

ASIAKASVÄKIVALTA LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖSSÄ

Maaret Manninen

pro gradu-tutkielma

Sosiaalityö

Humanistis-yhteiskunta-

tieteellinen tiedekunta

Jyväskylän yliopisto

12.1.2018

TIIVISTELMÄ

ASIAKASVÄKIVALTA LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖSSÄ

Maaret Manninen
Sosiaalityö
Pro gradu-tutkielma
Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta
Jyväskylän yliopisto
Ohjaajat: Marita Husso ja Tuija Virkki
Kevät 2018
sivumäärä: 80

Tarkastelen pro gradu-tutkielmassa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemaa asiakasväkivaltaa. Tutkielmani tavoitteena on selvittää, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät kokevat ja määrittelevät asiakasväkivaltaa ja miten eri työyhteisöissä suhtaudutaan asiakasväkivaltaan. Kysyn, mitä tunteita väkivallan kohteeksi joutuminen sosiaalityöntekijöissä herättää, ja miten sen vaikutuksia käsitellään. Mitkä tekijät suojaavat asiakasväkivallalta ja helpottavat siitä selviytymistä, ja onko eri työyhteisöjen väkivaltaan suhtautumisessa eroja.

Aineistonani on sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelut kolmessa Etelä-Suomessa sijaitsevan kunnan lastensuojelun työyhteisössä sekä yksi yksilöhaastattelu. Aineiston sisällönanalyyysissä olen hyödyntänyt ammatillisen habituksen käsitettä (Virkki 2008) sekä refleksiivisen prosessin mallia (Tzafrir ym. 2013), joka jäsentää ammatillisen habituksen muutokseen johtavaa prosessia.

Haastattelemani lastensuojelun sosiaalityöntekijät altistuivat asiakasväkivallalle toistuvasti. Heillä kaikilla oli kokemusta henkisestä asiakasväkivallasta ja uhkailusta ja osalla oli kokemusta myös fyysisestä väkivallasta. Sosiaalityöntekijät kertoivat asiakasväkivallan kielteisistä vaikutuksista hyvinvointiin ja työkykyyn. Aineistossani nousee esille kolme erilaista työyhteisöille ominaista tapaa suhtautua asiakasväkivaltaan: korkea toleranssi, ambivalenssi ja nollatoleranssi. Suhtautumistavat jakautuivat työyhteisöittäin antaen näin viitteitä siitä, että asiakasväkivallan ymmärtäminen ja se miten siihen reagoidaan, on sidoksissa työyhteisön kulttuureihin ja sosiaalityöntekijän ammatilliseen habitukseen. Aineistossani korkean toleranssin suhtautumistapa edustaa perinteistä hoiva-alan ammatillista habitusta, ja nollatoleranssi puolestaan uudenlaista suhtautumistapaa. Ambivalenssi viittaa puolestaan tilanteeseen, jossa ammatillinen habitus on vielä murroksessa. Asiakasväkivaltaan liittyvät selitysmallit ja sen normalisoituminen piilottavat edelleen lastensuojelun sosiaalityössä tapahtuvaa asiakasväkivaltaa, erityisesti henkistä väkivaltaa ja uhkailua. Työyhteisön kulttuurin ja organisaation tasolla olevien asenteiden näkyväksi tekeminen on tärkeää sellaisen uuden lastensuojelun sosiaalityön ammatillisen habituksen rakentumisessa, jossa ei hyväksytä asiakasväkivaltaa missään muodossa.

Avainsanat: lastensuojelu, sosiaalityöntekijät, asiakasväkivalta, työväkivalta, ammatillinen habitus

Sisältö

| | |
|---|----|
| 1. JOHDANTO | 4 |
| 2. ASIAKASVÄKIVALTA | 9 |
| 2.1 Työhön liittyvän väkivallan määrittelyä | 9 |
| 2.2 Asiakasväkivallan esiintyvyys ja laatu | 11 |
| 2.3 Asiakasväkivallan syistä ja seurauksista | 15 |
| 2.4 Asiakasväkivallan aliraportointi | 17 |
| 2.5 Ammatillinen habitus asiakasväkivallan sivuuttamisen selittäjänä | 19 |
| 3. TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO | 24 |
| 4.1 Tutkimuksen eettisyyden arviointi | 27 |
| 4. ASIAKASVÄKIVALLAN KOHTAAMINEN LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖSSÄ | 31 |
| 5.1 Sosiaalityöntekijöiden väkivaltakokemukset | 31 |
| 5.2 Asiakasväkivallan vaikutukset ja sen herättämät tunteet | 34 |
| 5.3 Asiakasväkivallan vaikutukset työhyvinvointiin | 40 |
| 5.4 Asiakasväkivallan vaikutukset asiakaslasten hyvinvointiin | 45 |
| 5.5 Työyhteisöjen erilaiset suhtautumistavat asiakasväkivaltaan | 48 |
| a) Korkea toleranssi | 49 |
| b) Ambivalenssi | 53 |
| c) Nollatoleranssi | 57 |
| 4.4 Yhteistyöhön pyrkimisen ensisijaisuus ja väkivallan sietämisen velvoite | 60 |
| 5. POHDINTA | 64 |
| 6. JOHTOPÄÄTÖKSET | 70 |
| LÄHTEET | 73 |
| LIITTEET | 78 |

1. JOHDANTO

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammateista lastensuojelun sosiaalityössä riski kohdata asiakasväkivaltaa on suurin. Tämä on todettu kansainvälisissä tutkimuksissa ja erityisesti Britanniassa asiakasväkivaltaa on tutkittu juuri lastensuojelun sosiaalityön osalta. Valitettavasti kotimaista tutkimusta aiheesta ei ole, vaan olemassa oleva kotimainen tutkimus käsittelee yleisemmin sosiaali- ja terveydenhuollossa kohdattavaa asiakasväkivaltaa. Osittain tämän vuoksi olen halunnut pro gradu-tutkielmassani keskittyä nimenomaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kohtaamaan asiakasväkivaltaan. Olen itse työskennellyt lastensuojelun sosiaalityöntekijänä lähes viisitoista vuotta. Henkilökohtaisen kiinnostuksen ja tutkimuksen vähäisyyden lisäksi koen aiheen merkitykselliseksi, koska lastensuojelu on riskialttein ammatti sosiaalialalla. Yhteiskunnallisesti aihe on myös merkittävä, koska työväkivallalle altistuvien (nais)työntekijöiden määrä on voimakkaasti kasvanut sosiaali- ja terveysalalla, jota koettelevat myös koventuneet työelämän ehdot. Yhdistyneet kansakunnat on määritellyt väkivallan sukupuoliperusteiseksi, jos se kohdistuu suhteettoman usein naisiin. Työpaikkaväkivalta on kansallisten uhritutkimusten perusteella sukupuolistunut kohdistuen palvelualoille, jotka ovat naisvaltaisia. (HE 78/2010, 22.)

Työhön liittyvä väkivalta on lisääntynyt viime vuosikymmeninä niin Suomessa kuin muissakin Pohjoismaissa, vaikka väkivalta yhteiskunnissa on yleisesti ottaen vähentynyt (mm. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17, 24). Työväkivallan voimakas kasvu 1980-luvulta 2000-luvulle tultaessa on todettavissa tarkasteltaessa kansallisia uhritutkimuksia (Siren, Aaltonen & Kääriäinen 2010, 15 ja 31-32). Perinteinen kuva työhön liittyvästä väkivallasta kauppoihin ja pankkeihin kohdistuvina ryöstöinä on muuttunut laajentaen työväkivallan määritelmää ja synnyttäen uusia uhri- ja tekijäryhmiä. Työväkivallan moninaistuminen ja lisääntyminen kohdistuu erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa työskenteleviin naisiin. (mm. Estrada, Nilsson, Jerre & Wikman 2010, 60.) Työväkivallan voimakas kasvu on tasaantunut 2000-luvulle tultaessa, mutta vuonna 2009 naisten kokema työväkivalta oli silti yleisempää kuin koskaan aikaisemmin (5,2% 15-74-vuotiaista naisista). Samanaikaisesti työelämän ehtojen koventuminen on kohdistunut naisvaltaiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Sosiaali- ja terveydenhuoltoon kohdistuu ristiriitaisia vaateita ja odotuksia yhä vähenevin resurssein: toisaalla ovat taloudelliset arvot ja vaateet ja toisaalla asiakkaiden oikeuksien korostaminen ja heidän kuluttajan kaltainen asemansa. Se asettaa auttamistyölle uusia haasteita. (Virkki 2008a, 261.)

Yksilön itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on ominaista lastensuojelussa ja se on yksi ammattialasta riippumattomia työn piirteitä, jotka lisäävät väkivallan riskiä. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17, 31.) Äärimmillään perheiden itsemääräämisoikeuteen puututaan huostaanotossa. Sosiaalialan edunvalvonta- ja ammattilehti Talentia uutisoi maaliskuussa 2016, että lapsen kiireellisestä sijoituksesta suuttuneet vanhemmat tuomittiin sosiaalityöntekijöiden väkivaltaisesta uhkailusta vankeusrangaistuksiin ja sakkoihin. Käräjäoikeiden mukaan vanhempien menettely täytti virkamiehen väkivaltaisen vastustamisen perustunnusmerkit. Vanhemmat olivat uhkailleet sosiaalityöntekijöitä suoraan ja epäsuorasti. Käräjäoikeus totesi, että tyytymättömyys lastensuojeluviranomaisten ratkaisuihin ei oikeuttanut vanhempien uhkailua, vaan tilanteessa olisi tullut käyttää hallinnollisia muutoksenhakukeinoja. (Jaakkola 2016, 19.)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään väkivaltaa ja sen uhkaa valitettavan usein. Britanniassa verkkokyselyyn vastanneista (n=590) puolet kertoi työskentelevänsä aggressiivisten ja uhkaavien vanhempien kanssa vähintään kerran viikossa (Hunt, Goddard, Cooper, Littlechild & Wild 2016, 5-24). Vastaajista suurin osa oli sosiaalityöntekijöitä ja työskenteli lastensuojelun sosiaalityössä. Kuluneen puolen vuoden aikana yli puolet työntekijöistä oli tullut uhatuksi asiakkaan taholta. Fyysisen väkivallan kohteena oli ollut lähes viidennes. (Hunt ym. 2016, 11.) Suomessa sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia on tehnyt jäsenilleen kyselyn sosiaalialan työpaikoilla kohdattavasta asiakasväkivallasta vuonna 2016. Kyselyssä ilmeni, että lastensuojelun sijaishuolto ja vammaispalvelun yksiköt altistuivat eniten asiakasväkivallalle. Sosiaalialan korkeakoulutetuista puolet saavat osakseen viikoittain sanallista väkivaltaa: pilkkaa, loukkaamista, arvostelua, nimittelyä. Sanallista uhkailua oli kokenut joka viides vähintään pari kertaa kuukaudessa ja myös fyysinen väkivalta oli tuttua. Joka kuudetta oli nipistetty, potkittu tai purtu, joka kymmenettä oli lyöty nyrkillä tai teräaseella tai heitetty esineillä. (Koskiluoma 2016, s. 32-35.) Kotimaista tilastotietoa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kohtaamasta asiakasväkivallasta ei valitettavasti ole löydettävissä. Määrälliset vertailut eri kansainvälisten tutkimusten välillä eivät myöskään ole mahdollisia, koska tutkimusten metodologiset valinnat ja määritelmät poikkeavat toisistaan. Olemassa olevan tutkimustiedon perusteella voidaan kuitenkin todeta, että lastensuojelun sosiaalityössä altistutaan usein asiakasväkivallalle ja sen uhalle ja, että sillä on kielteisiä seurauksia niin työtään tekeville sosiaalityöntekijöille kuin heidän lähipiirilleen. Se vaikeuttaa myös heidän

perustehtävänsä suorittamista eli lasten suojelua, ja vaikuttaa siten myös lastensuojelun asiakkaiden vointiin ja tilanteeseen.

Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2009 tekemän selvityksen mukaan työväkivalta aiheutti terveydellisiä ja/tai viihtyvyyteen liittyviä seurauksia noin kolmasosalle henkisen väkivallan ja uhkailujen kohteeksi joutuneille työntekijöille sekä neljäsosalle fyysisen väkivallan kohteeksi joutuneista työntekijöistä (Sosiaali- ja terveysministeriön selvitys 2009:6, 48-49). Henkisen väkivallan ja uhkailun seuraukset näyttivät kääntyvän useammin työntekijän sisäiseksi huonoksi oloksi ja huonouden, itseinhon ja häpeän tunteiksi, kun taas fyysisen väkivallan seuraukset ilmenivät useammin myös vihan tunteina asiakkaita kohtaan ja työhaluttomuutena (Sosiaali- ja terveysministeriön selvitys 2009:6, 49). Koska asiakasväkivallalle altistumiseen liittyy syyllisyyttä ja häpeää, asiakasväkivalta jää usein raportoimatta. Asiakasväkivallan esiintyvyys on todennäköisesti mittavampaa, kuin mitä tilastot kertovat. (Virkki 2008a, 248.)

Hallituksen vuonna 2010 tekemässä esityksessä (78/2010) rikoslain 21 luvun 16§:n muuttamiseksi (muutos koskien henkilöön hänen työtehtäviensä vuoksi kohdistetun lievän pahoinpitelyn asettamista virallisen syytteen alaiseksi) todetaan, että työntekijään kohdistuvan lievän pahoinpitelyn erityispiirre on, ettei uhri pääse pakoon väkivaltatilanteesta. Väkivallan kohteena olevan työntekijän ohella myös muut työntekijät voivat kokea tilanteen pelottavana ja traumatisoivana. Työntekijää voidaan myös eri tahoilta ja eri syistä painostaa luopumaan rikosilmoituksen tekemisestä, jolloin vaarana on käytännön epäyhtenäisyys, mikä on haitallista väkivallan ehkäisyn kannalta. Hallituksen esityksessä todetaan, että edellä mainittujen syiden vuoksi lievänkin pahoinpitelyn aiheuttamista oikeudellisista jatkotoimista ja niitä koskevista päätöksistä ei tulisi jättää yksittäisen työntekijän kannettavaksi. (HE 78/2010, 14-15 ja 21.) Työntekijään kohdistuva lievä pahoinpitely on ollut virallisen syytteen alainen vuodesta 2011 alkaen eli asianomistajan rangaistusvaatimusta ei edellytetä syytetoimien aloittamiseksi. Rikosilmoituksen työväkivallasta on voinut tehdä jo ennen lakimuutosta esimerkiksi työnantaja tai sivullinenkin, mutta lakimuutoksen jälkeen se on mahdollista tehdä myös ilman asianomistajan suostumusta.

Yhteiskunnallinen asiakasväkivallan tunnistaminen ja tunnustaminen ja siihen liittyvien toimintamallien olemassaolo eivät vaikuta olevan riittäviä asiakasväkivallan näkyväksi tekemisessä, koska edelleen se jää usein raportoimatta työnantajalle ja/tai ilmoittamatta poliisille. Virkki (2008a) argumentoi, että asiakasväkivallan ymmärtäminen ja se miten siihen reagoidaan, on sidoksissa työyhteisön kulttuuriin ja siihen, miten työntekijät ymmärtävät oman roolinsa työyhteisössä. Yhteiskunnalliset ja organisatoriset toimintamallit eivät ole riittäviä asiakasväkivallan ehkäisyssä, sillä työyhteisön asenteet ja kulttuurit ovat asiakasväkivallan raportoimatta jättämisen suurin yksittäinen syy. Työntekijöillä on taipumus vahvistaa organisaation vähättelevää tai asiakasväkivallan kieltävää toimintakulttuuria omilla selviytymismekanismeillaan, mikä piilottaa asiakasväkivaltaa. (Virkki 2008a, 248.)

Tutkielmani tavoitteena on selvittää, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät kokevat ja määrittelevät asiakasväkivaltaa. Kysyn, mitä tunteita väkivallan kohteeksi joutuminen sosiaalityöntekijöissä herättää, ja miten sen vaikutuksia käsitellään. Mitkä tekijät suojaavat asiakasväkivallalta ja helpottavat siitä selviytymistä, ja onko eri työyhteisöjen väkivaltaan suhtautumisessa eroja. Aineistonani on ryhmähaastattelut kolmessa Etelä-Suomen kunnan lastensuojelun työyhteisössä sekä yksi yksilöhaastattelu.

Esittelen toisessa luvussa asiakasväkivallasta käytettäviä määritelmiä, kerron asiakasväkivallan eri muodoista ja sen esiintyvyydestä keskittyen pääasiassa lastensuojelun sosiaalityöhön (mutta tutkimuksen vähäisyyden vuoksi hyödynnän myös yleisemmin sosiaali- ja terveysalaa koskevaa tutkimusta aiheesta), käsittelen asiakasväkivallalle altistavia tekijöitä ja sen seurauksia ja aliraportointia. Kolmannessa luvussa käsittelen laadullisen sisällönanalyysin tukena käyttämäni ammatillisen habituksen käsitettä, siihen liittyvää luottamukseen perustuvaa asennetta ja ammatillisen habituksen muuttumista koskevaa refleksiivisen prosessin mallia. Neljännessä luvussa käyn läpi tutkimustehtäväni, tutkimuksen toteutuksen, aineiston ja tutkimusmenetelmät sekä arvioin tutkimukseni eettisyyttä. Viidesluku on tulosluku, jossa tarkastelen aineiston analyysini tuloksia. Kuudennessa luvussa pohdin saamiani tuloksia analyysin luotettavuuden ja aikaisemman tutkimuksen valossa keskittyen haastattelemieni työyhteisöjen välisiin eroihin väkivaltaan suhtautumisessa ja havaintoihini lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta habituksesta. Viimeisessä luvussa kokoan keskeisimmät tulokseni tehden niistä johtopäätöksiä.

2. ASIAKASVÄKIVALTA

2.1 Työhön liittyvän väkivallan määrittelyä

Yleisesti väkivallalla ymmärretään mitä tahansa hyökkävää käyttäytymistilannetta, jossa toisella ihmisellä on tietoinen tarkoitus vahingoittaa toista ihmistä. Maailman terveysjärjestö WHO:n määrittelee väkivallan ”fyysisen voiman tai vallan tahalliseksi käytöksi tai sillä uhkaamiseksi, joka kohdistuu ihmiseen itseensä, toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään tai yhteisöön ja joka johtaa tai joka voi hyvin todennäköisesti johtaa kuolemaan, fyysisen tai henkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriytymiseen tai perustarpeiden tyydyttämättä jättämiseen”. Määritelmä on hyvin laaja sisältäen ihmisen itseensä kohdistaman, ihmisten välisten ja kollektiivisen väkivallan. Väkivaltaa voi myös joissain tilanteissa tapahtua tahattomasti. Tutkimuksissa työhön liittyvästä väkivallasta käytetään muun muassa käsitteitä asiakasväkivalta, työväkivalta ja työpaikkaväkivalta.

Asiakasväkivallalla tarkoitetaan työn ulkopuolisen tahon (esimerkiksi asiakas, potilas, palvelun käyttäjä tai omainen) kohdistamaa tekoa työntekijän tai työnantajan edustajaa kohtaan teon liittyessä työhön tai ammattiasemaan. Se voi olla mitä tahansa loukkaavasta käytöksestä vakavampaan uhkaan tai fyysiseen väkivaltaan ja se voi toteutua yksittäisenä tapahtumana tai järjestelmällisempänä toimintana joko yhden tai useamman henkilön toimesta. Myös virtuaalikiusaaminen voi olla asiakasväkivaltaa. Asiakasväkivalta voi siis olla fyysistä, psyykkistä, sanallista ja/tai seksuaalista. Eri väkivallan muodoille on yhteistä se, että se synnyttää pelkoa ja epävarmuutta eikä ainoastaan uhkaa ja väkivaltaa kokeneille vaan myös muille, jotka saavat tietää tapahtuneesta. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17, 7.) Käytän tutkielmassani asiakasväkivallan käsitettä ja haluan näin rajata työyhteisön sisällä tapahtuvan väkivallan ja keskittyä nimenomaan asiakkaisiin (tai heidän läheisiinsä) väkivallan tekijöinä.

Työväkivalta ja työpaikkaväkivalta saatetaan erottaa toisistaan tai ymmärtää samaa tarkoittaviksi. Kansainvälisen työjärjestö ILO:n mukaan työväkivalta on hyväksyttävästä käyttäytymisestä poikkeava toiminta, tapahtuma tai käytös, jolla jotakuta työntekijää kohtaan hyökätään, häntä vahingoitetaan tai loukataan hänen ollessaan työssä. Työväkivallalla voidaan tarkoittaa myös sellaista uhkaavaa tai loukkaavaa käyttäytymistä, joka tapahtuu myös muutoin kuin itse työssä, mutta

käyttäytyminen on selvästi sidoksissa työntekijän työhön tai ammattiasemaan. Euroopan komissio on puolestaan määritellyt työpaikkaväkivallan tapahtumana, missä henkilöä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa ja terveytensä. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17, 7.) Työpaikkaväkivalta on tiukemmin sidoksissa työhön liittyviin oloihin ja työssä olemiseen väkivallan tapahtuessa, kuin työväkivalta, joka voi tapahtua myös työajan ja varsinaisten työtehtävien ulkopuolella, mutta olla silti sidoksissa uhrin ammattiin.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia (2015) käyttää käsitettä työväkivalta, vaikka eivät sisällytä siihen työyhteisön sisällä tapahtuvaa väkivaltaa. Heidän käyttämänsä määritelmä noudattelee Euroopan komission yllä esittämääni. Ammattijärjestö jakaa työväkivallan henkiseen väkivaltaan, uhkailuun ja fyysiseen väkivaltaan. Noudattelen tutkielmassani samaa jakoa asiakasväkivallan eri muotoja käsitellessäni. Henkisellä väkivallalla tarkoitetaan ”*sellaista asiakkaan käytöstä, jonka työntekijä kokee ammattitaitoaan, itseään tai mainettaan loukkaavana tai vahingoittavana tai jolla hän kokee asiakkaan painostavan tai kiristävän häntä henkisesti tai jonka työntekijä kokee pelottavana ja fyysistä koskemattomuuttaan uhkaavana, mutta joka ei loukkaa työntekijän fyysistä koskemattomuutta*”. Tällaisia tekoja voivat olla esimerkiksi haukkuminen, nimittely ja mitätöinti, uhkaus haastaa työntekijä oikeuteen, uhkaus tehdä itsemurha, mikäli työntekijä ei toimi asiakkaan vaativalla tavalla, perättömät syytökset, seksuaaliset ehdotukset ja puhelinhäirintä. Uhkailulla puolestaan tarkoitetaan tilanteita, missä asiakas uhkaa työntekijää sanallisesti tai ei-sanallisesti fyysisellä väkivallalla (mutta ei kuitenkaan satuta työntekijää tai hänen läheisiään fyysisesti). Tällaisia tekoja ovat muun muassa sanalliset uhkaukset satuttaa työntekijää, työntekijän liikkumisen estäminen, tavaroiden heittelemine, esineiden tai paikkojen rikkominen, nyrkin heristely tai muu ei-sanallinen uhkailu. Fyysinen asiakasväkivalta määritellään sellaiseksi asiakkaan toiminnaksi, joka loukkaa työntekijän fyysistä koskemattomuutta. Osa fyysisestä väkivallasta voi satuttaa ja vahingoittaa työntekijää fyysisesti ja osa ei satuta, mutta loukkaa silti hänen fyysistä koskemattomuuttaan.

2.2 Asiakasväkivallan esiintyvyys ja laatu

Robson, Cossar ja Quayle (2014, 924-936) ovat koonneet kirjallisuuskatsauksessaan englanninkielisiä tutkimuksia koskien asiakasväkivaltaa lasten ja nuorten palveluissa (engl. child welfare / family services / child protection) työskenteleviä kohtaan. He keskittyivät viimeisimmän kolmenkymmenen vuoden aikana tehtyihin tutkimuksiin, jotka selvittivät asiakasväkivallan vaikutuksia lasten ja nuorten palveluissa työskenteleviin (pääosin sosiaalityöntekijöitä). Katsaukseen valikoitui yhteensä seitsemän eri tutkimusta vuosilta 1994-2011. Kolme tutkimusta ovat Yhdysvalloista (1994, 1997 ja 2006), kaksi Britanniasta (2005), yksi Kanadasta (2004) ja yksi Etelä-Koreasta (2011). Suurin osa (5/7) tutkimuksesta on toteutettu kyselynä lasten ja nuorten palveluissa työskenteleville. (Robson ym. 2014, 925-930.) Tutkimusten tulosten perusteella asiakasväkivalta on yleistä; kaikissa tutkimuksissa suurin osa oli koskenut väkivaltaa ainakin kerran (mt. 2014, 927). Kuudessa seitsemästä todettiin verbaalisen väkivallan olevan yleisintä, useimmin tapahtuvaa ja vaikein väkivallan muoto hallita. Kun verbaaliselle altistui toistuvasti, oli se myös kuormittavin väkivallan muodoista (Robson ym. 2014, 931).

