

**SOSIAALITYÖN ORGANISAATIOKULTTUURI OSANA
ASIAKASVÄKIVALLAN SIVUUTTAMISEN JA
ALIRAPORTOIMISEN ONGELMAA**

Roosa Vainikainen
Kandidaatintutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja
filosofian laitos
Humanistis-
yhteiskuntatieteellinen
tiedekunta
Jyväskylän yliopisto
Syksy 2019
Ohjaaja: Maritta
Itäpuisto

Tekijä Roosa Vainikainen	
Työn nimi Sosiaalityön organisaatiokulttuuri osana asiakasväkivallan sivuuttamisen ja aliraportoimisen ongelmaa	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn laji Kandidaatintutkielma
Aika (pvm.) 13.12.2019	Sivumäärä 35
<p>Tiivistelmä</p> <p>Kandidaatintutkielmassani selvitän sitä, miksi asiakasväkivaltaa sivuutetaan ja aliraportoidaan sosiaalityössä. Tutkin aihetta sosiaalityön organisaatiokulttuurin näkökulmasta ja selvitän, miten sosiaalityön organisaatiokulttuuri vaikuttaa asiakasväkivallan sivuuttamiseen ja aliraportoimiseen. Selvitän tutkielmassani lisäksi sitä, millaisilla keinoilla sosiaalityön organisaatioissa voitaisiin vähentää asiakasväkivallan sivuuttamista ja lisätä siitä raportointia. Aihe on tärkeä, koska asiakasväkivallalla on vakavia ja monimuotoisia seurauksia, jotka myös vaikuttavat monella eri tasolla. Organisaatiokulttuurin merkitystä on tärkeä tutkia, koska organisaatiokulttuuri selittää keskeisesti sitä, miksi tiettyjä ilmiöitä ja asioita voi esiintyä organisaatioissa. Sivuuttamiseen ja aliraportoimiseen on puuttettava, jotta asiakasväkivalta voidaan käsittää ongelmaksi ja saada siitä lisää ymmärrystä. Asiakasväkivaltaa ei tulisi hyväksyä osaksi sosiaalityöntekijän työtä.</p> <p>Sosiaalityön organisaatiokulttuuri vaikuttaa asiakasväkivallan sivuuttamiseen ja aliraportoimiseen monella tapaa. Organisaatiokulttuurin toisen tason arvot ja kolmannen tason perusolettamukset ohjaavat ja määrittävät organisaation jäsenten käyttäytymistä. Sosiaalityön keskeiset periaatteet ja arvot, kuten asiakaslähtöisyys ja luottamus saavat työntekijät laittamaan asiakkaan hyvinvoinnin oman hyvinvointinsa edelle ja sivuuttamaan asiakasväkivaltaa sen takia, että luottamukseen perustuvaa asiakassuhdetta halutaan ylläpitää. Sosiaalityöntekijöiden selviytymiseen asiakasväkivallan suhteen liitetään myös tietynlaisia olettamuksia, jotka ohjaavat sosiaalityöntekijöiden käsityksiä itsestään ammatillisina toimijoina ja siten vaikuttavat heidän suhtautumiseensa asiakasväkivaltaa kohtaan. Sosialisatio on prosessi, joka opettaa kulttuurin sen uusille jäsenille. Asiakasväkivallan sivuuttaminen on siten myös tämän oppimisprosessin seuraus. Organisaatiokulttuuri määrittelee myös johtajuutta ja johtajat puolestaan vaikuttavat keskeisesti työntekijöiden suhtautumiseen ja toimintaan asiakasväkivallan suhteen.</p> <p>Keinoja asiakasväkivallan sivuuttamisen vähentämiseen ja raportoinnin lisäämiseen on monia. Asiakasväkivaltaan liittyvä koulutus jo heti sosiaalityön opinnoista lähtien on tärkeää, jotta voidaan puuttua ajoissa tiettyjen ajattelumallien muodostumiseen. Koulutuksen tulisi olla jatkuvaa myös työpaikoilla ja johtajiakin tulisi kouluttaa, jotta heillä olisi keinoja työntekijöidensä tukemiseksi. Johtajien olisi tärkeää luoda raportoimista tukeva työskentely, joka tiedostaa asiakasväkivallan ongelman ja tukee väkivallan uhreja. Keskeistä on myös ymmärtää asiakasväkivalta ja sen sivuuttaminen monimuotoiseksi ilmiöksi, jota kaikki organisaation osapuolet toiminnallaan edesauttavat. Lisäksi yhteiskunnallisen kontekstin merkitys on huomioitava.</p>	
<p>Asiasanat</p> <p>Asiakasväkivalta, sosiaalityö, organisaatiokulttuuri, sivuuttaminen, aliraportoiminen, sosialisatio, arvot, perusolettamukset</p>	

Sisällys

1	JOHDANTO.....	3
2	KANDIDAATINTUTKIELMAN KÄSITTEELLISTÄ JA TEOREETTISTA TAUSTOITTAMISTA.....	5
2.1	Asiakasväkivalta	5
2.2	Organisaatiokulttuuri tutkielman näkökulmana.....	7
2.3	Organisaatiokulttuurin tasot Scheinin mukaan	10
2.4	Sosialisaation käsite	11
3	SOSIAALITYÖN ORGANISAATIOKULTTUURIN VAIKUTUS ASIAKASVÄKIVALLAN SIVUUTTAMISEEN JA ALIRAPORTOIMISEEN.....	13
3.1	Sosiaalityön arvot ja perusolettamukset	13
3.2	Professionaalinen ja organisatorinen sosialisaatio.....	16
3.3	Johdon ja johtamisen merkitys	19
3.4	Muita syitä asiakasväkivallan sivuuttamiselle ja aliraportoimiselle.....	20
4	KEINOJA ASIAKASVÄKIVALLAN SIVUUTTAMISEN VÄHENTÄMISEEN JA RAPORTOINNIN LISÄÄMISEEN.....	22
4.1	Koulutus sekä opinnoissa että työpaikoilla.....	22
4.2	Johtamisen tason keinot	23
4.3	Asiakasväkivallan monimuotoisuuden ymmärtäminen	25
5	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	27
	LÄHTEET	31

1 JOHDANTO

Tässä kandidaatintutkielmassa tutkin asiakasväkivaltaa sosiaalityössä. Glenn Shieldsin ja Judy Kiserin (2003, 13) mukaan ihmisten parissa työskentelevät työntekijät ovat usein monista syistä johtuen riskiryhmässä joutua väkivaltaisen ja aggressiivisen käytöksen kohteeksi. Näihin syihin lukeutuvat muun muassa päivittäiset kanssakäymiset sekä vapaaehtoisten että vastentahtoisten asiakkaiden kanssa, joita pyydetään kertomaan yksityisiä, usein sensitiivisiäkin, asioita itsestään ja perheestään. Sosiaalialan palveluissa täytyy myös tavata asiakkaita, jotka ovat esimerkiksi turhautuneita tai toivottomia monimutkaisten ongelmiansa edessä. Sekä väkivallan uhka että itse väkivalta on huolenaihe myös muissa ihmisalan profesioissa, kuten esimerkiksi psykiatreilla, sairaanhoitajilla ja mielenterveyden parissa työskentelevillä työntekijöillä. (Shields & Kiser 2003, 13.) Christina E. Newhillin ja Sandra Wexlerin (1997, 195) mukaan asiakasväkivalta sosiaalityöntekijöitä kohtaan on vakava ongelma professionille ja sosiaalityön toimipisteille.

Kiinnostukseni aihepiiriä kohtaan heräsi, kun kävin Jyväskylän yliopiston väkivaltatutkimuksen opintokokonaisuuteen kuuluvaa ”Väkivalta ja instituutiot” -opintojaksoa. Opintojakson erään verkkoluennon aiheena oli juurikin asiakasväkivalta. Luennoitsija Tuija Virkin (2018) mukaan asiakasväkivalta on pitkään ollut tutkimusaukko tutkimuksissa, vaikka asiakasväkivaltaa tapahtuu paljon sosiaali- ja terveystalalla. Myös Robin Ringstadin (2005, 305) mukaan työpaikkaväkivalta on olosuhteena sellainen, jota ei heti assosioida sosiaalityön huoleksi. Patricia Spencerin ja Shari Munchin (2003, 534) mukaan sosiaalityöntekijöiden kohtaama asiakasväkivalta on valitettavasti saanut myös vähän huomiota sosiaalityön professionilta. Asiakasväkivallasta puhumisen vähäisyys on yksi syy sille, miksi haluan tutkia aihetta kandidaatintutkielmassani. On mielestäni huolestuttavaa, että aiheesta ei puhuta esimerkiksi jo sosiaalityön koulutuksessa, koska koen aiheen tärkeäksi muun muassa sosiaalityöntekijöiden työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin kannalta. Aihe on myös ajankohtainen ja esimerkiksi Talentia uutisoi vastikään siitä, että työväkivallalle pitäisi asettaa nollatoleranssi (Talentia 1.11.2019, 14-17).

Huolimatta siitä, että asiakasväkivallan raportointi koetaan tärkeäksi asiaksi, vähäiset tutkimukset ovat tutkineet sitä, ilmoittavatko sosiaalityöntekijät asiakasväkivallasta johdolle. Kaiken kaikkiaan vähän tiedetään niistä syistä, miksi sosiaalityöntekijät joko raportoivat tai eivät raportoi asiakasväkivallasta. (Macdonald & Siroich 2001, 107-108.) Myös Marilyn Lanza (2006, 148) sanoo verbaalisten uhkausten, ei-kuolemaan tuottavien

fyysisten hyökkäysten ja seksuaalisen häirinnän olevan usein aliraportoituja tai jäävän kokonaan raportoimatta. Virkin (2018) mukaan väkivallan sivuuttaminen on vaarallista, koska sivuuttamisen kautta tuotetaan ja uusinnetaan vallitsevia rakenteita ja valtasuhteita. Myös tästä syystä koen aiheen tärkeäksi ja haluankin tutkielmassani selvittää sitä, miksi asiakasväkivaltaa sivuutetaan ja aliraportoidaan.

Koska työpaikkaväkivalta ei ole vain yksittäisten ihmisten ongelma, vaan rakenteellinen ongelma, jonka taustalla on paljon laajempia sosiaalisia, taloudellisia, kulttuurillisia ja organisaation rakenteisiin liittyviä syitä, vaatii työpaikkaväkivallan ehkäiseminen kokonaisvaltaista lähestymistapaa (WHO 2005 38-39). Saija Maunon ja Mervi Ruokolaisen (2008, 142) mukaan organisaatioita ja organisaatiokäyttäytymistä tutkittaessa olisi syytä huomioida organisaatiokulttuuri, sillä tietynlainen kulttuuri saattaa olla perimmäinen syy tiettyjen asioiden ja ilmiöiden esiintymiseen organisaatiossa. Vicky Bishopin, Marek Korczyńskin ja Laurie Cohenin (2005, 598) mukaan väkivallan kokemuksia tehdään näkymättömäksi organisaatioissa. Tutkielmani näkökulmana onkin organisaatiokulttuuri, koska koen, että kyseisellä näkökulmalla voi saada kokonaisvaltaisempaa kuvaa asiakasväkivallasta ja sen sivuuttamisen ja aliraportoimisen syistä. Kulttuurin käsite on abstrakti, mutta kulttuurin käytökselliset ja asenteelliset seuraukset ovat hyvinkin konkreettisia (Schein 2004, 8). Ajattelen tämän näkyvän hyvin puhuttaessa myös asiakasväkivallasta. Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenäni onkin, miten sosiaalityön organisaatiokulttuuri vaikuttaa asiakasväkivallan sivuuttamiseen ja aliraportoimiseen? Tähän liittyen toisena tutkimuskysymyksenäni on, millä keinoilla sosiaalityön organisaatioissa voitaisiin vähentää asiakasväkivallan sivuuttamista ja lisätä siitä raportointia?

2 KANDIDAATINTUTKIELMAN KÄSITTEELLISTÄ JA TEOREETTISTA TAUSTOITTAMISTA

2.1 Asiakasväkivalta

Ennen asiakasväkivallan käsitteen määrittelemistä, on hyvä määritellä lyhyesti väkivaltaa. Maailman terveysjärjestö WHO:n määritelmässä väkivalta määritellään yksilöön itseensä, toiseen yksilöön, ryhmään tai yhteisöön kohdistuvaksi fyysisen voiman tai vallan tahalliseksi käytöksi tai sillä uhkaamiseksi. Väkivalta joko aiheuttaa tai voi todennäköisesti aiheuttaa fyysistä loukkaantumista, psykologista haittaa, kehityksen viivästymistä, perustarpeiden tyydyttämättä jäämistä tai kuoleman. (WHO 2005; WHO 2019.) WHO:n määritelmä jättää tahattomat tapaukset määritelmän ulkopuolelle ja määritelmä yhdistää väkivallan itse tekoon eikä sen lopputulokseen. Määritelmä on laaja, koska vallan sisällyttäminen määritelmään tekee väkivaltaisen teon luonteesta laajemman ja määritelmään myös kuuluu laaja kirjo väkivallan seurauksia. (WHO 2005, 21-22.)

Käsitteenä asiakasväkivalta ei ole yksinkertainen määritellä ja sillä on useita lähikäsitteitä, kuten työväkivalta tai työpaikkaväkivalta. Usein myös aggressio liitetään mukaan, kun puhutaan asiakasväkivallasta (ks. esim. Enosh, Tzafrir & Gur 2012). Kansainvälisissä lähteissä käytetään esimerkiksi termejä *client violence*, *workplace violence* tai *client aggression*. Työpaikkaväkivalta muuttuu jatkuvasti ongelmallisessa maailmassamme ja yhtenäinen määritelmä siitä, mikä on työpaikkaväkivaltaa, pysyy epäselvänä (Chappell & Di Martino 2006, 3). Työpaikkaväkivaltaan sisältyvien käytösten moninaisuus aiheuttaa sen, että raja hyväksyttävän käytöksen kohdalla on usein epämääräinen. Lisäksi käsitykset eri kulttuureissa ja konteksteissa siitä, mikä on väkivaltaa, vaihtelevat suuresti, mikä tekee työpaikkaväkivallan määrittelemisestä ilmiönä haastavaa. Käytännössä työpaikkaväkivalta sisältääkin laajan kirjon erilaisia käytöksiä. (Chappell & Di Martino 2006, 16.)

