

# **SOSIAALITYÖNTEKIJÄN TYÖSSÄ KOKEMA VÄKIVALTA**

Kokemuksia rikosprosessista ja organisaation

tarjoamasta tuesta

Terhi Saloranta

Maisterintutkielma

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden ja  
filosofian laitos

Humanistis-  
yhteiskuntatieteellinen  
tiedekunta

Jyväskylän yliopisto

syksy 2020

## TIIVISTELMÄ

### SOSIAALITYÖNTEKIJÄN TYÖSSÄ KOKEMA VÄKIVALTA

#### Kokemuksia rikosprosessista ja organisaation tarjoamasta tuesta

Terhi Saloranta

Sosiaalityö, maisterintutkielma

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Jyväskylän yliopisto, syksy 2020

Ohjaaja: Marjo Kuronen

Sivumäärä: 63 s. + liitteet 2 sivua

Tämän tutkimuksen tehtävänä on selvittää mitä sosiaalityöntekijät kertovat kokemastaan asiakasväkivallasta sekä siihen liittyvästä rikosprosessista ja organisaation tarjoamasta tuesta. Tutkimustani varten olen haastatellut viisi eri puolella Etelä-Suomea työskentelevää sosiaalityöntekijää ja haastattelumenetelmänä olen käyttänyt avointa haastattelua.

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys rakentuu väkivaltaa ja erityisesti sosiaalityössä ilmenevää asiakasväkivaltaa käsittelevästä aiemmasta tutkimuksesta ja käsitteistä. Tutkimukseni on laadullinen ja se mukaillee fenomenologis – hermeneuttista tutkimusperinnettä. Tutkimukseni kuuluu sensitiivisen haastattelututkimuksen piiriin. Aineiston analyysin olen toteuttanut aineistolähtöistä sisällönanalyysia hyödyntäen.

Tutkimustulokset vahvistavat sitä tietoa, että sosiaalityöntekijät kokevat asiakasväkivaltaa ja osoittavat ettei sosiaalityöntekijöiden auttamiseksi asiakasväkivallan tilanteissa ole riittävästi keinoja. Edelleen sosiaalityössä vallitsee kulttuuri, jossa asiakasväkivallasta vaietaan, sitä vähätellään ja se sivuutetaan. Rikosilmoituksia tehdään vain vakavimmista asiakasväkivallan tilanteista ja rikosprosessin sosiaalityöntekijä joutuu kohtamaan useimmiten yksin. Käräjäoikeuden käsittelyssä sosiaalityöntekijä edustaa itseään lähtökohtaisesti yksin ja tällöin käsittelystä voi muodostua ahdistava kokemus. Asiakasväkivaltaa kokeneet sosiaalityöntekijät kokevat työyhteisöissä ja rikosprosessissa yksinäisyyttä. Sosiaalityöntekijät tarvitsevat moniammatillista apua asiakasväkivallasta selviytyäkseen ja avustajan rikosprosessin tueksi.

Organisaatioiden tulee ottaa vastuu sosiaalityöntekijöiden auttamisesta asiakasväkivallan tilanteissa ja etsiä aktiivisesti keinoja yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa valtakunnallisen toimintamallin luomiseksi.

Avainsanat: sosiaalityöntekijä, asiakasväkivalta, työväkivalta, rikosprosessi, tuki

# SISÄLLYS

<b>1 JOHDANTO</b> .....	4
<b>2 TUTKIMUKSEN TAUSTAA</b> .....	9
2.1 Asiakasväkivalta väkivallan muotona .....	11
2.2 Asiakasväkivalta sosiaalialalla .....	16
2.3 Asiakasväkivallan seuraukset sosiaalityöntekijälle .....	20
2.4 Tuki asiakasväkivallan jälkeen ja rikosprosessin aikana .....	22
<b>3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b> .....	26
3.1. Tutkimustehtävä .....	26
3.2 Laadullinen tutkimus ja fenomenologis – hermeneuttinen tutkimusperinne .....	27
3.3 Aineistonkeruu – haastatteluprosessi vaiheittain.....	28
3.4 Aineiston analyysi .....	34
3.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	38
<b>4 TUTKIMUKSEN TULOKSET</b> .....	43
4.1 Asiakasväkivalta ja sen syyt sosiaalityöntekijöiden kokemana.....	44
4.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset rikosprosessista .....	46
4.3 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset organisaation tarjoamasta tuesta .....	50
4.4 Sosiaalityöntekijät kokevat yksinäisyyttä asiakasväkivallan tilanteissa .....	53
<b>5 LOPUKSI</b> .....	55
5.1 Keskeiset tutkimustulokset ja tulosten hyödynnettävyys .....	55
5.2 Tutkimusprosessin ja siinä tehtyjen valintojen tarkastelua .....	60
<b>LÄHTEET</b> .....	62
Liite 1 - Tutkimusinfo .....	66
Liite 2 – Haastattelun aiheet.....	67

## 1 JOHDANTO

Tarkastelen pro-gradu tutkimuksessani sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työssä koetusta vakavasta asiakasväkivallasta ja siihen liittyvästä rikosprosessista sekä organisaation tarjoamasta tuesta prosessin aikana. Tutkimuksen keskiössä on sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiset kertomukset tapahtumista. Tutkimuksessani olen kiinnostunut siitä, minkälaista tukea organisaatiot sosiaalityöntekijöille järjestävät, joiden avulla sosiaalityöntekijöiden on mahdollista ylläpitää työhyvinvointiaan vaativissa ja psyykkisesti hyvin kuormittavissa tilanteissa. Tässä luvussa johdatan teitä aiheen pariin ja kerron myös omasta näkökulmastani ja kokemuksestani sosiaalityöntekijöiden kokeman asiakasväkivallan osalta. Toisesta osasta löydät aihetta taustoittavan osuuden, johon olen koonnut tietoa aiemman tutkimuksen valossa käyttämistäni käsitteistä, asiakasväkivallasta väkivallan muotona, asiakasväkivallasta sosiaalialalla ja sen seurauksista sosiaalityöntekijälle. Lisäksi toisen luvun viimeisessä osassa käsittelen kokemuksia tuesta asiakasväkivallan jälkeen ja rikosprosessin aikana. Työn kolmannessa luvussa käsittelen tutkimuksen toteuttamiseen liittyviä vaiheita, kuten teoreettista viitekehystä, aineiston keruun ja analyysin vaiheita sekä tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyviä asioita. Neljännessä luvussa esittelen tutkimuksen tulokset ja viidennessä luvussa kokoan keskeisiä johtopäätöksiä, tulosten hyödynnettävyyttä ja omaa kokemustani tutkimusprosessista. Viimeisenä osiona esittelen työn lähteet sekä liitteet.

Yleisellä tasolla tarkasteltaessa työssä kohdattava väkivalta ja sen uhka ovat laajempikin, kuin vain sosiaalialaa piinaava ongelma. Takala oli käsitellyt Haaste-lehden artikkelissaan suomalaisen rikosuhritutkimuksen tuloksia. Tutkimuksen (2012) mukaan 4,4 prosenttia 15 – 74 -vuotiaista olivat kokeneet henkistä tai fyysistä väkivaltaa työssään. Naiset joutuvat väkivallan kohteeksi yleisemmin kuin miehet. Naisiin kohdistuva työväkivalta on

nopeimmin kasvava väkivallan luokka ja tutkimusten mukaan väkivallalla on usein myös sukupuoleen liittyvä tausta. Naiset ovat väkivallan kohteena useammin kuin miehet niin yksityiselämässä kuin työelämässä. Aiempien tutkimusten mukaan erityisesti suomalaisnaisten osalta esteenä väkivallasta puhumiselle on kulttuuriset odotukset siitä, että naisen tulisi olla vahva ja kaiken kestävä niin siviili- kuin työelämässäänkin. Tutkimusten mukaan sosiaalityön ihanteet vaikuttavat myös väkivallan selittämiseen. Tämä selittää osaltaan sitä miksi tutkimusten mukaan naisten kokema väkivalta verrattuna miesten kokemaan jää useammin piiloon. Myös muut tekijät tietyissä ammateissa lisäävät väkivallan riskiä, joka on tärkeä tunnistaa organisaatioissa. Väkivallan riskiä nostaa muun muassa yksin työskentely, työskentely iltaisin tai yöaikaan sekä työskentely ennalta arvaamattomissa tilanteissa. Väkivallan riskiä nostaa myös sellaiset työtehtävät, joissa joudutaan rajoittamaan ihmisten oikeuksia ja puuttumaan ihmisten käyttäytymiseen. Muun muassa vartijat, terveydenhuollon ja sosiaalialan työntekijät ja poliisit ovat erityisessä riskissä kohdata työväkivaltaa. (Antikainen- Juntunen 2007, 73; Virkki 2007, 221, 228; Husso 2003, 16; Takala 2014, Siren ym. 2013 mukaan.)

Työväkivaltaa käsittelevässä lainsäädännössä on tullut viime vuosikymmenellä tapahtunut edistyksellisiä muutoksia. Esimerkiksi rikoslaissa lievä pahoinpitely kohdistuessaan työntekijään hänen työtehtäviensä vuoksi tuli virallisen syytteen alaiseksi vuonna 2011. Työturvallisuuslaki asettaa työnantajalle velvoitteita ennalta ehkäistä työväkivaltaa. Työväkivallan ennalta ehkäisemiseksi on työpaikalla kiinnitettävä huomiota turvallisuutta lisääviin toimenpiteisiin sekä laadittava työpaikalle menettelytapaohjeet väkivaltatilanteiden varalle. (Takala 2014.)

Sosiaalityöntekijät altistuvat toistuvasti asiakkaidensa aggressiiviselle käytökselle. Seuraukset ovat vahingollisia niin työntekijöille kuin organisaatioillekin. Työntekijöiden suorituskyky heikkenee ja työmoraali laskee ja työntekijät kärsivät erilaisista väkivallan yksilöllisistä seurauksista, esimerkiksi posttraumaattisesta stressistä. (Enosh ym. 2012, 1124.)

Sosiaalityön asiakkuuden syntymisen taustalla on usein asiakkaan suuri hätä ja huoli. Sosiaalipalveluiden hakemiseen saattaa liittyä häpeää ja syyllisyyttä. Näkemykset asiakkaan parhaasta ja asiakkaan odotukset eivät aina kohtaa sosiaalityön näkemysten kanssa.

Stressaavaan ja epämiellyttävään tilanteeseen liittyy usein huolta omasta ja läheisten tilanteesta. Asiakkaan kokemus siitä, ettei ole tullut kuulluksi tai ei saa haluamaansa tukea saattaa herättää asiakkaassa vihamielisiä tunteita. Sosiaalityöntekijät joutuvat työssään sellaisiin tilanteisiin, joista tavanomaisesti ihmisillä on kokemusta vain harvoin. Sosiaalityössä joudutaan tekemään päätöksiä, joilla puututaan äärimmäisissä tilanteissa ihmisten perusoikeuksiin eikä aina yhteisymmärrystä asiakkaan parhaasta löydy. Sosiaalityöntekijöiden työtä rajaa suomen lainsäädäntö sekä paikalliset resurssit. Auttamistyön varjossa sosiaalityöntekijät kohtaavat psyykkistä ja fyysistä väkivaltaa, vihaa ja epäasiallista käytöstä. Työn vaativuus myös sosiaalityöntekijöiden työturvallisuuden näkökulmasta on lisääntynyt entisestään ja tutkimusten mukaan sosiaalityöntekijät ovat muita ammattiryhmiä alttiimpia kohtaamaan asiakasväkivaltaa. Kasautuessaan ja käsittelemättöminä vaikeat kokemukset vaikuttavat heikentävästi sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin ja tilanne voi johtaa jopa työkyvyttömyyteen. Työkyvyttömyyden rinnalla asiakasväkivalta voi aiheuttaa fyysisiä vammoja, inhimillistä kärsimystä, pelkoja ja turvattomuuden tunteita. Työväkivalta voi kohdistua myös työntekijän läheisiin esimerkiksi uhkauksien muodossa tai uhrin kriisin heijastuessa lapsiin ja perheen jäseniin. Tämän seurauksena sosiaalityöntekijät tarvitsevat yksilöllistä tukea työssä kohdattujen vaikeiden kokemusten käsittelemiseksi. Tutkimusten mukaan julkisen sektorin palveluksessa työskentelevät sosiaalityöntekijät ovat jopa kaksinkertaisessa riskissä päätyä työkyvyttömiksi mielenterveyden ongelmien vuoksi. Kokemukseni ja tekemäni taustatyön pohjalta arvioin, että sosiaalityöntekijöille järjestetty psykososiaalinen tuki vaikeiden työtilanteiden käsittelemiseksi on järjestetty puutteellisesti ja vaihtelevin käytännöin. Omaan työkokemukseeni nojaten olen laittanut merkille, että useissa työyhteisöissä kollegat pohtivat omaa työssä jaksamistaan ja työssä koettujen traumaattisten kokemusten purkamiselle työyhteisöt tarjoavat hyvin vaihtelevasti tukea. Organisaation ymmärrys työn vaativuudelle ja yksilöllisesti järjestetty tuki vaikeiden työssä koettujen tilanteiden käsittelemiseksi on äärimmäisen tärkeää. (Enosh ym. 2012, 1125; Oinonen 2017, 88 – 98; Manninen 2017, 84; Tirkkonen 2014, Virkki 2008, 249; Kunta10 – tutkimus; Haaste – lehti 2/2014; Junnonen ym. 2019, 147.)

Sosiaalityössä tapahtuva asiakasväkivalta on tärkeä tunnistaa ja tunnustaa sekä ennalta ehkäisemistä ja siihen puuttumista tulee kehittää. Lisäksi tulisi aktiivisesti pohtia niitä keinoja, joilla lisätään sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamista vaativalla sosiaalityön

kentällä. Yhteiskunnallisesti koen aiheen merkittävänä ja ajankohtaisena, koska sosiaalityöntekijöistä on valtava pula ja työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Oman kokemukseni kautta olen nähnyt, että työn resurssoinnilla ja työntekijöille järjestetyllä yksilöllisellä tuella on merkittävä yhteys työntekijän jaksamiseen ja hyvinvointiin. Työntekijän mahdollinen uupumus, vähäinen asiakastyöhön ja vuorovaikutukseen käytettävä aika voivat olla mielestäni merkittävä riski myös asiakasväkivaltatilanteiden lisääntymiselle sosiaalityössä. Työ- ja elinkeinoministeriö julkaisee vuosittain listan aloista, joilla pulaa työntekijöistä on eniten. Sosiaalityöntekijät ovat sijalla viisi. (Ammattibarometri 2019.)

Kiinnostukseni tätä tutkimustehtävää kohtaan kumpuaa omasta kokemuksestani työskentelystä sosiaalialalla 16 vuoden ajalta. Pohjakoulutukseltani olen sosionomi (amk) ja työni ohessa olen suorittanut sosiaalityöntekijän opintoja ensin Tampereen ja Jyväskylän avoimessa yliopistossa ja nyt maisterivaiheen opinnoissa Jyväskylän yliopistossa. Työtehtävissäni olen työskennellyt nuorisotyön, rikossovittelun, väkivaltatyön ja lastensuojelun erilaisissa työtehtävissä. Viimeisimpinä työtehtävinäni olen työskennellyt lastensuojelun avohuollon ja sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijän tehtävissä. Tutkimustehtäväni sensitiivisyyden vuoksi oman tutkijaposition pohtiminen ja omien asenteiden, ajatusten ja kokemusten käsittely on ollut tärkeää tutkimusprosessin aikana. Sosiaalialan työtehtävissä sosiaaliohjaajana ja sosiaalityöntekijänä olen itsekin kohdannut väkivaltaa. Minua on 16 vuoden uran aikana haukuttu ja solvattu, nimitelty huoraksi ja lehmäksi, ammattitaitoani on vähätelty ja kyseenalaistettu, päälleni on syljetty, minua on peloteltu sanallisesti ja puukkoa esitellen. Viimeisin tilanteista tapahtui tutkimusprosessin keskellä haastatteluiden teon jälkeen. Myönnän, että haastatteluiden teko olisi voinut vaikeutua, mikäli teko olisi tapahtunut niitä ennen. Onnekseni olin ehtinyt haastattelut tehdä ennen tätä tilannetta ja pystyin ottamaan tapahtuneeseen hieman etäisyyttä. Poliisi kirjasi tässä tilanteessa rikosilmoituksen ja tutkinta on käynnistynyt. Oma kokemukseni tilanteen jälkipuinnista ja avun saamisesta on hyvä. Olen onnekseni tilanteessa siinä mielessä, että työyksikössämme saamme käyttää muun muassa traumapsykoterapeutin apua vaikeiden ja kuormittavien tilanteiden käsittelyssä. Pohdin pitkään, kirjoitanko kokemuksestani tässä vaiheessa. Se kuitenkin tapahtui niin keskellä tutkimusprosessia, etten voi sivuuttaa sen mahdollisesti vaikuttavan työn lopputulokseen. Olen pyrkinyt huomioimaan tämän työssäni. (Laitinen ym. 2007, 324-328.)

Tutkimustehtävässani minua motivoi huoli siitä, että asiakasväkivallasta vaietaan tai sitä väheksytään ja ajatellaan sen kuuluvan osaksi työtä. Huolenani on, että rikosilmoituksia tehdään vähäisesti sellaisistakin teoista, jotka selvästi täyttävät rikoksen tunnusmerkit. Huolenani on, että sosiaalityöntekijät jäävät yksin tilanteissa, joissa tarvitsisivat tukea ja apua vaikeiden kokemusten käsittelemiseksi. Asiakasväkivallan kokemuksia värittää usein myös häpeä ja syyllisyys, mikä osittain saattaa johtaa siihen, ettei tilanteista puhuta avoimesti. Ajattelen, ettei asiakasväkivallan kokemus ole missään tilanteessa yksityisasiä, vaan työtehtävän hoitamisesta seurannut rikos ja organisaatioiden on otettava vastuu työntekijöiden työssään kohtaamista tilanteista ja sen seurauksista sekä pyrittävä löytämään keinoja tukea sosiaalityöntekijöitä näissä vaativissa tilanteissa.

Haluan omalta osaltani olla edistämässä avointa keskustelukulttuuria sosiaalityön arjesta ja vaativuudesta sekä tuoda sosiaalityöntekijöille tarjotun tuen merkitystä näkyvämmäksi työntekijän turvallisuuden ja selviytymisen näkökulmasta. Toivon, ettei yhdenkään sosiaalityöntekijän tarvitsisi jäädä yksin työssä koetun väkivallan jälkeen ja apua olisi saatavilla. Vähimmäisvaatimuksena pidän sitä, että organisaatiot laativat suunnitelman siitä, miten toimitaan tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijät kohtaavat asiakasväkivaltaa. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksen näkyväksi tekeminen lisää tietoa aiheesta ja yksi tavoitteistani on olla edistämässä työelämän käytäntöjen kehittämistä.

Eräs työnhajaajistani esitti kysymyksen, joka on jäänyt vahvana mieleeni ja palaan sen äärelle usein. Kysymys oli seuraava: ”Meidän tulee pohtia, mitä tämä työ tekee meille ihmisinä?”.



## 2 TUTKIMUKSEN TAUSTAA

Suomen perustuslaki turvaa jokaiselle ihmiselle oikeuden elämään ja henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen sekä turvallisuuteen (perustuslaki 7§). Väkipalta on maailmanlaajuinen kansanterveydellinen ongelma, jonka taloudelliset seuraukset maailmassa ovat mittaamattomat. Väkipallan ehkäisemiseksi huomio tulisi kohdistaa ennalta ehkäiseviin toimiin sekä parempien palveluiden laadun ja saatavuuden kehittämiseen. Ponnisteluja väkipallan ehkäisemiseksi tulisi tehdä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Monitieteellinen näkökulma ja tutkimustiedon tuottaminen on ehdoton edellytys sille pohjatyölle, jolle ennalta ehkäisevien toimien tulisi pohjautua. Väkipallan ilmeneminen on monen tekijän summa. Teon taustalla vaikuttavat syyt ovat osa nähtävissä, mutta yhtä lailla osa näkymättömissä kietoutuneena sosiaaliisiin, kulttuurisiin ja taloudellisiin rakenteisiin. Väkipallaa on näkyvää ja näkymätöntä ja sen näyttämöt ovat moninaiset, kuten kodit, työpaikat, koulut, laitokset. Aggressiivisuutta voi joskus selittää biologisilla tekijöillä, mutta pääosin se syntyy perheen, yhteisön, kulttuuristen ja muiden ulkoisten tekijöiden vaikutuksesta. (Rantaeskola ym. 23 – 31.)

