholta. Esimerkiksi huorittelu ja ”lehmäksi haukkuminen” vaikuttaa kirjoitusten perusteella olevan yleistä sosiaalitoimistossa. Organisaatiot ovat Hearnin & Parkinin (2002) mukaan sukupuolittuneita ja seksualisoituneita ympäristöjä, joihin myös valta, väkivalta ja vahingoittavuudet kytkeytyvät. Sosiaaliala ammattiryhmänä ovat naisvaltainen ala, ja sosiaalitoimisto on naisvaltainen organisaatio. Omanikin aineistoni perusteella näyttää siltä, että henkinen väkivalta, nimittely ja muu tämänkaltaisen epäasiallinen käytös ovat myös sukupuolittunutta esimerkiksi haukkumasanojen osalta. *Huoraksi, lehmäksi tai sossunoidaksi* haukkuminen kuvastaa sukupuolittunutta väkivaltaa. Huorittelun kaltainen halventava ja jompaa kumpaa loukkaava kielenkäyttö voidaan määritellä sukupuoliseksi kiusaamiseksi (Eliasson 1998, 2; Häggin 2003, 135 mukaan).



Myös sosiaalityöntekijän ammattitaidon ja pätevyyden arvostelu ja kyseenalaistaminen ovat yleistä kirjoitusten perusteella. Medialla ja julkisuudella sekä oikeusprosesseilla uhkailu tulee myöskin selvästi esiin kirjoituksissa, samaten internetissä herjaaminen. Oikeudellistuminen kuvaa ilmiötä, joka on yleistynyt sosiaalityössä; ei ole epätavallista, että asiakkaalla on asianajaja mukana sosiaalityöntekijän tapaamisessa (Mutka 1998; Tapola-Haapala 2011; Vainisen 2011, 57 mukaan). Vaininen (2011, 57) kuvaa paradoksaaliseksi tilannetta, jossa nykyinen asiakaslähtöisyyttä korostava ilmapiiri on johtanutkin lisääntyvään oikeudellistumiseen ja sen mukanaan tuomaan byrokratiaan ja näin ollen lisääntyneeseen epäluottamukseen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Jotkut asiakkaat ovat ottaneet "elämäntehtäväkseen" jatkuvien valitusten ja kanteluiden tekemisen, niin kuin alla olevan sitaatin perusteella voi todeta:

*Asiakas saattaa haastaa jatkuvasti virkavirheistä kaikkia mahdollisia hänen asioihinsa liittyviä työntekijöitä oikeuteen ja pyörittää ja lamauttaa oikeusjärjestelmän. Sama asiakas saattaa tehdä samoista asioita jatkuvia kanteluita ja muistutuksia. (K6)*

## 6.2 Vahingoittamiseen suhtautuminen

Väkivalta on jossain määrin normalisoitunutta sosiaalitoimistossa (kts. esim. Virkki 2009). Tämä näkyy aineistossani siinä, miten väkivaltaan suhtaudutaan: väkivalta voidaan tunnistaa väkivallaksi mutta niin, että se ikään kuin kuuluu asiaan. Seuraavassa aineistositaatissa kirjoittaja kuvaa syytä sille, miksi epäasiallista kohtelua ilmenee ja miksi se on jossain määrin odotettua.

*Asiakkailta olen saanut loppujen lopuksi hyvin vähän kielteistä palautetta, joskin epäasiallista kohtelua olen saanut osakseni. Tähän sisältyy mm. herjaavien puheviestien jättämistä puhelinvastaajaan (huorittelu, hengen uhkaaminen) sekä suoraa puhetta, jossa ammatillisuuttani on arvosteltu ja päätöksentekoani on kyseenalaistettu. Tämä on kuitenkin mielestäni odotettua ja siten tietyllä tavalla asiaankuuluvaa, koska sosiaalityöntekijänä olen joutunut tekemään voimakkaita interventioita ihmisten yksityiselämään ja asiakkaiden kuuluukin asettua vaikeissa*

*tilanteissa puolustusasemiin. Heillä ei myöskään ole aina keinoja ilmaista itseään rakentavasti. Päihdeasiakkaiden aggressiivisuus liittyy pääsääntöisesti päihtymystilaan, jolloin käyttäytyminen on selitettävissä, olkoonkin, että se ei ole hyväksyttävää. (K2)*

Sosiaalityön asiakkaaksi ei usein tulla vapaaehtoisesti ja sosiaalityössä toteutetaan myös yhteiskunnallista kontrollia (Raunio 2009, 59). Jotkut asiakasryhmät ovat lisäksi alttiimpia käyttäytymään väkivaltaisemmin kuin toiset. Esimerkiksi päihtyneet asiakkaat ovat asiakasryhmä, joiden kanssa työskentelyssä on suurempi väkivaltariski (Padyab & Ghazinour 2014, 2).

Aineistostani on löydettävissä erilaisia suhtautumistapoja asiakasväkivaltaan. Myös yllä olevassa sitaatissa esiin tulevaa väkivaltaista käytöstä ymmärtävää ja selittävää suhtautumista. Väkivaltaisen käytöksen selittämiseen tähtäävää suhtautumista oli kahdessa kirjoituksessa, ymmärtävää suhtautumista kolmessa ja ”väkivaltaan tulee puuttua” -suhtautumista kuudessa kirjoituksessa. Seuraavana on esimerkki jälkimmäisestä:

*Varsinkin kovin uhkaavat tilanteet tulisi selvittää perinpohjaisesti ja luoda työntekijöille tunne, että heistä välitetään ja heitä kuunnellaan ja tilanteeseen voidaan oikeasti puuttua. (K15)*

Väkivaltaan puuttumista korostavissa kirjoituksissa on nähtävissä asiakkaille rajojen asettamisen ja työhyvinvoinnin näkökulma: väkivallan ajatellaan haittaavan työssäjaksamista ja vaikuttavan työntekijän turvallisuuden tunteeseen. Aineistosta on löydettävissä myös sosiaalityöntekijän oman toiminnan ja asiakkaan väkivaltaisen käytöksen välisen yhteyden arviointia. Toisin sanoen väkivalta koetaan palautteeksi asiakkaalta, kuten seuraavan aineistositaatin perusteella tulkitsen:

*Tilanteesta ja omasta kuormittuneisuudesta riippuen nämä [asiakkaan väkivaltaisuuden, epäasiallisen käytöksen] pystyy usein ymmärtämään, ja olen yrittänyt vastatakin asioihin kohdistuvaan kritiikkiin ja ottaa vastaan palautetta toiminnastani. (K1)*

Lisäksi oman ammattitaidon korostaminen ja henkinen kestävyys tuli esiin yhdessä

kirjoituksessa väkivaltaan suhtautumisen yhteydessä: uhkaavaan tilanteeseen suhtautumisen katsotaan kuuluvan työntekijän ammattitaitoon. Myös muiden tutkimusten mukaan väkivallan kestämistä pidetään yleisesti osana ammattitaitoa sosiaali- ja terveysalan kaltaisessa auttamistyössä. (kts. Virkki 2009, 47, 51 ja 54–56). Erityisesti hoitotyön tutkimuksessa on käytetty kestävyuden käsitettä tarkoittaen persoonallisuuden psyykkistä kestävyyttä, johon sisältyy voimakas itsehallinta ja tunteiden hallinta. Kestävän hoitajan oletetaan kestävän työstressiä paremmin kuin ei-kestävän. (Riskä & Wrede 2004.)

*Asiakkailta kuultavat herjaukset tai loukkaukset tietysti jäävät mieleen ja toisinaan saattavat jopa satuttaa, mutta tällaisissa tilanteissa työntekijän on oltava ”sinut minänsä kanssa”. Herjauksista ei työntekijänä saa missään nimessä provosoitua, vaikka asiakkaan loukkaukset kohdistuisivatkin henkilökohtaisuuksiin. (K3)*

*Asiakkaiden osalta sallii enemmän huonoa käytöstä kuin kollegoiden/esimiesten osalta. Siihen olen jollain tasolla jo tottunut, että osa asiakkaista on hankalampia kuin toiset asiakkaat. Kaikkein ikävin negatiivinen kokemus asiakkaan taholta on vuosien takaa, kun asiakas hermostui tapaamisella ja alkoi heitellä tavaroita ja uhkailla minua. Tilanne oli nopeasti ohi mutta vieläkin se on hyvin selkeänä mielessäni, koska pelästyin niin kovasti. (K13)*

Yllä olevassa kirjoituksessa todetaan, että siihen tottuu, että osa asiakkaista käyttäytyy huonosti ja sallii helpommin asiakkaille huonon käytöksen kuin vaikkapa kollegoille. Tämä kuvastaa väkivallan arkipäiväistymistä sosiaalitoimistossa. Työssä opitun sosialisointituloksena väkivaltaan suhtaudutaan ”välttämättömänä pahana”. Siltä osin kuin kirjoituksissa oli käsitelty väkivaltaan suhtautumista, tutkielmani aineisto tukee aikaisempien tutkimuksien tuloksia sosiaalityöntekijöiden taipumuksesta ymmärtää väkivaltaista käytöstä. (esim. Virkki 2009.)

Asiakkaiden taholta tuleva väkivalta koetaan vahingoittavana kuitenkin silloin, jos sen uhka kohdistuu myös työntekijän läheisiin, kuten seuraavassa esimerkissä kerrotaan:

*Olen itse kokenut sosiaalityöntekijänä 15 työvuoden aikana pahimpana asiakastaholta tulleen työväkivallan uhan. (...)Uhkatilanteessa oma lapseni oli silloin 10-vuotias. Koin nimenomaan sen pahimmaksi, että lapseni joutui kokemaan*

*tämän tilanteen. En kyennyt suojelemaan omaa lastani työni aiheuttamalta väkivallalta. (K5)*

Myös toisessa kirjoituksessa mainitaan, että omaan perheeseen liittyvät uhkailut tuntuvat pahimmalta. Sosiaalityöntekijänä toiminen voi vaikuttaa sosiaalityöntekijän läheisten elämään tavalla, jota ei todellakaan haluta kokea. Sosiaalityö tulee pahimmillaan liian lähelle työntekijää. Tätä ajatusta tukee myös työn sisällön raskaus, joka tulee esiin kirjoituksissa.

*Työelämässä olen kohdannut asiakasasioissa useita todella kuormittavia ja traumatisoivia tilanteita. Kokemukseni lastensuojelutyö on traumatisoivaa ja se muuttaa ihmistä. Lastensuojelutyö aiheuttaa jatkuvaa tunteiden vuoristorataa. (K6)*

Sosiaalityö määrittyy trauma-ammattiksi, sillä sosiaalityöntekijät altistuvat post-traumaattiselle stressille työskennellessään traumaattisten asioiden ja tilanteiden kanssa (Regerh ym. 2004, Meltin & Karan 2009, 28 mukaan). Ei tule yllätyksenä, että lastensuojelussa kohdataan paljon vaikeita asioita, mutta yhdistettynä esimerkiksi oman perheen uhkailuun, se tuntuu kohtuuttomalta. Eräs kirjoittaja kuvaa asiaa näin: *On tämä lastensuojelun sosiaalityö inhimillisesti kohtuutonta! (K5)* Lastensuojelutyötä voi sanoa myös paradoksaaliseksi: työssään auttaa muita, mutta samalla itse tai oma perhe voi joutua uhatuksi. Tätä kuvaa hyvin erään kirjoittajan toteama: *tapatumaketju sai minut miettimään paradoksia: suojelen muiden lapsia ja samalla asetan oman lapseni uhan alle. (K5)*

Kuusi kirjoittajaa ei kokenut asiakkaiden taholta tulevaa väkivaltaa tai vahingoittamista suureksi ongelmaksi tai uhaksi. Myös aikaisemmissa tutkimuksissa on todettu, ettei väkivaltaa koeta ongelmaksi omalla työpaikalla (esim. Koivula 1994). Useampi kirjoittaja korostikin sitä, että suuri osa asiakkaista käyttäytyy hyvin. Kuitenkin sosiaalityöntekijät kokivat, että myös asiakkaiden taholta tulevaan väkivaltaan tulee puuttua ja sitä ei tarvitse sietää. Kirjoituksissa nähtiin tärkeäksi, että työpaikalla on toimintasuunnitelma varsinkin vakavien uhkatilanteiden varalle. Seuraavassa esimerkissä on sekä asiakkaan käytöksen ymmärtävää kerrontaa mutta myös viittaus siihen, ettei väkivalta ole hyväksyttävää. Myös esimiehen vastuuta korostetaan. Esimiestyöskentelyyn kytkeytyvistä vahingoittavista käytännöistä kirjoitan enemmän seuraavassa luvussa.

*Eräissä lastensuojelutilanteissa asiakaslapsen äiti hermostui totaalisesti ja huusi henkilökohtaisuuksia. Tilanne ei tuntunut mukavalta, vaikka tiesinkin äidin purkavan vain pettymystään tilanteeseen. (...) Asiakkaiden taholta tullessiin loukkaaviin tilanteisiin pitää mielestäni puuttua. Jos on vakavammasta tilanteesta kyse, on esimiehen tehtävä asiaa hoitaa. Asiakkaille on tärkeä viestittää, ettei työntekijöitä voi kohdella miten vaan ja pistää asiakkaiden käytökselle myös rajat. (K16)*

Tässä luvussa olen tarkastellut sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakkaiden taholta tulleesta väkivallasta ja vahingoittamisesta. Kokemukset olen jäsentänyt erilaisten vahingoittamisen tapojen esiin tuomisen kautta ja sen kautta, miten vahingoittamiseen suhtaudutaan. Vaikka suurin osa asiakkaista ei ole väkivaltaisia sosiaalityöntekijöitä kohtaan, tuli kokemusten moninaisuus esiin myös omassa aineistossani.

## **7 JOHTAMINEN JA ESIMIESTYÖ VAHINGOITTAVANA KÄYTÄNTÖNÄ**

Tässä luvussa tarkastelen johtamiseen ja esimiestyöhön liittyviä vahingoittavia käytäntöjä ja kokemuksia. Kuten aiemmassa luvussa, ensin aiheeseen johdattaa fiktiivinen ydintarina esimiestyöskentelystä, johon olen yhdistellyt useita esimiehen toiminnasta johtuvia vahingoittumisen kokemuksia.

