

SOSIAALITYÖNTEKIJÄ JA ASIAKASVÄKIVALLASTA KERTOMINEN

Pauliina Junnila
Pro gradu- tutkielma
Sosiaalityö
Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta
Jyväskylän yliopisto
Kevät 2020

TIIVISTELMÄ

SOSIAALITYÖNTEKIJÄ JA ASIAKASVÄKIVALLASTA KERTOMINEN

Pauliina Junnila

Sosiaalityö

Pro-gradu tutkielma

Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Jyväskylän yliopisto, kevät 2020

Ohjaaja: Marjo Kuronen

Sivumäärä: 53 s. + 3 liitettä

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää sosiaalityöntekijöiden kokemaa asiakasväkivaltaa sekä siitä kertomista. Tutkimuksessa tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden asiakasväkivallasta kertomisen ja tuen kokemuksia työyhteisössä. Toiseksi tutkimuksessa selvitetään työntekijöiden omia asenteita asiakasväkivaltaa kohtaan sosiaalityössä. Tutkimus on laadullinen ja muodostuu yhdeksän sosiaalityöntekijän kirjoituspyyntövastauksesta. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä.

Tutkimustuloksissa asiakasväkivallasta kertominen muodostuu neljästä osasta: väkivaltakokemuksista, väkivallan kertomisen tunteista, esimiehen suhtautumisesta ja työtovereiden tuesta. Henkinen väkivalta näyttäytyy tutkimuksessa yleisimpänä asiakasväkivallan muotona. Tutkimuksessa esimiehen tuella ja suhtautumisella nähdään olevan vaikutusta siihen, millaisena sosiaalityöntekijä kokee asiakasväkivallasta kertomisen. Työtovereiden tuki koettiin hyväksi ja riittäväksi, kun taas esimiesten suhtautuminen ja tuen kokemus nähtiin heikkona. Tutkimuksessa on nähtävillä, että työyhteisön suhtautuminen on esimies- ja organisaatiokohtaista.

Tutkimuksen sosiaalityöntekijät käsittelivät asiakasväkivaltaa osana sosiaalityötä, mutta kritisoivat sen normaaliutta ja suvaitsevaisuutta. Tutkimuksessa ilmenee, että asiakasväkivallan normalisointi ja puhumattomuus näkyvät edelleen sosiaalityön kentällä, mutta työntekijät ovat aktiivisempia ja tietoisempina omista oikeuksistaan ammattietiikan rinnalla.

Asiakasväkivalta on sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia horjuttava tekijä. Esimiesten ja organisaatioiden toimintaohjeet, suhtautuminen ja tuen erilaisuus asettavat sosiaalityöntekijät eriarvoiseen asemaan siinä, miten työntekijät voivat varautua ja saada apua asiakasväkivallan jälkeen. Sosiaalityöntekijöiden tukeminen asiakasväkivallan kokemuksissa edellyttääkin niin työyhteisön, organisaation kuin yhteiskunnankin toimia ja työskentelyä asian edistämiseksi.

Avainsanat: asiakasväkivalta, sosiaalityö, työhyvinvointi, henkinen väkivalta

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	4
2. ASIAKASVÄKIVALTA.....	7
2.1 TYÖSSÄ TAPAHTUVAN VÄKIVALLAN MÄÄRITTELYÄ.....	7
2.2 SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMA ASIAKASVÄKIVALTA JA SEN SEURAUKSET	9
2.3 ASIAKASVÄKIVALLAN JÄLKIKÄSITTELY.....	12
2.4 ASIAKASVÄKIVALLASTA VAIKENEMINEN SOSIAALITYÖSSÄ	14
2.5 ASIAKASVÄKIVALLAN ALIRAPORTOINTI.....	17
3. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	20
3.1 TUTKIMUSKYSYMYKSET	20
3.2 AINEISTONKERUU JA AINEISTO.....	20
3.3 TUTKIMUSAINEISTON ANALYYSI	23
3.4 TUTKIMUKSEN EETTISYYS	27
4. ASIAKASVÄKIVALTAKOKEMUKSET SOSIAALITYÖSSÄ.....	29
4.1 ASIAKASVÄKIVALLASTA KERTOMISEN KOKEMUS	29
<i>4.1.1 Sosiaalityöntekijöiden väkivaltakokemukset.....</i>	<i>29</i>
<i>4.1.2 Asiakasväkivallasta kertomisen tunteet</i>	<i>31</i>
<i>4.1.3 Esimiesten suhtautuminen</i>	<i>35</i>
<i>4.1.4 Työtovereiden tuki</i>	<i>41</i>
4.2 TYÖNTEKIJÖIDEN ASEENTEET ASIAKASVÄKIVALTA KOHTAAN	43
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	46
LÄHTEET	50
LIITTEET.....	54
KUVIOT JA TAULUKOT	
Kuvio 1. Esimerkki alkuperäisten ilmausten pelkistämisestä	26

1. JOHDANTO

”Kenenkään ei kuulu saada nyrkistä silmään – ei edes sosiaalialalla” (Talentia 2019)

Jaana Laitinen kirjoitti oheisen lauseen vuonna 2019 julkaistussa Talentia-lehden artikkelissa ”Nollatoleranssi sosiaalialan työväkivallalle”. Talentia on viimeisen kahden vuoden aikana julkaissut artikkeleita, joilla pyritään muuttamaan asiakasväkivallan normaaliuden mainetta sosiaalityössä. Muutoin vaiettu aihe sai aikaan keskustelua sosiaalityöntekijöiden keskuudessa. Asiakasväkivallan tutkimus on ollut viime vuosina kasvussa, mutta silti sen näyttäytyminen yhteiskunnallisesti on verrattain vähäistä. Välillä saatamme nähdä otsikointeja sosiaalityöntekijöiden kokemasta vakavasta väkivallasta. Näiden otsikoiden alle jäävä yleinen ja jopa arkinen asiakasväkivalta pysyy kuitenkin sitkeästi piilossa.

Työväkivalta nousi turvallisuushaksi 1980-luvulla. Vuoden 2018 työolobarometrissa on nähtävillä, että asiakasväkivalta on ollut joka vuosi tasaisessa kasvussa viimeiset 15 vuotta. Varsinkin naisten kokema asiakasväkivalta on todettu olevan kaksi kertaa yleisempää kuin miesten. Vuonna 2018 asiakasväkivaltaa tapahtui eniten kunnan työntekijöille, missä monet sosiaali- ja terveystyöntekijätkin työskentelevät. (Lyly-Yrjänäinen 2019, 81-85.) ”Työturvallisuus sosiaalialalla” –hankkeen mukaan sosiaaliala luokitellaankin yhdeksi riskiammatiksi väkivallan kokemiseen (Antikainen-Juntunen 2007, 2).

Asiakasväkivaltaa sosiaalityöntekijöiden kokemana on tutkittu niin Suomessa kuin ulkomaillakin. Useat tutkimukset ovat todenneet, että sosiaalityöntekijöiden kokema asiakasväkivalta on suurelta osin henkistä, joskin fyysistä väkivaltaa ilmenee myös merkittävästi. (mm. Robson ym. 2014; Virkki 2008; Hunt ym. 2016; Littlechild ym. 2016.) Asiakasväkivallan on nähty aiheuttavan työhyvinvoinnin kannalta merkittäviä seurauksia. Muun muassa Antikainen-Juntunen (2007) sosiaalialan raportissa (n=417) todetaan, että 40-60% vastaajista oli kokenut oireita, kuten ahdistusta, pelkoa, unettomuutta ja työhaluttomuutta asiakasväkivallan jälkeen. Tämän lisäksi työntekijöillä esiintyi monenlaista oirekirjoa, kuten esimerkiksi itkuisuutta tai masennusta. (Antikainen-Juntunen 2007, 91.)

Huolimatta väkivallan seurauksista ja sen yleisyydestä, tutkimukset ovat havainneet, että sosiaalityöntekijöiden keskuudessa asiakasväkivallan aliraportointi ja sen normalisointi osaksi työtä on yleistä. Muun muassa Tuija Virkki (2008) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden asiakasväkivaltaa ja sen sivuuttamista asiakkaan kanssa luodun suhteen vuoksi. Tämän lisäksi väkivallan normalisointia on nähty aiheuttavan sosiaalialan eettinen arvopohja. (Virkki 2008, 248.)

Tässä tutkimuksessa olenkin kiinnostunut tutkimaan sosiaalityöntekijöiden työssään kokemaan asiakasväkivaltaa ja siitä puhumista. Kiinnostukseni kohdistuu ennen kaikkea siihen, millaisia kokemuksia sosiaalityöntekijöille on syntynyt heidän kertoessaan väkivallasta. Miltä se tuntui? Miten siihen suhtauduttiin? Tämän lisäksi haluan tutkimuksessani tarkastella sosiaalityöntekijöiden omia asenteita ja ajatuksia väkivallasta osana sosiaalityötä. Nämä kaikki yhdessä luovat tutkimukselle alustan, joka mahdollistaa lisätiedon sille, miten sosiaalityöntekijät itse ja ympäröivä organisaatio kokevat ja käsittelevät asiakasväkivaltaa. Tutkimukseni on laadullinen ja se koostuu yhdeksän sosiaalityöntekijän kirjoituspyyntövastauksesta. Tutkimukseni tulokset olen analysoinut teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä.

Työhyvinvointi sosiaalialalla on ollut kiinnostukseni kohde alusta asti. Lukiessani erilaisia uutisia ja kuullessani kokemuksia asiakasväkivallan yleisyydestä sosiaalityössä, koin sen aiheeksi, jota oli tutkittava lisää. Kirjoitin kandidaatin työni asiakasväkivallasta ja sosiaalityöntekijöiden roolista sen kohteena. Työn pohjalta huomasin, että sosiaalityöntekijöiden rooli asiakasväkivallan kohteena oli hyvin erilainen. Osa koki itsensä uhriksi, osa sivuutti väkivallan ammatillisen luottamussuhteen vuoksi ja osa vain koki sen osaksi työtä. Ennen kaikkea työni pohjalta nousi huomio työyhteisön ja johdon merkityksestä. Työyhteisön nähtiin olevan yksi syy asiakasväkivallan sivuuttamiselle. Tämän pohjalta kiinnostukseni heräsi asiakasväkivallan kertomisen kokemuksiin työyhteisössä.

Seuraavassa luvussa taustoitan tutkimaani aihetta lisää. Ensin käsittelen yleisesti työssä tapahtuvaa väkivaltaa, jonka jälkeen etenen kuvaamaan sosiaalityöntekijöiden asiakasväkivaltaa ja sen seurauksia. Tämän jälkeen siirryn tutkimukseni aiheen kannalta merkittävään määrittelyyn eli sosiaalityöntekijöiden vaikenemiseen ja sen syihin.

Aiheen taustoituksen jälkeen kerron tutkimukseni toteutuksesta ja sen vaiheista. Neljännessä kappaleessa esittelen tutkimuskysymykseni ja tutkimusaineistoni. Etenen kertomalla tutkimussuunnitelmasta aina aineiston analysointiin saakka. Viidennessä luvussa esittelen tutkimukseni tulokset. Kuudennessa luvussa kokoan johtopäätökset ja pohdin omaa onnistumistani sekä tutkimuksen toimivuutta.

2. ASIAKASVÄKIVALTA

2.1 Työssä tapahtuvan väkivallan määrittelyä

Yleisesti ja yksinkertaistetusti väkivallasta puhuttaessa tarkoitetaan mitä tahansa hyökkäävää käytöstä, jonka tarkoitus on tietoisesti vahingoittaa toista ihmistä. (Rantaeskola ym. 2015, 7). Väkivaltaa määritellään usein suhteessa siihen aikaan, paikkaan ja kulttuuriin, jossa elämme. Näin ollen väkivallan ymmärrys ja sen määrittely ovat yhteydessä kulttuurissa vallitseviin käsityksiin. (Oinanen 2016, 15.) Vuonna 1996 maailman terveystieteiden kokous hyväksyi päätöslauselman, jossa väkivalta julistettiin merkittäväksi ja kasvavaksi terveysongelmaksi ympäri maailmaa. Tämän myötä vuonna 2002 julkaistiin, ensimmäinen *World report on violence and health*-raportti. Raportti on käännetty myös suomeksi ”*Väkivalta ja terveys maailmassa*”. Raportin mukaan väkivalta määritellään ”*fyysisen voiman tai vallan tahalliseksi käytöksi tai sillä uhkaamiseksi. Se kohdistuu joko itseen, toiseen ihmiseen, ihmisryhmään tai yhteisöön, ja voi johtaa, tai voi todennäköisesti johtaa kuolemaan, fyysiseen tai psyykkiseen vammaan, kehityksen häiriintymiseen tai perustarpeiden tyydyttämättä jättämiseen.*” (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi & Lozano 2002, 3-5.) Vaikka väkivaltaan on yleisesti liitetty tahallisuus ja tarkoituksellisuus, väkivaltaa voi kuitenkin tapahtua tietyissä tilanteissa myös tahattomasti. Tästä esimerkkinä on muun muassa sairaudesta, kuten dementiasta johtuva aggressiivinen käytös. (Rantaeskola ym. 2015, 7.)

Väkivaltaan voi törmätä yksilön henkilökohtaisen elämän lisäksi työelämässä. Työssä tapahtuvaa väkivaltaa voidaan määritellä monella eri tavalla. Joissain määritelmässä työväkivalta ja työpaikkaväkivalta ovat ymmärretty samaksi ilmiöksi, kun taas toisissa ne on erotettu toisistaan. (Rantaeskola ym. 2015,7.) Kansainvälinen työjärjestö ILO (International Labor organization) määrittelee työssä tapahtuvan väkivallan tapahtumaksi, jossa ”*henkilöitä hyväksikäytetään, uhkaillaan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä olosuhteissa, ja joihin liittyy suora tai epäsuora uhka heidän turvallisuudelle, hyvinvoinnille ja terveydelle*” (Duncan & Vittorio 2006, 10). Koivuranta ym. (2014) määrittelee työväkivallan työssä tapahtuvaksi, hyväksyttävästä poikkeavaksi käytökseksi. Tällöin työntekijää kohtaan on hyökätty, häntä on vahingoitettu tai uhattu niin, että työntekijän hyvinvointi on vaarantunut. Lisäksi työväkivallalla voidaan tarkoittaa

myös sellaista uhkaavaa käytöstä, joka tapahtuu työpaikan ulkopuolella, mutta kohdistuu kuitenkin työntekijän ammattiasemaan. (Koivuranta ym. 2014,9.) Työväkivaltaa ovat myös väkivaltaiset ja uhkaavat tapaukset, vaikka ne tapahtuisivat työmatkalla tai muissa työhön liittyvissä olosuhteissa. Työväkivaltaan luetaan sekä työntekijään suoraan kohdistettu toiminta, että työntekijän perheeseen ja läheisiin kohdistettu väkivalta. (Antikainen-Juntunen 2007, 28.)

Työväkivalta voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen väkivaltaan. Sisäinen väkivalta tarkoittaa organisaation sisällä tapahtuvaa, esimerkiksi esimiehen taholta ja työyhteisössä ilmenevää työpaikkakiusaamista. Ulkoisella väkivallalla taas tarkoitetaan työyhteisön ulkopuolelta tulevaa, usein asiakkaan työntekijään kohdistamaa, väkivaltaa. (Oinanen 2016, 16.) Pro-gradussani tutkin ulkoista väkivaltaa, asiakkaan taholta.

Asiakasväkivalta määritellään työsuhteen ulkopuolisen, eli asiakkaan, työntekijään kohdistamaksi väkivaltaiseksi teoksi. Tällöin teko liittyy työhön tai ammattiasemaan. (Koivuranta ym. 2014, 9.) Asiakasväkivallan ja työväkivallan erona on, että työväkivalta voi olla myös kollegan aiheuttamaa, kun asiakasväkivalta tapahtuu aina asiakkaan taholta (Rantaeskola ym. 2014, 7). Asiakasväkivalta voi olla henkistä tai fyysistä (Koivuranta ym. 2014, 9). Fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan sellaista voiman käyttöä, joka voi aiheuttaa uhrille fyysisen, henkisen tai seksuaalisen vamman. Se voi olla esimerkiksi potkimista, lyömistä, puremista tai nipistelyä. Henkisellä väkivallalla taas tarkoitetaan kaikkea muuta kuin fyysistä väkivaltaa. Se voi olla fyysisellä väkivallalla uhkailua, sanallista loukkaamista, haukkumista tai seksuaalista häirintää. Uhkauksia voidaan kasvokkaisen tapaamisen lisäksi esittää puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeellä. (Antikainen-Juntunen 2007, 28.) Informaatioteknologian lisääntymisen myötä väkivalta onkin saanut tämän kaltaisia piirteitä yhä enemmän. Virtuaalikiusaaminen eli uhkaussoitot, vihjailevat soitot, tekstiviestit ja kielloista piittaamaton seurailu kuuluvat nykyään vahvasti asiakasväkivallan ilmentymään. Yhteistä kaikille väkivallan muodoille on kuitenkin sen aiheuttama pelko ja turvattomuus. (Rantaeskola ym. 2014,7.)

Edellä mainitsemani asiakasväkivallan muodot ovat yleisiä ja tunnistettuja. Marjo Oinanen (2016) nostaa lisäksi tutkimuksessaan yhdeksi asiakasväkivallan muodoksi vainon. Vainoa kuvataan liiallisena kiinnostuksena kehittää läheisyyttä kohteen kanssa. Siihen liittyvät

jatkuvat ei-toivotut yhteydenotot, jotka aiheuttavat pelkoa vastaanottajassa. Vainoaminen alkaa usein häirinnästä ja voi kehittyä uhkaavaksi käytökseksi. Tämä voi olla esimerkiksi seuraamista tai ilkivaltaa. Pahimmillaan teot voivat kehittyä vahingoittaviksi tai johtaa jopa kuolemaan. (Oinanen 2016, 19.)