Sosiaali- ja terveysministeriön työturvallisuussäännöksiä valmistelevan neuvottelukunnan Väkivallan uhka -jaoston (2014, 8) tekemän raportin mukaan työväkivalta voidaan määrittää käytökseksi tai tapahtumaksi, joka poikkeaa hyväksyttävästä käyttäytymisestä ja tapahtuu työssä. Tapahtumassa työntekijää kohtaan hyökätään ja häntä vahingoitetaan tai uhataan tavalla, joka vaarantaa hänen hyvinvointinsa. Työväkivaltaan sisältyy myös sellainen uhkaava tai loukkaava käytös, joka tapahtuu muualla kuin itse työssä, mutta käyttäytymisen on tällöin kuitenkin oltava selvästi sidoksissa työntekijän työhön tai ammattiasemaan.

(Väkivallan uhka työelämässä 2014, 8-9.) Työväkivalta eroaa ammattiryhmittäin, mikä heijastelee laajempia yhteiskunnallisia ilmiöitä (Antikainen-Juntunen 2009, 44-45).

Asiakasväkivalta taas tarkoittaa työnantajan ja työsuhteen ulkopuolisen osapuolen, kuten esimerkiksi asiakkaan, tekemää ammattiasemaan tai työhön liittyvää tekoa, joka kohdistuu joko työntekijään tai työnantajan edustajaan. Asiakasväkivallan muotoja voivat olla fyysinen, psyykinen, sanallinen tai seksuaalinen väkivalta. Siihen voi sisältyä mitä tahansa loukkaavan käytöksen ja vakavamman uhan välillä ja tapahtumana se voi olla yksittäinen tai järjestelmällisempää toimintaa. Tekijöitä voi olla yksi tai useampi. Väkivallan eri muotoja yhdistää se, että väkivalta synnyttää pelkoa ja epävarmuutta väkivaltaa ja uhkaa kokeneen henkilön lisäksi myös muille henkilöille, jotka ovat saaneet tietää tapahtumasta. (Väkivallan uhka työelämässä 2014, 8-9.) Macdonaldin ja Siroichin (2001, 109) tutkimuksessa asiakasväkivalta määriteltiin miksi tahansa tapahtumaksi, jossa asiakas häiriköi, uhkaili tai fyysisesti satutti auttavaa ammattilaista olosuhteissa, jotka kehkeytyivät ammattilaisen työstä asiakkaan kanssa. Asiakasväkivalta ja työväkivalta eroavat toisistaan siten, että työväkivalta sisältää myös kollegan aiheuttaman väkivallan (Väkivallan uhka työelämässä 2014, 9). Tässä kandidaatintutkielmassa keskityn siis nimenomaan asiakkaan sosiaalityöntekijää kohtaan tekemään väkivaltaan eli asiakasväkivaltaan.

Uhkauksen tai pahoinpitelyn kokeminen voi vaikuttaa sosiaalityöntekijään monella eri tapaa (Padyab, Ghazinour & Richter 2013, 805). Enoshin, Tzafririn ja Gurin (2012, 1132) tekemien haastattelujen perusteella sekä suorilla että epäsuorilla aggressiivisilla tapahtumilla näyttää olevan merkittävää vaikutusta työntekijöiden elämään niin työpaikan sisällä kuin sen ulkopuolellakin. Enoshin, Tzafririn ja Gurin (2012, 1131) laadullisen tutkimuksen tulokset paljastivat, että asiakkaan aggressiivisella käyttäytymisellä oli merkityksellisiä seurauksia sekä yksilöllisellä että organisatorisella tasolla. Emotionaalisiin seurauksiin kuuluivat muun muassa stressin ja nöyryytyksen tuntemukset, mielialavaihtelut ja emotionaalinen uupuminen. Käytöksellisiin seurauksiin kuuluivat muun muassa burnout, motivaation puute, roolihämmennys ja poissaoleva käyttäytyminen. Organisatorisella tasolla työntekijät raportoivat kokevansa alhaista moraalista ja toistuvaa poissaoloa, jotka puolestaan johtivat alhaiseen tehokkuuteen ja vaikuttavuuteen. Vaikutukset voivat olla joko lyhytaikaisia tai pitkäaikaisia. (Enosh ym. 2012, 1131-1132.)

Virkin (2008, 255) mukaan asiakasväkivalta voi mahdollisten fyysisten vahinkojen lisäksi johtaa asiakkaiden pelkäämiseen, avuttomuuden tunteeseen, itsesyytöksiin, masentuneisuuteen, apaattisuuteen, ahdistuneisuuteen, turhautumiseen ja vihaan. Myös

Padyabin, Ghazinourin ja Richterin (2013, 805) mukaan väkivaltaisen tapahtuman jälkeen sosiaalityöntekijät kokevat pelon, vihan ja ahdistuksen tunteita. Ensireaktioinaan he kokevat muun muassa järkytystä, tyrmistymistä ja epäuskoa (Padyab ym. 2013, 85). Virkin (2008, 255) tutkimuksessa osa väkivallan kohteena olevista työntekijöistä oli myös kertonut hänelle menettäneensä motivaation työskennellä väkivaltaa tehneiden asiakkaiden kanssa tai kokevansa, etteivät enää pystyneet samaistumaan asiakkaiden kokemuksiin samalla tavalla kuin ennen. Spencerin ja Munchin (2003, 541) mukaan seuraukset työpaikoille, kouluille ja sosiaalityön ammattilaisille ovat selviä, sillä riittämättömästä koulutuksesta ja harjoituksesta johtuva työntekijöiden menettäminen esimerkiksi burnoutin tai ääritapauksessa kuoleman takia aiheuttaa haittaa kaikille osapuolille, mukaan lukien asiakkaille, joita palvellaan. Asiakasväkivallalla siis on monitasoisia ja vakaviakin seurauksia, minkä vuoksi siihen puuttuminen on tärkeää.

2.2 Organisaatiokulttuuri tutkielman näkökulmana

Kuten asiakasväkivallan, myös organisaatiokulttuurin määrittäminen voi olla haastavaa. Linda Smircichin (1983, 339) mukaan kulttuurin käsite on lainattu antropologiasta, jossa sen merkityksestä ei ole konsensusta, mistä johtuen sen käytössä organisaatiotutkimuksiin on vaihtelua. Organisaatiokulttuurin tutkimiseen onkin useita erilaisia lähestymistapoja ja organisaatiokulttuurille on täten löydettävissä useita erilaisia määritelmiä (Driskill & Brenton 2005; Seeck 2008; Sackmann 1991). Myös Maunon ja Ruokolaisen (2008, 142-143) mukaan organisaatiokulttuuri on monitieteinen organisaatiokäyttäytymistä kuvaava ilmiö ja käsite, joka sisältää niin antropologisia, psykologisia kuin taloustieteellisiäkin näkökulmia. Sari Viinikainen (2015, 26) toteaa yleisen suomalaisen asiansaston (2014) kuvaavan hallinto-, ammatti- ja työpaikkakulttuuria rinnakkaiskäsitteinä organisaatiokulttuurille. Organisaatiokulttuuri voidaan mieltää myös organisaation sosiaalisiksi kontekstiksi (ks. esim. Viinikainen 2015; Rostila ym. 2011).

Seeckin (2008, 203) mukaan kulttuuriteoriaparadigmassa organisaatiota ja johtamista lähestytään tarkastelemalla organisatorisia merkitysjärjestelmiä ja symboleita ja lähtökohtana on, että jokaisella organisaatiolla on organisaatiossa toimimista ja ajattelua määräävä oma kulttuurinsa. Lause ”tapa, jolla asioita tehdään täällä” nousee usein esille mainittaessa organisaatiokulttuuri (Clarke 2006, 257). Anita Sipilän (2011, 37) mukaan organisaatiokulttuurin eri tulkintoja yhdistää se, että organisaatiokulttuurin taustalla on erilaisia piileviä uskomuksia ja tiedostamattomia arvoja. Tämä periaate tiedostamattomista

arvoista ja piilevistä uskomuksista tulee mielestäni erityisen hyvin näkyviin Edgar H. Scheinin näkemyksessä organisaatiokulttuurista. Keskitynkin kandidaatintutkielmassani pääasiassa hänen näkemykseensä organisaatiokulttuurista ja sen tasoista, koska koen, että kyseinen näkemys on hyvin sovellettavissa etsittäessä asiakasväkivallan sivuuttamisen ja aliraportoimisen syitä. Sackmann (1991, 22) sanoo Scheinin näkemyksen kulttuurista heijastelevan sosiaalipsykologian ja antropologian vaikutuksia ja ottavan laajaa näkökulmaa organisaatiokulttuuriin. Myös näkökulman laajuus on yksi syy siihen, miksi sovellan pääasiassa juuri Scheinin näkemystä.

Scheinin (2004, 1) mukaan kulttuuri on sekä dynaaminen ilmiö, joka ympäröi meitä koko ajan ja jota vuorovaikutuksemme muiden kanssa jatkuvasti luo, että joukko rakenteita, rutiineja, sääntöjä ja normeja, jotka ohjaavat ja rakentavat käyttäytymistä. Scheinin (2004, 8-9) mukaan kulttuuri käsitteenä on hyödyllisin, jos se auttaa ymmärtämään paremmin piilotettuja ja kompleksisia аспектеja ryhmistä, organisaatioista ja ammateista ja tätä ymmärrystä ei ole mahdollista saavuttaa käyttämällä pinnallisia kulttuurin määrittelyjä. Schein (2004, 17) määrittelee organisaatiokulttuurin jaettujen perusoletusten malliksi, jonka ryhmä on oppinut ratkaistessaan ulkoiseen sopeutumiseen ja sisäisen integraation liittyviä ongelmiaan, ja joka on toiminut sen verran hyvin, että sitä on alettu pitää pätevänä. Tästä johtuen mallin on opetettu olevan uusille jäsenille oikea tapa havaita, ajatella ja tuntea liittyen kyseisiin ongelmiin (Schein 2004, 17).

Päivi Ahvenuksen (2012, 296) mukaan sosiaalityö voi muodostua olosuhteiden pakosta johtuen varsin erilaiseksi erikokoisissa organisaatioissa ja erilaisissa konteksteissa huolimatta siitä, että lainsäädäntö on sama. Ahvenuksen (2012, 296) mukaan sosiaalityössä on kuitenkin myös paljon samaa erilaisesta ympäristöstä tai erikokoisesta kunnasta huolimatta, sillä korkean ammattietiikan noudattaminen luo sosiaalityölle perustan. Puolestaan Schein (2004, 20) sanoo, että mikäli ammattiin sisältyy intensiivinen koulutuksen aika ja harjoittelu, siihen sisältyy varmasti jaettu asenteiden, normien ja arvojen oppiminen, joista tulee lopulta itsestänselvyyksinä pidettyjä oletuksia kyseisen ammatin jäsenille. Mielestäni sosiaalityö on tästä hyvä esimerkki. Myös Virkin (2008, 249) mukaan huolimatta työn autonomisuuden tai organisaatioiden rakenteiden eroista, sekä sosiaalityö että sairaanhoito ovat välittämisen professioita, joissa suhde työntekijän ja asiakkaan välillä on keskiössä.

Keskitynkin kandidaatintutkielmassani organisaatiokulttuurin tarkasteluun siitä näkökulmasta, että sosiaalityöllä professiona on omanlaisensa kulttuuri, joka vaikuttaa

sosiaalityöntekijöiden toimintaan, vaikka eri organisaatiot ovatkin erilaisia. Ammattikuntakohtaista jakoperustaa käytetään usein organisaatiokulttuurista puhuttaessa ja eri ammattikuntien ammatilliset lähtökohdat saavatkin aikaan erilaiset merkitysrakenteet (Kinnunen 2011, 174). Tarkastelen organisaatiokulttuuria siis yleisestä sosiaalityön profession näkökulmasta ja laajempaa kokonaisuutena, enkä keskity johonkin sosiaalityön tietyn toimipisteen organisaatiokulttuuriin. Clarken (2006, 257) mukaan profession kulttuurin ajattelemisen yleisellä tasolla on mahdollista. Myös Rostilan, Mäntysaaren, Suomisen & Asikaisen (2011, 153) tutkimuksen perusteella näytti siltä, että professionaaliseen työotteeseen liitettävä ammatillisuuden ja asiakaslähtöisyyden kulttuuri olisi yhtä vahvaa tai heikkoa kunnasta tai työyksiköstä riippumatta. Tämäkin tukee siis sitä näkemystä, että sosiaalityön profession kumpuavilla arvoilla, kuten esimerkiksi juuri asiakaslähtöisyydellä, on yleisesti ottaen vaikutusta sosiaalityöntekijöiden toimintaan riippumatta työyksiköstä tai organisaation toimipisteestä. On siis syytä olettaa, että muun muassa sosiaalityön keskeisillä arvoilla voi olla vaikutusta organisaation työntekijöiden ja ylipäätään koko työyhteisön suhtautumiseen asiakasväkivaltaa kohtaan.

Michael B. Hudsonin ja Zachary Irwinin (2010, 8) mukaan profession kulttuurin ymmärtäminen ja niiden organisaatioiden kulttuurien ymmärtäminen, joissa yksilöt työskentelevät, on tärkeää sekä yksilöllisen professionaalisen menestyksen että profession edistymisen kannalta. Hudsonin ja Irwinin (2010, 5) mukaan menestystä haluavalla ammatilla täytyy myös olla ymmärrystä sen kulttuurista ja sen täytyy olla avoin muutoksille, jotka ovat välttämättömiä ulkoiseen ympäristöön sopeutumisen kannalta. Yksi syy organisaatiokulttuurin analysoimiseen onkin se, että voidaan onnistua saamaan aikaan muutosta ja toinen syy on se, että organisaatiota voidaan auttaa sopeutumaan sen ulkoiseen ympäristöön (Hudson & Irwin 2010, 5). Ajattelen organisaatiokulttuurin tarjoavan kokonaisvaltaisempaa näkökulmaa asiakasväkivallan sivuuttamisen ja aliraportoinnin tutkimisessa. Erilaisten ammattien jäsenenä oleminen sisältää taitojen oppimisen lisäksi tiettyjen ammattien määrittävien arvojen ja normien hyväksymistä. Kulttuurin käsite auttaa selittämään näitä ilmiöitä ja normalisoimaan ne. Kulttuurin dynamiikan ymmärtäminen auttaa myös saamaan parempaa ymmärrystä siitä, miksi tietyt ihmisryhmät tai organisaatiot ovat erilaisia ja miksi niitä on vaikea muuttaa. (Schein 2004, 10.)