Asiakasväkivallan yleisyys erityisesti verbaalisen väkivallan kohdalla ilmenee myös tarkastelemistani viimeaikaisista tutkimuksista. Kanadassa sosiaalityöntekijöille tehdyssä kyselyssä sanallista väkivaltaa oli kokenut hieman yli puolet 171:stä vastaajasta viimeisen kahden vuoden aikana ja lähes 90% koko uransa aikana (Macdonald & Sirotych 2005, 776). Australiassa sosiaalityöntekijöille suunnatun kyselyn tulos oli saman suuntainen (Koritsas, Coles & Boyle 2008, 257-271). Sosiaalityöntekijöistä 67% oli kokenut väkivaltaa viimeisen vuoden aikana työssään ja tavallisin väkivallan muoto oli sanallinen väkivalta (57% väkivaltaa kokeneista). Tuhanteen kyselyyn saatiin vain 216 vastausta, joten tutkimuksen vastausprosentti jäi alhaiseksi. Molemmissa maissa kysely kohdennettiin eri tehtävissä toimiville sosiaalityöntekijöille: Kanadassa kyselyyn vastanneista 12.4% työskenteli lastensuojelussa ja kaiken kaikkiaan 40% lasten ja nuorten (ja heidän perheidensä) parissa. Toisena suurena sosiaalityöntekijäryhmänä (noin 30%) oli terveydenhuollon yksiköissä työskentelevät. (Macdonald ym. 2005, 774-775.) Australiassa kyselyyn osallistuneista sosiaalityöntekijöistä suurin osa työskenteli sairaaloissa tai muissa terveydenhuollon yksiköissä, joten se ei antanut sosiaalityöntekijöistä koko maata kattavaa kuvaa. (Koritsas ym. 2008, 262.)

Iso-Britanniassa aihetta on tutkinut Brian Littlechild kollegoineen käyttäen aineistonaan verkkokyselyä, jossa vastaajia oli yhteensä 590 (402 muodollisesti pätevää sosiaalityöntekijää, 423 vastaajista työskenteli lastensuojelussa). Ensimmäisessä artikkelissa (Littlechild, Hunt, Goddard, Cooper, Raynes & Wild 2016, 1-12) tutkijat esittelevät lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallan vaikutuksista henkilökohtaiseen ja ammatilliseen elämään, vaikutuksista kykyyn suojella lasta ja kokemuksista saamastaan tuesta ja ohjauksesta. Toinen artikkeli (Hunt ym. 2016, 5-24) painottuu työntekijöiden kokemuksiin saamastaan ohjauksesta ja tuesta (tai miten esimiestaso/organisaatio ylipäänsä reagoi) heidän kokemaansa väkivaltaan ja vihamielisyyteen asiakasvanhempien taholta. Myös tässä artikkelissa pohditaan vaikutusta työntekijän kykyyn suojella lasta. Työntekijöiden vastauksia on tarkasteltu aikaisempien tutkimusten ja Britanniassa tehtyjen ”serious case review”- raporttien valossa (viralliset selvitykset lapsikuolemista tapauksissa, missä perheet ovat olleet sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana). Runsas puolet (61%) vastaajista oli tullut uhatuksi asiakasvanhempien taholta ja heistä lähes puolet (48%) oli saanut lukuisia uhkauksia viimeisimmän puolen vuoden aikana. Puolet vastaajista oli tekemisissä vihamielisten ja uhkaavien vanhempien kanssa vähintään kerran viikossa ja vajaa viidesosa (16%) oli saanut uhkauksia koskien omaa perhettään. (Hunt ym. 2016, 4.) Fyysistä väkivaltaa oli vähemmän kuin muita väkivallan muotoja, mutta tapaukset olivat sitä vakavampia. Yhtenä uhkailun muotona koettiin myös valituksilla uhkaaminen, mille ei ollut perusteita ja tarkoituksena oli estää perheen asioihin puuttuminen ja lapsen suojeleminen. (Hunt ym. 2016, 7.)

Sosiaalityöntekijät kokevat työssään myös muita väkivallan muotoja: omaisuuden vahingoittamista/varkauksia, seksuaalista häirintää ja seuraamista/stalkkaamista. Tutkimuksissa on väkivallan eri muodot määritelty ja jaoteltu eri tavoin. Esimerkiksi australialaisessa kyselyssä väkivallan muotoja oli määritelty kuusi: sanallinen väkivalta, omaisuuden vahingoittaminen/varastaminen, uhkailu, fyysinen väkivalta, seksuaalinen häirintä ja seksuaalinen väkivalta (Koritsas ym. 2010, 257). Kanadalaisessa väkivallan määrittely on hienojakoisempaa – väkivallan eri muotoja on määritelty yhdeksän (Macdonald ym. 2005, 777). Esimerkiksi uhkaaminen on jaettu fyysisen vahingon tuottamisella ja perheen/kollegoiden vahingoittamisella uhkailuun (Macdonald ym. 2005, 777). Väkivallan varsinaista esiintymistiheyttä ja määrää on vaikea määrittää, koska tutkimuksissa väkivallan määrittelyt poikkeavat toisistaan. Tutkimusta aiheesta on myös rajoitetusti ja niiden tulokset vaihtelevat määrällisesti (Robson ym. 2014, 931, 933).

Suomessa työhön liittyvää väkivaltaa koskevat tiedot perustuvat kansallisiin uhritutkimuksiin, joita on tehty Suomessa vuosina 1980, 1988, 1993, 1997, 2003, 2006 ja 2009. Myös muissa Pohjoismaissa on tehty vastaavia uhritutkimuksia. Työhön liittyvän väkivallan kokemukset ovat lisääntyneet kyselytutkimukset mukaan 1990-luvulta lähtien niin Suomessa kuin muissakin Pohjoismaissa. Miesten osalta asiakasväkivallan kohteeksi joutuminen on noussut tarkastelujakson aikana vajaasta kahdesta prosentista reiluun kahteen prosenttiin, mutta naisten uhrikokemusten määrä on lisääntynyt voimakkaasti ja on ylittänyt miesten tason 1990-luvulla (2993/2%, 1997/2.8%, 2003/4.8%). Nousu vaikutti pysähtyneen vuonna 2006 (4.1%), mutta 2009 (5.2%) kyselyssä se on jälleen noussut. (Siren ym. 2010, 15.) Työhön liittyvän väkivallan yleistymisen heijastaa erityisesti sitä, että terveyden- ja sairaanhoidon ammateissa toimivat naiset kokevat aiempaa enemmän sen väkivaltaa ja sen uhkaa (HE 78/2010 vp, 9).

Asiakasväkivaltaan liittyvän pelon kehitys näyttäytyy erilaisena kuin yleinen väkivallan pelon kehitys ja perheväkivallan pelon kehitys. Kysyttäessä yleistä väkivallan pelkoa, liittyvä vastaukset yleiseen turvattomuuden tunteeseen, mikä on yhteydessä yhteiskunnassa vallitsevaan tilanteeseen esimerkiksi taloudellisen laman aiheuttamaan yleiseen turvattomuuden tunteeseen. Asiakasväkivallan pelon kokemukset liittyvä itse ilmiöön, jolloin vastaus liittyy vastaajan omiin kokemuksiin ilmiöstä. Naisten kokeman asiakasväkivallan pelon kokemus on jossain määrin lisääntynyt ja sen arvellaan heijastavan ilmiön lisääntymistä. (Siren ym. 2010, 28-30.)

Ruotsissa Estrada, Nilsson, Jerre & Wikman ovat tutkineet miksi työssä kohdattu väkivalta vaikuttaa lisääntyneen viimevuosikymmeninä (2010, 46-65). Myös Ruotsissa on vuodesta 1978 lähtien tehty valtakunnallisia elintasokyselyitä, jotka ovat sisältäneet myös osioita rikoksien uhriksi joutumisesta (ns. uhritutkimukset). Väkivallan uhriksi joutuminen työpaikalla on ollut yhtenä valintavaihtoehtona kyselyissä. Väkivalta on kyselyissä määritelty erottamalla varsinainen väkivalta ja sen uhka toisistaan. (Estrada ym. 2010, 49.) Uhritutkimusten perusteella naisten ja miesten altistuminen väkivallalle työssään on ollut samalla tasolla 1980-luvun alkuun saakka, mutta siitä lähtien naisten joutuminen väkivallan uhriksi työssään on lisääntynyt varsin dramaattisesti (nimenomaan varsinaiselle väkivallalle altistuminen, ei sen uhalle). Vuosina 1984-85 väkivallan naisuhrien määrä oli 0.7%, vuosina 1992-93 puolestaan 1.3% ja vuosina 2000-01 uhrien määrä oli 2.2% (n= 22507). (mt. 2010, 48-49.) Väkivallan uhan määrä on noussut sekä miehillä että naisilla, mutta pysytellyt samalla tasolla 1990-luvulta 2000-luvulle. Eri ammattiryhmien kohdalla (koulutoimi,

terveydenhuolto, sosiaalihuolto ja turvallisuusala sekä muut) koulutoimessa ja sosiaali- ja terveydenhuollossa väkivalta oli lisääntynyt merkittävästi koskien näin erityisesti naisia alojen naisvaltaisuuden vuoksi. Myös kaupanala on naisvaltainen, mutta vähittäismyynnissä väkivallalle altistuminen ei ole uhritutkimusten mukaan lisääntynyt. (Estrada ym. 2010, 49-50.)

Työelämän ehdot ovat koventuneet 90-luvulla nimenomaan julkisissa hyvinvointipalveluissa (Estrada ym. 2010, 49-50). Ruotsissa koventuneita työolosuhteita on tutkittu joka toinen vuosi toteutetun kyselyn/puhelinhaastatteluiden perusteella vuodesta 1989 alkaen (mt. 2010, 53). Havaittiin, että vuosien 1991 ja 2005 välillä kielteinen stressi ja ilta/yötyö ovat lisääntyneet (mt. 2010, 54). Samanaikaisesti väkivallan määrä on myös lisääntynyt. Nämä työolosuhteissa tapahtuneet muutokset koskevat naisia, miesten kohdalla väkivallan riskiä lisäävät työolosuhteet ovat pysyneet aikaisemmalla tasolla. Työolosuhteiden koventuminen koskee nimenomaan sosiaali- ja hyvinvointipalveluita sekä jossain määrin myös terveydenhuoltoa. (mt. 2010, 55.) Eri ammattiryhmiä tarkastellessaan havaittiin, että sosiaalipalveluissa työskentelevillä naisilla koventuneet työolosuhteet ja kasvanut väkivallan riski olivat yhteydessä toisiinsa (enemmän kuin miehillä). Tämä vaikuttaisi olevan joiltain osin yhteydessä sukupuoleen. (mt. 2010, 55-56.)

Samassa tutkimuksessa on tarkasteltu myös eri ammattiliittojen julkaisuissa olevia artikkeleita työväkivallasta vuosien 1978-2004 välillä. Tutkijat havaitsivat, että 90-luvun lopusta alkaen (ja erityisesti 2000-luvulta lähtien) työväkivallasta kertovien artikkelien määrä viisinkertaistui pysyen sitä ennen tasaisena. (Estrada ym. 2010, 7.) Artikkelit keskittyvät terveydenhuollossa naisammattilaisten kohtaamaan asiakasväkivaltaan, poliitikkoja kohtaan tehtyihin väkivaltatekoihin ja rakenteelliseen väkivaltaan, minkä kohteena ovat useimmin miehet (mm. rakennusalalla) (mt. 2010, 60). Ammattilehtien julkaisuissa on siirrytty tultaessa 2000-luvulle kirjoittamaan asiakasväkivallasta, kun perinteisesti työväkivalta on aikaisemmissa kirjoituksissa liittynyt kaupanalalla tapahtuviin näpistyksiin, varkauksiin ja ryöstöihin. Estrada kollegoineen tulkitsee, että asiakasväkivallasta ryhdyttiin kirjoittamaan vasta, kun se tunnustettiin todelliseksi sosiaalisesti ongelmaksi. Huomion arvoista on, että sosiaalihuoltoa koskevia artikkeleita ei asiakasväkivaltaan liittyen ollut juurikaan, muiden ammattiryhmiä koskevan työväkivaltakirjoittelun lisääntyessä (mt. 2010, 57-59.)

Estrada kollegoineen totesivat tutkimuksensa perusteella, että työhön liittyvä väkivalta on lisääntynyt työolojen koventumisen ja myös herkkyyden lisääntyneen asiakasväkivallan tunnistamiseen ja sen raportoimisen osalta (2010, 60-61). Työhön liittyvä väkivalta on muuttunut yksinkertaisista kauppojen ja pankkien ryöstöistä. Traditionaalinen kuva rationaalisesta rikoksesta on muuttunut ja väkivallan määritelmä ei ole vain laajentunut, vaan on syntynyt uusia uhri- ja tekijäryhmiä. Naiset sosiaali- ja terveydenhuollossa altistuvat enenevässä määrin asiakasväkivallalle koventuneissa työolosuhteissa. (mt. 2010, 60.)

2.3 Asiakasväkivallan syistä ja seurauksista

Israelissa on tutkittu sosiaalitoimistojen työntekijöille kohdistetun kyselyn avulla, mikä voi rohkaista asiakasta omaksumaan aggressiivisen käytöksen hyväksyttävänä ja hyödyllisenä (Enosh & Tzafrir 2015, 971-985). Tutkimuksessa havaittiin niin organisatorisia kuin yksilöllisiäkin tekijöitä, jotka myötävaikuttavat asiakasväkivallan syntyyn (ikä, sukupuoli, työtaakka, kollegan aggressiivinen käytös) (Enosh ym. 2015, 980-982). Myös australialaisessa tutkimuksessa on tutkittu asiakasväkivallalle altistavia tekijöitä (Koritsas ym. 2008, 257-271). Tutkituista riskitekijöistä ainoastaan koulutustaso ei ollut yhteydessä mihinkään väkivallan muotoon. Varsin looginen tutkimustulos on, että mitä enemmän sosiaalityöntekijät tapasivat asiakkaita, sitä todennäköisempää oli, että he altistuivat väkivallalle, erityisesti sanalliselle aggressiolle. Kukaan sosiaalityöntekijöistä ei kuitenkaan tavannut viikossa erityisen paljon asiakkaita eikä tehnyt erityisen pitkiä työpäiviä. (Koritsas ym. 2008, 266-267.) Israelilaisen tutkimuksen perusteella työtaakka oli ennustava tekijä sanalliselle väkivallalle ja uhkauksille. Omaisuuden vahingoittamiselle ennusti (vain) epätarkoituksenmukaiset palveluolosuhteet ja fyysiselle väkivallalle altisti sukupuoli (miehillä 2,5-kertainen riski joutua työuransa aikana fyysisen väkivallan kohteeksi). Ainoastaan työtaakka oli selittävä tekijänä kaikkien asiakasväkivallan muotojen osalta. (Enosh ym. 2015, 979-980.)

Nuorempien työntekijöiden (alle 45v) todettiin kohtaavaan vanhempia työntekijöitä herkemmin asiakasväkivaltaa. Tutkijat olettavat tämän johtuvan siitä, että vanhempia työntekijöitä suojaa väkivallalta heidän kokemuksensa. Omaisuuden vahingoittaminen/varkaus kohdistui naisiin useammin kuin miehiin. Uhkailu puolestaan oli todennäköisempää maalla kuin taajamassa. Tutkijat

pohtivat, että maaseutumaisissa yhteisöissä sosiaalityöntekijä saattaa tuntea väkivallan tekijän/väkivallalla uhkaavaan myös henkilökohtaisella tasolla, jolloin tekijä valitsee ennemmin uhkailun suoran väkivallan teon sijaan. Raportoiminen saattaa jäädä työntekijältä myös helpommin tekemättä samoista syistä. (Koritsas ym. 2008, 266-267.)

Asiakasväkivallan vaikutukset ulottuvat niin yksittäiseen työntekijään kuin työyhteisöön ja organisaatioon. Asiakasväkivallan vaikutuksia käsitellessä on mielekästä käyttää työhyvinvoinnin käsitettä, joka käsittää niin työntekijän työkyvyn suhteessa työn vaatimuksiin kuin sen yhteydet organisaatioon. Työterveyslaitos määrittelee työhyvinvoinnin seuraavasti: *”Työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät ja työyhteisöt kokevat työnsä mielekkääksi, ja heidän mielestään työ tukee heidän elämänhallintaansa”* (Anttonen & Räsänen 2009, 18). Asiakasväkivalta vahingoittaa työhyvinvointia yksilön ja organisaation tasolla.

Yksilötasolla asiakasväkivalta aiheuttaa kielteistä tunnekuormaa – useimmiten työntekijät kertovat vihan, pelon ja ahdistuksen tunteista (Robson ym. 2014, 923-933). Sosiaalityöntekijät ovat raportoineet myös nöyryytyksen tuntemuksista, mielialan vaihteluista sekä emotionaalisesta uupumuksesta (Enosh ym. 2013, 1131). Stressin on havaittu olevan yksi yleisimmistä asiakasväkivallan vaikutuksista (mm. Enosh ym. 2013, 1131 ja Littlechild ym. 2016, 5). Isossa-Britanniassa kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä 14% kertoi kokeneensa stressiä, 10% ahdistusta, univaikeuksia ja unettomuutta sekä 5% masennusta ja sen kaltaisia oireita. Tutkijat havaitsivat, että työssä koetun kielteisen tunnekuorman vaikutuksilla oli taipumus kertaantua kiertämällä kehää työn ja henkilökohtaisen elämän välillä: esim. työssä koettu kielteinen tunnekuorma vaikuttaa työntekijän henkiseen hyvinvointiin ja vaikuttaa kielteisesti ihmissuhteisiin henkilökohtaisessa elämässä, mikä puolestaan vaikuttaa kielteisesti suoriutumiseen työssä. (Littlechild ym. 2016, 6,8.) Vajaa neljännes kertoi erilaisista vaikutuksista nimenomaan henkilökohtaiseen ja perheen jäsenten elämään. Vajaa kymmenen prosenttia puolestaan kertoi, että he kokivat pelkoa ja eivät olisi halunneet tavata kyseisiä asiakasvanhempia. (Littlechild ym. 2016, 5-6.) Vajaa puolet (43%) vastaajista koki, että asiakaslapsen ovat suuremmassa riskissä riittämättömän ohjauksen ja tuen vuoksi tilanteissa, missä on väkivallan uhkaa/väkivaltaa vanhempien taholta. Vastausten joukossa on kertomuksia erittäin graaveista tilanteista, missä työntekijä on jäänyt ilman esimiehen/organisaation tukea (esim. työpäriä ei ole saanut mukaan kotikäynnille, työntekijälle on

suoraan sanottu hänen olevan heikkoja ja epäpäteviä yhdessä tapauksessa esimies väistyi sivuun ja antoi asiakkaan hyökätä työntekijän päälle). Kaiken kaikkiaan 38% koki tuen riittämättömäksi. (Littlechild ym. 2016, 7.)

Asiakasväkivallan on todettu aiheuttavan työntekijätasolla myös toistuvia poissaoloja ja työmoraalin laskua (Enosh ym. 2013, 1131). Tämä vaikuttaa kielteisesti työn tehokkuuteen ja vaikuttavuuteen ja näin ollen asiakkaiden saaman palvelun laatuun. Asiakasväkivalta vaikuttaa niin sosiaalityöntekijöiden henkiseen hyvinvointiin kuin työn tekemisen käytäntöihin (working practise) (Robson ym. 2014, 932-933) ja sitä kautta työyhteisöön, organisaatioon ja palvelun laatuun. Lastensuojelun sosiaalityössä esimiehet ovat kertoneet tasapainottelevansa työntekijöiden turvallisuuden ja asiakaslasten turvallisuuden välillä (Littlechild 2005). Toisaalta kaikki asiakasväkivallan havaitut vaikutukset eivät olleet negatiivisia, vaan stressin kohonnut taso saattaa voimistaa trauman positiivisia seurauksia: läheisyyden ja itseluottamuksen tunteita. Asiakasväkivaltatilanteet ovat myös oppimisen ja uudelleen arvioinnin paikkoja. (Robson ym. 2014, 932-933).

2.4 Asiakasväkivallan aliraportointi

Ruotsalaisessa tutkimuksessa (Estrada ym. 2010) todettiin, että vaikka työväkivalta hyvinvointipalveluissa oli lisääntynyt, sen raportoiminen poliisille oli vähentynyt (50). Tämä tarkoittaa, että vain murto-osa väkivaltaisista/uhkaavista teoista käsitetään (tarkoitukselliseksi) rikollisiksi teoiksi. Ammattiryhmät, jotka eniten altistuvat väkivallalle, käsittävät väkivallan ja sen uhan ammattiin kuuluvaksi (eikä rikollisuudeksi) (mt. 2010, 50.) Tutkijat havaitsivat, että muusta kuin työhön liittyvästä väkivallasta ilmoittaminen kasvaa samassa suhteessa kuin väkivalta lisääntyy, mutta työväkivallan kohdalla tapahtuu päinvastoin. Työväkivallan määrän ollessa alhainen siitä raportoidaan herkemmin ja kun sen määrä kasvaa, vähenee siitä raportoiminen. Näin erityisesti sosiaalihuollon kohdalla (koulutoimen ja terveydenhuollon osalta raportointi on lisääntynyt 2000-luvun alusta lähtien). (mt. 2010, 51.) Väkivalta jää usein työpaikoilla kirjaamatta. Tutkimusten mukaan väkivallan raportoimatta jättämisellä on kuitenkin kauaskantoiset seuraukset. Kuten muussakin väkivallassa, myös asiakasväkivallassa raportoimattomat väkivaltatapaukset jäävät piiloon ja puhumattomiksi ja niiden määrä ja vaikutukset jäävät ymmärtämättä (ks. esim. Husso,

2014, 261-279). Raportoimisen ja dokumenttien merkitys perustuu niiden kykyyn tehdä tiedon käyttö mahdolliseksi myös muissa yhteyksissä (Ferraris 2013). Asiakasväkivaltatapauksen todellisuuteen perustuva raportointi olisi ensiarvoisen tärkeää ilmiön laajuuden ymmärtämisen ja siihen puuttumisen ja ennalta ehkäisyn kannalta.

Aggression tavanomaisuus (toistuvuus, useus) turruttaa sosiaalityöntekijät asiakasväkivallalle. Siitä tulee näin ollen ”normaalina” ja työhön kuuluvaa. (Enosh ym. 2015, 981.) Reilu 80%:a ilmoitti raporttoimatta jättämisen syyksi väkivallan kuulumisen ammatin luonteeseen (Estrada ym. 2010, 51). Muissa tutkimuksissa on saatu samansuuntaisia tuloksia. Littlechild kollegoineen esittää saman huolen siitä, että sosiaalityössä vähätellään asiakkaiden vihamielisyyttä ja aggressiivisuutta ja sen vuoksi sitä siedetään mitoissa, mikä ei muissa ammattiteissa tulisi kyseeseenkään (Littlechild ym. 2016, 8). Altistuminen asiakasväkivallalle voi johtaa sosiaalityöntekijän uhriutumiseen, jolloin hän ei haasta, eikä puutu asiakkaan käytökseen. Sosiaalityöntekijät saattavat myös sopeuttaa asiakkaan väkivallan osaksi defenssimekanismejaan selviytyäkseen siitä. Väkiältä saatetaan kieltää ja työntekijä pettää näin itseään. (Littlechild ym. 2016, 8.) Isossa-Britanniassa tehdyssä kirjallisuuskatsauksessa todettiin sosiaalityöntekijöiden vähättelevän sanallisen väkivallan vaaraa ja hyväksyvän sen osaksi työn luonnetta, koska he kohtaavat sitä varsin usein (Robson ym. 2014, 934). Näin sosiaalityöntekijät vaikuttavat aliraportoimisen kulttuurin ylläpitämiseen. Sanallisen väkivallan luonne on tehnyt siitä myös vaikeasti määriteltävän, minkä tuloksena sille määritellyt rajat ja ohjeistukset kuinka sen suhteen tulisi toimia, ovat epäselviä. (Robson ym. 2014, 934.)

Sosiaalityöntekijöiden vähättelevä suhtautuminen asiakasväkivaltaan tulee esiin myös kanadalaisessa tutkimuksessa: vaikka sanallista väkivaltaa oli kokenut lähes 90% koko uransa aikana (vastaajia kyselyssä 171), koki valtaosa itsensä turvalliseksi (42,7%) tai varsin turvalliseksi työssään (38%) (Macdonald ym. 2005, 776). Vain yksi vastaajista koki itsensä turvattomaksi ja vain vajaa 20%:a kertoi kokevansa joskus turvattomuutta (Macdonald ym. 2005, 776). Kun vastaajat jakaa heidän työtehtäviensä/asemansa mukaan, käy ilmeiseksi, että rivityöntekijät kokivat useammin turvattomuutta, kuin hallinnollisissa tai esimiestehtävissä olevat. Joukosta, joka koki joskus turvattomuutta, oli 84,4% (27 hlöä) rivityöntekijöitä. (Macdonald ym. 2005, 777.) Suhteessa väkivallalle altistumiseen, on turvattomuuden kokemus joka tapauksessa varsin vähäinen. Virkin haastateltavista osa kertoi päivittäin altistuvansa sanalliselle tai fyysiselle väkivallalle, mutta silti he eivät kokeneet asiakasväkivaltaa kuormittavana tekijänä (2008a, 251). Haastateltavat, jotka eivät

olleet altistuneet asiakasväkivallalle, eivät vaikuttaneet olevan huolissaan mahdollisuudesta altistua sille, vaikka olivat tietoisia riskistä. Haastateltavien asenteet olivat siis ristiriitaisia: vaikka he ilmaisivat kielteisiä tunteita liittyen asiakasväkivallalle altistumiseen, he eivät nähneet väkivaltaa ongelmallisena työssään. (Virkki 2008a, 251.)