Maailman terveystjärjestön (World health organization, WHO) määritelmän mukaan ”väkipalta on fyysisen voiman tai vallan tahallista käyttöä tai sillä uhkaamista, joka kohdistuu ihmiseen itseensä, toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään tai yhteisöön ja joka johtaa tai joka voi hyvin todennäköisesti johtaa kuolemaan, fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriytymiseen tai perustarpeiden tyydyttämättä jäämiseen”. Merkityksellistä tässä määritelmässä on se, että se kohdistuu väkipallaiseen tekoon eikä niinkään väkipallan seurauksiin. Määritelmän mukaan väkipallaa voi olla siis myös sellainenkin toiminta, joka ei välttämättä johda fyysisen vamman tai kuolemaan. Edellä mainittu rajaaminen jättäisi väkipallan todelliset vaikutukset piiloon, jotka voivat olla

pitkäkestoisia toimintakykyä lamauttavia, erilaisia fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia ongelmia.

WHO:n julkaiseman raportin (2002) ”Väkivalta ja terveys maailmassa” mukaan väkivaltaa tyypillisesti jaotellaan kolmeen tyyppiluokkaan. Nämä tyyppiluokat ovat ihmisen itseensä kohdistama väkivalta, väkivalta ihmisten välillä ja kollektiivinen väkivalta. Väkivaltaa kuvataan myös teon luonteen perusteella usein fyysiseksi, henkiseksi, seksuaaliseksi tai perustarpeiden tyydyttämättä jättämiseksi. Kokonaisuuden ymmärtämiseksi avaan hieman sitä, mitä näihin kolmeen luokkaan sisältyy. Ihmisen itseensä kohdistamalla väkivallalla tarkoitetaan itsemurhakäyttäytymistä ja itsensä vahingoittamista, kuten viiltelyä. Ihmisten välisellä väkivallalla tarkoitetaan yksittäisten ja pienen ihmisryhmän aiheuttamaa väkivaltaa toisilleen. Tähän tyyppiluokkaan sisältyy kotien sisällä ja lähisuhteissa tapahtuva väkivalta mutta myös yhteisöllinen väkivalta. Yhteisöllisellä väkivallalla tarkoitetaan yleensä kodin ulkopuolella tapahtuvaa instituutioiden sisällä tapahtuvaa väkivaltaa, jonka osapuolet voivat olla toisilleen tuttuja tai tuntemattomia. Yhteisöllisen väkivallan tekoja voivat olla nuorisoväkivalta, impulsiiviset väkivallan teot tuntemattomia kohtaan tai kouluissa, työpaikalla, vankiloissa, hoitolaitoksissa tapahtuva väkivalta. Viimeinen tyyppiluokka kollektiivinen väkivalta sisältää suurempien ihmisryhmien tai valtioiden motivaatiosta syntyvän väkivallan, kuten terroristiteot, sodat ja muut väkivaltaiset konfliktit. Kollektiivisen väkivallan tavoitteena on savuttaa poliittisia, taloudellisia ja sosiaalisia päämääriä. (Krug ym. 2002, 19 – 25, 238.)

Väkivallan tekoa voi myös määritellä sen luonteen perusteella fyysiseksi, henkiseksi, seksuaaliseksi tai perustarpeiden tyydyttämättä jättämiseksi. Fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan fyysisen voiman käyttöä, jonka seurauksena on vamma tai jopa kuolema. Fyysisen väkivallan seurauksena syntynyt vamma voi olla fyysinen, seksuaalinen tai henkinen. Fyysinen väkivalta voi olla esimerkiksi potkimista, lyömistä, läpsimistä tuupimista, puremista tai nipistelyä. Henkinen väkivalta heikentää uhrin psyykkistä vointia ja sosiaalista kehitystä. Henkinen väkivalta voi olla esimerkiksi fyysisellä väkivallalla uhkailua, loukkaamista, kiusaamista, häirintää. Väkivalta on usein tahallista, mutta tahatonta niissä tilanteissa, kun tekijä ei hallitse omaa toimintaansa eikä tekijän ole tarkoitus vahingoittaa. (Krug ym. 2002, 20-25; Rantaeskola, 6.)

Väkivallan ymmärtämiseksi sen määrittelemisen on tärkeää ja määrittelyn tapoja on monenlaisia. Yksi tapa arvioida tapahtunutta väkivaltaa on arvioida sitä, täyttääkö teko rikoksen tunnusmerkistön rikoslain näkökulmasta. Rikoslaisissa väkivaltarikoksia jaotellaan muun muassa seuraavalla tavalla: henkeen ja terveyteen kohdistuvat rikokset, yksityisyyden, rauhan ja kunnian loukkaamiseen kohdistuvat rikokset, vapautteen kohdistuvat rikokset tai seksuaalirikokset. Yksittäisiä rikosnimikkeitä voivat olla esimerkiksi pahoinpitely, kotirauhan rikkominen, viestintärauhan rikkominen, kunnianloukkaus, laiton uhkaus, vainoaminen, seksuaalinen ahdistelu. Rikosoikeudellisen laillisuusperiaatteen mukaan rikoksina pidetään vain sellaisia tekoja, jotka ovat säädetty rangaistavaksi lain säännöksillä. (Rikoslaki luvut 3, 20, 21, 24, 25.)

## 2.1 Asiakasväkivalta väkivallan muotona

Asiakasväkivalta on yksi väkivallan muoto. Tässä tutkimuksessa keskiössä ovat sosiaalityöntekijöiden kokemukset asiakasväkivallasta ja käytän tutkijana ilmiön kuvaamiseen käsitettä asiakasväkivalta. Se kuvaa sosiaalityöntekijän asiakkaan tai asiakkaan läheisen sosiaalityöntekijään kohdistamaa väkivaltaa. Ilmiöstä käytetään myös laajemmin kuvaavaa termiä työväkivalta. Työväkivallalla ymmärretään laajemmin työpaikalla ilmenevää sisäistä ja ulkoapäin kohdistuvaa väkivaltaa. lähteestä riippuen käytän tutkielmassani myös tätä käsitettä. Tässä tutkimuksessa tutkin erityisesti organisaation ulkoapäin työntekijään kohdistuvaa asiakkaan tai asiakkaan läheisen tekemää väkivaltaa.

Ihmisten yksityiselämän ulkopuolella väkivaltaa esiintyy myös ihmisten työelämässä. Niin kuin väkivalta yleensä, voi asiakasväkivalta myös olla yksi tai useammasta väkivaltaisesta teosta koostuva kokonaisuus, joka on tahallista ja jonka tarkoituksena on toisen ihmisen vahingoittaminen sekä pelon ja epävarmuuden herättäminen. Se voi olla erilaisia fyysisen ja henkisen väkivallan tekoja. International Labour organization (ILO) on tehnyt määritelmän työväkivallasta. Sen mukaan työväkivaltaa on ”mikä tahansa poikkeava toiminta tai käytös,

jossa henkilöä kohtaan hyökätään, uhataan, vahingoitetaan työssään tai työnsä seurauksena”. Työväkivalta voidaan jakaa organisaation sisäiseen ja ulkoiseen väkivaltaan. Sisäisellä väkivallalla tarkoitetaan työyhteisön jäsenten välisissä suhteissa tapahtuvaa väkivaltaa. Väkivallan laukaisevana tekijänä toimii uhrin työ. (ILO 2004, 4-5.)

Sosiaalityöntekijöihin ja muihin viranomaisiin kohdistuva väkivalta on vakava ilmiö myös Suomessa. Suomen tasavallan presidentti Sauli Niinistö otti julkisesti kantaa ilmiöön ja tuomitsi sen. Presidentin mukaan ”muita työkseen palvelevat ja suojaavat ihmiset joutuvat itse ahdistetuiksi”. Helsingin sanomien artikkelissa (2019) poliisiammattikorkeakoulun yliopettaja Satu Rantaeskolan mukaan asiakasväkivaltaa kohdataan erilaisissa ammateissa. Useimmiten kuitenkin niissä ammateissa, joissa työntekijä joutuu rajoittamaan asiakkaitensa vapautta tai tekemään heitä koskevia kielteisiä päätöksiä. (Kerkelä 2019.) Viranomaiset kohtaavat työssään monenlaista väkivaltaa. Työturvallisuus sosiaali-alalla – hankkeen loppuraportissa on kartoitettu erilaisia työväkivallan muotoja sosiaali-alalla. Vastaajia tutkimuksessa oli 417. Vastaajista 193 oli kokenut henkistä väkivaltaa tai uhkailua kuluneen vuoden aikana ja 44 vastaajaa fyysistä väkivaltaa kuluneen vuoden aikana. Yleisimpiä väkivallan muotoja oli haistattelu ja nimittely, ammattitaidon mitätöinti, uhkaavat eleet ja muu ei -sanallinen uhkailu (nyrkin heristely, veitsellä uhkaaminen), ulkonäön, sukupuolen, iän, rodun, kielen tai persoonaa loukkaava haukkuminen, uhkaaminen fyysisellä väkivallalla, uhkailu oikeuteen haastamisesta, esineiden ja paikkojen rikkominen. Vähemmän, mutta merkittävästi kuitenkin ilmeni myös uhkailua itsemurhalla, perättömiä lausuntoja, puhelinhäirintää, liikkumisen estämistä, ahtaaseen paikkaan ahdistamista, pommiuhkaus. Alle 5 % vastaajista olivat kokeneet myös seksuaalista ahdistelua, lyömistä, hakkaamista, tönimistä, raapimista, potkimista, esineellä heittämistä, itsensä paljastelua, tarkkailulla ja seurannalla tai omaisuuden vahingoittamisella uhkailu, tiukkaan otteeseen joutuminen tai sitominen, perheenjäsenen uhkailu, muu fyysinen väkivalta (pureminen, sylkeminen, kotieläinten puremat). (Antikainen – Juntunen 2007, 66.)

Viime vuosina asiakasväkivalta on saanut uudenlaisia muotoja teknologian kehittymisen myötä. Rantaeskola ym. mukaan yleistymässä on niin sanottu telehäiriköinti ja vainoaminen. Telehäiriköintiä tehdään eri viestintävälineitä hyödyntäen uhkailu- ja pelottelutarkoituksessa. Näistä esimerkkejä ovat mm. uhkaussoitot ja tekstiviestit tai

sähköpostiviestit. Vainoaminen on kriminalisoitu hiljattain vuonna 2014. Vainoamisella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka koostuu monista erilaisista teoista. Ne voivat olla muun muassa erilaista pelottelua ja uhkaamista, kielloista piittaamatonta yhteydenpitoyrityksiä tai seuraamista, joka uhrista voi tuntua epämiellyttävältä ja uhkaavalta. (ILO 2004; Rantaeskola ym. 2015; 7-8.)

Tuula Leino (2013) on tutkinut väitöstutkimuksessaan poliisien ja vartioiden kokemuksia asiakasväkivallasta. Tutkimuksen mukaan 63 prosenttia ja vartioista 39 prosenttia ilmoittivat joutuneensa solvaamisen kohteeksi vähintään kerran kuukaudessa. Poliiseista 44 prosenttia ja vartioista 15 prosenttia kertoivat joutuvansa fyysisen väkivallan kohteeksi vähintään kerran kuukaudessa. Ylen A-studion tekemän selvityksen mukaan erityisesti poliisit, syyttäjät ja tuomarit ovat alttiita uudelleenlaiselle asiakasväkivallan muodolle ”maalittamiselle”. Maalittamisella tarkoitetaan tekoa, kun virkamies altistetaan julkisesti hyökkäyksen kohteeksi. Virkamiehestä saatetaan levittää perättömiä ja yksityiselämän suojaa loukkaavia tietoja ja yllytetään tai kehoitetaan muita hyökkäämään kohteen kimppuun. Vainoa ja maalittamista kokevat myös sosiaalityöntekijät. Teon taustalla voi vaikuttaa tekijän mielipaha tapahtumaan liittyen, mielenterveys- ja/tai päihdeongelmat, mutta esille on tullut myös puhtaasti aikomus vaikuttaa virkamiehen päätöksentekoon. Esimerkiksi Helsingin sanomien uutisen mukaan Vihdissä maaliskuisena iltana 2018 sosiaalityöntekijä meni poliisin kanssa noutamaan kiireellisesti sijoitettua lasta tämän vanhemman luota. Vanhempi vastusti toimenpidettä ja kävi sosiaalityöntekijään käsiksi ja myöhemmin vielä uhkaili puhelimitse. Tekijä tuomittiin ehdolliseen vankeuteen virkamiehen väkivaltaisesta vastustamisesta. Lahdessa Lahden käräjäoikeus antoi ehdotonta vankeutta pariskunnalle, jotka olivat uhkailleet puhelimitse sosiaalityöntekijää öiseen aikaan. Tuomio annettiin kotirauhan rikkomisesta ja laittomasta uhkauksesta. Sosiaalityöntekijä oli valmistellut pariskunnan lapsen huostaanoton. Ja Lapissa lapsen huostaanoton seurauksena mies uhkaili sosiaalityöntekijää tappamisella. Teon tavoitteena oli vaikuttaa sosiaalityöntekijän tekemään päätökseen. Tekijä sai puolen vuoden ehdottoman vankeustuomion teostaan. Talentian (sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö) ammattiasioiden päällikön Marjo Varsan mukaan vuosittain tulee liiton tietoon tapauksia sosiaalityöntekijöiden arjesta, jotka ovat hyvinkin rankkoja vainoamistapauksia. Työntekijöitä on seurattu tai uhattu työntekijän tai tämän perheenjäsenen henkeä. (Leino 2013, 48 – 56; Vihavainen 2017; Talentia 2016; Pajuriutta 2019; STT 1999; Reinboth 2016.)

Työssä koetulla väkivallalla voi olla monenlaisia seurauksia, niin välittömiä, välillisiä kuin aineettomiakin kustannuksia ja seurauksia. Asiakasväkivallan kustannuksia on syytä tarkastella yksilön ja organisaation tasolla. Organisaatiolle työpaikalla tapahtuvan väkivallan välittömät seuraukset syntyvät muun muassa työntekijän välittömään hoitoon liittyvistä kustannuksista sekä työpoissaoloista sekä henkilöstön vaihtuvuudesta syntyvät kustannukset. Välillisiksi kustannuksiksi lasketaan sellaiset kulut, jotka johtuvat muun muassa työntekijän työtehon ja työn laadun heikentymisestä. Aineettomilla kustannuksilla tarkoitetaan sellaisia näkymättömiä kustannuksia, joita muun muassa seuraa organisaation ja työn imagon laskusta, työntekijöiden työmoraalin, motivaation ja organisaatioskollisuuden laskusta. Talentia – lehden artikkelissa työelämäasioiden päällikkö Marjo Varsa ammattijärjestö Talentiasta kertoo, että monilla työpaikoilla työturvallisuuslakia noudatetaan heikosti eikä aina tiedetä mihin laki velvoittaa. Joskus työväkivaltilanteet jäävät piiloon, koska pelätään oman toiminnan puutteiden tulevan päivän valoon. (Talentia 2019, 14-17; Krug ym. 2002, 38 – 39; Oinonen 2016, 33.)

Väkivaltaa ei tule hyväksyä, vaikka se näyttäytyy ilmeisenä osana ihmiskunnan toimintaa. Väkivaltaa voidaan aina ehkäistä ja sen seurauksia voidaan aina lievittää siinä missä tarttuvia tautejakin. Olennaista on selvittää missä tilanteissa väkivaltaa erityisesti ilmenee ja millaista se on luonteeltaan ja onko se sosiaalisesti hyväksyttävää. Toiminta väkivallan estämiseksi tulee olla systemaattista. Se voi olla yksittäisen ihmisen ponnisteluja tai laajemmassa mittakaavassa organisaatioiden ja yritysten sisäisiä ohjelmia tai yhteisöjen yrityksiä vaikuttaa esimerkiksi suomen lainsäädäntöön. Merkittävä tekijä, joka edistää väkivaltaa on sen hiljainen hyväksyminen. Kansainvälisissä uhrikyselyissä on todettu, että poliisille ilmoitetaan vain noin 15 – 20 prosenttia väkivallan teoista. Syitä ilmoittamattomuudelle oli monenlaisia, mutta yhden kategorian mukaan sen katsottiin kuuluva osaksi työtä. Hiljaisen hyväksynnän merkkejä löytyy monenlaisista väkivallan muodoista ja väkivallan ehkäisemisen yksi tärkeimpiä tavoitteita on asenteisiin vaikuttaminen. Aiempien tutkimusten mukaan on huomattu, että sosiaalityöntekijät eivät mielellään puhu asiakasväkivallan kokemuksistaan. Aihetta käsitteleviin tutkimuksiin on ollut vaikea löytää osallisia ja toisaalta asiakasväkivalta näyttäytyy hyvinkin aliraportoituna ilmiönä organisaatioiden vaaratilanneraportoinnissa. On erittäin huolestuttavaa, että sosiaalityöntekijät eivät raportoi kokemastaan väkivallasta. Tyypillistä on myös, että

väkivaltaa pyritään sisäisesti selittämään erilaisilla tekijöillä, joiden kautta väkivallasta tulee ikään kuin hyväksyttävämpää. Väkivaltaa vähätellään ja väkivallan tekoa ymmärretään asiakkaan elämäntilanteen näkökulmasta perusteltuna tai ajatellaan sen kuuluvan osaksi omaa työtä. Aiempien tutkimusten mukaan väkivaltaan myös turtuu ja tutkimuksiin osallistuneet ovat kertoneet, että väkivalta on työn arkipäivää. Väkivalta aiheuttaa kokijassaan myös häpeää ja syyllisyyttä, mikä osaltaan edistää tapahtumien salailua. Hiljaisen hyväksymisen kulttuuria kuvaa myös teon selittäminen ulkopuolisen näkökulmasta. Yhtäläisyyksiä on löytynyt myös lähisuhteissa tapahtuvan väkivallan tutkimuksista. Ulkopuolelta arvioituna väkivaltaa saatetaan selittää väkivallan kohteen toiminnan puutteina, kuten väkivallan provosoinnista ja keinottomuutena keskeyttää väkivallan teko. Naiset kokevat myös miehiä enemmän vastuuta luottamuksellisen ja positiivisen suhteen ylläpitämisestä, niin lähisuhteissa kuin asiakassuhteissa työssä. On vaarallista ajatella, että väkivaltaa on aina ollut ja sitä tulee aina olemaan. Vastuu teosta siirretään herkästi väkivallan kohteelle. (Kainulainen ym. 2014, 17; Krug ym. 2002, 19 – 20, 269 – 271; Oinonen 2016, 33 – 35; Virkki 2007, 223.)