2.3 Organisaatiokulttuurin tasot Scheinin mukaan

Scheinin (2004, 25) mukaan kulttuuria voidaan analysoida eri tasoilla tason tarkoittaessa sitä astetta, jolla kulttuurinen ilmiö on näkyvässä tarkkailijalle. Artefaktit ovat pintatasoa ja sisältävät kaikki ilmiöt, joita voi nähdä, kuulla ja tuntea, kun astuu ryhmän sisään, jossa on tuntematon kulttuuri. Artefaktit sisältävät ryhmän näkyvät tuotteet, kuten esimerkiksi fyysisen ympäristön, arkkitehtuurin, kielen tai julkaistun listan arvoista. Myös ryhmän ”ilmasto” on alempien kulttuurillisten tasojen artefakti, sillä se on näkyvää jäsenten käyttäytymistä. Artefaktit ovat siis näkyvillä olevia organisatorisia rakenteita ja prosesseja. Niitä on helppo havaita, mutta vaikea purkaa. On vaarallista yrittää päätellä syvempiä olettamuksia ryhmästä vain artefaktien avulla. (Schein 2004, 25-27.)

Organisaatiokulttuurin toisena tasona ovat omaksutut uskomukset ja arvot, joihin kuuluvat muun muassa organisaation strategiat, tavoitteet ja filosofiat (Schein 2004, 26-28). Näillä arvoilla on erityisesti merkitystä organisaation kohdatessa uuden ongelman, jota varten ei vielä ole kehitetty toimintatapaa (Schein 2004, 28; Mauno & Ruokolainen 2008, 150). Uskomukset ja arvot, jotka sisällytetään ideologiaan tai organisatoriseen filosofiaan voivat täten toimia oppaina ja keinona selviytyä vaikeiden tai hallitsemattomien tilanteiden mukanaan tuomasta epävarmuudesta (Schein 2004, 29). Mielestäni asiakasväkivaltaa sisältävä tapahtuma voisi olla hyvä esimerkki tällaisesta hallitsemattomasta tilanteesta, joka aiheuttaa työntekijälle epävarmuutta. Johdetut uskomukset sekä moraaliset ja eettiset säännöt pysyvät tiedostettuina ja ovat selvästi ilmaistuja, koska ne palvelevat normatiivista ja moraalista funktiota, jossa ryhmän jäseniä ohjataan tiettyjen tilanteiden ratkaisemisessa sekä koulutetaan uusia jäseniä käyttäytymään (Schein 2004, 29). Scheinin (2004, 29) mukaan uskomukset ja arvot tietoisella tasolla ennustavat paljon sellaista käyttäytymistä, jota voidaan havaita artefaktitasolla.

Maunun ja Ruokolaisen (2008, 150) mukaan Schein pitää artefaktien ja arvojen selvittämistä liian pinnallisena lähestymistapana organisaatiokulttuuriin, sillä on mahdollista, että organisaation julkilausuttujen arvojen ja organisaatiossa vallitsevien työtapojen ja artefaktien välillä on ristiriitaisuutta. Scheinin (2004, 26) mukaan organisaatiokulttuurin kolmantena ja syvimpänä tasona ovatkin pohjimmaiset perusolettamukset. Ne ovat tiedostamattomia, itsestään selvinä pidettyjä uskomuksia, ajatuksia, havaintoja ja tunteita (Schein 2004, 26). Scheinin (2004, 31) mukaan näitä pohjimmaisia perusolettamuksia ei yleensä kyseenalaisteta, mistä johtuen ne ovat äärimmäisen vaikeita muuttaa. Kulttuuri joukkona pohjimmaisia perusolettamuksia määrittelee, mihin kiinnittää huomiota, mitä asiat

tarkoittavat, millainen emotionaalinen reaktio on sovelias ja millaisia toimenpiteitä erilaiset tilanteet vaativat (Schein 2004, 32). Kulttuuri joukkona pohjimmaisista perusoletuksista määrittelee siis varmasti myös sitä, miten asiakasväkivaltaan tulisi suhtautua.

Virkki (2008, 259) toteaa, että hänen tutkimuksessaan asiakasväkivallan aliarvioiminen ei ole vain tietoinen teko vaan luontainen ja syvään juurrettu osa professionaalista käytäntöä, mikä tukee mielestäni hyvin Scheinin ajatuksia pohjimmaisten perusolettamusten tiedostamattomuudesta ja itsestään selvydestä. Virkin (2008, 259) mukaan erityisesti asiakkaisiin luottamisesta ja heidän väkivaltansa ymmärtämisestä onkin tullut osa professionaalista suuntautumista, joka toimii automaattisesti ja vaikuttaa luonnolliselta. Myös Macdonaldin ja Siroichin (2005, 778) mukaan sosiaalityön profession arvosuuntautumisessa ja ideologiassa voi olla hienovaraisia käsikirjoituksia, jotka vähentävät profession halukkuutta tunnistaa asiakasväkivalta ongelmaksi. Puolestaan Bishop, Korczynski ja Cohen (2005, 599) toteavat, että väkivaltaa näkymättömäksi tekevät sosiaaliset prosessit eivät tapahdu itsestään ja ilman syytä, vaan dominoivat ideologiat tukevat niiden kehittymistä.

2.4 Sosialisointi käsite

Hudsonin ja Irwinin (2010, 4) mukaan organisaatiokulttuuri vaikuttaa siihen, kuinka ajattelemme, tunnemme ja hahmotamme asioita ja professionaalinen sosialisointi opettaa tämän kulttuurin uusille jäsenille. Tästä syystä koen, että sosialisointi on myös keskeinen teoreettinen käsite kandidaatintutkielmassani, sillä varmasti myös asiakasväkivaltaan suhtautuminen on jossain määrin opittavissa. Sosialisointiprosessin tarkastelu mahdollistaa myös sosiaalisten vuorovaikutussuhteiden tarkastelun, sillä kuten Geert Hofstede (1997, 5) toteaa, kulttuuri on kollektiivinen ilmiö. Myös Seeck (2008, 216) sanoo kulttuurin kehittymisen yhteisössä perustuvan sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja sen jatkuvuuteen. Käytän tutkielmassani sekä termejä professionaalinen että organisatorinen sosialisointi. Ajattelen, että termi professionaalinen sosialisointi liittyy enemmän koulutukseen ja organisatorinen sosialisointi painottaa enemmän organisaatiota ja työyhteisöä.

Scheinin (2004, 36) mukaan pohjimmaisten perusolettamusten ja niiden oppimisprosessin ymmärtäminen on välttämätöntä organisaatiokulttuurin ymmärtämiseksi. Scheinin (2004, 19) mukaan uuden jäsenen mennessä ryhmään, hänen tehtävänä onkin ratkaista ryhmässä harjoitetut normit ja oletukset. Tämä ratkaiseminen onnistuu vain palautteen avulla, jota ryhmän vanhat jäsenet antavat uusille jäsenille heidän kokeillessaan erilaista käyttäytymistä.

Näin ajateltuna kulttuurissa on aina meneillään jonkinlainen oppimisprosessi, vaikka se saattaakin olla epäsuora ja epäsystemaattinen. Kulttuuri selviytyy opettamalla näitä jaettuina oletuksia uusille jäsenille. (Schein 2004, 19.) Sosialisatiolla tarkoitetaan prosessia, jonka kuluessa yksilö oppii yhteiskunnan jäsenenä toimimisen mahdollistamisen kannalta tärkeät tiedot, säännöt, käsitykset ja asenteet. Sosialisatio on siis sosiaalistuvan yksilön ja sosialisatioagenttien välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutuksen lopputuloksena ovat sekä yhteiskunnan sääntöjen omaksuminen ja yhdenmukaisuus että taitojen ja kykyjen kehittyminen sekä niiden moninaisuus. (Helkama ym. 2015, 51.)

Erik Allardt (1983, 59) mukaan sosiaalistuminen perustuu usein normien sisäistämiseen ja sisäistäminen onkin keskeinen osa yksilön sosiaalistumisen prosessia. Myös Paul Trowler ja Peter Knight (1999, 177) määrittelevät organisatorisen sosialisation sisällytetyksi prosessiksi, joka tapahtuu, kun organisaation uudet tulokkaat sitoutuvat kulttuurillisten rakenteiden aspekteihin, joita he löytävät. Stephanie Valutiksen, Deborah Rubinin ja Melissa Bellin (2012, 1047) mukaan sosialisatio on dynaaminen prosessi, joka sisältää ryhmän normien sisäistämisen lisäksi professionaalisen identiteetin kehityksen. Sosiaalistuminen voi olla ensisijaista tai toissijaista. Toissijainen sosiaalistuminen tarkoittaa tiettyjen erityisten taitojen omaksumista ja se tapahtuu usein enimmäkseen kouluissa. (Allardt 1983, 59.) Sosiaalityön arvojen ja taitojen omaksuminen ja organisatoristen käytäntöjen oppiminen lienevät hyvä esimerkki toissijaisesta sosialisatiosta.

3 SOSIAALITYÖN ORGANISAATIOKULTTUURIN VAIKUTUS ASIAKASVÄKIVALLAN SIVUUTTAMISEEN JA ALIRAPORTOIMISEEN

3.1 Sosiaalityön arvot ja perusolettamukset

Organisaatiokulttuurin toisen tason omaksutut uskomukset ja arvot ja kolmannen tason pohjimmaiset perusolettamukset kietoutuvat hyvin yhteen. Joskus voi olla vaikea erottaa, mikä sosiaalityön ideologiaan kuuluva asia on enemmänkin perusolettamuksen kuin arvon tasolla, sillä kuten Schein (2004, 28-30) toteaa, arvot ja uskomukset käyvät joskus läpi muodonmuutosprosessin, jossa niistä tulee jatkuvasti toimiessaan lopulta itsestään selvinä pidettyjä ja jaettuja olettamuksia. Omaksutut arvot ja uskomukset voivat lopulta siis muuttua perusolettamuksiksi. Pohjimmaiset perusolettamukset ovatkin arvojen ja toiminnan perimmäisiä lähteitä (Schein 2004, 26). Scheinin (2004, 31) mukaan pohjimmaiset perusolettamukset ovat muodostuneet niin itsestään selvinä pidetyiksi, että niissä on löydettävissä hyvin vähän variaatiota sosiaalisten yksikköjen sisällä. Tämä konsensus johtuu Scheinin (2004, 31) mukaan tiettyjen arvojen ja uskomusten toistuvasta ja onnistuneesta toteuttamisesta. Mielestäni sosiaalityö on hyvä esimerkki professiosta, josta on löydettävissä tiettyjä perustavanlaatuisia arvoja ja uskomuksia. Tuonkin tässä alaluvussa esille keskeisiä sosiaalityöhön liitettäviä arvoja ja olettamuksia, joiden on ajateltu vaikuttavan asiakasväkivallan sivuuttamiseen ja aliraportoimiseen.

Asiakaslähtöisyys on keskeinen periaate sosiaalityössä. Asiakaslähtöisyyden tavoitteisiin kuuluu asiakkaan näkökulmien ja oikeuksien ensisijaisuuden painottaminen (Pohjola 2010, 29). Asiakaslähtöisyydestä on säädetty myös laissa, sillä sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 1 luvun 1 §:n mukaan asiakaskeskeisyyden edistäminen on yksi lain tarkoituksista. Macdonaldin ja Siroichin (2001, 112) mukaan sosiaalityön profession ideologiaan kuuluvan asiakaskeskeisen näkökulman onkin sanottu edistävän suurempaa todennäköisyyttä sille, että asiakasväkivalta jätetään raportoimatta. Myös Bishopin, Korczynskin ja Cohenin (2005, 599) tutkimuksen keskeisenä tuloksena on, että asiakaslähtöisyys voi tarjota tärkeää ideologista tuentaa asiakasväkivallan näkymättömäksi tekemiselle. On mahdollista, että sosiaalityön profession asiakaslähtöisyyden painotus saattaa aiheuttaa sen, että osa työntekijöistä vastustaa jo jonkun käyttäytymisen tunnistamista väkivaltaiseksi silloin, kun sairast tai huono-osaiset asiakkaat käyttäytyvät

kyseisellä tavalla (Macdonald & Sirolich 2001, 112). Asiakasväkivaltaa voidaan siis jollain tapaa oikeuttaa sosiaalityön asiakkaiden mahdollisella huono-osaisuudella. Vastuu asiakkaalta poistetaan, jos asiakkaan käytös ajatellaan tahattomaksi tai olosuhteista johtuvaksi (Virkki 2008, 257). Toisaalta, vaikka käyttäytyminen tunnistettaisiinkin väkivaltaiseksi, se saatetaan jättää raportoimatta, koska ajatellaan, että sosiaalityön professionissa asiakkaan palveleminen menee työntekijän turvallisuuden edelle (Macdonald & Sirolich 2001, 113). Asiakaslähtöisyys korostuu siis tässäkin suhteessa.