Riittämätön tuki esimiehiltä ja puuttuvat ohjeet ja toimintakäytännöt myötävaikuttavat myös väkivallan ja sen uhan aliraportointiin. Littlechildin ja hänen kollegoidensa keräämässä aineistossa (n=590) reilu puolet koko saavansa hyvää ja riittävää tukea esimiehiltä työskennellessään vihamielisten ja uhkaavien vanhempien kanssa, mutta hieman vajaa puolet kokivat tuen olevan hyvin heikkoa (5%), heikkoa (10%) ja hyvää, mutta ei riittävästi (25%) (Hunt ym. 2016, 5-24). Organisaatiolta saatava tuki koettiin riittämättömämmäksi ja useimmin epätarkoituksenmukaiseksi kuin esimiehiltä saatu. Useat vastaajat viittasivat vastauksissaan tilanteisiin, missä esimiesten ja ylemmän organisaation vastaukset asiakasväkivaltaan olivat olleet riittämättömiä, vaikuttivat välinpitämättömiltä suhteessa työntekijöiden turvallisuuteen, puolustelivat organisaatiota, olivat jopa aggressiivisia työntekijöitä kohtaan ja hyväksyivät vihamielisyyden osana työtä (Littlechild ym. 2016, 11-15). Vain noin neljännes vastaajista kertoi käyttävänsä hallinnollisia menettelyjä, ohjeita tai toimintakäytäntöjä kohdatessaan asiakasväkivaltaa vanhempien taholta ja 43% vastaajista ei tiennyt oliko heidän organisaatiossaan toimintaohjeita ko. tilanteisiin (Littlechild ym. 2016, 15).

2.5 Ammatillinen habitus asiakasväkivallan sivuuttamisen selittäjänä

Asiakasväkivalta ilmiönä ei ole vain mikrotasolla tapahtuva asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen liittyvä, vaan se on yhteydessä monella tapaa yhteiskunnalliseen tilanteeseen ja sen muutoksiin (Virkki 2008a, 262). Yhteiskunnallinen asiakasväkivallan tunnustaminen ja sen ehkäisyyn liittyvät toimet eivät kuitenkaan yksinään riitä vähentämään asiakasväkivaltaa. Suomessa hoiva-alaan liittyvä asiakasväkivalta tunnustetaan sosiaalisesti ongelmaksi, mutta aliraportoimisen kulttuuri elää silti vahvasti sosiaalityön arjessa. Se, miten työntekijät ymmärtävät asiakasväkivallan ja reagoivat siihen, on sidoksissa työyhteisön kulttuuriin ja siihen, miten työntekijät tulkitsevat oman roolinsa työyhteisössä. Työntekijöillä on taipumus vahvistaa työyhteisön vähättelevää tai asiakasväkivallan kieltävää toimintakulttuuria omilla selviytymismekanismeillaan, mikä piilottaa tapahtuvan asiakasväkivallan (Virkki 2008a, 248). Hoivatyön ammatillinen habitus luodaan

työyhteisön ja laajemmin yhteiskunnan rakenteissa ja sillä on merkittävä rooli asiakasväkivallan vähättelyssä ja se on suurin yksittäin syy asiakasväkivallan aliraportointiin. Habituksella tarkoitetaan yksilöllä olevia pysyväluonteisia havaitsemis- ja suhtautumistapoja, jotka rakentuvat yksilön ollessa vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Vuorovaikutuksessa yhteisön rakenteet ja normit sisäistyvät yksilön toiminta- ja suhtautumistavoiksi. (Virkki 2008a, 249.) Syvennyn seuraavassa lähemmin ammatillisen habituksen, siihen liittyvän luottamukseen perustuvan orientaation käsitteisiin sekä ammatillisen habituksen muutosta jäsentävään refleksiiviseen malliin. Ammatillisen habituksen ja luottamukseen perustuvan orientaation käsittelyni perustuu Virkin tutkimukseen kyseessä olevista käsitteistä.

Habitus on käsitteenä alun perin ranskalaisen sosiologi Pierre Bourdieun (1930-2002). Bourdien käsitteet ovat syntyneet hänen pitkällisen empiirisen tutkimuksensa pohjalta ja ne ovat pikemminkin tutkimusvälineitä, kuin empiirisiä käsityksiä tai formaalin teorian osia. Habituksen lisäksi Bourdien toinen keskeinen käsite on kenttä. Bourdien yhteiskunnan malli koostuu toisiinsa kietoutuneista kentistä, jotka ovat sosiaalisia areenoita, esim. samaan yhteiskuntaluokkaan tai ammattikuntaan perustuvia. Kentän säännöt ja kieli toteutuvat yksilön habituksessa, joka sisäistetään ilman, että niitä on artikuloitu. (Mäkelä 1995, 254-257.) Kentän käsitteellä viitataan suhteellisen itsenäisiin sosiaalisiin maailmoihin ja niissä oleviin objektiivisiin sosiaalisiin rakenteisiin. Yksilöiltä, jotka toimivat tietyllä kentällä, vaaditaan kentän periaatteiden hallitsemista, tietynlaista habitusta, joka syntyy sosialisatiossa kentän sisällä. (Virkki 2008a, 260.) Sosiaalityöntekijöiden ammatillinen habitus luodaan sosiaalityön ammatillisilla kentillä.

Sosiaalityöntekijän ammatillinen habitus sisältää kulttuurisesti ja historiallisesti muodostuneita sosiaalityön arvoja. Ammatillisessa habituksessa nämä arvot ovat kuin sisäsyntyisiä: välttämättömiä, luonnollisia, tarpeellisia, maalaisjärjen kaltaisia. Ne vaikuttavat työntekijään (usein tiedostamattomasti) ja toimiessaan niiden mukaisesti, työntekijät pitävät niitä yllä. Habitus toimii jouhevasti ja kitkattomasti ammattilaisen työskentelyssä ja ammatillisen ympäristön sosiaalisissa suhteissa. (Virkki 2008b, 82-83.) Monet ammatillisen habitukseen liittyvät seikat edesauttavat asiakasväkivallan vähättelyä ja tarjoavat sosiaalistavan kontekstin, joka opettaa uhria syyllistäviä, tekijää oikeuttavia ja väkivaltaa normalisoivia selityksiä asiakasväkivallasta (Virkki 2008a, 257-258). Työntekijät saattavat syyttää itseään tapahtuneesta väkivallasta ja pitää sitä eräänlaisena kritiikkinä ammatillista pätevyyttään kohtaan. Tekijää oikeuttavat selitykset kiteytyvät tulkintaan väkivaltaisen

teon tarkoituksellisuudesta ja henkilökohtaisuudesta. Mikäli asiakkaan väkivaltainen käytös tulkitaan tahattomaksi esimerkiksi hänen vaikean elämäntilanteen tai psyykkisten ongelmien vuoksi, sitä ei välttämättä tulkita lainkaan väkivallaksi. Asiakkaan väkivaltainen käytös saatetaan ymmärtää oikeutetuksi hänen taustastaan ja/tai tilannetekijöistä johtuen. Asiakasväkivallan normalisoinnilla tarkoitetaan ajatusta siitä, että asiakasväkivalta on väistämätön osa hoiva-alan työtä, eikä se ole liioin työntekijän kuin asiakkaankaan syy. Asiakasväkivallan normalisointiin liittyy usein uskomus omaan kykyyn esiintyvän asiakasväkivallan kanssa ja sen kanssa pärjäämisestä voi näin tulla osa ammatillista habitusta. (Virkki 2008a, 256-258.)

Virkin mukaan hoivatyön ammatillisen habituksen ytimessä on luottamukseen perustuva asenne, joka vahvistaa taipumusta aliarvioida väkivallan riskiä jopa erittäin vaarallisissa tilanteissa (Virkki 2008a). Hänen haastattelemansa sosiaalityöntekijät ja sairaanhoitajat käyttivät luottamusta selittääkseen tilannetta, missä he olivat väkivallan riskistä tietoisia, mutta jättivät sen huomiotta sanoen esimerkiksi ”luotan ihmisiin, joten en mene joka päivä töihin ja pohdi väkivallan mahdollisuutta” tai ”en koskaan mieti sitä, vaikka tiedän, että se on mahdollista” (mt. 247-267). Luottamus on hoivatyössä välttämätöntä ja mahdollistaa ylipäänsä elämisen ja toimimisen maailmassa, joka muuten olisi liian monimutkainen rationaalisesti kontrolloitavaksi. Luottaminen on myös hoivatyön ammatilliseen habitukseen sisältyvä eettinen velvollisuus. (mt. 252-253.) Hoivatyöhön kuuluu, että työntekijä kykenee herättämään asiakkaan luottamuksen ja vastaavasti, että työntekijä osoittaa luottavansa ja luottaa asiakkaaseen. Luottamuksen synnyttämisen ajatellaan olevan osa ammatillisuutta ja siihen kuuluvia taitoja. Virkin haastattelemat sairaanhoitajat ja sosiaalityöntekijät uskoivat molemmin puoleisen luottamuksen olevan paras keino ehkäistä väkivaltaa. Asiakasväkivallan riskin huomioiminen vaikuttaa tässä kontekstissa asiakkaan luottamuksen pettämiseltä ja oman ammatillisuuden kyseenalaistamiselta. (mt. 253-255.)

Luottamukseen perustuvan asenteen lisäksi hoivatyön ammatillisen habituksen ytimessä ovat työntekijältä vaadittavat tunnetaidot. Tässä yhteydessä voidaan käyttää myös emotionaalisen habituksen käsitettä, jolla tarkoitetaan sisäistettyä ja suurelta osin tiedostamatonta tunteiden hallintaa hoivatyössä (Virkki 2008b, 72-86). Virkin aineiston hoivatyöntekijät eivät pitäneet itseään passiivisina väkivallan uhreina, vaan kokivat tunnetaitojensa avulla pystyvänsä rauhoittamaan aggressiivisen asiakkaan. He kokivat näiden tunnetaitojen kuuluvan heidän ammatillisuuteensa, ei naiseuteen yleisesti kuuluvina taitoina. (2008b, 78-79 ja 85). Parisuhdeväkivaltaan liittyvässä

tutkimuksessa luottamuksen ylläpitämiseen liittyvien selitysmallien on todettu kytkeytyvän sekä naisia läheisten suhteiden toimivuudesta vastuullistamisen että väkivallan uhrin syyllistämisen käytäntöihin (Husso & Virkki 2008, 268-269). Feministisen näkökulman mukaan naisvaltaiseen hoiva-alaan liittyvä oletamus siitä, että työntekijät saavat kiltteydellä ja empatialla (eli tunnetaidoillaan) osakseen väkivallatonta kohtelua, uusintaa sukupuolistunutta kaavaa dominoinnista ja alistumisesta, vaikka sitä perustellaan näennäisesti sukupuolineutraalilla ammatillisuudella ja sen vaatimuksilla (Husso & Hirvonen 2012, 129 ja Virkki 2008b, 86).

Israelilainen 40 sosiaalityöntekijän syvähaastatteluun perustuva tutkimus paljasti refleksiivisen prosessin, missä sosiaalityöntekijät eri vaiheiden kautta lopulta muuttivat asenteitaan ja toimintaansa asiakasväkivallan suhteen. Tutkimuksessa selvitettiin, miten sosiaalityöntekijät kohtaavat ja selviytyvät asiakasväkivallasta (Tzafrir, Enosh & Gur 2013). Refleksiivisen prosessin malli jäsentää ammatillisen habituksen muutosta ja sen edellytyksiä. Refleksiivinen prosessi vaiheinen ei välttämättä etene lineaarisesti ja eri vaiheet ovat intensiteetiltään sosiaalityöntekijästä riippuen hyvin erilaisia. Vaiheita on neljä:

- 1) aggressiivisen käyttäytymisen rationalisointi
- 2) tunnereaktio
- 3) tiedostaminen ja uudelleen arviointi
- 4) käyttäytymisen muutos (Tzafrir ym. 2013, 7).

Aggressiivisen käyttäytymisen rationalisointi edellyttää sosiaalityöntekijöiltä tunteita, jotka sisältävät omien tunteiden ”hallinta ja hillintä” (engl. containment). ”Hallinta ja hillintä” sisältää kimpun erilaisia tunteita, kuten välittämisen, myötätunnon, kärsivällisyyden ja vakauden (ettei tule vedetyksi mukaan asiakkaiden tunteisiin). Näitä tunteita pidetään samalla sosiaalityön keskeisinä arvoina ja niiden toteuttaminen vaatii aktiivista työskentelyä: tuntemista, ajattelemista, organisoimista, toimimista. Ensimmäiseen tasoon kuuluvat myös itsesyytökset, anteeksianto, uhrautuvuus ja asiakkaan käytöksen hyväksyminen (aggressiivisuuden ajatellaan olevan osoitus asiakkaan ahdistuksesta). Riskinä asiakkaan aggressiivisuuden hyväksymisessä on sen eskaloituminen ja muuntuminen normatiiviseksi käytökseksi. (Tzafrir ym. 2013, 8.)

Sosiaalityöntekijän tunnereaktiot nousevat puolestaan ristiriidasta työntekijän käsitysten, odotusten ja käytöksen (suhteessa asiakkaaseen) ja asiakkaan aggressiivisen käytöksen välillä (Tzafrir ym. 2013, 12). Vihan tunne asiakasta kohtaan saattaa herättää tietoisuuden ja uudelleen arvioinnin henkilökohtaisista arvoista ja tietoisesta arviointiprosessin kontekstista ja ammatillisista arvoista. Oma rooli, arvot ja ammatillinen habitus saattavat näin tulla uudelleen arvioinnin kohteeksi (joka saattaa myöhemmin muuttaa asenteita ja käytöstä). (mt. 2013, 12-13.) Kolmas taso kuvaa juuri tätä tiedollista prosessia, joka seuraa ammatillisten normien romuttumisesta tunnereaktioiden seurauksena. Vaikka muutoksen tarve arvojen ja lähestymistavan suhteen on sosiaalityöntekijälle selvä (suhteessa asiakasväkivaltaan), he silti pitävät vaikeana soveltaa uutta ajattelu- ja lähestymistapaa (eli että asiakkaan väkivaltainen käytös ei ole hyväksyttävää ja sitä pitää rajata) jokaiseen asiakastilanteeseen ja ovat valmiita tekemään poikkeuksia yksittäisissä asiakastilanteissa. (mt. 2013, 14). Ajattelutasolla tapahtuvan muutoksen tulisi näkyä myös käytöksen ja toiminnan tasolla (neljäs taso), kuitenkin kontekstisidonnaisesti, eikä niinkään universaalina toimintatapana (mt. 2013, 15).

3. TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO

Tutkielmani tavoitteena on selvittää, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät kokevat ja määrittelevät asiakasväkivaltaa. Kysyn, mitä tunteita väkivallan kohteeksi joutuminen sosiaalityöntekijöissä herättää, ja miten sen vaikutuksia käsitellään. Mitkä tekijät suojaavat asiakasväkivallalta ja helpottavat siitä selviytymistä, ja onko eri työyhteisöjen väkivalltaan suhtautumisessa eroja.

Tutkimuksellinen viitekehyseni on väljästi määritellen sosiaaliskonstruktivistinen, jonka mukaan todellisuudesta voidaan rakentaa erilaisia versioita, eikä siitä ei ole niinkään olemassa absoluuttisia totuuksia, vaan pikemminkin selitystapoja ja kertomuksia (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Relativistista tutkimusta on kritisoitu siitä, että kyseenalaistamalla totuuksia voidaan samalla viedä pohja yhteiskunnallisten ongelmien määrittelyltä ja niihin kohdistuvilta toimenpiteiltä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tarkoitukseni on tutkielmassani tuoda esiin asiakasväkivallan sosiaalityöntekijöiden puheessa saamat erilaiset määritelmät ja miten osa asiakasväkivallan saamista selityksistä piilottaa väkivallalle altistumista lastensuojelun sosiaalityössä. Tavoitteenani on edesauttaa yhteistä ongelman määrittelyä asiakasväkivallan suhteen, jotta sen ehkäisyyn liittyvät toimet olisivat tuloksellisempia. Lisäksi tavoitteenani on saada asiakasväkivallalle altistumisesta ja sen seurauksista lisää tietoa. Aineiston analyysitavaksi olen valinnut laadullisen sisällön analyysin.

Tutkielmani aineistona on kolme lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelua ja yksi yksilöhaastattelu. Haastatteluihin osallistui yhteensä 10 sosiaalityöntekijää ja kerrallaan heitä oli kussakin ryhmähaastattelussa 3-4. Sosiaalityöntekijöistä kaksi toimi johtavana sosiaalityöntekijänä, 6 avohuollon sosiaalityöntekijänä ja kaksi sijaishuollossa. Työkokemusvuosia osallistuneilla oli lastensuojelun sosiaalityössä yhteensä 98 vuotta. Lisäksi haastateltavilla oli työkokemusta muusta sosiaalityöstä. Ryhmähaastattelun etuna on, että tietoa saadaan nopeasti useilta henkilöiltä samanaikaisesti (Eskola & Suoranta, 2000, 96-97). Saamani aineisto olikin runsas: yhteensä 75 sivua litteroitua haastattelumateriaalia. Haastatteluista sopiminen sujui ongelmitta, osin sen vuoksi, että yhden haastattelun tein omassa työyhteisössäni. Sovin haastattelut sähköpostitse ja vain yhteen kuntaan vaadittiin tutkimuslupahakemus, minkä myöntämisestä sain kirjallisen päätöksen (liite 1).

Ryhmähaastattelussa on mahdollista puhua samanaikaisesti useille haastateltaville sekä kysyä myös kysymyksiä yksittäisiltä ryhmän jäseniltä (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61). Sain tietoa niin yksittäisten sosiaalityöntekijöiden kuin ryhmän suhtautumistavasta asiakasväkivaltaan ja pystyin tarkkailemaan myös sosiaalityöntekijöiden keskinäistä vuorovaikutusta. Toteutin ryhmähaastattelun teemahaastattelurungon avulla (liite 2). Minulla ei ole aikaisempaa haastattelijakokemusta lukuun ottamatta ammattikorkeakoulun opinnäytetyön yhteydessä tekemiäni yksilöhaastatteluita. Vahvuutenani oli kokemukseni lastensuojelun sosiaalityöstä ja myös omakohtaiset kokemukset asiakasväkivallasta. Toisaalta oli myös haasteellista muistaa pysytellä haastattelijan roolissa, eikä osallistua itse aktiivisesti keskusteluun. Tämä oli erityisesti haasteena omassa työyhteisössäni tekemässäni haastattelussa. Oman työyhteisön osalta minulla oli myös tiedossa siellä tapahtuneet asiakasväkivaltilanteet ja näin jälkikäteen arvioituna, olisi minun hallussani olevasta tiedosta huolimatta pitänyt pyytää sosiaalityöntekijöitä kertomaan itse väkivaltakokemuksistaan. Nyt jotkin tapaukset jäivät viittauksen varaan.

Keskustelun aikaan saaminen ja ylläpitäminen oli kaikissa haastatteluryhmissä helppoa - sosiaalityöntekijät olivat aktiivisia keskustelijoita. Mielestäni keskustelu oli vapautunutta ja ilmapiiri oli hyvä. Haastattelujen taltiointi onnistui ongelmitta. Olin varautunut kahdella taltiointilaitteella, mutta varavaihtoehtoa ei tarvittu. Äänitteet olivat taltioituneet hyvin niin, että kunkin puheenvuorosta sai selvää, eikä päällekkäistä puhetta juuri ollut. Ensimmäisen ryhmähaastattelun tein toukokuussa 2016 ja muut kaksi syksyn 2016 aikana. Yksilöhaastattelun tein syventääkseni eräässä ryhmähaastattelussa esiin tulleita seikkoja sosiaalityöntekijän tunnereaktioiden osalta, hänen jouduttuaan vakavan fyysisen väkivallan kohteeksi työssään. Aineistoani olisi täydentänyt yksilöhaastattelut jokaisesta työyhteisöstä, jolloin olisin pystynyt paremmin arvioimaan yksilön suhtautumistapojen eroja ja yhtäläisyyksiä suhteessa ryhmässä vallinneeseen suhtautumistapaan. Tämän havaitsin analysointivaiheessa, eikä minulla enää ollut mahdollista ajallisissa puitteissa täydentää aineistoani.

Aineistoon liittyvät löydökset työyhteisöjen toisilleen erilaisista suhtautumistavoista asiakasväkivaltaan saivat minut kiinnostumaan asiakasväkivallan sosiaalisesta rakentumisesta ja kontekstuaalisuudesta ja siitä mitä se merkitsee asiakasväkivallan ehkäisyn kannalta. Haastatteluja

tehdessäni kiinnitin huomiota siihen, miten erilaisia haastattelemiä työyhteisöt olivat suhtautumistavaltaan asiakasväkivaltaan. Litteroituani haastatteluaineiston jaottelin aineiston löytämiäni kolmen eri suhtautumistavan mukaisesti. Annoin jokaiselle työyhteisölle oman värin, jolloin tiesin mistä työyhteisöstä mikäkin sitaatti oli peräisin. Näin konkretisoitui tuntumani siitä, että jokaisessa työyhteisössä oli heille ominainen ja keskenään erilainen suhtautumistapa asiakasväkivaltaan. Jaoin aineistoa myös muihin temaattisiin kokonaisuuksiin osin tutkimustehtävieni perusteella ja osin aineistosta nousevien isompien kokonaisuuksien mukaan.

Aineistosta nousi esiin työyhteisöjen erilaisten suhtautumistapojen lisäksi ennakoimattomina teemoina asiakasväkivalta lasten ja nuorten tekemänä (ei vain asiakasvanhempien tai muiden aikuisten) sekä häpeä päällimmäisenä tunnereaktiona vakavan fyysisen asiakasväkivallan kohteeksi joutumisen jälkeen. Jaoin aineistoni seuraaviin temaattisiin kokonaisuuksiin:

1. sosiaalityöntekijöiden väkivaltakokemukset
2. asiakasväkivallan vaikutukset sosiaalityöntekijöihin: a) tunteet, b) työhyvinvointi ja c) työkyky
3. väkivaltaan puuttuminen
4. työyhteisöt ja niiden väliset erot

Käytin apuna työyhteisöille antamiani eri värejä myös jakaessani sitaatteja temaattisiin kokonaisuuksiin. Halusin tarkastella miten eri suhtautumistavat tulevat esiin eri aihealueissa ja tässä väritunnisteet olivat konkreettisena apuna. Numeroin jokaisen haastateltavan ryhmätunnisteella (R1, R2 ja R3) ja yksilötunnisteella, jonka annoin puhumisjärjestyksen perusteella (ensimmäiseksi puhunut sai tunnisteeseen H1 jne). Yksilöhaastattelun olen merkinnyt YH1 tunnisteella. Yhden ryhmähaastattelun keskustelu käytiin pääosin ruotsiksi. Olen kääntänyt tulosluvussa käyttämäni ruotsinkieliset sitaatit suomeksi ja alkuperäiset sitaatit löytyvät liitteistä (liite 3).

Analyysimenetelmänä käytin laadullista ja teoriasidonnaista sisällönanalyysiä. Tutkimusaineiston laadullisissa sisällönanalyysissä aineisto pirstotaan ensin pieniin osiin, käsitteellistetään ja lopuksi järjestetään uudelleen uudelleenlaiseksi kokonaisuudeksi. Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teoriasidonnaisesti tai teorialähtöisesti, erona on analyysin ja luokittelun perustuminen joko aineistoon tai valmiiseen teoreettiseen viitekehykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 109-116.) Käyttämäni teoriasidonnainen tutkimus on teoria- ja aineistolähtöisen tutkimuksen

välimaastossa, ja siinä aineiston analyysi ei suoraan perustu teoriaan, mutta kytkennät siihen ovat havaittavissa (Eskola 2001a). Käytin analyysin teoreettisena näkökulmana ammatillisen habituksen käsitettä mukaillen Tuija Virkin tutkimuksia (2008a, 2008b) ja Tzafir ym. (2013) tutkimusta koskien refleksiivistä prosessin mallia ammatillisen habituksen muuttumisesta. Ammatillisen habituksen käsite ja refleksiivisen prosessin malli olivat hyödyllisiä aineistoni löydösten jäsentämisessä ja käsitteellistämässä. Virkin ja Tzafir ym. tutkimukset perustuvat laadullisiin aineistoihin, muu (lastensuojelun) sosiaalityön asiakasväkivaltaa koskeva tutkimus on pääasiassa kyselytutkimuksia. Samojen teoreettisten käsitteiden käyttö oli mielekästä löydösten vertailun kannalta.

4.1 Tutkimuksen eettisyyden arviointi

Ihmistieteiden tutkimusta koskevat eettiset periaatteet voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen: tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, vahingoittamisen välttämiseen sekä yksityisyyteen ja tietosuojaan (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009). Arvioin seuraavassa itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden suojan toteutumista tutkimuksessani ja lopuksi pohdin tutkimusprosessiani vahingon välttämisen ja hyvän tuottamisen näkökulmasta.

Itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen liittyy tutkittavan vapaaehtoisuus ja informointi. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 4-11.) Vapaaehtoisuus ja informointi toteutuu, kun tutkittavalta saadaan asiaan perehtyneesti annettu suostumus. Tämä tarkoittaa, että tutkittavalle on annettu kaikki oleellinen tieto tutkimuksesta ja sen kulusta niin, että hän kykenee saamansa tiedon perusteella tekemään päätöksen tutkimukseen osallistumisesta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 26-27.) Esitin haastattelupyynnöni sähköpostitse kuntien lastensuojelun johtavalle sosiaalityöntekijälle ja pyynnössäni kerroin tutkimuksen aiheen ja annoin tietoa ryhmähaastattelun tallentamisesta ja sen käytöstä tutkielmassa. Yhden kunnan osalta edellytettiin tutkimusluvan hakemista. Saamassani tutkimusluvassa (liite 1) näkyy myös sähköpostitse välittämäni haastattelupyynnön sisältö ja antamani informaatio. Oletan, että sosiaalityöntekijät valikoituivat haastatteluun vapaaehtoisuuden perusteella, mutta on mahdollista, että sosiaalityöntekijöitä on myös velvoitettu osallistumaan esimiehen taholta. Oman työyhteisöni kohdalla esitin haastattelupyynnön

työryhmämme tiimin palaverissa. Olin läsnä, kun haastatteluun osallistuvista sovittiin ja pystyin seuraamaan ja osallistumaan asiasta käytävään keskusteluun. Osallistumisen vapaaehtoisuutta rajoitti se, että johtava sosiaalityöntekijä edellytti tiimiltä ryhmähaastattelun toteutumista ja tutkimukseen osallistumista. Ajattelen, että esimiehen tavoitteena tutkimukseen osallistumiseen velvoittamisessa on tulevaisuudessa saada sosiaalityöntekijän muodollisen pätevyyden omaava alainen. Tämä osaltaan motivoi myös koko työyhteisöä, koska pätevyys luo pysyvyyttä työryhmään toistaiseksi voimassaolevan virkasuhteen muodostumisen myötä. Esimiehen antaman velvoitteen lisäksi sosiaalityöntekijöiden vapaaehtoisuutta rajasi heidän työtilanteensa; kaikilla halukkailla ei ollut työtilanteen vuoksi mahdollista osallistua haastatteluun. Lastensuojelun sosiaalityön arki näkyi myös toisessa ryhmähaastattelussa, johon oli valittu samana aamuna uusi osallistuja sosiaalityöntekijän tilalle, joka oli estynyt akuutin asiakasasian vuoksi osallistumista. Pyrin varmistamaan haastatteluun osallistuneiden vapaaehtoisuuden vielä ennen haastattelun aloittamista, informoimalla osallistujia tutkimuksestani ja sosiaalityöntekijöiden itsemääräämisoikeudesta haastattelutilanteessa.

Yksityisyyden suojan tutkimuseettisesti tärkeä osa-alue on tietosuojatutkimusaineiston keruussa, käsittelyssä ja julkaisussa. Erityisen tärkeäksi nousee luottamuksellisuuden ja tieteen avoimuuden periaatteen yhdistäminen eettisesti kestäväällä tavalla (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 9-16.) Tutkimuksessani olen pyrkinyt takaamaan haastateltavien anonymiteetin, mutta sen täydellinen suojaaminen ei ole ollut mahdollista. Olen informoinut haastateltaviani riskeistä oman työyhteisöni osalta, koska se on nimeni perusteella jäljitettävissä ja kaikki haastateltavat antoivat suostumuksensa riskistä tietoisina. Tutkimuksen avoimuuden kannalta tieto siitä, että olen kerännyt aineistoa omassa työyhteisössäni, on mielestäni olennainen. Näin olen myös pystynyt hyödyntämään tutkielmassani rooliani työyhteisön jäsenenä ja sitä kautta hallussa olevaani tietoa. Haastattelutilanteessa pyysin haastateltavia esittelemään itsensä etunimellä ja kertomaan työtehtävänsä ja työkokemuksensa määrän lastensuojelussa. Etunimen tietäminen helpotti haastattelujen litterointia ja oli hyödyllistä myös haastattelutilanteessa kohdentaessani kysymyksiä tietyille sosiaalityöntekijälle. Litteroidussa haastattelumateriaalissa merkitsin haastateltavat ensin etunimen ensimmäisen kirjaimen mukaan, sittemmin korvasin kirjaimet numeroilla. Olen käyttänyt tutkimukseni tuloksia esitellessäni suoria sitaatteja ja keskustelun osia. Olen pyrkinyt suojaamaan haastatteluun osallistuneiden yksityisyyden poistamalla mahdolliset tunnistetiedot raportistani, esimerkiksi kunnan nimen liitteenä olevasta tutkimusluvasta (liite 1).

Tutkielmassani olen tehnyt tulkintoja työyhteisöjen ja yksittäisten sosiaalityöntekijöiden suhtautumistavoista ryhmähaastattelussa käydyn keskustelun perusteella ja voi olla, että haastatteluun osallistunut saattaa kokea, että olen tulkinnut häntä väärin tai, että tulkintani on vaillinainen. Suhtautumistapojen asettuminen eräänlaiseen paremmuusjärjestykseen – nollatoleranssiin perustuva suhtautumistapa on asiakasväkivallan näkyväksi tekemisen ja ehkäisyn kannalta tavoiteltava, ”parempi”, kuin korkeaan toleranssiin perustuva suhtautumistapa - saattaa aiheuttaa pahaa mieltä tai epäreiluuden tunnetta haastatteluun osallistuneiden keskuudessa. Tulkintojen tekeminen on kuitenkin välttämätöntä tutkimusta tehdessä ja olen pyrkinyt esittämään ja perustelemaan tulkintani niin avoimesti, että tulkintaketjuani on mahdollista seurata. Olen raportissani noudattanut asiallista ja kunnioittavaa kirjoittamistapaa haastateltavista ja heidän antamastaan tiedosta.

Oma roolini tutkielmassa on ollut siinä mielessä erityinen, että olen myös työyhteisön jäsenenä ja minulla on sitä kautta hallussani tietoa, jota tutkijalla ei tavallisesti ole. Aineiston sisällönanalyysissäni olen tietoisesti keskittynyt aineistostani ja aikaisemmasta tutkimuksesta saatavissa olevaan tietoon, enkä esimerkiksi omiin kokemuksiini. Tulosten pohdinnan osalta olen voinut hyödyntää omaa työkokemustani, mutta olen ollut huolellinen siinä, että kerron lukijalle, milloin tietoni perustuu omaan kokemukseeni. Mielestäni olen kyennyt hyödyntämään omaa työkokemustani ja lastensuojelun sosiaalityön osaamistani tutkimuksessa eettisesti kestäväällä tavalla noudattaen avoimuutta, mutta myös luottamuksellisuutta unohtamatta.

Eettisesti kestävä sosiaalityön tutkimus ei ainoastaan välttä vahingon aiheuttamista, vaan pyrkii myös hyödyllisyyteen ja rakentavuuteen tutkimukseen osallistuville (Rauhala & Virokannas 2011). Ajattelen, että lastensuojelun sosiaalityössä kohdattava asiakasväkivalta on ongelma, johon monella sosiaalityöntekijällä on henkilökohtainen kosketus ja jonka ennalta ehkäisyyn he haluavat vaikuttaa. Mahdollisuus keskustella yhteisesti tunnustettavasta ongelmasta kollegoiden kesken, jakaa omia kokemuksia ja tuoda esiin ajatuksiaan ja mielipiteitään voidaan kokea hyödylliseksi ja rakentavaksi. Oman työkokemukseni perusteella tiedän, että aikaa ja tilaisuuksia yhteiseen keskusteluun on lastensuojelun sosiaalityön arjessa valitettavan vähän. Ryhmähaastattelutilanne merkityksellisestä ja tärkeästä aiheesta oman työn ja työhyvinvoinnin kannalta luo mahdollisuuden yhteiseen keskusteluun. Edellytyksenä hyvälle keskustelulle on toimiva vuorovaikutus osallistuvien kesken ja sosiaalityön tutkija tarvitsee hyviä vuorovaikutustaitoja myös oman ammattikuntansa parissa tehtävässä tutkimuksessa (Rauhala & Virokannas 2011). Omista väkivaltakokemuksista kertomisen

voidaan ajatella olevan sensitiivinen aihe kertojalleen ja herättävän myös kielteisiä tunteita. Näin on myös työssä koetun väkivallan kohdalla ja vaikka kokemuksista kerrotaan ammatillisuuden kontekstissa, ovat ne koskettaneet ja koskettavat henkilökohtaisella tasolla. Pitkän asiakastyön kokemukseni perusteella koen omaavani hyvät vuorovaikutustaidot ja arvioni mukaan haastattelutilanteet eivät olleet osallistujilleen vahingollisia. Kaikki ryhmähaastatteluihin osallistuneet sosiaalityöntekijät olivat keskusteluissa aktiivisia, oma-aloitteisia ja avoimia.

4. ASIAKASVÄKIVALLAN KOHTAAMINEN LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖSSÄ

Olen tutkielmassani tarkastellut asiakasväkivallan kohtaamista lastensuojelun sosiaalityössä. Kiinnostuksen kohteenani on ollut, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijä kokevat ja määrittelevät asiakasväkivaltaa, mitä tunteita väkivallan kohteeksi joutuminen sosiaalityöntekijöissä herättää ja miten sen vaikutuksia käsitellään. Mitkä tekijät suojaavat asiakasväkivallalta ja helpottavat siitä selviytymistä, ja onko eri työyhteisöjen väkivalltaan suhtautumisessa eroja.

5.1 Sosiaalityöntekijöiden väkivaltakokemukset

Aineistoni perusteella asiakasväkivalta on lastensuojelun sosiaalityössä yleistä ja sille altistuminen toistuvaa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät kertoivat ryhmähaastatteluisissa asiakasväkivallan useudesta seuraavasti:

”Mutta ei ehkä joka viikko, mutta sanoisin sen kuitenkin olevan säännöllistä, säännöllistä se on ja voisin väittää, että ainakin kerran kuukaudessa.” (R1H3, suom. MM)

”Niinku viikottain melkeen.”(R3H2)

”Että kun uhkaillaan, sitä tapahtuu aika usein.”(R3H1)

He kuvasivat kokemaansa niin henkistä kuin fyysistäkin väkivaltaa ja sen uhkaa. Kaikilla ryhmähaastatteluihin osallistuneilla sosiaalityöntekijöillä oli kokemusta henkisestä väkivallasta ja fyysisellä väkivallalla uhkailusta ja noin yhdellä neljäosalla myös fyysisestä väkivallasta. Henkistä väkivaltaa kuvaavat muun muassa sosiaalityöntekijöiden kertomukset asiakkaan asiattomasta käytöksestä, joka konkretisoitui ryhmäkeskusteluissa huutamiseksi, kiroiluksi, haukkumiseksi ja

nimittelyksi. Yhden työyhteisön haastattelussa nousi esiin sosiaaliseen mediaan kirjoitetut negatiiviset asiat itsestä lastensuojelun vastaisilla sivustoilla:

”Sitten jos aletaan esimerkiksi nettiin tai näin... niin kun sellanen riskikin on olemassa, niin mä ajattelen, että ne jää kyllä herkemmin mieleen, kun ne on kaikkien nähtävillä siellä.” (R3H2)

Haastateltava kertoi kokevansa negatiivisen nettikirjoittelun seurauksiltaan rankempana, kuin puhelimitse tai tekstiviestillä esitetyn haukkumisen ja nimittelyn, koska nettikirjoittelu on julkisesti kaikkien nähtävillä. Asiakkaan taholta tapahtuva sosiaalityöntekijän seuraaminen ja tarkkailu työajan ulkopuolella kuvattiin myös väkivaltakokemukseksi. Eräs sosiaalityöntekijä oli esimerkiksi saanut jälkikäteen kuulla, että asiakas oli seurannut häntä hänen lähdettyään töistä kotiin. Toinen sosiaalityöntekijä kertoi, miten asiakas oli nostanut asiakastapaamisessa esiin seikkoja hänen (sosiaalityöntekijän) henkilökohtaisesta elämästään:

”Tiesi missä asu ja tietää mun henkilökohtaisesta elämästä ja kertoo asiakaspalaverissa asioita ja muuta... että kyllä mä sen niinku sellasena väkivaltakokemuksena tulkitseen.” (R3H1)

Asiakkaan puheista oli tulkittavissa, että asiakas oli tarkoituksellisesti ottanut selvää sosiaalityöntekijästä ja mahdollisesti myös seurannut häntä. Koetun uhan määrää lisäsi tieto siitä, että asiakkaalla oli väkivaltataustaa. Moni haastatelluissa sosiaalityöntekijöistä kertoi olleensa sanallisten (suorien ja epäsuorien) tappouhkauksien kohteena. Yksi sosiaalityöntekijöistä kertoi asiakkaan uhanneen tappaa hänet kotikäynnin yhteydessä ja totesi:

”Jos mä en olis juossu pakoon, nii mä aattelen, että varmaan olis käyny jotain.”(R3H2)

Sosiaalityöntekijät kuvasivat myös runsaasti tilanteita, missä asiakas oli uhannut heitä muun muassa heristämällä nyrkkiä hyvin lähellä sosiaalityöntekijän kasvoja, nostamalla tuolin ilmaan ja uhkaamalla heittää sen, heittämällä tavaroita ja huonekaluja, lyömällä nyrkillä pöytään/oveen. Eräs sosiaalityöntekijöistä kertoi asiakkaan heittäneen työntekijöiden laukut ulos kodistaan käskien heitä samalla poistumaan (antaen ymmärtää, että muutoin käyttää seuraavaksi fyysistä väkivaltaa sosiaalityöntekijöitä kohtaan).

Kolme kymmenestä haastatellusta oli joutunut fyysisen väkivallan kohteeksi: heitä oli tönitty, lyöty ja heihin oli tartuttu kiinni. Yksi sosiaalityöntekijöistä oli joutunut törkeän pahoinpitelyn kohteeksi asiakasnuoren taholta: nuori oli kaatanut sosiaalityöntekijän lattialle ja kuristanut häntä.

”Ja vielä se, että hän (nuori) ei ite luovuttanu. Mä tunsin ne kädet (kurkulla), se oli valtava kipu, minkä mä tunsin kauan aikaa ja ajattelin, että mitä tässä tapahtuu. Hän ei siis pystynyt lopettamaan sitä. Hän sano, että vittu, sä kuolet.”(R2H1)

Yhdessä työyhteisöistä asiakasvanhempi oli törkeästi pahoinpidelty sijaisvanhemman asiakassuunnitelmanneuvottelussa. Fyysinen väkivalta ei ollut kohdistunut suoraan sosiaalityöntekijöihin, mutta he olivat olleet todistamassa raakaa fyysistä väkivaltaa. Erästä sosiaalityöntekijää ja hänen kollegaansa oli asiakas estänyt poistumasta kodistaan tarttumalla fyysisesti kiinni ja uhkaamalla sanallisesti vahingoittaa fyysisesti. Fyysisen väkivallan kohdalla sosiaalityöntekijät kuvasivat erittäin kuormittavaksi sen, että he voivat joutua fyysisen väkivallan kohteeksi ennakoimattomissa tilanteissa (missä mikään ei ole viitannut mahdolliseen väkivallan uhkaan) ja myös tilanteissa, missä väkivaltaan oli varauduttu ja asiakastapaaminen oli ennalta suunniteltu niin, että asiakasväkivallan riski minimoitiin.

Erillisenä ilmiönä asiakasväkivallan suhteen nousi ryhmähaastatteluissa esiin lasten ja nuorten väkivalta sosiaalityöntekijöitä kohtaan. Eräs sosiaalityöntekijä totesi, että hänen sijoittamistaan lapsista (hieman alle ja yli kymmenen vuotiaita), monet ovat hyvin aggressiivisia. Osaa hän ei käynyt tällä hetkellä tapaamassa, koska hän herätti lapsessa niin suuren kielteisen tunnereaktion. Lasten osalta todettiin, että heiltä sallitaan enemmän aggressiivista ja uhkaavaakin käytöstä. Heitä oli

vaikeampi rajoittaa esimerkiksi tilanteessa missä lapsen vanhempi on läsnä, eikä hän puuttunut lapsen käytökseen, vaan saattoi pitää sitä oikeutettuna. Päinvastaista näkökulmaa tuotiin myös esiin sen suhteen, että lasten käytökseen oli helpompi puuttua, kuin aikuisen, koska puuttuminen oli aikuisen ja lapsen suhteessa luonnollista. Kahden aikuisen välillä pohdittiin, että se saattoi tuntua asiakkaasta holhoavalta. Haastateltavat mainitsivat myös, että uhkaavaa käytöstä oli jälkikäteen helpompi käydä lapsen kanssa läpi, koska toisin kuin asiakasvanhempien kohdalla, ei tarvinnut ottaa huomioon johtaako asian käsittely ja siihen puuttuminen lapsen/lasten tilanteen vaarantumiseen perheen kotona. Asiakasnuorten väkivaltainen käytös otettiin vakavammin kuin nuorempien lasten ja yhdessä ryhmähaastatteluista pohdittiin, että nuoret eivät välttämättä kykene ajattelemaan sanomisiensa ja tekojensa seurauksia ja saattavat sen vuoksi olla vaarallisempia aikuisiin verrattuna. Yksi haastateltava myös toi esiin, että ohjaajat sijaishuollossa eivät tartu (eivätkä välttämättä kykene tarttumaan) jokaiseen nuoren tekemään uhkaukseen sosiaalityöntekijää kohtaan, jolloin nuorelle ei välttämättä ole selvää mikä ero on sillä, että hän uhkaa viranomaisasemassa olevaa sosiaalityöntekijää (suhtaudutaan lainsäädännössä vakavampana rikkeenä), kuin esimerkiksi laitoksen ohjaajaa.

5.2 Asiakasväkivallan vaikutukset ja sen herättämät tunteet

Sosiaalityöntekijät nimesivät haastatteluissa seuraavia asiakasväkivallan herättämiä tunteita: yllättyneisyys, hämillisyys, turhautuminen, ahdistus, pelko, ärtymys, viha, häpeä, yksinäisyys, avuttomuus, epäonnistuminen, epävarmuus ja hallinnan menettäminen. Seuraavissa sitaateissa kaksi sosiaalityöntekijää kuvasi itsesyytöksiin liittyviä tunteita:

*”Sitä menee pois toltaan tai tulee epävarmaksi, onko jotain mitä en ole huomannut.”
(R1H2, suom. MM)*

*”Pettyny ja yllättyntkin, että mä olenkin näin paska työntekijä, että se mua näin uhkaa.
Kun jotenkin kokee, että olis niinku väleissä.” (R3H3)*

Sosiaalityöntekijät kuvasivat yllä asiakasväkivallasta seuraavaa epävarmuutta omasta ammatillisesta kompetenssista. Häpeä, syyllisyys ja epäily omasta ammatillisuudesta ovat tunteita, jotka nostavat toleranssia väkivaltaa kohtaan. Itsesyytösten perusteella väkivalta selitetään työntekijän syyksi, jolloin sitä ei tunnisteta varsinaiseksi väkivallaksi ja luottamukseen perustuvan asenteen säilyttäminen on mahdollista (Virkki 2008a, 257.) Tähän liittyy uskomus siitä, että asiakkaan väkivaltaisuus olisi ollut estettävissä työntekijän emotionaalisten taitojen avulla (Virkki 2008b). Emotionaalisia taitoja pidetään niin tärkeänä sosiaalityön arvona kuin käytännön työvälineenäkin (Tzafirir ym. 2013, 8). Emotionaalisiin taitoihin kuuluu keskeisesti tunteiden hallinta. Aineistossani lähes kaikki haastateltavat kokivat, että sosiaalityöntekijä ei saa ilmaista kielteisiä tunteitaan asiakastilanteissa, vaan hallinta on säilytettävä myös uhkaavissa tilanteissa. Sosiaalityön ammatillisessa habituksessa on pyrkimys sekä asiakkaan hyvään että oman ammatillisen statuksen ylläpitämiseen asiantuntijana ja emotionaalisesti taitavana persoonana (Virkki 2008b, 80-81). Haastateltujen kertomukset pelon tunteiden hallinnasta ovat tästä esimerkki:

”Tuolin heittämisellä uhkaaminen, jonka halusi tehdä sen takia, että itseä pelotti ja halusi, että meitäkin pelottaa.” (R3H1)

”Me ollaan suhtauduttu varmaan siihen työntekijän vaihtamiseen tosi nihkeesti, että jotenkin se on semmonen erävoitto sille aggressiiviselle asiakkaalle, jo se saa sen yhden sossun uuvutettua tai peloteltua.” (R3H1)

Sosiaalityöntekijä ei saa näyttää pelkoaan asiakkaalle, koska asiakas saa silloin vallan tilanteesta. Pelon hallintaa perustellaan sekä asiakkaan hyvällä että oman ammatillisen statuksen ylläpitämisellä (Virkki 2008b, 81).

”... Mut just se sellanen (asiakkaan asiattoman/aggressiivisen käytöksen rajaaminen), että sittenhän se pitää tehdä hallitusti, ei saa mennä tunteisiin tietenkään.” (R2H3)

Kyettyään hillitsemään tunteensa työntekijä voi saavuttaa tunteen ammatillisesta kompetenssista ja moraalista mielihyvää, vaikka yksilön reiluuden tunnetta saatetaan loukata. Vaikka tunteiden

hallinta useimmiten koetaan hyvin luonnolliseksi ja helpoksi, erityisesti vihan tunteen hillitseminen koetaan kuormittavaksi. (Virkki 2008b, 83.) Kuten Virkin aineistossa, tunteiden hallinta koettiin hyvin luonnolliseksi ja itsestään tapahtuvaksi myös omassa haastatteluaineistossani:

”Tiukassa paikassahan adrenaliinit... siinähan tekee sitten vain selkäytimellä päätöksiä, että ei ole aikaa, se on tehtävä sen mukaan. Että kyllä siinä on aika sellaisessa mielentilassa, että kyllä sitä vaan jotenkin sitten ja oon huomannu, että siinä kyllä toimii järkevästi. ...jälkeenpäin tulee ne tunteet sitten siinä.” (R2H2)

”Mä kävelin kylmän viileesti oven eteen, mä avasin oven ja mä sanoin, että nyt ulos.” (R2H3)

Haastatteluissa tuli ilmi myös yllättävä näkökulma. Yksi sosiaalityöntekijä kertoi aivan uudenvälisestä asenteesta koskien sosiaalityöntekijän tunteiden ja käytökseen liittyvää hallintaa:

”Ei tarvii kestää yhtään mitään, että me ollaan siinä mielessä, vaikka me ollaan viranomaisia, me ollaan myös ihmisiä, eikä se tarkoita sitä, että jos mä olen asiakastyössä ja mä olen viranomainen, mun pitää istuu nätisti ja kuunnella ja antaa tulla. Ei todellakaan. Saa ihan samalla mitalla takasin mitä sieltä tulee, vaikka on viranomainen, voi sitten valittaa. Mutta se ei mene näin, että sun pitää kuunnella ja antaa tulla vaan ihan kaikki ja sitten koska sun pitää auttaa ja asiakaslähtöisyys ja et sä voi näin tehdä. Kyllä voi!”(R2H4)

Työhön laitettua emotionaalista panosta pidetään yleensä resurssina, mutta väkivallan ollessa kyseessä syntyy tunne epäreiludesta, alemmuudesta ja sorrosta. Mikäli tälle altistuu toistuvasti jotkut työntekijät kyseenalaistavat ammatillisten ideaalien ja alistamisen välistä rajaa. (Virkki 2008b, 83-84.) Yllä olevassa sitaatissa sosiaalityöntekijä kyseenalaisti ammatilliset ideat: asiakaslähtöisyyden ja auttamisen eetoksen. Vihan ja ärtymyksen tunne nousee kritiikkinä epäreiluutta kohtaan, mutta tätä ei välttämättä aina tunnisteta. Aineistossani kolme sosiaalityöntekijää

kymmenestä toi esiin vihan ja ärtymyksen tunteita niin, että he tunnistivat sen olevan seurausta asiakasväkivallalle altistumisesta. Sen ilmaisemista he eivät kuitenkaan pitäneet sallittuna. Työyhteisöissä minkäänlaisen vihan osoittamista asiakkaalle pidetään epäammattillisena ja huonona käytöksenä kollegoiden ja esimiehen taholta. Vihaa kontrolloidaan myös sisäisesti siihen yhdistyvän häpeän ja syyllisyyden tunteiden kautta, jotka ovat yhteneväisiä ammatillisen habituksen kanssa. (Virkki 2008b, 83-84). Sosiaalityöntekijän odotetaan jättävän huomiotta oman arvontuntoonsa kohdistuvat loukkaukset auttaakseen apua tarvitsevaa asiakastaan. Asiakaslähtöisyys kääntyy näin sosiaalityöntekijän itseuhrautuvuudeksi. (Tzafrir ym. 2013, 8.) Yllä oleva puheenvuoro sosiaalityöntekijältä oli aineistossani ainutlaatuinen - muut sosiaalityöntekijät olivat vakaasti sitä mieltä, että sosiaalityöntekijä ei saa näyttää kielteisiä tunteitaan asiakastyössä. Juuri kielteisissä tunnereaktioissa on mahdollisuus ammatillisen habituksen ja luottamukseen perustuvan asenteen uudelleen arvioinnille ja muuttamiselle (Virkki 2008a ja Tzafrir ym. 2013).

Yhdessä ryhmähaastatteluista (R2) eräs sosiaalityöntekijä kuvasi tunnereaktioitaan ja kykyään hallita niitä jouduttuaan graavin väkivallan kohteeksi työssään:

”... Enhän mä siinä hallinnut itteäni ollenkaan, enkä seuraavana päivänä töissäkään. Mutta tota, mulla tulu valtava häpeän tunne siitä, että mä teen tällaista työtä. ... Vaikka mä tiedän, että mä arvostan tätä työtä, mutta siitä huolimatta, että sitten niinku alkaa altistumaan tällaselle, työssä ei pitäis altistua. Mun omassa elämässä ei joudu kohtaamaan väkivaltaan. Että ainoa missä mä väkivaltaa olen ikinä kohdannut, on työpaikka. ... Näin ei voi olla ja näin ei pitäis olla.” (R2H1)

Tein hänen kohdallaan yksilöhaastattelun syventääkseni ymmärrystäni asiakasväkivallan uhriksi joutumiseen liittyvistä tunteista. Haastateltava kertoi, että pitää lastensuojelun sosiaalityötä yhteiskunnallisesti tärkeänä ja, että oli ylpeä tekemästään työstä. Jouduttuaan vakavan fyysisen väkivallan kohteeksi, oli häpeän tunne tästä perusarvostavasta asenteesta huolimatta, voimakas ja pitkäkestoinen. Hän kertoi sekä ryhmä-, että yksilöhaastattelussa, että ei olisi jatkanut työtään lastensuojelussa, mikäli hänellä olisi ollut monia työvuosia edessään.