WHO:n raportin (Krug ym. 2002, 38-39) mukaan systemaattisen työväkivallan ehkäisyn ensisijainen tavoite tulee olla työntekijöiden terveyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen. Työväkivallan poistaminen edellyttää sitä, että työntekijöiden terveys ja turvallisuus nostetaan keskeiseksi lähestymistavaksi organisaation johtamisessa ja kehittämisessä. Taistelua työväkivaltaa vastaan käydään seuraavilla eväillä;

- Väkivallan vastaiset ohjelmat organisaatioissa tulisi tehdä yhteistyössä työntekijöiden ja työnantajan sekä järjestöjen kanssa.
- yhteisponnistukset lainsäädännön muuttamiseksi
- tieteellinen tutkimus ja tuloksista ja kokemuksista tiedottaminen
- työolojen, johtamistavan ja työn organisoinnin parannukset
- paremmat koulutusmahdollisuudet
- väkivallan kohteeksi joutuneen neuvonta ja tuki

## 2.2 Asiakasväkivalta sosiaalialalla

Asiakasväkivallasta sosiaalialalla löytyy niin kotimaista kuin ulkomaistakin tutkimusta ja väkivallan esiintyvyydestä sosiaalityössä on kerätty tietoa erilaisin menetelmin. Ilmiö sinänsä ei ole uusi ja kansainvälistä tutkimusta sosiaalityöntekijöiden väkivaltakokemuksista on löydettävissä muutaman vuosikymmenen takaa. Useiden tutkimusten, selvitysten ja tilastojen mukaan, niin ulkomaisten kuin kotimaistenkin tutkimusten, sosiaalityöntekijät ovat suuremmassa riskissä kohdata työssään asiakasväkivaltaa. Erityisessä riskissä tutkimusten mukaan ovat lastensuojelun parissa työskentelevät sosiaalityöntekijät. Asiakasväkivallan esiintyvyys vaihtelee ja useissa tutkimuksissa on laitettu merkille, että osa väkivallan teoista jää raportoimatta työpaikalla ja rikosilmoitus tekemättä poliisille. Yleisellä tasolla sosiaalityöntekijät ovat huolissaan asiakasväkivallasta ja pitävät sitä merkittävänä riskinä työssä. Useiden tutkimusten mukaan asiakasväkivallan ilmenemisen luvut ovat varsin korkeat. Kanadassa 2005 tehdyn tutkimuksen mukaan miltei 90 prosenttia sosiaalityöntekijöistä oli kokenut henkistä väkivaltaa. Vastaajia tutkimuksessa oli 171, joista 64 prosenttia sosiaalityöntekijöistä oli uhattu vahingoittaa fyysisesti ja noin 30 prosenttia oli häiritty seksuaalisesti tai hyökätty fyysisesti asiakkaan taholta sekä noin reilun 20 prosentin kohdalla sosiaalityöntekijöitä oli uhattu läheisen vahingoittamisella. Fyysisen hyökkäyksen kohteeksi joutuneista 8 prosenttia oli vahingoittunut hyökkäyksessä. (Oinonen 2016, 33-35; Littlechild 2016, 1-12; Mac Donald 2005.)

Tutkimuksessa koskien Israelissa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä tutkittiin työtehtävissä tapahtuvia tilanteita, jotka oli koettu stressaaviksi. Tutkimuksen tuloksena löydettiin neljään eri kategoriaan jakautuvia tapahtumia 1) Asiakkaan sosiaalityöntekijään kohdistama vihamielinen ja aggressiivinen käytös 2) asiakkaan käyttäytyminen, joka loukkaa ammatin kirjoittamattomia sääntöjä tai työntekijän odotuksia työstä 3) luontaiset ammatilliset ongelmat ja 4) työntekijän henkilökohtainen reagointi. Yli puolessa raportoiduissa stressaavissa tapahtumissa oli kyse asiakkaan tai muun osallisen kohdistamasta vihamielisyydestä sosiaalityöntekijää kohtaan. Sosiaalityöntekijät raportoivat kahden tyyppisistä asiakasväkivallan tilanteista, joita olivat väkivallan teko tai yritys ja fyysisellä



väkivallalla uhkailu tai muu sanallinen aggressio. Raportoiduissa väkivallan teoissa sosiaalityöntekijät joutuivat tilanteisiin, joissa heitettiin esimerkiksi tuolilla, tönäistiin, hajotettiin toimiston tavaroita, uhkailtiin puukolla sosiaalityöntekijää tai muita osallisia, juostiin asiakasta karkuun kadulla, uhattiin sosiaalityöntekijän henkeä. Myös tilanteista, joissa asiakas teki itsemurhan, uhkaili ja häiriköi vuosia puhelimitse. Osa asiakkaista kärsi mielenterveys- ja päihdeongelmista. Yksi ryhmä väkivallan tekijöistä oli asiakaslapsen vanhemmat. (Savaya ym. 2011, 63-71.)

Tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden mukaan aggression laukaisevia tekijöitä oli erilaisia. Ne liittyivät kielteisen päätöksen tekemiseen asiakkaan toiveiden vastaisesti, sosiaalityöntekijän rajoittamistoimenpiteisiin, päätökseen sijoittaa lapsi pois kotoa tai johonkin sellaiseen yllättävään, mitä sosiaalityöntekijän oli vaikea ennustaa. Sosiaalityöntekijöille tilanteet aiheuttivat voimakasta pitkäkestoista pelkoa tapahtuman jälkeen, itsesyytöksiä ja oman toiminnan kyseenalaistamista sekä vihaa asiakasta kohtaan. Sosiaalityöntekijät kokivat asiakkaan syytökset ja uhkailut usein epärealistisina toimintana ja sosiaalityöntekijät kokivat keinottomuutta puolustaa itseään tilanteissa. Sosiaalityöntekijöitä syytettiin välinpitämättömyydestä ja ettei sosiaalityöntekijät olleet tehneet riittävästi tilanteen eteen. Tämä aiheutti sosiaalityöntekijöissä turhautuneisuutta ja monesti myös siksi, ettei lopullinen päätös useinkaan ollut sosiaalityöntekijän käsissä organisaation asettamien resurssien vuoksi. Joissain tilanteissa sosiaalityöntekijät puolustautuivat vihaisesti huutamalla takaisin tai uhkailemalla asiakasta oikeustoimilla. (Savaya ym. 2011, 63 – 71).

Asiakasväkivallan kokemuksia on kartoitettu myös erilaisin kyselyin. Sosiaalialan ammattijärjestö Talentia teetti jäsenilleen kyselyn sosiaalialalla tapahtuvasta asiakasväkivallasta vuonna 2016. Kyselyyn vastasi yhteensä 1824 vastaajaa, joista 94 % oli naisia. Vastaajien keski-ikä oli 42,4 vuotta ja 84 % vastaajista olivat ei-esimiesasemassa. Vastaajien keskimääräinen kokemus alasta oli 13,5 vuotta. 23% vastaajista työskenteli sosiaalitoimistossa ja muut mm. sivistystoimen, lastensuojelulaitosten, terveydenhuollon, kriminaalihuollon sekä vastaanotto toiminnan tehtävissä. 74% vastaajista työskenteli kunta/valtio – sektorilla ja 18% kaikista vastaajista työskenteli sosiaalityöntekijän tehtävissä. Kyselyn vastauksista selviää, että sosiaalialalla väkivaltaa kohtaavat useimmin lastensuojelulaitosten ja kehitysvammalaitosten työntekijät. Asiakasväkivallan riski on

keskimääräistä todennäköisempää sosiaalialalla missä tahansa tehtävässä. Tilanteet voivat olla äkillisiä ja ennakoimattomia, jopa henkeä uhkaavia väkivaltatilanteita. Talentian artikkelissa ”Nollatoleranssi työväkivallalle” nostetaan esille vakavia lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin kohdistuvia väkivallan tekoja vuosilta 2007, 2017 ja 2018, joissa tilanteet ovat olleet henkeä uhkaavia ja vähintäänkin omiaan aiheuttamaan vakavia vammoja uhrien terveydelle. (Talentia 2016.)

Talentian kyselyn (2016) mukaan yleisimmin asiakasväkivalta sosiaalialalla on kuitenkin sanallista asiatonta kohtelua, kuten esimerkiksi uhkailua ja painostamista, jota on kokenut joka viides vähintään pari kertaa kuukaudessa. Väkivallan tekijänä voi olla myös asiakkaan läheinen. Läheisen tai saattajan taholta koettua väkivaltaa esiintyy eniten sosiaalitoimistoissa tai lastenkodeissa, perhetukiyksilöissä tai koulukodeissa. Joka kymmenes vastaajista on saanut perhettä tai läheisiä koskevia uhkauksia kerran tai pari. Fyysisen väkivallan teot tutkimuksen mukaan ovat nipistämistä, puremista, potkimista, lyömistä, esineillä heittäminen tai teräaseella tai muulla esineelle lyömistä. Vakavampia väkivallan tekoja kuten lyömistä, esineillä heittäminen tai teräaseella tai muulla esineellä lyömistä on kokenut joka kymmenes.

Neljännelle vastaajista asiakasväkivalta aiheuttaa stressiä ja viidennelle vastaajista pelkoa silloin tällöin. Joka viides kertoo myös kokeneensa tarvetta vaihtaa työpaikkaa asiakasväkivallan vuoksi. Väkivaltatilanteisiin varautuminen, sovitut käytännöt ja uhkatilanteiden käsittely työyhteisöissä vähensi työntekijöiden kokemaa stressiä ja pelkoa ja ennaltaehkäisi ajatuksia työpaikan vaihtamisesta. Kyselyssä ei kysytty minkälaista tukea tai jälkihoitoa työnantajat järjestivät asiakasväkivaltaa kokeneille tai esimerkiksi sitä, miten moni asiakasväkivaltatilanteista johti rikosilmoituksen tekoon. (Talentia 2016.)

Englannissa on tutkittu erityisesti lastensuojelussa työskentelevien kokemuksia asiakasväkivallasta. Tutkimuksen 590 vastaajasta yli 60 prosenttia oli sosiaalityöntekijöitä. Puolet vastaajista oli saanut useita uhkauksia kuluneen puolen vuoden aikana ja sosiaalityöntekijät kertoivat kohtaavansa vihamielisiä, pelottavia ja uhkaavia asiakkaita vähintään kerran viikossa. (Littlechild ym. 2016, 1-12.)

Jyväskylän yliopistolta tutkijatohtori Tuija Virkki on tehnyt tutkimusta (2008) sairaanhoitajien ja sosiaalityöntekijöiden asenteista työväkivaltaa kohtaan. Virkki on kiinnostunut tutkimuksessaan erityisesti siitä, miksi alalla työväkivaltaa kohtaan suhtaudutaan väheksyvästi ja minkälainen merkitys on luottamuksella ja ammatin habituksella ilmiöön. Tuija Virkin mukaan on todennäköistä, että työntekijät sosiaali- ja terveydenhuollon alalla joutuvat asiakasväkivallan kohteeksi. Moniin muihin aloihin verraten tapauksia on enemmän sosiaali- ja terveydenhuollon alalla. Väkivallan riskiä tutkimuksen mukaan aloilla vähätellään eikä siihen suhtauduta vakavasti. Osittain tästä kertoo se, että tapauksista raportoidaan vähäisesti. Tämän pohjalta ongelma alalla saattaa olla paljon luultua suurempi. Tutkimusten mukaan merkityksellistä on työpaikan kulttuuri ja johdon suhtautuminen ongelmaan. (Virkki 2008; 247, 249.)

Virkin tutkimuksen mukaan asiakasväkivallan ajatellaan kuuluvan osaksi työtä tai syyllistä saatetaan etsiä työntekijästä. Raportoinnin laiminlyöntiin saattaa vaikuttaa se, että työntekijä pelkää työnantajan tai työkavereiden reaktioita tai että työntekijän ammatillista osaamista kyseenalaistetaan tilanteen seurauksena. Häpeä, syyllisyys ja tilanteen torjuminen ovat myös usein syynä siihen, ettei tilanteista raportoida. Virkki yhdistää tutkimuksessa aliraportoinnin liittyvän usein työpaikan kulttuuriin tai työntekijöiden asenteisiin. Virkki viittaa artikkelissaan aiempaan tutkimukseen, jonka mukaan työväkivalta on emotionaalisesti herkkä aihe ja saa työntekijät epämukavuusalueelleen. Tämä osaltaan voi hankaloittaa myös aiheen tutkimista. Suurin osa Virkin tutkimukseen osallistuneista kertoivat kokeneensa työväkivaltaa, kuten huutamista, haukkumista, sanallista uhkailua, seksuaalista häirintää, työntämistä, raapimista, tarttumista, potkimista, lyömistä, esineiden heittelyä, aseellista uhkailua ja jopa satuttamista. (2008, 250 - 251.)

Haastatteluissa ilmeni, että työntekijän luottamus ihmisiin oli sekä työn tekemisen edellytys, että osa habitusta, tärkeänä koettu osa työntekijän olemusta. Tutkimuksessa selvisi, että työntekijät kokivat merkityksellisenä väkivaltatilanteiden ehkäisyssä sen, että työntekijällä oli taito luoda luottamusta asiakkaan, työntekijän ja organisaation välillä. Työntekijät kokivat olevansa hyviä luomaan tätä luottamusta. Tämän kuitenkin todettiin olevan yksi merkittävä tekijä siinä, että väkivallan riskiä vähäteltiin, jopa erittäin vaarallisissakin tilanteissa. (Virkki 2018, 254.)

Asiakasväkivalta laukaisee työntekijässä usein itsesyytösten kehän, jossa häpeä, syyllisyys ja epäily omasta ammatillisuudesta ovat keskiössä. Väkivaltaa saatetaan tällöin selittää työntekijän syyksi tai selittää asiakkaan kurjalla elämäntilanteella, eikä sitä tunnisteta varsinaiseksi väkivallaksi. (Virkki 2008, 257.) Häpeä ja syyllisyys saattaa olla myös syy, minkä vuoksi asiakasväkivalta jää usein raportoimatta ja käsittelemättä. Asiakasväkivallan kohdistuessa yksityisminään tai –elämään tai läheisiin se koetaan tuomittavana, mutta joissain määrin asiakasväkivallan ajatellaan kuuluvan osaksi sosiaalityötä. (Manninen 2018, 41.)

### 2.3 Asiakasväkivallan seuraukset sosiaalityöntekijälle

Asiakasväkivallan seurauksia sosiaalityöntekijälle on tutkittu niin ulkomaisissa kuin kotimaisissakin tutkimuksissa. Seurauksilla on todettu olevan suora yhteys sosiaalityöntekijöiden toistuviin poissaoloihin tai työmoraalin laskuun. Väkivallan kokemukset asiakkaan taholta tuovat sosiaalityöntekijöille ylimääräistä stressiä jo muutoinkin vaativassa työssä. Vaikutukset ovat aina yksilöllisiä ja erilaisia psyykkisiä ja fyysisiä, sosiaalityöntekijöiden tunne-elämään ja käyttäytymiseen vaikuttavia seurauksia. Joskus vaikutukset voivat olla myös fyysisiä, jos väkivallasta on seurannut sosiaalityöntekijälle fyysinen vamma tai sosiaalityöntekijän omaisuutta on rikottu. Suomessa ja Englannissa toteutetun tutkimuksen mukaan asiakasväkivaltaa kokeneet sosiaalityöntekijät raportoivat kohonneesta ahdistuksesta, shokista, masennuksesta ja fyysisestä kivusta. Lisäksi he kokivat vihan tunteita asiakasta kohtaan ja heidän kykynsä suojella lasta laski. Tyypillisiä asiakasväkivallan seurauksia työntekijälle ovat erilaiset nöyryytyksen tuntemukset, ammatillinen epävarmuus ja itsetunto-ongelmat, mielialan vaihtelut ja emotionaalinen uupumus sekä erilaiset vihan, pelon ja ahdistuksen tunteet. Tutkimuksissa oli tutkittu myös asiakasväkivallan pitkäaikaisia vaikutuksia ja vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden yksityiselämään. Sosiaalityöntekijät kuvasivat, että väkivallan vaikutukset levisivät työpaikalta myös siviilielämään. Sosiaalityöntekijät kuvasivat ajan kuluessa kärsineensä mm. painajaisista ja psykosomaattisista oireista, kuten päänsärystä ja

vatsakivuista. Lisäksi he kärsivät sosiaalisen elämän kaventumisesta ja arkuudesta. Väkivalta sosiaalialalla – hankkeen loppuraportin mukaan vastaajista 40 – 60 prosenttia kokivat vihantunteita asiakasta kohtaan, ahdistusta, pelkoa ja unettomuutta sekä työhaluttomuutta. Joka viides vastaaja koki psykosomaattisia oireita ja itseluottamuksen laskua, kuten häpeän, itseinhon ja syyllisyyden tunteita. Sosiaalialalla työskentelevät raportoivat myös seuraavista seurauksista: epämääräinen uhan tunne (ei tiedä mitä on vastassa tai mitä pitäisi pelätä), itkuisuus, masennusta, painajaisia, arkuutta, turvattomuutta, epävarmuutta, pettymystä johtoon ja pettymystä asiakasta kohtaan. (Robson 2014, 933; Enosh ym.2012, 1125 – 1135; Antikainen-Juntunen 2007, 91.)

Marjo Oinonen on lisensiaatintutkimuksessaan (2016) tutkinut lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia vainosta. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että väkivalta vaikuttaa sosiaalityöntekijöihin monin tavoin toimintakykyä lamauttaen ja vaikuttaen uhrin mielenterveyteen. Oinosen mukaan asiakasväkivallan seuraukset voivat ulottua myös uhrin lähipiiriin. Luokittelun kautta Oinonen löysi neljä kategoriaa vainon seurauksista sosiaalityöntekijöille; 1) psyykkiset ja emotionaaliset muutokset 2) fyysiset, toiminnalliset, aikaan ja talouteen liittyvät muutokset 3) identiteetin muutokset 4) tiedostamisen muutokset sekä oppiminen tilanteesta. Psyykkisiä ja emotionaalisia muutoksia olivat muun muassa epäoikeudenmukaisuuden kokemukset, traumaperäinen stressireaktio, pelko omasta ja perheen puolesta, varuillaan olo, vainoharhaisuus, tunne seuratuksi tulemisesta, yksin jäämisen kokemus työpaikalla. Fyysisiä ja toiminnallisia, aikaan ja talouteen liittyviä muutoksia olivat ruokahaluttomuus, muutokset arjen käytännöissä (ovien lukitsemisen varmistaminen), oman lapsen tilanteen turvaaminen (kuljettaminen kouluun, kasvuympäristön aikuisten tiedottaminen ja toimintaohjeiden antaminen), epämiellyttävät tilanteet julkisilla paikoilla, ajankäyttö tilanteen selvittelyyn, taloudelliset menetykset, esimiehen tuen muuttuminen epäasialliseksi kohteluksi, kokemukset työnantajan harjoittamasta kostotoimenpiteestä. Sosiaalityöntekijöiden identiteetin muutoksilla tarkoitetaan muutosta työntekijästä uhriksi, työntekijän perheenjäsenen roolin muutoksia kumppanin tai äidin suojelijoiksi. Oinosen tutkimukseen osallistuneet raportoivat myös muutoksia omassa tiedostamisessa ja oppimisessa. Sosiaalityöntekijät raportoivat ymmärryksensä lisääntyneen sen suhteen, että vainon kohteeksi joutumisen riski liittyy lastensuojelun työhön ja ymmärrys ilmiöstä sekä toimintamahdollisuuksista lisääntyi, myös työturvallisuusasioiden pohtiminen korostui. (Oinonen 2016. 78-79, 88-89.)