2.2 Sosiaalityöntekijöiden kokema asiakasväkivalta ja sen seuraukset

Sosiaalityöntekijöiden kokeman asiakasväkivallan tutkiminen on ollut viime vuosina jatkuvassa kasvussa. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen raportti (2014) kuvaa sosiaalialan asiakastyön yhdeksi korkeamman väkivallan uhan alaksi. Vuonna 2010 tehdyssä selvityksessä varsinkin terveys- ja sosiaalipalveluissa työskentelevien naisten työssä kohtaama väkivalta oli lisääntynyt. (Koivuranta ym. 2014, 26.) Myös Tilastokeskuksen julkaisemassa artikkelissa (2009) sosiaalityö määritellään riskiammatiksi. Vuonna 2007 tehdyssä tutkimuksessa jopa kolmannes työväkivaltaa kokeneista työntekijöistä työskenteli terveyden- ja sairaanhoitoalan sekä sosiaalityön tehtävissä. (Piispa & Hulkko 2009.)

Sosiaalityössä ilmenevä asiakasväkivalta oli tyypillisempää liittämisen- ja kontrollisuhteessa, joka kumpusi asiakkaan ja työntekijän välisestä etäisyydestä ja hierarkisuudesta (Antikainen-Juntunen 2007,3). Yksinkertaistetusti liittämisen- ja kontrollisuhteessa on kyse sosiaalityöntekijöiden roolista liittää asiakkaita yhteiskunnan valtakulttuuriin, ja tarvittaessa kontrolloida niitä asiakkaita, joiden liittämisen on vaikeuksia. (Juhila 2006, 49). Tällöin asiakkaat pyrkivät henkisen väkivallan ja uhkailun avulla horjuttamaan sosiaalityöntekijän asemaa (Antikainen-Juntunen 2007,4). Vaikka vain pieni osa asiakassuhteista kiristyy väkivallaksi, on silti todennäköisempää, että sosiaalityöntekijä kokee uransa aikana ainakin yhden väkivaltatilanteen kuin että näin ei kävisi (Koivula 1994,100).

Sosiaalityö on työtä asiakkaiden kanssa ja heidän elämänsä epäkohtien parantamiseksi. Sosiaalityöntekijät käyttävät lainsäädännön heille suomaan päätäntävaltaa. Näin ollen he asettavat ehtoja asiakkaiden toiminnalle ja myöntämilleen etuuksille ja tukitoimille, sekä kontrolloivat asiakkaiden toimintaa lakien ja asettamiensa ehtojen perusteella. Tämä voi aiheuttaa asiakkaalle ja työntekijälle erimielisyyksiä, jossa asiakas voi kokea olonsa heikoksi ja näin ollen turvautua tavallista puhetta järeämpiin keinoihin. (Antikainen-

Juntunen 2007, 73.) Asiakkaat tulevat usein sosiaalityöntekijän luo hakemaan apua vaikean elämäntilanteen tai kriisin keskellä. Työntekijöiden on tästä huolimatta noudatettava säännöksiä, jotka usein määrittelevät, kuka voi saada palveluita ja kuka ei. (Enosh ym. 2013,67.)

Asiakkaan aggressiivisen käytöksen taustalla voi olla monia syitä ja taustatekijöitä. Harvoin yksittäinen tapahtuma on ainoana selittävänä tekijänä käytökselle. Vaikutusta on erilaisilla elämäntilanteilla sekä henkilökohtaisilla ominaisuuksilla. Usein väkivallan taustalla on turhautumista ja monien vaikeuksien kasautumista pitkältikin ajalta. Tällaisia yhteiskunnallisia taustatekijöitä voivat olla muun muassa syrjäytyminen, työttömyys tai taloudelliset ongelmat. Moni sosiaalityöntekijä työskenteleekin juuri tällaisia taustatekijöitä omaavien asiakkaiden kanssa. Väkivallan laukaisevia tekijöitä voivat olla muun muassa stressaavat olosuhteet, rauhaton ympäristö, päihtyneisyys tai työntekijän käyttäytyminen ja asiakastilanteen ulkoiset järjestelyt. Työntekijä voi joutua myös aggressiivisen käytöksen kohteeksi tahtomattaan siksi, että asiakas on tottunut vastoinkäymisen tai rajoittamisen yhteydessä käyttäytymään aggressiivisesti. (Rantaeskola 2015, 9-10.) Väkivallan mieltäminen on yksilöllistä ja tilannesidonnaista. Asiakas saattaa pitää omaa käytöstään jokapäiväisenä ja hyväksyttävänä, kun taas työntekijä voi mieltää käytöksen väkivallaksi. (Koivula 1994, 101.) Asiakkaalla voi olla myös kyseisestä asiakastilanteesta aiempia huonoja kokemuksia, jolloin hän voi tulkita tapaamisessa tulevia vihjeitä itselleen epäedulliseksi ja näin synnyttää aggressiota. On myös mahdollista, että asiakas on ennen tapaamista joutunut aggressiota herättävään tilanteeseen, mutta purkaa sen vasta tapaamisessa työntekijän kanssa. (Rantaeskola ym. 2015,9.)

Sosiaalityöntekijän työssä väkivalta ilmenee usein henkisenä väkivaltana. Uhkailujen esittäminen ja muu epäasiallinen puhe näyttäisi olevan yleisintä sosiaalityössä. Tätä ajatusta puoltavat monet tutkimukset ja niiden yhtenäiset tulokset. Koivulan (1994) tutkimuksessa tutkittiin sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden kokemaa asiakasväkivaltaa. Tutkimuksessa lähes kaikki haastatellut olivat kokeneet sanallista uhkailua ja häirintäyrityksiä työssään. Kahdeksan yhdeksästä haastatellusta mainitsi saaneensa tappouhkauksia. (Koivula 1994, 106-111.) Koivulan tutkimuksessa yleisimmin väkivaltainen asiakas oli ollut 25-40- vuotias naimaton mies. Väkivaltainen käytös aiemmin ennusti myös vaikeuksia jatkossa. Myös suurin osa väkivaltaisista asiakkaista oli

useimmiten krapulassa tai päihtyneinä. Tällöin laukaisevana tekijänä toimi usein kielteinen avustuspäätös. (mt. 1994, 103.) Myös Macdonaldin ja Sirochin (2005) kanadalaisessa tutkimuksessa lähes 90 prosenttia vastaajista (n=171) ilmoitti, että oli kokenut henkistä väkivaltaa uransa aikana (Macdonald & Siroch 2005, 776). Samanlaisen havainnon olivat tehneet myös Harris ja Leather (2012) laajassa Ison-Britannian tutkimuksessaan asiakasväkivallasta. Tutkimuksessa (n=365) 93 prosenttia vastaajista oli kokenut häirintää tai uhkailua työssään. Viikoittain henkistä väkivaltaa koki 27 prosenttia vastaajista. (Harris & Heather 2012, 859.)

Vaikka uhkailu ja häirintä eli henkinen väkivalta onkin yleisintä sosiaalityössä, myös fyysistä väkivaltaa tapahtuu. Koivulan (1994) tutkimuksessa viisi sosiaalityöntekijää oli joutunut ruumiillisen väkivallan kohteeksi asiakkaan taholta. Kaksi tapausta näistä oli suoranaisia pahoinpitelyjä ja kolme lievempää ruumiillista väkivaltaa. Tällöin oli kyse tilanteista, joissa asiakkaan tarpeisiin ei pystytty vastaamaan. (Koivula 1994, 110.)

Yleisesti fyysinen väkivalta todetaan harvinaisemmaksi kuin henkinen väkivalta. Harrisin ja Heatherin (2012) tutkimuksessa 365 vastaajasta 56 prosenttia oli kuitenkin kokenut fyysisen hyökkäyksen jollain tavalla (Harris & Heather 2012, 859). Macdonaldin ja Sirochin (2005) tutkimuksessa fyysisen vahingon uhka oli toiseksi yleisin väkivallan muoto. Kolmanneksi yleisimmäksi todettiin seksuaalinen häirintä, jota oli kokenut 10 prosenttia vastaajista (n=171). (Macdonald & Siroch 2005, 776.)

Asiakasväkivallalla on nähty olevan kauaskantoisia seurauksia työntekijän hyvinvoinnille. Koivula (1994) vertaa sosiaalityöntekijöiden yllättävää väkivaltatilanteen kokemusta pankkiryöstön uhrien kokemukseen. Shokkitilanteen aikana useimmat käyttäytyivät rauhallisesti ja melko hallitusti. Tämän jälkeen tulevassa reaktiovaiheessa nousevat esille psyykkiset ja fysiologiset stressireaktiot, kuten ahdistus ja syyllisyydentunto. Pahimmat jälkioireet koetaan usein 1-2 päivää tapahtuneen jälkeen. (Koivula 1994, 112.)

Antikainen-Juntunen (2007) kertoo sosiaalialan raportissaan (n=237), että kolmasosalla henkistä väkivaltaa kokeneista oli joitakin terveydellisiä tai työvihiytyvyyteen liittyviä seurauksia kuten ahdistusta, pelkoa, masennusta tai itseluottamuksen puutetta. Fyysistä väkivaltaa kokeneista neljäsosalle oli tullut edellä mainittuja seurauksia. (Antikainen-Juntunen 2007, 91.) Myös Israelilaisessa tutkimuksessa (2015) syvähaastateltiin 40

sosiaalivirastojen työntekijää. Tutkimuksessa huomattiin työntekijöillä lyhyen ajan seurauksina pelkoa, turvattomuutta ja stressiä. Pidempiaikaisia seurauksia olivat posttraumaattiset oireet, kuten unettomuus ja mielikuvat tapahtuneesta, somaattiset oireet kuten vatsakivut ja päänsärky, sekä emotionaalisuuden heikkenemistä. Työntekijöillä oli myös vaikeuksia työelämässä, jotka aiheuttivat poissaoloja ja sairaslomia. (Enosh ym. 2015.) Littlechild (2016) kertoo Englannissa tehdyssä tutkimuksessaan lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallasta. Tutkimuksessa todettiin, että asiakasväkivaltaa kokeneet työntekijät olivat kokeneet kielteisiä vaikutuksia heidän henkilökohtaisessa ja ammatillisessa elämässään. Osa työntekijöistä muun muassa muutti nimensä, asensivat hälytysjärjestelmän kotiin ja vaihtoivat autoa. Työntekijät myös raportoivat kyvyttömyydestä nukkua, paniikkikohtauksista ja ahdistuksesta. (Littlechild ym. 2016, 7.) Stressaavan kokemuksen seurauksena voi pidempiaikaisena oireena ilmetä myös pimeän, äkillisen melun tai yksinolemisen pelkoa (Koivula 1994, 112).

2.3 Asiakasväkivallan jälkikäsitteleminen

Asiakasväkivaltakokemus voi olla traumaattinen ja työntekijän mieltä horjuttava kokemus. Se on tapahtuma, jossa työntekijälle voi koitua fyysisiä tai psyykkisiä vammoja. Antikainen-Juntunen (2007) kirjoittaa sosiaalialan raportissaan, että työntekijän on saatava väkivaltakokemuksen jälkeen välittömästi rakentavaa ensitukea esimieheltä ja/tai työtovereilta. Vakavammissa tilanteissa apua tarvitaan myös terveydenhuollosta. Välittömällä henkisellä ensiavulla tarkoitetaan läsnäoloa, aktiivista kuuntelua sekä rauhoittamista. Aktiivinen jälkihoito tulisi ajoittaa 1-2 vuorokauden päähän tapahtuneesta. Jälkihoitoa voi olla lievemmissä tapauksissa esimerkiksi se, että tapahtumaa käsitellään yhdessä tiimissä. Joillain työpaikoilla on sovittu myös erityinen tukihenkilöjärjestelmä väkivalta- ja uhkatilanteita varten. Tällöin tukihenkilöinä voivat toimia esimerkiksi työnohjauskoulutuksen saaneet työntekijät. (Antikainen-Juntunen 2007, 24.)

Jälkikäsitteilyssä voidaan käyttää myös purkukeskustelua, joista käytetään käsitteitä defusing ja debriefing. Defusing on ikään kuin psyykkinen ensiapu, jossa pyritään käsittelemään tapahtuma mahdollisimman pian. Tällöin tarkoituksena on vähentää tilanteen aiheuttamaa stressiä. Sen tavoitteet liittyvät kriittisten tilanteiden reaktioiden vähentämiseen, työkyvyn palauttamiseen ja tilanteen normalisointiin. Kun defusing liittyy

nopeaan ensiapuun, debriefing taas tarkoittaa jälkipuintia. Mikäli defusign-menetelmän vaiheessa todetaan, että työntekijä tarvitsee vielä apua tilanteesta selviytymiseen, voidaan järjestää ryhmässä toteutettava debriefing. Sen tarkoituksena on tarjota työntekijälle mahdollisuus käsitellä kriittisen tilanteen nostamia tunteita ja auttaa palautumaan näistä. (Rantaeskola ym. 2015, 189.)

Asiakasväkivallan jälkikäsitteilyn keinona voi toimia myös työnohjaus. Työnohjaus on perinteisesti ihmisten parissa toimivissa ammateissa hyödynnetty ohjaus- ja tukimuoto. Sen avulla pyritään takaamaan työn laatua, tukemaan työntekijää työssä jaksamisessa ja koko ammatin kehittämisessä. Työnohjausprosessi on yleisesti tapahtumien kokonaisuus, jossa ohjaaja ja ohjattava työskentelevät yhdessä ohjauksessa asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Työnohjauksen toteuttamismuotoja ovat yksilö- ryhmä- ja yhteisötason työnohjaus. Työnohjauksessa voidaan käyttää monia eri menetelmiä ja tekniikoita, mutta keskeisintä siinä on paneutuminen ja syvälinen pohdinta yhdessä toisen kanssa. (Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 23-149.)

Mirja Rasimus (2002) on tutkinut väitöskirjassaan päivystyspoliklinikan työntekijöiden väkivaltakokemuksia. Tutkimuksessa ilmeni, että väkivaltatilanteista 55% oli käsitelty jollain tavalla jälkeen päin. Loput jäivät kokonaan käsittelemättä. Eniten tilanteita käsiteltiin yhdessä työtovereiden kanssa (68%) ja lähijohtajan kanssa (39%). Väkivaltatilanteista 23% oli selvitetty virallisessa jälkipuinnissa. (Rasimus 2002, 124.) Myös Antikainen-Juntunen (2007) raportissa yleisintä oli, että väkivaltatilanteista keskusteltiin epävirallisesti työkavereiden kanssa. Erona Rasimuksen (2002) tutkimukseen oli kuitenkin, että virallinen väkivallan jälkipuinti näyttäytyi korkeampina lukuina. Tulosten mukaan se oli käytössä joka toisella vastaajalla työyhteisössä ja kahdessa kolmasosassa esimiesten työyhteisöissä. Virallista käsittelyä ei ollut lainkaan 7 % työntekijöiden työpaikosta. Mielenkiintoista on myös, että esimiehillä huomattiin olevan myönteisempi käsitys väkivallan jälkipuinnista kuin työntekijöillä. (Antikainen-Juntunen 2007, 112-114.)

2.4 Asiakasväkivallasta vaikeneminen sosiaalityössä

Väkivallasta vaikenemista on tutkittu erityisesti perheväkivallan kontekstissa. Aune Flinck (2006) on tutkinut naisten ja miesten väkivallan kokemuksia. Flinck kertoo, että nainen ja mies pyrkivät usein torjumaan väkivallan vaikenemalla. Vaikenemisella pyrittiin vahvuuteen, selviytymiseen ja itsemääräämisoikeuden säilyttämiseen. (Flinck 2006, 78.) Marianne Notko (2011) toteaa, että suomalaisille ja varsinkin suomalaisille yksityisille sosiaalisille suhteille näyttäisi olevan ominaista vetäytyminen ja vaikeneminen. Tähän ajatteluun voi kietoutua ajatus myös häpeästä. Häpeää voi synnyttää väkivaltaisessa suhteessa oleminen sekä omat häpeän tunteet. (Notko 2011, 47.) Marita Husso kirjoittaa artikkelissaan ”*Parisuhdeväkivalta, inhimillinen kärsimys ja kerroksellinen subjektius*” (2003) naisten kokemasta väkivallasta. Artikkelin mukaan kulttuurissamme vallitsee vahvan suomalaisen naisen ideaali, sekä rationaalisen toiminnan standardi. Väkivallan kokijan kokemukset sekä käytös haastavat ideaalikuva ihmisestä aktiivisena toimijana ja tietoisena, riippumattomana subjektina. (Husso 2003, 62.) Väkivallan konstruktiot rakentuvat suhteessa yhteiskuntaan, jossa ilmiö esiintyy. Yhteiskunnassa tai yksilön lähipiirissä vallitsevat uskomukset ja ympäristön suhtautuminen väkivaltaan, vaikuttavat siihen, kuinka yksilö itse käsittelee väkivallan konstruktiota (Pasula 2014, 2). Kulttuuriset käsitykset ja merkitykset voivat siis olla osallisena väkivallasta vaikenemiselle. Vaikka väkivallasta vaikeneminen on usein yhdistetty perheväkivaltaan, voi edellä mainittuja vaikenemisen syitä tarkastella myös asiakasväkivallasta vaiettaessa. Sosiaalityön asiakasväkivalta on verrattavissa perheväkivaltaan myös siltä osin, että yleensä asiakassuhdetta on jatkettava väkivaltilanteen jälkeen. Yleensä vain kaikkein vaikeimpien tilanteiden jälkeen asiakas siirtyy toiselle työntekijälle. (Koivula 1994, 101.)