### **Tarina esimiehestä**

*Esimieheni oli ihminen, joka ei ollut tavoitettavissa. Myöskään viikoittaisia tiimi-kokouksia hän ei pitänyt säännöllisesti. Koulutuksiin osallistumisen koin tärkeäksi, mutta niihin lupaa en saanut kuin satunnaisesti tai vain tietyt työntekijät pääsivät koulutukseen. Kehityskeskusteluita esimieheni piti vain suosikki-työntekijöilleen. Hänellä oli myös aika ajoin tapana muuttaa tekemiäni päätöksiä sen syvällisemmin asiaan perehtymättä ja näkökantani kuulematta, kun asiakas sattui valittamaan. Kun kysyin neuvoa, miten toimia internetissä valheellisuuksia kirjoittelevan asiakkaan kanssa, hän käski olla kommentoimatta mitään. Työmäärä oli suuri, asiakkaita paljon ja työntekijöistä vajetta, mutta esimieheni ei kokenut tarpeelliseksi pitää kiirettä sijaisten rekrytoinnissa. Hänellä ei tuntunut olevan ymmärrystä ja taitoja, miten haastavissa asiakastilanteissa tulisi toimia, enkä koe saaneeni häneltä tukea työn tekemiseen. Valitimme työkavereiden kanssa hänestä*

*ylemmälle johdolle, mutta tämän johdosta saimme kuulla olevamme työpaikkakiusaajia.*

## 7.1 Vahingoittamisen tapoja

Sosiaalityöntekijöiden kirjoituksissa korostuivat kokemukset esimiehen eriarvoisesta tai epäasiallisesta kohtelusta ja arvostuksen tai luottamuksen puutteesta. Kokemuksia eriarvoisesta kohtelusta oli viidessä kirjoituksessa. Yhtenä esimerkkinä eriarvoisesta kohtelusta oli joidenkin työntekijöiden suosiminen, joka aiheutti ikäviä tunteita muille työntekijöille työyhteisössä sekä eritoten suosimisen kohteelle itselleen.

*Eräässä työpaikassani kaupungin päihdehuollossa silloinen esimieheni oli persoona, jolla oli työyhteisössä selkeät suosikit. Itse en onneksi kuulunut näihin suosikkeihin, vaan hän suhtautui minuun kohtuullisen neutraalisti. Suosikkien korottaminen jalustalle oli kiusallista sekä suosikeille itselleen, että meille muille sivustakatsojille. Suosiminen oli niin läpinäkyvää ja imelää. (K2)*

*Toisessa työpaikassa työtäni kuormitti raskaasti, että esimieheni otti minut ”luotto” henkilöksi ja haukkui paljon myös muita työntekijöitä minulle. Tavallaan aluksi ”luottamus” tuntui imartelevalta mutta ajan kuluessa tapa alkoi tuntua yhä vastenmielisemmältä ja väärältä. (K4)*

Muita eriarvoisen kohtelun muotoja oli se, etteivät kehityskeskustelut toteutuneet kaikkien työntekijöiden kohdalla tai kaikki eivät päässeet haluamiinsa koulutuksiin.

*Samainen esimies ei muistanut kohdella meitä ”ei niin kiinnostavia” työntekijöitä aina kovin reilusti: esimerkiksi minun kanssani sopimansa kehityskeskusteluajat eivät suinkaan aina toteutuneet sovitusti, vaan hän unohti keskusteluajat (...) En myöskään päässyt anomiiini koulutuksiini, koska ”minun vuoroni ei ollut vielä”. (K2)*

Työntekijöiden eriarvoisessa kohtelussa ja suosimisessa on kyse johtajan aseman väärinkäytännistä (Juuti 2013, 62). Merja Sinkkonen & Sanna Laulainen (2010, 233) toteavat, että työntekijöiden tasapuolinen ja oikeudenmukainen kohtelu ovat eettisen johtamisen näkökulmasta usein koettu ongelmallisena. Johtajat saattavat perustella epätasa-

arvoisia ratkaisujaan itsestä riippumattomilla organisatorisilla tekijöillä. Joidenkin työntekijöiden suosiminen johtaa kuitenkin eriarvoiseen kohteluun, joka määrittyy vahingoittavaksi toiminnaksi.

Edellä mainitun lainen toiminta voi Hearnin & Parkinin (2002, 74) käsitettä käyttäen olla arkipäiväistä vahingoittamista organisaatiossa, jota ei välttämättä tunnusteta vahingoittavaksi. Se voi siis olla niin tavanomaista tai yleistä, ettei sitä huomata tai ettei siihen puututa. Seuraava aineistoesimerkki kuvastaa hienovaraista vahingoittamista, jota organisaatiossa esiintyy: osa työntekijöistä ei pidä kiinni sovituista toimintatavoista, eikä johtaja puutu asiaan, jolloin siitä aiheutuu epätasa-arvoisuuden kokemus joillekin työntekijöille.

*Esimiesten tietynlainen löysyys ja kyyvyttömyys pitää kiinni sovituista asioista on todella ärsyttävää: sovitaan tietyistä toimintatavoista, joita osa alaisista noudattaa. Kaikilta ei kuitenkaan vaadita samojen sääntöjen noudattamista eikä sitä mitenkään seurata, ja tämä aiheuttaa epätasa-arvoista kohtelua ja kaunaa työntekijöiden välillä. (K13)*

Epäasiallisen kohtelun kohteeksi koki joutuneensa kahdeksan kirjoittajaa. Epäasiallisella kohtelulla tarkoitan muun muassa tilanteita, joissa esimies on haukkunut työntekijää, käyttäytynyt vihamielisesti tai työntekijää on syytetty työpaikkakiusaajaksi; mukana ovat myös tilanteet, joissa esimiehenä työskentelevä on tullut epäasiallisesti kohdelluksi ylemmän johdon taholta. Alla olevassa aineistositaatissa esimiehen toiminta kuvastaa monella tapaa työntekijän kannalta huonoa ja eettisesti arveluttavaa johtamistapaa ja työpaikkakiusaamiseen viittaavaa toimintaa sekä myös asiakkaiden kannalta epäeettistä toimintatapaa.

*Sosiaalityössä työskentelevä esimieheni oli hyvin hallitseva ja voimakastahtoinen. Hän oli hyvä hoitamaan ja johtamaan asioita, mutta henkilöstöjohtaminen ontui. Vääryyttä ja aliarviointia, toisten suosimista ja vähättelyä esiintyi kaikkia alaisia kohtaan, joten siinä mielessä en ollut ainoa vääryyttä kokeva. Jos nostin häneltä lupaa kysymättä jonkin työyhteisöä koskevan asian esiin, sain häneltä henkilökohtaisen palautteen epäsovivasta käytöksestä. Työtä piti tehdä taukoja liiemmin pitämättä, työn raameja kyseenalaistamatta. Tärkeintä oli saada aikaiseksi*

*tehokasta työtä erityisesti taloudennäkökulmasta. ”Turhista” asiakkaista piti pyrkiä järjestelmällisesti eroon. (...) Myös hänen käyttäytyminen oli epäasiallista, suorastaan vihamielistä. Neuvoja kysymään mennessä jännitti millä tuulella hän mahtaa olla. (K12)*

Pirkko Sandelin (2007, 95) kirjoittaa terveydenhuollon organisaation psyykkistä väkivaltaa tutkiessaan, että psyykkinen väkivalta on rakenteisiin piiloutunutta ja sidoksissa hierarkkisiin rakenteisiin sekä autoritaariseen johtamiseen. Yllä olevassa esimerkissä tulee esiin piirteitä autoritaarisesta johtamistyylistä ja henkisestä väkivallasta, jota esimies käyttää alaisiaan kohtaan.

Neljässä kirjoituksissa kerrottiin myös luottamuksen ja arvostuksen puutteesta, jonka kerrottiin näkyvän esimerkiksi niin, ettei esimies ymmärrä työmäärän liiallisuutta. Alla olevassa sitaatissa sosiaalityöntekijä kokee luottamuksen ja arvostuksen puutteena tekemänsä päätöksen muuttamisen, koska kirjoittajan mielestä esimies ei ole edes perehtynyt asiakkaan tilanteeseen riittävästi.

*Se oli myös erittäin loukkaavaa ja ikävää, kun asiakkaat valittivat esimiehille ja sitten joutui esimiehille perustelemaan lisää päätöstään. Siitä tuli se tuntemus, että esimies ei ole luottanut minun tekemääni päätökseen ja sen perusteluihin vaan minun piti vielä selitellä omia ratkaisujani. Yksi tapaus oli sellainen, että esimies määräsi minut muuttamaan päätöstäni. Tein uuden päätöksen mutta perusteluihin kirjoitin, että tämä on esimiehen määräyksestä tehty. Koin se erittäin ikävänä, koska mielestäni tunsin asiakkaan tilanteen paremmin kuin esimieheni, joka oli keskustellut yhden puhelinkeskustelun kyseisen asiakkaan kanssa. (K14)*

Aineistoni sosiaalityöntekijän kokemus luottamuksen ja arvostuksen puutteesta saattaa kummuta tavasta, jolla esimies on toiminut tilanteessa, jossa esimies on määrännyt muuttamaan päätöksen. Pauli Juuti (2015, 348) kirjoittaa, että esimies ja työntekijät voivat olla eri mieltä työsuorituksen hyvydestä ja tällöin esimiehen pitää miettiä, mikä on oikea palautteenantotapa.



## 7.2 Vahingoittavat käytännöt esimiesten kokemana

Myös johtavassa asemassa olleet sosiaalityöntekijät kertoivat eriarvoisesti kohtelusta verrattuna työntekijöihin, esimerkiksi esimiehellä ei ollut oikeutta työnohjaukseen. Kirjoituksissa tuli ilmi esimiehen kohtaama epäasiallinen ja eriarvoinen kohtelu, joka kuvastaa sitä, ettei lähiesimiehen tehtävä ole helppo: vaatimuksia ja odotuksia tulee sekä ylhäältä että alhaalta päin.

*Ylin johto nonseleeraa ja sivuuttaa lähiesimiehet ja tiedottaminen ja yhteistyö ontuu. Esimerkiksi johdon vaihtumisesta ei kerrota ja työtä kehitetään kabineteissa ja valmiit asiat tuodaan lähiesimiehille ja odotetaan, että nämä lyhyessä ajassa esimerkiksi päivässä kertovat, miten asiat viedään käytäntöön ja ratkaistaan. (K6)*

Erityisesti keskijohdossa toimivat voivat tuntea asemansa vaikeaksi, sillä he edustavat sekä työnantajaa että työntekijää. Heitä voivat vaivata ulkopuolisuuden tunne ja epävarmuus oikeasta toimintatavasta. (Reikko, Salonen & Uusitalo 2010, 47.) Kuten sosiaalityöntekijöiden, myös johtavassa asemassa olevien työhyvinvointiin tulisi kiinnittää huomiota. Tulospaineet ja tiukentuneet vaatimukset kohdistuvat Vuokko Niirasen ym. (2010, 153) mukaan yhä enemmän johdon toimintaan. Johtajien hyvinvointiin on kuitenkin kiinnitetty vähän huomiota, vaikka esimiehen hyvinvointi tai pahoinvointi heijastuu luonnollisesti koko työyhteisöön ja alaisiin. (mts. 153). Kuitenkaan esimerkiksi työnohjauksen saaminen ei ole itsestään selvää, kuten seuraavassa aineistositaatissa kuvataan:

*Lähiesimiehisyttä ei tueta tarpeeksi, esimerkiksi työnohjausta ei järjestetä esimiehelle, koska se ei ole kaupungilla tapana. (K5)*

”Ei ole kaupungilla tapana” -ilmaisu heijastaa työkuulttuuria, jonka muuttaminen ei oletettavasti ole helppoa. Johtaja voi joutua itse organisaation sisäisen väkivallan uhriksi, kuten Sinkkonen & Laulainen (2010, 234) kirjoittavat. Tällaisessa tilanteessa esimiehen tilanne on haastava, koska vertaisia tukijoita ei useinkaan ole. On vain alaisia tai oma esimies, joka nimenomaan voi olla kuormittavan tilanteen aiheuttaja. Kyseessä voi olla organisaation rakenteissa piilevä ongelma, rakenteellinen sortaminen, joka vahingoittaa koko organisaation henkilöstön toimintaa (vrt. Hearn & Parkin 2002.). Toisaalta työkuulttuuri,

jossa esimies ei saa kaipaamansa tukea, voi määrittyä myös arkipäiväistyneeksi vahingoittamiseksi. Tällöin se on niin itsestään selvää, että useimmat eivät näe mitään poikkeavaa esimerkiksi siinä, että esimiehelle ei järjestetä työnohjausta.

Kuten aiemmin todettu, esimiehen hyvinvointi/pahoinvointi vaikuttaa hänen kykyynsä tukea työntekijää ja muutoinkin hoitaa työtään asianmukaisesti. Myös tämä tulee esille omassa aineistossani.

*Hän on ylikuormittunut ja ei aina osaa organisoida ja ennakoida asioita eikä systemaattisesti viedä niitä eteenpäin. Kun itse olen kuormittunut esim. työtilanteesta, en voi luottaa siihen, että saisin häneltä tukea. En tiedä, kuinka hän vei alaisten tai asiakkaiden asioita (eli käytännön muutoksia organisaatiossamme työn parantamiseksi) eteenpäin, hän ei tiedota niistä eikä suunnitelmistaan. (K7)*

Luvussa seitsemän olen tarkastellut vahingoittavia käytäntöjä ja kokemuksia esimiehen toiminnan näkökulmasta. Sosiaalityöntekijät kertoivat erityisesti kokemuksistaan esimiehen eriarvoisesta ja epäasiallisesta kohtelusta sekä myös itse esimiehinä toimivat kirjoittivat vahingoittavista kokemuksistaan suhteessa ylempää johtoon ja organisaation rakenteisiin.

## **8 TYÖYHTEISÖÖN JA TYÖKULTTUURIIN LIITTYVÄT VAHINGOITTAVAT KÄYTÄNNÖT**

Kahdeksannessa luvussa käsittelen työyhteisöön ja työkuultuuriin liittyviä vahingoittavia käytäntöjä ja kokemuksia. Myös tämä luku alkaa ydintarinalla, joka kuvaa vahingoittavia käytäntöjä työyhteisössä. Tarinassa on nostettu esille kokemuksia, joita sosiaalityöntekijät kirjoituksissaan yleisimmin kertoivat.