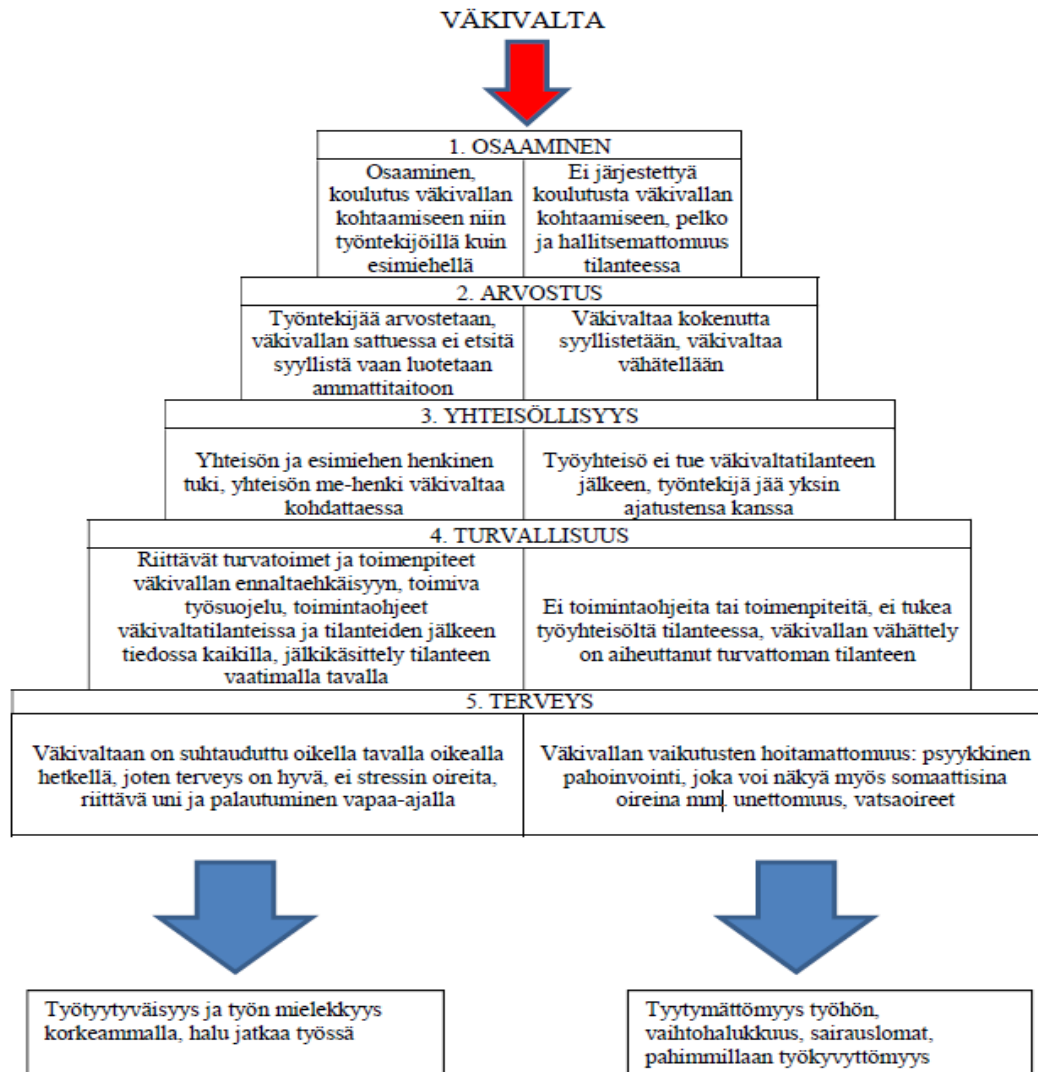
Asiakasväkivallan ilmiö on myös innostanut pro gradu – tutkielman tekijöitä. Muiden muassa Maaret Manninen on pro-gradu tutkimuksessaan (2018) tutkinut asiakasväkivaltaa lastensuojelun sosiaalityössä ja haastatellut aineistossaan yhteensä kymmenen sosiaalityöntekijää. Aineiston pohjalta saa käsityksen, että lastensuojelun tehtävissä asiakasväkivalta on yleistä ja sille altistuminen on toistuvaa. Tutkimuksen haastateltavista kaikki olivat kokeneet henkistä väkivaltaa ja fyysisellä väkivallalla uhkailua, lisäksi noin neljäosalla oli kokemusta myös fyysisestä väkivallasta. Kolmella kymmenestä sosiaalityöntekijästä oli kokemusta lyömisestä, tönimisestä ja kiinni tarttumisesta. Yhtä sosiaalityöntekijää oli kuristettu. Suurin osa sosiaalityöntekijöistä oli kokenut pelkoa omassa kodissaan ja joutunut pohtimaan muun muassa omien lastensa turvallisuutta. Mannisen haastattelemat sosiaalityöntekijät nimesivät tilanteissa heränneitä tunteita, joita olivat yllättyneisyys, hämillisyys, turhautuminen, ahdistus, pelko, ärtymys, viha, häpeä, yksinäisyys, avuttomuus, epäonnistuminen, epävarmuus ja hallinnan menettäminen. Tutkimuksessa sosiaalityöntekijät nostivat esille sen, että asiakasväkivalta jo kertaluontoisena vaikuttaa omaan työhyvinvointiin. Muutokset omassa hyvinvoinnissa kehon tasolla oli myös laitettu merkille. Päivittäisen adrenaliinin eriytyminen haastavissa asiakastilanteissa ja puutteelliset mahdollisuudet purkaa kuormittavia tilanteita koettiin työhyvinvointia alentaviksi tekijöiksi. Väkivaltatilanteiden vähättelyyn saattaa ajautua huomaamatta ja kuormitus kehossa koettiin hankalana havaita. (Manninen 2018, 32 – 35, 41 - 43.)

## 2.4 Tuki asiakasväkivallan jälkeen ja rikosprosessin aikana

Asiakasväkivalta on työntekijää kohtaan tehty rikos, jossa työntekijän perusoikeuksia koskemattomuuteen, hyvinvointiin ja turvallisuuteen on rikottu. Työturvallisuutta uhkaaviin tilanteisiin on työpaikoilla puututtava ja työntekijälle on järjestettävä henkistä, ammatillista ja lainsäädännöllistä tukea. Se vaatii toimia organisaation sisällä väkivallan kohteeksi joutuneen työn järjestelyissä sekä aktiivisia toimia avun löytämiseksi organisaation ulkoa, mikäli niitä ei ole löydettävissä organisaation sisäلتä. Organisaatioiden on otettava aktiivinen

rooli siinä, että työntekijät raportoivat asiakasväkivallan tilanteista eikä väkivaltaa vähätellä. Asiakasväkivallan tilanteissa on välttämätöntä puuttua siihen monitoimijaisesti yhteistyössä organisaation, työterveyshuollon sekä lainsäädännön asiantuntijoiden ja palvelujärjestelmän kesken. Asiakasväkivallan seurauksista koituvat kustannukset tulisi olla työnantajan kustannettavia kuluja ja työnantaja tulisi velvoittaa myös oikeusavun järjestämiseen tarvittaessa. Tutkimusten mukaan ammattilaisille suunnattu tuki asiakasväkivallan tilanteissa aina ensivaiheesta rikosprosessin loppuun on puutteellista ja työntekijät kokevat jäävänsä yksin tilanteissa. Väkivallan uhreille tyypillistä on yrittää selviytyä tilanteessa mahdollisimman pitkälle yksin, teon vähättely ja selittäminen. Kokemuksesta puhuminen ja ilmoittaminen ovat keskeisiä väkivallan kohteen selviytymiselle. Sosiaalisen tuen niin organisaation taholta kuin väkivallan kohteen lähipiirin taholta niin ikään edistää selviytymistä. Organisaatioilmoituksen ja rikosilmoituksen sekä tätä kautta tekijän saattaminen vastuuseen on väkivallan kohteeksi joutuneen selviytymisen kannalta tärkeää. Rikosilmoituksen tilanteesta voi tehdä myös työnantaja. Vastaavasti asiakasväkivallasta vaikeneminen, teon vähättely ja sivuuttaminen organisaation taholta toimivat esteenä väkivallan kokijan toipumiselle. Mikäli työnantaja ei tue työntekijäänsä tai anna merkitystä tämän kokemukselle, heikentää se väkivallan kokijan selviytymistä. Tilanteessa, jossa työntekijän toimintakyky on valmiiksi jo heikentynyt, odotetaan aktiivista roolia oman tilanteensa selvittämiseksi ja edesauttamiseksi. (Virkki 2007; Oinonen 2017, 140-147; Talentia – lehti 2019 (7), 14-17.)

Asiakasväkivallan jälkikäsitteystä ja sosiaalityöntekijöille järjestetystä tuesta tapahtuman jälkeen ja rikosprosessin aikana ei ole juurikaan löydettävissä aiempaa tutkimusta. Yleisemmällä tasolla väkivallan uhrien auttamisjärjestelmää ja kokemuksia on tutkittu enemmän. Salla Manninen on pro gradu – tutkielmassaan (2017) tutkinut asiakasväkivallan jälkikäsitteystä sosiaalialalla sekä jälkikäsitteilyn yhteyttä työntekijän työhyvinvointiin. Tutkielman aineisto koostuu verkkokyselyaineistosta, johon vastauksia kertyi yhteensä 704 kappaletta. Manninen on kehittänyt Abraham Maslow'n ja Päivi Rauramon työhyvinvoinnin portaat – mallin pohjalta oman mallin kuvaamaan asiakasväkivallan jälkikäsitteilyn eri vaiheita.



Kuva 1. Asiakasväkivallan jälkikäsitteily malli. (Manninen S. 2017, 93 – 96.)

Mannisen (2017) mukaan asiakasväkivallan kokemukset sosiaalialalla ovat yleisiä. Verkkokyselyaineiston vastaajista jopa 70 % olivat kokeneet asiakasväkivaltaa. Mannisen mukaan asiakasväkivallan jälkikäsitteilyyn järjestymiseen vaikuttivat työpaikoilla mm. väkivallan vakavuus ja siitä syntyneet seuraukset, väkivallan raportointi tai raporttoimattomuus, väkivaltaan turtuminen ja sen normalisointi tai vähättely, työaikaressurssit (ei ehditä käsitellä). Työntekijän kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin kannalta merkityksellisenä näyttäytyi työyhteisöltä saatava tuki vaikean tilanteen jälkeen. Akuutin tilanteen purussa hyödyllisimpänä koettiin mahdollisuus purkaa tilannetta yhdessä työkavereiden kanssa. Tällä oli myös konkreettiset seuraukset mm. stressitason laskussa. Esimiehen ja organisaation tuki koettiin merkityksellisenä siitä näkökulmasta, että työntekijä



sai osakseen arvostusta ja ymmärrystä. Esimiehen ja organisaation tuki ei kuitenkaan akuutin tilanteen kannalta näyttäytynyt niin konkreettisena kuin se tuki, mitä työkaverit pystyivät akuutissa tilanteessa tarjoamaan. Jälkikäsitteilyn tavoista ammatillinen jälkipuinti, työnohjaus ja virallinen kokous työyhteisön kesken lisäsivät työn mielekkyyttä ja työtyytyväisyyttä. Aineistosta nousi esille myös se, että työnohjausta pidettiin hyödyllisimpänä, mutta vähiten käytettynä jälkikäsitteilyn muotona. Kolmasosa vastaajista kuitenkin koki, ettei saanut riittävästi tukea väkivaltatilanteen jälkeen. Tutkimuksen mukaan jälkikäsitteilyn keinot ovat hyvin työyksikkökohtaisia eivätkä kosketa koko työalaa. Merkityksellisessä roolissa on kokonaisvaltaisemmin työyksikössä sisäistetyt asenteet ja työympäristön vaikutukset asiakasväkivallan kohtaamiseen ja käsitteilyyn. Esimiehen ja organisaation rooli asiakasväkivallan suhtautumisessa on merkittävässä roolissa. Mannisen mukaan aineistosta nousi esille kysymys; miksi jälkikäsitteilyn keinot eivät ole tehokkaita. Tutkimuksen mukaan työntekijöiden odotukset eivät toteutuneet jälkikäsitteilykeinojen tehokkuutta arvioitaessa. (2017, 84 – 89, 97 – 98.)

Yleisellä tasolla ja kansainvälisestikin väkivaltarikosten uhrien kokemuksia ja tyytyväisyyttä on tutkittu jo useamman vuosikymmenen ajan. Kansainvälisesti tutkimukset eivät ole verrattavissa kuin joiltain osin rikosoikeudellisten prosessien eroavaisuuksien vuoksi. Huomioitavaa on myös, että yksittäisten ihmisten odotukset oikeusjärjestelmän toimivuudesta ovat hyvin vaihtelevat. Merkitystä prosessissa saa se, miten rikoksen uhreja on kohdeltu rikosprosessin aikana. Suomessa väkivallan uhrien kokemuksia rikosprosessissa on tutkittu vasta vähän. Suomalaisissa tutkimuksissa tyytymättömyyttä rikosprosessia kohtaan ovat lisänneet puutteellinen tiedonsaanti, riittämätön avun saanti, ohjauksen ja neuvonnan puute, odotustilojen ongelmat käräjäoikeuksissa ja oikeudenkäynnin vaikeaselkoisuus. Tyytymättömyyttä prosessia kohtaan on tuonut myös heikot mahdollisuudet vaikuttaa prosessin kulkuun ja se, ettei uhrilla ole ollut oikeutta käyttää avustajaa oikeudenkäynnissä. Parisuhdeväkivallan ja seksuaalisen väkivallan uhrien kokemuksia kartoittavassa tutkimuksessa tuli esille, että rikosilmoituksen tekoa mietitään pitkään ja rikosilmoitus jätetään tekemättä noin 40 prosentin osalta. Poliisille ilmoitetuista lähisuhdeväkivallan tai seksuaalisen väkivallan teoista kirjattiin rikosilmoitukseksi noin puolet. Vastaajien määrä kokonaisuudessaan 202 henkilöä. Tukihenkilön tai avustajan läsnäolo rikosprosessissa koettiin tärkeänä ja se lisäsi rikoksen uhrin tyytyväisyyttä rikosprosessia kohtaan. (Kainulainen ym. 2014, 13-17; Honkatukia 105 - 110.)

### 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkielmani sosiaalityöntekijöiden kokemasta asiakasväkivallasta ja siihen liittyvästä rikosprosessista sekä organisaation tarjoamasta tuesta on luonteeltaan laadullinen tutkimus ja tutkimusprosessini mukailee fenomenologis – hermeneuttista tutkimusperinnettä. Tässä luvussa esittelen tutkimustehtävän ja kerron tutkimuksen toteuttamisen eri vaiheista, aineiston keruusta ja analyysin sekä raportoinnin vaiheista. Omana lukunaan käsitelen myös tutkimuksen teon eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyviä asioita.

#### 3.1. Tutkimustehtävä

Tutkimustehtäväni kohdistuu sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin käsiteltävästä aiheesta. Tavoitteenani on lisätä tietoa sosiaalityöntekijöiden työstä ja haasteista, joita sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään. Haluan olla vaikuttamassa työn kehittämiseen siinä suhteessa, että sosiaalityöntekijöiden kokema asiakasväkivalta tunnistetaan ja yksilöt sekä organisaatiot saavat välineitä ilmiön kohtaamiseen ja sen ennalta ehkäisemiseen. Tutkimustehtävääni ohjaa seuraavat tutkimuskysymykset, joihin pyrin osalta antamaan vastauksia tuloksia ja pohdintaa käsittelevässä osiossa.

Tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Mitä sosiaalityöntekijät kertovat kokemastaan asiakasväkivallasta ja rikosprosessista
- 2) Minkälaista tukea organisaatiot tarjoavat sosiaalityöntekijöille prosessin aikana

### 3.2 Laadullinen tutkimus ja fenomenologis – hermeneuttinen tutkimusperinne

Laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta luonnehditaan pehmeäksi, ymmärtäväksi ihmistutkimukseksi. Laadullisen tutkimuksen tulokset syntyvät tutkijan päättämästä tutkimusasetelmasta käsin ja on tärkeä tuoda esille, minkälainen tutkijan käsitys ilmiöstä on ja minkälaisesta viitekehystä tutkittavaa ilmiötä tarkastellaan. Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on, että tutkimusasetelma ja tutkijan tekemät valinnat tarkentuvat pitkin tutkimusprosessia. Merkityksellistä on se, että tutkija tuo avoimesti omaa ajatteluaan pohjustavan tutkimusprosessin näkyväksi. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan kokonaisuuden on oltava kuitenkin harkittu ja perusteltavissa. Tämän tutkimuksen keskeinen tavoite on ymmärtää asiakasväkivaltaa kokeneita sosiaalityöntekijöitä ja haastattelu toimii hyvin laadullisen tutkimuksen aineiston keruun menetelmänä. Tutkimusprosessissa tavoitteena ja haasteena on ymmärtää tutkittavaa ja toisaalta myös tuottaa jotain sellaista, jonka voi toinenkin ymmärtää. (Tuomi ym. 2018, 20, 23, 76-77.)

Lähestymistapani tutkimuksen tekoon on fenomenologis - hermeneuttinen. Tutkimuskohteena tutkimuksessani on inhimillinen ja eletty kokemus ja sen merkitys kokijalleen. Tutkijalla on oma merkityksensä fenomenologis – hermeneuttisessa tutkimuksessa, tutkijan on tärkeää tunnistaa omat uskomukset ja ennakkokäsitykset sekä tuottaa ne avoimesti julki. Merkityksellistä tässä tutkimuksessa on, että tutkittavilla on omakohtaisia kokemuksia tutkittavasta aiheesta eikä tutkittavan kokemusten luotettavuutta ole tarpeen kyseenalaistaa. Tutkittavilla on mahdollisuus kertoa vapaasti kokemuksistaan. Tutkimuksen kohteena on tutkittavan kokemus, joka rakentuu yksilölliselle maailmasuhteelle. Ihmisyksilö on juuriltaan yhteisöllinen ja merkitysten lähde niissä yhteisöissä, joissa meidät on kasvatettu. Fenomenologis – hermeneuttisessa tutkimusperinteessä keskiössä on tuoda näkyväksi ja tiedetyksi sitä, minkä tottumus on häivyttänyt tai mikä on koettu, mutta mitä ei tietoisesti ole vielä ajateltu. Ajattelen, että tieto on uusiutuvaa ja syntyy aina vanhan tiedon pohjalle. Uudenlaista ymmärrystä edeltää esiymmärrys. (Tuomi ym. 2018, 30 – 35.)

Tutkimusta kehystävän viitekehysten muodostaminen on tärkeä vaihe tutkimuksen tekoa. Viitekehys muodostuu tutkimuksen keskeisistä käsitteistä, tutkittavaa ilmiötä koskevasta

aiemmasta tiedosta ja tutkimuksen tekoa ohjaavista metodologisista valinnoista (Tuomi ym. 2018, 18 – 19). Tutkimukseni viitekehys rakentuu väkivaltaa ja erityisesti asiakas- ja työväkivaltaa koskevasta aiemmasta tutkimuksesta.

### 3.3 Aineistonkeruu – haastatteluprosessi vaiheittain

Tässä kappaleessa käyn läpi aineiston keruun vaiheita ja haastattelua aineiston keruun menetelmänä. Tuntui, että aika aineiston keruun osalta loppui kesken, vaikka venyitin jo alkuperäisestä suunnitelmasta aineistonkeruun aikaa muutamasta kuukaudesta koko kevään ja alkukesän mittaiseksi kevään kuluessa ilmenneen virustartunnan vuoksi. Enempää en sitä voinut venyttää, koska tutkimustyön valmistumisen aikataulu alkoi käydä tiukaksi. Päätin aineistonkeruun viiteen haastatteluun. Onnekseni haastateltavat olivat hyvin valmistautuneita ja kertoivat laajasti ja avoimesti kokemuksistaan. Aineiston määrä yllätti itsenikin, sitä syntyi viidestä haastattelusta mielestäni riittävästi, jotta pystyin rajaamaan aineiston keruun päätökseensä.

Haastattelin tutkimustani varten yhteensä viisi sosiaalityöntekijää. Tuomen ja Sarajärven (2018, 73-74, 97-99) mukaan laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on, että aineiston määrän riittävyttä on vaikea määritellä eikä se opinnäytetöissä ole keskeistä. Heidän mukaan sopiva haastattelujen määrä opinnäytetyössä voisi olla 6-8 haastattelua. Aineiston kokoon vaikuttaa myös käytössä olevat resurssit, kuten aika ja raha.

Tässä tutkimuksessa aloitimme aineistonkeruun yhteistyössä toisen opiskelijan kanssa tammikuussa 2020. Aineistonkeruun aloittaminen viivästyi suunnitellusta marraskuusta 2019 tammikuuhun 2020, koska yliopiston toisessa graduryhmässä löytyi opiskelija, joka sattumalta teki oman pro gradu –tutkielmaansa samasta aiheesta. Ohjaajamme professori Marjo Kuronen toivoi, että käymme yhteisesti vielä läpi tutkimussuunnitelmamme, jotta päällekkäisyyksiltä vältyttäisiin.