Asiakasväkivallasta vaikeneminen on tullut esille monissa asiakasväkivaltaa koskevissa tutkimuksissa. Muun muassa suomalainen tutkija Tuija Virkki on tutkinut naisten kokemaa asiakasväkivaltaa hoitotyössä ja sosiaalityössä. Virkki (2007) esittää tutkimustuloksissaan, että yksi syy asiakasväkivallan sivuuttamiselle on sen arkipäiväisyys, johon työntekijä lopulta tottuu. Yleisin syy näyttäisi kuitenkin olevan roolit asiakkaiden ja työntekijöiden välillä, jotka ohjaavat kanssakäymistä. Sosiaalityö perustuu moraaliseen velvoitteeseen huolehtia niistä ihmisistä, jotka eivät tilapäisesti tai pidempään pysty huolehtimaan itsestään. Näin ollen asiakkaan väkivaltainen käytös selitetään ymmärrettävänä ja jopa

perusteltavana. Tällöin työntekijän velvollisuutena nähdään asiakkaasta huolehtiminen ja positiivisen suhteen ylläpitäminen. On luonnollista, että työntekijän vastuuta kuuluttava suhtautuminen johtaa väkivallan normalisointiin. Se osoittaa yhteistä käsitystä siitä, että väkivalta on valitettavaa, mutta ei epänormaalia sosiaalityössä. (Virkki 2007.)

Tuija Virkki (2008) on jatkanut tutkimustaan asiakasväkivallasta ja sen sivuuttamisesta ammatillisen luottamussuhteen tarkastelun näkökulmasta. Luottamussuhteella tarkoitetaan luottamukseen perustuvaa asennetta työssä, jossa luottamus vahvistaa taipumusta aliarvioida väkivallan riskiä. Tällöin työntekijät tiedostavat väkivallan riskin olemassaolon, mutta jättävät sen huomiotta. Luottamussuhteessa asiakasväkivalta selitetään usein asiakkaan reaktiona hätään ja epätoivoon. Tällöin toiminta on ymmärrettävää ja anteeksiannettavaa sekä jossain määrin oikeutettua. Virkki (2008) toteaaakin, että ammatillinen luottamus näyttäisi olevan juurtunut käsitys sosiaalityöhön ja hoitotyöhön. Silloin väkivaltaa ei käsitellä ”oikeana” väkivaltana, vaan asiakkaan ahdingon reaktiona. (Virkki 2008, 247-261.)

Edellä mainitun huomion ovat tehneet myös Macdonald ja Sirolich (2005) kanadalaisessa tutkimuksessaan, jossa sosiaalityöntekijöiden oli vaikea puhua asiakasväkivallan kokemuksista, sillä he kokivat pettävänsä asiakkaan kanssa luodun kumppanuuden sekä pelkäävänsä myötävaikuttaneen asiakkaan huonoon tilanteeseen. Lisäksi ammatin ideologiassa nähtiin olevan arvosuuntauksia, joiden kautta asiakkaan väkivaltaisuutta ei haluttu huomata. (Macdonald & Sirolich 2005, 772.) Maaret Manninen toteaa (2018) progradun tuloksissaan, että väkivalta koettiin haitallisena työntekijän terveydelle ja työhyvinvoinnille, mutta suhtautuminen oli työyhteisöjen kesken erilaista. Tuloksista oli huomattavissa, että asiakasväkivallan normalisointi ja selitysmallit ovat edelleen käytössä, vaikka sen kyseenalaistamistakin löytyy jossain määrin, joidenkin työyhteisöjen keskuudessa. (Manninen 2018, 2.)

Tuija Virkki (2007) on verrannut tutkimuksessaan parisuhdeväkivaltaa asiakasväkivallan ilmentymiseen. Parisuhdeväkivalta on Suomessa ollut jo pitkään näkymätön vallan muoto, vaikka monen on todettu sitä parisuhteessa kokevan, varsinkin naisten. Kuten asiakasväkivallassa, vaikka asenteet parisuhdeväkivaltaa kohtaan ovat muuttuneet ja uhreja on kannustettu tuomaan enemmän kokemuksiaan esille, on väkivallan uhrinäkökulma

pysytellyt piilossa. Tätä on osin selitetty naisten osalta sillä, että naisilla on taipumusta ottaa vastuuta läheisistä suhteistaan ja näin ollen tuntee syyllisyyttä tapahtuneesta. Näin voivat tuntee myös asiakasväkivaltaa kokeneet työntekijät, jotka eivät ole kyenneet ylläpitämään positiivista suhdetta asiakkaan kanssa. Parisuhdeväkivallassa tavallista on, että vastuu poistetaan tekijältä. Tällä tarkoitetaan sitä, että väkivaltaa perustellaan esimerkiksi päihtyneisyydellä, työstressillä tai onnettomuudella. Tämä aiheuttaa usein asetelman, jossa uhri alkaa sääliä tekijää. Tältä osin sekä asiakasväkivalta että parisuhdeväkivalta voivat normalisoitua. Virkki kuitenkin muistuttaa, että nämä kaksi väkivallan muotoa eroavat toisistaan niiden läheisyydessä. Sosiaalityöntekijä ja asiakas muodostavat asiakassuhteen, joka perustuu vain toisen osapuolen tarvitsevudelle. Sosiaalityön arvot ja etiikka ovat kuitenkin usein tuomassa sellaisia lähestymis- ja ymmärtämistapoja, jotka luovat sitoutumista. (Virkki 2007.)

Laura Tiitinen on tutkinut sosiaalityöntekijöiden mediavaikuttamista, sen haasteita ja vaikenemista. Tiitinen määrittelee artikkelissaan ”Sosiaalialan mediavaikuttaminen hiljaisuuden kulttuurin murtajana” (2018) kolme hiljaisuuden tasoa: institutionaalinen taso, ammatillis-eettinen taso ja henkilökohtainen taso. Tiitinen tarkasteli hiljaisuuden tasoja sosiaalityön mediavaikuttamisen näkökulmasta, mutta tasot ovat mielestäni päteviä kertomaan hiljaisuuden kulttuurista myös erilaisessa kontekstissa. Tiitinen kuvaa institutionaalisella tasolla ympäristön tuomia esteitä työntekijän vaikuttamisen mahdollisuuksille. Näitä voivat olla muun muassa epäselvät ohjeet, joiden myötä työntekijällä ei ole tietoa ja taitoja vaikuttamiseen. Ammatillis-eettisellä hiljaisuuden tasolla tarkoitetaan arvojen ristiriitoja. Tiitinen kuvastaa tätä mediavaikuttamisen näkökulmasta ristiriitatilanteena, jotka liittyvät vaikuttamisen velvoittaviin tekijöihin (ammattietiikka ja lainsäädäntö) ja mediavaikuttamista rajoittaviin käytäntöihin. Tällöin esimerkiksi vaikuttamisen esteenä voi olla pelko väärinymmärretyksi joutumisesta, vainon ja vihapuheen kohteeksi joutumisesta, ja mediavaikuttamiseen liittyvät lojaliteettiristiriidat työyhteisön, ammatillisuuden ja asiakkaiden välillä. Henkilökohtaisella hiljaisuuden tasolla tarkoitetaan työntekijöiden omia henkilökohtaisia esteitä. Jotkut ihmiset uskaltavat ylittää hiljaisuuden tasoja rohkeammin kuin toiset. Tällöin tilanteeseen voi liittyä pelkoa nolatuksi tulemisesta, väärässä olemisen riski tai huomion kohteeksi joutumisen riski. (Tiitinen 2018, 175-178.)

Edellä mainittuja vaikenemisen syitä voi tarkastella myös Tiitisen hiljaisuuden tasojen kautta. On todettu, että työntekijöillä ei useinkaan ole keinoja tai tietoa muun muassa virallisen raportin tekemiseen työyhteisössä. Muun muassa Antikainen-Juntusen (2007) raportin mukaan oman työyhteisön raportointikäytännöt ovat usein epäselviä ja jopa tuntemattomia työntekijöille (Antikainen-Juntunen 2007, 145). Tämä on verrattavissa hiljaisuuden institutionaaliseen tasoon. Edellä luetellut sosiaalityöhön mielletyt arvot, kuten luottamus ja kumppanuus, joita pyritään ylläpitämään asiakassuhteessa, voivat olla ammatillis-eettistä hiljaisuuden tasoa ylläpitäviä. Henkilökohtaisella hiljaisuuden tasolla ovat työntekijän omat pelot. Kuten edellä kävi ilmi, myös sosiaalityöntekijöiden vaikenemisen kokemuksista on löydetty väkivallan normalisointia, joka usein voi aiheuttaa pelon työyhteisön kritiikin alle joutumisesta.

2.5 Asiakasväkivallan aliraportointi

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työntekijän on ilmoitettava viipymättä työnantajalle työssään havaitsemansa väkivallan uhat ja vaarat. (19§) Yleisimmin raportoinnissa käytetään paperista lomaketta, sähköistä taltiointia tai työntekijä kertoo suullisesti työnantajalle tapahtuneesta (Antikainen-Juntunen 2007, 107). Vaikka työssä koettu asiakasväkivalta on jatkuvassa nousussa, on väkivallan raportointi silti vähäistä (Hirvelä 2018, 18). On tutkittu, että usein asiakasväkivaltaan alttiimmat ammatit ajattelevat väkivallan osana arkea ja työnkuvaa. Tämän vuoksi on usein epätodennäköistä, että työntekijä tekisi ilmoitusta tapahtuneesta tai kertoisi asiasta poliisille. (Estrada ym. 2010, 51.) Israelilaisessa tutkimuksessa (2015) reilu 80% ilmoitti, että oli jättänyt raportoimatta väkivallasta, sillä väkivalta koettiin osaksi työtä. Työntekijöiden voidaan nähdä turtuvan väkivaltaan kohdatessa sitä usein työssään. (Enosh 2015.) Myös Estrada ym. (2010) huomasivat tutkimuksessaan, että työväkivallan ollessa vähäisempää, siitä raportoitiin enemmän, kun taas väkivallan ollessa yleisempää, sitä vähemmän raportointia tapahtui. Tätä selitettiin väkivallan normalisoinnilla ja arkisuudella. He kuvaavat myös tutkimuksessaan, että vain pieni osa väkivaltaisista tapauksista katsotaan rikokseksi. Tästä poikkeuksena ovat fyysisen väkivallan kokemukset. Tutkimusten mukaan työntekijät ilmoittavat fyysisestä väkivallasta suuremmalla todennäköisyydellä kuin henkisestä väkivallasta. Tällöin ilmoittamatta jättämistä perustellaan sen vähemmän uhkaavalla luonteella. Tilanne ei ole ”konkreettinen” ja työntekijät ovat usein epävarmoja väkivallan

rajasta. (Estrada,50-52.) Sosiaalityössä moni työntekijä ajatteleekin, että on eri uhkailla väkivallalla kuin käyttää sitä (Littlechild 2005, 11).

Virkki (2008) kuvaa tutkimuksessaan yhdeksi aliraportoinnin syyksi työntekijöiden väkivaltaan liitetyn syyllisyyden, häpeän, itsesyytösten ja ammattitaidottomuuden tunteen. Kun asiakasväkivalta mielletään hyväksyttäväksi ja sosiaalityöhön kuuluvaksi, työntekijä voi kokea häpeää väkivaltakokemuksesta tai siihen reagoinnista. Tunne synnyttää pelkoa myös työyhteisön tai esimiehen kielteisestä reaktiosta ja syrjinnästä. (Virkki 2008, 248.)

Tutkimusten mukaan yhdeksi aliraportoinnin syyksi on nähty esimiehen ja organisaation riittämätön tuki. Tilanteissa sosiaalityöntekijät eivät ole uskoneet johdon puuttuvan asiaan, vaikka väkivallasta ilmoitettaisiin (Macdonald ym. 2001). Susan Hunt ym. (2016) tutkivat lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiakasväkivaltakokemuksia. Tutkimuksen mukaan noin puolet vastaajista (n=590) kokivat esimiehen tuen hyväksi ja riittäväksi väkivaltatilanteiden jälkeen. Vastaajista kuitenkin noin 5% koki tuen hyvin heikoksi, 10% heikoksi ja 25% hyväksi, mutta ei riittäväksi. Organisaation tuki koettiin kuitenkin lähes kaikkien vastaajien kesken heikoksi ja riittämättömäksi. Tutkimuksessa ilmeni, että organisaation vastaus väkivaltakokemuksiin oli, että työntekijöiden on hyväksyttävä väkivalta ja pelottava käyttäytyminen osaksi työtä. Yhteinen kehoitus organisaatiolta oli, että työntekijät pyrkisivät parantamaan kestävyyttään kohdata lastensuojelun pelottavia vanhempia. Väkivalta ja pelko ovat näin ollen työntekijän omia ongelmia, jolloin raportointi niistä on epätodennäköisempää (Hunt ym. 2016, 11-15.) Tuen puutteesta ei siis vain ilmoitettu yleisesti, vaan vastauksista oli nähtävillä, että johto toi lisäpaineita työntekijöille (Macdonald ym. 2016, 15).

Esimiehen ja organisaation tuen lisäksi olemassa oleva ohjeistus ja sen epäselvyys on yhdistetty aliraportointiin. Salla Manninen (2017) tutki asiakasväkivallan jälkikäsittelyä sosiaalialalla ja sen yhteyttä työhyvinvointiin. Tutkimuksessa selvisi, että työntekijät kävivät enimmäkseen väkivallan kokemuksia läpi ”kahvipöytäkeskusteluissa” mutta harvoin virallisesti, vaikka tämän nähtiin tutkimuksessa nostavan työtyytyväisyyttä. Tulosten perusteella työntekijät toivoivat selkeitä toimintaohjeita väkivaltatilanteiden jälkeen sekä esimiehen ja työyhteisön tukea. (Manninen 2017, 66-67.) Myös Macdonald ym. (2016) toteaa, että tutkimuksen sosiaalityöntekijät toivat esille epävarmuutta siitä, mistä tukea voisi väkivaltakokemuksen jälkeen hakea tai miten kuuluisi toimia.

Tutkimuksen mukaan 23% osallistujista käytti organisaation menettelytapoja ja ohjeita. 43% vastaajista taas ei tiennyt, oliko heidän organisaatiollaan tällaista ohjeistusta. Suurin osa eli 71% vastaajista kuitenkin koki, että tällaiselle ohjeistukselle olisi hyötyä työssä. (Macdonald ym 2016, 11-16.). Oman haasteensa tuo myös sanallisen aggression abstrakti luonne, jolloin johdon ja organisaation ohjeistus raportointiin on koettu epäselvänä (Robson ym. 2014,934).

3. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tavoite on selvittää sosiaalityöntekijöiden asiakasväkivallasta kertomisen kokemuksia työyhteisössä. Millaisena sosiaalityöntekijät kokevat kertomisen ja miten väkivaltaan reagoidaan? Tämän lisäksi olen kokenut tarpeelliseksi ja kiinnostavaksi selvittää sosiaalityöntekijöiden omia asenteita asiakasväkivaltaa kohtaan.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

1. Millaisia asiakasväkivallasta kertomisen kokemuksia sosiaalityöntekijöille on syntynyt työyhteisölle kerrottaessa?
2. Mitä sosiaalityöntekijät itse ajattelevat asiakasväkivallasta osana sosiaalityötä?

3.2 Aineistonkeruu ja aineisto

Laadullisen tutkimuksen yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisista dokumenteista koottu tieto (Tuomi & Sarajärvi 2018, 60) Tässä tapauksessa dokumentteina toimivat strukturoidun kirjoituspyyntöni vastaukset, jotka olen kerännyt webropol-ohjelmaa apuna käyttäen. Kirjoituspyynnön valinnan perusteena oli muun muassa vastaajien parempi tavoitettavuus, sekä kirjoituspyyntöön vastaamisen helppous kohdennettujen kysymysten avulla. Kirjoituspyynnön avulla oli myös mahdollista tutkia monipuolisesti eri asiakaskuntien kanssa toimivia sosiaalityöntekijöitä. Asiakasväkivalta ja siitä kertominen ovat herkkä aihe, johon voi olla helpompi tarttua anonyymien kirjoituksen avulla. Räsänen ja Sarpilan (2013) mukaan etenkin sosiaalisesti arkaluontoisten tai intiimien tietojen osalta voidaan saada hyvin vaihtelevia tuloksia riippuen siitä, onko tiedonkeruu toteutettu kasvokkain tai ei- kasvotusten, kuten internetkyselyn välityksellä. Tutkimusten mukaan arkaluontoinen asia myönnetään tapahtuneen tai koskevan itseä sitä todennäköisemmin, mitä etäisemmäksi itse haastattelutilanne koetaan. (Räsänen & Sarpila 2013, 65.) Myös visuaaliset ja ei-

verbaaliset tekijät, jotka kasvokkaisessa vuorovaikutustilanteessa ylläpitävät valta-asetelmia, eivät ole läsnä sähköisessä kommunikaatiossa. Myöskään haastateltavan sukupuoli, etninen tausta tai ikä eivät määritä vuorovaikutusta yhtä voimakkaasti kuin kasvokkaisessa tapaamisessa. (Kuula 2015, 120.)

Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan yksityisten dokumenttien käyttö sisältää oletuksen kirjoittajan kykeneväisyydestä tuoda ilmi tunteensa kirjoituksen avulla, sekä toimivansa jollain tavalla parhaimmillaan ilmaistessaan itseään kirjallisesti. Tällöin kirjoituspyyntöön liittyy aina riski siitä, että aineisto jää liian pieneksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 62-71.) Myös esitettyjen kysymysten väärin ymmärtäminen ja virhetulkintojen tekemisen todennäköisyys kasvavat silloin, kun vastauksia ei anneta kasvokkain. (Räsänen & Sarpila 2013, 65). Tämä riski liittyy myös omaan tutkimukseeni, sillä avoimien kysymysten avulla tehty kirjoituspyyntö ei anna mahdollisuutta korjata virhetulkintoja.