### **Tarina työyhteisöstä**

*Aloittaessani työskentelyn lastensuojelussa, vanhempi kollega kyseenalaisti osaamiseni, koska minulla ei ollut lapsia ja olin nuori. Työyhteisössämme toimii opistoasteen koulutuksen saaneita, sosionomeja ja yliopistosta valmistuneita sosiaalityöntekijöitä. Joskus tuntuu siltä, että eri koulutustaustan omaavat eivät ymmärrä omia vahvuuksiaan, vaan esimerkiksi sosionomit luulevat tietävänsä sosiaalityöstä kaiken. Työtavoissa on eroja*

*työntekijöiden välillä muutenkin; joku katsoo oikeudekseen valikoida asiakkaita ja toinen pyytää pomolta erivapauden pienempään asiakasmäärään omien opiskelujensa takia. Välillä arvostellaan liian lepsuksi jonkin asiakkaan kohdalla ja omataan vahva mielipide siitä, miten olisi pitänyt toimia, mutta itse dokumentoidaan asiakkaan kanssa työskentelystä puutteellisesti. Myös työkavereiden selän takana puhumista ja haukkumista työyhteisössämme esiintyy.*

## 8.1 Vahingoittaminen työntekijöiden välisissä suhteissa

Työyhteisön ja kollegoiden välisiä ongelmia ja ristiriitoja ei kokonaisuudessaan koettu kovin vakavina vahingoittamisen muotoina. Silti aineistosta löytyi mainintoina useanlaisia esimerkkejä erilaisista vahingoittumisen kokemuksista, joita voi luokitella sen perusteella liittyivätkö ne sosiaalityöntekijän koulutukseen, työtapoihin, ikään tai elämäntapaan. Myös työntekijöiden välinen arvostuksen puute ja asiaton käytös tulivat esiin kirjoituksissa. Viidessä kirjoituksessa vastaajat kirjoittivat työtapoihin liittyvistä erimielisyyksistä tai siitä, mikä toisten työntekijöiden työtavoissa häiritsee tai miten se eroaa omasta työskentelystä.

*Ristiriitaisuudet työtavoissa ja erityisesti sääntillisyydessä lisäävät kuormitusta konkreettisesti asiakastyöskentelyssä. (K3)*

*Kollegojen taholta ei juuri mitään pahempia muistoja, joskus sellaista vertailua ja meininkiä, että sanottiin liian lepsuksi jne. (K13)*

*Jotkut kollegat ovat välillä todella tiukkoja koskien toisten työntekijöiden asiakkaiden tilanteita, mutta kun kyseessä on heidän oma asiakas niin ovat "löysempiä". Ehkä sitä on vaikea itse huomata ja itsekin syyllistyy tähän. Toiset työntekijät hoitavat työnsä erittäin huolellisesti ja toiset saattavat tehdä asioita helpomman kautta. (K15)*

Juutin (2015, 129) mukaan esimiehen rooli työtapoihin liittyvissä ristiriidoissa on tärkeä; olennaista olisi nostaa esiin, mihin ihmiset työssään pyrkivät ja millaisia käyttäytymismalleja se aiheuttaa. Työtapoihin liittyvät erimielisyydet helpottavat, kun työyhteisössä puhutaan avoimesti syistä, jotka ovat niiden taustalla. Erityisesti lastensuojelussa toisen työtavan kunnioittaminen on tärkeää, sillä työn sisältö on erityisen

vaativaa.

*Olen aikaisemmin työskennellyt lastensuojelussa ja etenkin siinä työssä on tärkeää, että työparin kanssa on hyvä ja toisen työtä/työtapaa arvostava suhde. Lastensuojelutyöstä ei tulisi mitään ja se olisi henkisesti hyvin kuormittavaa, jos työparin suunnalta kokisi epäasiallista käytöstä. (K16)*

Suoranaisesta työpaikkakiusaamisesta kukaan ei aineistossani kirjoita kärsineensä, mutta eräs kirjoittaja kuvaa kokemustaan työyhteisöstään näin: *Olen kokenut asiatonta käyttäytymistä kuten kiroilua, uhkailua, huutamista, eristämistä ryhmän ulkopuolelle. (K10)* Hänen kuvaamansa toiminnan voisi nimetä työpaikkakiusaamiseksi, vaikkei kirjoittaja tarkemmin erittele kokemustaan esimerkiksi sen suhteen, kuinka kauan edellä mainittu kohtelu on kestänyt. Hearn & Parkin (2002, 58) määrittelevät kiusaamisen kiusatun näkökulmasta ei-toivotuksi käytökseksi, jonka vastaanottava osapuoli kokee pelottavana, häiritsevänä, nöyryyttävänä tai loukkaavana. Kiusaaminen on toistuvaa ja jatkuvaa ja siihen liittyy alistamista tai kontrollointia.

Kirjoittajat olivat kokeneet myös esimerkiksi työttölyä uransa alkuaikoina ja epäilyjä siitä, voiko lapseton työntekijä olla hyvä työntekijä lastensuojelussa. Myös koulutukseen liittyvät ristiriidat näkyivät aineistossa. Seuraavassa aineistositaatissa kiteytyy koulutukseen, ikään ja työntekijän henkilökohtaiseen elämäntapaan liittyvä vahingoittaminen, joka määrittyy tulkintani mukaan Hearnin & Parkinin (2002) käsitteitä käyttäen tunnistettavissa olevaksi vahingoittamiseksi. Kirjoittaja kuvaa kokemustaan hämmentäväksi ja loukkaavaksi.

*Kolleganani toimi vastaava ohjaaja, jolla oli opistoasteinen koulutus ja joka oli minua huomattavasti varttuneempi henkilö. Koin, että nokitteluuni ja ikärasismiini liittyi kateutta hänen taholtaan, ehkä hän myös koki minut jollakin tavalla uhaksi itselle ja omalle vakanssilleen. Työtoverin käyttäytyminen tuntui hämmentävältä ja loukkaavalta. Lisäksi hän otti esille lapsettomuuteni, ja kyseenalaisti lapsettomien työntekijöiden kyvyn ymmärtää asiakkaana olevien vauvaperheiden tarpeita. (K2)*

## 8.2 Vahingoittaminen vaikenemisena ja rakenteellisena ongelmana

Kirjoituksissa kerrotaan vahingoittavista käytännöistä organisaatioon liittyvinä, rakenteellisina toimintatapoina, sekä useammalla tasolla näkyvinä, mikä tulee myös esiin alla olevassa aineistoesimerkissä. Kuten Hearn & Parkin (2002) kirjoittavat, vahingoittaminen rakenteellisena ongelmana tulee näkyväksi organisaation sosiaalisissa prosesseissa ja johtamisessa.

*Katson, että vahingoittavat käytännöt tarkoittavat lähinnä rakenteellisiin toimintatapoihin ja käytäntöihin liittyviä asioita, joista lähinnä esimiehet viimekädessä vastaavat. Siksi kirjoitukseni kokemuksistani painottuu johdon työskentelyyn, osittain viittaaan myös työtovereihin. Jos mieleeni tulee asiakkaiden taholta tulevia vahingoittavia käytäntöjä, kuvaan niitä. (K7)*

Vahingoittavat käytännöt kytkeytyvät sosiaalityössä myös vaikenemiseen ja hiljaisuuden kulttuuriin, joka sosiaalityössä on vallinnut suhteessa asiakkaiden asioiden esiintuomiseen ja yhteiskunnallisista epäkohdista vaikenemiseen (Mutka 1998, 124). Tulkintani mukaan hiljaisuuden kulttuuri voi näkyä myös siinä, ettei tuoda oman työn tai työyhteisön epäkohtia julki tai niihin ei pystytä puuttumaan.

*Paljon olen myös itsessäni pohtinut vaikenemista työelämän vahingoittavana käytäntönä. Olen usein ollut sivustakatsojana tai ”välissä” ja vaiennut silloin kun olisi pitänyt ottaa asia puheeksi tai puuttua. (K4)*

*Kaikki yllä olevat kokemukset ovat loukkaavia, turhauttavia ja voimia vieviä, mutta niistä pitää päästä nopeasti eteenpäin, jotta pystyy jatkamaan työtään ja innostamaan alaisiaan. Toisinaan turhauma on niin vahva, että ainoana ulospääsynä ajattelee irtisanoutumista. Toisinaan tekee mieli puhua suu puhtaaksi. (K6)*

Yllä olevan sitaatin kirjoittaja on kuvannut vahingoittavia käytäntöjä organisaatiotasolla, yhteistyökumppaneiden taholta, työyhteisössä ja asiakkaiden taholta.

Edellä mainittu nivoutuu Hearnin ja Parkinin (2002) ajatteluun rakenteellisesta

vahingoittamisesta (structural oppression), joka voi olla tunnistettu ja tunnistamatta vahingoittavaksi. Heidän mukaansa vahingoittaminen ja väkivalta ovat tapoja, joilla ylläpidetään ja toteutetaan alistavia rakenteita työn, organisaation ja johtamisen viitekehyksessä. (mts. 86.) Ylinnä tässä luvussa olevassa aineistokatkelmassa kirjoittaja nimeää vahingoittavuudet suoraan rakenteellisiin toimintatapoihin liittyviksi ja erityisesti johtamiseen ja sen puutteisiin liittyväksi toiminnaksi. Koska kyseessä ovat usein vakiintuneet toimintatavat, niitä on vaikea huomata ja muuttaa, jolloin tilanne jatkuu vuodesta toiseen samanlaisena.

Vahingoittavuus sukupuolittuneena on nähtävissä aineistoni perusteella myös organisaation sisäisenä asiana. Eräs kirjoittaja kuvaa sitä, kuinka organisaation taholta annetaan ymmärtää, että tarvitaan miehiä töihin. Kirjoittaja kokee sen loukkauksena ja vähättelynä naisten osaamista kohtaan. Keskisen (2004, 40) mukaan sosiaalityössä yleisenä uskomuksena on ollut, ettei naistyöntekijä ymmärrä miesasiakkaiden ongelmia kuten miestyöntekijä voisi ymmärtää.

*Suoraan saatetaan sanoa, että lastensuojelun työhön tarvitaan miehiä, näin se saattaa olla, sillä miesten voi olla helpompi samaistua miehiin ja nuoret miehet saattavat tarvita miesmallia. Mutta miestyöntekijöitä ei ole tulossa ylikuormitettuun ja huonosti palkattuihin tehtäviin. Mies-nais-asetelma loukkaa sukupuolista tasa-arvoa ja samalla vähättelee työssä olevin naisten osaamista. (K6)*

Se, ettei sosiaalityön sisältöä ymmärretä tulee esiin myös organisaation sisäisenä asiana: jos sosiaalityöntekijä työskentelee muualla kuin sosiaalitoimistossa, voi sosiaalityöntekijän työn kuva ja sisältö olla muille samassa työpaikassa työskenteleville epäselvä. Ainakin seuraavan aineistoesimerkin perusteella näin voi sanoa.

*Ollessani järjestössä sosiaalityöntekijänä nousi tämä työn sisällön ja luonteen ymmärtämättömyys myös keskeiseksi asiaksi organisaation taholta. Ei ollut tietämystä ammatista eikä myöskään halua ymmärtää sitä. Tuntui, että pitkä koulutus oli ollut ihan turhaa, kun työtä ei olisi saanut tehdä omasta ammatti-identiteetistä käsin. Siinä vaiheessa ei voinut muuta kuin ottaa loparit. (K13)*

Kyse voi olla myös organisaation ideologiasta sen suhteen, minkälaiset toimintatavat ovat

siellä oikeutettuja. Esimerkiksi terveydenhuollon organisaatiossa toimivan sosiaalityöntekijän työtapa saattaa olla toisen ammattikunnan edustajan kokemana vieras. (Ojuri 1996, 122–123.)

### 8.3 Kiire ja työolosuhteet

Suuri työmäärä ja resurssien puute tulee kirjoituksissa esiin vahingoittavina ja työtä haittaavina tekijöinä. Sosiaalityöntekijät kokevat, etteivät he pysty hyödyntämään osaamistaan ja ammattitaitoaan, saati kehittämään sitä, koska *aika ja energia kuluvat vain asiakasmassojen hallitsemiseen*, niin kuin eräässä sitaatissa kerrotaan. Kirjoittaja kuvaa lastensuojelun sosiaalityöntekijän näkökulmasta arvostuksen puutetta, joka kytkeytyy mahdottomiin työolosuhteisiin ja vaatimuksiin, joita lastensuojelun sosiaalityöhön kohdistuu.

*Olen viime aikoina pohtinut paljon sitä, miten kuntasektorilla työskentelevät lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat suoranaisten, pitkään jatkuneen rakenteellisen väkivallan kohteena. Sosiaalityöntekijöillä ei ole mitään oikeuksia inhimillisiin työolosuhteisiin eikä oman ammattiosaamisensa käyttämiseen ja kehittämiseen työssään. Aika ja energia kuluu asiakasmassojen hallinnoimiseen. Käytännössä kaikilla muilla toimijoilla ja yhteistyökumppaneilla on paremmat edellytykset työnsä rajaamiseen ja sen kehittämiseen. Ja varsin riittävästi aikaa sosiaalityöntekijöiden tekemän ja tekemättä jättämän työn arvostelemiseen. Tällainen lastensuojeluorganisaation arvostushierarkiassa alimmaisena oleminen on loukkaavaa ja kuormittavaa. Sitä vastaan on vaikea omin keinoin taistella (K8)*

Kirjoittaja liittää kokemuksensa myös rakenteellisen väkivallan näkökulmaan, joten esimerkki ilmentää myös arkipäiväistyneen kiireen lisäksi rakenteellisiin toimintatapoihin limittyvää ongelmaa. Se, että työolosuhteet ovat kohtuuttomat sosiaalityöntekijöiden työssä voi tulkita rakenteelliseksi väkivallaksi, jonka kohteena sosiaalityöntekijät ovat. Kuten sitaatissa kirjoitetaan, siihen liittyy myös arvostuksen puute, jota sosiaalityöntekijät kokevat. Olennaista on kysyä, kuten Hearn & Parkin (2002, 97) kysyvät organisaation käytännöistä kirjoittaessaan, mikä sosiaalitoimistojen käytännöissä, prosesseissa, työtavoissa ja kulttuurissa altistaa vahingoittumiselle? Vahingoittaminen ”ei vain tapahdu”, vaan se

perustuu prosessinäkökulmaan, jonka perusteella osa organisaation prosesseista on muuttuvia ja osa muuttumattomampia (mts. 97). Minkälaiset tekijät ovat vaikuttamassa siihen, että sosiaalityöntekijöiden työolosuhteet ovat sosiaalityöntekijöiden kokemana haastavat?