Luottamus on myös keskeinen arvo, jolla on vaikutusta asiakasväkivallan sivuuttamiseen ja aliraportoimiseen. Sosiaalialan työn onnistumisen perusta on rakentaa luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välille (Hallikainen, Ikonen, Järveläinen, Kurki, Louhela, Piironen, Monto-Puusti & Uramo 2017, 31). Myös Virkin (2008, 253) mukaan luottamus asiakkaisiin on sijoitettu professionaalisten käytäntöjen ytimeen ja siksi edes asiakasväkivallan harkitseminen voi joillekin vaikuttaa siltä, että luottamuksellinen suhde, jota työntekijät yrittävät asiakkaan kanssa saavuttaa, petetään. Asiakasväkivallan sivuuttaminen voi siis alkaa jo harkitsemisen tasolta lähtien. Luottamus itsessään ei altista väkivallalle, mutta se tekee niin silloin, kun siitä tehdään professionalismin avainosa (Virkki 2008, 263). Sosiaalityöntekijöiden on vaikea uskoa, että asiakkaat voisivat vahingoittaa heitä (Spencer & Munch 2003, 535). Luottamuksen välttämättömyys ja itsestäänselvyys nousee työn luonteesta, sillä työhön keskeisesti kuuluvista asiakkaan palvelemisesta ja asiakkaasta välittämisestä tulisi käytännössä mahdottomia, jos työntekijä ei voisi luottaa asiakkaaseensa (Virkki 2008, 253). Asiakkaan väkivaltaa neutralisoidaankin siksi, että luottamussuhde ja asiakkaan auttaminen profession ytimessä ei vahingoittuisi (Virkki 2008, 257). Virkin (2008, 256) mukaan ei ole ihme, että moni haluaa ylläpitää luottavaa asennetta asiakasta kohtaan asiakasväkivallan jälkeenkin, koska asiakasväkivalta saattaa vahingoittaa luottamusorientaatiota tavalla, joka aiheuttaa haitallisia seurauksia työntekijän kyvyille tehdä työtään ja käyttäytyä hyvin professionissaan.

Sipilän (2011, 20) mukaan asiakassuhdetyö ja työn kompleksisuus ovat professionaalille sosiaalityölle luonteenomaisia asioita ja sosiaalityön omat arvonäkemykset ja moraali ovat keskeisiä ammatillisessa sosiaalityössä. Macdonald ja Sirolich (2001, 112) toteavat, että asiakasväkivallan aliraportoimiseen vaikuttaakin suuresti sekä sosiaalityöntekijöiden näkemykset asiakasväkivallan vakavuudesta että heidän näkemyksensä professionaalista roolistaan. Myös Michaela Brockmann (2002, 31) sanoo väkivallan määrittelyyn vaikuttavan sen, miten sosiaalityöntekijät näkevät roolinsa. Lanzan (2006, 161) mukaan

asiakasväkivallan uhrin kokevat monenlaisia intensiivisiäkin emotionaalisia reaktioita ja haluaisivat puhua jollekin näistä reaktioista, mutta samaan aikaan he kokevat, että olisi epäammattimaista tehdä niin. Myös Virkin (2008, 257) mukaan ammattilaiset ajattelevat väkivallan yhtenä kritiikin muotona ammattilaisen pätevyyttään kohtaan ja he syyttävät usein itseään tapahtuneesta. Myös Bishopin, Korczynskin ja Cohenin (2005, 592) tutkimuksessa selvisi, että asiakasväkivallan syynä pidettiin työntekijän huonoja asiakastyön taitoja. Oletukset siitä, mikä on sosiaalityöntekijälle ammattimaista ja pätevää käytöstä ja mikä ei, vaikuttavat siis asiakasväkivaltaan suhtautumiseen ja siten selittävät sen sivuuttamista ja mahdollista raportoimatta jättämistä.

Virkin (2008, 250) mukaan erityisesti auttamisen professioissa asiakasväkivalta on myös epäsuosittu aihe, joka tekee monet ammattilaiset vaivaantuneiksi. Mielestäni tämänkin voi liittää jossain määrin sosiaalityön arvomaailmaan ja sillä voi olla vaikutuksensa siihen, miksi asiakasväkivallasta ei puhuta, se sivuutetaan ja jätetään raportoimatta. Työntekijöiden sitoutuminen muiden auttamiseen voikin johtaa vaaran merkkien aliarvioimiseen tai sivuuttamiseen (Shields & Kiser 2003, 14). Virkki (2008, 250) toteaa, että tämä vastahakoisuus puhua asiakasväkivallasta näkyi myös hänen tutkimusdatassaan. Puolestaan Macdonaldin ja Siroichin (2005, 777) tutkimuksessa selvisi, että jo asiakasväkivallan ongelmasta puhuminen voi joillekin vaikuttaa siltä, että kumppanuussuhde, jota asiakkaiden kanssa yritetään saavuttaa, petetään. Luottamuksellisuuden perusta ja rakennusaineet saadaan ammattihenkilön suhtautumisesta asiakkaaseen puheissaan ja teoissaan (Hallikainen ym. 2017, 40). Puheillakin siis on merkitystä. Sosiaalityöntekijät voivat vältellä asiakasväkivallasta puhumista myös sen takia, että he kokevat myötävaikuttavansa alistukseen, jota asiakkaat kokevat muun muassa sosiaalisen ja ekonominen rakenteen epäoikeudenmukaisuuden tai esimerkiksi ikänsä, sukupuolensa, rotunsa ja fyysisen ja henkisen kyvykkyytensä takia (Macdonald & Siroich 2005, 777). Sosiaalinen oikeudenmukaisuus on sosiaalialan eettinen velvoite, joka sisältää muun muassa negatiivisen syrjinnän vastustamisen, joka puolestaan tarkoittaa esimerkiksi ihmisen kykyihin, ikään, sukupuoleen tai kulttuuriin kohdistuvaa syrjintää (Hallikainen ym. 2017, 20). Asiakasväkivallan huomioiminen saattaisi siis joidenkin mielestä jollain tapaa rikkoa tätä negatiivisen syrjinnän periaatetta.

Virkin (2008, 258) tutkimuksessa selvisi lisäksi, että sosiaalityöntekijät uskoivat väkivallan olevan välttämätöntä, mutta samaan aikaan heillä oli vahva usko omaan kykyynsä selviytyä siitä. Virkin (2008, 258-259) mukaan väkivallan normalisointi onkin eräänlainen coping-

keino, sillä sairaanhoidossa ja sosiaalityössä väkivalta on niin tavallista, että sen ajatellaan usein kuuluvan normaaliksi osaksi työtä. Virkin (2008, 258) mukaan tämä puolestaan tekee selviytymisestä väkivallan suhteen välttämättömän osan professionaalista identiteettiä. Myös Antikainen-Juntunen (2009, 49) toteaa sen olevan mahdollista, että sosiaalityöntekijän haukkumisen, mitätöinnin, häirinnän ja uhkailun ajatellaan olevan sosiaalityön ”luontaisetu”, joka työntekijän täytyy kestää yksin. Toisin sanoen voidaan siis ajatella, että olettamukset siitä, että sosiaalityöntekijän työhön kuuluu selviytyä väkivallan kanssa, voivat selittää sitä, miksi asiakasväkivalta sivuutetaan ja sitä ei raportoida. Spencerin ja Munchin (2003, 535) mukaan yhtenä syynä aliraportoimiseen on lisäksi se, että ajatellaan, että sosiaalityöntekijöiden pitäisi pystyä huolehtimaan itsestään, mikä kietoutuu mielestäni hyvin yhteen selviytymisolettamusten kanssa.

3.2 Professionaalinen ja organisatorinen sosialisatio

Sosialisaation prosessi kuuluu olennaisena osana organisaatiokulttuuriin, sillä se opettaa kulttuurin uusille jäsenille (Hudson & Irwin 2010; Schein 2004). Sosialisatian vaikutuksia asiakasväkivallan sivuuttamiseen onkin täten syytä tutkia. Edellisessä aluvussa toin esille keskeisiä sosiaalityön arvoja ja olettamuksia, jotka selittävät asiakasväkivallan sivuuttamista ja aliraportoimista sosiaalityössä. Arvot ja olettamukset kietoutuvat olennaisesti sosialisaation prosessiin, koska ne sisäistetään siinä, mutta koen, että on tärkeää käsitellä myös sosialisaation prosessia omassa aluvussaan. Sosialisaatiossa työyhteisö on keskeisessä roolissa, joten sosialisaation prosessin tarkastelu mahdollistaa myös työyhteisön merkityksen tarkastelun. Virkin (2008, 261) mukaan luottamusorientaation automaattisuus ja luonnollisuus perustuu professionaalisen käyttäytymisen, havaitsemisen ja arvonannon malleihin, jotka saavutetaan koulutuksen ja muiden sosialisaation muotojen avulla. Työntekijät luovat luottamusta käyttäytymällä professionaalisten ideaaliensa mukaisesti, jotka heidän näkökulmastaan painottavat asiakkaan oikeuksia ja priorisoivat asiakkaan hyvinvoinnin oman hyvinvointinsa edelle. Äärimmäisessä muodossaan tämä tarkoittaa, että työntekijät uhraavat itsensä suvaitsemalla väkivaltaa. (Virkki 2008, 261.)

Myös MacDonalidin ja Siroichin (2001, 112) mukaan asiakasväkivallan aliraportoiminen on suurelta osin sosiaalityöntekijöiden professionaalisen sosialisaation tuote. Sairaanhoidot eivät ole sosialistettu olettamaan, että he olisivat pahoinpitelyn uhreja ja moni heistä ei saa koulutusta, joka valmistaisi heidät kyseiseen kohtaloon (Lanza 2006, 161). Mielestäni tämä on sovellettavissa myös sosiaalityöntekijöihin. Macdonalidin ja Siroichin (2001, 111)

mukaan heidän tutkimuksensa vastaajista noin 60 prosenttia ei raportoinut kokemastaan asiakasväkivallasta, koska he pitivät väkivaltaa osana työtä. Myös Brockmannin (2002, 31) mukaan aliraportoimista selittää osittain se, että työntekijät mieltävät väkivaltaiset tapahtumat osaksi työtä, joka pitää sisällään vaikeissa tilanteissa olevien haavoittuvien yksilöiden huolehtimisen. Pam Criss (2010, 383) havaitsi tutkimuksessaan yllättävän havainnon, että vaikka sosiaalityön opiskelijat kokivat joko suoraa tai epäsuoraa asiakasväkivaltaa, heidän ammatillinen sitoutumisensa ei muuttunut asiakasväkivallan kokemisen jälkeenkään. Criss (2010, 383) toteaa, että tämä opiskelijoiden ylpeys professionaalisen sosiaalityöntekijän identiteettiään kohtaan on seurausta professionaalista sosialisatiosta. Asiakasväkivallan mieltäminen osaksi työtä on seurausta sosialisatiosta, johon kuuluu myös professionaalisen identiteetin muodostuminen. Ei siis liene yllätys, että asiakasväkivallan sivuuttaminen voi olla hyvinkin syvälle juurtunutta, koska selviytyminen väkivallan kanssa voi jollain tapaa muotoutua osaksi sosiaalityöntekijän ammatillista identiteettiä.

Macdonaldin ja Siroichin (2001, 111) tutkimuksessa pienempi osa vastaajista kertoi jättäneensä raportoimatta myös siitä syystä, että he pelkäsivät, että heitä syytettäisiin tapahtuneesta. Lanzan (2006, 162) mukaan uhrin syyttävät usein myös itseään. Lisäksi Lanzan (2006, 162) mukaan työtoverit syyttävät usein tietämättään uhria. Myös Virkki (2008, 257) toteaa, että toleranssi asiakasväkivallalle voi nousta sen takia, että ammattilaiset kokevat häpeää ja syyllisyyttä väkivaltaisista tapahtumista. Näistä syistä johtuen asiakasväkivaltaa ei usein nähdä ongelmallisena ja vain raikeämmät tapaukset raportoidaan (Virkki 2008, 257). Macdonaldin ja Siroichin (2005, 779) mukaan tarvitaankin enemmän tietoa siitä, miten erilaiset sosiaalityön profession ideologian piirteet ja arvosuuntautuminen minimoivat asiakasväkivallan ongelmaa ja tarjoavat sosialisatiokontekstin, joka opettaa väkivallan uhrin syyllistämistä ja tekijän oikeuttamista. Uhria syyllistävä ja tekijää oikeuttava kulttuuri siis muotoutuu sosialisatioprosessin kautta, joko työyhteisössä tai jo koulutuksessa ja voi olla täysin tiedostamaton prosessi.

Schein (2004, 29) kirjoittaa sosiaalisesta vahvistamisesta, joka mielestäni tuo hyvin esille työyhteisön merkityksen. Mikäli ryhmän jäsenet vahvistavat toistensa uskomuksia ja arvoja, tulee niistä itsestäänselvyyksiä. Ne, jotka eivät hyväksy kyseisiä uskomuksia ja arvoja, saatetaan potkia ulos ryhmästä. Sosiaalinen vahvistaminen pätee sellaisiin laajempiin arvoihin, jotka eivät ole testattavissa, kuten esimerkiksi etiikkaan. (Schein 2004, 29). Sosiaalialan ammattilaisilla voikin olla paineita annettujen normien ja työyhteisön

vakiintuneiden toimintamallien noudattamisessa (Hallikainen ym. 2017, 32). Myös Sipilän (2011, 135) mukaan psykososiaalisen työorientaation rinnalla sosiaalityöntekijät ovat uskollisia työyhteisönsä ehdoille. Mauno ja Ruokolainen (2008, 151) ottavat esille myös sosiaalisen kontrollin ajatuksen tärkeänä osana organisaatiokulttuuria. Sosiaalinen kontrolli ilmenee sekä haluna noudattaa työyhteisön normeja että ikävinä seurauksina, joita normin rikkominen saattaa aiheuttaa (Mauno & Ruokolainen 2008, 151). Asiakasväkivallan sivuuttamiseen liittyen voisi siis olettaa, että sosiaalityöntekijät saattavat kokea jonkinlaista sosiaalista painetta tiettyjen asiakasväkivaltaan liittyvien uskomusten ja arvojen hyväksymisen ja noudattamisen suhteen. Täten sosiaalista painetta voidaan kokea myös asiakasväkivaltaan liittyvien toimintatapojen suhteen, mikä voisi selittää esimerkiksi sitä, miksi sosiaalityöntekijä päättää jättää väkivaltaisen tapahtuman raportoimatta. Paineita tiettyihin toimintatapoihin voi syntyä jo sosiaalityön koulutuksessakin, mitä ei saa unohtaa.