Aloitin tutkimussuunnitelmani teon, kirjoituspyynnön kaavailun sekä sisällön suunnittelun keväällä 2019. Gradun teon aikana ohjaajani huomasi, että eri ryhmässä toinenkin opiskelija on tekemässä gradua sosiaalityöntekijöiden asiakasväkivallasta ja siitä ilmoittamisesta. Tästä johtuen pidimme kaksi tapaamista ohjaajan ja toisen opiskelijan kanssa, jossa päätimme yhdistää voimamme aineistonkeruussa. Siispä tammikuussa 2020 laitoimme yhteisen julkaisun Facebookin Sosiaalityön uraverkosto-ryhmään, jossa pyysimme osallistujia omiin tutkimuksiimme. (Liite 1) Sosiaalityön uraverkosto-ryhmä on tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilölain 7§ mukaisille sosiaalityöntekijöille sekä sosiaalityön tutkinto-opiskelijoille ja sen tarkoitus on tarjota paikka ammatilliselle keskustelulle ja verkostoitumiselle. Ryhmässä on tällä hetkellä 3103 jäsentä. (Facebook.) Koska kyseessä oli verkossa oleva ryhmä, emme tarvinneet tutkimuslupaa julkaisun laittamiseen. Julkaisussa kerroimme tutkimustemme päätavoitteet, tarkoituksen sekä osallistumisohjeet. Julkaisun lopusta löytyi webropol-linkkini, josta vastaaja pääsi osallistumaan ja tutustumaan paremmin tutkimukseeni. Tämän lisäksi julkaisussa oli liitteenä toisen opiskelijan saatekirje, jolla hän etsi haastateltavia omaan tutkimukseensa.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat asiakastyössä toimivat sosiaalityöntekijät, jotka ovat kokeneet työssään asiakasväkivaltaa. Osallistuneita sosiaalityöntekijöitä ei ole rajattu asiakaskunnan tai osa-alueen mukaan. En myöskään ole tutkimuksessani rajannut väkivaltaa tiettyyn muotoon, sillä kertomisen kokemus itsessään on keskeisimpiä huomion kohteita, ei väkivallan muoto.

Loin anonyymien strukturoidun kirjoituspyynnön Webropol-ohjelmaa apuna käyttäen. Kyselyssä annoin vastaajalle avoimia kysymyksiä, kuitenkin rajaamatta liikaa vastaamista. Näin ollen vastaajan oli helpompi aloittaa kirjoittaminen sekä vastata tutkimuksen kannalta relevantteihin asioihin. Webropol-linkin auetessa liitin alkuun saatekirjeen (liite 2), jossa kerrottiin tarkemmin tutkimuksen tarkoituksesta, ohjeet vastaamiseen sekä informointia tietosuojasta.

Kirjoituspyyntö sisälsi yhteensä kahdeksan avointa kysymystä sekä neljä taustatietokysymystä. (Liite 3) Kirjoituspyynnön alussa vastaajaa pyydettiin kuvailemaan väkivaltakokemuksiaan, ja halutessaan kertomaan esimerkin jostain koetusta tilanteesta. Tämän tarkoituksena oli kartoittaa väkivaltakokemusten luonnetta kunkin vastaajan kohdalla. Tämän jälkeen vastaajalta kysyttiin, oliko työntekijä kertonut kohdatusta asiakasväkivallasta jollekin, kuten työkavereille tai esimiehelle. Vastaaja pystyi vastaamaan tässä joko kyllä tai ei sekä kertomaan kenelle on kokemuksesta kertonut. Kirjoituspyynnön jatko riippui vastaajan edellisestä vastauksesta. Mikäli vastaaja vastasi ”en ole kertonut”, kirjoituspyyntö hyppäsi kysymykseen ”mikä on mielestäsi estänyt sinua kertomasta?”. Jos vastaaja taas vastasi ”olen kertonut”, kirjoituspyynnön seuraava kysymys oli ”miten kertomaasi reagoitiin? Saitko tukea ja millaista?”. Näiden kahden tarkentavan kysymyksen tarkoitus oli kartoittaa, millaisen kokemuksen kertominen tai kertomatta jättäminen oli synnyttänyt sekä selvittää työyhteisön suhtautumista ja tuen luonnetta. Tämän jälkeen vastaajilta kysyttiin, millaisia tunteita tai ajatuksia asiakasväkivallasta kertominen tai kertomatta jättäminen on vastaajassa herättänyt. Kysymyksen tarkoitus oli saada lisää tietoa vastaajan tunnekokemuksesta.

Näiden kysymysten jälkeen siirryttiin kartoittamaan raportoinnin mahdollisuutta. Vastaajilta kysyttiin, ovatko he tehneet virallista raporttia väkivaltakokemuksen jälkeen. Vastaaja pystyi vastaamaan joko kyllä tai ei. Mikäli vastaaja vastasi kyllä, häneltä kysyttiin lisäksi, millaisen raportin hän oli tehnyt. Tämä tieto mahdollisti selvyuden siitä, minkä työntekijä ymmärsi virallisena raporttina. Tämän jälkeen vastaajilta kysyttiin, onko heidän organisaatiossaan toimintaohjeet, mikäli työntekijä kokee asiakasväkivaltaa ja millainen tämä toimintaohje on. Tämän kysymyksen tarkoitus oli kartoittaa työntekijöiden olemassa olevaa tietoa toimintaohjeista sekä organisaation käytäntöjä. Kirjoituspyynnön viimeisessä avoimessa kysymyksessä pyydettiin vastaajaa vielä kuvailemaan, mitä vastaaja itse

ajattelee asiakasväkivallasta osana sosiaalityötä tai mitä muuta haluaisi sanoa aiheeseen liittyen. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää yleistä asennetta tai mielipidettä asiakasväkivaltaa kohtaan. Kirjoituspyynnön lopussa kartoitettiin vielä työntekijän taustaa kysymällä työkokemusta, ikää, sukupuolta ja asiakaskuntaa.

Kirjoituspyyntö sai positiivisen vastaanoton Facebook-ryhmässä ja ensimmäisen kolmen päivän sisällä vastaajia kertyi kahdeksan kappaletta. Tämän jälkeen vastauksien määrä hiipui. Nostimme julkaisua useita kertoja, mutta tämä ei tuottanut tulosta niin paljon kuin olisimme halunneet. Sain yhden vastaajan enemmän julkaisujen nostamisen myötä. Myös yksi vastaaja oli aloittanut kirjoituspyyntöön vastaamisen, mutta jättänyt sen kesken. Kirjoituspyynnön vastaukset olivat kattavia, mutta toivoimme molemmat lisää vastaajia. Otimme yhteyttä Talentiaan ja pyysimme, että he voisivat julkaista pyynnön omilla Facebook-sivuillaan tai tiedottaisivat pyynnöstä eteenpäin. Emme saaneet kuitenkaan Talentiaa vastausta, joten päätin hyödyntää olemassa olevan aineistoni. Aineistoni muodostui loppujen lopuksi yhteensä yhdeksän sosiaalityöntekijän vastauksesta.

Vastaajien löytämisen vaikeus voi selittyä monella tekijällä. Ensinnäkin julkaisu voi hukkua monista nostoista huolimatta. Näin ollen monet sosiaalityöntekijät eivät välttämättä huomaa julkaisua. Toiseksi aihe on arka ja henkilökohtainen. Aihe koskettaa työntekijää itseään sekä omia mielipiteitään, jolloin on ymmärrettävää, että siihen eivät kaikki halua osallistua. Asiakasväkivalta käsitteenä voidaan myös osaltaan ymmärtää eri tavalla. Mikäli sosiaalityöntekijä ei miellä esimerkiksi haukkumista väkivallaksi, on epätodennäköistä, että työntekijä vastaisi sen pohjalta kirjoituspyyntöön. Myös Suomessa vallitseva erityinen koronatilanne voi osaltaan vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden aktiivisuuteen, jo olemassa olevan kuormittavan ja erilaisen tilanteen vuoksi.

3.3 Tutkimusaineiston analyysi

Aineistoni koostuu yhdeksän sosiaalityöntekijän kirjoituspyyntövastauksesta. Vastaajista kaksi työskentelee terveydenhuollossa, kaksi lastensuojelussa ja loput aikuisten tai kaikenikäisten parissa muun muassa sosiaalipäivystyksessä. Yhden vastaajan asiakaskuntaa ei ilmene vastauksesta. Vastaajien ikä jakautui verrattain tasaisesti alle 30-vuotiaista yli 50-vuotiaisiin. Jokaisesta ikäluokasta oli vähintään kaksi vastaajaa. Myös

työkokemus jakaantui vastaajien kesken tasaisesti alle kahdesta vuodesta yli kymmeneen vuoteen. Vastaajista suurin osa oli kuitenkin työskennellyt 2-5 vuotta.

Tutkimukseni aineiston jäsenitys- ja analyysimenetelmänä käytän sisällönanalyysia. Se on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää monissa laadullisissa tutkimuksissa. Sisällönanalyysin menetelmällä voidaan analysoida aineistoa systemaattisesti sekä objektiivisesti. Se on tekstianalyysia ja sen avulla pyritään kuvaamaan aineiston sisältöä sanallisesti, sekä löytämään tekstin merkityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 78.)

Tutkimukseni sisällönanalyysi on teoriaohjaava eli abduktiivinen. Teoriaohjaava analyysi on yhdistelmä aineisto- ja teorialähtöisiä koodaustapoja. Tällöin lähtökohtana on, että koodausta saa ohjata vapaasti tutkijan oma tieto, esimerkiksi teoreettiset luokittelut, mutta koodiluettelo elää prosessin myötä. Aiempi tutkimustieto ohjaa ja auttaa analysoinnin tekoa. Tällöin tiedon vaikutus tunnustetaan, mutta tarkoituksena ei ole testata teoriaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009,95-98.) Tällöin tutkija voi huomata ja nostaa esille aineistosta noussutta moniäänisyyttä ja yhdistellä sitä aiempaan tutkimustietoon. Tutkija voi toimia teorian ohjaamana, mutta koodaamista voi tehdä myös aineistosta ammentamalla. (Silvasti 2014, 40-44.)

Tutkimustani varten olen lukenut paljon tutkimuskirjallisuutta asiakasväkivallasta. Tutkimustani on ohjannut tieto asiakasväkivallan vaikenemisesta, aliraportoinnista ja esimiesten roolista asiakasväkivallasta puhuttaessa. Kirjoituspyyntöni avoimet kysymykset johdattelivat vastaajia tutkimuksen kannalta olennaisiin asioihin. Näin ollen tutkittavien vastaaminen ei ollut täysin vapaata. Tarkastelin muun muassa, esiintyykö aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa esiintynyt vaikeneminen myös omassa aineistossani tai puuttuuko aineistosta jokin aiemman tutkimustiedon dokumentoitu ilmiö. Aineistolla oli kuitenkin mahdollisuus kertoa omaa tarinaa. Tutkimuksessani olenkin yhdistänyt aineiston tuomaa tietoa aiempaan tutkimustietoon.

Sisällönanalyysi voidaan jakaa karkeasti kolmeen vaiheeseen: aineiston redusointi, klusterointi ja abstrahointi. Analyysi alkaa kuitenkin aina aineistosta ja siihen perehtymisestä. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa empiirisestä aineistosta siirrytään kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi&Sarajärvi 2018, 90-93.)

Ensimmäinen vaihe eli aineiston redusointi, toisin sanoen pelkistäminen tarkoittaa sitä, että aineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennainen pois (mt. 2018,94). Kirjoituspyyntöni tuottivat kymmenen sivua vastaustekstiä. Kirjoituspyyntö avoimilla kysymyksillä sisältää suuremman määrän olennaista tietoa verrattuna haastatteluun, sillä aiheen vierestä kirjoittaminen ei ole niin yleistä. Haasteena tässä kuitenkin on, että vastaukset voivat jäädä liian lyhyeksi. Syvällisen analyysin kannalta aineistoni jäikin liian niukaksi ja lyhyeksi. Päädyin kuitenkin tekemään parhaani olemassa olevalla aineistollani.

Aloitin aineiston analyysin käymällä aineistoa useaan kertaan läpi. Tämän jälkeen merkitsin värikynillä aineistosta samaa ilmiötä kuvaavat kohdat sekä tutkimukselle merkittävät asiat. Tämän jälkeen muodostin Exceliin taulukoita, joissa kirjoitin yhdelle riville alkuperäisen ilmauksen ja tämän jälkeen pelkistetyn ilmauksen seuraavalle riville.

Redusoinnin jälkeen seuraa klusterointi eli ryhmittely. Tällä tarkoitetaan, että koodatut alkuperäisilmaukset käydään tarkasti läpi ja etsitään aineistosta samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Tämän myötä syntyvät alaluokat. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 90-95.) Ryhmittelin samankaltaisia pelkistettyjä ilmauksia omiksi ryhmikseen. Kirjoituspyyntöni kysymykset jakoivat vastauksia jo alustaviin teemoihin ja näin ollen johdattelivat tutkimukseni analyysia. Aineistosta kuitenkin nousi uusia teemoja, joita en osannut odottaa.

Ryhmittelyn jälkeen seurasi aineiston abstrahointi eli käsitteellistäminen. Tässä vaiheessa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. (mt. 2018, 90-95.) Näin ollen Exceliin muodostui aineistoni pohjalta neljä taulukkoa: väkivaltakokemukset, tunteet, työyhteisön suhtautuminen ja asenteet. Tutkimuksessani olen ottanut sosiaalityöntekijöiden kirjoitukset totuutena, sillä sellaisena ne näyttäytyvät vastaajille. Tarkoitukseni on tutkimuksessa selvittää työntekijöiden omia ajatuksia ja kertomuksia, kyseenalaistamatta heidän omia ajatuksiaan.

Esimerkki alkuperäisestä ilmauksesta	Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Yläkategoria	Pääkategoria
<i>"On tullut olo, että tilanteita on vähätelty"</i>	Vähättely	Negatiiviset tunteet	Kertomisen tunteet	Kertomisen kokemus
<i>"Kertominen tuntui aluksi todella vaikealta--"</i>	Kertomisen vaikeus			
<i>"Oma reaktio on tuntunut väärältä"</i>	Tunne väärästä reaktiosta			
<i>"Vaisu suhtautuminen on turhauttanut—"</i>	Turhautuminen			
<i>"Kertominen aina helpottaa—"</i>	Helpotus	Positiiviset tunteet		
<i>"Koin kertomisen ehdottoman välttämättömäksi—"</i>	Välttämättömyys			

Kuvio 1. Esimerkki alkuperäisten ilmaisujen pelkistämisestä

Kuviossa 1 havainnollistan, kuinka olen muodostanut pelkistetyistä ilmauksista kategorioita. Esimerkkilainauksesta on tuotettu pelkistetyt ilmaukset, kuten helpotus ja vähättely. Alakategoria on yhdistänyt pelkistetyt ilmaukset negatiivisiin ja positiivisiin tunteisiin. Yläkategoria taas yhdistää tunteet kertomisen tunteisiin. Pääkategoria eli kertomisen kokemus on muodostunut tutkimukseni kolmesta yläkategoriasta eli

kertomisen tunteista, väkivaltakokemuksista ja työyhteisön suhtautumisesta. Toinen tutkimuskysymykseni muodosti toisen pääkategorian sosiaalityöntekijöiden asenteet.

Tulosluvuissa olen esitellyt tuloksia vastaajien suoria sitaatteja hyödyntäen. Sitaatit toimivat perusteluina analyysilleni, sekä toimivat esimerkkeinä havainnoista. Olen antanut jokaiselle vastaajalle oman numeron, esimerkiksi V1. Aineistonkeruun luonteen vuoksi numeroinnilla vastaajaa ei voida tunnistaa. Sitaatteja lainatessani, olen poistanut vastauksista mahdollisia tunnistetietoja, kuten kielimurteita, jonka myötä vastaajien henkilöllisyyttä ei voida tunnistaa.

3.4 Tutkimuksen eettisyys

Etiikka on osa arkista elämää. Se on mukana tilanteissa, joissa ihminen pohtii suhtautumistaan omiin sekä toisten tekemisiin, sitä mitä voi sallia ja mitä ei. (Kuula 2015,17). Eettisille kysymyksille on luonteenomaista, että niihin ei ole selkeitä ja yksiselitteisiä vastauksia (Clarkeburn & Mustajärvi 2007, 22). Tutkimusetiikassa tutkijoita ohjaavat totuuden etsimistä ja tiedon luotettavuutta ilmentävät normit. Tutkimusaineistojen keruu, käsittely ja asianmukainen arkistointi liittyvät olennaisesti tiedon luotettavuuteen ja tarkistettavuuteen. (Kuula 2015, 18.)

Eettiset periaatteet on tarkoitettu turvaamaan hyvät tieteelliset käytännöt. Lähtökohtana kaikelle tutkimukselle on oltava tutkittavien ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä vahingon välttäminen ja tutkittavien yksityisyyden suojaaminen. (Nikander & Ruusuvoori 2017, 357.) Käsittelen tutkimukseni eettisyyden toteutumista edellä esitettyjen tutkimuseettisten neuvottelukunnan periaatteiden kautta.

Eettisissä periaatteissa korostetaan tutkittavan itsemääräämisoikeutta. Sen lisäksi, että tutkittava saa päättää osallistuuko tutkimukseen, hänellä on myös mahdollisuus jättää vastaamatta kaikkiin tutkijan esittämiin kysymyksiin. Tutkimukseen osallistumisen pitää perustua vapaaehtoisuuteen ja riittävään tietoon (Hyvärinen ym. 2017, 358.)

Tutkimuksessani olen kunnioittanut vastaajien itsemääräämisoikeutta. Kirjoituspyyntöön vastaaminen oli vapaaehtoista. Tämän lisäksi vastaajia informoitiin tutkimuksen alussa siitä, että tutkimus on mahdollista keskeyttää missä vaiheessa tahansa. Keskeytys myös

tarkoitti sitä, että vastaajien jo kirjoitetut vastaukset eivät tulleet tietooni. Julkaisu ja saatekirje kirjoituspyynnön alussa takasivat vastaajille riittävän informaation tutkimuksen luonteesta ja vastausten käyttötarkoituksesta. Heille myös kerrottiin osallistumisen olevan hyväksyntä vastausten ja antamiensa tietojen käyttöön tutkimuksessa.