Kiire ja suuri työmäärä ovat yleistä sosiaali- ja terveydenhuollon työtehtävissä ja edellä mainittuja voi luonnehtia myös vahingoittavaksi, erityisesti silloin, kun ne ovat luokiteltavissa jatkuvaksi normaalitilaksi. Liitettynä Hearnin & Parkinin (2002) näkökulmaan vahingoittamisen tasoista voidaan kysyä, onko kyse niin arkipäiväisestä vahingoittamisesta, ettei sitä edes sellaiseksi tunnisteta. Kuten Helena Hirvonen & Marita Husso (2012, 119) kirjoittavat, ovat julkisen sektorin sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut yksi ala, jossa työskennellään tiukkojen aikataulujen ja kustannustehokkuuden paineissa. Banerjeen ym. (2012) tutkimuksessa huonot työolot nimettiin yhdeksi rakenteellisen väkivallan muodoksi. Se, ettei voi käyttää osaamistaan eikä hallita työmääräänsä, voidaan määritellä organisaation rakenteissa piileväksi väkivallaksi. Myös Husson & Hirvosen (2012) mukaan hoiva-alan työssä työntekijöille kuormitusta aiheuttaa se, etteivät he voi tehdä työtään niin hyvin kuin haluaisivat. Seuraavassa aineistokatkelmassa todetaan, että suuri työmäärä on usein normi.

*Tietysti liian suuret työmäärät ovat tällä alalla hyvinkin raastavia. Etenkin työurani alussa oli erittäin suuret työmäärät, kun työpaikallani sosiaalityöntekijä joutui laskemaan kaikkien alueensa asiakkaiden toimeentulotuet ja tekemään kaiken muun sosiaalityön sen lisäksi. Tuntui että työ ei koskaan lopu, vaan sitä tuli aina vaan lisää ovista ja ikkunoista. Minkäänlaista hallinnan tunnetta omista työtehtävistä ei ollut. (K14)*

Tässä luvussa olen käsitellyt vahingoittavia käytäntöjä työyhteisöön ja työkuulttuuriin limittyvänä ongelmana. Vahingoittaminen on ilmennyt konkreettisemmin työyhteisöissä työtoverien välisissä suhteissa, mutta se näyttäytyy lisäksi ainakin osittain rakenteellisenä ongelmana, johon liittyy vaikenemisen kulttuuri ja heikentyneet työn tekemisen ehdot kuten kiire ja resurssipula.



## 9 YHTEISTYÖTAHOIN LIITTYVÄT VAHINGOITTAVAT KÄYTÄNNÖT

Tämän luvun tavoitteena on tuoda esiin yhteistyötahojen kanssa työskentelyyn liittyviä vahingoittavia käytäntöjä. Luvun alussa on ydintarina, joka johdattaa aiheeseen.

### Tarina yhteistyötahoista

*Mennessäni palaveriin terveydenhuollon organisaatioon on yleistä, etteivät asiat ole liikahtaneet mihinkään suuntaan, joskus myös palaverin pitäminen lykkääntyy, koska ihmisiä ei tavoita ja palaveria ei saada sovituksi. Palaverissa kuulen monenlaisia mielipiteitä siitä, miten asiakkaan kanssa tulisi toimia, joskus sanotaan suoraan, että lapsi pitäisi ottaa huostaan, ja vihjaillen tai suoraan ihmetellään miksei näin tehdä. Yhteistyöviranomaisten kanssa ongelmana on usein se, etteivät he ymmärrä mitä sosiaalityöntekijät tekevät, tai he pyrkivät itse toimimaan sosiaalityöntekijöiden puolesta, ikään kuin mitätöivät sosiaalityön ammattitaitoa. Joskus vaaditaan jotakin tiettyä palvelua, jonka saisi peruspalveluistakin, ja halutaan sysätä asiakas lastensuojelun vastuulle. Asioita ei ratkaista yhdessä, vaan asioita sanellaan toisen osapuolen taholta.*

### 9.1 Vahingoittaminen tiedon tai arvostuksen puutteena

Suurin osa tutkittavista kokee, että hankalimmat ja loukkaavimmat kokemukset liittyvät yhteistyötahojen kanssa työskentelyyn. Yhdeksässä kirjoituksessa oli kerrottu yhteistyöongelmista. Lisäksi yhdessä kirjoituksessa sosiaalityöntekijä kertoi yhteistyöviranomaisen toimineen asiakasta vahingoittavalla tavalla, ja kirjoitti loukkaantuneensa asiakkaan puolesta. Erityisesti lastensuojelussa yhteistyöviranomaisten kanssa työskenneltäessä koettiin kuormittavia ja loukkaavia asioita. Kirjoittajat eivät kovin monessa kirjoituksessa eritelleet organisaatioita, mutta terveydenhuolto, lasten- ja nuortenpsykiatria sekä koulu mainittiin. Terveydenhuollosta ja koulumaailmasta eritoten lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä oli kokemuksia, jotka nähtiin sosiaalityöntekijän ammattitaitoa aliarvioivina ja väheksyvinä. Ratkaisuna ehdotettiin usein viimesijaista keinoa, huostaanottoa, eikä ymmärretty, että avohuollon toimet ovat ensisijaisia siihen nähden. Moniammatillisuuden ei nähty toteutuvan tasavertaisena.

Useammassa kirjoituksessa vahingoittavana käytäntönä tulee esiin sosiaalityön vähättely,

arvostus tai oikeammin arvostamattomuus. Kokemus siitä, ettei työtä arvosteta voi vaikuttaa työntekijän persoonaan tai identiteettiin pidemmällä aikavälillä. Työ on voimakkaasti identiteettiä määrittävä tekijä (Mänttari Van Der Kuip, 2008, 5). Arvostuksen puutetta koetaan yhteistyötahojen kanssa työskennellessä, mutta myös organisaation sisällä, mikä tekee asiasta ehkä vielä raskaamman, esimerkiksi lastensuojelutyön ja aikuissosiaalityön vertailut. Arvostuksen puutteen arvellaan kumpuavan sosiaalityön sisällön ymmärtämättömyydestä: yhteistyötahot eivät tunnu tietävän, mikä on sosiaalityön tehtävä. Toisaalta joissakin vastauksissa korostetaan omaa vahvaa ammattilaisuutta, minkä johdosta sosiaalityön arvostuksen puutteen ei koeta haittaavan. Arvostuksen puute voi myös olla niin arkipäiväistä, että siihen on tottunut:

*Yhteistyötahoista etenkin lasten- ja nuorisopsykiatria kunnostautuu aina aika ajoin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiantuntemuksen mitätöijänä. Tähän on jo niin tottunut, ettei se yleensä enää hetkauta. Vahvana ammattilaisena pystyy perustelevaan omat näkökantansa ja tarvittaessa pitämään niistä kiinni painostuksesta huolimatta. (K8)*

*Yhteistyötahojen kanssa työskentelyssä tulee joskus niitä tilanteita, joissa yhteistyötahon edustaja mielellään määrittelee tai kokee olevansa myös sosiaalityön asiantuntija. Tämä tulee esille ”komenteluna” tai vaatimuksena toimenpiteistä, jotka eivät ole mahdollisia tai tarpeellisia. Tämä ongelma tosin on helpottanut iän myötä tai kun ammatti-identiteetti on vahvistunut ja työkokemus lisääntynyt. (K9)*

Jälkimmäisessä aineistokatkelmassa korostuu ammatti-identiteetin merkitys yhteistyötahojen kanssa työskenneltäessä. Vahva ammatti-identiteetti helpottaa työskentelyä ja ”komentelu ja vaatiminen” eivät haittaa niin paljoa. Voi kuitenkin kysyä, kuinka moni sosiaalityöntekijä alkaa neuvoa esimerkiksi vastavalmistunutta lääkäriä työssään ja vaatia asiakkaalleen tiettyä lääkitystä? Esimerkki on kärjistetty, mutta kenties kertoo siitä, miten erilaisessa asemassa professiot ovat toisiinsa nähden. Joka tapauksessa sanomattakin selvää on, että asiakas ja asiakkaan kanssa työskentelevät hyötyvät siitä eniten, että eri ammattialojen edustajat työskentelevät hyvässä yhteistyössä asiakkaan parasta ajatellen ilman valtataistelua tai ”sanelupolitiikkaa”. Ammattiasemista siis myös kilpaillaan. Esimerkiksi Vainisen tutkimuksen mukaan (2011, 259) terveydenhoitajat määrittelevät sosiaalityön asiantuntijuuteen liitettyä osaamista omiin työtehtäviinsä kuuluvaksi.

Yhteistyötahojen puolelta vahingoittaminen voi olla myös sukupuolittunutta väheksymistä. Tämä tulee esiin seuraavassa sitaatissa, jossa yhteistyökumppanit nimittävät sosiaalityöntekijöitä ”kukkahattutädeiksi”.

*Organisaatiossa yhteistyökumppanit puhuvat sosiaalityöntekijöistä kukkahattutäteinä ja arvostelevat työntekijöitä siitä, etteivät nämä riittävästi puutu asioihin, ota lapsia huostaan tai pakota asiakkaita tiettyihin toimintamalleihin. (K6)*

## 9.2 Moniammatillisuuden haasteet

Sosiaalityöhön vaikuttaa kohdistuvan myös paljon odotuksia palvelujen suhteen yhteistyötahojen puolelta, sillä *lapsi perheineen pyritään sysäämään lastensuojelun vastuulle* niin kuin alla olevassa katkelmassa todetaan.

*Asiakastilanteisiin ajatellaan usein pyydettävän sosiaalityöntekijä, jotta asiakas saisi tarvitsemansa palvelut, jotka voisi järjestää peruspalveluissa ja lapsi perheineen pyritään sysäämään lastensuojelun vastuulle. (K6)*

Ajatellaanko lastensuojelun olevan jokin ”kaatoluokka”, johon jotkut asiakkaat halutaan työntää, tai palveluautomaatti, jonka kautta perheelle taataan kaikki palvelut? Uuden (1.4.2015) voimaan tulleen sosiaalihuoltolain pitäisi helpottaa tätä taakkaa, sillä lapsiperheille tarkoitettua palveluja pitäisi olla nyt paremmin saatavilla peruspalveluissa.

Sosiaalityön sisältö ja toimenkuva on perinteisesti ollut moninainen ja pirstaloitunut sekä järjestetty eri tavoin eri kunnissa, mikä puolestaan hankaloittaa yhteistyötahojen odotuksiin vastaamista. Terveystieteiden tutkimuksissa sosiaalityöntekijöiden ja terveydenhuollon työntekijöiden välillä on usein ollut ongelmana määrittää odotukset sekä työn tavoitteiden suhteen, että yksittäisen työntekijän toiminnan suhteen. (Pellinen 1996, 132 & 139.) Vainisen (2011, 124–125) tutkimuksessa todetaan yhteistyökumppanien odottavan sosiaalityöntekijöiden ottavan kokonaan kontrolloijan roolin. Asiakas pyritään työntämään sosiaalityöntekijän vastuulle erityisesti silloin, jos kyseessä on ikävien asioiden puheeksi otto tai nopeita kontrollitoimia edellyttävä tilanne. Vaikka sosiaalityöntekijät ovat omaksuneet kontrolloijan roolin, Vainisen mukaan he haluaisivat jakaa taakkaa muiden toimijoiden kanssa ja toisaalta

toivovat yhteistyötahoilta luottamusta sosiaalityöntekijöiden kykyyn arvioida kontrollin ja tuen tarpeita. (mts. 125).

Kuormittavat tekijät ovat joskus myös konkreettisia asioita, jotka haittaavat yhteistyön tekemistä: *Yhteistyökumppaneita ei tavoita ja huonon yhteydenpidon vuoksi asioita on vaikea selvittää. (K15)* Seuraavan katkelman kirjoittaja on kohdannut tilanteita, joiden perusteella yhteistyötä ei haluta edes tehdä: *Joskus myös täysin kieltäydytään yhteistyöstä. (K10)* Kertooko haluttomuus tehdä yhteistyötä enemmän yhteistyötahoista vai sosiaalityöstä? Lastensuojelun maine on jollakin tapaa pelottava, vastenmielinen tai epämääräinen ”tavallisten ihmisten” mielestä, voiko samanlaista suhtautumista olla yhteistyötahojen keskuudessa? Toisaalta monet yhteistyötahot ovat toimineet lastensuojelun kanssa yhteistyössä pitkään, jolloin ei kieltäytymisen pitäisi johtua siitä, ettei tiedetä, miksi lastensuojelua tarvitaan. Alhasen (2014, 34) tutkimuksessa todetaan, etteivät yhteistyötahot tunne edelleenkään riittävästi oman toimialansa ulkopuolisia palveluita; eritoten päivähoito, koulutoimi ja psykiatria kokevat lastensuojelun toiminnan vieraaksi. THL:n perhesurmia koskevassa raportissa todetaan, että yhteistyö eri viranomaistahojen kesken on riittämätöntä. Ongelmana on, etteivät viranomaiset tiedä toistensa toimista, jolloin eri tahot saattavat työskennellä perheen kanssa toistensa tietämättä ja kukaan ei koordinoi toimintaa. Yhtenä syynä edellä mainittuun nähdään epäselvyys salassapitosäädöksistä; milloin asiakkaan tietoja saa luovuttaa toisille viranomaisille. (Piispa, Taskinen & Ewalds 2012, 26.)

Lukuisissa tutkimuksissa on todettu, että hyvinvointipalveluissa toimivien tahojen moniammatillisessa työskentelyssä on huomattavia ongelmia (Vaininen 2011, 76), joten ei ole yllättävää, että ne tulevat tässäkin tutkielmassa esille. Tutkimuksissa on todettu yhteistyöongelmien liittyvän ”yhteisen kielen puuttumiseen, yleiseen tietämättömyyteen organisaatioiden ja yksilöiden rooleista, erilaisista tavoitteista ja päämääristä, kirjoittamattomista ja havaituista statuseroista, pelosta, epäluottamuksesta, sitoutumattomuudesta yhteiseen työskentelyyn sekä yhteistyötä haittaavista päätös- ja valtarakenteista” (Vaininen 2011, 76). Syitä on tunnistettu siis useita erilaisia. Kyse voi olla myös tieteiden välisistä eroista (Vaininen 2011). Perinteisesti luonnontieteet on arvostettu tietohierarkiassa korkeammalle kuin sosiaalitieteet, jolloin tasavertainen tieteidenvälinen kommunikaatio ei aina toteudu (Metteri 1996, 147).

Kuitenkaan kaikki kirjoittajat eivät olleet kokeneet vahingoittavien käytäntöjä

yhteistyötahojen kanssa työskennelleessään, kuten seuraavassa katkelmassa kuvataan. Esimerkissä tulee esiin se, minkä vuoksi yhteistyö sujuu ja mikä sitä helpottaa.