Virkin (2008, 259) tutkimuksessa selvisikin, että väkivallan ongelman osoittaminen ilmeisesti suoraan kyseenalaistaa joukon kollektiivisia arvoja, jotka ovat löydettävissä professionaalisen orientaation ytimestä, ja joita eräs vastaajista kommentoi ”puhumattomiksi yhteisön säännöiksi”. Spencerin ja Munchin (2003, 535) mukaan tällainen hiljaisuuden kulttuuri voi vain edistää eriytyneisyyttä ja pahentaa väkivaltaisen tapahtuman kielteisiä vaikutuksia. Asiakasväkivallan aliarvioimisen spontaanisuus ja luonnollisuus onkin määritelty kollektiivisten arvojen ja professionaalisten ideaalien kautta, joita on vaikea kyseenalaistaa (Virkki 2008, 259). Virkin (2008, 259) tutkimuksessa eräs vastaajista kertoikin saaneensa kritiikkiä vastaukseksi, kun yritti ottaa asiakasväkivallan ongelman esille. Myös Brockmann (2002, 31) sanoo työkuulttuurin vaikuttavan väkivallan määrittelyyn. Työyhteisön määrittelyillä asiakasväkivallasta on siis merkitystä työntekijöiden suhtautumiseen ilmiöön liittyen ja niitä ei tulisi jättää huomiotta. Myös Sipilä (2011, 31) toteaa organisaatiokulttuurin ja työyhteisön vuorovaikutuksen kätkevän sisälleen ammattitiedon ohella hiljaisen tiedon. Hiljainen tieto tarkoittaa vaikeasti käsitteellistettävää ”luonnollista” tietoa, kokemusta ja osaamista, johon työntekijät nojaavat käytännössään ja toiminnassaan (Onnismaa 2008, 129). Kehittävän työssäoppimisen onnistuminen vaatii tämän jäävuoren alla olevan yhteisön sisäisen kulttuurin tavoittamista (Sipilä 2011, 31). Asiakasväkivaltaankin voi siis ajatella liittyvän hiljaista tietoa. On tärkeä ymmärtää, että myös työntekijät itse ovat keskeisiä toimijoita siinä prosessissa, joka tekee väkivallasta näkymätöntä organisaatiossa (Bishop ym. 2005, 599).

3.3 Johdon ja johtamisen merkitys

Sipilä (2011, 36-37) sanoo, että johtamisella on suora yhteys organisaatiokulttuuriin. Johtajuutta onkin tärkeä tarkastella mietittäessä organisaatiokulttuurin vaikutusta asiakasväkivallan sivuuttamiseen ja aliraportoimiseen, koska myös Schein (2004) sanoo johtajuuden ja organisaatiokulttuurin kietoutuvan toisiinsa. Scheinin (2004, 1-2) mukaan johtajuus ja organisaatiokulttuuri ovat saman kolikon kääntöpuolia, sillä kulttuuri määrittelee johtajuutta, mutta toisaalta johtajalla on mahdollisuus havaita kulttuurissa ilmeneviä rajoitteita ja pyrkiä muuttamaan kulttuuria. Macdonaldin ja Siroichin (2001, 111) tutkimuksen vastaajista yli puolet kertoikin jättäneensä raportoimatta asiakasväkivaltaa siitä syystä, että he eivät uskoneet saavuttavansa mitään, vaikka he olisivat raportoineet asiakasväkivallasta johdolle. Pienempi osa vastaajista kertoi jättäneensä raportoimatta myös sen takia, että he uskoivat, ettei toimipiste olisi tukeva (Macdonald & Siroich 2001, 111). Myös Virkki (2008, 248) toteaa johdon toiminnan riittämättömyyden olevan syynä asiakasväkivallan raportoimatta jättämiselle. Myös Lanza (2006, 161) mukaan uhrin eivät aina oleta saavansa tukea hallinnolta huolimatta heidän lojaaliudesta organisaatiota kohtaan. Johdon varsinaisella tai oletetulla reaktiolla siis näyttää olevan vaikutusta siihen, miksi asiakasväkivaltaa sivuutetaan tai siitä ei raportoida.

Lanza (2006, 162) mukaan asiakasväkivallan julkinen tunnustaminen voi aiheuttaa ongelmia johdolle. Mikäli johto myöntää, että asiakasväkivalta on ongelma heidän organisaatiossaan, voidaan johtoa syyttää ongelmasta ja ajatella esimerkiksi, että syynä on huono johtaminen tai olettaa, että potilaiden väkivaltainen käytös johtuu siitä, että heitä kohdellaan huonosti. Väkivallan julkistaminen voi myös aiheuttaa pelkoa työyhteisössä ja rajoittaa väkivallattomienkin potilaiden vapauttamista, sillä voidaan ajatella, että kuka tahansa potilas, jolla on historiaa mielenterveyden ongelmista, voidaan nähdä liian vaarallisena. (Lanza 2006, 162.) Varmasti näilläkin asioilla lienee vaikutusta siihen, että johdon tasolla halutaan sivuuttaa asiakasväkivaltaa. Tämä puolestaan vaikuttaa siihen, haluavatko tai kenties uskaltavatko sosiaalityöntekijät edes raportoida kokemastaan asiakasväkivallasta. Brockmannin (2002, 34) mukaan tukevan työyhteisön puuttuminen johtaakin aliraportoimiseen ja estää kokonaisvaltaisemman strategian kehittämistä. Spencer ja Munch (2003, 535) toteavat, että toimipisteissä myös rohkaistaan hienovaraisesti raportoimattomuuteen, koska se aiheuttaisi lisää aikaa vievää paperityötä. Johdolla on lisäksi tarve estää asiakkaita menemästä kilpailevien organisaatioiden asiakkaaksi, mikä voi aikaansaada sen, että johto käyttää asiakkaiden palvelemiseen liittyvää ideologiaa apunaan

työntekijöiden rutinoimisessa asiakasväkivallan sietämiseen (Bishop ym. 2005, 599). Johdolla voi siis olla itsekäämpiäkin motiiveja asiakasväkivallan sivuuttamisen suhteen.

Lanzan (2006, 162) mukaan on tärkeä ottaa huomioon, että mikäli organisaatio olettaa, että syy väkivaltaan on työntekijässä, voi organisaatio kieltää, että on olemassa yleisempi asiakasväkivallan ongelma, minkä seurauksena ongelman laajuudesta ei ole määritelmää tai ongelman olemassaoloa ei edes tunnisteta. Bishopin, Korczynskin ja Cohenin (2005, 598) tutkimuksessa selvisi, että väkivaltaa tehtiin näkymättömäksi syyllistämällä väkivallan uhreja eli työntekijöitä. Jos ongelman olemassaoloa ei edes tunnista, on siihen varmasti mahdotonta puuttua. Bishopin, Korczynskin ja Cohenin (2005, 585) mukaan organisaatiot myös johdattelevat työntekijöitä hyväksymään tietynlaisen väkivaltaisen käytöksen olevan normaalia sen sijaan, että sitä pidettäisiin väkivaltaisena. Organisaatioissa myös toimittiin tavalla, joka epäonnistui huomaamaan, että työntekijät kokivat työnsä väkivaltaiseksi (Bishop ym. 2005, 598). Mikäli väkivallan uhkaa sivuutetaan, vähätellään tai kielletään, voi se aiheuttaa rakenteellista väkivaltaa, jossa työnantajan oma toiminta tai toimimattomuus jatkaa ongelman ylläpitämistä (Antikainen-Juntunen 2009, 49). Johtajien onkin välttämätöntä ymmärtää, että he vaikuttavat omalla käytöksellään alaistensa ja lopulta koko organisaation perusolettamusten muodostumiseen ja siten koko työyhteisön toimintaan organisaatioissa (Schein 2004, 170). Antikainen-Juntunen (2009, 51) mukaan vastausten perusteella puutteita havaittiin lisäksi sekä asiakasväkivaltaan liittyvissä ohjeistuksissa että siinä, minne väkivaltilanteista pitäisi raportoida. Lisäksi asiakasväkivallan seurannassa oli puutteita (Antikainen-Juntunen 2009, 51). Myös Spencerin ja Munchin (2003, 535) mukaan toimipisteillä ei monesti ole raportointikäytäntöjä. Tämäkin selittää hyvin aliraportointia.

3.4 Muita syitä asiakasväkivallan sivuuttamiselle ja aliraportoiselle

Macdonaldin ja Siroichin (2001, 113) mukaan myös muilla tekijöillä on vaikutusta siihen, miten sosiaalityöntekijät määrittelevät asiakkaan käyttäytymistä ja reagoivat siihen. Virkin (2008, 260) mukaan Suomen uusi lainsäädäntö koskien työn turvallisuutta kehottaa johtoa ottamaan väkivallan huomioon usealla tasolla ja myös ammattiliitot ovat olleet aktiivisia asian suhteen. Kuitenkin jotkut työntekijät kokevat näiden virallisten johdon julkaisemien ennaltaehkäisyohjelmien aiheuttavan enemmänkin haittaa kuin hyötyä ja näillä ulkoisilla ohjelmilla ja projekteilla väkivallan ennaltaehkäisyyn onkin vähän vaikutusta, mikäli ne saavat työntekijät tuntemaan olonsa epämurkaviksi (Virkki 2008, 260). Ehkäpä kyseiset ohjelmat ja niiden aiheuttama epämurkavuus voivatkin saada työntekijät nimenomaan

sivuuttamaan asiakasväkivaltaa entistä enemmän ja viimeistäänkin jättämään väkivallan raportoimatta. Seeckin (2008, 216) mukaan organisaatioita on ylipäätään tarkasteltava laajempaa sosiaalis-kulttuurista kontekstia vasten, koska organisaatiot eivät toimi tyhjiössä. Myös Virkki (2008, 262) toteaa, että asiakasväkivalta ei ole vain mikrotason ongelma asiakkaiden ja työntekijöiden välillä, vaan ilmiö kytkeytyy laajempaan yhteiskunnalliseen tilanteeseen ja siihen liittyviin muutoksiin. Yhteiskunnallinen kontekstikin on siis otettava huomioon mietittäessä syitä asiakasväkivallan sivuuttamiselle.

Lanza (2006, 160-161) mukaan osa työntekijöistä kokisi musertuvansa, mikäli he antaisivat itsellensä oikeuden myöntää ne tunteet, joita väkivaltaisen tapahtuman kokemus heissä oli aiheuttanut. Puolestaan osa oli sitä mieltä, että he eivät kykenisi enää toimimaan, mikäli he alkaisivat miettiä todennäköisyyksiä joutua pahoinpitelyn kohteeksi ja kokea siihen liittyviä tunteita (Lanza 2006, 161). Asiakasväkivallan sivuuttamisen voi siis ajatella olevan jonkinlainen suojakeino sosiaalityöntekijän omaa hyvinvointia ja jaksamista kohtaan. Bishopin, Korczynskin ja Cohenin (2005, 599) tutkimuksessa selvisikin, että työntekijöiden sosiaalinen asema organisaatiossa oli sellainen, että heillä oli tapana selviytyä asiakasväkivallan kokemustensa kanssa tavoilla, jotka edesauttoivat väkivallan näkymättömäksi tekemistä organisaatioissa. Tutkimuksen keskeinen löytö oli, että työntekijät olivat tietämättään kehittäneet sellaisia coping-keinoja, joilla oli tapana vahvistaa organisaation toimintaprosesseja (Bishop ym. 2005, 599). Väkivallan normalisointi myös nostaa toleranssia väkivallalle (Virkki 2008, 258).

Asiakasväkivallan käsittelyn määrittelyn haastavuudella lienee myös varmasti vaikutusta siihen, miksi sosiaalityöntekijät eivät raportoi kokemastaan väkivallasta tai ylipäätään huomioi sitä. Spencerin ja Munchin (2003, 254) mukaan kontekstilla on vaikutusta ja väkivaltaisen käyttäytymisen määrittelemisestä haastavaa tekee lisäksi se, että toinen työntekijä saattaa kokea sellaisen teon väkivaltaiseksi, mitä toinen työntekijä ei koe. Jos työntekijät eivät siis ole varmoja, lasketaanko jokin teko esimerkiksi väkivallaksi, jää se varmasti todennäköisemmin huomioimatta ja raportoimatta. Annika Kettusen, Laura Lehtilän ja Mari Huhtalan (2012, 116) mukaan organisaatioissa on haastavaa luoda koko työyhteisöön sopivia yhdenmukaisia ohjeita ja normeja, koska organisaatioissa toimii paljon yksilöitä, jotka eroavat arvomaailmoiltaan. Tälläkin voi olla vaikutusta asiakasväkivallan sivuuttamiseen ja aliraportoimiseen, koska organisaatiossa ei välttämättä onnistuta saamaan aikaan yhdenmukaisia raportointiohjeita asiakasväkivallasta ja ylipäätään siitä, mikä määritellään asiakasväkivallaksi.

4 KEINOJA ASIAKASVÄKIVALLAN SIVUUTTAMISEN VÄHENTÄMISEEN JA RAPORTOINNIN LISÄÄMISEEN

4.1 Koulutus sekä opinnoissa että työpaikoilla

Sosialisaatio ja siihen liittyvät arvojen ja normien oppiminen alkavat jo sosiaalityön koulutuksessa. Professionaalinen koulutus välittää arvoja, identiteettiä ja tietoa opiskelijoille (Valutis ym. 2012, 1047). Macdonaldin ja Siroichin (2005, 779) tutkimusdata osoitti riittämättömyyttä vastaajien koulutuksessa sen suhteen, miten asiakkaan tekemää väkivaltaa voisi ennustaa ja miten sen suhteen tulisi toimia. Data antaa ymmärtää, että riittämätön koulutus ja valmistautuminen asiakasväkivallan suhteen puuttuu jo sosiaalityön opetussuunnitelmasta (Macdonald & Siroich 2005, 779). MacDonaldin ja Siroichin (2001, 113) mukaan sosiaalityön opiskelijoille ja käytännön työntekijöille onkin tehtävä selväksi asiakasväkivallasta raportoinnin tärkeys ja osana sosialisaatiota heidän työrooleihinsa on opiskelijoille ja työntekijöille informoitava, että heillä on moraalinen velvoite raportoida asiakasväkivallasta. On siis mentävä asiakasväkivallan sivuuttamisen ja aliraportoinnin ilmiöiden alkujuurille, jotta niiden ennaltaehkäiseminen on mahdollista. Tämä tarkoittaa, että ongelmaan on puututtava jo koulutuksen tasolla.