Henkilötietolain soveltamisen ja aineistohallinnan näkökulmasta on tärkeää suunnitella aineiston tietoturvallinen käsittely (Hyvärinen ym. 2017, 359). Tutkimuksessani olen kiinnittänyt tähän tarkkaa huomiota. Vastaajia on informoitu tutkimuksen alussa kirjoituspyynnön täydestä anonyymiydestä ja heidän tietosuojaoikeuksistaan. Tutkimus on anonyymi, mikäli vastaajan tunnusomaiset piirteet ilmenevät samanlaisina useammilla henkilöillä ja mikäli katsotaan, että henkilöä ei voida tunnistaa kohtuullisesti toteutettavilla toimenpiteillä. (mt. 2017, 360.) Kirjoituspyyntö webropol-ohjelmaa käyttäen on mahdollisuus saada anonyymiksi. Tämän lisäksi saatekirjeessä pyydettiin, että vastaaja ei kirjoita tunnistetietoja, kuten nimeä ja paikkakuntaa vastauksissaan. Aineistoa läpi käydessä poistin myös mahdollisia tunnistetietoja vastaajien tietosuojan suojaamiseksi.

Vahingon välttäminen on yksi tärkeimmistä tutkimuksen eettisyyden kulmakivistä. (TENK 2009, 7). Tutkimusten mahdolliset haitat voivat koskea aineiston keruuvaihetta, aineiston säilyttämistä ja tutkimusjulkaisusta aiheutuvia seurauksia. Henkisten haittojen välttämiseen kuuluu tutkittavien arvostava kohtelu sekä kunnioittava kirjoittamistapa tutkimuksessa. Tutkimukseni aihealue on arkaluontoinen, jolloin vastuuni tutkimuksen tekijänä korostuu. Olen kantanut vastuun tutkimuksen joka vaiheessa siitä, että tutkittavat saavat tarpeeksi tietoa tutkimuksesta sekä omista oikeuksistaan. Arkaluontoisen aiheen käsittelyssä olen ennen kaikkea kiinnittänyt huomiota kirjoitustapaani sekä oikeanlaiseen aineiston säilyttämiseen. Tutkittaville taloudelliset tai sosiaaliset haitat ovat mahdollisia, mikäli tutkimuksessa ei noudateta yksityisyyttä ja tietosuojaa koskevia periaatteita. Tämän vuoksi luottamuksellisten tietojen käsittelyssä ja säilyttämisessä on oltava huolellinen. (TENK 2009, 8.) Tutkimuksessani aineistoa on säilytetty tunnusten takana omassa henkilökohtaisessa käytössäni, eikä henkilötietoja ole anonyymissä tutkimuksessa tullut esille. Tutkimuksen tultua päätökseen, olen poistanut kirjoituspyynnön vastaukset, sillä olen pyytänyt ne ainoastaan tätä Pro-gradua varten. Tämän lisäksi olen noudattanut omaa vaitiolovelvollisuuttani aineistoa koskien.

4. ASIAKASVÄKIVALTAKOKEMUKSET SOSIAALITYÖSSÄ

Tässä tulosluvussa vastaan asettamiini tutkimuskysymyksiin: millaisia asiakasväkivallasta kertomisen kokemuksia sosiaalityöntekijöillä on? Mitä sosiaalityöntekijät ajattelevat asiakasväkivallasta osana sosiaalityötä? Kertomisen kokemus muodostuu tutkimuksessani analyysin yläkategorioista eli väkivaltakokemuksista, kertomisen tunteista ja työyhteisön suhtautumisesta. Olen jakanut tulosluvussa työyhteisön suhtautumisen vielä esimiehen suhtautumiseen ja työyhteisön tukeen. Toisessa alaluvussa käsittelem tutkimuksen toista pääkategoriaa eli sosiaalityöntekijöiden asenteita asiakasväkivaltaa kohtaan.

4.1 Asiakasväkivallasta kertomisen kokemus

Kertomisen kokemus syntyy erilaisten asenteiden ja kohtaamisten kautta. Analyysini perusteella kertomisen kokemuksen voi jakaa neljään osaan: väkivaltakokemuksiin, kertomisen tunteisiin, esimiesten suhtautumiseen ja työyhteisön tukeen.

Väkivaltakokemuksella on merkitystä kertomisen kokemuksessa. On väkivalta sitten fyysistä tai henkistä, lyömistä tai haukkumista, sen kokemuksen selvittäminen on merkittävää. Toiseksi kertomisen kokemuksessa koetut tunteet ovat tärkeä osa sitä, miten kertomisen kokemus muokkautuu. Tunteet ohjaavat suureksi osaksi sitä, millaisen muiston jokin tilanne meissä jättää. Tunteet ovat ikään kuin muistojälki, jonka muistamme tulevaisuudessa. Toiseksi esimiehen ja työyhteisön suhtautuminen, sekä tuki ovat merkittävässä osassa kertomisen kokemuksessa. Ei ole yhdentekevää, millaisen vastaanoton tilanteesta kertominen saa, sillä suhtautuminen ja tuen kokemus ovat tärkeä tekijä silloin, kun väkivallan kokemus jaetaan ja kerrotaan muille. Tässä kappaleessa avaan tuloksia kohta kohdalta.

4.1.1 Sosiaalityöntekijöiden väkivaltakokemukset

Tutkimukseni vastaajille henkinen väkivalta ja uhkailu näyttäytyivät yleisimpänä asiakasväkivallan muotona. Tappouhkaukset, haukkuminen ja fyysisellä väkivallalla

uhkailu olivat yleisiä henkisen väkivallan ilmenemismuotoja, kuten seuraavasta sitaatista voidaan huomata:

”Olen saanut puhelimesta ja sähköpostilla tappouhkauksia, tapaamisilla on solvattu sanallisesti ja menty haukkumisessa hyvin henkilökohtaisiin asioihin. Tapaamisilla asiakkaan olemus on välillä hyvin uhkaava (esim. nousee ylös, tulee lähelle huutamaan), kerran asiakas on pyörittänyt kääntöveistä kasvojen edessä. Kotikäynneillä on vihjailtu, että asunnossa on aseita, joita on valmis käyttämään.” (V6)

Henkinen väkivalta näyttäytyi aineistossani moninaisena. Useita työntekijöitä haukuttiin, uhkailtiin ja seurattiin. Myös heidän kotiosoitettaan yritettiin jäljittää. Eräs vastaaja kertoi tilanteesta, jossa asiakas oli lähestynyt uhkaavasti työntekijää. Asiakas oli saatu kuitenkin ajoissa kiinni. Tämän myötä syntyi fyysinen uhka, jossa työntekijä olisi itse voinut olla mukana:

”Näin sivusilmällä, että takaapäin lähestyi iäkkäämpi, minua suurempi ja vikkelijalkainen potilas aikamoista vauhtia kädet ojossa. Hyppäsin tuolista ja lähdin perääntymään taaksepäin. Näin että vartija on tulossa potilaan takaa, juuri ennen seinää vartija sai aggressiivisen potilaan kiinni. Tästä alkoi vartijan ja potilaan välinen nujakka eli tilanne jossa olisin itse voinut olla mukana” (V8)

Vastaajien kuvailema henkinen väkivalta jatkaa aiempien tutkimustulosten havaintoja siitä, että henkinen väkivalta on yleisintä sosiaalityössä. (mm. Littlechild ym. 2016, Antikainen-Juntunen 2007.) Vaikka fyysisellä väkivallalla uhkailu oli yleistä, ei fyysistä väkivaltaa tuonut esille kuin yksi vastaaja:

”Olen mennyt useasti fyysisesti väliin asiakkaiden välisiin fyysisiin tappeluihin työskennellessäni asunnottomien kanssa– väkivalta useimmiten asiakkaiden välistä, mutta kohdistui välillä myös henkilökuntaan. Pääasiassa sanallisesti, mutta toisinaan myös fyysisesti” (V3)

Fyysisellä väkivallalla uhkailu ilman konkreettista fyysistä koskemista voi kuvastaa asiakkaiden tapaa toimia tilanteessa. Mikäli asiakas kokee, että tavallinen puhe ei toimi,

asiakas voi käyttää uhkailua ikään kuin raskaampana suostuttelukeinona. Antikainen-Juntunen (2007) on todennut raportissaan, että mitä läheisempi asiakkaan ja työntekijän kontakti on, sitä suurempaa ja konkreettisempaa asiakasväkivalta on. Sosiaalityössä suhde on todettu etäisimmäksi ja kotihoidossa läheisimmäksi. Sosiaalityössä väkivalta näyttäytyykin enemmän fyysisellä väkivallalla uhkailuna. (Antikainen-Juntunen 2007, 85-87.)

Lähes kaikki vastaajista olivat kokeneet virtuaalikiusaamista. Puhelimen, sähköpostin ja tekstiviestien välityksellä useat vastaajista olivat saaneet tappouhkauksia. Myös haukkuminen ja fyysisellä väkivallalla uhkailu tapahtui usein puhelimen tai sähköpostin välityksellä. Työntekijöiden lisäksi asiakkaat uhkasivat viesteillä työntekijöiden lapsia ja läheisiä. Nykyinen informaatioteknologia ja sen käytön helppous ovat varmasti suuri syy virtuaalikiusaamisen yleistymiseen. Asiakkaan kynnys virtuaalikiusaamiseen voi olla matalampi, sillä se ei vaadi konkreettista tapaamista ja työntekijän kohtaamista kasvokkain. Näin ollen virtuaalikiusaaminen voi tapahtua missä vain, milloin vain ja missä tilassa tahansa. Tämä voi osaltaan selittää myös sitä, että seksuaalista häirintää esiintyi ainoastaan virtuaalikiusaamisen muodossa. Eräs vastaaja kertoo muun muassa saaneensa viestejä, joissa asiakas kertoo haluavansa harrastaa seksiä työntekijän kanssa.

Aineistosta käy ilmi, että asiakkaan väkivaltaisen käytöksen taustalla oli usein tilanne, jossa sosiaalityöntekijä ei toiminut asiakkaan tahdon mukaisesti. Väkivaltaa ilmeni lastensuojelullisissa asioissa, kuten kiireellisen sijoituksen aikana tai aikuissosiaalityössä, esimerkiksi toimeentulotuen selvittelyn yhteydessä. Tämä voi osaltaan puoltaa Antikainen-Juntusen (2007) ajatusta siitä, että henkinen väkivalta toimii asiakkaan epätoivon ilmaisuna. Asiakkaan ja työntekijän erimielisyydet muodostavat vastakkaisasettelun, jossa asiakas voi tuntea olonsa heikoksi ja epätoivoiseksi. Tällöin asiakas pyrkii käyttämään puhetta raskaampia keinoja tilanteen selvittämiseksi. (Antikainen-Juntunen 2007, 73.)

4.1.2 Asiakasväkivallasta kertomisen tunteet

Aineistoni perusteella sosiaalityöntekijöiden vaikeneminen ei näyttäytynyt sellaisena ongelmana, millaisena aiempi tutkimustieto sitä kuvasi. (mm. Virkki 2008, Macdonald &

Sirotych 2005.) Jokainen kirjoituspyynnön vastaajista toi esille, että oli kertonut väkivaltakokemuksistaan työkavereille, esimiehelle tai läheisilleen. Muutama vastaajista oli kertonut kokemuksestaan myös poliisille tai turvallisuusvastaavalle.

Ainoastaan yksi vastaajista kertoo, että on jättänyt välillä kertomatta uhkailusta, sillä kyseessä on ollut tuttu asiakas:

”Joskus olen saattanut jättää kertomatta uhkailusta. Se on ollut sellainen tuttu asiakas, joka uhkailee melkein huomaamattaan. Tällaisella henkilöllä on ollut persoonallisuushäiriö ja päihdeongelma. Asiakkaan kanssa otan aina puheeksi uhkailun kyllä” (V3)

Edellisestä sitaatista on nähtävillä, että väkivallasta ei välttämättä kerrota, mikäli asiakas koetaan tutuksi, ja väkivaltaisen tai aggressiivisen käytöksen taustalla nähdään hyväksyttävä ja ymmärrettävä syy. Vastaaja kuitenkin kertoo, että on käsitellyt ja puhunut uhkailusta aina itse asiakkaan kanssa. Väkivallan tahattomuus tai tuttuus on määritelty yhdeksi kertomatta jättämisen syyksi. Väkivaltaa pidetään usein tahattomana, mikäli se on seurausta fyysisestä tai psyykkisestä sairaudesta, päihtyneisyydestä tai päihteiden väärinkäytöstä. (Virkki 2007.)

Aineisto nosti myös esille, että työntekijän voi olla haastava tunnistaa asiakasväkivallan rajapintaa:

”–kun muut kertoo, aina kannustaa tekemään ilmoituksen – itse vaikea toimia näin, ei aina ymmärrä että kohtaa väkivaltaa” (V4)

Samalla kun väkivalta mielletään osaksi sosiaalityötä, sanallisen väkivallan luonne on tehnyt siitä vaikeasti määriteltävää. Tämän myötä väkivallalle määritellyt rajat, sekä ohjeistus kuinka tulisi toimia, ovat usein epäselviä. (Robson ym. 2014, 934.) Koivula (1994) toteaa myös omassa tutkimuksessaan, että erilaisten tilanteiden kokeminen väkivallaksi voi vaihdella samalla henkilöllä päivästä toiseen. Esimerkiksi kiireinen työviikko, stressi tai työntekijän omassa elämässä oleva kriisi voi vaikuttaa, miten työntekijä käsittelee väkivallan kokemusta ja omaa uhriuttaan. (Koivula 1994, 114.)

Vaikka työntekijät olivat kertoneet kokemastaan väkivallasta työyhteisölle, olivat kertomisen kokemukset erilaisia. Väkivaltakokemuksesta kertominen oli herättänyt vastaajissa monia erilaisia tunteita. Muun muassa häpeä, epämukavuus, turhautuminen, kertomisen vaikeus sekä tunne vähättelystä nousivat esille useita kertoja. Tämän lisäksi mainittiin positiivisia tunteita, kuten helpotus.

Asiakasväkivallasta kertominen oli aiheuttanut suurelle osalle vastaajista negatiivisia tunteita. Väkivallasta kertomista ja siitä puhumista pidettiin epämukavana ja vaikeana. Eräs vastaaja kuvaa, että kertominen oli hyvin vaikeaa, sillä tilanteessa oli vaikea tunnustaa pelkäävänsä:

”Kertominen tuntui aluksi todella vaikealta. Oli vaikeaa ”tunnustaa”, että pelkäsi. Oli myös itselle vaikea hyväksyä ja ymmärtää, miksi tämä uhkaus pääsi ihon alle, ei kuitenkaan ollut ensimmäinen. Itse ajattelen, että systeemisellä työotteella työskenneltäessä asiakkaat tulevat liian lähelle, jolloin myös tällaiset asiat vaikuttavat syvemmin.” (V5)

Kertomisen vaikeutta oli tuottanut vastaajan vaikeus hyväksyä, miksi väkivallan kokemus oli koskettanut niin syvästi. Virkin (2007) mukaan häpeän tunne tai väkivallan myöntämisen vaikeus voi syntyä, mikäli työntekijä kokee tilanteessa epäonnistuneensa. Tämän lisäksi avun hakeminen ja sen tarvitseminen voivat tuottaa työntekijälle häpeää. Tämä voi olla osoitus työntekijälle omasta ammattitaidon puutteesta. (Virkki 2007). Vastaaja pohti myös oman reaktion syntyneen siitä, että uudella systeemisellä työotteella asiakkaat tulevat liian lähelle, jolloin tilanteiden vaikutus on syvempi. Sosiaalityössä asiakassuhteet voivat syventyä. Usein näin käy varsinkin pitkäaikaisessa tai tiiviissä asiakassuhteessa. Sosiaalityöntekijät voivat kokea, etteivät voi toimia ainoastaan abstraktissa roolissa, jossa he luovat institutionaalista luottamusta. Tällöin työstä puuttuisi empaattinen ja läheinen ihmiskohtaminen asiakkaan kanssa. Tällaisessa empaattisessa suhteessa työntekijät pitävät väkivallan riskiä usein myös pienempänä asiakkaan kanssa luodun suhteen perusteella. Kun asiakas käyttäytyykin tällaisessa luottamussuhteessa väkivaltaisesti tai loukkaavasti, voi se olla työntekijälle merkki omasta epäammattimaisuudesta tai virheestä. (Virkki 2008, 251-253.)

Vaikeuden tunteen lisäksi vastaajat nostivat esille vääryyden, turhautumisen ja vähättelyn tunteita, kuten seuraavasta sitaatista on huomattavissa:

”Kertominen on tuntunut tarpeelliselta, että on saanut purettua tilannetta. Esimiehen vaisu suhtautuminen on turhauttanut ja oma reaktio on tuntunut väärältä. Jos asiat on jättänyt kertomatta, se on monesti aiheuttanut ahdistusta.”(V6)

Esimiehen vähättely tai syyllistäminen voivat tuottaa työntekijälle häpeän ja epäonnistumisen tunteita (Rantaeskola ym. 2015, 22). Työpaikoilla vallitsevat asenteet ja kulttuurit on todettu olevan suuresti vastuussa henkilön tunteista ja toiminnasta väkivallan jälkeen (Virkki 2008, 248). Vastauksesta on osaltaan huomattavissa, että työntekijän oma ajatus kertomisesta on ollut neutraali ja tarpeellinen. Työntekijä ei ole itse kokenut omaa reaktiotaan vääränlaiseksi. Esimiehen reaktio on kuitenkin saanut työntekijän oman reaktion tuntumaan väärältä. Vastauksesta on nähtävillä esimiehen rooli ja vaikutus väkivallan kokijaan. Asiakasväkivalta on sosiaalisesti rakennettu, havaittu ja siihen reagoidaan eri tavalla erilaisissa tilanteissa. Tämän vuoksi väkivallan näkemykseen ja kokemukseen on nähty vaikuttavan työkulttuuri, sekä työntekijöiden oma rooli. (Virkki 2008, 248.) Toisen osapuolen reaktio voi olla tärkeä tekijä siinä, minkälaisena kertominen koetaan ja millaisia tunteita se herättää. Mikäli reaktio on vaisu tai vähättelevä, voi se ylläpitää väkivallan puhumattomuuden ja suvaitsevaisuuden kulttuuria työyhteisössä.