*Yhteistyötahoihin ei juuri liity kuormittavia tekijöitä nykyisin. Tämä johtuu siitä, että olen toiminut samassa kunnassa melko pitkään ja tunnemme toisemme ja melko hyvin työnkuvat ja toimialueet. (K7)*

Kuten yllä todetaan, kun työntekijät ovat toisilleen tuttuja yhteistyön tekeminen on luonnollisesti helpompaa. Osaltaan moniammatillista työskentelyä on varmasti ollut vaikeuttamassa työntekijöiden vaihtuvuus kunnissa, joka sosiaalityössä on ollut ongelmana.

Luvussa yhdeksän olen jäsentänyt yhteistyötahojen kanssa työskentelyyn liittyviä vahingoittavia käytäntöjä. Kokoavasti voi sanoa, että erityisesti lastensuojelussa yhteistyö näyttää välillä huonosti toimivana muiden tahojen kanssa työskenneltäessä.

## **10 VAHINGOITTAVIIN KÄYTÄNTÖIHIN PUUTTUMINEN**

Tutkimustehtävänäni oli myös kartoittaa niitä asioita, miten vahingoittaviin käytäntöihin voitaisiin puuttua. Kirjoituspyynnössäni kysyin sosiaalityöntekijöiltä millaisten asioiden tulisi muuttua, jotta työnteon ehdot paranisivat. Kysyin myös, millaista tukea he on saaneet tai kaivanneet työyhteisöltä/esimieheltä vaikeisiin tilanteisiin. Tässä luvussa tuon näitä asioita esille, koska muutostoiveiden ja tuen tarpeiden myötä tulee myös esiin niitä vahingoittamisen tai vahingoittumisen tapoja ja tasoja, joita sosiaalityöntekijät työssään tai työympäristössään kohtaavat. Lisäksi on tärkeää tuoda julki sitä, miten sosiaalityöntekijät haluaisivat työtään parantaa ja millaisia keinoja he siihen näkevät olevan.

Kantaa asiaan oli otettu 13 kirjoituksessa, joissakin hyvinkin monisanaisesti, joissakin parilla sanalla. Myös sitä oli kirjoituksissa eritelty, miten asiat ovat tällä hetkellä ja miten kirjoittajat toivoisivat niiden olevan. Kirjoituksista 12:ssa oli käsitelty sitä, miten asiakasväkivaltaan tulisi puuttua tai miten siihen omalla työpaikalla on puututtu tai millaista tukea uhkatilanteen jälkeen on saatu (esimerkiksi onko mahdollista työnohjaukseen tai esimiehen kanssa käydä lävitse tilanne). Osassa kirjoituksia pohdittiin keinoja työyhteisön ongelmiin, muutamissa kirjoituksista ei tarkoin eritelty, mitä tarkoitetaan loukkaavilla

tilanteilla ja miten niitä pitäisi käsitellä, vaan puhuttiin asiasta yleisemmällä tasolla. Alla olevassa sitaatissa korostetaan työtehtävien ja vastuun selkeää määrittelyä sekä avoimuutta loukkaavista tilanteista selviämiseksi ja niiden ehkäisemiseksi. Sitaatissa luultavasti tarkoitetaan kaikenlaisia työyhteisössä olevia vahingoittavia käytäntöjä.

*Työn tekemisen kannalta on tärkeää, että loukkaavien tilanteiden hoitamiseen on käytäntöjä ja esimies toimii tilanteissa avoimesti ja aktiivisesti. Jos työtehtävät ja vastuut on selvästi määritelty, yhteistyö on rakenteistettu ja viestitään paljon ja avoimesti, on helpompi välttää loukkaavat tilanteet ja selvittää niistä. (K4)*

## 10.1 Työyhteisön ja esimiestyön merkitys

Työyhteisön tuki koettiin ensiarvoisen tärkeäksi, samoin esimiehen tuki mainittiin kirjoituksissa useasti.

*Olen saanut työyhteisöltä tukea, esimies on kuunnellut/tukenut, osallistunut asian käsittelyyn myös konkreettisesti. (K10)*

*Työyhteisön ja kollegoiden tuki on niin tärkeää. Olen aikaisemmin työskennellyt lastensuojelussa ja etenkin siinä työssä on tärkeää, että työparin kanssa on hyvä ja toisen työtä/työtapaa arvostava suhde. (K16)*

Esimiestyön kehittämistarpeet samaten kuin työyhteisön tuen merkitys tulivat esille myös Mänttari Van Der Kuipin (2013, 2015) tutkimuksissa sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin liittyen. Oman aineistoni kuudessa kirjoituksessa kirjoitettiin turvasäädösten, toimintatapojen tai prosessin tärkeydestä uhkatilanteiden käsittelyssä, ja kuudessa kirjoituksessa mainittiin se, kenelle kuuluu vastuu tilanteesta tai keneltä tukea kuuluisi saada/saadaan. Esimiehen vastuuta tuotiin esille useassa kirjoituksessa. Työpaikoissa on eroja, miten näitä asioita otetaan huomioon, ja se myös todettiin suoraan joissakin kirjoituksissa.

*Minusta tärkeää olisi, että työyhteisöissä turvasäädökset olisivat pohdittuja ja kaikkien tiedossa, että mahdollisten uhkatilanteiden käsittelyyn olisi selvä prosessi ja siitä myös puhuttaisiin, jotta yksittäisen työntekijän ei tarvitsisi miettiä,*

*miten toimia. (K1)*

*Eri työyhteisöissä niiden [uhkatilanteiden] jälkipuinti on ollut todella eri tasoista. Ensimmäisessä työyhteisössä oli selvä toimintamalli: keskustelu esimiehen kanssa, ilmoitus uhkatilanteesta ja yhteys työterveyshuoltoon (jossa asiat tuntuvat olevan hyvin hallussa). Toisessa työyhteisössä asiaa lähinnä päiviteltiin. (K1)*

Esimiehen vastuun ja tuen merkitys tuli siis esille useassa vastauksessa. Tulee kuitenkin muistaa, ettei asiaa jokaisessa kirjoituksessa käsitelty kovin syvällisesti ja se on paikoitellen epäselvää, mitä alaiset esimieheltään odottavat. Millaista tuen pitäisi olla? Jokaisella on omansalainen käsitys siitä, millaista riittävä ja hyvä tuki esimiehen taholta on eikä sitä kattavasti omassa aineistossani tarkastella. Kuten Rasimuksen (2002, 155) väitöskirjassa todetaan, ihmisten tuen tarpeet ja odotukset ovat erilaisia ja ihmiset kokevat eri tavoin sen, millaista on hyvä tuki uhkaavien asiakastilanteiden jälkeen.

## 10.2 Aika ja resurssit

*Sosiaalityössä pitäisi myös olla enemmän aikaa jakaa näitä erilaisia tilanteita ja keskustella yhdessä. (K13)*

Kuten yllä olevassa aineistositaatissa kerrotaan, asioiden jakamisen ja keskustelun tärkeys tuli todettua useaan otteeseen: työntekijöillä tulisi olla aikaa käydä läpi haastavia tilanteita keskenään, esimiehen kanssa ja esimerkiksi työnohjauksessa. Lisäksi kirjoituksissa tuli ilmi, että sosiaalityön sisällölliset asiat ovat monesti niin vaikeita, että niidenkin jakamiseen tarvittaisiin myös enemmän aikaa: *Tarvitaan aikaa ja väljyyttä tehdä sitä, mihin sosiaalityöntekijät on koulutettu ja mitä varten heidät on työhön palkattu (K8)* Tuotteistetun, tehokkaan, mitattavissa olevaan sosiaalityön ideaaliin edellä oleva ei sovi kivuttomasti. (ks. Eräsaari 2014).

Seuraavassa aineistokatkelmassa tiivistyy ajatuksia, joita myös useat muut kirjoittajat ovat tuoneet esiin siitä, miten työn tekemisen ehtoja voitaisiin parantaa:

*Työn tekemisen ehdot paranisivat jos 1) työmäärä olisi kohtuullinen 2) työnantaja ja*

*esimies vastaavat henkilöstön riittävydestä oikea-aikaisesti 3) henkinen ja fyysinen koskemattomuus ja turvallisuus ovat ehdottomia vaatimuksia 4) työyhteisön hyvä henki ja mahdollisuus jakaa asioita on tärkeä 5) esimiehen ymmärrys työn sisällöstä ja tuki siihen sekä työn kehittämiseen on tärkeä. (K9)*

Aineistoni perusteella voi sanoa, että sosiaalityöntekijät toivovat siis, että työtä pystyisi tekemään turvallisissa olosuhteissa työyhteisön ja esimiehen tukeen luottaen sekä ajallisesti ja määrällisesti oikein mitoitettuna.

Tämän teeman yhteydessä jotkut kirjoittivat myös laajemmin siitä, mitä vaadittaisiin, jotta sosiaalityön ja eritoten lastensuojelun työskentelyolosuhteet paranisivat ja sosiaalityön työn laatu ylipäättään olisi parempi yhteiskunnallisella tasolla. Riittävien resurssien merkitys korostui useammassa vastauksessa. Peilattuna uuden julkisjohtamisen nykyiseen tehokkuusihanteeseen julkishallinnon tulisi tuottaa palveluita samoilla tai yhä niukkenevilla resursseilla entistä tehokkaammin. Sosiaalityöltä odotetaan ennaltaehkäisyä ja varhaista puuttumista, mutta resursseja ei lisätä. Ratkaisuksi tarjotaan julkisen sektorin tehostamista. (Juhila 2011, 72 & 94.)

Asiakasmäärä lastensuojelun avohuollossa on kuitenkin kasvanut vuosien 1996–2006 välillä 30 000:sta 60 000:een lapseen (Heino 2008, 10). Käytännön työssä olevat aineistoni kirjoittajat kokevat käytettävissä olevat resurssit riittämättömiksi.

*On ehkä yksioikoista aina huutaa resurssien perään, mutta en kerta kaikkiaan tiedä, mikä muu auttaisi tästä rakenteellisen väkivallan kuopasta ylös pääsemiseen kuin sosiaalityöntekijöiden työnkuvan täydellinen uudistaminen tai työntekijämäärän radikaali lisääminen. (K8)*

Toisaalta resurssien niukkuus on aina ollut läsnä sosiaalityössä ja hyvinvointipalveluissa. Kyseessä on kansainvälisesti käytetty resurssien säännöstelyn käsite, jolloin sosiaalityölle annetut taloudelliset resurssit ja keinovalikoima ovat säännösteltyjä ja asiakkaiden on mukauduttava kompromisseihin. Esimerkiksi lastensuojelussa aika ei riitä intensiiviseen työskentelyyn tai sijoituspaikka ei ole ihanteellisin lapselle. Tässä kohtaa voidaan puhua myös selontekovelvollisuudesta työnantajaa, kuntaa kohtaan, mihin sosiaalityöntekijät yrittävät vastata käyttämällä resursseja säästeliäästi. Edellä mainitun kaltaisessa tilanteessa



selontekovelvollisuus kunnalle voi kääntyä asiakkaita kohtaan eettisesti arveluttavaksi toiminnaksi tai ammattietiikan vastaiseksi. Kyseinen ristiriita saattaa olla syyllinen sosiaalityön oikeudellistumiseen, koska asiakkaat hakevat oikeutta asianajajien kautta itselleen, kun kokevat tulleen väärin kohdelluiksi ja oikeuksiaan poljetun. (Juhila 2009, 298–299.)

### 10.3 Rakenteellinen sosiaalityö

Aineistossani on myös otettu kantaa sosiaalityön ja lastensuojelun tilaan yhteiskunnallisella tasolla. Seuraavissa sitaateissa tuodaan esiin rakenteellisen sosiaalityön tärkeys ja osallisuuden vahvistaminen, joka nähdään tärkeäksi työn kehittämisen kannalta.

*Poliittisille päättäjille pitäisi viedä tutkimuksellista tietoa paitsi lasten, nuorten ja perheiden olosuhteista, myös työn kuormittavuudesta. Lastensuojelun pitäisi olla riittävän usein keskustelussa poliittisen päättäjätason ja ylimmän johdon kanssa, tapaamisissa pitäisi tuoda paitsi valtakunnallisen tason tietoa lastensuojelusta, myös paikalliselta tasolta tietoa. (K6)*

*Julkisten palveluiden kehittämiseen pitäisi varata enemmän resursseja kuntien asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Resursoinnit lapsiperheiden palveluihin pitää nähdä sosiaalisina investointeina. Osallisuutta pitäisi vahvistaa organisatorisella tasolla työntekijöiden keskuudessa ja ottaa samalla kuntalaiset mukaan kehittämään palveluja. (K6)*

Rakenteellisesta sosiaalityöstä on alettu puhua viime vuosina uudestaan etenevässä määrin. Rakenteellinen sosiaalityö on osa sosiaalityön yhteiskunnallista tehtävää ja sosiaalityöntekijän tulee osata kyseenalaistaa vallitsevia rakenteita ja palvelujärjestelmän epäkohtia. Usein kuitenkin ajan ja resurssien puutteessa rakenteellinen työ jää sivuosaan. (kts. Kairala & ym. 2012, 37; Muotka 2013). Aineistossani muutamissa kirjoituksissa on vahingoittavien käytäntöjen pohdintaa peilattu laajempiin rakenteellisiin ja yhteiskunnallisiin ongelmiin ja nostettu esiin julkisen keskustelun tärkeyttä ja tiedon vientiä poliittisille päättäjille, kuten aiemmin kirjoittajan sitaatissa todetaan. Kirjoituksissa on myös selkeästi tunnistettavissa rakenteellisen sosiaalityön haaste, jonka sosiaalityöntekijä

ristiriitaisessa roolissaan järjestelmän uusintajana ja sen muokkaajana kohtaa: usein joudutaan toimimaan ristiriidassa sen kanssa, miten toimitaan ja miten pitäisi toimia (Muotka 2013, 58.). Seuraavassa sitaatissa kiteytyy se, miksi rakenteelliseen työhön ei jää aikaa:

*Erityisesti sosiaalityöntekijöitä syyllistetään sitä, etteivät he tee sitä eikä tätä, vaikka käytännössä nykyisellä asiakasmäärällä sosiaalityöntekijöiden ei vain ole teoriassakaan mahdollista ehtiä tehdä läheskään kaikkea, mitä lastensuojelulaki saati sitten työnantaja omassa byrokratiassaan edellyttäisi. (K8)*

Uuden julkisjohtamisen myötä sosiaalityöstä on tullut entistä byrokraattisempaa toimintaa, vaikka alun perin sen piti vähentää byrokratiaa (Eräsaari 2011). Taloudellinen valvonta ja hallinnollinen ohjeistaminen sekä kirjaamisen ja raportoinnin käytännöt ovat lisääntyneet perustyön rinnalla tehtävinä sosiaali- ja terveydenhuollon työtehtävissä. (Husso & Hirvonen 2012, 38; Juhila 2011, 74). Kirjaaminen on tärkeää sosiaalityössä, erityisesti silloin, kun tehdään viranomaispäätöksiä, jotka tulee perustella, mutta toisaalta kirjaamiseen ja byrokraatiaan kuluva aika on pois asiakastyöstä ja asiakkaan kohtaamisista. Myös Alhasen (2014, 41) tutkimuksen mukaan kirjattavien dokumenttien lukumäärä on niin suuri, että se vie aikaa itse asiakastyöltä.