Lanzan (2006, 151) mukaan huolellinen valmistautuminen ja interventio voivat vähentää merkittävästi häiritsevän käyttäytymisen vakavuutta ja säännöllisyyttä. Mielestäni tätä huolellista valmistautumista asiakasväkivallan suhteen olisikin syytä opettaa jo heti sosiaalityön opinnoista lähtien. Sosiaalityön arvojen ja eettisen päätöksenteon opettaminen vaatii myös parempaa ymmärrystä niistä tekijöistä, jotka liittyvät opiskelijoiden identiteetin kehittymiseen ja tutkimiseen. Kouluttajien täytyykin olla tietoisia niistä erilaisista tavoista, joilla eri ikäiset ja eri identiteettivaiheessa olevat opiskelijat prosessoivat arvoihin ja etiikkaan liittyvää tietoa ja reagoivat siihen. (Valutis ym. 2012, 1055.) Kouluttajien on lisäksi pohdittava, miten he voivat seurata opiskelijoidensa professionaalisen roolin kehittymistä. Tämä voi edellyttää kouluttajilta itseltään ensin tietoisuutta omasta suuntautumisestaan professionaalista rooliaan kohtaan. (Richardson, Lindquist, Engardt & Aitman 2002, 625.) Parempi ymmärrys opiskelijoiden ammatti-identiteetin kehittymisestä voisi siis auttaa ymmärtämään paremmin, missä vaiheessa opiskelijat alkavat esimerkiksi mieltää väkivallan kestämisen osaksi sosiaalityöntekijän identiteettiään. Ensin kouluttajien olisi kuitenkin tärkeää tiedostaa myös omia ajattelumallejaan asiaan liittyen, sillä he nimenomaan välittävät tietoaan opiskelijoille.

Valutuksen, Rubinin ja Bellin (2012, 1054) mukaan jatkuvan identiteetin kehittymisprosessin sekä arvojen ja eettisten päätösten keskeisyyden vuoksi sosiaalityössä tulisi kuitenkin korostaa myös sellaisten jatkuvien koulutusohjelmien merkitystä, jotka käsittelevät arvoihin ja etiikkaan liittyviä ongelmia. Asiakasväkivallan käsittely ei saisi siis jäädä vain opintojen tasolle vaan siihen tulisi puuttua myös työpaikoilla ja koulutuksen tulisi olla jatkuva prosessi, joka huomioisi myös väkivallan määrittelyn muuttuvuuden. On hyvä muistaa, että toimintatapojen kehittäminen on oppimista (Rasanen 2009, 60). Työn mieltäminen oppimisympäristönä onkin hyvä lähtökohta organisaation työyhteisön toiminnan kehittämiseksi (Rasanen 2009, 70). Työyhteisön toimintakulttuuria ylläpidetään ja kehitetään esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdyttämisohjelmilla, esimiesalaiseskusteluilla, väkivaltaan liittyvien ohjeiden, koulutuksen ja väkivaltatilanteiden käsittelyn avulla (Antikainen-Juntunen 2009, 55). Näiden samojen keinojen avulla voitaisiin siis varmasti myös kehittää toimintakulttuuri, jossa asiakasväkivaltaa ei sivuuteta. Asiakasväkivallan huomioiminen ja siitä kouluttaminen työyhteisöissä on siis välttämätöntä, jotta voidaan luoda työyhteisöön sellainen kulttuuri, joka tukee asiakasväkivallan raportoimista ja siihen puuttumista. Myös johtajien kouluttaminen on välttämätöntä, jotta heillä on keinoja työntekijöiden turvallisuuden varmistamiseksi ja heidän tukemiseksi (Littlechild 2005, 79).

4.2 Johtamisen tason keinot

Sipilän (2011, 36-37) mukaan johtaja on avainroolissa sosiaalipalvelujärjestelmän toimivuuden ja henkilöstön työhyvinvoinnin turvaamisessa. Jo työturvallisuuslain (23.8.2002/738) 2 luvun 8 §:n 1 momentissa säädetään työnantajan olevan velvollinen huolehtimaan työntekijöidensä turvallisuudesta. Myös Viinikainen (2015, 27) sanoo, että mikäli halutaan vahvistaa tai muuttaa olemassaolevaa organisaatiokulttuuria, korostuu organisaatiokulttuurin tunnistaminen osana johtamista. Voitaneen siis olettaa, että johtajalla on merkitystä myös sen suhteen, miten asiakasväkivallan sivuuttamista voitaisiin vähentää ja raportoimista lisätä. Myös Anna Metterin (2012, 280) mukaan työntekijöiden ylikuormittumisen ehkäisy vaatii hyvää johtajuutta. Puolestaan Lanza (2006, 163) toteaa johdon olevan avainroolissa uhrin syyttämisen myytin uhmaamisessa. Johtaminen kulttuurin pohjalta voi mahdollistaa uusien toimintaprosessien vakiinnuttamista (Kinnunen 2011, 179). Lienee itsestään selvää, että sellaiseen asiaan, josta ei tiedetä, on mahdoton puuttua. Johtajat, jotka eivät ole tietoisia väkivallan uhkaa tai varsinaista väkivaltaa sisältäneistä tapahtumista,

eivät voi toimia työntekijöidensä tarpeiden mukaisesti (Spencer & Munch 2003, 535). Riittävä dokumentointi pahoinpitelyjen esiintymisestä on siis välttämätöntä (Lanza 2006, 163). Enoshin, Tzafririn ja Gurrin (2012, 1139) mukaan aggression pahenemisen ja eskaloitumisen prosessin kuvaaminen ja ymmärtäminen onkin ensimmäinen askel sen kumoamiseen. Jotta tämä voidaan saavuttaa, täytyy aggression uhriin olleita työntekijöitä tukea, hoitaa ja auttaa ensisijaisena ja oleellisena organisatorisena ja johdollisena viestinä taistelussa asiakkaiden aggressiota vastaan (Enosh ym. 2012, 1139). Jennifer Wresselin, Bodil Rasmussenin ja Andrea Driscollin (2018, 605) mukaan sellaisen turvallisuuskulttuurin luominen, joka tukee ja rohkaisee asiakasväkivallan raportoimista, täytyykin olla fokuksena kaikilla organisaation tasoilla. Asiakasväkivallan raportoimisen tukeminen on siis tärkeää, koska raportoiminen auttaa lisäämään ymmärrystä ilmiöstä. Tämä ymmärrys taas on välttämätöntä asiakasväkivaltaan puuttumisessa, sillä kuten Littlechild (2005, 69) toteaa, kaikenlaisien tapahtumien raportoiminen lisää tehokkaampien metodien kehittämistä riskinarvioinnissa ja johtamisessa.

Enoshin, Tzafririn ja Gurrin (2012, 1139) mukaan organisatoriset, tiimin ja yksilölliset tasot tulisi integroida ja koordinoita yhtä aikaa ja siten välittää selvää ja yksiselitteistä tuen viestiä työntekijöille ja tehdä selväksi muille osallisille asiakasaggression hyväksymättömyys. Mielestäni tämä tuen viesti voisi lisätä asiakasväkivaltaan reagoimista ja siitä raportoimista myös sen puoleen, että työntekijät eivät enää jättäisi kokemaansa väkivaltaa huomioimatta ja raportoimatta ainakaan sen takia, että pelkäisivät johdon reaktiota tai kokisivat jäävänsä yksin asian kanssa. Tuen saanti määrittelee työntekijöiden suhtautumista työväkivaltaan kohtaan (Paterson, Leadbetter & Bowie 2001, 22). Tuen viestin välittäminen on siis välttämätöntä, jos halutaan luoda organisaatioon uhreja tukeva toimintakulttuuri, jossa asiakasväkivaltaa ei sivuuteta. Asiakasväkivaltaa kokeneita työntekijöitä voidaan tukea sekä suoran hallinnollisen kontaktin avulla että tukea antavalla neuvonnalla, joka auttaa uhreja selviytymään reaktioidensa kanssa (Lanza 2006, 163).

Työyhteisön toimintakulttuuri on ylipäätään tiedostettava, jotta voidaan kehittää sitä kyseenalaistavaa kulttuuria (Rasanen 2009, 73). Jotta voidaan kehittää turvallinen kulttuuri asiakasväkivallan ympärille, täytyykin organisaatioiden ja työntekijöiden lisätä ymmärrystään asiakasväkivallan riskitekijöistä tunnistuen samalla, että he ovat voineet normalisoida väkivallan riskit niiden säännöllisen ilmenemisen vuoksi (Wressell ym. 2018, 605). Wressellin, Rasmussenin ja Driscollin (2018, 602) mukaan tällainen normalisaation prosessi on mahdollista professioissa, jotka ovat alttiita korkealle työpaikkaväkivallan

määrälle. Sosiaalityö on tästä siis oiva esimerkki. Vuoropuhelua ja luottamusta rakentavaa dialogia sisältävän puhekultuurin luominen työntekijöiden ja johdon välille on myös tärkeää (Karvinen-Niinikoski 2009, 97). Avoin puhekultuuri voisi myös tehdä esimerkiksi toimintakulttuurin kyseenalaistamisesta helpompaa. Antikainen-Juntunen (2009, 55) toteaa säännöllisen, rakentavan ja turvallisuutta lisäävän keskustelun väkivallasta, sen uhasta ja sen aiheuttamista tunteista olevan tarpeen työyhteisössä.

Antikainen-Juntunen (2009, 50) mukaan toimialajohtajien vastausten perusteella asiakasväkivallan ehkäisy- ja hallintatoimien riittävydessä ja toimivuudessa ei ole puutteita. Mikäli tilannetta taas tarkastellaan työntekijöiden tai lähiesimiesten vastausten perusteella, on puutteita havaittu enemmän (Antikainen-Juntunen 2008, 50). Tämän voidaan ajatella kertovan siitä, että johtamisen eri tasoilla on erilaisia käsityksiä asiakasväkivallasta, mikä vaikuttanee siihen, kuinka ilmiöön suhtaudutaan. Asiakasväkivaltatilanteiden hallintaan liittyvien toimintatapojen vakiinnuttamisen tulisikin olla yhteistyötä työntekijöiden ja eri johdon tasojen välillä (Shields & Kiser 2003, 19). Yhteistyö johtajien ja henkilökunnan välillä on tarpeen, jotta voidaan kehittää politiikkaa ja koulutusohjelmia, joilla voidaan puuttua tehokkaammin väkivallan ongelmaan ja sen ”luontaisuuteen” työpaikalla (Macdonald & Sirotych 2005, 780). Lanza (2006, 163) mukaan johto voi lisäksi ehdottaa lainsäädännöllisiä suunnitelmia, jotka takaavat sen, että työntekijöillä on oikeus työskennellä turvassa. Johto voi myös kehittää strategioita, jotka parantavat työntekijöiden valta-asemaa ja rohkaista tutkimusta liittyen asiakasväkivaltaan työn käytännöissä. On myös mahdollista kehittää ohjelmia, jotka auttavat selviämään asiakasväkivallan kanssa ja ennaltaehkäisemään sitä. Lisäksi johto voi pyrkiä lisäämään asiakasväkivaltailmiön julkisuutta esimerkiksi artikkeleiden ja median avulla. (Lanza 2006, 163.)

4.3 Asiakasväkivallan monimuotoisuuden ymmärtäminen

Antikainen-Juntunen (2009, 41) mukaan erityisesti henkisen väkivallan tutkiminen on erityisen haasteellista johtuen henkisen väkivallan kokemuksen subjektiivisuudesta ja tilannesidonnaisuudesta. Myös Littlechildin (2005, 69) mukaan ei-fyysiset tapahtumat jätetään usein raportoimatta, koska niihin liittyvät rajat ovat epäselviä. Macdonald ja Sirotych (2001, 109) antoivat kyselytutkimuksessaan vastaajien määrittää itse subjektiivisesti, millainen asiakkaan käytös ymmärrettiin esimerkiksi häiritseväksi, koska heidän mielestään subjektiivinen määritelmä sallii asiakasväkivallan käyttäytymismuotojen monimuotoisuuden ja liian spesifi määritelmä voisi luoda vääristynyttä kuvaa

asiakasväkivallan yleisyydestä. Asiakasväkivallan monimuotoinen määritelmä mahdollistaa asiakasväkivallan kokonaisvaltaisemman ymmärtämisen ja siten vähentää sen mahdollisuutta, että asiakasväkivaltaisia tapahtumia vähätellään (Macdonald & Sirotych 2001, 113). Näin ollen asiakasväkivallan monimuotoisempi määritelmä voisi vähentää asiakasväkivallan sivuuttamista.

Lanza (2006, 150) mukaan on vaikea arvioida tarkkaa määrää pahoinpidellyistä hoitajista, koska ongelmana on, ettei ole olemassa standardia raportointimekanismia, määritelmät vaihtelevat ja monia tapahtumia ei monista syistä johtuen raportoida. Mielestäni tämä on sovellettavissa myös sosiaalityöhön. Lanza (2006, 151) sanookin, että raporttitilastojen tiedetään kertovan vain jäävuoren huippu. Asiakasväkivallan raportointikäytäntöjen kehittämisessä ja raportoinnin lisäämisessä olisikin varmasti hyötyä siitä, että asiakasväkivallan määritelmässä otettaisiin huomioon siihen sisältyvien tekojen ja tilanteiden moninaisuus. Tällöin sosiaalityöntekijöiden ei tarvitsisi miettiä, laskettaisiinko jokin teko asiakasväkivallaksi vai ei ja väkivalta ei ainakaan siksi jäisi raporttoimatta. Väkivallan monimuotoisuuden ymmärtäminen auttaisi siis myös lisäämään siitä raportointia.