Kun osa vastaajista koki vaikeutta kertomisesta, osa taas kuvasi kertomisen helppoutta ja tarpeellisuutta, kuten seuraavasta esimerkkisitaatista käy ilmi:

”Minun on ollut helppo kertoa asiasta. En ole kokenut siitä häpeää tai kiusallisuutta. Olen aina ehkä ajatellut, että uhkailua vähintäänkin tulee väistämättä tällä alalla ja että se on muillekin työntekijöille tuttua.” (V3)

Vastaaja kuvailee kertomisen helppoutta sillä, että se on tuttua myös muille työntekijöille. Osaltaan tämä voi kertoa työyhteisön avoimemmasta kulttuurista, jossa väkivallasta keskustelu on yleisempää. Näin ollen väkivallasta puhumisen kynnys voi helpottua. Erona

voi myös olla työntekijän oma ajatus ja ymmärrys väkivaltaa kohtaan. Jokainen työntekijä käsittelee asiakasväkivaltaa eri tavalla.

Oli kertomisen tunne sitten negatiivinen tai positiivinen, suurin osa vastaajista kuvasi väkivallasta kertomista välttämättömäksi ja tarpeelliseksi:

”Koin kertomisen ehdottomasti välttämättömäksi. En olisi voinut ajatellakaan, että olisin jättänyt sen kertomatta!” (V8)

Tästä voisi ajatella, että asiakasväkivallasta kertominen itsessään näyttäytyi työntekijöille positiivisena ja tärkeänä asiana, mutta toisen osapuolen reaktio oli määrittelevä tekijä tunteiden synnyssä. Tämän lisäksi vaikeuden tunteita synnytti oma vaikeus tunnustaa pelkäävänsä. Osin tässäkin voidaan nähdä olevan ajatusta siitä, että vastaaja on pelännyt osapuolen reaktiota asiaan.

4.1.3 Esimiesten suhtautuminen

Kertomisen kokemusta selvittäessä oli tärkeää tutkia myös esimiesten suhtautumista asiakasväkivaltaan. Tutkimuksen kannalta on huomattavaa, että useimmat niistä vastaajista, jotka kokivat kertomisen vaikeana ja negatiivisena, olivat kokeneet myös esimiehen suhtautumisen ja tuen kokemuksen heikoksi. Päinvastoin taas ne vastaajat, jotka olivat kokeneet kertomisen helppona ja tarpeellisena, kertoivat enemmän esimiehen positiivisesta suhtautumisesta sekä hyvästä tuen kokemuksesta.

Jokainen kirjoituspyyntöön vastaajista oli kertonut väkivaltakokemuksistaan esimiehelle. Suurin osa vastaajista toi kuitenkin esille esimiehen huonon suhtautumisen väkivaltatilanteesta kerrottaessa:

”Esimiesten suhtautuminen on ollut aika vaisua – on tuntunut, että asioiden kanssa on jäänyt yksin. On tullut olo, että tilanteita on vähätelty” (V6)

Esimiehen suhtautumista kuvailtiin välinpitämättömäksi ja vaisuksi. Esimiehet eivät myöskään ottaneet kantaa työntekijöiden väkivaltakokemuksiin. Tämä huomio yhdistyy

myös aiemmassa kappaleessa käsiteltyihin negatiivisiin tunteisiin, joissa esimiehen reaktio aiheutti muun muassa vääryyden tunteen. Virkin (2008) tutkimuksen mukaan johto ei useinkaan ota työntekijän väkivaltakokemuksia vakavasti ja heillä voi olla usein taipumus hyväksyä tietynlainen väkivalta osaksi työtä tai jopa syyttää työntekijää tapahtuneesta (Virkki 2008, 248). Esimiehen ja johdon reagointi on merkittävää myös siksi, että johtamisella on nähty olevan selkeä yhteys työhyvinvointiin. Tämän kautta esimiehen suhtautuminen väkivaltaan luo pohjaa myös työyhteisön asennoitumiselle. (Rantaeskola ym. 2015,22.)

Vastaajat, jotka kokivat esimiehen suhtautumisen vähätteleväksi ja välinpitämättömäksi kertoivat myös, että esimieheltä ei saanut tukea tilanteen jälkeen. Vastaajat muun muassa kuvasivat, että eivät saaneet neuvoja tai ohjeita, miten toimia väkivaltatilanteen jälkeen:

”Heiltä ei ole saanut käytännön ohjeita, miten toimia—” (V6)

”Minua ei ohjattu tapahtuman jälkeen työterveyteen tai tekemään ilmoitusta uhkaavasta tilanteesta”(V4)

Esimiehen valvonta ja tuki ovat avainasemassa työntekijöiden selviytymisessä. Asiakasväkivalta voi aiheuttaa työntekijälle traumatisoivan kokemuksen. Yleisesti traumavaikutuksia on aiheuttavat työntekijään kohdistetut hyökkäykset, ilkivalta ja omaisuuteen kohdistuva vandalismi. Tämän lisäksi kuitenkin myös suullisen väkivallan ja väkivallan uhan on voitu nähdä aiheuttavan todellisia traumavaikutuksia kuin suoran hyökkäyksenkin. (Horwitz 2008, 14.) Tämän vuoksi työntekijän kohtaamaa asiakasväkivaltaa ei kuuluisi aliarvioida. Ellei tapahtuneita tilanteita käsitellä rakentavasti, työntekijän työkyky ja työssä viihtyminen voivat heikentyä, sekä tilanteiden myötä työntekijän psyykinen kuin fyysinenkin terveys voi heikentyä. (Rantaeskola ym. 2015,65.)

Vastaajissa myös esimiehen tuen puute nosti esille epäreiluuden tunteen siitä, että väkivaltaa kokeneen työntekijän on itse oltava aktiivinen väkivaltatilanteen jälkeen. Tällöin työntekijän voimavarat ovat usein vähäiset:

”On väärin, että työntekijän pitää itse tehdä rikosilmoitus jos haluaa asian etenevän poliisille. Tämä pitäisi tehdä organisaation puolesta ja automaattisesti. Ei uhatulla työntekijällä ole voimavaroja alkaa hoitamaan rikosprosessia itsenäisesti.” (V5)

Toinen kirjoittaja kertoo, ettei esimies ollut reagoinut väkivaltatilanteeseen aluksi. Vasta kun väkivalta pahentui, esimies kiinnitti huomiota asiaan:

”Esimieheltä en aluksi (saanut tukea). Kun tilanne kärjistyi kaoottiseksi, esimies hommasi vartijan ja toimiston ulko-ovi lukittiin. Myöhemmin vaatiessani saimme työparini kanssa kriisipurku keskustelun ” (V2)

Organisaation johto on vastuussa tukitoimenpiteiden linjauksesta ja niiden käytöstä. (Rantaeskola ym. 2015, 66). Esimerkissä voi olla nähtävillä lievän asiakasväkivallan oletus työhön kuuluvaksi. Sen perusteella vasta pahemmaksi muuttunut väkivalta huomioitiin tukitoimenpitein. Tämä voi osaltaan selittyä väkivallan rajapinnan epäselvyydellä tai esimiehen väkivallan normalisoinnilla. Vastaja myös kertoo vaatineensa kriisiapua työparinsa kanssa. Tilanteiden jälkitoimet ovat työturvallisuuslain mukaiset henkisen työsuojelun keinot, jotka edistävät henkilöstön hyvinvointia työyhteisössä. Jokaisen työntekijän tulisi olla tietoinen työyhteisön tarjoamista tukitoimista ja jokaisella työntekijällä on oikeus vaatia tukitoimien käyttöönottoa asiakasväkivaltatilanteen jälkeen. (mt. 2015,181.)

Vaikka suurin osa vastaajista toivat esille huonoja kokemuksiaan, vastaajat kuvasivat myös esimiehen positiivista suhtautumista ja tuen kokemusta, kuten seuraavista sitaateista käy ilmi:

”Ohjattiin työterveyshuoltoon, sain yksilötyönohjausta ja kun pystyin palaamaan töihin, esimies järjesti minut toiseen työpisteeseen”(V5)

”Esimies tuki hoputtamalla työterveydestä jaksamistani tukevaa psykologin käyntiä, kollegat tarjosivat vertaistukea. Asiaan suhtauduttiin mielestäni asianmukaisella vakavuudella.” (V9)

Aineistosta onkin huomattavissa, että esimiesten suhtautuminen ja reagointi ovat esimieskohtaista ja organisaatiosta riippuvaa. Esimiesten eroavaisuus niin suhtautumisessa kuin tuen kokemuksessa voisi selittyä muun muassa esimiesten koulutuksella, osaamisella tai organisaation käytänteillä tai niiden puutteilla. Mikäli asiakasväkivalta on esimiehelle vieras ilmiö, eikä hänellä ole taitoja kohdata ja ohjata asiakasväkivaltaa kohdannutta työntekijää, voi suhtautuminen mahdollisesti näyttäytyä välinpitämättömänä. Tutkimuksen perusteella yleisimmin esimiehen apu oli konkreettista, kuten työterveydenhuollon kanssa toimimista tai työpisteen muuttamista. Työntekijän kohtaaminen ja häneen suhtautuminen näyttäytyvät kuitenkin tutkimuksessani heikkona.

Esimiesten suhtautuminen on erilaista eri organisaatioissa. Esimiesten suhtautumisessa on kuitenkin nähtävillä eroja myös organisaation sisällä. Seuraavassa sitaatissa kirjoittaja kertoo juuri tapahtuneen väkivaltatilanteen käsittelystä:

”-- toisen tiimin esimies oli vielä huoneessaan ja pääsin purkamaan tilannetta hänen kanssaan. Esimies ehdotti, että hän voi tehdä päätöksen hakemukseen, jos koen etten sitä pysty tekemään enää uhkauksen takia itse. Oma esimieheni ei missään vaiheessa ottanut asiaa puheeksi kanssani. Siitä ei puhuttu myöskään tiimissä, vaikka olin toivonut sitä. Minua ei ohjattu tapahtuman jälkeen työterveyteen tai tekemään ilmoitusta uhkaavasta tilanteesta. Koen olleeni shokissa ja olisin tarvinnut ohjausta asiassa. Soitin itse työterveyteen noin 4-5 päivää tapahtuneen jälkeen ja pyysin keskusteluapua, aika meni reilun 2 viikon päähän. Tuen saaminen venyi mielestäni kohtuuttomaksi, eikä sitä tarjottu riittävästi.” (V4)

Vastaaja kirjoittaa tilanteesta, jossa oli joutunut henkisen väkivallan ja uhkailun kohteeksi. Tapahtuneen jälkeen vastaaja oli kertonut asiasta toisen tiimin esimiehelle, joka oli ollut vielä alkuillasta toimistossaan. Edellisessä sitaatissa on nähtävillä, että kumpikaan esimies ei ollut ohjannut työntekijää työterveyteen tai tekemään ilmoitusta uhkaavasta tilanteesta. Tämä voi osaltaan selittyä sillä, että esimiehillä ei ollut tietoa, kuinka väkivaltatilanteen jälkeen on toimittava. On myös mahdollista, että organisaatiossa ei ole esimiehille toimivaa ohjeistusta, kuinka toimia työntekijän väkivaltatilanteen tapahtuessa. Esimiesten ero näkyy kuitenkin suhtautumisessa. Toisen tiimin esimies otti asiakkaan asiat hoitaakseen, kun taas vastaajan oma esimies ei ottanut asiaa puheeksi. Oman esimiehen suhtautuminen voi selittyä asiakasväkivaltaa normalisoivalla asenteella tai esimerkiksi

esimiehen hajamielisuudella. Kumpikin edellä mainituista syistä tosin osoittaa väkivallan vähättelyä ja aliarvioimista. Esimiehen reaktio on huolestuttava esimerkki siitä, kuinka työntekijät voivat jäädä tilanteen kanssa yksin. Esimiehen tuen ja valvonnan on kuitenkin nähty olevan tärkeä tekijä työntekijöiden turvallisuuden ja hyvinvoinnin kokemuksessa työssä (Littlechild 2016, 8).

Koska monen työn vaarallisia puolia ei voi täysin poistaa, on sitäkin tärkeämpää panostaa työyhteisön tukeen ja kriittisistä tilanteista selviämiseen (Rantaeskola ym. 2015,180). Työturvallisuuslain mukaan työnantajan pitää järjestää työ niin, että väkivalta estetään ennalta mahdollisuuksien mukaan. Jos tämä ei ole kuitenkaan mahdollista, on jokaisella yksiköllä oltava menettelytapaohjeet väkivallan varalta. Ohjeessa pitää kartoittaa uhat, joita työhön sisältyy ja keinot joilla uhkia vähennetään. Tämän lisäksi ohjeesta on löydettävä työntekijälle ohjeet, miten väkivaltatilanteissa pitää toimia ja mistä hän saa silloin apua. Lisäksi ohjeissa on selvittävä väkivaltatilanteen jälkihoito. (Laitinen 2019.)

Suurin osa kirjoituspyyntöön vastanneista ei tiennyt, oliko heidän omalla työpaikallaan toimintaohjeita asiakasväkivaltatilanteisiin:

”En osaa sanoa. Jos on, siihen ei ole perehdytetty” (V1)

”En tiedä, onko. Asiasta ei juuri puhuta työyhteisössä” (V4)

”Olen juuri vaihtanut työpaikkaa, enkä tiedä, onko ohjetta.” (V6)

Edellä esitetyt sitaatit näyttävät, että työntekijät eivät tiedä toimintaohjeita, eikä niihin ole työssä perehdytetty. Tämä kertoo osaltaan, etteivät organisaatio ja johto ole varautuneet väkivaltaan. Lähes jokainen työntekijä oli kuitenkin tehnyt virallisen raportin väkivaltatilanteen jälkeen. Tämä voi kertoa siitä, että toimintaohjeet ovat epäselviä tai raporttipainotteisia. Huomioitavaa on kuitenkin, että raportin teosta huolimatta toimintaohjeita ei tiedetä tai ne eivät ole selkeitä.

Perehdytyksen puute ilmenee myös edellä olevan kahden vastaajan sitaatista. Toinen vastaajista on vaihtanut työpaikkaa, joka osoittaa, että perehdytystä asiakasväkivaltaan ei

ole käyty työhön tullessa. Toinen vastaaja kertoo, että perehdytystä toimintaohjeisiin ei ole ollut. Perehdyttäminen väkivaltatilanteisiin kuvastaa myös organisaation suhtautumista väkivallan olemassaoloon. Myös Antikainen-Juntunen (2007) tuo raportissaan esille, että perehdytys näyttäytyi satunnaisena ja vain pieni osa vastaajista koki perehdytyksen väkivaltatilanteisiin riittävänä. Huolestuttavaa tämä on siksi, että uusien työntekijöiden työsuojelu alkaa perehdytyksestä. Sen takia olisi tärkeää käsitellä väkivallan uhat, niiden ehkäisy, hallinta ja jälkihoito. (Antikainen-Juntunen 2007, 115-116.)

Toinen vastaajista tuo ilmi, että asiakasväkivallasta ei ole työyhteisössä puhuttu. Puhumattomuus voikin lisätä työntekijän pelkoa ja turvattomuuden tunnetta. Tällöin väkivallan tapahtuessa ei tiedetä, kuinka toimia tai kuinka tilanteen jälkeen jatketaan. Tietoisuus avun olemassaolosta lisää työntekijän turvallisuudentunnetta. Sen lisäksi, että selkeät toimintaohjeet tyydyttävät suoraan turvallisuuden tarvetta. (Rantaeskola 2015, 79.) Puhumattomuus näyttäytyi työyhteisössä, jolloin voidaan olettaa, että esimiehet eivät aktiivisesti tuo esille asiakasväkivallan mahdollisuutta tai siihen varautumista osana työtä. Tämä voi todistaa asiakasväkivallan normalisoinnin kulttuuria työyhteisössä.

Erot organisaatioiden välillä näyttäytyivät myös toimintaohjeiden informoinnissa:

”Entisessä työpaikassa ei ollut selviä ohjeita. Nykyisessä on selvä ohjeistus, uhkauslomake/ilmoitus ja tarvittaessa yhteys poliisiin.”

Vastaajat kuvasivat, että esimiehet olivat kannustaneet tekemään raportin, ottamaan poliisiin yhteyden vakavassa tilanteessa ja kertomaan esimiehelle väkivaltatilanteesta. Eräs vastaaja kertoo myös, että organisaation puolesta on mahdollista saada turvapalveluhälytyn kotiin. Suomessa onkin todettu, että joillain työpaikoilla ohjeistus ja työntekijöiden koulutus ovat valveutunutta. On kuitenkin totta, että monet työpaikat eivät kuitenkaan noudata työturvallisuuslakia siinä määrin kuin kuuluisi. (Laitinen 2019.) Tämä asettaa eri organisaatioiden työntekijät epätasa-arvoiseen asemaan siinä, miten työntekijät osaavat toimia väkivaltatilanteen jälkeen tai sen aikana ja millaista tukea he saavat väkivaltakokemuksen jälkeen.

4.1.4 Työtovereiden tuki

Kun esimiesten suhtautuminen koettiin negatiivisena, työtovereiden suhtautuminen kuvattiin välittävänä ja ymmärtäväisenä. Lähes kaikki vastaajat kuvasivat työtovereiden positiivista suhtautumista. Vastaajat kokivat saavansa heiltä tukea tapahtuneen jälkeen, kuten seuraavista esimerkeistä on huomattavissa:

”—työkaverit ovat kysyneet, miten jaksan ja halunneet varmistaa, etten esim. kulje työmatkoja yksin—”

”Työkavereilta kyllä he olivat huolissaan ja esittivät neuvoja—” (V2)

Työkavereiden kuvattiin olevan huolestuneita ja huolehtivaisia. He olivat toimineet kuuntelijan roolissa ja ilmaisseet huoltaan muun muassa varmistellen, ettei vastaaja kulje yksin työmatkoja. Enimmäkseen työkavereiden kanssa keskusteltiin tilanteista ja niiden vaikutuksista. Keskusteluapu kuvattiin tärkeäksi tekijäksi väkivaltatilanteen jälkeen. Yleisintä onkin, että väkivaltatilanteita voidaan epävirallisesti työntekijöiden kesken työyhteisössä ja kahvipöytäkeskusteluissa (Antikainen-Juntunen 2007, 114). Joskus myös tämänkaltainen epävirallinen keskustelu on riittävä apu ja tuki työntekijän väkivaltaisesta tilanteesta selviämiseksi. Tärkeintä on kuitenkin työntekijän oma kokemus tuen riittävydestä.