## **11 YHTEENVETO**

Tässä luvussa kokoan yhteen tutkielmani keskeiset tulokset. Pyrin tutkielmassani vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin: 1. Millaisia vahingoittavia käytäntöjä ja kokemuksia sosiaalityöntekijöiden työhön sisältyy? 2. Miten sosiaalityössä kohdattuun vahingoittamiseen ja väkivallan eri muotoihin on mahdollista puuttua?

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaukset tulevat esiin seuraavien teemojen kautta: asiakkaisiin, työyhteisöön, johtamiseen ja yhteistyötahoihin liittyvinä vahingoittavina käytäntöinä ja kokemuksina. Konkreettisella tasolla ne liittyvät myös heikkoihin työolosuhteisiin ja työn sisällöllisiin tekijöihin sekä käsitteellisellä tasolla esimerkiksi sosiaalityön vähäiseen arvostukseen. Sosiaalityöntekijöillä on kokemus siitä, ettei heillä ole aikaa hyödyntää ammattitaitoaan täysin ja kehittää osaamistaan. Asiakastyössä vahingoittavat käytännöt ja kokemukset liittyivät yleisemmin väkivallalla uhkailuun ja

epäasialliseen käytökseen (nimitely, haukkuminen). Uhan kohdistuminen työntekijöiden läheisiin koettiin myös vahingoittavaksi. Medialla, oikeudenkäynneillä, julkisuudella uhkailu ja niiden käyttäminen sosiaalityöntekijöiden häirintään tuli tässä tutkielmassa esiin, mutta niitä ei nostettu erityisen korostuneesti esiin vahingoittavina käytäntöinä, enemmänkin mainintoina. Työyhteisön osalta vahingoittavat käytännöt olivat useimmiten työtapoihin kytkeytyviä ristiriitoja, mutta kaiken kaikkiaan kollegoiden väliset suhteet nähtiin useammin voimavaraksi kuin vahingoittaviksi asioiksi.

Esimiehen toiminta sen sijaan oli usean kirjoittajan mielestä puutteellista, vahingoittavaa tai epäasiallista. Erityisesti eriarvoinen kohtelu nähtiin vahingoittavaksi, mikä tuli esiin joidenkin suosimisena. Myös yhteistyötahojen kanssa työskentelyyn sisältyi vahingoittavia käytäntöjä. Suurimpina ongelmina kerrottiin yhteistyön toimimattomuus, koska sosiaalityön asiantuntijuutta ei arvostettu, ymmärretty tai se yritettiin ohittaa. Tästä seurasi joissain tapauksissa muiden ammattiryhmien määrittämiä vaatimuksia ja toimintaohjeiden antamista.

Toisessa tutkimustehtävässä olen tarkastellut sitä, miten vahingoittaviin käytäntöihin voitaisiin puuttua sosiaalityöntekijöiden mielestä. Sosiaalityöntekijät kokivat, että työyhteisön ja esimiehen tuki ovat ensiarvoisen tärkeitä vahingoittavien tilanteiden läpikäymiseen. Avoin keskustelu ja asioiden jakaminen nähtiin olennaisiksi sekä se, että keskustelulle on riittävästi aikaa. Samaten ylipäätään työn tekemiseen toivottiin lisää aikaa ja resursseja. Myös konkreettiset toimintaperiaatteet uhkaavien tilanteiden hoitamiseen koettiin tärkeänä. Lisäksi rakenteellinen sosiaalityö työn kehittämiseksi ja vahingoittaviin käytäntöihin puuttumiseksi tuli jossain määrin esille aineistossani.

## **12 POHDINTA**

Tässä luvussa arvioin tutkimustani yleisemmällä tasolla ja pohdin, mitä johtopäätöksiä tutkimukseni tuloksista voidaan sanoa. Mitä tämän tutkielman perusteella voi sanoa vahingoittavista käytännöistä ja kokemuksista? Mistä vahingoittavat käytännöt kertovat sosiaalityössä? Tavoitteenani on ollut eritellä ja tuoda niitä näkyväksi, ja eri teemojen kautta se on ollut mahdollista. Tarkoituksena on myös ollut tuoda julki sitä näkökantaa, että vahingoittavat käytännöt voivat olla luonteeltaan rakenteellisia. Tutkielmani paikantuu osittain työhyvinvointitutkimukseksi, sillä siinä on tutkittu tekijöitä, vahingoittavia

käytäntöjä, jotka haittaavat myös työhyvinvointia ja työssä jaksamista. Toisaalta työhyvinvointi ilmiönä on niin laaja ja moniulotteinen, ettei sitä ole tässä tutkimuksessa ollut mahdollista kattavasti tarkastella. Tutkielmallani on kuitenkin kytkös myös työhyvinvoinnin ilmiöön. Työhyvinvoinnille olennaisia asioita ovat Juutin (2015, 421) mukaan muun muassa työn hallinta eli toiminnan tavoitteellisuus, osaaminen, oikeudenmukainen kohtelu ja turvallisuus. Oikeudenmukaisen kohtelun puutteet esimiehen taholta tulevat tässä tutkielmassa esiin. Tutkielmani tulokset tukevat osaltaan aikaisempaa tutkimusta siitä, että sosiaalityöntekijöiden työoloja voi pitää varsin kuormittavina, millä tarkoitan kiirettä, suurta työmäärää ja vähäisiä resursseja (esim. Mänttari Van Der Kuip 2015, Hirvonen & Husso 2013, 2012, Husso & Hirvonen 2012). Työsuojelullisesta näkökulmasta henkilön tulisi kokea selviytyvänsä työstään, määrällisesti ja laadullisesti oikein mitoitettuna (Juuti 2015).

Myös se, että sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään asiakasväkivaltaa, erityisesti lastensuojelussa, on aiemman tutkimuksen kanssa samansuuntainen tulos (esim. Robson, Cossar & Quayle 2014). Toisaalta väkivaltaa kohdataan harvoin ja sitä ei pidetä kovin kuormittavana omalla kohdalla, mikä puolestaan on todettu myös aiemmassa tutkimuksessa (esim. Macdonald & Sirotych 2005). Lähes jokainen kirjoittaja aineistossani kuitenkin korosti sitä, ettei väkivalta ole missään tilanteessa hyväksyttävää ja työpaikalla tulee olla pohdittuna menettelytavat uhkatilanteiden varalle sekä mahdolliseen jälkihoitoon. Kaikista kirjoituksista ei käynyt ilmi, miten todellisuudessa uhkatilanteet hoidetaan tai millaista tukea sen jälkeen saa; oli vain todettu, miten asia pitäisi hoitaa. Voi myös olla, ettei tällaisia tilanteita ollut sattunut omalle kohdalle. Joka tapauksessa sosiaalialan työ on yksi väkivallan kohtaamisen riskialoista (esim. Piispa 2009), minkä vuoksi työturvallisuuteen tulee kiinnittää huomiota, ja myös työturvallisuuslaki siihen työnantajaa velvoittaa.

Tutkielmani perusteella esimiehen toiminta ja johtaminen sekä yhteistyötahojen kanssa työskentely nousivat merkityksellisiksi vahingoittamisen näkökulmasta. Johtamisen puutteet ja eritoten eriarvoinen kohtelu sekä puutteellinen tuki esimieheltä koettiin vahingoittaviksi sosiaalityöntekijöiden kirjoituksissa. Muutamat vastaajat aineistossani olivat itse esimiehiä, ja he kokivat myös tuen työlleen puutteelliseksi ylemmän johdon taholta. Vaikka tutkielmastani ei voi vetää yleistettäviä johtopäätöksiä, se herättää kysymyksen, voivatko johtamisen puutteet olla laajemmin haasteena sosiaalialan työpaikoilla ja osaltaan tuottaa vahingoittavia käytäntöjä. Tunnettu tosiasia on, että onnistunut johtaminen on myös työhyvinvoinnin johtamista (Niiranen ym. 2010, 155). Tuki

esimieheltä kantaa myös vaikeiden asioiden yli, joita työssä kohdataan. Kuten todettu, johtamistyyli voi kuitenkin olla itsessään vahingoittava ja sidoksissa ylemmän johdon toimintaan. Tällöin voi puhua organisaation rakenteellisesta ongelmasta. Johtamisen puutteet on havaittu yhdeksi haasteeksi erityisesti lastensuojelussa myös Alhasen (2014) tutkimuksen perusteella. Yhteistyötahojen kohdalla vahingoittavuus näyttäytyi sosiaalityön sisällön ymmärtämättömyytenä tai asiantuntijuuden ohittamisena. Moniammatilliseen työskentelyyn liittyviä haasteita on todettu olevan monenlaisia (esim. Vaininen 2011). Pohtia voi myös sitä, onko sosiaalityö edelleen tuntematon ammatti ja auttaako yhteistyöongelmiin sosiaalityön näkyväksi tekeminen ja julkisuudessa esilläolo. Erityisesti asiakkaille sosiaalityötä tulisi tuoda julki positiivisemmassa valossa, jolloin myös sosiaalityön asiakkuuden leimaa voitaisiin hälventää.

Vahingoittavia käytäntöjä sosiaalityöntekijöiden työssä voi jäsentää myös Hearnin & Parkinin (2002) vahingoittamisen tasojen kautta, kuten olen aiemmissa luvuissa osittain jäsentänyt. Ensimmäinen taso, eli niin sanottu metataso, arkipäiväinen vahingoittaminen kuvastaa sosiaalitoimiston arkea kiireen ja työolosuhteiden näkökulmasta. Sosiaalitoimistossa kiire ja heikentyneet työn tekemisen ehdot, muun muassa resurssien puute, näyttäytyvät normeina, joissa ei usein tapahdu muutosta parempaan. Ne ovat sosiaalitoimistoissa arkipäivää ja arkipäiväistäynyttä vahingoittamista sosiaalityöntekijöiden kannalta. Toisen tason vahingoittaminen (tunnistettu/melkein tunnistettu) on myös oman aineistoni perusteella olemassa oleva ilmiö sosiaalitoimistoissa. Asiakasväkivalta ja työpaikkakiusaaminen ovat esimerkkejä, joita sosiaalitoimistoissa tapahtuu ja jotka voi kategorisoida toisen tason vahingoittamiseksi. Kolmannelle tasolle rakenteelliseksi vahingoittamiseksi määrittänyt rakenteellisiin toimintatapoihin ja erityisesti johtamiseen ja sen puutteisiin liittyvä vahingoittaminen. Myös työkuultuuri, jossa johtaja ei saa tarvitsemaansa tukea limittyy rakenteelliseen vahingoittamiseen ja on haitaksi koko organisaatiolle.

Tutkielmassani olen käsitellyt vahingoittavia käytäntöjä ja kokemuksia sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Yhtenä teemana olen tarkastellut asiakasväkivaltaa ja muuta asiakkaiden vahingoittavaa toimintaa työntekijän kannalta. Huomioitavaa on, että myös sosiaalityöntekijän toiminta voi olla vahingoittavaa asiakasta kohtaan, mutta tähän näkökulmaan en ole tutkimuksessani perehtynyt. Anni Väveri (2014) tutki pro gradu tutkielmassaan vaikeita kohtaamisia asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välillä ja

asiakkaiden näkemyksiä omasta käytöksestään näissä tilanteissa. Tutkielmassa todettiin asiakkaiden kokevan joissain tapauksissa työntekijän käytöksen esimerkiksi loukkaavana, ylimielisenä tai työkeänä. Myös sosiaalityöntekijät toimivat väärin tai virheellisesti joissakin tilanteissa asiakkaan näkökulmasta, ja asiakkailla on omat syynsä toimia väkivaltaisesti tai vahingoittavasti. Ringstadin (2005, 310) tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin väkivallan uhrikokemusten lisäksi, ovatko he käyttäytyneet väkivaltaisesti asiakasta kohtaan, ja pieni osa vastaajista kertoi olleensa väkivaltaisia asiakasta kohtaan, yleisemmin kyse oli henkisestä väkivallasta. Tutkimuksessa ei kuitenkaan selvitetty tilanteen olosuhteita tarkemmin, esimerkiksi sitä, oliko myös asiakas käyttäytynyt tilanteessa väkivaltaisesti.

Oikeudenmukainen ja asiallinen kohtelu on jokaisen oikeus – myös työntekijän – ja tähän näkökulmaan halusin tarttua tässä tutkielmassa. Joskus sosiaalityössä voi tulla eteen kysymys, jonka Petrelius (2004) esittää: "kumpi on ensisijaisempaa, asiakkaan tarve saada apua vai työntekijän oikeus fyysiseen koskemattomuuteen?" Samaten työntekijöillä on oikeus asialliseen kohteluun myös yleisemmin ajateltuna. Suomessa sosiaalityöntekijät, erityisesti lastensuojelussa, ovat niin sanotusti "vapaata riistaa". Kaikilla tuntuu olevan mielipide siitä, miten lastensuojelun pitäisi toimia, ja miten lastensuojelussa toimitaan väärin. Sosiaalityössä esiin tulevat ongelmat ovat sen kaltaisia, että ne kirvoittavat lähes jokaisessa kansalaisessa mielipiteen siitä, miten tulisi toimia. Tällöin voidaan puhua jälleen sosiaalityön selontekovelvollisuudesta kaikkia kansalaisia kohtaan. (kts. Juhila 2009, 299.) Julkisuudessa, internetin keskustelupalstoilla ja sosiaalisessa mediassa, kirjoitetaan vallanhaluisista, taitamattomista työntekijöistä, jotka mielivaltaisesti ottavat lapsia huostaan tai eivät ota, kun olisi pitänyt ottaa. Harvemmin korostetaan, että sosiaalityöntekijät tekevät työtään auttaakseen lapsia ja perheitä ja nimenomaisesti suojelevat lapsia. Tästä syystä halusin tutkielmassani tuoda esiin vahingoittavia käytäntöjä ja kokemuksia, jotka estävät sosiaalityöntekijöitä tekemästä tuota perustehtäväänsä niin hyvin kuin mahdollista.