On välttämätöntä ottaa huomioon, että väkivaltaa voidaan selittää ja väkivaltaiset tapahtumat tapahtuvat tietyissä konteksteissa ja tietyistä syistä (Brockmann 2002, 34). Myös Ringstad (2009, 142) toteaa, että mikäli halutaan kehittää turvallisuutta lisääviä strategioita sosiaalialalla, edellyttää väkivallan vuorovaikutuksellinen luonne sitä, että tunnustetaan monien tekijöiden ja kaikkien osapuolten roolien merkitys sen sijaan, että ajatellaan yksilöt joko vain uhreina tai tekijöinä. Asiakasväkivallan monimuotoisuuden ymmärtäminen auttaisi varmasti vähentämään asiakasväkivallan sivuuttamista myös siinä suhteessa, että mikäli ymmärrettäisiin asiakasväkivallan sivuuttamisen ilmiön olevan monimuotoinen prosessi, jota tapahtuu organisaation eri tasoilla ja kaikkien osapuolten toimesta, voitaisiin sivuuttamiseen puuttumista varten kehittää entistä monipuolisempia ja monitasoisempia keinoja. Asiakasväkivallan näkymättömyyteen puuttuminen voi vaatia lisäksi sääntelyä ja toimenpiteitä, jotka tulevat organisaation ulkopuolelta (Bishop ym. 2005, 600). Mielestäni asiakasväkivallan monimuotoisuuden ymmärtäminen edellyttääkin myös yhteiskunnallisen kontekstin vaikutuksen huomioimista.

5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä kandidaatintutkielmassa tutkin sosiaalityön organisaatiokulttuurin vaikutusta asiakasväkivallan sivuuttamiseen ja aliraportoimiseen hyödyntäen apunani Scheinin näkemystä organisaatiokulttuurista ja sen tasoista. Tulin tutkielmani perusteella siihen tulokseen, että sosiaalityön organisaatiokulttuuri vaikuttaa asiakasväkivallan sivuuttamiseen ja aliraportoimiseen monella eri tavalla. Sosiaalityön professioon liittyy erilaisia yleisempiä ideologioita ja arvoja, jotka ohjaavat organisaation henkilökunnan työskentelyä joko tietoisesti tai tiedostamattomasti organisaation toimipisteestä riippumatta. Asiakaslähtöisyys ja luottamus ovat keskeisiä sosiaalityön arvoja ja periaatteita, jotka vaikuttavat siihen, miksi asiakasväkivaltaa sivuutetaan ja jätetään raportoimatta. Asiakaslähtöinen ajattelu johtaa muun muassa siihen, että sosiaalityöntekijät laittavat asiakkaan tarpeet ja hyvinvoinnin oman turvallisuutensa ja hyvinvointinsa edelle tai ajattelevat asiakkaan huono-osaisuuden jollain tapaa oikeuttavan väkivallan käyttöä. Luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä taas on sosiaalityön perusta ja asiakasväkivallan sivuuttamisen ajatellaan suojelevan tämän luottamuksellisen suhteen säilymistä. Myös olettamukset siitä, mikä on sosiaalityöntekijälle ammattimaista ja pätevää käyttäytymistä, selittävät sitä, miksi asiakasväkivalta päätetään jättää huomioimatta. Asiakasväkivalta ajatellaan myös usein osana sosiaalityötä ja oletetaan, että sosiaalityöntekijän työhön kuuluu sen kanssa selviytyminen.

Organisaatiokulttuurin muodostumisessa keskeistä on myös sosialisointiprosessi, koska se opettaa kulttuurin uusille jäsenille. Asiakasväkivallan sivuuttamista ja raportoimatta jättämistä selittääkin myös se, että jo sosiaalityön koulutuksesta lähtien opiskelijoita sosiaalistetaan tiettyihin professionaalisiin ideaaleihin ja periaatteisiin, jotka puolestaan vaikuttavat asiakasväkivaltaan suhtautumiseen. Opiskelijoiden ammatillinen identiteetti alkaa muotoutua näiden tiettyjen ideaalien mukaan ja selviytymisestä asiakasväkivallan suhteen voikin tulla keskeinen osa tätä identiteettiä. Nämä ideaalit voivat myös tarjota sosialisointikontekstin, joka opettaa väkivallan uhrin syyllistämistä ja tekijän oikeuttamista. Opiskelijoita ei myöskään koulutuksessa välttämättä sosiaalisteta siihen ajatukseen, että he todennäköisesti ovat väkivallan uhreja. Sosialisointiossa ovat keskeisessä roolissa sosiaaliset suhteet ja asiakasväkivallan sivuuttamista ja aliraportoimista selittääkin myös se, että opiskelijat tai työntekijät voivat kokea sosiaalista painetta tiettyjen normien, arvojen ja toimintatapojen hyväksymisessä. Nämä normit, arvot ja toimintatavat puolestaan voivat olla sellaisia, jotka tukevat asiakasväkivallan sivuuttamista. Myös johto on keskeisessä roolissa

asiakasväkivallan sivuuttamisessa ja aliraportoimisessa, koska johtajalla on keskeinen vaikutus erilaisten perusolettamusten ja toimintatapojen muotoutumiseen organisaatiossa. Johdon reaktioilla on väliä työntekijöille ja asiakasväkivalta saattaa jäädä raportoimatta esimerkiksi työntekijän pelon takia. Johto voi myös itsekkäimmistä syistä hienovaraisesti ohjata työntekijöitä väkivallan näkymättömyyden kulttuuriin. Tämä voi tapahtua esimerkiksi normalisoimalla työntekijöitä sietämään väkivaltaa. Keskeistä asiakasväkivallan sivuuttamisessa on lisäksi yhteiskunnallinen konteksti, koska myös se määrittää suhtautumista väkivaltaan. Organisaatiot eivät toimi tyhjiössä.

Asiakasväkivallan sivuuttamisen ja aliraportoimisen ongelmaan liittyen selvitin myös sitä, millä keinoilla sosiaalityön organisaatioissa voitaisiin vähentää asiakasväkivallan sivuuttamista ja raportoimista lisätä. Keinoja on monia. Tärkeää olisi mennä sivuuttamisen ja aliraportoimisen ilmiön alkujuurille eli puuttua ongelmaan jo sosiaalityön koulutuksessa. Olisi tärkeää saada lisää ymmärrystä opiskelijan ammatti-identiteetin muotoutumisen prosessista ja kouluttajien tulisi olla tietoisia omista ajattelutavoistaan sosiaalityöntekijän rooliin liittyen. Koulutuksen tulisi kuitenkin olla jatkuva prosessi ja siksi asiakasväkivallasta kouluttamisen tulisi jatkua myös työpaikoilla. Koulutuksen lisäksi johtaja on keskeisessä roolissa, mikäli halutaan muuttaa asiakasväkivallan ympärille muotoutunutta toimintakulttuuria. Johtaja voi edesauttaa asiakasväkivallan sivuuttamisen vähentämistä ja raportoimisen lisäämistä esimerkiksi luomalla raportoimiseen rohkaisevaa työskulttuuria, jossa keskeistä on sosiaalityöntekijöiden tukeminen. Myös nykyisen toimintakulttuurin ja siihen liittyvien ongelmaisten ajatusmallien tiedostaminen on olennaista, jotta muutos ylipäättään on mahdollinen. Yhteistyötä tulisi tehdä sekä johtamisen eri tasojen että henkilökunnan välillä. Keskeistä asiakasväkivallan sivuuttamisen vähentämisessä ja raportoimisen lisäämisessä on myös asiakasväkivallan monimuotoisuuden ymmärtäminen. Asiakasväkivallan monimuotoinen määritelmä mahdollistaisi kokonaisvaltaisempaa ymmärrystä ilmiöstä ja siihen liittyvien tekojen moninaisuudesta. Asiakasväkivallan monipuolisempi ymmärrys auttaisi ymmärtämään myös sen, miten monitasoinen ilmiö asiakasväkivallan sivuuttaminen on. Se ei ole vain organisaation johdon ja työntekijöiden ongelma vaan myös yhteiskunnallisilla näkemyksillä ja tilanteilla on siihen vaikutusta.

Tutkimusten tulosten tulkinta vaatii varovaisuutta, sillä asiakasväkivallan sivuuttamisen ja aliraportoimisen ongelmaa ei ole tutkittu kovinkaan paljoa. Erityisesti Suomessa tutkimus on ollut hyvin vähäistä. Lisäksi otoskoot ovat yleensä olleet pieniä ja myös vastausprosentit ovat voineet jäädä pieniksi (ks. esim. Macdonald & Sirotych 2001). Pienet otoskoot ja

vähäiset tutkimukset kertovat kuitenkin mielestäni siitä, että aihetta olisi syytä tutkia enemmän ja isommilla otoskoilla. Tarvitaan monipuolisempaa tietoa siitä, millä tavoin ja mitkä kaikki sosiaalityöhön liitettävät arvot, periaatteet ja ideaalit ohjaavat asiakasväkivallan sivuuttamista. Ylipäätään olisi hyvä tietää, miksi asiakasväkivallasta ei puhuta enemmän esimerkiksi jo sosiaalityön opinnoissa. Kiinnostavaa olisi myös selvittää sitä, kuinka tiedostamaton prosessi asiakasväkivallan sivuuttaminen työntekijälle on. Käyttämässäni tutkimuksissa asiakasväkivallan sivuuttamista ja aliraportointia on tutkittu sosiaalityöntekijöiden vastausten perusteella, joten vaihtoehtoinen näkökulma voisikin olla, mitä johto ajattelee asiasta. Mielenkiintoista olisi tutkia asiakasväkivallan ilmiötä ja sen sivuuttamista myös jossain tietyssä sosiaalityön toimipisteessä ja mahdollisesti verrata tuloksia johonkin toiseen sosiaalityön toimipisteeseen. Eroavatko esimerkiksi asiakasväkivaltaan suhtautuminen lastensuojelussa ja aikuissosiaalityössä? Organisaatiokulttuurinäkökulmaa voisi hyödyntää myös asiakasväkivallan ilmenemiseen ja sitä kautta ennaltaehkäisyyn liittyvässä tutkimuksessa. Kiinnostava näkökulma tutkimukseen voisi olla esimerkiksi se, miten organisaatiokulttuurin ensimmäisen tason eli artefaktitason ilmiöt vaikuttavat asiakasväkivallan esiintymiseen. Ovatko esimerkiksi fyysisen ympäristön elementit, kuten sosiaalityöntekijöiden toimipisteiden työhuoneet, rakennettu sellaisiksi, että ne tekevät asiakasväkivallan tekemisestä helpompaa?

Kuten Virkki (2008, 264) toteaa, asiakasväkivallan tarkastelu rakenteellisemmasta näkökulmasta tekee selväksi sen, että asiakasväkivallan ongelmaa ei voi ratkaista keskittymällä yksilöllisiin vuorovaikutussuhteisiin. On tärkeää puuttua professionaalisiin odotuksia luoviin rakenteisiin sen sijaan, että puututaan yksilöihin, jotka toteuttavat kyseisiä odotuksia työssään (Virkki 2008, 264). Asiakasväkivallan sivuuttamisen ja aliraportoimisen ongelma on myös hyvin syvälle juurtunutta, joten sen ratkaiseminen vaatii yhteistyötä monelta eri taholta. Onkin työntekijöiden, sosiaalityön koulujen ja koko sosiaalityön profession vastuulla ottaa käyttöön keinoja asiakasväkivallan todennäköisyyden minimoimiseen (Macdonald & Sirotych 2005, 778). Myös laajemman yhteiskunnallisen kontekstin huomioiminen on välttämätöntä, jos halutaan ennaltaehkäistä asiakasväkivaltaa. Mario Giaccone ja Daniele Di Nunzion (2015, 50) mukaan esimerkiksi aiheeseen liittyvän julkisen keskustelun avulla on mahdollista lisätä tietoisuutta aiheesta. Asiakasväkivalta on vakava ongelma, jolla on hyvin monitasoisia seurauksia. Sen sivuuttaminen ei edistä sen ennaltaehkäisyä. Sosiaalityöntekijöiden turvallisuus ja hyvinvointi työpaikalla ansaitsevat

saman prioriteetin kuin asiakkaiden hyvinvointi ja turvallisuus (Macdonald & Sirotich 2005, 778).

Organisaation kulttuuri usein selittää sitä, miksi organisaatioissa tehdään tiettyjä asioita tietyllä tavalla ja määrittää asiakasväkivaltaan suhtautumista. Vaikuttaakin siltä, että asiakasväkivallan sivuuttamisen ja aliraportoimisen ilmiön tutkiminen organisaatiokulttuurin näkökulmasta tarjoaa laajempaa näkökulmaa ilmiön ymmärtämiseen. Asiakasväkivallan sivuuttamisen ilmiön parempi ymmärtäminen puolestaan voi auttaa löytämään keinoja, joilla organisaation toimintatapoja on mahdollista muuttaa. Sipilän (2011, 143) mukaan työyhteisöillä ja sosiaalityön organisaatioilla onkin mahdollisuus vaikuttaa oman työyhteisönsä kulttuurisiin tekijöihin ja erilaisiin menettelytapoihin. On kuitenkin tärkeä tiedostaa, että organisaation kulttuurin muuttaminen on vaikeaa ja hidasta (Schein 2004; Kinnunen 2011). On myös oleellista muistaa, että esimerkiksi pohjimmaiset perusolettamukset ovat tiedostamattomia, joten niiden selvittäminen ei ole yksinkertaista. Organisaatiokulttuurin analyysi kuitenkin pyrkii tekemään näitä tiedostamattomia asioita näkyväksi ja nostamaan niitä keskusteluun (Kinnunen 2011, 166). Jotta asiakasväkivallan sivuuttamisen ja aliraportoimisen ilmiöön voidaan puuttua, on välttämätöntä tehdä näkyväksi niitä aiheuttavat tekijät. Tämä puolestaan onnistuu tekemällä lisää tutkimusta aiheesta.