Häpeä on tavallinen tunne väkivallan uhriksi joutuneilla. Tutkimusta aiheesta on enemmän lähisuhdeväkivaltaan liittyen, mutta samansuuntaisia tuloksia on saatu myös asiakasväkivallan uhreja koskien. Häpeän kokemukseen liittyy vahvasti epäonnistumisen tunne ja kokemus omasta syyllisyydestä väkivaltaan. Häpeä erottuu syyllisyydestä siinä, että yksilö ei koe (vain) itse tehneensä jotain väärin vaan olevansa itse väärä (Ronkainen 1999, 139-141). Haastateltavani kertoi, että koki voimakasta häpeää siitä, että teki lastensuojelun sosiaalityötä, missä altisti itsensä väkivallalle. Häpeän tunne ei liittynyt siihen, että hän olisi kokenut toimineensa asiakastilanteensa väärin, vaan kyse oli häpeän tunteesta koskien hänen identiteettiään lastensuojelun sosiaalityöntekijänä. Häpeässä onkin kyse minästä, joka on väärä (Husso 2003, 264). Syyllisyydestä voi vapautua tunnustamalla, mutta häpeän ydin on, että ei ole tehnyt mitään väärin, vaan on väärä (Husso 2003, 272). Asiakasväkivallassa vääryyden tuntemus kohdistuu itseen ammattilaisena. Kun ihminen häpeää jotain, mistä samalla ajattelee, että ei ole mitään hävettävää, kertoo se sosiaalisen ympäristön petollisuudesta ja ristiriitaisuudesta. Väkiältä, joka tapahtuu ennalta arvaamatta ja tuntuu käsittämättömältä, kyseenalaistaa käsityksiä itsestä ja suhteesta ympäröivään todellisuuteen (Husso 2003, 270). Haastateltava avasi tarkemmin ajatuksiaan kokemastaan häpeästä seuraavasti:

”Ja tietynlaista itsekunnioitusta niin kun ajattelee, että onhan se kuitenkin henkilökohtainen koskemattomuus myös niin tärkeä asia, että sitten menee niinku rikki. Se sanallinen uhkaaminen ei vielä niin henkilöön, niin henkilökohtaista, onhan sekin loukkaavaa...”(YH1)

Sosiaalityöntekijä kuvasi väkivaltakokemuksen ydintä. Sitä, että väkivallan uhriksi joutuminen riistää uhrilta intimiteetin suojan. Intimiteetin suojan menettäminen tuottaa häpeän kokemuksen ja eristää uhrin pois yhteydestä toisiin. (Ronkainen & Näre 2008, 13-14.) Häpeän tunne syntyy suhteessa toisiin. Se saa väkivallan kokijan tuntemaan itsensä kelvottomaksi. (Husso 2003, 267.) Haastateltava ajatteli tuoreeltaan tapahtuman jälkeen, ettei kerro tapahtuneesta väkivallasta kenellekään läheiselleen.

”Alussahan mä olin että mä en kerro kellekään siitä” (omille läheisille), ”enkä mä lapsille ole puhunu, enkä mä varmaan mun lapsille sano siitä.... ehkä se häpeän tunne tulee siitä, että ei tarvii ajatella, että oma äiti altistuu tommoseen työssään”, ”jonkin

verran olen kertoillut siitä, mutta sitten ei kauheesti viitti, kun se on niin vieras maailma, että miten ne voi niinku ymmärtää.”

Häpeää kokeva toivoisi olevansa yksin ja toisaalla (Ronkainen 1999, 136). Tämä oli myös haastattelemani sosiaalityöntekijän ensireaktio tapahtuman jälkeen ja edelleen hän ei ole kertonut asiasta omille lapsilleen. Hän oli kertonut asiasta osalle läheisistään ja totesi, että haluttomuus ja häpeä kertoa asiasta ja ajatus siitä, että läheiset eivät voi kuitenkaan ymmärtää, oli enemmän hänen ”päänsä sisällä”, kuin todellinen tilanne. Haastateltava kertoi, että asia ei ollutkaan hänen läheisilleen niin vieras kuin hän luuli ja viittasi siihen, että ilmiönä työssä kohdatusta väkivallasta on ollut julkisuudessa mm. terveydenhuollon työntekijöiden kohtaamaan asiakasväkivallan tiimoilta. Lopulta hän koki tullessa läheistensä taholta ymmärretyksi. Juuri tunnistetuksi tuleminen, sekä yksityisyyden ja rajojen kunnioittaminen rakentaa luottamusta ja häpeän katkaisemaa sidettä ihmisten välille (Ronkainen & Näre 2008, 13-14). Häpeä tuotetaan vuorovaikutuksessa ja siitä myös vapaudutaan vuorovaikutuksessa. Väkivaltaisten kokemusten sivuuttamisen kokemukset synnyttävät, ylläpitävät ja vahvistavat häpeää, mutta ymmärretyksi, tunnustetuksi ja tunnistetuksi tuleminen lievittävät sitä (Husso 2003, 263-264).

Häpeän lisäksi haastateltava puhui myös ärtymyksestä, joka kohdistui niin asiakkaisiin kuin työyhteisöön ja -organisaatioon. Hän pahoitti mielensä väkivaltatilanteen seurauksena asioista, mihin ei kertomansa mukaan tavallisesti reagoisi. Myös vuosilomalta paluu tuntui hänestä erityisen raskaalta. Hän kuvasi vointiaan:

”Yllättävän heikoks mä menin. Mä itkin siellä vaan.”(YH1).

Haastateltava kertoi itkeneensä niin väkivaltatilanteen jälkeen kuin myöhemmin tilannetta käsiteltäessä ja vertasi:

”Työurani aikana olen kerran aikasemmin kotona itkenyt väsymystäni.” (YH1).

Haastattelun kuluessa sosiaalityöntekijä pohti useamman kerran heikkouttaan ja haavoittuvuuttaan itselleen yllätyksellisenä asiana. Hän muisteli myös terveydenhuollon ammattihenkilön toteamusta siitä, että hän olisi reagoinut erityisen voimakkaasti kokemaansa väkivaltaan. Ikään kuin turhan voimakkaasti. Hänen pohdinnassaan todentuu se, että tunteet eivät ole pelkästään sisältä kumpuavia, vaistonvaraisia tai sosiaalisen ulkopuolelle sijoittuvia, vaan ne rakennetaan ja ne rakentuvat suhteessa yksilöhistoriaan, sosiaaliseen kognitioon ja tilanteeseen. Ne ovat osa sitä prosessia, jossa tilanteelle, itselle ja kokemukselle haetaan tulkintaa. Tilanteiden tulkinnat eivät olekaan sattumanvaraisia, vaan ne rakenteellistuvat ja säännönmukaistuvat tavalla, joka heijastaa sosiaalista todellisuutta ja sen tärkeitä jakoja. Tunteiden kokemisessa ja erilaisissa tilanteissa toimimisessa merkityksellisiä ovat tilanteista ja itsestä tehdyt tulkinnat, kuten hyvä, paha, vältettävä, tavoiteltava, oikea ja väärä. (Ronkainen 1999, 132-133.)

Haastateltava oli sairauslomalla työstään vain viikon tapahtuman jälkeen. Hän pohdiskeli runsaasti omaa heikkouttaan, joka ilmeni itkuisuutena ja voimakkaana häpeän tunteena. Heikkouden, haavoittuvuuden ja riippuvuuden osoittaminen ei ole hyväksyttyä individualismia korostavassa ja ihannoivassa nyky-yhteiskunnassa ja siksi myös häpeää ja haavoittuvuutta pyritään peittämään (Cheff & Starrin 2013, 186-188, 194).

5.3 Asiakasväkivallan vaikutukset työhyvinvointiin

Sosiaalityöntekijät tunnistivat asiakasväkivallalle altistumisen kielteiset vaikutukset työhyvinvointiin. Kielteisinä vaikutuksina nimettiin turhautuminen, tyytymättömyys, väsymys ja kyynisyys.

”Se kuluttaa joka tapauksessa, vaikka sä kestäisit. Jos sä päivästä toiseen kohtaat semmosta ja viikosta ja vuodesta toiseen. Ett saman palkan sais jossain aika paljon helpommallakin, Turhautuminen ja tyytymättömyys siitä nousee ihan eri tavalla.”
(R3H3)

Aineistossani on selkeästi havaittavissa, miten sosiaalityöntekijöiden ammatillisen habituksen sisäistäminen edesauttaa asiakasväkivallan vähättelyä ongelmana ja tarjoavat sosiaalistavan kontekstin, joka opettaa uhria syyllistäviä, tekijää oikeuttavia ja väkivaltaa normalisoivia selityksiä (Virkki 2008a, 257-258). Ammatillinen habitus vaikuttaa siihen, miten sosiaalityöntekijät kokevat asiakasväkivallan vaikutukset työhyvinvointiinsa. Aineistossani noin kolmannes sosiaalityöntekijöistä piti henkisen väkivallan ja uhkailun sietämistä lastensuojelun sosiaalityöhön kuuluvana ja näin ollen osana sosiaalityöntekijän ammatillisia vaatimuksia. Toinen kolmannes selitti asiakasväkivaltaa tekijää eli asiakasta oikeuttavilla syillä ja perustelivat sen sietämistä luottamuksellisen yhteistyösuhteen saavuttamisella ja ylläpitämisellä. Asiakasväkivallan normalisoitumisesta ja sen saamista selityksistä huolimatta, sen kuluttavuus ja kuormittavuus tunnistettiin, mutta toleranssin aste vaihteli. Asiakasväkivaltaa normalisoivat sosiaalityöntekijät liittivät asiakasväkivallan kuormittavuuden kriteeriksi sen useuden ja toistuvuuden sekä sen ulottumisen yksityisminään ja -elämään. He totesivat suurimman osan asiakkaista olevan hyvässä yhteistyössä, eivätkä he kokeneet harvoin tapahtuvaa altistumista asiakasväkivallalle kuormittavaksi. Ristiriitaisesti kyseessä olevat sosiaalityöntekijät olivat kertoneet altistuvansa henkiselle väkivallalle ja uhkailulle varsin usein. Tässä ristiriidassa kuvastuu mielestäni se, miten asiakasväkivalta piiloutuu sen saamien selitysten vuoksi, jolloin erityisesti henkistä väkivaltaa ja uhkailua ei tunnisteta asiakasväkivallaksi. Väkivallan uhan kohdistuminen suoranaisesti yksityiselämään ja läheisiin tunnistettiin ja sitä ei hyväksytty, mutta siinä missä määrin itseen ja työrooliin kohdistuva väkivalta koettiin vaikuttavan omaan hyvinvointiin ja sitä kautta yksityiselämään, oli eroja sosiaalityöntekijöiden kesken. Väkivaltaa normalisoivat sosiaalityöntekijät vähättelivät väkivallan uhan vaikutuksia työhyvinvointiinsa. Väkivallan normalisointi toimii näin selviytymisstrategiana, mikä suojaa työntekijää väkivallalle altistumisen kielteisiltä seurauksilta. Kielteisten vaikutusten sijaan, työntekijä saa ammatillisen onnistumisen tunteen siitä, että hallitsee ja pärjää asiakasväkivallan kanssa. (Virkki 2008a, 258.)

Kaksi kolmasosaa sosiaalityöntekijöistä koki asiakasväkivallalla olevan kielteisiä seurauksia myös yksittäisinä tapahtumina. He eivät pitäneet sen useutta ja toistuvuutta kriteerinä kielteisille vaikutuksille työhyvinvointiinsa:

”Siis se vaikuttaa, ei tarvitse miettiä kahta kertaa, se vaikuttaa. Sen tarvitsee tapahtua vaan kerran.” (R1H3, suom. MM)

Sama haastateltava kuvasi, miten reagoimme väkivallalle altistumiseen myös kehollamme. Haastateltava sanoi, että kehon reaktioita harvoin itse huomaa, kunnes oli ollut esimerkiksi pidemmällä vuosilomalla ja huomasi omassa voinnissa selkeän muutoksen:

”Oho, nyt alkaa tuntua oudolta, taidan olla aika ok nyt.” (RIH3, suom. MM)

Voi siis mennä pitkiäkin aikoja, ettemme edes huomaa, että kehomme (ja mielemme) ei voi hyvin. Päivittäinen adrenaliinin erittyminen haastavissa asiakastilanteissa ja se, ettei ole aikaa purkaa tilanteita kollegoiden kanssa, nostattaa ärtymystä ja äkkipikaistusta, mitä ei välttämättä osaa yhdistää raskaista asiakastilanteista johtuviksi seurauksiksi. Toinen sosiaalityöntekijä kertoi, että oli huomannut, miten tuli vähätelleeksi aggressiivisia asiakastilanteita toteamalla esimerkiksi kollegalle jälkikäteen:

”No, se oli vähän kovaääninen kokous...” (RIH2, suom. MM)

Hän pohti, että omaa tietoisuutta siitä, miten keho työskentelee adrenaliinin voimalla ja minkälaisen rasituksen se aiheuttaa, pitäisi lisätä, eikä vähätellä aiheutuvaa kuormitusta. Sosiaalityöntekijät lähestyivät pohdiskelussaan tietoisuutta omista tunnereaktioistaan, jotka nousevat ristiriidasta työntekijän ammatillisen habituksen ja asiakkaan aggressiivisen käytöksen välillä. Tämä saattaa johtaa laajempaan uudelleen arviointiin liittyen omaan rooliin, arvoihin ja ammatilliseen habitukseen. (Tzafrir ym. 2013, 12-13.)

Sosiaalityöntekijät kokivat myös väkivallan uhkaa ja sen aiheuttamaa kuormitusta ilman, että varsinaista, heihin kohdistunutta uhkaavaa tai aggressiivista tekoa olisi tapahtunut. Tieto siitä, että väkivaltaisen taustan omaavalla asiakkaalla oli halutessaan mahdollisuus saada tietoja koskien sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaista elämää (esim. asuinpaikka, perhettä koskevia tietoja), koettiin pelottavaksi ja uhkaavaksi. Sosiaalityöntekijät kertoivat usein valmistautuvansa mahdolliseen asiakasväkivallan uhkaan asiakkaasta olemassa olevien tietojen ja/tai aikaisemman käytöksen

pohjalta. Sosiaalityöntekijöistä eräs nosti esiin myös non-verbaalisella tasolla (asiakkaan ilmeet, eleet, puheen sävy) aistittavissa olevan uhkaavuuden ja aggressiivisuuden:

”Siinä on sellainen epämiellyttävä sävy koko ajan, sellainen sarkasmi... että kuljetaan kuin ohuella nuoralla, juuri sillä rajalla, että kohta voi alkaa tapahtua.” (R1H2, suom. MM)

Osa sosiaalityöntekijöistä kuvasi myös sitä, miten asiakasväkivallan tai sen uhan vaikutukset välittyvät yksityiselämän puolelle. Erityisesti pienemmällä paikkakunnalla asiakkaita tapaa myös vapaa-ajalla muissa yhteyksissä. Asiakkaat saavat väistämättä tietoja sosiaalityöntekijän yksityiselämästä näissä kohtaamisissa ja saattavat nostaa niitä esiin asiakastapaamisissa. Osa koki tämän erittäin epämiellyttävänä, vaikka siihen ei liittyisikään varsinaista uhkaa tai asiattomuutta. Eräs haastateltavista kuvasi epämiellyttävyyttä seuraavasti:

”Kaipaen enemmän... sitä että voin olla oma itseni anonymisti, tuntea vain ne ihmiset, jotka tunnen (yksityiselämässä).” (R1H3, suom. MM)

Toinen haastateltavista (R1H2) taas totesi, että tuttuus (joka perustuu osin asiakkaan tietoon työntekijän yksityiselämästä) ei tunnu hänestä epämiellyttävältä, vaan siitä oli hyötyä asiakastyössä ja asiakas usein koki sen myönteisenä asiana. Tuttuuden ajatellaan näin edesauttavan luottamuksellisen suhteen rakentamisessa. Väkivallan ollessa kyseessä, tuttuus tai mahdollisuus siitä, että asiakas voi saada haltuunsa sosiaalityöntekijän yksityiselämää koskevia tietoja, kääntyy uhkaavaksi ja pelottavaksi. Omaan perheeseen ja läheisiin kohdistuvan uhan kokivat kaikki sosiaalityöntekijät vakavaksi asiakasväkivallaksi ja sitä ei siedetty. Lähes kaikki sosiaalityöntekijät olivat kokeneet pelkoa omassa kodissaan ja olivat joutuneet/joutuivat pohtimaan muun muassa omien lastensa turvallisuutta.

Tärkeänä työhyvinvointia tukevana seikkana asiakasväkivallan jälkikäsitellyssä pidettiin kollegiaalisen tuen merkitystä:

”Varmaan vakavamielisesti keskustellaan, että mitä tapahtui ja sitten heitetään huumorit kehiin. Sitten pystyy lähtemään kotiin. Ja sitten se jotenkin huomioidaan vielä jatkossakin, jos on joku työläs case, niin kyllä työkaverit sen huomaa, ... niin ooksä kykenevä siihen, haluuks sä apuu... Vaikka sinä se huumori on millä jatketaan, niin kyllä siinä muutakin tukea saa.” (R3H3)

”Että siinä on sitte erittäin tärkeää, että on hyviä työkollegoita, mihin voi alkaa sitä purkaa.” (R1H3)

Myös esimiehen roolin merkitystä asiakasväkivallan käsittelyssä koko työyhteisön tasolla, pidettiin tärkeänä:

”Esimies pystyy vaikuttamaan ja antaa sen kuvan, että tää homma on hanskassa. Sillonhan sitä tulee ittellekkin semmonen, että tää on nyt hanskassa, että tää on hoidettu ja täst mennään eteenpäin.” (R2H2)

Yhdessä haastatteluryhmässä kokemus esimiehen ja organisaation tuesta oli heikko sosiaalityöntekijää kohdanneen raaan fyysisen väkivallan käsittelyn osalta. Niin työyhteisö kuin väkivallan varsinainen uhrikin, kokivat jääneensä ilman tukea. Väkivaltatilannetta ei oltu käsitelty lainkaan kyseisessä työyhteisössä, vaan oli vedottu siihen, ettei asiasta voida keskustella, koska asianomainen (uhri) ei ollut paikalla (hän oli sairauslomalla). Yksi sosiaalityöntekijöistä kuvasi tilannetta sanoen:

”..Oltais niinku vähän puhuttu ja purettu ja me oltiin niinku tosi ahdistuneita ja niinku huolissaan (uhriksi joutuneesta kollegasta). Ja ihan koko tilanteesta.” (R2H3)

Uhriksi joutunut puolestaan kertoi, että esimies oli alkanut pohtimaan väkivallan tekijän eli asiakkaan tilannetta ja hyvinvointia. Uhri oli kokenut sen loukkaavana – hänen tilanteensa ja vointinsa uhrina sivuutettiin. Asiakasväkivallan saamien selitysten merkitys asiakasväkivallan tunnistamisessa, kokemisessa ja käsittelyssä, on suuri. Vaikka selitysmallit saattavat toimia työntekijän selviytymisstrategiana ja näin ehkäistä väkivallan kielteisiä vaikutuksia työhyvinvointiin, jää kielteinen tunnekuorma yksilön käsiteltäväksi ja aiheuttaa sisäisiä ristiriitoja ja sitä kautta heikentää työhyvinvointia. Työyhteisössä ja organisaation tasolla vallitsevat asiakasväkivallan selitysmallit ovat olennaisessa osassa siinä, miten asiakasväkivallan jälkikäsittely toimii ja tukeeko vai heikentääkö suhtautuminen ja siitä seuraavat toimet työntekijän työhyvinvointia. Yllä olevassa esimerkissä esimiehen ja organisaation tuki oli ollut heikkoa ja väkivalta oikeutettiin tekijää ymmärtävillä selityksillä.

Aina sosiaalityöntekijä ei ollut kyennyt jatkamaan työtään lastensuojelussa asiakasväkivallan uhriksi joutumisen jälkeen. Haastatteluissa käy ilmi, että eräs sosiaalityöntekijä oli menettänyt työkykynsä toimia lastensuojelun sosiaalityöntekijänä asiakasväkivallan seurauksena:

”... Työparihan ei selviytynyt siitä, että hän sitten lopetti meillä työt ja siirtyi muihin tehtäviin, että aika...” (asiakas esti pääsyn kotikäyntitilanteessa pois fyysisesti tarttumalla kiinni ja sittemmin sanallisesti uhkailemalla ja olemalla edessä) (R2H3).

5.4 Asiakasväkivallan vaikutukset asiakaslasten hyvinvointiin

Lähes kaikki sosiaalityöntekijät toivat esiin, että asiakasväkivalta ja sen uhka vaikuttavat kielteisesti sosiaalityöntekijän kykyyn suojella lasta. Eräs sosiaalityöntekijöistä totesi:

”Vanhemmat pystyy sabotoimaan paljon, että ihan niinkun tyystin sellaset suunnitelmat ja muut, että...”(R2H2)

Kun aggressiiviset vanhemmat dominoivat asiakassuhdetta, voivat he kontrolloida miten interventio ja asiakassuhde etenee. Se millainen vaikutus aggressiivisilla vanhemmilla on sosiaalityöntekijään, on tärkeä tekijä siinä minkälaisiksi lopputulokset muodostuvat perheen ja lapsen kannalta. (Hunt ym. 2016, 7.) Kuten olen jo edellä todennut, yhteistyösuhteen luominen asiakasvanhempiin on lastensuojelun sosiaalityön ytimessä. Toimivan yhteistyön vanhempien kanssa ajatellaan myös suojelevan ja palvelevan lapsen etua ja useimmiten näin onkin. Tilanne monimutkaistuu huomattavasti, kun työskennellään aggressiivisten ja uhkaavien vanhempien kanssa. Osa sosiaalityöntekijöistä kertoi harkitsevansa tarkoin puuttuvatko he vanhemman aggressiiviseen ja uhkaavaan käytökseen, koska heidän mukaansa se saattaisi vaarantaa lapsen turvallisuuden perheessä:

”... Siinä joutuu ehkä olemaan enemmän vielä jotenkin sensitiivisempi sen kanssa, että millä tavalla suhtautuu niihin uhkauksiin. Mikä on lapselle turvallista?” (RIH1)

Sama haastateltava totesi myös, että mikäli sosiaalityöntekijä keskeyttäisi tapaamisen vanhemman/vanhempien asiattoman ja/tai aggressiivisen ja uhkaavan käytöksen vuoksi, oli riskinä, että uutta tapaamista ei saataisi sovittua:

”Mutta siinä on monesti se, että sen takia, syy miksi niitä ei sitten katkasta (tapaamista) niin, no yksin on ainakin se, että saako sitä seuraavaa (tapaamista).” (RIH1)

Sosiaalityöntekijä perusteli asiakasväkivallan sietämistä tilanteissa, missä lapsen asema saattaisi puuttumisen seurauksena vaarantua. Vanhemman aggressiivinen ja uhkaava käytös viranomaista kohtaan antaa perusteen lastensuojelulliseen huoleen – riski sille, että vanhempi käyttäytyy aggressiivisesti myös kotitilanteissa, on olemassa. Väkivaltaan puuttumisen ajatellaan lisäävän väkivallan riskiä lapsen kannalta vanhemman provosoituessa entisestään. Toinen sosiaalityöntekijä pohtii, lisääntykö väkivallan riski lastensuojelun intervention jatkamisen vuoksi:

”...Jos sä menet jonnekin ja siellä käyttäydytään aggressiivisesti, niin muuttuuko se tilanne vielä pahemmaksi, jos sä vielä yrität niitä heidän lapsia suojella.”(R3H2)

Samansuuntaisesti pohtii myös sosiaalityöntekijä, joka kertoi vastentahtoisten huostaanottojen kohdalla käyttävänsä sijoituksen valmisteluun ja vanhempien kanssa työskentelyyn riittävästi aikaa välttääkseen väkivallan uhkaa ja/tai sille altistumista. Tämä tarkoitti käytännössä sitä, että lapsen sijoitus viivästyy:

”Huomaan kyllä erittäin selvästi, että lykkään ja työskentelen pidempään ja ajattelen, että se ei ole vaarallista, jos se (sijoituksen toteutuminen) kestää kolme kuukautta pidempään.” (R1H3, suom. MM)

Haastateltava koki, että sosiaalityöntekijöiden on suojeltava myös itseään erityisesti asuessaan ja tehdessä työtä pienemmällä paikkakunnalla, missä asiakkaita kohtaa myös vapaa-ajalla. Hänen mukaansa oli arvioitava tarkkaan, milloin oli vastentahtoisen ja kiireellisesti toimeenpantavan lastensuojelun intervention tarve, koska silloin aiheutettiin myös riski altistua asiakasväkivallalle. Toisaalta (lievää) asiakasväkivaltaa siedettiin yhteistyösuhteen luomiseksi tai säilyttämiseksi ja lapsen suojelemiseksi, toisaalta lastensuojelun interventioita vältettiin tai ne viivästivät asiakasväkivallan tai sen uhan vuoksi. Maaseudulla lastensuojelun sosiaalityöntekijät kohtaavat enemmän uhkailua verrattuna taajamaan ja uhkailu jää myös helpommin raportoimatta, koska sosiaalityöntekijä ja asiakas tuntevat toisensa myös asiakassuhteen ulkopuolella (Koritsas ym. 2008, 266-267).