Lisäksi ohjaajamme toiveesta toteutimme aineistonkeruun yhdessä, sattumalta meillä molemmilla oli tarkoituksena lähestyä yhteisöpalvelu Facebookin Sosiaalityön uraverkoston jäseniä aineiston keräämiseksi. Ryhmässä jäsenyyden ehtona on sosiaalityöntekijän pätevyys tai yliopistossa sosiaalityön opinnoissa opiskeluoikeuden omaavat henkilöt. Ryhmässä on noin 3280 jäsentä. Julkaisimme yhdessä tekemämme osallistumispyynnön Facebookin Sosiaalityön uraverkosto – ryhmässä tammikuussa. Uusimme julkaisun uudelleen kahden viikon kuluttua ja tästä edelleen kuukauden kuluttua. Lisäksi tein vielä oman julkaisun oman tutkimuksen osalta toukokuussa 2020. Edellytin haastateltavilta sosiaalityöntekijöiltä omakohtaista kokemusta rikosprosessiin johtaneesta asiakasväkivallasta. Alkuperäinen suunnitelmani oli rajata kohderyhmä vielä erityisesti lastensuojelun tehtävissä tapahtuneisiin asiakasväkivallan kokemuksiin, mutta päädyin poistamaan tämän rajauksen. Epätoivo meinasi iskeä, koska haastateltavia ei meinannut löytyä. Tein lisäksi tutkimuslupahakemuksen yhteen kuntaan ja tutkimuslupa myönnettiin minulle nopeasti. Hain haastateltavia samansisältöisellä osallistumispyynnöllä kuin aiemminkin. Tämä kysely ei tuottanut yhtään haastateltavaa tutkimukseeni. Loppujen lopuksi uraverkoston kautta lopulta löytyi 4 haastateltavaa ja lisäksi yksi haastateltava työkaverini vinkistä. Kaikki haastateltavat olivat sosiaalityöntekijän tehtävissä työskenteleviä ja heillä oli vuosien kokemus työstä. Yhdenkään haastateltavan kohdalla minun ei tarvinnut epäillä haastateltavan osallistumisen edellytyksiä haastatteluun ja kaikki haastateltavista sitoutuivat prosessiin heti ensimmäisestä yhteydenotosta alkaen. Pettymys siitä, ettei haastateltavia löytynyt enempää oli suuri, mutta aikataulullisista syistä se oli hyväksyttävä. En voinut olla miettimättä vallitsevan Covid 19 – virustartuntavaaran vaikutusta aineiston keruuseen.

Laadullisen tutkimuksen keskeisiä aineistonkeruun tapoja ovat muun muassa haastattelut. Tutkimuksen teossa haastattelu on osa tiedon tuottamisen prosessia ja siitä syntyvän tiedon merkityksestä on esitetty liuta erilaisia näkemyksiä. Haastattelussa syntyvän tiedon nähdään heijastelevan todellisuutta tai todellisuus joidenkin mukaan voi syntyä haastattelutilanteessa. Alasuutarin jaottelun fakta- ja näytenäkökulman mukaan aineisto heijastelee todellisuutta ja näytenäkökulman mukaan on osa sitä todellisuutta mitä tutkitaan. Tutkijana ajattelen itse suhtautuvani tähän tutkimukseen niin, että tekemistäni haastatteluista syntyvä tieto on osa sitä todellisuutta mitä tutkitaan ja tämä tutkielma osaltaan lisää tietoa tutkittavasta aiheesta aineistonsa kautta. (Tiittula ym. 2005, 10-11.)

Aineistonkeruun tapana haastattelu on tuntunut kiehtovalta ja se on jotain sellaista, missä haluan henkilökohtaisesti kehittyä. Haastattelujen teosta sain hieman kokemusta jo kandidaatin tutkielmaa työstäessä, jolloin matkasin ympäri suomea haastattelemassa rikossovittelun työntekijöitä heidän työkäytännöistään. Huomasin myös nyt kehittyneeni haastattelukäytännöissä paremmaksi rajaamisen suhteen, pidin paremmin huolta siitä, että keskustelu soljuu ennalta asettamieni teemojen mukaisissa aiheissa enkä vaivaantunut hiljaisista hetkistä niin kuin ennen, annoin tilaa haastateltavalle. Hyvärinen ym. (2017, 11-18) mukaan haastattelustrategian lukitsemisen sijaan on tärkeämpää perustella omat metodiset valinnat.

Haastattelutilanne on tärkeä suunnitella hyvin etukäteen. Itselleni merkityksellistä on luoda luontevan keskustelun omainen ja luotettava haastattelutilanne, joka helpottaa vaikean asian avaamista ja siitä keskustelemista. Haastateltavat olivat hyvin valmiita avaamaan omaa kokemustaan aiheesta. Merkityksellistä haastattelun onnistumiseksi oli se, että olin miettinyt etukäteen haastattelun teemoja, joihin haastateltavilla oli mahdollisuus tutustua etukäteen. Osa haastateltavista toi esille, että tapahtumista oli kulunut aikaa ja kaikkia yksityiskohtia oli vaikea muistaa. Haastatteluun valmistautuminen auttoi tässä ja osa oli etsinyt prosessiin liittyviä asiakirjojakin oman muistin tueksi. Haastattelu on armollinen myös haastattelijalle, se antaa mahdollisuuden korjata epäonnistumisia tai väärinkäsityksiä. Kaikkien haastateltavien kanssa kävimme tilanteen lopuksi myös keskustelun siitä, miltä haastateltavasta tuntui palata vaikeiden kokemusten äärelle. Palaute haastattelutilanteista oli rohkaisevaa ja haastattelutilanteissa koin, että tilanteen hallinta pysyi hyvänä. Ennakolta hieman pelkäsin sitä, miten haastateltavat kokevat palata näiden kokemusten äärelle ja miten itse pystyn heitä tilanteessa riittävästi tukemaan. Kaikki kuitenkin sujui kokemukseni ja palautteen perusteella hyvin. (Tuomi ym. 2018, 63-65.)

Haastattelumenetelmänä käytin avointa haastattelua (open-ended interview), joka ei sido liiaksi haastattelun kulkua. Avoin haastattelu kuuluu haastattelumenetelmien joukossa strukturoimattomien haastattelujen joukkoon, jossa haastattelun rakenne muodostuu haastateltavan ehdoilla ja muistuttaa tavanomaista kahden ihmisen välistä keskustelua. Avoimessa haastattelussa kuitenkin ennalta mietitty tutkimustehtävä viitoittaa haastattelun

kulkua. Tutkijan on soveliasta tehdä yllättäviä ja intuitiivisiakin lähestymisiä ja väliintuloja avoimessa haastattelussa. Mielestäni on kuitenkin otettava huomioon, ettei haastattelijan asettamien kysymysten muotoilun vaikutuksia voi ennalta määrittellä ja aloittelevan tutkijan on hyvä tämä itselleen tunnustaa. (Tiittula ym. 2005 11-12, Tuomi ym. 2018, 63-67.)

Metodina avoin haastattelu on ilmiökeskeinen, puolistrukturoitu, keskustelunomainen ja olemukseltaan luontevasti etenevä keskustelu aiheesta. Haastattelijan haasteeksi tulee pysyä ennalta suunnitellussa teemassa. Avoimessa haastattelussa ei keskustelun tarkkaa rakennetta suunnitella ennalta tietynlaiseksi, vaikkakin merkityksellistä on hyvä etukäteissuunnittelu ja haastattelijan etukäteen asettamat teemat. Haastattelussa tilaa on tarkoitus jättää erilaisille mahdollisuuksille kokemuksen kertomiseksi. Haastattelussa on kuitenkin tärkeää kiinnittää huomiota siihen, ettei aihe karkaa ennalta suunnitelluista teemoista. Haastattelijalle jää vapaus esittää spontaanisti tarkentavia kysymyksiä haastattelun edetessä. Haastattelu on kahden ihmisen välinen keskustelu, jossa molemmilla osallistujilla on merkityksensä.

Avoin haastattelu vaatii tutkijalta kokemusta ja harjaantuneisuutta haastattelu- ja vuorovaikutustilanteista sekä valmiutta reagoida ennalta arvaamattomiin tilanteisiin. Arkaluontoisista asioista keskusteltaessa on mahdollista, että haastateltava herkistyy tai innostuu kertomaan hyvinkin arkaluontoisista tai luottamuksellisista asioista. Haastatteliija on tilanteessa omalla persoonallaan. Haastatteluissa laitoin myös merkille, että opeteltavaa riittää tulevaisuuteenkin. Avoimelle haastattelulle ominaista on kysyä niin, että vastaajalle jää hyvin tilaa vastaukselle. Koin, että haastattelun kuluessa saatoin välillä esittää kysymyksiä liiankin tarkasti. Kiinnitin kuitenkin tähän huomiota ja pyrin sitä korjaamaan keskustelun lomassa. (Eskola ym. 2014, 86 – 94; Hyvärinen ym. 2017, luku 1; Tuomi ym. 2018; 88-90.)

Haastattelut toteutin helmikuussa, huhtikuussa, toukokuussa ja heinäkuussa 2020. Olen kevään kuluessa pohtinut syitä siihen, miksi haastateltavia ei ole löytynyt. Facebookin Uraverkoston lisäksi kysyin yhteistyön mahdollisuuksia toisesta facebookissa olevasta ryhmästä sekä Talentiasta. Lisäksi tein yhteen kuntaan tutkimuslupahakemuksen kautta pyynnön osallistua tutkimukseen, tätä kautta ei haastateltavia myöskään löytynyt. Haastateltavien löytämiseksi punnitsin myös vaihtoehtoa tehdä tutkimuslupahakemuksia

muutamisiin kuntiin. Halusin tässä kuitenkin edetä vapaammin ja varmistua myös tutkittavan vapaaehtoisuudesta osallistua haastatteluun. Koen ongelmallisena sen, ettei työntekijät välttämättä pysty puhumaan avoimesti organisaationsa toimintamalleista, mikäli tutkimukseen osallistumista pyytää oma työnantaja. Tällöin myös tutkittavien anonymiteetin suojaaminen voisi olla haastavampaa.

Ohjaajani varoitteli siitä, että haastateltavia voi olla vaikea löytyä. Lisäksi maailmanlaajuinen yllättävä kriisi ilmeni keväällä 2020, se toi omat pulmansa myös tutkielman tekoon. Maailman pysäyttänyt virustartunta Covid-19 nosti päätään helmimaaliskuussa maailmalla ja käytännössä sen vaikutukset näkyivät voimakkaimmillaan Suomessa maaliskuun lopusta aina toukokuun lopulle, rajoitusten jatkuessa myös kesä- ja heinäkuulle 2020. Tämä järkytti kaikkia ja ymmärrettävästi ei tälle aikavälille ollut mieltä julkaista osallistumispyyntöjä eikä haastateltavien kanssa ollut mahdollista toteuttaa haastatteluja kasvotusten. Kaikki seisahtui.

Kaikki haastattelut toteutettiin puhelimitse. Haastattelut tallensin hankkimallani Sony ICD-PX470 tallentimella. Haastattelujen tallentaminen sujui erinomaisesti laitteella. Luin laitteesta ennakkoon suosituksia ja sen ominaisuuksia kehuttiin sopivaksi juuri haastattelujen toteuttamiselle. Yhden haastateltavan kanssa kokeilimme videovälitteistä haastattelua, mutta yhteyden aiheuttamat ongelmat eivät tehneet siitä helppoa. Ääni pätki ja kulki viiveellä, mikä vaikeutti keskustelua niin, ettei se tuntunut sujuvalta. Totesimme haastattelun puhelimitse sujuvan parhaiten. Puhelimitse toteutettavalla haastattelulla on myös positiivisia puolia. Aikaa ja rahaa säästyi sekä haastateltavien että haastattelijan näkökulmasta. Haastatteluja varten ei tarvinnut matkustaa mihinkään eikä haastatteluun tarvinnut etsiä erikseen tilaa vaan molemmat osapuolet pystyivät toteuttamaan haastattelun itselleen sopivassa ajassa ja paikassa. Etukäteen olin huolissani haastattelupaikan sijainnista, jonka tulisi olla rauhallinen ja haastateltaville turvallinen ympäristö keskittyä tilanteeseen ilman häiriötekijöitä. Puhelimitse toteuttavan haastattelun etuja oli se, että jokainen pystyi valitsemaan itselleen käytännöllisen paikan haastattelun toteuttamiseksi. Haastateltavat osallistuivat haastatteluun työpaikallaan tai omassa kodissaan.



Varasin etukäteen haastatteluihin aikaa pulitoista tuntia. Varattu aika oli riittävä ja kaikki haastattelut olivat kestoltaan tunnista puoleentoista tuntiin. Aika tuntui sopivalta, eikä se olisi voinut olla vähempää tai oikeastaan enempääkään. Tutkimusongelman näkökulmasta oli tärkeää pohtia, minkälainen merkitys puhelimitse tehtävällä haastattelulla on aineiston näkökulmassa. Tutkimusongelmani näkökulmasta haastatteluaineiston analyysissä oli tarkoitus keskittyä asiasisältöihin, joten sanattomalla vuorovaikutuksella ei ollut analyysin osalta niin suurta merkitystä. Puhelimitse tehtävässä haastattelussa ei olisi mahdollista havainnoida esimerkiksi nyökkäyksiä, pään pudisteluja tai naurahteluja, mikäli se olisi tarpeen tutkittavan ongelman kannalta. (Ruusu vuori 2010, 427).

Haastateltavien löytämiseksi punnitsin myös vaihtoehtoa tehdä tutkimuslupahakemuksia muutamiin kuntiin. Lähtökohtaisesti halusin tässä kuitenkin edetä vapaammin ja varmistua myös tutkittavan vapaaehtoisuudesta osallistua haastatteluun. Koen ongelmallisena sen, ettei työntekijät välttämättä pysty puhumaan avoimesti organisaationsa toimintamalleista, mikäli tutkimukseen osallistumista pyytää oma työnantaja. Tutkimuksessa tarkastelun kohteena ovat kuitenkin myös organisaatioiden toimintamallit. Tällöin myös tutkittavien anonymiteetin suojaaminen voisi olla haastavampaa.

Kaikki viisi haastateltavaa olivat oikeaa kohderyhmää tekemälleni tutkimukselle. Merkityksellistä haastateltavien kannalta oli oma kiinnostus ja valmius kertoa kokemastaan sekä kokemus vakavasta asiakasväkivallasta. Vakavalla väkivallalla tarkoitan tässä tutkimuksessa sellaista henkistä tai fyysistä väkivaltaa, joka täyttää rikoslain mukaiset väkivaltarikoksen ja työväkivallan tunnusmerkit. Haastateltavilta edellytin myös sitä, että tapahtunut oli johtanut rikosilmoituksen tekoon ja rikosprosessiin. Haastattelutilanteet sujuivat mielestäni hyvin. Aiheen ollessa itsellenikin innostava ja mielenkiintoinen, oli todella opettavaista ja mielenkiintoista kuulla kokeneiden sosiaalityöntekijöiden ajatuksia aiheesta.

Olin onnekas, että haastateltavaksi löytyi kokeneita sosiaalityön ammattilaisia. Sattumaa oli se, pääsääntöisesti haastatteluissa käsitellyt väkivaltatilanteet olivat tapahtuneet lastensuojelun sosiaalityön tehtävissä. Tutkimustehtävän informoinnin ja erityisesti vapaaehtoisuuden varmistamiseksi pyysin haastatteluun osallistujia perehtymään etukäteen

tutkimustiedotteeseen sekä allekirjoittamaan suostumuslomakkeen. Näihin valmiit pohjat löytyivät Jyväskylän yliopistolta. Lähetin kaikille haastateltavilleni tutkimusinfon ja tiedotteen, haastattelussa läpi käytävät teemat sekä suostumuslomakkeen. Suostumuslomakkeen osalta syntyi vaikeuksia etänä operoidessa, haastateltavat eivät muistaneet sitä palauttaa sovitusti ja jouduin kyselemään vielä uudemman kerran niiden perään. Etänä lomakkeen täyttäminen vaati sen tulostamisen ja skannaamisen, minkä oletan tuntuneen haastateltavista työläältä.

### 3.4 Aineiston analyysi ja tulosten raportointi

Haastatteluaineiston ensimmäisiä käsittelyvaiheita on aineistojen litterointi äänitteeltä tekstiksi ja litterointi on jo itsessään oleellinen osa aineiston analyysiä (Nikander 2010, 432). Haastattelunauhasta olen litteroinut itse ja yhteensä tekstiä syntyi 67 sivua fontilla Arial 11, 1 rivivälillä. Käytännössä yhden haastattelunauhan litterointiin kului yksi työpäivä, eli noin kahdeksan tuntia.

Työstämisen tarkkuus litteroinnissa määräytyy metodisten valintojen perusteella. Silloin kun tutkittavan aiheen perusteella keskitytään haastattelussa esiin tuleviin asiasisältöihin, litteroinnin tarkkuudeksi riittää haastattelijan ja haastateltavan puheenvuorojen sanatarkka litterointi. Taukojen, äännähtelyjen, naurahduksien tai vastaavien litteroinnilla ei asiasisältöihin keskittyvässä haastattelussa ole niinkään merkitystä. Haastattelijan puheenvuorojen litterointi on tärkeää, jotta voidaan palata esimerkiksi kysymyksen muotoiluun. (Ruusuvuori 2020, 424 – 428.)

Litteroinnissa on tärkeää ottaa huomioon, että tämä vaihe on jo osa tekstien tulkintaa. Oman aineistoni kohdalla litteroidut tekstit ovat ensisijainen analyysin kohteena oleva aineisto, koska nauhoitteet ovat pitkiä ja kokonaisuus hyvin laaja. Litteroinnissa huonoja puolia on se, että aina jää jotain huomiotta. Virheiden mahdollisuutta voi vähentää valmistelemalla prosessi huolellisesti. Valmistelin litterointia kuuntelemalla äänitteet kertaalleen ennen

litterointia, nauhurin ansiosta oli äänitteiden kuuntelu helppoa ja oli helppo palata äänitteellä taaksepäin tarvittaessa. Litterointia tehdessä tein jo tulkintoja siitä, mikä on olennaista tutkittavan aiheen osalta. Litteroinnin osalta kuitenkin tein sen ratkaisun, että litteroin pääasiassa kaiken keskustelun. Tähän varmasti vaikutti myös se, että litteroitavia haastatteluja oli vain se viisi. Toisaalta olin koin epävarmuutta siitä, mitä aineistosta etsin, vaikka tutkimuskysymykset olivat etukäteen valmiit. Ajattelin, jos sieltä löytyisi jotain vielä mielenkiintoisempaa ja teksteihin sukeltaminen on itselle mielenkiintoista. Tämä on kuitenkin aloittelevan tutkijan yksi suurimpia pullonkauloja, joista sisällönanalyysiä käsittelevissä teoksissakin varoitellaan (Tuomi ym.2018, 78). Tämän ymmärtäen halusin ottaa prosessista oppimisen kannalta kaiken mahdollisen hyödyn. Valinnallani halusin myös kunnioittaa haastateltavia ja heidän kertomaansa, kirjasin kaiken sellaisenaan kuin he ovat sen sanallisesti ilmaisseet. Litteroimatta jätin sellaiset keskustelut, jotka olisi tullut poistaa tekstistä anonymiteetin suojaamiseksi. Aineiston osalta äänitteet tuhoataan tarpeettomana. Aineistojen säilyttämisen osalta selvitin yliopiston mahdollisuuksia aineiston säilyttämisestä. Yliopistolla ei ole tähän mahdollisuutta. Aineiston säilyttäminen lisäisi tutkimuksen luotettavuutta ja läpinäkyvyyttä ja aineiston äärelle on mahdollista tarvittaessa palata. Sen osalta tein ratkaisun, että säilytän aineistoa itselläni. Olen kiinnittänyt huomiota siihen, ettei litteroiduissa teksteissä ole haastateltavan tunnistetietoja. Nimeä, paikkakuntaa, työnantajaa koskevat tiedot on litteroiduista teksteistä poistettu. (Ruusuvuori 2020, 424 - 428; Nikander 2010, 433 – 434, 438.)

Aineiston analyysin olen tehnyt aineistolähtöistä sisällönanalyysiä hyödyntäen ja analyysin pääluokista olen muodostanut tulososiossa käsiteltävät kokonaisuudet. Sisällönanalyysiä kuvataan laadullisen tutkimuksen perustyökaluna ja hyvänä vaihtoehtona silloin, kun tutkimuksen teosta ei vielä ole kertynyt kokemusta. Laadullisessa tutkimuksessa analyysi syntyy aineiston ja teoreettisen viitekehyksen vuoropuhelusta ja tutkijan on tärkeää suunnitella etukäteen muun muassa aineiston analyysin tapa. Aineistosta on analyysin kautta mahdollista löytää uusia ilmiöitä tai uutta tietoa jo entuudestaan tutuista ilmiöistä. Yhtä kaikki tarkoituksena on ymmärryksen lisääntyminen käsiteltävästä ilmiöstä. Johtopäätösten jäljille pääsee järjestelemällä aineisto ymmärrettävään muotoon, joka on tutkijan keskeinen tehtävä analyysia toteutettaessa. (Silvasti 2014, 37; Tuomi ym. 2018, 76-85, 103.)