Tutkimukseni kohdejoukko koostui naissosiaalityöntekijöistä, joista useimmat työskentelivät tai olivat työskennelleet lastensuojelussa. Osa kirjoittajista toimi tällä hetkellä esimiestehtävissä. Yli puolet 16 kirjoittajasta oli jatkokouluttautumassa sosiaalityön erikoistumiskoulutuksessa (lisensiaatinkoulutuksessa), joten tutkielmani kohdejoukko oli tietyllä tavalla valikoitunutta ja mahdollisesti tottuneempi refleктоimaan työtään eri tavalla kuin "perussosiaalityöntekijät". Lisäksi lastensuojelun haasteet tulivat aineistossani enemmän esiin kuin, jos vastaajat olisivat työskennelleet muilla sosiaalityön sektoreilla.

Aineistoni kirjoittajina oli toki myös muualla työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä. Kuitenkin aineistoni erityisyys tulee huomioida tuloksia tulkittaessa. Se, että aineistoni kirjoittajilla oli asiakasväkivaltakokemuksia näinkin paljon, on tyypillisempää lastensuojelussa työskentelevillä sosiaalityöntekijöillä kuin muilla sosiaalityön osa-alueilla työskentelevillä. Edellä mainittu on havaittu myös aiemmassa tutkimuksessa (esim. Newhill 1997; Robson, Cossar & Quayle 2014).

Tutkimukseni aihe ja sitä kautta aineisto sisältää runsaasti kielteisiä kokemuksia. Voi kysyä, onko kirjoituspyyntöni korostuneesti houkuttanut kirjoittajia kirjoittamaan negatiivisia asioita (vrt. Julkunen 2008, 206–207). On kuitenkin huomattava, että tutkimukseni tavoitteena ei ole ollut tarkastella työssä tapahtuneita parannuksia, hyviä käytäntöjä tai työssä jaksamisen mahdollistajia, vaan ne ovat oman tutkimuksensa aiheita. Sosiaalityön, sosiaalityöntekijöiden, asiakkaiden kannalta hyviä käytäntöjä toivoisi olevan enemmän kuin vahingoittavia. Siihen en kuitenkaan voi ottaa kantaa tässä tutkielmassa. Joka tapauksessa molempien puolien tutkiminen ja esiin tuominen on tärkeää. Yleisesti kansainvälisten työolotutkimusten tulokset ovat monen suuntaisia riippuen alasta, kontekstista ja yhteiskuntaluokasta (Julkunen 2008, 207). Suomessa myönteisiä kehityssuuntauksia työolotutkimusten perusteella ovat työssä tapahtuneiden vaikutusmahdollisuuksien kasvu ja työn monipuolistuminen. Negatiivinen muutos puolestaan on kiireen ja henkisen paineen lisääntyminen (Lehto 2007, Julkunen 2008, 210-211 mukaan). Julkunen (2008) kirjoittaa niin sanotusta uuden työn hinnasta; työ on aiempaa monipuolisempaa, vastuullisempaa ja autonomisempaa, mitä työhyvinvointi-ajattelussa on tavoiteltu, mutta sen hintana on kuitenkin kiireen ja paineen lisääntyminen. Negatiivisin muutos näyttää työolotutkimusten mukaan kohdistuneen akateemisiin, keskiluokkaisiin, kunnissa työskenteleviin naisiin (mts. 214–221).

Edellisen valossa ei ole yllättävää, että sosiaalialalla kuormittumiskokemukset ovat yleisiä, kuten myös tutkimuksissa on todettu (Lehto 2006, Julkunen 2008, 220 mukaan). Tutkielmassani ei ole varsinaisesti käsitelty sosiaalityöntekijöiden uupumus- ja stressikokemuksia työssä, mutta vahingoittavat käytännöt ovat kytköksissä myös niihin, ja ne voivat olla vahingoittavien käytäntöjen seurauksia. Kuten stressikokemukset, nähdäkseni myös muut vahingoittavien kokemusten ja käytäntöjen merkitykset voidaan ymmärtää vain, kuten Julkunen (2008, 243) kirjoittaa, ”laajempien yhteiskunnallisten suhteiden, myös luottamuksen ja epäluottamuksen, oikeudenmukaisuuden ja vääryyden kokemusten, tarjolla

olevien toimintamahdollisuuksien ja niiden koetun puuttumisen konteksteissa.”

Tutkielmani tekemisessä haasteena on ollut aiheen monimerkityksisyys ja laaja-alaisuus, mikä on vaikeuttanut työni rajaamista. Monenlaiset vahingoittavuudet työelämässä limittyvät toisiinsa ja tuovat mukaan uusia näkökulmia ja käsitteitä aiheeseen. Olen pyrkinyt parhaani mukaan perustelemaan käyttämäni käsitteet ja näkökulman aiheeseen, mutta aihetta olisi voinut lähestyä monilla muilla tavoilla. Se olisi voinut tapahtua esimerkiksi sukupuolentutkimuksen näkökulmasta, sillä tutkielmaa tehdessä olen huomannut vahingoittavien käytäntöjen limittyvän myös työelämän sukupuolistuneisiin käytäntöihin. Mielenkiintoista on pohtia, millaisia kirjoituksia miessosiaalityöntekijät olisivat kirjoittaneet työelämän vahingoittavista käytännöistä. Tutkimuksissa on todettu, että naisiin sosiaalityöntekijöinä liitetään feminiinisiksi ominaisuuksiksi määriteltäviä tekijöitä kuten empaattisuus ja eläytyvä kuunteleminen. Sosiaalityö määrittyy naisille tyypilliseksi hoiva- ja huolenpitytyöksi, jonka vastuuseen liittyy uuvuttava työkulttuuri. (Petrelius 2004, 40–41.) Mielenkiintoista olisi tutkia, suhtautuvatko miehet työhön eri tavalla? Minkälaisia vahingoittavia käytäntöjä miessosiaalityöntekijöiden mukaan työhön liittyy?

Hetkittäin mietin tutkielmaa tehdessä, onko aiheeni tarpeeksi tärkeä, koska asiakkaat yleisesti ottaen ovat heikompiosaisia; miksi en siis tutki jotakin aihetta asiakasnäkökulmasta. Perustelun tutkimusaiheeni merkityksellisyydelle löydän kuitenkin toteamuksesta, että sosiaalityöntekijöiden, kuten muidenkin ammattiauttajien, tulee pitää huolta omasta hyvinvoinnistaan, jotta he voivat auttaa muita. Myös yhteiskunnallisella tasolla tämä olisi hyvä muistaa ja huolehtia sosiaalialan työntekijöiden työn tekemisen edellytyksistä (Särkelä 2001, Lepolan 2008, 28 mukaan). Eräässä aineistoni kirjoituksessa sosiaalityöntekijä toteaa: *sosiaalityön luonteeseen toki kuuluu ihmiselon kurjuus ja varjopuolet, joten aina tulee olemaan kuormittavia tekijöitä*. Sisällöllinen kuormittavuus kuuluu sosiaalityön luonteeseen ja on hyväksyttävä, että sosiaalisten ongelmien esiin nostajista ei yleensä kirjoiteta sankaritarinoita (kts. Särkelä 2001), mutta sosiaalityöntekijöiden työoloihin ja työssä oleviin vahingoittaviin käytäntöihin täytyy kiinnittää huomiota, jotta he pystyvät tekemään työnsä hyvin. Auttaakseen asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla, täytyy työntekijöillä olla siihen riittävät edellytykset ja puitteet.



## LÄHTEET:

- Alhanen K. (2014) Vaarantunut suojelevalta. Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Raportti 24/2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.  
<[https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/116722/URN\\_ISBN\\_978-952-302-278-2.pdf?sequence=1](https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/116722/URN_ISBN_978-952-302-278-2.pdf?sequence=1)> Luettu 12.3.2016.
- Antikainen-Juntunen E. (2009) Työturvallisuus. Teoksessa Yliruka L, Koivisto J & Karvinen-Niinikoski S. (toim.) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 2009:6. Helsinki. S. 40-58.
- Banerjee A., Daly T., Armstrong P., Szebehely M., Armstrong H., Stirling L. (2012) Structural violence in long-term, residential care for older people: Comparing Canada and Scandinavia. *Social Science & Medicine* 74. P. 390–398.
- Bourdieu, P. & Wacquant, L. (1995) Refleksiiviseen sosiologiaan: tutkimus, käytäntö ja yhteiskunta. Suomenkielisen laitoksen toimittaneet Mohammed Sabour ja Mikko A. Salo. Joensuu University Press. Joensuu.
- Eräsaari L. (2011) Sosiaalipalvelut käynnöksen jälkeen. Teoksessa (toim.) Palola E. & Karjalainen V. Sosiaalipolitiikka – Hukassa vai uuden jäljillä? Teema 12 Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. S. 181-203.
- Eräsaari L. (2014) Sosiaalityö markkinoilla. Teoksessa (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Vastapaino. Tampere. S. 125–140.
- Eskola J. & Suoranta J. (1999) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere. 3. painos.
- Haapaniemi M. & Kinnunen A. (1997) Muuttunut työtilanteiden väkivalta. Työ ja ihminen. Työympäristötutkimuksen aikakauskirja 1/97. S. 14–23.
- Harris B. & Leather P. (2012) Levels and Consequences of Exposure to Service User Violence: Evidence from a Sample of UK Social Care Staff *British Journal of Social Work*, 2012, Vol.42(5), P. 851–869.
- Hearn J. & Parkin W. (2002) Gender, Sexuality and Violence in Organizations: The Unspoken Forces of Organization Violations. Sage Publications. London.
- Heikkinen J. (2008) Sosiaalityön ammattikuva sosiaalihuollossa. Tutkimus sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä ja kokemuksista sosiaalitoimiston ammatillisesta sosiaalityöstä. Akateeminen väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto.
- Heino T. (2008) Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakes. Helsinki.

<<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75318/T9-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>> Luettu 12.3.2016

Heiskanen M. (2005) Työpaikkaväkivalta Suomessa. Teoksessa (toim.) Sirén R. & Honkatukia P. (toim.) Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980-2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Helsinki. S. 39–56.

Heiskanen M. (2007) Violence at Work in Finland; Trends, Contents and Prevention. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*. Vol 8, S. 22–40.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. (2008) Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.

Hirvonen H. & Husso M. (2012) Hoivatyön ajalliset kehykset ja rytmiristiriidat. *Työelämäntutkimus* 10 (2). S. 119–134.

Hirvonen H. & Husso M. (2012) Living on a knife's edge: Temporal conflicts in welfare service work. *Time & Society* 21 (3) P. 351-370.

Hoikkala Susanna (2007) Työväkivalta lastensuojelulaitoksissa: työntekijöiden näkökulma. *Selvityksiä/Helsingin kaupungin sosiaalivirasto*. Helsinki.

Husso M. & Hirvonen H. (2012) Gendered Agency and Emotions in the Field of Care Work. *Gender, Work and Organization*. Vol. 19 No. 1.

Hägg K. (2003) Seksuaalisen häirinnän näkökulmia ruotsalaisesta perspektiivistä. Teoksessa (toim.) Sunnari V., Kangasvuo J., Heikkinen M. & Kuorikoski N. *Leimattuna, kontrolloituna, normitettuna – Seksualisoitunut ja sukupuolistunut väkivalta kasvatuksessa ja koulutuksessa*. Kasvatustieteet Oulun yliopiston oppimateriaaleja. S. 133–144.

Isotalus N. & Saarela K. L. (2007) Vältä työväkivalta. *Työterveyslaitos*. Helsinki.

Juhila K. (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen A. & Juhila K. *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Vastapaino. Tampere. S. 48–81.

Juhila K. (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* 17 (4) S. 296–312.

Juhila K. (2011) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.

Julkunen R. (2008) Uuden työn paradoksit. *Keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista*. Vastapaino. Tampere.

Juuti P. (2013) Jaetun johtajuuden taito. PS-kustannus. Jyväskylä.

Juuti P & Vuorela A. (2015) Työyhteisön johtaminen ja hyvinvointi. PS-Kustannus. Jyväskylä.

Kairala, M., Lähteinen S. & Tiitinen L. (2012) Rakenteellisen sosiaalityön osaaminen sosiaalityön opetuksen käytäntöyhteydessä. Teoksessa Tuohino N. Pohjola A. & Suonio M. (toim.) *Sosiaalityön käytännönopetus liikkeessä*. Sosnetin verkkojulkaisu. S. 36-55  
<<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=64b15976-1b21-4e9d-9ae7-a4c60543ea88>> Luettu

12.3.2016.

Kaskisaari M. & Rikala S. (2009) Työuupumus vahingoittavissa työkäytännöissä ja suhde luottamusverkostoihin. Teoksessa Julkunen R., Virkki T., Kaskisaari M. & Rikala S. Työelämän vanhat, vihaiset ja väsyneet. Valta ja haavoittuvuus työelämän rakenteissa. Työsuojelurahaston hanke 104127. Jyväskylän yliopisto. S. 106-114.

<<https://www.tsr.fi/tsarchive/files/TietokantaTutkittu/2004/104127Loppuraportti.pdf>>

Luettu 12.3.2016.

Keskinen S. (2004) Katkokset ja jatkumot feministisessä sosiaalityökeskustelussa. Teoksessa (toim.) Kuronen M., Granfelt R., Nyqvist L. & Petrelius P. Sukupuoli ja sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen 3. vuosikirja. PS-kustannus. Jyväskylä.

Koivula A.-K. (1994) Sosiaalityöntekijöihin kohdistuva väkivalta. Teoksessa Aromaa K., Haapaniemi M., Kinnunen A. & Koivula A.-K. Väkivalta työtehtävissä. Työssä koettua väkivaltaa koskevan tutkimushankkeen osaraportti. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 124. Helsinki. S. 97–137.

Koritsas S., Coles J., and Boyle M. (2010): Workplace Violence towards Social Workers: The Australian Experience. *British Journal of social work*. 40, P. 257–271.

Laine M., Wickström G., Pentti J., Elovainio M., Kaarlela-Tuomaala A., Lindström K., Raitoharju R., Suomala T. (2006). Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla 2005. Työterveyslaitos.

<[http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/sosiaali\\_ja\\_terveysala/Documents/Tyoolot\\_ja\\_hyvinvointi\\_sosiaali\\_ja\\_terveysalalla\\_2005.pdf](http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/sosiaali_ja_terveysala/Documents/Tyoolot_ja_hyvinvointi_sosiaali_ja_terveysalalla_2005.pdf)> Luettu 12.3.2016.

Laine T. (2007) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa (toim.) Aaltola J. & Valli R. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. PS-Kustannus. Jyväskylä S. 28–45.

Lepola K. (2008) ”Jos en olisi sosiaalityöntekijä, mitä olisin?” Narratiivinen tutkimus sosiaalityön vaikutuksista työntekijän identiteettiin. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto.