Lastensuojelun työntekijöiltä vaaditaan konkreettisia tuloksia työskentelemällä usein vastentahtoisten ja vastahankaisten vanhempien kanssa, kuten asiakasvanhempien, joilla on taustallaan rikollisuutta, päihteidenkäyttöä ja psyykkisiä sairauksia. Mikäli tarkoituksenmukaisen suhteen luominen asiakasvanhempiin ja lapseen epäonnistuu, tulkitaan tämä usein sosiaalityöntekijät epäonnistumiseksi. (Hunt ym. 2016, 7.) Yksi sosiaalityöntekijöistä kuvasi aggressiivisten vanhempien kanssa työskentelyyn liittyviä tunteita seuraavasti:

”ja sitt tammönen, että ei, että on aika yksin ja ei pysty auttamaan. Ja jos ei pysty auttamaan tätä lasta niin tulee myöskin sellanen ”mä olen epäonnistunut”. (RIH3)

Jotta lapsi/lapset tulevat suojelluksi aggressiivisista ja uhkaavista vanhemmistaan huolimatta (tai juuri sen vuoksi), on esimiestason tuki tärkeä (Hunt ym. 2016, 8). Suurin osa (noin kaksi kolmasosaa) sosiaalityöntekijöistä koki esimies- ja organisaation tuen riittämättömäksi. Organisaation ja esimiehen tuki aggressiivisten ja yhteistyöhaluttomien vanhempien kanssa on erityiseen tärkeää. Lapsen lastensuojelun tarve on pystyttävä selvittämään yhteistyöhaluttomuudesta ja aggressiivisuudesta huolimatta. Mikäli lastensuojelun tarve on ilmeinen, on arvioitava, vaarantuuko lapsen kasvu ja kehitys vakavasti, kun avohuollon tukitoimia ei päästä toteuttamaan vanhempien vastustuksen vuoksi. Nämä ovat erittäin haastavia tilanteita, missä esimies ja viranomaisyhteistyö ovat tärkeässä roolissa lapsen suojelemisen toteuttamiseksi.

5.5 Työyhteisöjen erilaiset suhtautumistavat asiakasväkivaltaan

Haastattelemissani kolmessa lastensuojelun työyhteisössä vallitsi kullekin työyhteisölle ominainen tapa suhtautua asiakasväkivaltaan. Olen nimennyt erilaiset suhtautumistavat seuraavasti:

- a) korkea toleranssi
- b) ambivalenssi
- c) nollatoleranssi

Ryhmien sisällä oli vaihtelua, mutta vallitsevana oli kuitenkin kussakin ryhmässä heille ominainen suhtautumistapa. Alla kuvaan kutakin suhtautumistapaa, minkä jälkeen käsittelen työyhteisöille yhteisiä piirteitä asiakasväkivallan määrittelyssä ja siihen suhtautumisessa. Käytän analyysin teoreettisena näkökulmana ammatillisen habituksen käsitettä (Virkki 2008a, 2008b) ja refleksiivistä prosessia, missä asenne ja toiminta asiakasväkivaltaan muotoutuu ja muuttuu (Tzafrir ym. 2013).

a) Korkea toleranssi

Ryhmähaastattelussa, missä toleranssi asiakasväkivaltaan (erityisesti lievään) oli korkea, oli osallisena kolme erään kunnan lastensuojelun sosiaalityöntekijää ja/tai sosiaalityöntekijän virkaa tekevää. Haastatteluun osallistuneista kaksi toimi sijaishuollon tiimissä ja yksi avohuollon tiimissä. Ryhmähaastattelussa oli havaittavissa, että kaksi kolmesta osallistujasta suhtautui asiakasväkivaltaan korkealla toleranssilla ja kolmas vaikutti mukautuvan tähän asenteeseen. Toisten asenteeseen mukautuminen tulee ilmi ryhmähaastattelun alussa, kun suhteellisen vähän aikaa lastensuojelun sosiaalityössä ollut sosiaalityöntekijä kertoi henkisen väkivallan ja uhkailun esiintymisen useudesta ja siitä, miten hänen käsityksensä asiakasväkivallasta oli laajentunut fyysisestä väkivallasta huomioimaan myös henkisen. Tähän kaksi muuta sosiaalityöntekijää kommentoivat seuraavilla puheenvuoroilla:

- *”Se on kauheen vaikee määritellä, millon se muuttuu väkivallan puolelle, haastavampaa vielä ehkä vanhempien kohdalla.” (R3H3)*
...
- *”Ja jotenkin ehkä se myöskin, että oma suodatin, että.. muistaa sillon etenkin alkuaikoina, että sä otat ne niinku ehkä jotenkin henkilökohtasemmin. Nykyään ne menee toisesta korvasta ulos, jaa-jaa että vaiko noin? Että jotenkin niinku niille ehkä turtuu...” (R3H1)*
- *”Se kuuluu vaan jotenkin työnkuvaan, vaikka vaarallinen ajatus onkin...” (R3H3)*
- *”Sama kun meillä on ne ohjeistukset siihen, että uhka- ja vaaratilanteet -lomakkeiden täyttäminen myös niinku verbaalisista uhkauksista ja muista niin... Sitten on kuitenkin niinku, että ai niin semmonenkin pitäis muistaa tehdä. Että se on jotenkin niinku, että kynnys sen tekemiseen niinku kasvaa. Ai toi oli tollanen perus vielä, että missä se raja menee, että montako oot tehny.”(R3H1)*

Kommentti henkisen asiakasväkivallan määrittelyn vaikeudesta sisältää ajatuksen siitä, että on olemassa sellaista aggressiivista käytöstä, jota ei pidä määritellä väkivallaksi ja joka näin ollen on toleranssin rajoissa. Seuraavat puheenvuorot normalisoivat asiakasväkivallan työhön kuuluvaksi osaksi, jonka oppii sietämään työkokemuksen kertymisen myötä, ammatillisuuden lisääntyessä. Kun henkiselle väkivallalle ja uhkailulle altistuu usein, väkivallalle turtuu ja siitä tulee tavallista ja työhön

kuuluvaa (mm. Enosh & Tzafirir 2015, 981 ja Robson ym. 2014, 934). Väkivallan normalisoinnista tulee selviytymiskeino, johon kuuluu vahva uskomus siitä, että työhön väistämättä kuuluvan väkivallan kanssa pärjää – pärjääminen muodostuu olennaiseksi osaksi ammatillista habitusta (Virkki 2008a). Seuraavassa sitaatissa näkyy, miten keskustelun aloittanut sosiaalityöntekijä mukautui äskeisissä puheenvuoroissa esiin tulleeseen korkean toleranssin asenteseen:

- *No, mä oon tehny yhden, mutta sehän oli fyysinen sitten, että näistähän mä en ole tehny, koska mä en ajattele kuitenkaan, että koska mä olen niin vähän aikaa vasta ollu, että... enkä tiedä edes voisko sitä edes luokitella väkivallaksi, että se on jotenkin aika vaikeeta, että koska, missä se raja sitten menee,,, mutta mä,,, niin.. ja en myös niitä ehkä itteeni ottanu... että sitten kun tietää, että kenestä on kyse ja tietää ihmisen niin sitten tietää, ettei se ollutkaan ihan se...(R3H2)*

Sosiaalityöntekijä pyrki todistamaan ammatillisuuttaan vähäisestä työkokemuksestaan huolimatta kertomalla, ettei ollut raportoinut kokemaansa henkistä väkivaltaa, eikä ollut ottanut sitä henkilökohtaisesti. Hän kyseenalaisti myös voiko hänen kokemaansa määritellä asiakasväkivallaksi viitaten asiakkaan aggressiivisen käytöksen tahattomuuteen. Väkivaltaisuuden tahallisuus ja henkilökohtaisuuden aste nousevat tässä sitaatissa esiin asiakasväkivallan toleranssin rajoina, mikä on yhteneväistä Virkin haastatteluaineiston tulosten kanssa (2008a). Erityisesti henkilökohtaisuuden aste määrittyy myös myöhemmässä keskustelussa tärkeäksi toleranssin rajapinnaksi. Käsittelen aluksi kuitenkin väkivallan normalisointiin liittyvää keskustelua, joka kiteytyi sosiaalityöntekijältä vaadittavaan persoonaan, ominaisuuksiin, joita yksilöllä on tai ei ole. Toisaalta haastateltavat toivat esiin työkokemuksen kertymisen ja tietynlaisen turtumisen merkitystä väkivallan sietämisessä ja toisaalta he kuvasivat sosiaalityöntekijältä vaadittavaa tietynlaista persoona, jotta väkivallan ja ylipäänsä lastensuojelun sosiaalityössä pärjää:

”Että kyllä se niinku vaatii sellasen niinku, että mä niinku ajattelen, että turha hakeutua lastensuojeluun töihin ja sitten todeta, että en mä uskalla tai, että tää vaatii tietynlaista rämäpäisyyttä ehkä.”(R3H1)

Yllä sosiaalityöntekijältä vaadittavaa persoona kuvattiin ”rämpäiseksi” ja seuraavassa asiakasväkivallan jälkihoitoon liittyvässä kommentissa ”ronskiksi”:

”Ei terveydenhuollon psykologilla koskaan ole ollu sitä kokemusta ja lähtee sillä psykologin äänellä kyselemään, niin ei se tällasta ronskii työntekijää monesti niinku tue siinä kohtaa.” (R3H3).

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän ei kuulunut myöskään ”ottaa itteensä” asiakkaan väkivaltaista käyttäytymistä eikä hän saa pelätä:

”Mä olen aina ajatellu, että se vaatii tietynlaisen henkilön, joka pystyy lastensuojelussa työskentelemään, jotta se ei vaikuttaisi hyvinvointiin. Jos sä olet jotenkin sellanen, että sä otat ittees, kyllä se sitte varmaan vaikuttaakin ja sä pohdit niitä asioita, ja sä mietit niitä koko ajan kotona, ja sä pelkääät.” (R3H2).

Lastensuojelun sosiaalityöntekijältä vaadittava persoonallisuus määrittyi kyvyksi pitää henkilökohtaisuuden aste suhteessa asiakasväkivaltaan mahdollisimman matalana. Kyvyn pystyi osin oppimaan työkokemuksen myötä, mutta suurimmaksi osaksi sosiaalityöntekijät määrittivät sen sisäsyntyiseksi ominaisuudeksi.

Seuraava keskusteluosio kuvaa lastensuojelun sosiaalityöntekijältä vaadittavia sisäsyntyisiä ominaisuuksia, joita ovat vahvuus ja pelottomuus asiakasväkivallan edessä:

- *”Me ollaan suhtauduttu varmaan siihen työntekijän vaihtamiseen tosi nihkeesti, että jotenkin se on semmonen erävoitto sille aggressiiviselle asiakkaalle, jos se saa sen yhen sossun uuvutettua tai peloteltua. Että kyllä me sitten lisätään työparii tai semmosesta ehkä mieluummin.” (R3H1)*

- ”Jos vaan työntekijä pystyy ja haluaa, että tietty jos sitten on niin, mutta ei semmosii ole montaa ollu...”(R3H3)
- ”Ei kauheen moni ole...”(R3H1)

Asiakasväkivalta sai tässä ryhmässä myös yhden uhrin syylistämiseen liittyvän ja muutaman tekijää oikeuttavan selityksen, mutta ne jäivät normalisointiin verrattuna vähäisiksi. Asiakasväkivaltaa normalisoimalla toleranssia asiakasväkivallan suhteen nostetaan, mutta samalla määritellään raja sellaiselle väkivallalle, jota ei voi hyväksyä (Virkki 2008a, 256). Rajapinnaksi määrittyi henkilökohtaisuuden aste:

”.., Että kun uhkaillaan, niin sitä kyllä tapahtuu aika usein ja mullekin on sattunu, että ihan uhataan tappamisellakin. Mutta mä ajattelen, että se ei kuitenkaan, että kyllähän se on mielessä, mutta se ei kuitenkaan ole menny henkilökohtaiselle tasolle. Että jos menis silleen, että tullaan kotiin ja näin, niin mä ajattelen, että siinä se vaikuttais enemmän, kun mitä tällaset niinku...”(R3H1)

Sama sosiaalityöntekijä jatkoi vielä, että omaan kotiin konkreettisesti sijoittuvat ja omaa perhettä koskevat uhkaukset olivat sellaisia, joita hän ei sietänyt eikä kestänyt. Työminää koskevat uhkaukset kuuluvat sosiaalityöntekijän työnkuvaan, mutta raja ylittyy, kun uhka kohdistuu omaan kotiin ja perheeseen. Kun muu kuin omaa kotia ja perhettä koskeva henkilökohtainen väkivalta siedetään ja keitetään, voidaan perustellusti todeta toleranssin suhteessa asiakasväkivaltaan olevan korkea.

Korkean toleranssin suhtautumistavassa on samankaltaisia piirteitä, kuin asiakasvaltaan liittyvän suhtautumistavan ja ammatillisen habituksen muutosta kuvaavan refleksiivisen prosessin ensimmäisessä vaiheessa. Väkivaltaa rationalisoidaan normalisoimalla se työhön kuuluvaksi ja selittämällä se asiakkaan pahasta olost kumpuavaksi. Korkea toleranssi vaatii sosiaalityöntekijältä omien tunteiden aktiivista hallintaa. Tunteiden hallinta kuvastui ryhmähaastattelussa myös

asiakasväkivallan herättämien tunnereaktioihin liittyvän puheen vähäisyytenä tai puuttumisena kokonaan.

Kyseisen kunnan organisaatiossa asiakasväkivalta tunnustettiin ongelmana, siihen puuttumiseen oli selkeät toimintaohjeet ja väkivallan ehkäisemiseksi järjestettiin säännöllisiä koulutuksia. Asiakasväkivallan tunnustaminen ja siihen puuttuminen olivat seurausta lastensuojelun sosiaalityössä tapahtuneesta graavista fyysisestä väkivallasta (väkivalta oli kohdistunut sijaisvanhempaan ja se oli tapahtunut lastensuojelun asiakasneuvottelussa kunnan virastotalossa). Ryhmähaastatteluun osallistuneet sosiaalityöntekijät kertoivat miten he omalla toiminnallaan pyrkivät ehkäisemään väkivaltaa, välttivät riskitilanteita ja rajoittivat asiakkaan asiatonta käytöstä. Silti toleranssi erityisesti henkisen väkivallan ja uhkailun suhteen oli korkea.

b) Ambivalenssi

”On aika ihanaa vain istua tässä ja pohdiskella.” (R1H2, suom. MM)

Yllä oleva sitaatti kuvaa ambivalentiksi suhtautumistavaksi nimeämäni työyhteisön tunnelmaa hyvin. Keskustelu asiakasväkivallasta ilmiönä oli hyvin monitahoista verrattuna kahteen muuhun työyhteisöön. Vastauksia enemmän esitettiin kysymyksiä ja pohdiskelevia puheenvuoroja asiakasväkivallan määrittelyn vaikeudesta ja siihen johtavista syistä. Keskustelun ilmapiiri oli salliva eri näkökulmien ja mielipiteiden esittämisen suhteen, eikä tiukkaa rajaa asiakasväkivallan suhteen tehty. Vaikka tässä ryhmässä asiakasväkivalta sai eniten erilaisia selityksiä, niin uhria syyllistäviä, tekijää oikeuttavia kuin väkivaltaa normalisoiviakin, keskustelu liikkui myös asiakasväkivallan herättämissä tunnereaktioissa ja tiedostamisen ja kognitiivisen uudelleen arvioinnin vaiheilla asiakasväkivaltaan liittyvän asenteen suhteen. Ryhmässä koettiin muutoksen tarvetta olla tiukempi asiakasväkivaltaan puuttumisessa. Toisaalta keskustelu ajautui yhä uudelleen asiakasväkivaltaa selittäviin tekijöihin, jopa niin, että sosiaalityöntekijät havahtuivat siihen itse.

Myös henkisen väkivallan ja uhkailun määrittelyn vaikeutta pohdittiin ja siitä käytettiin monia puheenvuoroja:

”Missä menee raja asiattoman käytöksen ja milloin se muuttuu väkivallaksi? Milloin sen voi määritellä niin? Koska sanallista uhkaa on kyllä työssämme paljon. Fyysinen on konkreettista, mutta psyykinen on aina vaikea määritellä.” (R1H3, suom. MM)

Kuten korkean toleranssin ryhmässä yllä olevassa sitaatissa pohditaan milloin asiakkaan asiaton tai aggressiivinen käytös menee toleranssin rajan yli ja se voidaan määritellä väkivallaksi. Yllä olevassa sitaatissa esiintyy väkivallan eri muotoja: asiaton käytös, uhkaukset, fyysinen ja psyykinen väkivalta ja sosiaalityöntekijä pohtii, voidaanko kaikkia niitä määritellä varsinaiseksi väkivallaksi. Henkiseen väkivaltaan ja uhkailun määrittelyyn liittyvä keskustelu oli ryhmässä monitahoista. Keskustelussa kuvattiin asiakastilanteita, missä väkivallan uhka oli hyvin hienovaraista, ennemminkin puheen sävyyn ja eleisiin liittyvä, eikä sanoiksi puettu:

”Asiakkaat, jotka itse asiassa... käyttäytyvät varsin asiallisesti, mutta aistittavissa on sellainen epämiellyttävä sävy koko ajan, sarkasmia tai sitä ei tiedä oikein, miten sitä toimisi, koska kuljetaan niinku sellasella ohuella nuoralla, juuri sen rajoilla, että kohta voi alkaa tapahtua.” (R1H2, suom. MM)

Toinen sosiaalityöntekijä ryhmässä kuvasi samanlaista aggressiivisuuden ja uhkaavuuden sävyä asiakkaan puheessa, joka ei kuitenkaan saanut varsinaista sanallista muotoa, johon olisi voinut puuttua. Asiakas pysytteli tietoisesti sallitun käytöksen rajoissa, mutta sosiaalityöntekijät kuvasivat hillityn aggressiivisuuden olevan silti kuormittavaa. Samantyyppisestä sallitun rajoilla pysyttelevästä aggressiivisuudesta kerrottiin myös muissa haastatteluryhmissä yksittäisinä kommentteina. Haastateltava R1H2 kertoi myös siitä, miten myös oma vointi ja/tai mieliala vaikutti siihen, miten asiakkaan niin sanallinen kuin sanatonkin viestintä kosketti tai jätti koskettamatta työntekijää henkilökohtaisella tasolla:

”Sitten ajattelen omaa tilannetta ja vointia tai mielialaa tai millainen muuten on... että miksi välillä kokee... että tuntuu epämiellyttävältä ja ehkä uhkaavalta, mutta sitten kun yrittää kuvailla sitä, niin ehkä siinä ei ole sellaista uhkaa, mihin voisi puuttua, vaan se jää sellaiselle tunnetasolle ja miksi niin tapahtuu? Että joskus sen voi vain sivuuttaa ja se ei herätä mitään ja tilanteesta voi mennä eteenpäin ja joskus siitä syntyy erittäin epämiellyttävä tunne ja olo.” (R1H2, suom. MM)

Korkean toleranssin ryhmässä asiakasväkivallan henkilökohtaisuuden aste määrittyi sosiaalityöntekijän persoonan ominaisuuksista johtuvaksi sekä toisaalta asiaksi, jota voi ”harjoitella” ja jossa kehittyi (turtuu) työvuosien myötä. Ambivalentissa suhtautumistavassa henkilökohtaisuuden asteen määrittyminen liittyi vointiin ja elämäntilanteeseen eli ei niinkään yksilön pysyvään ominaisuuteen. Joka tapauksessa asiakasväkivalta sai selityksensä sosiaalityöntekijästä johtuvasta seikasta/seikoista ja tämä piilottaa erityisesti henkistä väkivaltaa ja uhkailua.

Asiakasväkivaltaa selitettiin tässä ryhmässä myös asiakkaasta johtuvilla syillä: elämänhistorialla, vaikealla elämäntilanteella, päihde- ja mielenterveysongelmilla, avun tarpeella ja niin edelleen. Sosiaalityöntekijät selittivät ja oikeuttivat asiakkaan väkivaltaisuutta myös lastensuojelun sosiaalityön luonteella. He kuvasivat asiakkaan olevan tietoinen ja peloissaan lastensuojelun sosiaalityöntekijän hallussa olevasta viranomaisvallasta johtuen osin lastensuojelun kielteisestä julkisuuskuvasta ja julkisuudessa kielteisesti esitetyistä huostaanottotarinoista. Asiakkaan väkivaltainen käytös selittyi näin tarpeella puolustautua ”hyökkäämällä”:

”Me puutumme heidän lapsensa elämään. Ajattelen, että heidän (vanhempien) täytyy välillä saada purkaa tuntojaan.” (R1H3, suom. MM)

Kun väkivaltaa selitetään lastensuojelun työn luonteella, sitä samalla normalisoidaan työhön kuuluvaksi ja se saattaa nostaa asiakasväkivallan toleranssia. Kaiken kaikkiaan niin uhria syyllistäviä, tekijää oikeuttavia kuin väkivaltaa normalisoiviakin selityksiä esiintyi runsaasti ambivalentissa suhtautumistavassa. Ryhmä oli pohdiskelleva ja keskustelevala ja salliva ilmapiiriltään, mutta sama

sallivuus ja ymmärtäminen koskivat myös väkivaltaista asiakasta. Sosiaalityöntekijät olivat ajoittain tietoisia tästä todeten seuraavaa:

”Joo, nyt yritämme taas ymmärtää miksi!” (R1H2, suom. MM)

”Niihin ei saa ikinä turtua niin paljon niihin tilanteisiin, että vähättelee sitä väkivallan niinku olemassa oloa. ... Että pitäis aina kuitenkin vähän enemmän olla varustautunut siihen, että ne on turvalliset ne puitteet.” (R1H1).

Sosiaalityöntekijät liikkuvat refleksiivisen prosessin ensimmäisessä vaiheessa eli väkivallan rationalisoinnissa, mutta toisaalta he ajoittain olivat kolmannella tasolla, tietoisuuden ja kognitiivisen uudelleen arvioinnin vaiheessa:

”... Ei tarvitse ihan kaikkea kuunnella, vaan kyllä voi (keskeyttää tapaamisen).” (R1H3, suom. MM)

Työryhmässä oli koettu asiakasväkivaltaa ja sen herättämiä tunteita ja vaikutuksia niin henkilökohtaiseen kuin työelämäänkin käytiin läpi. Uhrin syyllistämiseen liittyviä selityksiä oli vähän ja niihin liittyen kommentoitiin, että työkokemuksen lisääntyessä, ovat itsesyytökset jääneet taka-alalle ja ymmärrys siitä, että asiakas oli väkivaltainen riippumatta itsestä tai omasta toiminnasta, oli kasvanut. Turtumista asiakasväkivallalle haluttiin varoa. Käytännön toiminnan osalta työryhmässä ei kuitenkaan oltu saavutettu vielä tilannetta, että nollatoleranssin linjasta suhteessa asiakasväkivaltaan olisi sovittu. Ryhmähaastattelussa ilmeni myös, että organisaatiossa väkivallan ehkäisyyn ei ollut olemassa riittävää tukea ja ymmärrys ongelman laajuudesta ja vakavuudesta oli puutteellinen. Ambivalentissa suhtautumistavassa konkretisoituu mielestäni se, miten haastavaa ja hidasta ammatillisen habituksen muuttaminen on. Asiakasväkivallan toleranssia nostavat selitysmallit nousevat luontevuudessaan ikään kuin sosiaalityöntekijöiden selkärangasta ja sosiaalityöntekijät palasivat ryhmähaastattelussa näihin selityksiin toistuvasti.

c) Nollatoleranssi

Nollatoleranssista puhuttiin työyhteisössä, jossa nollatoleranssiin perustuvasta linjauksesta oli sovittu yhteisesti. Nollatoleranssin perustuvasta toimintakulttuurista puuttuu sosiaalityön tutkimusta, mutta siitä on käyty kansainvälisesti vilkasta keskustelua sairaanhoidon kentällä. Nollatoleranssi on saanut alkunsa Yhdysvalloista ja on sieltä levinnyt hallitusten toimintapolitiikkana esimerkiksi Iso-Britanniaan, Australiaan ja Uuteen Seelantiin, minkä tarkoituksena on asettaa uudet rajat käytökselle, jota hoiva-alan työntekijöiden ei tarvitse työssään sietää (Wand & Coulson 2006). Nollatoleranssin linjaus oli haastattelemassani työyhteisössä seurausta graavista fyysisestä asiakasväkivallasta, jonka uhriksi yksi sosiaalityöntekijöistä oli joutunut. Ryhmähaastattelussa kuvautui se, miten yhdelle sen jäsenelle tapahtunut fyysinen asiakasväkivalta oli koskettanut koko yhteisöä ja miten se oli käynnistänyt refleksiivisen prosessin sosiaalityöntekijöiden keskinäisessä työyhteisössä riippumatta esimiehen ja organisaatiossa vallitsevasta osin asiakasväkivaltaa vähättelevästä kulttuurista. Refleksiivisen prosessin seurauksena sosiaalityöntekijöiden ammatillinen habitus oli muuttunut ja he olivat muuttaneet toimintaansa myös käytännön tasolla.