LÄHTEET

- Ahvenus, Päivi: Sosiaalityön erityispiirteet pienessä kunnassa. Teoksessa Strömberg-Jakka, Minna ja Teija Karttunen (toim.): Sosiaalityön haasteet – tukea ammattilaisen arkeen. PS-kustannus, Jyväskylä 2012, 296-319.
- Allardt, Erik (1983): Sosiologia. Porvoo: WSOY.
- Antikainen-Juntunen, Eija: Työturvallisuus. Teoksessa Yliruka, Laura, Juha Koivisto ja Karvinen-Niinikoski Synnöve (toim.): Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2009:6, 40-58. Saatavilla <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73395/URN%3ANBN%3Afi-fe201504227328.pdf?sequence=1>>, luettu 2.12.2019.
- Bishop, Vicky; Korczynski, Marek ja Cohen, Laurie (2005): The invisibility of violence: constructing violence out of the job centre workplace in the UK. *Work, employment and society* 19:3, 582-602. Saatavilla <<https://journals-sagepub-com.ezproxy.jyu.fi/doi/pdf/10.1177/0950017005055671>>, luettu 9.12.2019.
- Brockmann, Michaela (2002): New Perspectives on Violence in Social Care. *Journal of Social Work* 2:1, 29-44. Saatavilla <<https://journals-sagepub-com.ezproxy.jyu.fi/doi/pdf/10.1177/146801730200200103>>, luettu 26.11.2019.
- Chappell, Duncan ja Di Martino, Vittorio (2006): Violence at work. Third edition. Geneva: International Labour Organization. Saatavilla <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf>, luettu 6.11.2019.
- Clarke, Sean P (2006): Organizational Climate and Culture Factors. *Annual Review of Nursing Research* 24, 255-272. Saatavilla <<https://search-proquest-com.ezproxy.jyu.fi/docview/197287232/fulltextPDF/36D1ED7A1FEF4DA0PQ/1?accountid=11774>>, luettu 17.11.2019.
- Criss, Pam (2010): Effects of Client Violence on Social Work Students: A National Study. *Journal of Social Work Education* 46:3, 371-390. Saatavilla <<https://search-proquest-com.ezproxy.jyu.fi/docview/756777875/fulltextPDF/3ED8B488C6CA4D0FPQ/1?accountid=11774>>, luettu 9.12.2019.
- Driskill, Gerald W. ja Brenton, Angela Laird (2005): Organizational Culture in Action. A Cultural Analysis Workbook. California: Sage Publications.
- Enosh, Guy; Tzafrir, Shay S. ja Gur, Amir (2012): Client Aggression Toward Social Workers and Social Services in Israel—A Qualitative Analysis. *Journal of Interpersonal Violence* 28:6, 1123-1142. Saatavilla <<https://journals-sagepub-com.ezproxy.jyu.fi/doi/pdf/10.1177/0886260512468230>>, luettu 25.10.2019.
- Giaccone, Mario ja Di Nunzio, Daniele (2015): Violence and harassment in European workplaces: Causes, impacts and policies. Dublin: Eurofound. Saatavilla <https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_comparative_analytical_report/field_ef_documents/ef1473en.pdf#page=15&zoom=100,116,96>, luettu 10.10.2019.
- Hallikainen, Tarja; Ikonen, Elina; Järveläinen, Merja; Kurki, Aulikki; Louhela, Milja; Piironen, Riikka; Monto-Puusti, Kirsimarja ja Uramo, Marja (2017): Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:n verkkojulkaisu. Saatavilla <<https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>>, luettu 26.11.2019.

Helkama, Klaus; Myllyniemi, Rauni; Liebkind, Karmela; Ruusuvuori, Johanna; Lönnqvist, Jan-Erik; Hankonen, Nelli; Mähönen Tuuli Anna; Jasinskaja-Lahti, Inga ja Lipponen, Jukka (2015): Johdatus sosiaalipsykologiaan. Helsinki: Edita.

Hofstede, Geert (1997): Cultures and Organizations: Software of the Mind. New York: McGraw-Hill

Hudson, Michael B. ja Irwin, Zachary (2010): Uncovering Organizational Culture: A Necessary Skill for Athletic Trainers. Human Kinetics – ATT 15:1, 4-8. Saatavilla <<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.jyu.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=41c1da60-a395-40d6-8e62-c4f65b1c8e13%40sessionmgr4007>>, luettu 6.11.2019.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve: Reflektiiviset rakenteet ja hyvät työnohjauskäytännöt sosiaalialan asiantuntijuutta ja vetovoimaisuutta vahvistamassa. Teoksessa Yliruka, Laura, Juha Koivisto ja Karvinen-Niinikoski Synnöve (toim.): Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6, 77-103. Saatavilla <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73395/URN%3ANBN%3Afi-fe201504227328.pdf?sequence=1>>, luettu 2.12.2019.

Kettunen, Annika, Lehtilä, Laura ja Huhtala, Mari: Sosiaalityöntekijöiden eettinen kuormittuneisuus ja eettiset dilemmat. Teoksessa Grönroos, Maarit, Anna Hirvonen ja Taru Feldt (toim.): Eettinen kuormittuneisuus ja eettisten dilemموjen sisällöt kaupunkiorganisaation eri ammattiryhmillä. Jyväskylän yliopiston psykologian laitos, Jyväskylä 2012, 100-119.

Kinnunen, Juha: Organisaatiokulttuuri ja johtaminen. Teoksessa Rissanen, Sari ja Johanna Lammintakanen (toim.): Sosiaali- ja terveysjohtaminen. WSOYpro, Helsinki 2011, 165-180.

Lanza, Marilyn: Violence in Nursing. Teoksessa Kelloway, Kevin, Julian Barling ja Joseph J. Hurrell, Jr. (toim.): Handbook of Workplace Violence. Sage Publications, Thousand Oaks 2006, 147-167.

Littlechild, Brian (2005): The Stresses Arising from Violence, Threats and Aggression Against Child Protection Social Workers. Journal of Social Work 5:1, 61-82. Saatavilla <<https://journals-sagepub-com.ezproxy.jyu.fi/doi/pdf/10.1177/1468017305051240>>, luettu 11.12.2019.

MacDonald, Grant ja Sirotych, Frank (2001): Reporting Client Violence. Social Work 46:2, 107-114. Saatavilla <<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=4372099&S=R&D=afh&EbscoContent=dGJyMNLr40Sepq84zdneyOLCmr1GeprVSSq64SLeWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGqtU%2B3prFJuePfgex44Dt6fIA>>, luettu 29.9.2019.

Macdonald, Grant ja Sirotych, Frank (2005): Violence in the social work workplace - The Canadian experience. International Social Work 48:6, 772-781. Saatavilla <<https://journals-sagepub-com.ezproxy.jyu.fi/doi/pdf/10.1177/0020872805057087>>, luettu 25.11.2019.

Mauno, Saija ja Ruokolainen, Mervi: Organisaatiokulttuurin yhteys henkilöstön työhyvinvointiin ja työasenteisiin. Teoksessa Kinnunen, Ulla, Taru Feldt ja Saija Mauno (toim.): Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-Kustannus, Jyväskylä 2008, 142-165.

Metteri, Anna (2012): Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Akateeminen väitöskirja.

Saatavilla <<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66973/978-951-44-8956-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> . Luettu 26.11.2019.

Newhill, Christina E. ja Wexler Sandra (1997): Client Violence toward Children and Youth Services Social Workers. *Children and Youth Services Review* 19:3, 195-212. Saatavilla <<https://www-sciencedirect-com.ezproxy.jyu.fi/science/article/pii/S0190740997000145>>, luettu 29.9.2019.

Onnismaa, Jussi: Hiljainen tieto organisaatioiden rakenteissa – Vauhtisokeutta, muistikatkoksia ja uudelleen muistamista. Teoksessa Toom, Auli, Jussi Onnismaa ja Anneli Kajanto (toim.): Hiljainen tieto – tietämistä, toimimista, taitavuutta. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura, Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja 2008, 119-132.

Padyab, Mojgan; Ghazinour, Mehdi ja Richter, Jörg (2013): Coping and mental health of Iranian social workers: the impact of client violence. *Social Behaviour and personality journal*, 41:5, 805814. Saatavilla <<https://search-proquest-com.ezproxy.jyu.fi/docview/1504420670/fulltextPDF/11B852B8C2E74136PQ/1?accountid=11774>>, luettu 29.9.2019.

Paterson, Brodie, Leadbetter, David ja Bowie, Vaughan (2001): Zero in on violence. *Nursing Management* 8:1, 16-22. Saatavilla <<https://search-proquest-com.ezproxy.jyu.fi/docview/236936759/fulltextPDF/3901564F2C2E4443PQ/1?accountid=11774>>, luettu 9.12.2019.

Pohjola, Anneli: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja ja Anneli Pohjola (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus, Helsinki 2010, 19-74.

Rasanen, Leena: Työyhteisön kehittämistä ja työhyvinvointia tukevat johtamisen käytännöt. Teoksessa Yliruka, Laura, Juha Koivisto ja Karvinen-Niinikoski Synnöve (toim.): Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2009:6, 59-76. Saatavilla <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73395/URN%3ANBN%3Afi-fe201504227328.pdf?sequence=1>>, luettu 2.12.2019.

Richardson, Barbara, Lindquist, Ingrid, Engardt, Margareta ja Aitman, Cahtrin (2002): Professional socialization: students' expectations of being a physiotherapist. *Medical Teacher* 24:6, 622-627. Saatavilla <<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.jyu.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=6d169c77-294b-47c8-ad0a-33e164d21914%40sessionmgr103>>, luettu 29.10.2019.

Ringstad, Robin (2005): Conflict in the Workplace: Social Workers as Victims and Perpetrators. *Social Work* 50:4, 305-313. Saatavilla <<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=20247630&S=R&D=afh&EbscoContent=dGJyMNLr40Sepq84zdneyOLCmr1GeprVSs6m4TbOWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGqtU%2B3prFJuePfgex44Dt6fIA>>, luettu 30.9.2019.

Ringstad, Robin (2009): CPS: Client Violence and Client Victims. *Child Welfare* 88:3, 127-144. Saatavilla <<https://search-proquest-com.ezproxy.jyu.fi/docview/213807339/fulltextPDF/E9445756A635463APQ/1?accountid=11774>>, luettu 29.10.2019.

Rostila, Ilmari; Mäntysaari, Mikko; Suominen, Tarja ja Asikainen, Paula (2011): Sosiaalityön professionaalisuuden erot kuntaorganisaatioissa – Organisaatiokulttuurien ja

- organisaatioilmapiirien kirjo. Janus 19:2, 143-157. Saatavilla <<https://journal.fi/janus/article/view/50609/15341>> , luettu 19.11.2019.
- Sackmann, Sonja A (1991): Cultural Knowledge in Organizations. Exploring the Collective Mind. Newbury Park: Sage Publications.
- Schein, Edgar H. (2004): Organizational culture and leadership. 3. edition. San Francisco: The Jossey-Bass Business & Management Series.
- Seeck, Hannele (2008): Johtamisopit Suomessa – taylorismista innovaatioteorioihin. Helsinki: Gaudeamus.
- Shields, Glenn & Judy Kiser (2003): Violence and Aggression Directed Toward Human Service Workers: An Exploratory Study. Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services 84:1, 13-20. Saatavilla <<https://search-proquest-com.ezproxy.jyu.fi/docview/230158576/fulltextPDF/A2A3E4F4C81D4095PQ/1?accountid=11774>>, luettu 25.11.2019.
- Sipilä, Anita (2011): Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet - Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Saatavilla <http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0537-6/urn_isbn_978-952-61-0537-6.pdf>, luettu 13.11.2019.
- Smircich, Linda (1983): Concepts of Culture and Organizational Analysis. Administrative Science Quarterly 28:3, 339-358. Saatavilla <https://www-jstor-org.ezproxy.jyu.fi/stable/2392246?origin=crossref&seq=1#metadata_info_tab_contents>, luettu 7.11.2019.
- Spencer, Patricia C. ja Munch, Shari (2003): Client Violence toward Social Workers: The Role of Management in Community Mental Health Programs. Social Work 48:4, 532-544. Saatavilla < <https://search-proquest-com.ezproxy.jyu.fi/docview/215271046/fulltextPDF/337D97F0DA87456FPQ/1?accountid=11774> >, luettu 30.9.2019.
- Talentia (1.11.2019, 14-17): Nollatoleranssi työväkivallalle.
- Trowler, Paul ja Knight, Peter (1999): Organizational socialization and induction in universities: Reconceptualizing theory and practice. Higher Education 37:2, 177-195. Saatavilla <<https://search-proquest-com.ezproxy.jyu.fi/docview/740330309/fulltextPDF/243FF7ED08D046FAPQ/1?accountid=11774>>, luettu 29.10.2019.
- Valutis, Stephanie, Rubin, Deborah ja Bell, Melissa (2012): Professional Socialization and Social Work Values: Who Are We Teaching? Social Work Education 31:8, 1046-1057. Saatavilla <<https://www-tandfonline-com.ezproxy.jyu.fi/doi/abs/10.1080/02615479.2011.610785>>, luettu 29.10.2019.
- Viinikainen, Sari (2015): Hoitotyön ja hoitotyön johtajan valta sekä organisaation sosiaalinen todellisuus. Tampere: Tampereen yliopisto. Akateeminen väitöskirja. Saatavilla <<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96978/978-951-44-9770-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>, luettu 7.11.2019.
- Virkki, Tuija (2008): Habitual Trust in Encountering Violence at Work. Attitudes towards Client Violence among Finnish Social Workers and Nurses. Journal of Social Work 8:3, 247-267. Saatavilla <<https://journals-sagepub-com.ezproxy.jyu.fi/doi/pdf/10.1177/1468017308091039>>, luettu 7.10.2019.

Virkki, Tuija (2018): Työelämän vahingoittavat käytännöt, väkivalta ja haavoittuvuus. PowerPoint -esitys, Jyväskylän yliopisto, 22.01.2018.

Väkivallan uhka työelämässä (2014). Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta. Väkivallan uhka- jaoston raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17. Saatavilla <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014_17_v%C3%A4kivallan_uhka.pdf?sequence=1>, luettu 26.10.2019.

WHO (2019): Definition and typology of violence. Violence Prevention Alliance. WHO:n www-sivut. Saatavilla <<https://www.who.int/violenceprevention/approach/definition/en/>>, luettu 12.12.2019.

WHO (2005): Väkivalta ja terveys maailmassa. Lääkäriin sosiaalinen vastuu ry & Terveystieteiden tutkimuskeskus ry. Toim. Etienne G. Krug, Linda L. Dahlberg, James A. Mercy, Anthony B. Zwi ja Rafael Lozano. Saatavilla <https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/full_fi.pdf>, luettu 2.11.2019.

Wressell, Jennifer A., Rasmussen, Bodil ja Driscoll, Andrea (2018): Exploring the workplace violence risk profile for remote area nurses and the impact of organisational culture and risk management strategy. Collegian 25:6, 601-606. Saatavilla <<https://www-sciencedirect-com.ezproxy.jyu.fi/science/article/pii/S1322769618300787>>, luettu 9.11.2019.

Lait

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738