Pohdin aineistolähtöisen ja teoriaohjaavan sisällönanalyysin eroja. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissa aikaisempi tieto ohjaa analyysia, mutta prosessissa edetään aluksi aineistolähtöisen analyysin ehdoilla (Tuomi ym. 2018, 98). Omassa tutkimuksessani täydennän tulosten raportointia ja johtopäätöksiä tuomalla siihen otteita aikaisemmasta ilmiötä koskevasta tutkimuksesta. Tavoitteena ei ole testata aiempaa tietoa vaan yrittää tuoda esille uusia tapoja ajatella asiaa ja vahvistaa jo aiemmin tiedettyä. Tämän avulla pyrin vahvistamaan tekemiäni tulkintoja aineistosta. (Tuomi ym. 2018, 78 – 94.)

Sisällönanalyysi sopii erilaisten aineistojen analyysimenetelmäksi, myös täysin strukturoimattoman aineiston analyysiin. Aineistoa tiivistetään ja aineistosta etsitään toistoja ja yleistyksiä. Sisällönanalyysille on tyypillistä, että aineistoa jäsentelemällä etsitään aineistosta vastauksia tutkimuskysymyksiin. Aineiston analyysissä olen edennyt aineiston pelkistämisestä teemoitteluun ja edelleen luokitteluun etsimällä tekstistä toistuvuuksia, joita sitten yhdistelemällä on syntynyt laajempia kokonaisuuksia tulosten raportoinnin tueksi. Näiden työvaiheiden kautta on ollut mahdollista löytää analysoitavasta tekstistä se, mikä on olennaista tämän tutkimuksen osalta. Sisällön analyysin johdattelemana olen järjestellyt aineistoni johtopäätösten tekoa varten. (Silvasti 2014, 41-45; Tuomi ym. 2018, 87.)

Tuomi ja Sarajärvi (2018) esittelee teoksessaan tutkija Timo Laineen rungon laadullisen tutkimuksen analyysin toteuttamiselle. Rungon mukaan ensin on päätettävä, mikä aineistossa nousee kiinnostavimmaksi ja tehdä vahva päätös sen osalta, miten ilmiön rajaa. Yksi tutkijan harha-askeleista voi olla se, ettei rajaa aihetta riittävän tarkasti ja analyysi jää pinnalliseksi. Järjestelyn apuna käytetään koodaamista, jonka tutkija voi tehdä itselleen mielekkäällä tavalla. Koodaamisessa kuitenkin ydinajatuksena on se, että aineiston osaan on helppo palata jälkikäteen. Lopuksi aineisto teemoitellaan tai ryhmitellään aihepiireittäin ja etsitään yleistettävyyksiä.

Aloitin aineiston analyysin pelkistämällä (Tuomi ym. 2018, 92) eli järjestelemällä tekstit sen mukaan, mistä löytäisin vastauksia asettamiini tutkimuskysymyksiin. Asetetut tutkimuskysymykset johdattelivat tätä vaihetta hyvin. Pyrin karsimaan aineistosta kaiken epäolennaisen pois. Etsin aineistosta vastauksia siihen, mitä haastateltavat kertoivat kokemastaan asiakasväkivallasta ja rikosprosessista. Toiseksi etsin tietoa siitä, mitä

haastateltavat kertoivat organisaation tarjoamasta tuesta tapahtuman ja rikosprosessin kuluessa. Merkitsin aineiston osat erilaisin värikoodein Microsoft Wordin korostusvärejä käyttäen. Hajoittamalla ja uudelleen järjestelemällä aineistosta muodostui uudenlaisia kokonaisuuksia. Aineistoa järjestellessä löysin muitakin kokonaisuuksia aineistosta, niiden sivuun jättäminen oli vaikeaa. Tein myös sellaisen huomion, että saatoin yrittää hypätä pelkistämisen vaiheesta pidemmälle. Johtopäätösten vaihetta piti odottaa sinnikkäästi. (Tuomi ym. 2018, 104-107.)

Toisessa vaiheessa keskityin aineiston ryhmittelyyn ja kävin läpi koko aineistosta erottelemani väreittäin jaetut aineiston osat. Jouduin tässä kohtaa palaamaan vielä kokonaisen aineiston äärelle, kun huomasin joitain tärkeitä kohtia puuttuvan. Ensimmäisessä vaiheessa otin työn alle sen mitä sosiaalityöntekijät kertoivat kokemastaan asiakasväkivallasta. Jatkoin aineiston luokittelua edelleen sosiaalityöntekijöiden kuvauksiin väkivallasta, väkivallan määrästä sosiaalityössä, väkivallan syyt sosiaalityöntekijöiden kertomana ja seuraukset sosiaalityöntekijälle.

Toisessa vaiheessa otin työn alle osion sosiaalityöntekijöiden kertomuksista rikosprosessista, kolmannessa vaiheessa organisaation tuesta. Etsin aineistosta yhteneväisiä teemoja, joita kokoan tarkemmin tulososiossa. Esimerkkinä nostan tähän yksinäisyyden teeman, jonka lopuksi vielä kokosin omaksi kokonaisuudeksi. Haastateltavien yksinäisyyden kokemukset värittivät koko prosessia väkivallan teosta aina kärjääioikeuden käsittelyyn asti. Yksinäisyyden teema nousi esille myös käsiteltäessä työn teon tapoja, kuten yksintyöskentelyä. Yksinäisyyden osalta tarkastelin kokemusta myös sen ilmenemisen kontekstissa ja kokosin yhteen sellaiset tilanteet, joissa haastateltavat kokivat jääneensä yksin vaille tukea. Tämän kokonaisuuden johtopäätöksenä totesin, että sosiaalityöntekijät kokevat yksinäisyyttä työyhteisössä ja rikosprosessissa asiakasväkivallan tapahtuman jälkeen. (Tuomi ym. 2018, 87-92.)

Tulosten raportoinnin edellytyksenä on, että asetettuihin tutkimuskysymyksiin on löydetty vastauksia. Tulosten raportoinnissa on erilaisia tapoja ja itselle sopiva tapa löytyi niin, että olen tulosten esittelyn lomassa nostanut tarkasteltavaksi samalla aiempaa tutkimusta. Suorien aineistositaattien käytöstä on myös erilaisia näkemyksiä. Toisaalta se elävöittäisi

tekstiä ja antaisi viitteitä tutkijan tulkinnan tavoista. Toisaalta sen nähdään aiheuttavan myös ongelmia raportin ulkoasulle, kun tieteellisen tekstin sisälle sijoitetaan myös ihmisten arkipuhetta. On myös kritisoitu suorien aineistositaattien pyrkivän vain todistelemaan aineiston olemassaoloa. Tässä tutkimuksessa olen päättänyt olla käyttämättä suoria aineistositaatteja liittyen haastateltavien anonymiteetin suojaamiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 136)

### 3.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Keskeinen osa tutkimuksen tekoa on kuljettaa mukana tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyvää pohdintaa läpi tutkimusprosessin. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että on tutkittu sitä mitä on alun perin suunniteltu ja tutkimus on toistettavissa. Tutkijan aseman miettiminen on tärkeää tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta. Olen pohtinut matkan varrella sitä, mikä minua motivoi tämän aiheen tutkimiseen ja miksi se on tärkeää. Tärkeää on myös pohtia sitä, minkälaisen kehyksen kautta itse tarkastelen ilmiötä. Ajattelen, että tutkimusasetelmaani uusittaessa ja jonkun toisen tutkimana tutkimustulokset olisivat hyvin samankaltaiset. Ajatustani tästä vahvistaa myös se, että tutkimustulokseni ovat samansuuntaisia aihetta käsittelevän aiemman tutkimuksen kanssa. Kautta opiskelujen ja tutkimuksen kirjallisuuden on tullut selväksi se, että pro gradu – tutkielmalla ei tavoiteta tieteellisesti merkittävää tietoa ja ajattelenkin oman työni olevan pienen pieni pintaraapaisu aiheeseen. Aihe on kuitenkin erittäin merkittävä ja vallitsevaan sosiaalityön toimintaa kriittisesti tarkastelevan keskustelun rinnalle tarvitaan aitoa keskustelua myös sosiaalityöntekijöiden jaksamisesta ja tukemisesta vaativassa työssä.

Lisäksi on otettava huomioon, että tutkimuksen kohteena on oman ammattikuntani edustajat ja saan itse pian pätevyyden toimia sosiaalityöntekijän virkavastuulla. Oman taustan ja kokemuksen vaikutusta tutkimuksen tekoon ei voi vähätellä. Vuosien kokemus työskentelystä sosiaalialalla on tuonut näkökulmaa kentän tilanteeseen asiakasväkivallan ilmenemisen osalta. Se mitä olen ajatellut aiheesta aiemmin, sai vahvistusta tutkimusprosessin aikana, mutta koen näkökulmani laajentuneen. Pidän erittäin tärkeänä,

että sosiaalityöntekijöiden työolosuhteissa työntekijöiden turvallisuus on pystyttävä takaamaan ja tietoa kentän tilanteesta tarvitaan enemmän. Tutkimustani tehdessä olen tutkijana pyrkinyt olettamaan mahdollisimman vähän. Tutkimusotteessani se on näkynyt varmistamisen varmistamisena. Olen pyrkinyt tietoa etsiessäni menemään syvemmälle ja haastatteluissa pyrin esittämään tarkentavia kysymyksiä ymmärtääkseni paremmin. (Tuomi ym. 2018, 118 – 125.)

Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että olen itse kerännyt tutkimani aineiston avoimen haastattelumenetelmän keinoin. Aloittelevana tutkijana kannan huolta siitä, miten haastattelijana olen onnistunut. Erilaisista haastatteluista minulle on kuitenkin vuosien varrella kertynyt kokemusta ja koen, että hyvien vuorovaikutustaitojen avulla haastattelutilanteesta on ollut mahdollista luoda luottamuksellinen ja avoin. Avoin haastattelumenetelmä takaa haastateltavalle mahdollisuuden kertoa tutkittavasta aiheesta vapaasti. Haastattelijana minulla ei ollut etukäteen mietittyjä haastattelukysymyksiä valmiina. Haastateltavilla oli mahdollisuus tutustua haastattelua ohjaaviin etukäteen suunniteltuihin teemoihin. Tämän tärkeyden oikeastaan ymmärsin vasta haastattelujen kuluessa. Moni haastateltavissa kertoi, että etukätesteemat auttoivat tapahtumien muistelussa ja toivat mieleen sellaisiakin asioita prosessista, jotka olivat painuneet jo unohduksiin. Haastateltavien etsinnässä määrittelin etsimieni henkilöiden osallistumisen kriteerit aika tarkaksi. Haastateltavakseni otin kaikki ilmoittautuneet henkilöt, eikä ketään suljettu haastattelun ulkopuolelle. Haastateltavien osalta täytyy todeta, että tämän tutkimuksen ulkopuolelle jäävät todennäköisesti ne, jotka vaikenivat aiheesta ja kenen on vaikea kertoa kokemastaan tuntemattomalle. Sosiaalityöntekijät antavat myös kokemalleen erilaisia merkityksiä ja aiemman tutkimuksen mukaan osa ei anna tapahtumalle väkivallan tai rikoksen merkitystä. Haastateltavien löytäminen oli tutkimukseni keskeinen ongelma, johon vaikuttivat itsestä riippumattomat asiat kevään 2020 kuluessa. Minulla ei kuitenkaan ollut mahdoton kiire aikataulun puitteissa, joten annoin tutkimukselle mielestäni riittävästi aikaa. Tärkeä osa tutkimuksen laadun arviointia on tarkastella sen eettisiä lähtökohtia. (Tuomi ym. 2018 2018, 121 – 124, 111; Laitinen ym. 2007; 318)

Tutkimuksen etiikka ja tutkijan moraalit ovat tärkeitä tarkastelun kohteita tutkimuksen teossa. Luokittelen tutkimukseni kuuluvan sensitiivisen haastattelututkimuksen piiriin.

Yhtäältä tutkimukseni käsittelee arkaluontoista aihetta ja väkivalta aiheena on kulttuurisesti vaiettu ja torjuttu aihe. Sensitiivisessä haastattelututkimuksessa on tärkeä ottaa huomioon sen haasteiden erityispiirteet. On mahdollista, että minkä tahansa tutkimuksen edetessä eteen saattaa tulla eettisiä ongelmia. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 109) esittelevät teoksessaan Haaparannan ja Niiniluodon muodostamia tieteen etiikan tärkeitä peruskysymyksiä. Minkälaista on hyvä tutkimus ja onko tiedonjano hyväksyttävää kaikissa asioissa. Mitä tutkitaan ja miten aihe on valittu. Minkälaisia keinoja tutkija saa käyttää tiedon hankkimiseksi ja ovat tutkimustulokset eettisesti hyväksyttäviä tai pyrkivätkö vahingoittamaan. Tutkijan on tärkeä noudattaa tutkimuksen teossa hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti rehellisyyttä ja yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta kautta linjan sekä tutkimusprosessin eri vaiheineen on oltava läpinäkyvää. (Tuomi ym. 111 – 112; Laitinen 2007, 316.)

Aiheen sensitiivisyyden vuoksi on otettava huomioon, että käsittelemme haastatteluissa tapahtumia, jotka ovat kokijalleen vaikeita. Kokonaisuudessaan ihmisarvon kunnioittaminen tutkimuksen teon eri vaiheissa on tärkeää. Ihmisarvoa kunnioittamalla pyrin turvaamaan ja kunnioittamaan tutkimukseen osallistuvien yksityisyyttä, vahingoittumattomuutta ja itsemääräämisoikeutta. Tutkimuksen kohteena ovat ihmisten henkilökohtaiset kokemukset työssä kohtaamastaan väkivallasta. Siksi on tärkeää pohtia, minkälaisia vaikutuksia tutkimuksella on tutkittavaan. Tutkijana pidin tärkeänä tarkastella myös sitä, etten aiheuta tutkimuksellani haastateltavilleni vahinkoa.

Tutkimukseen osallistumisen tulee olla täysin vapaaehtoista. Tätä varmistin pyytämällä osallistujia toimittamaan minulle allekirjoitettuna suostumuslomakkeen. Pyysin tutkittavia perehtymään etukäteen tutkimuskäytäntöjä kuvaavaan tiedotteeseen, jonka sisällön kävin läpi jokaisen haastattelun aluksi. Tutkimukseen osallistuville on tärkeää kertoa tutkimuksen aiheesta ja käytännöistä sekä miten kerättyä aineistoa aiotaan käyttää ja käsitellä tutkimuksen edetessä. Kerättyjä aineistoja, tässä tutkimuksessa nauhoitteita ja litteroituja tekstejä, säilytetään luottamuksellisesti. Tutkijan tulee varmistua siitä, että tutkittavilla on mahdollisuus keskeyttää ja kieltäytyä tutkimuksen teosta missä vaiheessa tahansa. Tutkimuksen sensitiivisen aiheen vuoksi on myös ennalta ehkäistävä mahdollisia henkisiä haittoja, joita tutkimukseen osallistuminen voisi laukaista. Tunteiden kokemista tai henkistä



rasitusta voi esiintyä normaalin arkielämän sallimissa rajoissa ja joskus niiltä ei voi välttyä. On kuitenkin tärkeää, että tutkittava itse säätelee osallistumisensa syvyyttä. Tutkijana koin, että on mahdotonta etukäteen varautua siihen, mitä tällaisen kokemuksen avaaminen haastateltavassa aiheuttaa. Keskustelimme tästäkin haastateltavien kanssa etukäteen. Ongelmallisissa tilanteissa on myös tutkijalla mahdollisuus keskeyttää haastattelutilanne. Esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, kun haastattelija arvioi, ettei haastateltava ole emotionaalisesti ja psyykkisesti tasapainossa osallistumaan haastatteluun. Tutkittavien osalta olen pitänyt tärkeänä, että vastuullani on toteuttaa tutkimus niin, ettei haastateltavat ole tunnistettavissa tekstistä. Tutkimuksessa saadut tiedot käsitellään luottamuksellisesti ja osallistujien anonymiteettiä suojataan. Tutkimuksen raportoinnissa kiinnitän erityistä huomiota haastateltavien tunnistettavuuden peittämiseen ja pyrin tarpeen mukaan anonymisoimaan tekstiä siltä osin, kuin se on tarpeen. Huomioitavaa on, että aineisto sisältää kolmentasoista luottamuksellista tietoa aiheesta; 1) tietoa, jonka voi välittää anonymisti lukijalle 2) tietoa, jonka haastateltava kertoo, mutta ei halua sitä jaettavan muille ja 3) tietoa, jota tutkija ei voi raportoida sen yksityiskohtaisuuden tai henkilökohtaisuuden vuoksi. Olen tehnyt myös tietoisin valinnan sen suhteen, etten käytä raportoinnissani suoria lainauksia haastateltavien kertomasta. Mielestäni se lisää haastateltavien anonymiteettiä. Samalla olen huolissani siitä, laskeeko se tutkimukseni luottavuutta. (Kuula 2011, 60 – 61, 200, 237; Tuomi ym. 2018, 117-118; Laitinen ym. 2007, 318, 323.)

Tutkijan on tarpeen pohtia myös omaa kyvykkyyttään ja kyvyttömyyttään tutkimuksen teossa. Mitä sensitiivisempi aihe on, sitä enemmän on tutkijankin syytä varautua oman itsensä tutkiskeluun. Omien arvojen, käsitysten, mielipiteiden ja uskomusten syvempää tarkastelua ja auki pohtimista. Oma toimintaa tulisi tarkastella myös kriittisessä valossa, eikä painottaa vain onnistumisen kokemuksia. Oma kokemus sosiaalityössä toi varmuutta kohdata haastateltavat tämän aiheen äärellä. Epävarmuutta koin henkilökohtaisesti siitä, että haastateltavat kokisivat minun taitoni haastattelijana jotenkin vajavaisina. Tutkijana pyrin luomaan haastateltaville käsityksen siitä, kuka olen ja minkälainen kosketuspohja itselle on aiheeseen. Koin sen voimavarana, että haastateltavien kanssa oli mahdollisuus jutella myös sosiaalityön arjen kokemuksista. En kokenut, että se oli haitannut aiheen käsittelyä vaan pikemminkin teki haastateltavan ja haastattelijan suhteen läheisemmäksi. Koin, että olin haastattelutilanteissa koko persoonallani ja osaamisellani mukana. Haastattelutilanteista jokainen jännitti ja ajattelen, että nöyrä ei-tuomitseva asenne luo pohjan haastattelun

onnistumiselle. Omien tunteiden huomioiminen prosessissa oli tarpeen. Haastateltavien kertomat tarinat tuottivat erilaisia tunteita minussa haastattelijana. Tutkijana minulla on lupa asettua tutkittavieni puolelle eikä minun tarvitse yrittää ymmärtää tässä tutkimuksessani väkivallan tekijöitä. Tällä haluan viestittää myös sitä, että haluan asettua ajamaan sosiaalityöntekijöiden työolosuhteiden kehittämistä vastaamaan tämän ajan haasteisiin sosiaalityössä. (Laitinen ym. 2007, 324 – 325)

## 4 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esittelen analyysini tulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset. Keskeisiä tutkimustuloksia käsittelen vielä lisäksi luvussa viisi. Tuloksia esitellessä pyrin esittelemään vastauksia asettamiini tutkimuskysymyksiin siitä, mitä sosiaalityöntekijät kertovat asiakasväkivallasta ja rikosprosessista sekä organisaatiolta saamastaan tuesta prosessin aikana. Kirjoittaessani tuloksia nostan rinnalle huomioita aihetta käsittelevästä aiemmasta tutkimuksesta. Viidennessä luvussa tiivistän johtopäätöksiä tutkimuksen keskeisiksi tuloksiksi.