Vastaajat toivat myös esille, että työkaverit olivat valmiita konkreettisiin tekoihin vastaajan auttamiseksi:

”kerroin kahdelle työkaverilleni asiasta. Sovimme keskenään, että he ottavat asiakkaan jatkossa, en hoida enää heidän asioitaan” (V5)

Työkavereiden konkreettinen tuki ja keskustelutuki kertovat vertaistuesta ja ymmärryksestä. Työkaverit voivat tulla läheisiksi, sillä heidän kanssaan työskennellään aktiivisesti päivittäin. Työkaverit ovat voineet myös itse kokea työssään asiakasväkivaltaa, jolloin ymmärrys asiakasväkivallasta on omakohtaista ja ymmärtäväisempää.

Edellisessä kappaleessa olen kuvannut esimiehen negatiivista suhtautumista ja sen vaikutusta koko työyhteisöön. Erään vastaajan kirjoituksesta on kuitenkin nähtävillä, että myös itse työyhteisö voi ylläpitää väkivallan normalisointia:

”—palvelukeskuksessa työskennellessäni väkivalta ja sen uhka oli hyvin tavallista, eikä siihen joka kerta kauhean vakavasti suhtauduttu. Vaikeimmassa asemassa työpaikassa olivat kuitenkin lähihoitajat, jotka olivat koko ajan asiakasrajapinnassa. Jotkut lähihoitajat sanoivat, etteivät jaksakaan tehdä rikosilmoituksia edes pienistä fyysisistä loukkauksista, koska eivät jaksakaan istua kuulusteluissa ja oikeudessa. Helpommalla pääsee kun antaa pienimpien juttujen mennä.” (V3)

Edellä olevassa sitaatissa kirjoittaja kertoo, että väkivalta ja sen uhka koettiin hyvin tavalliseksi, eikä väkivaltaan tällöin suhtauduttu kovin vakavasti. Kirjoituksesta on ymmärrettävissä, että työntekijät ovat tietoisia raportoinnista, mutta tapahtuneista ei aina tehdä ilmoitusta. Kirjoittajan vertailu lähihoitajien vaikeaan asemaan kertoo osaltaan työyhteisön kulttuurista. Vastaaaja kuvaa, että lähihoitajat ovat olleet vaikeammassa asemassa ja kohdanneet usein väkivaltaa työssään. He eivät ole kuitenkaan raportoineet väkivallasta eteenpäin sen työllistävyyden vuoksi. Mikäli toinen ammattiryhmä kokee enemmän väkivaltaa eikä raportoi siitä, voidaan oma kokemus mahdollisesti jättää sen vuoksi huomiotta. Tällöin kynnyksistä omista kokemuksista ilmoittamiseen voi olla korkeampi. Näin ollen työyhteisö voi jopa huomaamattaan ylläpitää väkivallan aliarvioinnin kulttuuria.

Vaikka suurin osa kuvasi työyhteisön positiivisia kokemuksia, eräs vastaaja tuo esille oman erilaisen kokemuksensa:

”Koin ettei tilannetta otettu kovinkaan vakavasti työyhteisössä. Esimies kylläkin soitti ja varmisti, että voin hyvin. Keskustelin tilanteesta myös työkavereiden kanssa. Vapaa-ajalla sain enemmän keskusteluapua ja tukea mm. lähipiirissä olevan henkilön omista asiakas/potilasväkivaltatilanteista. Ilman vapaa-ajan keskustelutukea olisin jäänyt aikalailla yksin. Tilanteeseen ei palattu enää sen päivän jälkeen. Omassa työyhteisössäni asiakasväkivallasta puhutaan liian vähän” (V8)

Kirjoittaja oli keskustellut tilanteesta esimiehen ja työkavereiden kanssa. Vastaajalle oli kuitenkin jäänyt tunne, että asiaa ei otettu vakavasti. Aineiston perusteella voidaan olettaa, että myös työkavereiden tuki on työyhteisökohtaista. Kirjoittajan mukaan työyhteisössä puhutaan asiakasväkivallasta liian vähän. Tällöin reagointi voi johtua myös tietämättömyydestä tai siitä, että työkaverit eivät ole itse kokeneet asiakasväkivaltaa. Väkivallan puhumattomuus kuitenkin näyttäytyy myös työyhteisöjen käytännöissä.

Työntekijöiden tuen kokemus kulki käsi kädessä työyhteisön suhtautumisen kanssa. Suuri osa vastaajista kuvasivat kaipaavansa enemmän tukea esimiehiltä ja organisaatiolta väkivaltatilanteiden jälkeen. Työkaverit sen sijaan koettiin kuuntelijoiksi, joiden kanssa oli tärkeä keskustella tapahtuneista tilanteista. Moni vastaaja toi kuitenkin esille myös esimiehen positiivista suhtautumista ja tuen kokemusta. Näin ollen voitaisiin ajatella, että esimiehen reaktio on osaamisesta, koulutuksesta tai organisaatiosta riippuvaa.

4.2 Työntekijöiden asenteet asiakasväkivaltaa kohtaan

Edellä olen kuvannut esimiehen ja työyhteisön suhtautumisen olevan osallisia siinä, miten työntekijä kokee asiakasväkivallasta kertomisen. Olen kuitenkin tutkimuksessani kiinnostunut selvittämään myös työntekijöiden omia asenteita asiakasväkivaltaa kohtaan. Aiempi tutkimustieto on kuvannut sosiaalityöntekijöiden asiakasväkivallan normalisointia (mm. Virkki 2008, Macdonald & Sirotych 2005, Estrada ym. 2010). Myös kirjoituspyynnön vastauksista oli nähtävillä väkivallan arkisuus ja sen ominainen luonne sosiaalityössä:

”Sosiaalityön asiakaskunta ja työn luonne huomioiden työhön liittyy väkivallan mahdollisuus” (V8)

”Valitettavasti se kuuluu työn luonteeseen. Ollaan tekemisissä haasteellisten asioiden ja myös asiakkaiden kanssa” (V2)

Asiakasväkivalta ja varsinkin uhkailu koettiin yleiseksi ja tutuksi väkivallan muodoksi. Suuri osa vastaajista kuvailikin väkivallan kuuluvan työn luonteeseen ja arkeen. Asiakasväkivaltaa perusteltiin asiakkaiden haastavien asioiden sekä työn luonteella.

Väkivallalta ei vastaajien mukaan myöskään pysty suojautumaan ja siihen on aina varauduttava työskenneltäessä sosiaalityön asiakkaiden kanssa. Tällainen asiakasväkivallan ymmärtäminen osaksi työtä, sekä siihen varautuminen osoittavat sen juurtumisesta sosiaalityön kentälle.

Vaikka edellä kävi ilmi, että asiakasväkivalta miellettiin osaksi työtä, suurin osa vastaajista kritisoi sen asemaa sosiaalityössä. Väkiältä osoitettiin liian yleistyneeksi ja sallituksi:

”asiakasväkivaltaa sallitaan ja suvaitaan liikaa, se ikään kuin hyväksytään työhön kuuluvana osana, vaikka siihen pitäisi ottaa selkeä linja, ettei sitä sallita eikä kenenkään pitäisi joutua työssään sitä hyväksymään” (V5)

”Asiakasväkivaltaa pidetään osana sosiaalityön arkea, vaikka sitä se ei saa olla” (V5)

Kahden edellä esitetyn vastaajan sitaatin lisäksi lähes kaikki kirjoittivat ja kritisoivat väkivallan yleisyyttä ja suvaitsevaisuutta sosiaalityössä. Moni työntekijä onkin sitä mieltä, että väkiältä ei ole oikeutettua työssä. Myös väkivallasta puhumattomuus on näyttäytynyt aiemmissa kappaleissa. Useat vastaajat nostivatkin esille, että väkivallasta tulisi puhua enemmän:

”Pitäisi puhua enemmän, asiaa ei saa normalisoida” (V5)

”Asiasta on hyvä puhua ja tuoda sitä esille, eikä hyssytellä tai piiloutua ”siihen tottuu”-tyyppisten kommenttien taakse. Etenkin uusia työntekijöitä on tuettava tässä.” (V9)

Vastaajien kriittinen ajatus asiakasväkivallan puhumattomuudesta ja sen kuulumisesta sosiaalityöhön on osoitus asiakasväkivallan rajojen ymmärryksestä. Kun aiemmat tutkimukset kuvastivat sosiaalityöntekijöiden roolia asiakasväkivallan sivuuttajana, aineistoni sosiaalityöntekijät edustavat kriittistä, omat oikeutensa tiedostavia sosiaalityöntekijöitä. Tämän pohjalta voisi olettaa, että sosiaalityön rooli asiakasväkivallan kohteena on joiltain osin muutoksessa. Työntekijöiden rooli asiakasväkivallan kokijana näyttääytyy aineistossani aktiivisempänä.

Suuri osa vastaajista nosti myös esille työyhteisön ja organisaation roolin asiakasväkivallassa:

”.. organisaatioissa tilanteisiin ei varauduta ikinä ennen, vasta kun jotain on jo tapahtunut tai ei silloinkaan. Työtilat eivät usein ole turvallisuusnäkökulmasta katsottu lainkaan (esim. pakotiet). Omien tietojen salaaminen tulisi olla ammatin kautta tehty helpommaksi kuin mitä se nyt on.” (V1)

”Epäasiallinen käytös katsotaan normiksi ja asiakkaan käytös saa olla todella vaarallista, ennen kuin siihen lähdetään puuttumaan (vain kirjallinen asiointi, esimies puuttuu asiaan)” (V4)

Asiakasväkivalta todettiin työhön kuuluvaksi, mutta vastaajat toivoivat organisaation huolehtivan työntekijöistä, jotta he voisivat suojautua väkivallalta ja kokea olonsa turvalliseksi väkivallan uhan alla. Organisaation turvallisuusnäkökulma koettiin tärkeäksi ja sen osalta toivottiin parannusta.

Organisaation tuen tarve, sekä epäreiluuden tunne yksin pärjäämisestä ovat tässä aineistossa merkinä siitä, että kaikki sosiaalityöntekijät eivät normalisoi asiakasväkivaltaa. Aineistosta käy ilmi, että työntekijät tiedostavat henkilökohtaiset oikeutensa ammattietiikan rinnalla. Vaikka asiakasväkivalta miellettiin osaksi työtä, useat työntekijät toivoivat tilanteeseen parannusta, sekä asioiden edistämistä. Suurin osa vastaajista ei hyväksynyt asiakasväkivaltaa kyseenalaistamatta osaksi sosiaalityötä.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Olen tutkimuksessani käsitellyt sosiaalityöntekijöiden väkivallasta kertomisen kokemuksia sekä työntekijöiden omia asenteita asiakasväkivaltaa kohtaan. Tutkimuksen tarkoitus oli tuoda lisää tietoa asiakasväkivallan esiintymisestä sosiaalityössä sekä siitä puhumisesta. Tutkimuksessa on huomattavissa, että jokainen käsitelty aihealue sekä näkökulma tuovat esille aineiston sosiaalityöntekijöiden valveutumisen asiakasväkivaltaa kohtaan.

Alkuperäinen tarkoitukseni oli tutkia sosiaalityöntekijöiden vaikenemista. Tutkimuksen kannalta huomattavaa olikin, että jokainen kirjoituspyyntöön vastannut työntekijä oli kertonut väkivaltakokemuksista työpaikallaan esimiehelleen ja työkavereilleen. Aiemman tutkimustiedon kuvaama vaikeneminen ei näyttäytynyt omissa tuloksissani. Kuitenkin on tärkeä huomio, että kirjoituspyynnön julkaisun jälkeen hyvin monet sosiaalityöntekijät olivat avanneet tutkimuksen saatekirjeen, mutta ainoastaan yhdeksän oli päätenyt vastaamaan siihen. Voisiko tämä kertoa siitä, että kirjoituspyyntöön vastasivat juuri ne työntekijät, jotka eivät vaikenneet asiakasväkivallasta? Onko mahdollista, että se suuri osa joka jätti vastaamatta, ovatkin niitä, jotka vaikenivat asiakasväkivallan kokemuksista?

Kertomisen kokemus muodostui tutkimuksessani neljästä palasesta:

väkivaltakokemuksista, työntekijän omista tunteista väkivallasta kertoessa, esimiehen suhtautumisesta ja työtovereiden tuesta. Tulosten perusteella henkinen väkivalta ja uhkailu näyttäytyivät yleisimpänä väkivallan muotona, kuten aiempi tutkimustieto oli sitä kuvannut. Varsinkin virtuaalikiusaaminen oli yleinen ja toistuva väkivallan muoto.

Suurin osa vastaajista koki lähtökohtaisesti kertomisen vaikeaksi ja epämiellyttäväksi.

Tunteiden syynä oli nähtävillä joko esimiehen tai työyhteisön heikko suhtautuminen tai työntekijän oma näkemys asiakasväkivallasta. Suurin osa työntekijöistä kuvasikin esimiehen suhtautumisen asiakasväkivaltakokemuksiin negatiivisena. Tämän lisäksi vastaajat kuvasivat esimiehen heikkoa tukea. Tutkimuksen pohjalta voitaisiinkin todeta, että kertomisen kokemus ja sen tuomat tunteet, ovat vahvasti yhteydessä työyhteisön suhtautumiseen ja tukeen. Tutkimukseen vastanneista ne, jotka kirjoittivat kertomisen vaikeista ja hankalista tunteista, olivat useammin myös kokeneet esimiehen tasolta väkivaltaa suhtautumista ja tuen puutetta.

Negatiiviset tunteet, esimiehen huono suhtautuminen ja heikko tuki olivat osaltaan muodostamassa negatiivista kertomisen kokemusta. Jotta tulos ei kuitenkaan olisi mustavalkoinen, moni vastaajista koki kollegoiden suhtautumisen välittävänä, ja heidän kanssaan koettiin tärkeäksi saada keskustella väkivaltakokemuksista. Vaikka kollegat koettiin auttavaksi asiaksi, ei sen kuitenkaan koettu korvaavan esimiehen puuttumista ja avun tarvetta.

Negatiivinen ja positiivinen kokemus muodostui eri tekijöistä, mutta tutkimus osoitti, että työyhteisöjen ja organisaatioiden välillä on eroja väkivaltaan reagoidessa ja siihen puuttuessa. Eroja nähtiin jopa saman organisaation sisällä. Tämän voitaisiin ajatella selittyvän esimiehen osaamisella tai organisaation kulttuurilla. Koska työyhteisön tuki ja suhtautuminen ovat niin merkittävässä asemassa siinä, millaisen kokemuksen kertominen synnyttää, on tärkeää, että tähän kiinnitetään huomiota niin organisaatioissa kuin työyhteisöissä itsessään. Positiivinen kertomisen kokemus luo pohjaa asiakasväkivallan tietoisuudelle ja siitä puhumiselle.

Olen tutkimuksessani selvittänyt lisäksi vastaajien omia asenteita väkivaltaa kohtaan sosiaalityössä. Aikaisemmat tutkimukset ovat nostaneet esille sosiaalityöntekijöiden normalisoinnin ja hyväksymisen asiakasväkivaltaa kohtaan. Tuloksissa huomattavaa oli, että jokainen vastaajista tiedosti asiakasväkivallan kuuluvan osaksi sosiaalityötä, mutta tämän lisäksi suurin osa heistä vastusti sen normaaliutta ja hyväksyttävyyttä. Vastaajat kokivat asiakasväkivallan epäreiluna ja työn epäkohtana. Tämän lisäksi vastaajat toivoivat esimiehen ja organisaation aktiivisempaa otetta, sekä puhumattomuuden kulttuurin särkemistä. Tulos oli itselleni mieleinen yllätys. Sosiaalityöntekijöiden asenteita olisikin mielenkiintoista tutkia laajemmalla otoksella ja selvittää, onko kyseinen ajattelutapa yleistynyt laajemmalle sosiaalityöntekijöiden keskuudessa.

Vastaajat kokivat asiakasväkivallasta puhumisen tärkeäksi aiheen normalisoivan luonteen vuoksi. Tämän voisi ajatella selittävän myös sitä, miksi niin moni vastaajista oli kertonut kohtaamastaan väkivallasta työyhteisössä. Tutkimuksen tuloksista voisi päätellä, että asiakasväkivallan normalisointi ja sen sietäminen ovat murroksessa. Sosiaalityöntekijät tiedostavat yhä etenevässä määrin väkivallan vaikutuksia omaan työhyvinvointiinsa ja työskentelyynsä. Tutkimuksessani sosiaalityöntekijät näyttäytyivätkin valveutuneina asiakasväkivallan tilannetta kohtaan, mutta organisaation toimet taistelivat tätä vastaan.

Tutkimustulosten pohjalta voisikin todeta, että aineiston sosiaalityöntekijät näyttäytyivät aktiivisempina toimijoina asiakasväkivallan suhteen, kuin aiemmat tutkimukset kuvasivat. Esimiehen ja organisaation rooli näyttäytyi edelleen vaihtelevana ja usein epäaktiivisena. Tämä on huolestuttavaa, sillä työntekijät joutuvat tällöin epätasa-arvoiseen asemaan siinä, kuinka he voivat kohdata väkivaltaisia asiakkaita tai selvitä näistä kokemuksista. Toimintaohjeiden epäselvyys tai puute, heikko suhtautuminen ja tuen puute voivat olla osallisena siinä, että työntekijän oma hyvinvointi kärsii ja muun muassa sairaslomat työssä lisääntyvät. Sosiaalityössä on jo pidemmän aikaa puhuttu työn kuormittavuudesta ja sairaslomien yleisyydestä. Siksi onkin entistä tärkeämpää, että asiakasväkivallan ymmärtäminen ja sen käsittely työyhteisössä ja organisaatiossa voisi olla avoimempaa.