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

Macdonald G. & Sirotych F. (2005) Violence in the social work workplace. The Canadian experience. *International Social Work* 48 (6). P. 772–781.

Meltti T. & Kara H. (2009) Sosiaalityöntekijöiden työolot, -ympäristö ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavat tekijät. Teoksessa Yliruka L, Koivisto J & Karvinen-Niinikoski S. (toim.) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki. S. 22-39.

Metteri A. (1996) Arjen tieto ja sosiaalityö terveydenhuollon moniammatillisessa työryhmässä – Tietojen yhteensovitus. Teoksessa (toim.) Metteri A. Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja. Edita. Helsinki S. 143–157.

Moilanen P. & Räihä P. (2007) Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa (toim.) Aaltola J. & Valli R. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. PS-Kustannus. Jyväskylä S. 46–49.

Muotka H. (2013) Rakenteellinen sosiaalityö– joko nyt olisi aika?  
Käsitteanalyttinen kirjallisuuskatsaus rakenteelliseen sosiaalityöhön Suomessa. Pro gradu tutkielma. Itä-Suomen yliopisto.

Mutka U. (1998) Sosiaalityön neljäs käänne. SoPhi. Jyväskylän yliopisto.

Mänttari van der Kuip M. (2008) Työpaikkakiusaaminen työn muuttuvassa järjestyksessä. Tutkimus työpaikkakiusaamisen ja työelämän muutoksen välisestä yhteydestä keskiuomalaisissa sosiaalitoimistoissa. Pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto.

Mänttari van der Kuip, M. (2013) Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? Yhteiskuntapolitiikka vol 78, S. 5–19.

Mänttari van der Kuip, M., (2015) Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 524.

Newhill C. & Wexler S. (1997) Client violence toward children and Youth Services Social Workers. Children and Youth Service Review. Vol 19, no 3, P. 195–212.

Niiranen V., Seppänen-Järvelä R., Sinkkonen M. & Vartiainen P. (2010) Johtaminen sosiaalialalla. Gaudeamus. Helsinki.

Notko M. (2011) Väkivalta, vallankäyttö ja vahingoittuminen naisten perhesuhteissa. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 406.

Ojuri A. (1996) Moniammatillinen yhteistyö ja organisaatiokulttuuri. Teoksessa (toim.) Metteri A. Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Edita.S. 116-128.

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

Patchin, J. W. & Hinduja S. 2006. Bullies move beyond the schoolyard: A Preliminary look at cyberbullying. Youth Violence and Juvenile Justice 4 (2), P. 148–165.

Patton Q. P. (2002) Qualitative research & Evaluation Methods. 3. edition. Sage. Thousand Oaks. London. New Delhi.

Pellinen S. (1996) Moniammatillisen työryhmän kehitysvaiheet – erikieliset yhteistyössä. Teoksessa (toim.) A.Metteri Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja. Edita. Helsinki S. 129–142.

Petreljus P. (2004) Hoivaeettiset lähestymistavat sosiaalityössä. Teoksessa (toim.) Kuronen M., Granfelt R., Nyqvist L. & Petreljus P. Sukupuoli ja sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen 3. vuosikirja. PS-Kustannus. Jyväskylä. S. 47-76.

Petrelis P. (2005) Sukupuoli ja subjektiivisuus sosiaalityössä. Tulkintoja naistyöntekijöiden muistoista. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopiston tutkimuskeskus, education, psychology and social research 266.

Piispa M. & Hulkko L. (2009). Työväkivalta on yleistä sosiaali- ja terveysalan ammattiteissa. <[http://tilastokeskus.fi/ezproxy.jyu.fi/artikkelit/2009/art\\_2009-09-30\\_002.html](http://tilastokeskus.fi/ezproxy.jyu.fi/artikkelit/2009/art_2009-09-30_002.html)> Luettu 12.3.2016.

Piispa M., Taskinen J. & Ewalds H. (2012) Selvitys perhe- ja lapsensurmien taustoista vuosilta 2003-2012. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. <[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90812/URN\\_ISBN\\_978-952-245-728-8.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90812/URN_ISBN_978-952-245-728-8.pdf?sequence=1)> Luettu 12.3.2016.

Polkinghorne D. E. (1995) Narrative configuration in qualitative analysis. In J. A. Hatch & R. Wisniewski (eds.) Life history and narrative. London: Falmer Press P. 5-23.

Porkka M. (2015) Valta, valvonta ja kutsumus - mielikuvia lastensuojelutyöstä. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto.

Rasanen L. (2009) Työyhteisön kehittämistä ja työhyvinvointia tukevat johtamisen käytännöt. Teoksessa Yliruka L., Koivisto J. & Karvinen-Niinikoski S. (toim.) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki. S. 59-76.

Rasmus M. (2002). Turvattomuus työtoiminnassa. Turvattomuus ja väkivalta sairaalan päivystyspoliklinikalla. Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja. Kuopio.

Raunio K. (2009) Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki

Reikko K., Salonen K. & Uusitalo I. (2010) Puun ja kuoren välissä. Lähijohtajuus sosiaali- ja terveysalalla. Turun ammattikorkeakoulun tutkimuksia 31. <<http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522161284.pdf>> Luettu 12.3.2016.

Ringstad R. (2005) Conflict in the Workplace: Social Workers as Victims and Perpetrators. Social Work Vol. 50, no 4. P. 305–313.

Rikoslaki 25: 7 a §. <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001#L25>> Luettu 11.4.2016

Riska E. & Wrede S. (2004) Kuka on kestävä sairaanhoitaja? Teoksessa (toim.) Henriksson L. & Wrede S. Hyvinvointityön ammatit. Gaudeamus. Helsinki.

Robson A., Cossar J., & Quayle E. (2014) The Impact of Work-related Violence towards Social Workers in Children and Family Service. British Journal of Social Work (2014) 44, P. 924–936.

Sandelin P. (2007) Kertomuksia psyykkisestä väkivallasta terveydenhuollon työ- ja opiskeluyhteisöissä. Akateeminen väitöskirja. ACTA UNIVERSITATIS OULUENSIS D Medica 931 <<http://herkules oulu.fi/isbn9789514284755/isbn9789514284755.pdf>> Luettu 12.3.2016.

Sinkkonen M. & Laulainen S. (2010) Sosiaalialan johtajien kohtaamat eettiset ristiriidat. *Janus* Vol. 18 (3) S. 225–242.

Sirkkilä H. (2005) Elättäjyyttä vai erotiikkaa: miten suomalaiset miehet legitimoivat parisuhteensa thaimaalaisen naisen kanssa? Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.

Spencer P. C. & Munch, S. (2003) Client Violence Toward Social Workers: The Role of Management in Community Mental Health Programs. *Social Work*, 2003, Vol.48 (4), P.532–544.

Särkelä A. (2001) Välittäminen ammattina. Vastapaino. Tampere.

Tuomi J. & Sarajärvi A. (2002, 2009, 2010) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Työturvallisuuslaki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L1>.

Vaininen S. (2011) Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Akateeminen väitöskirja. *Acta Electronica Universitatis Tamperensis* 1127.

Vartia M. (2003) Workplace Bullying – A study on the work environment, well-being and health. *People and Work Research Reports* 56. Finnish Institute of Occupational Health.

Varto J. (1992) Laadullisen tutkimuksen metodologia. Kirjayhtymä. Helsinki.

Virkki T. (2008) Habitual trust in encountering violence at work: Attitudes towards client violence among Finnish social workers and nurses. *Journal of Social Work* 8, P. 247–267.

Virkki T. (2009) Viha, väkivalta ja luottamus. Teoksessa Julkunen R., Virkki T., Kaskisaari M. & Rikala S. Työelämän vanhat, vihaiset ja väsyneet. Valta ja haavoittuvuus työelämän rakenteissa. S. 19-67.

<<http://www.tsr.fi/tsarchive/files/TietokantaTutkittu/2004/104127Loppuraportti.pdf>>

Luettu 12.3.2016.

Vääri A. (2014) ”Ei kukaan normaalis elämässä tuu tyrkyttää sulle, vaan sun pitää ite tehdä” - vaikeita tilanteita ja kohtaamisia sosiaalityössä asiakkaiden näkökulmasta. Pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto.

## **Liite 1:** **Kirjoituspyyntö**

Millaisia kokemuksia tai ajatuksia sinulla on työelämän vahingoittavista käytännöistä? Vahingoittavilla käytännöillä voidaan tarkoittaa työelämässä koettuja satuttavia tilanteita, epäkohtia, loukkauksia tai toimintatapoja, jotka haittaavat työn tekemistä ja huonontavat työhyvinvointia. Esimerkkinä tästä ovat kuormittavat työtilanteet, asiakkaiden, toisten työntekijöiden tai organisaation taholta tulevat loukkaukset, arvostuksen puute, kiusaaminen tai väkivalta. Seuraavassa tarkentavia kysymyksiä, joiden pohjalta voit käsitellä aihetta:

- Millaisia loukkauksia olet kokenut työelämässä? Mikä on tuntunut ikävältä?
- Millaisia loukkaavia tai häiritseviä asioita tai tilanteita olet kohdannut:
  - o asiakkaiden taholta?
  - o kollegoiden / työyhteisön taholta?
  - o organisaation taholta?
- Esim. epäasiallinen palaute, käyttäytyminen, kielenkäyttö, internetissä tapahtuva herjaaminen (suoranainen) väkivalta jne.
- Miten asiakkaiden / kollegoiden / organisaation taholta tuleviin loukkauksiin mielestäsi pitäisi suhtautua?
- Millaisia kuormittavia asioita liittyy yhteistyötahojen (esim. eri viranomaiset) kanssa työskentelemiseen?
- Millaista tukea olet saanut tai kaivannut työyhteisöltä / esimieheltä työssä kohdattujen vaikeiden asioiden tai haastavien tilanteiden käsittelyyn?
- Millaisten asioiden tulisi muuttua, jotta työn tekemisen ehdot paranisivat?

Kirjoituksessasi voit vastata kysymyksiin haluamassasi järjestyksessä tai käyttää niitä ajatusten virittäjinä. Voit kirjoittaa vapaamuotoisesti kokemuksistasi. Toivoisin kuitenkin, että taustatietoina kertoisit ikäsi, sukupuolesi, kuinka kauan olet toiminut sosiaalityöntekijänä ja tämänhetkisen toimenkuvasi. Teen aihepiiristä sosiaalityön pro gradu tutkielmaani, joka käsittelee työelämän vahingoittavia käytäntöjä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Kirjoituksia käytetään ainoastaan tutkimustarkoitukseen ja käsitellään luottamuksellisesti turvaten kirjoittajien anonymiteetti. Suuri kiitos vastauksista etukäteen!  
Ystävällisin Terveisin Kaisa Aaltonen-Siivari

## Liite 2:

Taulukko 2.	
Alkuperäisilmaus:	Pelkistetty ilmaus:
<p><i>”Eräässä työpaikassani kaupungin päihdehuollossa silloinen esimieheni oli persoona, jolla oli työyhteisössä selkeät suosikit. Itse en onneksi kuulunut näihin suosikkeihin, vaan hän suhtautui minuun kohtuullisen neutraalisti. Suosikkien korottaminen jalustalle oli kiusallista sekä suosikeille itselleen, että meille muille sivustakatsojille. Suosiminen oli niin läpinäkyvää ja imelää.”(K2)</i></p>	<p>esimies suosii tiettyjä työntekijöitä</p>
<p><i>”Työurallani olen kerran kohdannut epäasiallista kohtelua esimieheni taholta. Hän luuli minun olleen epälojaali häntä kohtaan ja tuli työhuoneeseeni ja huusi halveksivasti, että ”olet sinäkin aika raukka, kun opiskelijaa lähdet hyysäämään.” Erityisen loukkaavaksi tilanteen teki se, että hän oli ymmärtänyt asian väärin mutta ei jäänyt kuuntelemaan minun kantaani vaan lähti ulos ovesta. (..)”(K4)</i></p>	<p>työntekijän haukkuminen, esimies ei kuuntele alaista</p>
<p><i>(...) eikä kukaan (esimies tai johtaja) ota vastuuta siitä miten puuttuvan työntekijän työt hoidetaan. Välillä tuntuu myös, että sijaisten tarvetta vähätellään (=ei pidetä kiirettä sijaisten etsimisessä), kukaan ei tällä hetkellä johda sosiaalityöntekijöitä, esimies ei näe siihen tarvetta tai ei osaa = puuttuva johtajuustaito” (K9)</i></p>	<p>sijaisten tarpeen vähättely, vastuun välttely</p>



### Liite 3:

<b>Taulukko 3.</b>	
Pelkistetty ilmaus	Alaluokka:
esimies suosii tiettyjä työntekijöitä kehityskeskustelujen laiminlyönti, koulutuksiin pääsyn estäminen, kaikilta ei vaadita samoja sääntöjä	esimiehen eriarvoinen kohtelu
puutteellinen perehdytys, työntekijän haukkuminen, esimies ei kuuntele alaista arvostuksen puute alaisen osaamista kohtaan esimiehen toiminta asiakasturvallisuuden vaarantajana, esimiehen väitteet häirinnästä, työyhteisön ristiriidat esimiehen monella tapaa epäasiallinen käytös,	epäasiallinen kohtelu esimiehen taholta
esimies ei saa tukea työhönsä	puutteellinen tuki esimiehelle
ylin johto sivuuttaa keskijohdon, saneleminen ylimmästä johdosta työntekijä haukkuu esimiehen, ei tee työtään	esimiehen kohtaama epäasiallinen kohtelu
esimiehen substanssiosaaminen heikko, puutteellinen tuki esimieheltä, esimiehen huono tiedottaminen esimiehen huono tavoitettavuus, ei pidä kokouksia, tiimejä, laiminlyö velvollisuuksiaan, puutteellinen taito rekrytoida sijaisten tarpeen vähättely, vastuun välttely esimiehen toimintatapojen noudattamattomuus, löysyys	puutteellinen johtajuus
työntekijä ei saanut tukea, ei päässyt tapaamisiin organisaation toimintatapojen vuoksi työntekijän tunne kuulematta jäämisestä, piinaamisesta, ylemmän johdon toiminnan kokeminen epäasiallisena	epäasiallinen kohtelu organisaation/ylemmän johdon taholta
arvostuksen ja luottamuksen puute esimieheltä esimies ei ymmärrä työn rankkuutta ja kiirettä esimies ei ymmärrä työn sisältöä päätösten muuttaminen esimiehen määräyksestä	Arvostuksen, luottamuksen ja ymmärryksen puute esimieheltä