Nollatoleranssin suhtautumistapa kuvastuu hyvin esimerkiksi seuraavasta sitaatista:

”joku kun seuraavan kerran mulle ilmasee (uhkauksen) __, se on välittömästi __, mä olen niin lopen kyllästynyt siihen niinku niitten uhkailujen kuuntelemiseen, __ mun mielestä meidän ei tarvi, tää on muutenkin ihan riittävän raskasta”(R2H3)

Tässä ryhmässä ei henkisen väkivallan määrittelyn vaikeudesta käytetty juurikaan puheenvuoroja, vaan linjattiin seuraavasti:

”jos lähtee tulkitsemaan, niin se on aika loputon tie. Sitten sä joudut ite sitä käsittelemään ihan turhaan.(R2H2)

Eräs ryhmän jäsen käytti yhden pohdiskelevan puheenvuoron liittyen rajaan asiakkaan tunteenomaiseen käytöksen ja väkivaltaisen käytöksen välillä:

”Ku asiakas voi hermostua niinku, mutta se ei ole välttämättä, se liittyy siihen tilanteeseen, että se menee ohi ja se ei ookaan sellasta uhkaavaa, vaan se auttaa niinku selvittää sen asian. Sitten on sellasta niinku, joka menee sitten niinku yli sen. Se pitää sitten vaan huomata että missä mennään. Sitte tietysti niinku että just tollasee fyysiseen, ne on tietenkin niinku törkeempiä, kun noi henkisen puolen on monimutkasempia, kun on sellasia, jotka osaa niinku aikailla häiritä niinku sillee just ett pysyy siinä, ettei ylitä sitä. Asiakkaat osaa, pysyttelee siinä, että se häiritsee sitä henkistä... ettei se näytä välttämättä väärältä.”(R2H2).

Tässä puheenvuorossa pohdiskellaan henkisen asiakasväkivallan määrittelyn ja siihen puuttumisen vaikeutta, mikä oli vallitsevaa ambivalentissa suhtautumistavassa. Puheenvuoroa seurasi kommentti työyhteisössä sovitusta nollatoleranssista asiakasväkivallan suhteen ja siitä, että asiakasväkivaltaa ei pidä vähätellä. Henkisen väkivallan määrittelyyn liittyvään keskusteluun ei tämän puheenvuoron jälkeen palattu, eikä siitä syntynyt yhteistä pohdintaa. Keskustelua sävytti yhteen jäsenen kohdistunut graavi fyysinen väkivalta asiakasnuoren taholta, mikä oli johtanut työntekijöiden keskeiseen sopimukseen, että asiakasväkivaltaa ei siedetty missään muodossa. Useat puheenvuorot kuvasivat ja perustelivat sovittua nollatoleranssi-linjaa ja sitä, miten asiakkaan asiattomaan ja uhkaavaan käytökseen puututtiin ja siihen tuli puuttua. Tähän keskusteluun osallistuivat kaikki haastateltavat omilla kokemuksillaan ja mielipiteillään.

Asiakkaan asiaton käytös määriteltiin myös asiakasväkivaltaan kuuluvaksi ja, että sitä ei tarvinnut eikä pitänyt sietää. Haastateltavat olivat hallittuun asiakkaan käytökseen puuttumisen kannalla lukuun ottamatta yhtä sosiaalityöntekijää, jonka mielipidettä kuvasin aiemmin (kts. s. 34). Muut haastateltavat kokivat, että työntekijän tunteiden näyttäminen ei ollut sallittua asiakastilanteissa. Eräs haastateltavista kertoi, että neuvottelussa nuori oli ”alkanut riehumaan” ja oli huoritellut häntä sekä

käyttäytynyt muutenkin asiattomasti. Sosiaalityöntekijä kertoi katkaisseensa tilanteen ja kuvasi tilannetta seuraavasti:

”Niin mä tiedä mistä, mulle vaan ihan totaalisesti riitti. ... mä vaan niinku huomasin ittestäni, että mulla vaan niinku tuli vaan se että nyt riitti. Ett mun ei tällasta tarvii kuunnella.”(R2H3)

Sama haastateltava totesi myös suhtautumisestaan uhkailuun seuraavaa:

”Mä olen myöskin sen ihan päätöksen tehny, että mä en kumartele yhtään bandidosta tai liivimiestä ylipäänsä. Pelotelkoot mua vaikka kuinka paljon, sitten nähdään oikeudessa.”(R2H3).

Asiattoman ja/tai uhkaavan puhelinkeskustelun osalta toinen haastateltava sanoi:

”Että sitten se vaan katkastaan. Että mä en kuuntele tätä, elikkä mä lopetan. Että yleensä mä aina varotan ensin, että jos sä et nyt lopeta niin mä en kauaa, mä suljen sitten tämän puhelimen. (R2H1)”

Kaikki haastatteluryhmän jäsenet kuvasivat puuttumistaan asiattomiin ja uhkaaviin asiakastilanteisiin. Asiakkaan asiattoman ja aggressiivisen käytöksen rajaamisen perustelu kiteytyy seuraavassa sitaatissa:

”Sit jos ollaan vaan sellasena roskasäkinä, niin sehän tarkoittaa vaan sitä, että miten se asiakas vois arvostaa meitä, jos me ei arvosteta itteämme.”(R2H3).

Nollatoleranssin linjauksen tehneessä työyhteisössä korostui asiakasväkivalta koko työyhteisöön vaikuttavana kokemuksena. Yhteen työyhteisön jäsenen kohdistunut raaka fyysinen väkivalta oli koskettanut ja vaikuttanut koko työyhteisöön. Sosiaalityöntekijät olisivat toivoneet, että väkivaltatilanne olisi käsitelty esimiehen ja muun organisaation toimesta myös työyhteisön tasolla ja he kokivat jääneensä ilman kaipaamaansa tukea asian käsittelyssä ja sen herättämissä tunteissa. Haastateltavat olivat pettyneitä siitä, että heidän työturvallisuutta parantavat muutokset olivat jääneet keskustelun tasolle. Sosiaalityöntekijöiden keskinäisessä työyhteisössä yhteisöllisyys ja yhteisöllinen vastuu korostuivat ja esimiehen ja organisaation tuki oli puutteellista asiakasväkivallan käsittelyssä. Sosiaalityöntekijät keskustelivat myös asiakasväkivallan vakavuuden tunnustamisen puutteesta muun muassa poliisi- ja oikeuslaitoksissa. Yksi haastateltavista kertoi aikomuksestaan julkistaa oman kokemuksensa asiakkaan uhkauksen etenemisestä rikosilmoituksesta oikeuden tuomioon, ajatuksenaan rohkaista sosiaalityöntekijöitä tekemään rikosilmoituksia kokemastaan asiakasväkivallasta.

4.4 Yhteistyöhön pyrkimisen ensisijaisuus ja väkivallan sietämisen velvoite

Luottamukseen perustuva asenne on hoivatyön ammatillisen habituksen ytimessä (Virkki 2008a). Orientaatio näkyi haastatteluaineistossani yhteistyöhön liittyvänä puheena ja yhteistyön saavuttamisella ja säilyttämisellä perusteltiin asiakasväkivallan sietämistä. Toimiva yhteistyösuhde lapsen vanhempien/muiden läheisten kanssa on olennaisessa osassa lastensuojelun sosiaalityössä ja sen tavoitteen toteuttamisessa. Lastensuojelun sosiaalityössä tavoitteena on taata lapselle turvallinen ja tasapainoiselle kehitykselle suotuisa kasvuympäristö. Ensisijaisesta on tukea vanhempia ja/tai lapsen ympärillä olevia muita aikuisia kasvatustehtävässään lastensuojelun avohuollon keinoin. Tarkoituksenani ei ole mitätöidä luottamuksellisen ja avoimen yhteistyösuhteen merkitystä ja sitä, etteikö se ole tavoiteltava asia lastensuojelun sosiaalityössä. Luottamukseen perustuvassa asenteessa, mitä yhteistyöhön liittyvä vaatimus myös edustaa, piilee kuitenkin vaarana, että sen perusteella toleranssi asiakasväkivallan suhteen kasvaa ja asiakasväkivalta saa selityksiä, jotka piilottavat tai oikeuttavat sille altistumisen.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan roolit niin lastensuojelun sosiaalityössä kuin hoivatyössä yleensä perustuvat kategorioihin apua tarvitsevista ja apua tarvitsevista (Virkki 2008a, 261). Seuraavassa sitaatissa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan toisilleen vastakkaiset roolit ja luottamuksen saavuttamisen välttämättömyys yhteistyön saavuttamiseksi tulevat esiin:

- *Joo, nyt yritämme taas ymmärtää miksi! (R1H2, suom. MM)*
- *Se on juuri ongelma. Ymmärrämmekö liikaa vai onko lähtökohta jo se, että olemme eri tasoilla ja kaukana toisistamme. Kun aloitamme, ennen kuin meillä on luottamus.” (R1H3, suom. MM)*

Asiakasväkivalta selittyy tässä tilanteella, missä luottamusta ei ole vielä saavutettu. Luottamuksen saavuttamiseksi sosiaalityöntekijät olivat valmiita sietämään henkistä väkivaltaa ja uhkailuakin. Aineistossani jokaisesta ryhmähaastattelussa esitettiin tämän kaltaisia ajatuksia: korkean toleranssin ja ambivalentin suhtautumistavan ryhmissä kaikki sosiaalityöntekijät ja nollatoleranssin ryhmässä yksi neljästä sosiaalityöntekijästä. Yllä oleva sitaatti oli ainoa, missä käytettiin sanaa luottamus, muissa kommentteissa puhuttiin yhteistyöstä, joka kuvautui mm. eteenpäin menemisellä:

”Tän mä olen vuosien varrella oppinu, ettei kannata heti jarruja tai katkoo mitään, ettei tiiä miten ne tilanteet muuttuu sitten. Että ne voi yhtäkkiä kääntyä ihan ylös alasin.... sen on hyvä kyllä, kun voi joskus puhua suunsa puhtaaksi, kun on sellanen paikka, mutta sitten se on niinku siinä ja sitten taas lähdetään niinku uudelleen eteenpäin. (R2H2)”

Asiakkaalla katsottiin olevan oikeus kielteisten tunteiden kuten vihaisuuden ilmaisemiseen. Osa sosiaalityöntekijöistä piti tärkeänä luottamuksen saavuttamisessa sitä, että asiakas saa kokemuksen kuulluksi tulemisesta, vaikka se tarkoittaisi asiattomuudelle ja henkiselle väkivallalle altistumista:

”Syntyy tietynlaista turhatumista ja sitten sitä sylkee suustaan vaikka mitä, mutta sitten kokous voi loppua kiitokseen siitä että sai apua ja sai puhua.” (R1H3, suom. MM)

Yhteistyösuhteen eli luottamuksen saavuttaminen nähtiin sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen kuuluvana taitona, joka ilmenee esimerkiksi seuraavassa sitaatissa:

”...Suurin osa meidän asiakkaista käyttäytyy ihan asiallisesti ja yhteistyössä. Jollei aina niin kyllä ne sitten talutellaan sinne yhteistyön puolelle.”(R3H1)

Väkivallan riskin tarkastelu ammatillisuuden kontekstissa antaa vaikutelman siitä, että riski on ammatillisuuteen kuuluvien taitojen avulla hallittavissa. Luottamukseen perustuvan orientaation mukaisesti sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen kuuluu luottamuksen herättäminen asiakkaassa ja vastaavasti asiakkaaseen luottaminen. Virkin (2008a, 254) haastatteluaineistossa joidenkin hoivatyön ammattilaisten mielestä ulkopuolinen kontrolli, esimerkiksi vartijoiden muodossa, viestii epäluottamuksesta. Omassa aineistossani kaikki sosiaalityöntekijät pitivät väkivallan ehkäisyyn liittyviä toimia tärkeinä ja kertoivat toteuttavansa niitä työssään. Vartija kutsuttiin paikalle tarvittaessa ja kynnyksen sille katsottiin olevan matala. Asiakkaan provosoimista saatettiin välttää sijoittamalla vartija läheiseen tilaan niin, ettei asiakas ollut vartijasta tietoinen. Asiakkaan tapaamiset suunniteltiin huomioiden mahdollinen väkivallan riski. Ennakoivista toimista huolimatta olemassa olevasta väkivallan riskistä oltiin tietoisia. Silti moni sosiaalityöntekijä perustelu erityisesti henkisen väkivallan ja uhkailun sietämistä yhteistyön saavuttamisella ja ylläpitämisellä. Väkivaltaan puuttumisesta uskottiin seuraavan yhteistyösuhteen menettäminen:

”Ett sitt jos tekee jonkunlainen rikosilmotus siihen, niin siihen menee se yhteistyö.”(R1H3)

Uskomus siitä, että luottamus menetetään, mikäli asiakkaan väkivaltaiseen käytökseen puututaan, vaikuttaa olevan aineistoni perusteella vahva myös lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden joukossa. Lastensuojelun sosiaalityössä kontrolli on olennaisesti läsnä työn arjessa ja käytännöissä. Virkin haastateltavat uskoivat voivansa hälventää kontrollin aiheuttamaa epäluottamusta ammattitaidollaan ja osoittamalla välittävänsä asiakkaasta ja hänen tilanteestaan (Virkki 2008a, 254). Asiakasväkivalta vahingoittaa uskoa siihen, että itse kykenee herättämään luottamusta ja luomaan luottamuksellisen suhteen asiakkaaseen. Luottamuksen vahingoittuessa saattaa se vahingoittaa vakavasti työntekijän

kykyä toimia ammatissaan ja siksi työntekijät pyrkivät säilyttämään luottamukseen perustuvan asenteensa. (mt. 2008a, 255.) Lievänä pidetyn henkisen väkivallan ja uhkailun kohdalla, niin ambivalentissa kuin korkean toleranssin suhtautumistavassa, sosiaalityöntekijät pyrkivät säilyttämään luottamukseen perustuvan asenteensa – sen, että he pystyvät ammattitaidollaan saamaan aikaan luottamuksellisen suhteen asiakkaaseen, jolloin yhteistyö mahdollistuu.

Kaikissa haastattelemissani työyhteisöissä oli koettu asiakasväkivaltaa ja mahdollisuus siihen, että luottamukseen perustuva asenne olisi vahingoittunut, oli olemassa. Korkean toleranssin ryhmässä asenne oli säilytetty asiakasväkivaltaa normalisoimalla. Ambivalentissa ryhmässä asenteen säilyttäminen perustui hyvin pitkälti tekijää oikeuttaviin selityksiin, mutta ryhmässä oli havaittavissa myös tietoisuutta siitä, että tekijää ymmärtävä ja oikeuttava asenne altistaa asiakasväkivallalle. Nollatoleranssin ryhmässä luottamuksen vahingoittuminen oli johtanut siihen perustuvan asenteen murtumiseen ja uudenlaisen asenteen muodostumiseen. Nollatoleranssiin perustuva suhtautumistapa asiakasväkivaltaan sisältää ajatuksen siitä, että yhteistyö asiakkaan kanssa on mahdollista, vaikka asiakkaan väkivaltaiseen ja aggressiiviseen käytökseen puututaan ja sitä ei hyväksytä:

”Jos sä et ole hiljaa niin tää neuvottelu loppuu. Tässä ei ole niinku mitään muuta vaihtoehtoa. Ett jotenkin mun mielestä meidän pitää rajata asiakkaita. Et ei voi ajatella, että me niinku vaan ett jotkut täällä riehuu ja huutaa. Niinku kuvittelee saavansa asiansa läpi sillä huutamisella.” (R2H3)

Asiakkaalle ei anneta vahvistusta sille, että aggressiivinen käyttäytyminen on hyödyllistä ja toimivaa, vaan päinvastoin. Viesti asiakkaalle on tällöin se, että aggressiivisella ja väkivaltaisella käytöksellä asiat eivät etene. Luottamukseen ensisijaisuutta korostavassa asenteessa asiakas puolestaan saattaa saada vahvistusta sille, että hänen aggressiivinen käytöksensä on sallittua. Asiakkaan väkivaltaisen käytöksen ymmärtäminen avun tarpeeksi saattaa tehdä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisestä suhteesta lapsen ja aikuisen suhteen kaltaisen. Lapselta ei odoteta käytöksen ja tunteiden hallintaa siinä määrin kuin aikuiselta. Asiakkaan käytöksen rajaaminen voidaan ajatella olevan hänen tunteita ja arvojaan arvostavaa – hän on aikuinen, joka kykenee kontrolloimaan käytöstään. (Virkki 2008b, 80.)

5 POHDINTA

Keskeisimpänä tavoitteena tutkielmassani oli selvittää, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät määrittelevät asiakasväkivallan ja missä määrin he sietävät sitä työhön kuuluvana osana. Tavoitteenani oli tuoda esiin asiakasväkivaltaa piilottavia selitysmalleja ja edistää nollatoleranssiin perustuvaa suhtautumistapaa lastensuojelun sosiaalityössä. Oletin, että aineiston laadullisessa sisällönanalyysissä saan tukea sille, että asiakasväkivalta hyväksytään edelleen osana lastensuojelun sosiaalityötä ja, että asiakkaan aggressiiviseen ja uhkaavaan käytökseen ei riittävästi puututa, vaan sosiaalityöntekijät sietävät sitä oman hyvinvointinsa kustannuksella. Odottamattani keskeisimmäksi löydökseksi nousi yksilöllisten suhtautumistapojen sijaan sosiaalityöntekijöiden keskinäisten työyhteisöjen suhtautumistavat ja niiden erot. Jokaisessa ryhmähaastattelussa oli havaittavissa kullekin työyhteisölle ominainen tapa suhtautua asiakasväkivaltaan: nollatoleranssiin ja korkeaan toleranssiin perustuvat ja näiden välille asettuva ambivalenssi suhtautumistapa. Sosiaalityöntekijöiden keskinäisessä työyhteisössä vallitsevasta kulttuurista ja asenteista ei ole olemassa aikaisempaa tutkimusta. Avaan seuraavaksi ryhmähaastattelujen vuorovaikutusta kuvatakseni miten ryhmissä vallitsevat suhtautumistavat tulivat esiin ja perustellakseni, ettei kyse ollut (vain) vahvoista yksilön mielipiteistä, joihin muut ryhmähaastattelutilanteessa mukautuivat.

Korkean toleranssin ryhmässä kaksi kolmesta ryhmähaastatteluun osallistuneesta sosiaalityöntekijästä kuului sijaishuollon tiimiin ja yksi avohuollon tiimiin ko. kunnassa. Sijaishuollon tiimin sosiaalityöntekijät toivat esiin korkean toleranssin suhtautumistapaan liittyviä määritelmiä asiakasväkivallasta ja avohuollon sosiaalityöntekijä vaikutti mukautuvan tähän suhtautumistapaan haastattelutilanteessa. Avohuollon sosiaalityöntekijällä oli vähemmän työkokemusta kuin kahdella muulla sosiaalityöntekijällä. On ymmärrettävää, että hän haastattelutilanteessa mukautui kahden kokeneemman sosiaalityöntekijän asenteisiin. Nollatoleranssin ryhmässä puolestaan yksi sosiaalityöntekijä pohdiskeli muista poiketen, miten vaikea henkistä väkivaltaa on määritellä, jolloin myös puuttumisen raja on häilyvä. Toinen sosiaalityöntekijä huomautti hänelle työyhteisötasolla tehdystä nollatoleranssin linjauksesta ja siitä, että tulkinnan ei pitäisi jäädä vain työntekijän vastuulle. Hän myös muistutti yhteen työyhteisön sosiaalityöntekijään kohdistuneesta graavista fyysisestä asiakasväkivallasta. Näin henkisen väkivallan määrittelyn vaikeudesta ei syntynyt keskustelua. Varsinaista mukautumista ei mielestäni nollatoleranssin ryhmässä esiintynyt, vaan kyseinen pohdiskelevamman puheenvuoron pitänyt sosiaalityöntekijä säilytti oman näkemyksensä siitä, että on valmis tekemään poikkeuksia yksittäisissä asiakastilanteissa (ja lievän asiakasväkivallan kohdalla) nollatoleranssin linjasta. Yksilöhaastattelut olisivat täydentäneet aineistoani ja tarjonneet mahdollisuuden vertailla yksilön ja toisaalta työyhteisön suhtautumistapoja. Erityisesti korkean toleranssin ryhmässä on mielestäni havaittavissa mukautumista kokeneimpien sosiaalityöntekijöiden asenteeseen ja suhtautumistapaan. Muissa haastatteluryhmissä on mukautumista havainnut. Mielestäni löydökseni kussakin työyhteisössä vallitsevasta suhtautumistavasta eivät ole selitettävissä vahvan yksilön mielipiteen vaikutuksella, vaan tulos kertoo laajemmin työyhteisön kulttuurin vaikutuksesta yksittäisen sosiaalityöntekijän suhtautumistapaan ja ammatilliseen habitukseen.

Sosiaalityöntekijöiden keskinäisen työyhteisön suhtautumistapa poikkesi aineistossani kunnan organisaation asenteesta ja toimintakulttuurista asiakasväkivaltaa kohtaan. Nollatoleranssin ryhmässä sosiaalityöntekijät kokivat esimiehen ja organisaation tuen riittämättömäksi ja yksilöllistäväksi, kun korkean toleranssin ryhmässä sosiaalityöntekijät kertoivat puolestaan organisaationsa toimiviksi kokemistaan asiakasväkivallan ehkäisyyn tähtäävistä ja jälkikäsitteilyyn liittyvistä käytännöistä. Korkean toleranssin ryhmässä tapahtunut graavi fyysinen väkivaltatilanne oli koskettanut koko organisaatiota, koska se oli tapahtunut lastensuojelun ja kunnan hallinnon yhteisissä tiloissa. Sosiaalityöntekijät arvelivat, että tapahtuma ei olisi aiheuttanut niin laajoja väkivallan ehkäisyyn ja siihen puuttumiseen liittyviä toimia, mikäli lastensuojelulla olisi ollut muusta kunnan hallinnosta

erilliset toimitilat. Sosiaalityöntekijöiden korkean toleranssi asiakasväkivaltaa kohtaan eroaa organisaation yleisestä linjasta ja toimintakäytännöistä. On mahdollista, että väkivaltatilanteen herättämä tunnereaktio ei ollut riittävän vahva, koska se väkivalta ei ollut kohdistunut suoraan sosiaalityöntekijään, eikä näin asettanut sosiaalityöntekijöiden asenteita ja ammatillista habitusta uudelleen arvioinnin kohteeksi.

Kuten olin oletanut, sosiaalityöntekijät normalisoivat puheessaan asiakasväkivaltaa ja perustelivat sitä niin itsesyytöksillä kuin tekijää oikeuttavilla syillä. Asiakasväkivalta sai sitä normalisoivia, vähätteleviä ja piilottavia selityksiä korkean toleranssin ja ambivalentissa suhtautumistavassa. Itsesyytöksiin liittyviä selityksiä oli vähän, mutta sen sijaan tekijää oikeuttavia selityksiä esitettiin varsinkin ambivalentissa ryhmässä. Pohdin, että itsesyytökset kyseenalaistavat sosiaalityöntekijän ammatillisuutta ja siksi itsesyytöksiin perustuvia selityksiä ei ehkä haluta tuoda esiin ryhmähaastattelutilanteessa. Tekijää oikeuttavat selitykset sen sijaan tukevat sosiaalityöntekijän käsitystä omasta ammatillisuudesta. Ambivalentissa ryhmässä oltiin mielestäni osittain tietoisia asiakasväkivallan vähättelyyn ja sen piilottamiseen liittyvistä selitysmalleista ja työyhteisön kulttuuri oli jossain määrin uudelleen arvioinnin kohteena. Silti oli huomattavaa, miten usein sosiaalityöntekijät palasivat puheissaan asiakasväkivaltaa vähätteleviin ja oikeuttaviin selityksiin. Asiakkaan eli avuntarvitsijan ymmärtäminen ja hyväksyminen ovat sosiaalityön ammatillisen habituksen ytimessä, samoin kuin sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen kuuluva kyky saavuttaa luottamuksellinen suhde asiakkaaseen. Näin asiakkaan auttaminen ja oman ammatillisen statuksen ylläpitäminen kietoutuvat toisiinsa. Tätä taustaa vasten on ymmärrettävää, että ammatillisen habituksen sisältöjen muuttaminen on vaativaa. Väitän, että lastensuojelun sosiaalityössä on erityispiirteitä, jotka tekevät ammatillisen habituksen väkivaltaa piilottavien uskomusten murtamisesta vielä vaikeampaa muuhun hoivatyöhön verrattuna.

Lastensuojelun sosiaalityö on syystä riskialttein ala sosiaalityössä ja hoiva-alalla. Siinä puututaan vanhemmuuteen, perheiden yksityisyyteen ja itsemääräämisoikeuteen. Lastensuojelun sosiaalityössä yhteistyösuhteen luominen lasta hoitavien aikuisten kanssa on olennaista, jotta lapsen suojeleminen perheessä mahdollistuu. On tosiasia, että lastensuojelun avohuollon tukitoimien toteuttaminen ilman vanhempien/hoitajien suostumusta, ei ole mahdollista. Vastentahtoisten lastensuojelun toimenpiteiden eli kiireellisen sijoituksen tai huostaanoton kriteerit eivät välttämättä täyty, vaikka avohuollon tukitoimet jäävät toteuttamatta perheen kieltäytymisen vuoksi. Vaikka avohuollon

tukitoimenpiteitä päästäisiin toteuttamaan, saattavat niiden tulokset jäädä laihoiksi, mikäli todellista, luottamukseen perustuvaa yhteistyötä ei ole saavutettu, eikä yhteistä ymmärrystä tavoitteista ole. Tähän taustaan luottamukseen perustuva asenne ja perinteinen hoivatyön ammatillinen habitus istuvat täydellisesti, vaikka sosiaalityöntekijöiden on sopeutettava omat tunteensa ja toimintansa habitukseen sopivaksi asiakkaan väkivaltaisen käytöksen herättämistä ristiriidoista huolimatta.