Tutkimustulokseni ovat omaa tulkintaani aineistosta, eikä niitä voi yleistää koskemaan kaikkia sosiaalityöntekijöitä. Olenkin pyrkinyt tutkimusta tehdessäni huomioimaan vastaajieni kunnioittamisen. Osaltaan tämä tapahtui niin, että käsittelin kirjoituspyynnön vastauksia totuutena, jolloin sosiaalityöntekijöiden ääni pääsisi paremmin ja aidommin esille. Tutkimukseni aineisto oli kuitenkin verrattain pieni, mikä kääntää katseen kriittiseen luotettavuuden tarkasteluun. Tutkimukseni kuvaa yhtä mahdollisuutta tarkastella asiakasväkivaltaa. Tästä huolimatta koin saavani tutkimuksen kautta uutta ja erilaista tietoa asiakasväkivallasta.

Pohtiessani aineistonkeruuta ja sen tapaa jälkeenpäin, ymmärrän paremmin kirjoituspyynnön riskit ja mahdollisuudet. Strukturoitu kirjoituspyyntö ei tuottanut aineistoa niin paljon kuin tutkimus olisi vaatinut. Mikäli tekisin tutkimuksen uudestaan, hyödyntäisin haastattelun tuomaa antia. Aineisto jäi tutkimukseni osalta suppeaksi, mikä hankaloitti tulosten syvällisempää tarkastelua. Koen myös, että kirjoituspyyntö jätti vastauksiin kysymysmerkkejä, joista olisin mielelläni kuullut lisää. Tämä on valitettava asia tutkimukseni kannalta. Olen kuitenkin tyytyväinen, että päädyin testaamaan kirjoituspyynnön mahdollisuutta Facebook-ryhmässä. Haasteista ja ongelmista huolimatta se osoittautui mielenkiintoiseksi kokemukseksi. Kirjoituspyyntö opetti minulle käytännössä, millaisia mahdollisuuksia ja huomioitavia asioita tähän aineistonkeruutapaan sisältyy. Tämä on tärkeä oppi tulevaisuuden kannalta.

Koen, että tutkimukseni on ajankohtainen. Sosiaalityön työolot, kuten asiakasmäärät ja työn kuormittavuus itsessään ovat olleet jo pitkään esillä yhteiskunnassa. Viime vuosina

Talentia on pyrkinyt nostamaan esille myös asiakasväkivallan ongelmallisuutta sosiaalityössä. Jokaisella työntekijällä on oikeus kokea olevansa turvassa omassa työssään. Tämän vuoksi asiakasväkivallan ja sen epäkohtien esille tuominen on entistä tärkeämpää, jotta asiaan voitaisiin puuttua tarvittavalla vakavuudella. Sosiaalityöntekijät kokevat työssään monia asioita ja ongelmia, jotka heikentävät heidän työhyvinvointiaan. On tärkeää, että näitä asioita tuodaan esille, eikä piilotella ja suvaita osaksi sosiaalityön kenttää. Kyse on loppujen lopuksi jokaiselle ihmiselle kuuluvista oikeuksista.

Jatkotutkimuksen kannalta olisi mielenkiintoista tutkia laajemmin esimiesten ja johdon eroavaisuuksia. Mistä nämä erot johtuvat ja miksi? Esimiesten rooli asiakasväkivallan käsittelyssä näyttäytyy tässäkin tutkimuksessa merkittävänä, joten olisi mielenkiintoista ja tarpeellista tutkia lisää olemassa olevia eroja. Käytäntöjen yhtenäistäminen voisi olla merkittävä askel kohti paremmin voivaa sosiaalityötä. Myös edellä mainittu sosiaalityöntekijöiden asenteiden tutkiminen laajemmin olisi mielenkiintoista. Mielestäni tärkeintä tulevaisuudessa tutkimuksissa olisi tuoda sosiaalityöntekijöiden ääntä kuuluviin yhteiskunnallisesti. Asiakasväkivalta on yleinen haaste sosiaalityössä, joten tutkimukset sen vähentämiseen, ennaltaehkäisyyn ja tukemiseen ovat erittäin tärkeitä. Sosiaalityön rooli yhteiskunnallisesti on merkittävä, jolloin myös huomion kiinnittäminen työhyvinvointiin palvelee muitakin kuin itse työntekijöitä.

Tutkimuksen teko on ollut mielenkiintoinen matka yhteen, sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia horjuttavaan tekijään. Läpi tutkimuksen kirjoituspyyntöön vastanneet sosiaalityöntekijät ovat kulkeneet ajatuksissani. Tämän myötä varsinkin sosiaalityöntekijöiden rohkeus on vakuuttanut minut useita kertoja tutkimusta tehdessäni. Haluankin kiittää jokaista kirjoituspyyntöni vastaajaa omien kokemustensa ja ajatustensa jakamisesta. Oma mielenkiintoni aihetta kohtaan syventyi tutkimuksen myötä ja ennen kaikkea sen tutkimisen tärkeys vakuutti minut yhä uudestaan. Koin rikkaudeksi saada tietoa sosiaalityöntekijöiden omista kokemuksista. Tutkimuksen tulokset osoittivat sen, että työhyvinvointi ja asiakasväkivalta ovat kehittämisen tarpeessa, jotta sosiaalityöntekijät voisivat tehdä turvallisesti työtään.

LÄHTEET

Antikainen-Juntunen, Eija (2007) Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla-hankkeen loppuraportti. Sosiaalitaito Oy. Saatavilla:
http://www.sosiaalitaito.fi/ep/tiedostot/Tyoturvallisuus_sosiaalialalla_raportti.pdf.

Chappel, Duncan & Di Martino Vittorio (2006) Violence at work. International labour organization. Geneva.

Clarkeburn Henriikka & Mustajärvi, Arto (2007) Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vastapaino.

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

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) 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), 46-65.

Flinck, Aune (2006) Parisuhdeväkivalta naisen ja miehen kokemana. Rikottu lemmenmarja. Hoitotieteen laitos. Tampereen yliopisto. Väitöskirja. Saatavilla:
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67636/951-44-6709-4.pdf?sequence=1>.

Harris, Barbara & Leather, Phill (2012) Levels and Consequences of Exposure to Service User Violence: Evidence from a Sample of UK Social Care Staff. *British Journal of Social work* 42(5), 851-869.

Hirvelä, Pauliina (2018) Sosiaalityöntekijän rooli asiakasväkivallan kohteena. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Jyväskylän yliopisto Sosiaalityön kandidaatin tutkielma.

Horwitz, Mark J. (2006). Work-related trauma impacts in child protection social workers. *Journal of Social Service research*, 32(3), 1-18.

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), 5-24.

Husso, Marita (2003) Parisuhdeväkivalta, inhimillinen kärsimys ja kerroksellinen subjektius. *Naistutkimus* 16 (2003):2, Helsinki. Saatavilla: <https://www-doria-fi.ezproxy.jyu.fi/handle/10024/75250>.

Hyvärinen, Matti, Nikander, Pirjo & Ruusuvuori, Johanna (2017) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. 6. Painos. Tampere: Vastapaino

Koivula, Anna-Kaarina (1994) Sosiaalityöntekijöihin kohdistuva väkivalta. Teoksessa Aromaa, Kauko & Haapaniemi, Markku & Kinnunen, Arne & Koivula Anna-Kaarina, *Väkivalta työtehtävissä. Työssä koettua väkivaltaa koskevan tutkimushankkeen osaraportti.* (s. 97-137) Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 124. Helsinki.

Koivuranta, E. & Kivistö, M. (2014): Väkivallan uhka työelämässä. Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta. Väkivallan uhka- jaoston raportti: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportteja ja muistioita 2014:17. Saatavilla: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014_17_vakivallan_uhka.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Krug G. Etienne, Dahlberg L. Linda, Mercy A. James, Zwi B. Anthony & Lozano Rafael (2002) World report on violence and health. World health organization. Geneva.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve, Rantalaiho, Ulla-Maija & Salonen, Jari (2007) Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki: Edita Publishing Oy

Kuula, Arja (2015) Tutkimusetiikka. Aineiston hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino, Tampere.

Laitinen, Jaana (2019) Nollatoleranssi sosiaalialan työväkivallalle. *Talentia-lehti* 12.2019 Saatavilla: <https://www.talentia-lehti.fi/nollatoleranssi-sosiaalialan-tyovakivallalle/>.

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 journals* 6(1),1-12.

Lyly-Yrjänäinen, Maija (2019) Työolobarometri 2018 loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019; 51. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki. Saatavilla: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161826/TEM_2019_51.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Macdonals, Grant & Sirotych, Frank (2001) Reporting Client Violence. *Social Work* 46(2), 107-114.

Macdonald, Grant & Sirotych, Frank (2005): Violence in the social work workplace.

The Canadian experience. *International Social Work* 48(6), 772-781.

Manninen, Maaret (2018) Asiakasväkivalta lastensuojelun sosiaalityössä. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityö Pro-gradu. Saatavilla: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/57373/URN:NBN:fi:juu-201803211804.pdf?sequence=1>.

Manninen, Salla (2017) Asiakasväkivallan jälkikäsitteily sosiaalialalla. Jälkikäsitteilyn yleisyys ja sen yhteys työhyvinvointiin. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan Pro-gradu. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/56940/URN:NBN:fi:juu-201801291367.pdf?sequence=1>.

Notko, Marianne (2011) Väkivalta, vallankäyttö ja vahingoittuminen naisten perhesuhteissa. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja. Saatavilla: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/25769/9789513941789.pdf?sequence=1>.

Oinanen, Marjo (2016) Työnsä vuoksi vainotut. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia vainotuksi tulemisesta ja siitä selviämisestä. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön lisensiaattitutkimus. Saatavilla: <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=a20c5f2e-11d0-48e4-bb89-8cccd63d1954>.

Pasula, Satu (2014) Naisten suhtautuminen omaan väkivaltaisuuteensa parisuhteessa. Sosiaalityön koulutusohjelma. Lapinyliopisto. Pro-gradu tutkielma. Saatavilla: <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61959/Pasula.Satu.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

Piispa, Minna & Hulkko, Laura (2009) Työväkivalta on yleistä terveys- ja sosiaalialojen ammattiteissa. Tilastokeskuksen hyvinvointikatsaus 3/2009. Saatavilla: https://www.stat.fi/artikkelit/2009/art_2009-09-30_002.html.

Rantaeskola, Satu, Hyyti, Jari, Kauppila, Jaakko & Koskelainen, Mari (2014) Haastavat asiakastilanteet. Väkivalta työssä. Helsinki: Talentum Oy.

Rasimus, Mirja (2002) Turvattomuus työoverina. Turvattomuus ja väkivalta sairaalan päivystyspoliklinikalla. Terveyshallinnon ja talouden laitos. Kuopion yliopisto. Väitöskirja. Saatavilla: https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-937-4/urn_isbn_951-781-937-4.pdf.

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

Räsänen, Pekka & Sarpila, Outi (2013) Internet-lomake vai ei? Verkkokyselylomake

postikyselyitä täydentävänä tiedonkeruun menetelmänä. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria, Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (toim.) *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. (s.65-78) Vastapaino: Tampere

Silvasti, Tiina (2014) Sisällönanalyysi. Teoksessa Massa, Ilmo (toim.) *Polkuja yhteiskuntatieteelliseen ympäristötutkimukseen*. (s. 33-48) Helsinki: Gaudeamus

Tiitinen, Laura (2018) Sosiaalialan mediavaikuttaminen hiljaisuuden kulttuurin murtajana. *Yhteiskuntapolitiikka* 83(2018):2.

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136256/YP1802_Tiitinen.pdf.

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

<https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>,

Työturvallisuuslaki 2002/738. Annettu 1.1.2003. Saatavilla sähköisesti osoitteessa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>.

Tzafrir 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), 65-85.

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

Virkki Tuija (2007) 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) 220-232

LIITTEET

Liite 1. Julkaisu

OTA OSAA TUTKIMUKSEEN

Arvoisat sosiaalityöntekijät,

oletko kohdannut joskus työssäsi sosiaalityöntekijänä uhkailua, pelottelua, haukkumista, vainoa tai muuta henkistä tai fyysistä väkivaltaa asiakkaan taholta? Vaikenitko tapahtumasta tai teitkö rikosilmoituksen? Minkälaista oli organisaation tarjoama tuki tilanteessa?

Olemme kaksi maisterivaiheen opiskelijaa Jyväskylän yliopistosta ja teemme Pro-gradu tutkielmaa sosiaalityön asiakasväkivallasta. Etsimme osallistujia kahteen eri tutkimukseen, mutta halutessasi voit osallistua molempiin.

Pauliina etsii strukturoituun kirjoituspyyntönsä vastaajia, jotka ovat kokeneet työssään henkistä tai fyysistä asiakasväkivaltaa. Tutkimuksessa käsitellään sosiaalityöntekijöiden asiakasväkivaltakokemuksia, niistä puhumista tai puhumatta jättämistä. Lisäksi tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita työntekijöiden mahdollisuuksista raportoida väkivaltakokemuksista.

Pauliinan kirjoituspyynnön ja lisätietoja tutkimuksesta löydät tästä webropol linkistä:
<https://link.webpolsurveys.com/S/84FE46313D101FA7>.

Terhi etsii haastateltavia omaan tutkimukseensa, jossa tutkii sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työssä koetusta asiakasväkivallasta ja rikosprosessista sekä organisaation tarjoamasta tuesta. Tutkimuksen keskiössä on sosiaalityöntekijöiden kertomukset koetusta väkivallasta ja rikosprosessista sekä organisaation tarjoamasta tuesta tapahtuman jälkeen ja rikosprosessin aikana. Ohjeet tutkimukseen osallistumisesta löydät tämän julkaisun liitteestä.

Kiitos mielenkiinnostasi tutkimustyötämme kohtaan.

Voit vapaasti jakaa tätä tutkimuspyyntöä kollegoillesi ja halutessasi voit olla yhteydessä myös ohjaajaamme professori Marjo Kuroseen - (yhteystiedot)

Ystävällisin terveisin,

Pauliina Junnila
(yhteystiedot)

Terhi Saloranta
(yhteystiedot)

Liite 2. Saatekirje

Hyvä sosiaalityöntekijä,

teen sosiaalityön Pro-gradu tutkielmaa Jyväskylän yliopistossa, jossa tutkin sosiaalityöntekijöiden asiakasväkivallan kokemuksia, niistä puhumista tai puhumatta jättämistä. Tämän lisäksi tutkimuksessa selvitetään työntekijöiden mahdollisuuksia raportoida väkivaltakokemuksista.

Kirjoituspyynnössä saat avoimia kysymyksiä, jotka ovat tukemassa kirjoittamistasi.

Toivoisin ystävällisesti, että kirjoitat jokaiseen kysymykseen kokonaisin lausein sekä kokemuksiasi ja näkemyksiäsi eritellen, jolloin minun on helpompi tulkita oikein kirjoittamaasi. (Tämä mahdollistaa minulle kattavamman aineiston ja laadukkaamman tutkimuksen.) Voit myös tarpeen tullen keskeyttää kirjoittamisen ja palata jatkamaan vastaamista, kun sinulle sopii. Aikaa vastaamiseen menee kirjoituksen laajuudesta riippuen noin 10-20 minuuttia.

Vastaamalla ja palauttamalla annat samalla suostumuksesi tutkimukseen osallistumiseen. Kirjoituspyyntö on laadittu Webropol-työkalulla, mikä mahdollistaa täyden anonymiteetin. Käsittelen saamaani aineistoa luottamuksellisesti, tutkimuseettisesti ja tietosuojakysymykset huomioiden. Älä kuitenkaan laita kirjoitukseesi esim. ihmisten tai paikkakuntien nimiä. Tarvittaessa annan mielelläni lisätietoja tutkimuksestani.

Tutkielmani ohjaaja on professori Marjo Kuronen Jyväskylän yliopistosta
(yhteystiedot)

Jokainen vastaus on arvokas.

Kunnioittaen

Pauliina Junnila
(yhteystiedot)

Liite 3. Kirjoituspyyntö

1. Kuvaile, millaisia asiakasväkivaltakokemuksia sinulla on ollut työssäsi? Voit halutessasi kertoa jonkin esimerkin. *

Asiakasväkivallalla tarkoitetaan niin henkistä, fyysistä kuin seksuaalista väkivaltaa asiakkaan taholta. Työssä tämä voi tarkoittaa haukkumista, uhkailua, sanallista loukkaamista, uhkaavaa kehonkieltä, fyysistä voimankäyttöä jne. Myös virtuaalikiusaaminen, kuten uhkaussoitot tai viestit ovat asiakasväkivaltaa.

2. Oletko kertonut kohdatusta asiakasväkivallasta jollekin (työkaverit, esimies..)? *

- En ole kertonut
- Olen kertonut, kenelle?

3. Miten kertomaasi reagoitiin? Saitko tukea muilta ja millaista? *

4. Mikä on mielestäsi estänyt sinua kertomasta? *

5. Kuvaile, millaisia tunteita tai ajatuksia asiakasväkivallasta kertominen tai kertomatta jättäminen on sinussa herättänyt? *

6. Oletko tehnyt virallista raporttia väkivaltakokemuksen jälkeen? *

- En ole tehnyt
- Olen tehnyt. Millaisen?

7. Onko organisaatiossanne toimintaohjeet, mikäli työntekijä kokee asiakasväkivaltaa (henkistä tai fyysistä) ja millainen tämä toimintaohje on? *

8. Kerro vielä lopuksi, mitä sinä ajattelet asiakasväkivallasta osana sosiaalityötä tai mitä muuta haluat sanoa aiheeseen liittyen? *

9. Ikä (v)

- 30 tai alle
- 31-40
- 41-50
- 50 tai yli
-

10. Sukupuoli *

- Nainen
- Mies
- Muu
-

11. Työkokemus vuosina (sosiaalityöntekijänä)? *

- Alle 2
- 2-5
- 5-10
- 10 tai enemmän

12. Asiakaskunta, jonka kanssa työskentelet? *