Vaikka asiakasväkivalta sai sitä piilottavia selityksiä aineistossani, sosiaalityöntekijät kertoivat varautuvansa fyysisen väkivallan riskiin. Erilaiset fyysistä väkivaltaa ehkäisevät toimet, kuten tapaamispaikan valinta, istumapaikkojen sijoittelu, lyömiseen/heittämiseen soveltuvia tavaroita ei pidetä esillä, työparin käyttö, vartijan läsnäolo tarvittaessa, ovat lastensuojelun sosiaalityön arkipäivää myös työkokemukseni perusteella. Vaikka fyysisen väkivallan ehkäisyyn varaudutaan hyvin, henkiseen väkivaltaan ja uhkailuun jätetään usein puuttumatta. Kun väkivalta normalisoidaan työhön kuuluvaksi seuraa siitä väistämättä se, että henkisen väkivallan ja uhkailun sietäminen ja kestäminen kuuluvat lastensuojelun sosiaalityöntekijän ammatilliseen habitukseen.

Aineistossani asiakasväkivallan sietämistä perusteltiin toisaalta persoonallisuuden ominaisuuksilla ja toisaalta ammatillisuuteen liittyvillä tekijöillä. Tutkimusten mukaan hoivatyön ammatillisuudesta halutaan puhua sukupuolineutraalisti (ks. esim. Husso & Hirvonen 2012, Virkki 2008b). Näennäisesti sukupuolineutraalia puhetta lastensuojelun sosiaalityöntekijältä vaadittavista ominaisuuksista esiintyi aineistossani erityisesti korkean toleranssin ryhmässä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän tulee olla ronski, rämäpää ja peloton. Hän on myös emotionaalisesti vahva – asiattomuus, aggressiivisuus ja uhkailu eivät kosketa häntä. Hän ei tunteile, eikä juuri puhu tunteistaan. Tunteiden hallintaa pidettiin kaikissa ryhmissä tärkeänä sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen kuuluvana ominaisuutena. Emotionaalisten taitojen välttämättömyys hoiva-alalla perustuu kulttuuriseen käsitykseen naisten tavasta välittää ja hoitaa (Virkki 2008 b, 80-81). Aineistossani sosiaalityöntekijät korostivat, että asiakkaan asiattoman tai aggressiivisen käytöksen rajaaminen pitää tehdä hallitusti ja rauhallisesti. Tunteiden hallinnan periaatteesta poikkesi aineistossani sosiaalityöntekijä, joka totesi, että asiakkaalle ”voi antaa samalla mitalla takaisin”. Mielestäni emme voi sosiaalityöntekijöinä olla asiattomia asiakasta kohtaan, mutta omien kielteisten tunteiden näyttämisen suhteen voisimme olla vapaampia. Asiallinen ja sanoitettu tunteiden näyttäminen on mielestäni osoitus ammatillisuudesta, avoimuudesta ja rehellisyydestä, koska tunteet lähes poikkeuksetta tulevat ilmi sanattomassa viestinnässä, vaikka pyrkisimme niitä peittämään.

Korkean toleranssin ja ambivalenssin suhtautumistapojen voidaan ajatella noudattelevan perinteistä sosiaalityön ammatillista habitusta. Nollatoleranssiin perustuva suhtautumistapa edustaa puolestaan uutta sosiaalityön ammatillista habitusta, mihin valtion hallinnon ja ammattijärjestöjen taholta on pyritty ja pyritään. Puhe nollatoleranssista seuraa kansainvälisiä trendejä, mutta sosiaalityön tutkimus aiheesta valitettavasti puuttuu. Tulosteni perusteella lastensuojelun sosiaalityön ammatillinen habitus on muuttumassa, mutta valitettavasti aineistossani se on tapahtunut vasta graavin fyysisen asiakasväkivallan seurauksena. Uuden ammatillisen habituksen mukaan luottamuksen ja yhteistyösuhteen rakentaminen asiakkaan kanssa on mahdollista, vaikka asiakkaan väkivaltaiseen käytökseen puututaan ja sitä rajataan. Ajattelen, että yhteistyö on rehellisemmällä ja avoimemmalla pohjalla, kun se ei rakennu sosiaalityöntekijän uhrautuvuuden varaan asiakkaan väkivaltaisen käytöksen edessä, vaan siihen puututaan. Asiakkaan väkivaltaista käytöstä ei hyväksytä, koska sosiaalityöntekijä arvostaa niin itseään ja kuin asiakastakin. Asiakkaan aggressiivisen ja uhkaavan käytöksen rajaaminen liittyy asiakkaan tunnetaitojen, aikuisuuden ja täysivaltaisuuden arvostamiseen. Mielestäni kunnioitus on keskeinen arvo sosiaalityössä ja uudessa ammatillisessa habituksessa se sisältää myös sosiaalityöntekijän itsekunnioituksen, jolloin nollatoleranssiin perustuvasta asenteesta tulee luontevasti uusi normi lastensuojelun sosiaalityössä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Olen tutkielmassani tarkastellut lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden altistumista asiakasväkivallalle. Olen kysynyt sosiaalityöntekijöiltä heidän väkivaltakokemuksistaan ja asiakasväkivallan vaikutuksesta tunteisiin, työhyvinvointiin ja asiakaslasten hyvinvointiin. Kysyin mitkä tekijät suojaavat asiakasväkivallalta ja helpottavat siitä selviytymistä. Olen selvittänyt, miten sosiaalityöntekijät määrittelevät asiakasväkivaltaa ja minkälaisia selityksiä he sille antavat. Lisäksi olen käsitellyt työyhteisöjen välisiä eroja väkivaltaan suhtautumisessa. Aineistonani on ryhmähaastattelut kolmessa Etelä-Suomen kunnan lastensuojelun työyhteisössä sekä yksi yksilöhaastattelu.

Haastattelemi lastensuojelun sosiaalityöntekijät altistuivat asiakasväkivallalle säännöllisesti. Heillä kaikilla oli kokemusta henkisestä asiakasväkivallasta ja uhkailusta ja neljännekselle oli kokemusta myös fyysisestä väkivallasta. Sosiaalityöntekijöiden väkivaltakokemukset olivat monimuotoisia vaihdellen nimittelystä nettikirjoituksiin, seuraamisesta yksityiselämää koskevien tietojen kertomiseen asiakasneuvotteluissa, poistumisen estämisestä fyysiseen kiinnikäymiseen ja jopa kuristamiseen. Erillisenä ilmiönä nousi asiakaslasten ja nuorten taholta tuleva väkivalta, joka liittyi lasten ja nuorten muutenkin haastavaan oireiluun sekä aggressiivisuuteen toimintakeinona sosiaalityöntekijän rajoittamis- ja/tai sijoituspäätöksiin. Tulokseni asiakasväkivallan esiintyvyydestä ja sen laadusta ovat yhteneväisiä olemassa olevan tutkimustiedon kanssa, vaikka varsinaista esiintymistiheyttä ja määrää on vaikea määrittää väkivallan määrittelyjen poikkeavuudesta ja tutkimustiedon rajallisuudesta johtuen (Robson ym. 2014, 931, 933).

Ryhmähaastattelussa ja yksilöhaastattelussa sosiaalityöntekijät nimesivät monia asiakasväkivallan herättämiä kielteisiä tunteita ja kertoivat tietoisesti hallitsevansa niitä työssään ja pitivät sitä tärkeänä osana sosiaalityöntekijän ammatillisuutta. Kielteisten tunteiden hallinnasta aiheutui myös erityistä kuormitusta, minkä sosiaalityöntekijät tunnistivat ja mistä he kertoivat. Asiakasväkivallan vaikutuksia kuvattiin emotionaalisten kokemusten lisäksi kehollisina kokemuksina, joiden alkuperää

oli vaikeampi tunnistaa, mutta jotka vaikuttivat (työ)hyvinvointia heikentävästi. Asiakasväkivallan nostattama epäreiluuden tunne johtuen oman emotionaalisen panoksen ja väkivallalle altistumisen välisestä ristiriidasta, herättää tyytymättömyyttä ja ärtymystä. Nämä vaikuttavat heikentävästi työmotivaatioon ja heikentävät työn tehokkuutta. Lastensuojelussa työn tehokkuuden ja palvelun laadun heikentyminen tarkoittaa lapselle kuuluvan erityisen suojelun vaarantumista. Sosiaalityöntekijät kertoivat asiakasväkivallan vaikuttavan kielteisesti heidän kykyynsä suojella lasta. Sosiaalityöntekijät joutuivat joissain tilanteissa valitsemaan oman hyvinvoinnin ja lasten hyvinvoinnin välillä toisen niistä kustannuksella. Toisaalta väkivaltaa siedettiin oman hyvinvoinnin kustannuksella ja toisaalta lapsen sijoitus saattoi viivästyä omaan turvallisuuteen kohdistuvan riskin vuoksi. Näissä tilanteissa esimiehen ja organisaation tuki ja ohjaus ovat erittäin tärkeitä, jotta työn tavoite (lasten suojelu) saadaan toteutettua huomioiden myös sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja -turvallisuus.

Sosiaalityöntekijöiden keskinäisen työyhteisön kulttuurilla on merkittävä vaikutus yksittäisen sosiaalityöntekijän ammatillisen habituksen muodostumisessa ja näin ollen myös siinä, miten asiakasväkivaltaan reagoidaan ja miten sitä käsitellään (ks. Virkki 2008a, 248). Aineistossani tuli esiin haastatteleminen työyhteisöjen keskinäiset erot suhtautumisessa asiakasväkivaltaan ja miten suhtautumistavat vaikuttivat siihen, miten asiakasväkivaltaan reagoitiin. Korkean toleranssin suhtautumistavassa asiakasväkivaltaa vähäteltiin normalisoimalla se väistämättömäksi osaksi lastensuojelun sosiaalityötä. Ambivalentissa suhtautumistavassa asiakasväkivaltaa perusteltiin pääasiassa tekijää (asiakasta) oikeuttavilla syillä. Nollatoleranssin suhtautumistavassa asiakasväkivalta ei juuri saanut selityksiä – se tunnistettiin, sitä ei hyväksyttyä ja siihen puututtiin. Korkean toleranssin suhtautumistavan voi ajatella kuvaavan perinteistä sosiaalityön ammatillista habitusta ja nollatoleranssi uutta, sellaista mitä väkivaltaa ehkäisevissä ohjelmissa peräänkuulutetaan. Ambivalentissa ryhmässä oli viitteitä perinteisen ammatillisen habituksen murroksesta. Ristiriita perinteisen ammatillisen habituksen ja asiakasväkivallalle altistumisen välillä oli havaittu, mutta luottamukseen perustuvaan asennetta pyrittiin silti ylläpitämään.

Haastattelemani sosiaalityöntekijät kuvasivat, että väkivaltaa ehkäisevät toimet ovat työn arkea, mutta henkisen väkivallan ja uhkailun vähättely ja sen piiloutuminen väkivallan saamien selitysten taakse, muodostavat riskin niin työntekijät hyvinvoinnille kuin työn tavoitteen toteutumiselle. Nollatoleranssin suhtautumistapa edustaa mahdollisuutta uuden ammatillisen habituksen

muodostumiselle, joka perustuu niin työntekijän kuin asiakkaan arvostukseen. Arvostuksen kohteena on tällöin sosiaalityöntekijän hyvinvointi ja asiakkaan tunnetaidot omaa käytöstään hallitsemaan kykenevänä yksilönä. Tutkielmani löydösten perusteella voidaan todeta, että perinteinen sosiaalityön ammatillinen habitus on vielä olemassa, mutta sen rinnalla on havaittavissa uusi, väkivallan nollatoleranssiin perustuva ammatillinen habitus sekä asteittaiset muutokset siihen suuntaan. On erittäin tärkeää, että asiakasväkivallasta lastensuojelun sosiaalityössä tehdään lisää kotimaista tutkimusta, jotta väkivaltaan liittyvät selitysmallit tiedostettaisiin ja myös henkiselle väkivallalle ja uhkailulle altistuminen tunnistettaisiin ja siihen reagoitaisiin. Laajempi tutkimus kohdistuen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden keskinäisiin työyhteisöihin koskien asenteita ja suhtautumista asiakasväkivaltaan tekisi vielä paremmin näkyväksi asiakasväkivaltaan liittyviä selitysmalleja ja edistäisi sosiaalityön ammatillisen habituksen muutosprosessia. Sosiaalityöntekijöiden keskinäisen työyhteisön merkitys ammatillisen habituksen rakentumisessa ja myös sen muutoksessa on merkittävä, unohtamatta organisaation kulttuurin merkitystä asiakasväkivallan käsittelyssä. Konkreettisenä tavoitteena tulisi olla rikosilmoitusten tekemisen siirtäminen yksittäiseltä sosiaalityöntekijältä esimies- ja organisaatiotasolle, joka poistaisi asiakasväkivallan käsittelyyn usein liittyvää yksilöllistämistä ja antaisi tärkeän viestin siitä, että asiakasväkivallasta kannetaan yhteisesti vastuuta koko työyhteisössä ja -organisaatiossa.

LÄHTEET

Anttonen, Hannu & Räsänen, Tuula (toim.) (2009): Työhyvinvointi. Uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. Helsinki: Työterveyslaitos.

Saatavilla: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132079/tyohyvinvointi-uudistuksia-ja-hyvia-kaytantoja.pdf?sequence=1>. Luettu 28.12.2017.

Cheff Thomas. J. & Starrin Bengt (2013): Ett emotionssociologiskt perspektiv på sociala problem. Skam och utsatthet. Teoksessa Meeuwisse, Anna & Hans Svärd (toim.): Perspektiv på sociala problem, 2. painos, s. 186-201. Stockholm: Natur & Kultur.

Enosh, Guy, Tzafrir, Shay S. & Gur, Amit (2013): Client Aggression Toward Social Workers and Social Services in Israel. A Qualitative Analysis. *Journal of Interpersonal Violence* 28:6, s. 1123–1142. Sage Publications.

Enosh, Guy & Tzafrir Shay S. (2015): The scope of Client Aggression Toward Social Workers in Israel. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma* 24:9, s. 971-985. Routledge.

Eskola, Jari (2001): Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen tutkimuksen analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Raine Valli (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle, s. 133-157. Jyväskylä: PS-kustannus.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2000): Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Estrada, Felipe, Nilsson, Anders, Jerre, Kristina & Wikman, Sofia (2010): Violence at Work. The Emergence of a Social Problem. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 11:1, s. 46-65. Routledge.

Ferraris, Maurizio (2013): Documentality. Why it is necessary to leave traces. New York: Fortham University Press.

HE 78/2010. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi rikoslain 21 luvun 16§:n muuttamisesta.

Heiskanen, Markku (2005): Työpaikkaväkivalta Suomessa. Teoksessa Sirén, Reino & Päivi Honkatukia (toim.): Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980-2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista, s. 39-55. Helsinki: Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 216.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001): Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara Paula (2004): Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hunt, Susan, Goddard, Chris, Cooper, Judy, Littlechild Brian & Wild, Jim (2016): "If I Feel Like This, How Does The Child Feel?" Child Protection Workers, Supervision, Management and Organisational Responses To Parental Violence. *Journal of Social Work Practice* 30:1, s. 5-24. Routledge.

Husso, Marita & Hirvonen, Helena (2012) "Gendered Agency and Emotions in the Field of Care work." *Gender, Work and Organization*. Special issue: Gender & Change: The Next step. Vol 19, no. 1, 2012, 29-51.

Husso, Marita & Virkki, Tuija (2008): Sukupuolittunut luottamus ja väkivalta parisuhteissa. Teoksessa Sevón, Eija & Marianne Notko (toim.): Perhesuhteet puntarissa, s. 259-273. Tampere: Gaudeamus Helsinki University Press/Palmenia.

Husso, Marita, Virkki, Tuija, Holma, Juha, Notko, Marianne & Laitila, Aarno (2014): Väkivallan kohtaamisen käytännöt ja kehittämissuhteiden sudenkuopat. Teoksessa Haverinen, Riitta, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.): Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus, s. 261-279. Vantaa: Vastapaino.

Jaakkola, Helena (2016): Sosiaalityöntekijöiden uhkaajille vankeutta. *Sosiaalialan edunvalvonta- ja ammattilehti* 43:3, s. 19. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.

Koritsas, Stella, Coles, Jan & Boyle, Malcolm: Workplace Violence towards Social Workers. The Australian Experience. *British Journal of Social Work* 2010, 40, s. 257-271. Oxford University Press.

Koskiluoma, Kristiina (2016): Väkivaltaa ei saa sietää. *Sosiaalialan edunvalvonta- ja ammattilehti* 43:9, s. 32-35. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.

Littlechild, Brian (2005): The Stresses arising from Violence against child protection social workers. Providing effective support. *British Journal of Social Work* 35, s. 61-82.

Littlechild, Brian, Hunt, Susan, Goddard, Chris, Cooper, Judy, Raynes, B. & Wild, Jim (2016): The Effects of Violence and Aggression from Parents on Child Protection Workers' Personal, Family, and Professional Lives. *Sage Open*, s. 1-12. Sage Publications.

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

Mäkelä, Johanna (1995): Pierre Bourdieu. Erottautumisen teoreetikko. Teoksessa Heiskanen, Risto (toim.): *Sosiologisen teorian nykysuuntauksia*, s. 243-269. Tampere: Gaudeamus.

Näre, Sari & Ronkainen Suvi (toim.) (2008): *Paljastettu intiimi. Sukupuolistuneen väkivallan dynamiikka*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina (2011): *Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo*. Teoksessa Pehkonen, Aini & Marja Väänänen-Fomin (toim.): *Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Robson, Anna, Cossar, Jill & Quayle, Ethel: *The Impact of Work-Related Violence towards Social Workers in Children and Family Services*. *British Journal of Social Work* 2014, 44:4, s. 924-936. Oxford university Press.

Ronkainen, Suvi (1999): *Ajan ja paikan merkitsemät. Subjektiviteetti, tieto ja toimijuus*. Helsinki: Gaudeamus.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006): *Realismi vs. relativismi eli erilaiset kielikäsitykset. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto*. Saatavilla: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_1_2.html Luettu 5.1.2018

Siren, Reino, Aaltonen, Mikko & Kääriäinen, Juha (2010): Suomalaislaisten väkivaltakokemuksia 1980-2009. Kansallisen uhritutkimuksen tuloksia. Helsinki: Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 103.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6: Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Yliruka, Laura, Juha Koivisto & Synnöve Karvinen-Niirikoski (toim.). Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17: Väkivallan uhka työelämässä. Työturvallisuussäännöksiä valmistelevalle neuvottelukunta. Väkivallan uhka-jaoston raportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Talentia (2015): Työväkivalta. Työsuojelu ja -hyvinvointi. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Saatavilla:http://www.talentia.fi/tyoelama/tyosuojelu_ja_hyvinvointi/turvallinen_tyoymparisto/tyovakivalta. Luettu 29.3.2017

Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli (2002): Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009): Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

Tzafirir, Shay S., Enosh, Guy & Gur, Amit (2013): Client aggression and the disenchantment process among Israeli social workers. Realizing the gap. Qualitative Social Work 14:1, s. 65-85. Sage Publications.

Virkki, Tuija (2007a): Gender, Care, and the Normalization of Violence. Similarities between Occupational Violence and Intimate Partner Violence in Finland. NORA – Nordic Journal of Feminist and Gender Research 15:4, s. 220-232. London: Routledge.

Virkki Tuija (2007b): Emotional Capital in Caring Work. Research on Emotion in Organizations 3, s. 265-285. Elsevier Ltd.


Virkki, Tuija (2008a): Habitual Trust in Encountering Violence at Work. Attitudes towards Client Violence among Finnish Social Workers and Nurses. Journal of Social Work 8:3, s. 247-267. Los Angeles: Sage Publications.

Virkki, Tuija (2008b): The Art of Pacifying an Aggressive Client: “Feminine” Skills and Preventing Violence in Caring Work. *Gender, Work and Organization* 15:1, s. 72-87. Blackwell Publishing Ltd.

Wand, T., & Coulson K. (2006): Zero tolerance. A policy in conflict with current opinion on aggression and violence management in health care. *Australasian Emergency Nursing Journal*, 9, 163–170.

LIITTEET

Liite 1 Tutkimuslupa

| | |
|--|---|
| ■■■■■ KAUPUNKI | VIRANHALTIJAPÄÄTÖS |
| Sosiaalipalveluiden päällikkö | 2.6.2016 § 6 |
| Tutkimuslupa | |
| Tutkimuslupa "Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kohtaama asiakasväkivalta" 1207/07.01.04.01.03/2016 | |
| | <p>Maaret Manninen opiskelee Jyväskylän yliopistossa yhteiskuntatieteellisessä tiedekunnassa pääaineena sosiaalityö. Hän anoo tutkimuslupaa pro gradu tutkielman tekemiseksi.</p> <p>Tutkielman aiheena on lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kohtaama asiakasväkivalta. Tarkoituksena on haastatella 3-4 lastensuojelun sosiaalityöntekijää ryhmässä. Ryhmähaastattelun äänitallennenaudoitus ja kertyvä aineisto käytetään tutkimuksen tekoon. Tietoja käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Tallennetut äänitteet litteroidaan analyysia varten tekstimuotoon. Tutkimusaineistoa raportoidaessa keskusteluja voidaan lainata, mutta yksityiskohtaiset tiedot vastaajista häivytetään raportoinnista, ettei yksittäistä vastaajaa voi jälkikäteen siitä tunnistaa.</p> |
| Päätöksen peruste | ■■■■■ kaupungin hallintosääntö 9 § 3 |
| Päätös | Myönnän tutkimusluvan Maaret Manniselle pro gradu tutkielman tekoa varten. |
| |  ■■■■■ Sosiaalipalveluiden päällikkö |

Liite 2 Ryhmähaastattelurunko

Keskustelun alustus:

lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kohtaama asiakasväkivalta, riskialtein sosiaalityön alue

1. Esiintyvyys ja laatu
 - a. kuinka usein tullut kohdalle esim. viimeisen 12 kuukauden aikana?
 - b. minkälaista asiakasväkivaltaa olette kohdanneet?
2. Mikä on edeltänyt tilannetta? Siihen johtaneet syyt?
3. Työntekijän tunnereaktiot tilanteessa ja sen jälkeen?
 - a. miten omia tunnereaktioita tilanteessa ja sen jälkeen voi ilmaista?
4. Vaikutus työntekijän hyvinvointiin?
5. Vaikutus asiakastyöhön?
6. Miten asiakasväkivaltaan suhtaudutaan työyhteisössänne (tiimissä, johdon osalta)?
7. Miten siihen pitäisi suhtautua?

Liite 3 Suomennetut sitaatit alkuperäiskielellä

- 1) *"men kanske inte varje vecka, men nu skulle jag säga att det är regelbundet, regelbundet är det och nu skulle jag kunna påstå att åtminstone en gång i månaden"* (R1H3)
- 2) *"att man kommer ur balans eller att man blir osäker, att är det någo jag har missa"*
- 3) *"där finns en sån härän obehaglig underton hela tiden av en sån härän sarkasm... att man vadrar på en skör tråd just före gränsen till att det kan börja hända"* (R1H2).
- 4) *"Alltså, det påverkar, man behöver inte fundera två gånger, det påverkar. Det behöver bara hända en gång."* (R1H3)
- 5) *"ohoo, nu börjar det kännas lite konstigt, att jag är ganska okej nu".* (R1H3)
- 6) *"Noo.... det vad nu lite högljutt möte"* (R1H2).
- 7) *"saknar mera... det där att få vara mig själv helt anonymt, bara känna liksom dom som jag känner"* (R1H3).
- 8) *"Att nu märker jag tydligt och klart, att jag drar ut på det mera och jobbar längre och tänker, att det är inte farligt, om det tar tre månader längre tid."* (R1H3)
- 9) *"Det är ganska skönt att bara sitta här och filosofera."* (R1H2)
- 10) *"...var går gränsen med osakligt beteende och när det blir det över till våld? När kan klassa det? För det här liksom verbala hotet är nog sån där underton av hot, verbalt... finns det nog en hel del i vårt jobb. Fysiska är det ju det här mera konkreta, mera påtagliga... med det här psykiska det är alltid svårt att definiera"* (R1H3)

- 11) *"klienterna som inte är i och för sig... uppträder relativt sakligt men där finns en sån häran obehaglig underton hela tiden av en sån häran sarkasm som... eller jag vet inte riktigt vart man ska, när man ser liksom att man vandrar på en skör tråd just före gränsen till att det kan börja hända..."(R1H2)*
- 12) *"Sen tänker jag på det, på ens egen situation och mående eller humör eller hur man annars är ... att varför upplever man ibland ... att det blir obehagligt och kanske hotfullt, men sen när man försöker beskriva det, så kanske det inte finns sånt därän hot där, som man kan ta i utan det blir mera på det därän känslomässiga planen och varför är det så? Att ibland passerar det bara och det väcker ingenting och man kan bara på något vis gå vidare och ibland blir det ett obehag."(R1H2)*
- 13) *"Det är ändå barnets liv som vi egentligen ingriper i. Det kan jag tänka mig att dom måste få blåsa ut emellanåt saker och ting." (R1H3)*
- 14) *"Jaa, nu försöker vi igen förstå varför!" (R1H2)*
- 15) *"...man behöver inte riktigt höra på allt utan man kan (keskeyttää tapaamisen)" R1H3*
- 16) *Jaa, nu försöker vi igen förstå varför ... (R1H2)*
- 17) *Det är det här som är problemet. Förstår vi för mycket eller är det så att utgångsläge är redan det härän att vi är på olika nivåer och så långt från varandra. När vi börjar, **innan vi har förtroende.**(R1H3)*
- 18) *Så kommer det en viss frustration och man klämmer ur sig en hel del saker, med sen kan ett möte sluta med att tack att vi fick hjälp, tack för att jag fick prata. (R1H3)"*