Haastattelin tutkimustani varten yhteensä viisi sosiaalityöntekijää. Vastaajista neljä olivat naisia ja yksi mies. Keskiarvoltaan vastaajien ikä on 46 vuotta. Vastaajista neljä työskentelivät haastatteluhetkellä sosiaalityöntekijän tehtävissä ja yksi vastaajista oli eläkkeellä, mutta keikkaili edelleen sosiaalityöntekijän sijaisuuksissa. He kaikki edustivat eri organisaatioita ja sijoittuivat maantieteellisesti Etelä-Suomen alueelle. Vastaajien yhteenlasketun työkokemuksen määrä sosiaalityöstä on 101 vuotta. Sosiaalityöntekijät kertoivat työskennelleensä vuosien varrella erilaisissa tehtävissä, kuten lastensuojelun eri tehtävissä, sosiaali- ja kriisipäivystystyössä, ikäihmisten sosiaalityössä ja sosiaalihuoltolain mukaisissa sosiaalityöntekijän tehtävissä. Kaikki vastaajista olivat työskennelleet julkisen sektorin sosiaalityön asiakastyössä ja lisäksi muutamalla vastaajista oli kokemusta myös esimiestehtävistä. Tutkimukseen osallistumisen kriteerinä oli, että sosiaalityöntekijällä on omakohtaista kokemusta vakavasta asiakasväkivallasta, joka on johtanut rikosilmoituksen tekoon ja rikosprosessiin.

## 4.1 Asiakasväkivalta ja sen syyt sosiaalityöntekijöiden kokemana

Aiemman tutkimuksen, niin kotimaisen kuin ulkomaisenkin tutkimuksen, mukaan asiakasväkivallan kokemukset sosiaalityössä ovat yleisiä. Kansallisen rikosuhritutkimuksen (2012) mukaan eniten fyysistä väkivaltaa ja sen uhkaa koetaan sosiaali- ja terveystalouden palveluissa. Jopa joka 6. on joutunut väkivallan tai sen uhan kohteeksi. (STM 2014, 29.) Sosiaalityöntekijät joutuvat kohtaamaan työssään monenlaista erilaista asiakasväkivaltaa. Äärimmillään väkivalta voi olla systemaattista ja pitkään jatkuvaa henkistä väkivaltaa tai vakava fyysisen väkivallan teko. Riski on koholla erityisesti tehtävissä, joissa tehdään ihmisten itsemääräämisoikeuteen kohdistuvia päätöksiä. (MacDonald ym. 2001; Rantaeskola ym. 2015; Antikainen – Juntunen 2007; Krug ym. 2002; Oinonen 2016; Littlechild 2016.) Omassa tutkimuksessani pyysin sosiaalityöntekijöitä kertomaan vapaasti asiakasväkivallan kokemuksistaan. Tutkimukseen osallistumisen kriteerin ollessa henkilökohtainen asiakasväkivallan kokemus, ei lähtökohtaisesti tutkittu asiakasväkivallan ilmenemisen määrää. Kaikilla viidellä haastattelemani sosiaalityöntekijällä oli useita asiakasväkivallan kokemuksia. Nämä työtehtävän aikana tai sosiaalityöntekijänä tehdyn työn seurauksena koetut asiakasväkivallan kokemukset sijoittuivat ajallisesti 90-luvun alusta aina viime vuosiin. Kaikki haastateltavani toivat esille, että sosiaalityössä kohdataan paljon asiakasväkivaltaa, mikä ei johda rikosilmoituksen tekoon. Neljä sosiaalityöntekijöistä toi esille, että tunnepitoisissa tilanteissa hetken mielijohteesta tehdyt uhkaukset ja ”läheltä piti” – tilanteet ovat tavallisia sosiaalityössä. Kaikki viisi haastateltavaani kertoivat kokeneensa myös sellaista vakavaa asiakasväkivaltaa, joka on johtanut myös rikosilmoituksen tekoon.

Keskustelimme myös karkeammalla tasolla sosiaalityöntekijöiden kokemuksista asiakasväkivallan ilmenemisestä sosiaalityöntekijöiden työssä. Neljä viidestä haastateltavasta nosti esille sen, että epäilee asiakasväkivaltaa ilmenevän luultua enemmän, koska sosiaalityöntekijöillä on varsin korkea kynnyksensä tehdä ilmoituksia tapahtumista. Myös aiemman tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät ovat huolissaan asiakasväkivallasta ja pitävät sitä erityisenä riskinä omassa työssään (MacDonald 2005). Kolme neljästä sosiaalityöntekijästä nosti esille sen, että sosiaalityössä asiakasväkivaltaan turtuu ja epänormaalista tulee normaalia. Kolme sosiaalityöntekijää esitti huolensa siitä, ettei kokemuksista uskalleta puhua. Kaksi haastateltavista olivat huolissaan siitä, että

riittämättömillä toimilla väistämätön on edessä ja jotain vakavaa voi sattua. Eräs sosiaalityöntekijöistä halusi muistuttaa menneestä, hän palasi haastattelussa pidemmälle oman uransa alkuun, kun 70-luvulla sosiaalityöntekijä tapettiin kotikäynnillä. Haastattelemani sosiaalityöntekijä oli tehnyt omaa harjoitteluaan uransa alussa samassa yksikössä.

Yleisellä tasolla ja aiemman tutkimuksen valossa tarkasteltuna väkivalta ja myös asiakasväkivalta on vaiettu ja aliraportoitu ilmiö (MacDonald 2001). Yksi haastateltavistani oli tehnyt useita rikosilmoituksia vuosien varrella ja osa kertoi, että kynnyksellä rikosilmoituksen tekoon on varsin korkea eikä ole tehnyt ilmoituksia kuin vakavimmista tapauksista. Sosiaalityöntekijät kertoivat työvuosiinsa mahtuneen muun muassa seuraavanlaisia tilanteita. Tilanteissa oli haukuttu, oli syljetty päälle, uhkailtu pahoinpitelyllä ja tappamisella, aseiden ottamisella neuvotteluun ja uhattu tulla kotiovelle, uhattu tappaa sosiaalityöntekijän lapset, lähetetty uhkausviestejä puhelimitse ja sähköpostitse ja sosiaalisessa mediassa, seurattu työntekijää työmatkalla kotiin, lähetetty väkivaltaisia kuvia, perustettu sosiaalisessa mediassa viharyhmiä, levitetty sosiaalityöntekijästä perättömiä asioita ja levitetty sosiaalityöntekijän kuvaa, tehty sosiaalityöntekijän lapsista perättömiä lastensuojeluilmoituksia ja yksi sosiaalityöntekijä oli piirretty ulkona pimeällä ja erään kerran asiakas uhkasi räjäyttää koko toimiston. Sosiaalityöntekijät kuvasivat tutkimuksessani pääasiassa erilaisia fyysisen ja henkisen väkivallan tekoja, jotka aikaisemmankin tutkimuksen valossa ovat yleisimpiä sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa. (Antikainen – Juntunen 2007; Rantaeskola ym. 2015; MacDonald 2001.)

Kolme viidestä sosiaalityöntekijästä kertoivat joutuneensa vakavan pitkään jatkuneen henkisen väkivallan kohteeksi ja kaksi sosiaalityöntekijää vakavan fyysisen väkivallan kohteeksi. Väkivallan tekijät kaikissa vakavissa rikosilmoitukseen johtaneissa väkivallan teoissa oli joko asiakkaan (lapsi on lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiakas) vanhempia tai muita läheisiä. Kolme sosiaalityöntekijää kertoivat joutuneensa asiakkaansa piinaamaksi useiden vuosien ajaksi. Heistä kaksi kuvasivat tekoa vainon kaltaiseksi rikokseksi ja yksi kuvasi joutuneensa maalittamisen kohteeksi.

Vakava pitkään jatkunut henkinen väkivalta sisälsi heidän kohdallaan monenlaisia erilaisia tekoja. Pääosin teot olivat vakavaa väkivallalla uhkailua kasvotusten tapaamisissa ja erilaisia viestimiä hyödyntäen. Teon vakavuudesta kertoo se, että tilanteissa sosiaalityöntekijöitä uhkailtiin vakavalla väkivallalla ja myös aseilla, väkivalta oli systemaattista ja vuosia jatkuvaa sekä se saattoi kohdistua myös sosiaalityöntekijöiden läheisiin. Sosiaalityöntekijät kokivat pelkoa tapahtumien seurauksena. Kahdesta sosiaalityöntekijästä kirjoitettiin julkisesti perättömiä väitteitä sosiaalisen median julkaisussa ja viharyhmässä asettaen heidät näin julkisesti vihan kohteiksi. Fyysisen väkivallan kohteeksi joutui kaksi sosiaalityöntekijää. Toinen pahoinpideltiin potkulla kylkeen, joka johti kylkiluiden murtumiseen. Toista sosiaalityöntekijää lyötiin takaraivoon yllättäen, jonka seurauksena sosiaalityöntekijä koki kipua ja kuumotusta pään alueella. Fyysisen väkivallan teot asiakasväkivallan muotona ovat toistaiseksi vielä harvinaisia, aiemman tutkimuksenkin valossa (MacDonald 2001).

Sosiaalityöntekijät olivat pohtineet osaltaan syytä väkivallalle ja kaikki heistä kertoivat väkivallan tekoa edeltäneen lastensuojelulain mukaisen päätöksen teon, jota lapsen läheiset eivät hyväksyneet. Päätökset, joita sosiaalityöntekijät olivat tehneet tai valmistelleet koskivat muun muassa kiireellisen sijoituksen päätöstä, huostaanoton valmistelua tai purkamista koskevaa päätös, vanhemman yhteydenpitoa rajoittavaa päätöstä tai lapsen sijaishuoltopaikan muutosta koskevaa päätöstä. Sosiaalityöntekijät ovat erityisessä riskissä joutua asiakasväkivallan kohteeksi (Rantaeskola ym. 2015; Kunta-alan työbarometri 2010.) Seuraavassa kappaleessa käsittelemme sosiaalityöntekijöiden kokemuksia rikosprosessista.

## 4.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset rikosprosessista

Yleisellä tasolla väkivaltarikoksista vain pieni osa tulee poliisin tietoon ja etenee rikosprosessissa käsiteltäväksi (mm. Kainulainen ym. 2014). Haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan sosiaalityöntekijöillä on varsin korkea kynnys

tehdä rikosilmoituksia asiakasväkivallan tilanteista. Rikosilmoituksen teosta on erilaisia käytäntöjä. Yhden haastateltavan kohdalla esimies teki rikosilmoituksen, yhden tilanteen kohdalla poliisi kirjasi tapahtumapaikalla rikosilmoituksen ja useimmissa tilanteissa sosiaalityöntekijä itse teki rikosilmoituksen joko paikan päällä, puhelimitse tai sähköisellä lomakkeella poliisin nettisivujen kautta. Eräässä tilanteessa oli väkivallan tekijä soittanut hätäkeskukseen ja kertonut tappavansa sosiaalityöntekijän. Sosiaalityöntekijä sai tästä itse tiedon vasta muutaman päivän kuluttua ja teki itse rikosilmoituksen poliisille.

Yksi haastateltavistani kertoi, ettei hänen tekemät rikosilmoitukset ole koskaan johtaneet tutkintaan. Hän kertoi, että kolmen kohdalla on tullut kirjeitse tai puhelimitse tieto, ettei ilmoitusta oteta käsiteltäväksi. Sosiaalityöntekijä koki myös tulleen painostetuksi poliisin taholta sen suhteen, että rikosilmoitus oli peruttava. Kolmessa tapauksessa, joissa väkivalta oli systemaattista ja useita eri henkisen väkivallan tekoja, sosiaalityöntekijät olivat teosta useita rikosilmoituksia. Yhden heistä kohdalla rikosilmoitukset eivät johtaneet rikosprosessiin, mutta kahden kohdalla tutkinta käynnistyi. Kahden sosiaalityöntekijän mukaan rikosilmoituksia piti tehdä useita ja näyttöä tapahtumista piti kerätä puolesta yli vuoteen, jotta rikosilmoituksen käsittely eteni. Näytön keräämisestä vastuu oli sosiaalityöntekijällä, mikä tarkoitti tiivistä yhteydenpitoa poliisiin ja tilannetietojen jatkuvaa päivytystä sekä tapahtumien ylös kirjaamista.

Neljän sosiaalityöntekijän mukaan rikosilmoituksen teosta poliisin ensimmäiseen yhteydenottoon kului vaihtelevasti aikaa muutamasta kuukaudesta jopa kahdeksaan kuukauteen. Yhden tilanteen kohdalla poliisi oli paikan päällä, kun fyysisen väkivallan teko kohdistui sosiaalityöntekijään. Tässä tapauksessa rikosilmoitus kirjattiin heti ja sosiaalityöntekijä kuulusteltiin puhelimitse jo seuraavana päivänä. Ainakin kolme sosiaalityöntekijöistä mainitsi, että poliisin tuki tilanteessa tuntui riittämättömältä tai tuli liian myöhään, koska väkivallan teot jatkuivat systemaattisesti pitkän aikaa. Kolme sosiaalityöntekijää kokivat keinottomuutta pysäyttääkseen väkivallan teot ja joutuivat elämään fyysisen väkivallan uhan alla pitkään. Kaksi sosiaalityöntekijöistä osallistuivat useampaan kuin yhteen kuulusteluun prosessin varrella, kahta sosiaalityöntekijää kuulusteltiin puhelimitse. Poliisin toiminta tilanteessa sai kuitenkin myös kiitosta. Tutkinnan käynnistyessä sosiaalityöntekijät kokivat, että saivat tukea ja neuvoja sekä asian käsittely

eteni lopulta eteenpäin. Yhtä sosiaalityöntekijää oli ohjattu hakemaan lähestymiskieltoa tekijälle, toisella hakemisella lähestymiskielto myönnettiin. Tekijä rikkoi lähestymiskieltoa toistuvasti. Sosiaalityöntekijä koki lähestymiskiellon hakemisen siltä osin merkityksellisenä, että se huomioitiin tekijälle annetussa tuomiossa.

Seuraavaksi etenen tulosten osalta sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin oikeudenkäynnistä. Neljän sosiaalityöntekijän kohdalla käsittely eteni käräjäoikeuden käsittelyyn ja tekijä sai tuomion tekemästään rikoksesta. Rikosnimikkeinä käsittelyissä olivat joko virkamiehen vastustaminen tai virkamiehen väkivaltainen vastustaminen. Yhdessä tapauksessa syyttäjä kovensi rikosnimikettä virkamiehen vastustamisesta virkamiehen väkivaltaiseen vastustamiseen. Kolme sosiaalityöntekijän kohdalla asia käsiteltiin paikan päällä käräjäoikeudessa ja yhden sosiaalityöntekijän kohdalla asia käsiteltiin kirjallisesti. Neljän sosiaalityöntekijän kohdalla poliisi tai syyttäjä tiedustelivat etukäteen sosiaalityöntekijän vahingonkorvausvaatimuksia tilanteessa.

Ajallisesti käräjäoikeuden käsittelyyn rikosilmoituksen teosta kului aikaa yhdessä tapauksessa kaksi kuukautta, yhdessä tapauksessa puolitoista vuotta ja yhdessä tapauksessa kaksi vuotta. Kolmessa tapauksessa sosiaalityöntekijät joutuivat menemään ilman avustajaa käräjäoikeuden käsittelyyn, yhdellä sosiaalityöntekijällä oli työkaverinsa tukena. Yhden sosiaalityöntekijän kohdalla käräjäoikeuden käsittelyjä oli useampi ja ensimmäistä lukuun ottamatta hänellä oli tukenaan työnantajan lakimies. Sosiaalityöntekijöiden kokemukset istunnosta olivat huonoja. Ainakin yksi sosiaalityöntekijöistä kertoi kokemuksen olevan pelottava ja hän olisi kaivannut tuekseen toisen ihmisen. Kaksi sosiaalityöntekijää muistelivat tilannetta vaikeana siitä syystä, koska uusi kohtaaminen tekijän kanssa mahdollistui käräjäoikeudessa. Yhdessä tapauksessa tekijä ja hänen avustaja lähestyivät sosiaalityöntekijää ennen istuntoa odottelutilassa, joka tuntui epäsovivalta tilanteeseen nähden. Toisessa tapauksessa tekijä jatkoi uhkailuaan käräjäoikeuden käsittelyssä huutamalla uhkauksia ja asiattomuuksia sosiaalityöntekijälle. Lisäksi toisessa tapauksessa istuntoa oli seuraamassa koululuokka alaikäisiä lapsia, jonka sosiaalityöntekijä koki epämiellyttävänä.



Yksi sosiaalityöntekijöistä toi esille sen, että ajan kuluessa tapahtumat osittain jo unohtuivat ja sosiaalityöntekijä tilasi esitutkintapöytäkirjat itselleen valmistautuakseen käräjäoikeuden käsittelyyn. Sosiaalityöntekijälle kuitenkin toimitettiin epähuomiossa vaillinaiset materiaalit eikä hän osannut tätä myöskään kyseenalaistaa. Yksi sosiaalityöntekijöistä toi esille, ettei osannut käsittelyssä riittävästi tuoda esille, mitä tapahtumista oli seurannut itselle. Kaikkien kolmen sosiaalityöntekijän kohdalla nousi esille se, että he olisivat tarvinneet avustajan tai tukihenkilön käräjäoikeuden käsittelyyn.

Neljä tekijöistä tuomittiin rikoksesta edellä mainituin nimikkein. Yhden kohdalla käräjäoikeus alensi tuomiota virkamiehen väkivaltaisesta vastustamisesta virkamiehen vastustamiseen. Ainakin yhden kohdalla maksettiin henkilökohtaista vahingonkorvausta. Kolmessa tapauksessa tekijät saivat eri pituisia vankeustuomioita. Yhdessä tapauksessa tekijä sai rangaistuksena ehdollista vankeutta ja kahdessa tapauksessa tekijä tuomittiin ehdottomaan vankeusrangaistukseen, toisessa näistä tuomio syntyi useampien rikoskokonaisuuksien yhteisvaikutuksesta.

Aiempaa tutkimusta sosiaalityöntekijöiden kokemuksista rikosprosessista oli vähäisesti löydettävissä. Laajemmin väkivaltaa kokeneiden kokemuksia käsitteleviä uhritutkimuksia oli löydettävissä (Kainulainen 2014; Honkatukia 2011). Tutkimuksista käy ilmi, että väkivallan kokijan kokemukset rikosprosessista ei monestikaan ole hyviä. Suomessa väkivallan kokijan asema on tutkimusten mukaan hyvä, mutta uhrien asemaa ja oikeuksien toteutumista on tutkittu vielä vähän. Uhrikyselyiden perusteella on todettu rikosprosessin olevan pahimmillaan väkivallan kokijalle hyvinkin raskas kokemus ja se voi huonontaa uhrin asemaa entisestään. Monet väkivallan kokijat ovat myös kokeneet heitä kohdeltavan välinpitämättömästi prosessissa. Tyytymättömyyttä aiheutti tiedon puute omista oikeuksista sekä tiedonsaanti prosessin etenemisestä. Erityisesti naisten kohdalla kokijat olisivat toivoneet, että kokija turvallisuudesta huolehdittaisiin paremmin. Pääsääntöisesti väkivallan uhreilla ei ollut prosessissa avustajaa tai tukihenkilöä, vaikka sen on todettu lisäävän uhrin tyytyväisyyttä rikosprosessia kohtaan. (Kainulainen 2014, 79 - 81; Honkatukia 2011.) Seuraavassa kappaleessa etenemme sosiaalityöntekijöiden kertomuksiin organisaation tuesta.

### 4.3 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset organisaation tarjoamasta tuesta

Tässä kappaleessa pyrin vastaamaan siihen, minkälaista tukea sosiaalityöntekijät ovat saaneet työnantajaorganisaatioilta asiakasväkivallan tilanteissa. Tieto sosiaalityöntekijöiden kokemuksista saamastaan tuesta asiakasväkivallan tilanteessa on tärkeää ja toimii pohjana palveluiden kehittämiseksi. Työturvallisuus koostuu eri toimijoiden yhteistyöstä, jossa olennainen osa on organisaation, työntekijöiden ja työterveyshuollon vuoropuhelusta. Kaikki haastateltavista työskentelivät haastattelu hetkellä eri organisaatioissa. Moni sosiaalityöntekijöistä oli vaihtanut työnantajaa tai yksikköä asiakasväkivallan kokemusten jälkeen, joten haastateltavilla oli näkemystä useiden kuntien tilanteesta. Sosiaalityöntekijöiden kertomusten perusteella voin todeta, että organisaatioilla on hyvin erilaisia käytäntöjä kohdata ja käsitellä sosiaalityöntekijöiden kokemaa asiakasväkivaltaa. Käytännöt voivat lisätä sosiaalityöntekijöiden haavoittuvuutta ja psyykkistä oireilua entisestään tai parhaimmillaan tukea sosiaalityöntekijän selviytymistä kuormittavasta tilanteesta. Työturvallisuuslaki asettaa työnantajalle velvollisuuksia huolehtia työntekijöidensä turvallisuudesta ja hyvinvoinnista sekä ennalta ehkäistä mahdollisia vaaratilanteita työpaikalla. (Rantaeskola 2015; 38 – 40; Honkatukia 2011 ,160).

Haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa esille nousee yhtäältä organisaation toiminnassa ilmenevää keinottomuutta ja haluttomuutta kohdata työkaverin tai alaisen kohtaamaa väkivaltaa. Haastateltavat kertoivat myös onnistumisen tarinoita siitä, minkälaisella tuella on ollut merkitystä. Epäonnistumisien kuvausten rinnalle nousi kertomukset sosiaalityöntekijöiden toiveista tilanteessa. Toiveet siitä, mitä organisaation tarjoaman tuen tulisi olla, jotta se tukisi työntekijän selviytymistä raskaassa tilanteessa. Näitä käsittelen tarkemmin tutkielmani pohdintaosuudessa.

Osa organisaation tarjoamaa tukea on olennaisesti myös työntekijälle kuuluvat työkykyä ja hyvinvointia ylläpitävät ja tukevat työterveyspalvelut. Kahden haastateltavan kertomuksissa nousi esille, että väkivaltatilanteessa oli mahdollista käyttää yksityisen terveydenhoidon

palveluita. Lisäksi monet työnantajat tarjoavat ryhmätyönohjausta. Edellä mainituista palveluista sosiaalityöntekijöillä on hyvin vaihtelevia kokemuksia.

Olennainen osa vaaratilanteiden ennalta ehkäisyä on riskien kartoittaminen ja toisaalta työntekijöitä velvoittaa vaaratilanteista raportoiminen. Vaaratilanteista raportoiminen on ehdoton edellytys sille, että työnantaja tietää työssä tapahtuneista vaaratilanteista. (Rantaeskola 2015, 38 – 40; MacDonald 2001.) Yhden haastateltavan kokemuksen mukaan yhdessä organisaatiossa oli laadittu toimintaohjeistus työssä koetun vaaratilanteen varalle. Neljä haastateltavista kertoi, ettei heillä ollut tietoa tällaisen ohjeistuksen olemassaolosta nykyisen tai aikaisempienkaan työnantajaorganisaatioiden osalta. Haastateltavien mukaan organisaatioissa on käytössä käytäntö, että työntekijä tekee vaaratilanneilmoituksen kohdatessaan sellaisen tilanteen. Kaikki viisi haastateltavaa olivat tehneet vaaratilanneilmoituksia ja yhden sosiaalityöntekijän kohdalla esimies oli tehnyt työntekijän puolesta ilmoituksen. Sosiaalityöntekijöillä ei kuitenkaan ollut tietoa siitä, mikä hyöty ilmoituksen tekemisestä on työntekijän kannalta. Yksi haastateltavista kertoi, että vaaratilanneilmoituksen jälkeen usein sähköposti, jossa todetaan, että asia on loppuun käsitelty. Sosiaalityöntekijä kertoi, ettei hänen näkökulmastaan vaaratilanneilmoituksesta ole seurannut mitään eikä tilannetta käytännön tasolla käsitellä millään tavalla.

Marjo Oinonen tutki väitöstutkimuksessaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia vainosta. Tuloksissa käsiteltiin myös heidän kokemuksiaan työpaikalla saadusta tuesta. Oinosen haastattelemat sosiaalityöntekijät kertoivat, että heidän kokemuksiaan oli vähätelty, sivuutettu tai niistä oli vaiettu kokonaan. Sosiaalityöntekijät nostivat esille myös, ettei esimiehillä ollut riittäviä keinoja kohdata heidän kokemaansa. (Oinonen 2016, 72 – 75.) Tässä tutkimuksessa kaikki viisi sosiaalityöntekijää kertoivat, etteivät saaneet riittävästi tukea työnantajan taholta tapahtuman jälkeen tai avun saaminen oli vaikeaa tai tuki tuli täysin väärään aikaan. Sosiaalityöntekijöiden odotukset avun saamisesta kohdistuivat eniten esimieheen. Neljä sosiaalityöntekijää kokivat, ettei odotukset esimiehen toiminnasta täyttyneet. Yhdessä tapauksessa sosiaalityöntekijä kertoi esimiehen lamaan tunteen täysin ja vetäytyneen keskustelusta, työpöydälle oli jonkin ajan kuluttua kuitenkin ilmaantunut kirjallinen toimintaohje. Yhden sosiaalityöntekijän kohdalla esimies otti alkuun aktiivista roolia, tilasi lääkäriajan ja lähti mukaan työterveyteen. Myöhemmin esimies oli kuitenkin

suuttunut sosiaalityöntekijän kokemuksen mukaan siitä, että sosiaalityöntekijä ei ollut kokenut tullessa kuulluksi psykologin vastaanotolla ja kertonut tästä esimiehelle. Kolme sosiaalityöntekijöistä kokivat, ettei esimiehellä ollut kykyä kohdata heidän vaikeaa tilannettaan. Sosiaalityöntekijät kertoivat, ettei esimiehillä ollut empatiataitoja tai halua asettaa työntekijän hyvinvointia etusijalle. Kolme sosiaalityöntekijöistä kertoi esimiehen jättäneen heidät aivan yksin ja vaille tukea tilanteessa. Kaksi sosiaalityöntekijää koki syyllistämistä esimiehen taholta. Heistä toisen kohdalla yksikön päällikkö oli lähestynyt häntä ja kyseenalaistanut sen, että sosiaalityöntekijä hakee itselleen vahingonkorvauksia omalta asiakkaaltaan. Yhden sosiaalityöntekijän kohdalla esimiehen toiminta sai kiitosta. Sosiaalityöntekijä kertoi, että hän sai tukea esimieheltä rikosilmoituksen tekemiseen ja toimistolle järjestyi ylimääräistä vartiointia tilanteen varalle. Asiaan suhtauduttiin vakavasti ja koko työyhteisö tuki sosiaalityöntekijää. Tilanteesta oli mahdollista jutella erilaisissa tilanteissa niin esimiehen kuin työkavereiden kanssa ja sai vertaisapua työkavereiltaan.

Fyysisen väkivallan seurauksena kaksi sosiaalityöntekijää pääsivät nopeasti työterveyshuollon piiriin ja kokivat saaneensa sieltä tukea ja ymmärrystä tilanteeseen. Työterveyshuollon apua kiitteli myös sosiaalityöntekijä, joka oli joutunut pitkään jatkuneen henkisen väkivallan kohteeksi. Työterveyshuollosta sosiaalityöntekijät kokivat saaneensa apua tilanteeseensa ja yhden sosiaalityöntekijän kohdalla tuki jatkui pidempään. Yksi sosiaalityöntekijä kertoi, ettei avun saaminen ollut helppoa ja hänen täytyi taistella itselleen kaikki mahdollinen tuki. Hänen käytössään oli työterveyshuollon työterveyslääkärin palvelut ja työterveyspalveluiden lisäksi psykiatrin palvelut yksityisellä lääkäriasemalla. Sosiaalityöntekijä sai työnantajan vakuutuksesta lopulta kahden vuoden jakson psykoterapiaa. Neljä sosiaalityöntekijää kertoivat, että heillä on mahdollisuus osallistua ryhmätyönohjaukseen työssään. Yhden yhteisön kohdalla oli päätetty, ettei työnohjauksessa käsitellä asiakasasioita ja kolmen kohdalla tapahtumia oli mahdollista käsitellä myös työnohjauksessa. Yhdelle sosiaalityöntekijälle myönnettiin oikeus kahteen yksilötyönohjauskertaan.

Neljä viidestä sosiaalityöntekijästä yrittivät saada työnantajalta itselleen lakiasiantuntemusta omaavaa lakimiestä tai avustajaa rikosprosessin tueksi. Kolmelta sosiaalityöntekijältä se evättiin vaihtelevin perustein. Yhden kohdalla eväämistä perusteltiin sillä, että kyseessä on

virallisen syytteen alainen rikos ja syyttäjä ajaa asianomistajan etua tilanteessa. Yhden sosiaalityöntekijän kohdalla lakiapu evättiin, koska vaatimukset kohdistuvat sosiaalityöntekijään henkilökohtaisesti ja työnantajan lakimiehet voivat edustaa vain työnantajaorganisaatiota. Tässä tilanteessa asiakas oli sosiaalityöntekijän kertoman mukaan terrorisoinut jo yli kaksi vuotta sosiaalityöntekijää tekemällä hänestä erilaisia ilmoituksia ja lopulta nyt myös perättömän rikosilmoituksen. Yhden kohdalla työnantajan lakimies neuvoi vahingonkorvausvaateen suhteen, mutta tuki tuntui tilanteessa riittämättömältä. Yksi sosiaalityöntekijöistä sai työnantajan nimeämän avustajan koko prosessin ajaksi, lukuun ottamatta ensimmäistä oikeudenkäyntiä.

Väkivallan ilmenemisen tunnustaminen ja tunnistaminen on tärkeää väkivallan kokijan selviytymisen kannalta. Julkisissa keskusteluissa ja organisaatioissa tapahtuu tietoista ja tiedostamatonta väkivallan kieltämistä ja ulossulkemista. Tämä toimii väkivallan tunnistamisen esteenä. (Husso 2003, 71.) Monet haastattelemi sosiaalityöntekijät kokivat läheisten työkavereiden tuen tilanteessa merkittävänä. Sosiaalityöntekijät kertoivat, että lähimmille työkavereille asiasta oli helppo puhua ja he saivat tukea. Neljä viidestä sosiaalityöntekijästä kuitenkin kantoi huolta työyhteisön yleisestä suhtautumisesta asiakasväkivaltaan. Neljän sosiaalityöntekijän kohdalla asiakasväkivallan kokemuksista vaiettiin täysin ja yleinen ilmapiiri ei sallinut kokemusten esille nostamista. Sosiaalityöntekijän mukaan oli tunne, että kaikki kyllä tietää mitä tapahtuu, mutta kukaan ei uskalla puhua. Yhden sosiaalityöntekijän mukaan osa saattoi ajatella työntekijän toimineen väärin ja tilanne oli henkilökohtainen ongelma. Sosiaalityöntekijät toivat esille myös, että kokemuksia vähäteltiin sanomalla ”rapatessa roiskuu” tai sen kuuluvan osaksi työtä tai ”onhan näitä vähän muillekin sattunut”.

#### 4.4 Sosiaalityöntekijät kokevat yksinäisyyttä asiakasväkivallan tilanteissa

Haastattelemi sosiaalityöntekijät kertoivat kokeneensa yksinäisyyttä asiakasväkivallan tilanteen jälkeen. Yksinäisyyden kokemuksia kuvasivat neljä viidestä sosiaalityöntekijästä. Yksinäisyyttä aiheuttivat esimiehen taholta tapahtunut hylkääminen, työyhteisöstä ulossulkeminen, työkaverit eivät pitäneet puolia, kukaan ei kysynyt jaksamisesta, työnantaja

vaati rikosilmoituksen tekoa ja jätti sitten vaille tukea, kukaan ei soittanut tai kysynyt tapahtuneesta, aiheen välttely, turvattomuuden tunteet työssä ja vapaa-ajalla.

Yksinäisyyden kokemukset ovat aiemmankin tutkimuksen valossa tyypillisiä väkivaltaa kokeneille. Väkivallan tilanteissa työntekijä saatetaan jättää yksin tai hänet ulkoistetaan työyhteisöstä ja ajatellaan väkivallan olevan kokijansa yksityisasia. Ulkoapäin saatetaan ajatella väkivallan uhrin pärjäävän ja ajavan asiaansa yksin eikä tukea tarjota. Väkivallan uhri puolestaan kokee, ettei hänellä ole voimavaroja pyytää apua. Hankalat tunteet voivat toimia myös esteenä pyytää apua. Verkostoilla tulisi olla taitoja tunnistaa, että väkivallan uhrit kokevat kykenemättömyyttä, heikkoutta, paikoilleen jähmettymistä ja epäonnistumista tilanteessa. (Husso 2003, 55 – 58).

## 5 LOPUKSI

Tässä luvussa teen yhteenvetoa tutkimuksesta ja prosessista tutkielman teon parissa. Pysin oman työni kriittiseen tarkasteluun ja haluan tuoda esille niin onnistumisia kuin epäonnistumisiakin prosessin varrella. Käsittelen, miten onnistuin asetetut tutkimuskysymykset ratkaisemaan ja miten tutkimus lisäsi tietoa tutkittavasta aiheesta. Lisäksi teen ehdotuksen siitä, miten tutkimustuloksia ja aikaisempaa tutkimusta tulisi hyödyntää sosiaalityön käytäntöjen kehittämisessä. Lopuksi käsittelen omaa oppimista prosessina ja kokemuksia opinnoista ja pro gradu – tutkielman teosta.

### 5.1 Keskeiset tutkimustulokset ja tulosten hyödynnettävyys

Aineiston koko jäi pieneksi ja sen vuoksi tulokset eivät ole yleistettävissä koskemaan yleisesti sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallasta. Ongelmaksi yleisimminkin väkivallan tutkimuksen parissa on todettu, että väkivallan kokemuksista ei haluta tai niistä on vaikea puhua (mm. Virkki 2007, 223). Näin ollen tutkimukseen osallistuvia voi olla vaikea löytää. Tutkielmani tulokset ovat kuitenkin samansuuntaisia, mitä aiemmissa tutkimuksissa on havaittu. Sosiaalityöntekijöiden kokemaa asiakasväkivaltaa, sen muotoja ja taustoja, on käsitelty erilaisissa kyselyissä, selvityksissä ja tutkimuksissa.

Haastattelemani sosiaalityöntekijät kohtaavat ja ovat kohdanneet väkivallan monenlaisia muotoja työssään. Yleisin sosiaalityöntekijöiden kokema asiakasväkivallan muoto on henkinen väkivalta. Äärimmillään se on vakavaa henkistä ja/tai fyysistä väkivaltaa. Se voi olla yksittäinen teko tai pahimmillaan pitkään jatkuvaa systemaattista monenkirjavaa

väkivaltaa. Teknologian kehittymisen myötä väkivallan muodot ovat lisääntyneet entisestään. Sosiaalisessa mediassa ja internetissä asiaton kirjoittelu voi tehdä väkivallasta kasvotonta eikä sosiaalityöntekijät välttämättä tiedä kuka uhkaaja voi olla. Uudenlaisia systemaattisen väkivallan muotoja sosiaalityöntekijöidenkin kohtaamana ovat vaino ja maalittaminen. Sosiaalityöntekijät altistuvat asiakasväkivallalle työn luonteen vuoksi. Sosiaalityöntekijät tekevät työssään päätöksiä, joilla puututaan ihmisten perusoikeuksiin. Tämä toimii altistavana tekijänä asiakasväkivallalle, väkivallan motiivina on vaikuttaa sosiaalityöntekijän tekemään työhön. (mm. Antikainen – Juntunen 2007; Oinonen 2014; MacDonald 2002)

Kaikki haastateltavat toivat esille, että asiakasväkivallasta ei puhuta eikä raportoida riittävästi. Haastateltavista osa toi myös esille omakohtaisia kokemuksia siitä, ettei ole kertonut kaikista asiakasväkivallan kokemuksistaan. Organisaatioiden vaaratilanneilmoitusten ei koettu johtavan mihinkään eikä niiden käyttötarkoitusta ymmärretty. Organisaatioista puuttui myös toimintaohjeet asiakasväkivallan tilanteen varalle tai niistä ei oltu informoitu työntekijää. Organisaatioiden käytännöt työntekijän ohjaamisessa rikosilmoituksen tekoon olivat puutteelliset ja rikosilmoituksen tekoa saatetaan viivyttellä liiaksi. Rikosilmoituksen tekoon sosiaalityöntekijällä on korkea kynnyks. Haastateltavani toivat esille yhtä lukuun ottamatta, että vain vakavimmissa tilanteissa ovat tehneet rikosilmoituksen. Sosiaalityöntekijät joutuvat tekemään rikosilmoitukset pääsääntöisesti itse. Sosiaalityöntekijän tyytyväisyyttä voi lisätä se, jos esimies tekee rikosilmoituksen työntekijän puolesta tai auttaa työntekijää rikosilmoituksen teossa. Sosiaalityöntekijöiden tekemät rikosilmoitukset eivät aina johda tutkintaan. Systemaattisen väkivallan kohteeksi joutuessa on rikosilmoitusten teko tärkeää, vaikka se ei johtaisi tutkinnan käynnistymiseen. Vaikuttaa että, kun sosiaalityöntekijällä on riittäväsi näyttöä systemaattisen väkivallan kohteeksi joutumisesta, rikosilmoitukset huomioidaan kokonaisuutena ja johtavat lopulta tutkinnan käynnistymiseen.

Rikosilmoituksen teosta tutkinnan käynnistymiseen voi kulua useita kuukausia, joka on tärkeää ottaa huomioon sosiaalityöntekijöiden tukea järjestettäessä. Sosiaalityöntekijät kokivat keinottomuutta väkivallan pysäyttämiseksi systemaattisen väkivallan kohteeksi joutuessaan. Sosiaalityöntekijät saavat rikosprosessissa vähäisesti ohjausta ja neuvontaa



kohdatessaan asiakasväkivaltaa. Kokemus tästä korjaantuu joidenkin kohdalla tutkinnan käynnistyessä, jolloin yhteydenpito poliisin kanssa on tiiviimpää. Organisaatiot eivät lähtökohtaisesti järjestä apua työntekijälleen rikosprosessiin. Pääsääntöisesti sosiaalityöntekijän mahdollisuus käyttää työnantajan määräämää avustajaa rikosprosessissa evättiin haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden kohdalla. Sosiaalityöntekijät kokivat, että avustaja rikosprosessissa on tarpeellinen. Sosiaalityöntekijät tarvitsevat monen muotoista tukea ja neuvontaa asiansa ajamiseen sekä apua lainsäädännöllisissä asioissa. Kuulusteluihin ja käräjäoikeuden käsittelyyn sosiaalityöntekijät joutuivat menemään yksin. Sosiaalityöntekijät hyöttyivät siitä, jos työkaverilla oli mahdollisuus tulla tueksi.

Sosiaalityöntekijät kokevat pelkoa ja epävarmuutta käräjäoikeuden käsittelyssä sosiaalityöntekijään kohdistuvaa asiakasväkivaltaa käsiteltäessä. Pelkoa lisää tekijän kohtaaminen käräjäoikeudessa ja epävarmuutta prosessia kohtaan lisäsi yksinäisyyden tunne ja avustajan puute tilanteessa. Sosiaalityöntekijä voi altistua käsittelyssä uudelleen henkiselleväkivallalle. Neljän sosiaalityöntekijän kohdalla tekijä tuomittiin vankeuteen tai sakkorangaistukseen virkamiehen vastustamisesta tai virkamiehen väkivaltaisesta vastustamisesta.

Sosiaalityöntekijät toivovat saavansa esimieheltä tukea asiakasväkivallan tilanteissa. Pääsääntöisesti esimiesten keinot kohdata työntekijöiden asiakasväkivallan kokemuksia ovat huonot. Sosiaalityöntekijät kokevat tullessa hylätyksi esimiestensä ja työyhteisönsä taholta. Sosiaalityöntekijän kokemusta pahentaa entisestään tilanteesta vaikeneminen, väkivallan vähättely tai sivuuttaminen, sosiaalityöntekijän syyllistäminen tilanteesta. Työterveyshuollon tuki koetaan tärkeänä asiakasväkivallan tilanteissa, niin fyysisen väkivallan kuin henkisen väkivallan tilanteissa. Työterveyshuollon kautta työntekijän vointia seurataan pidemmällä aikavälillä ja asiakasväkivallan pitkäkestoiset seuraukset tulevat näkyväksi. Ryhmätyönohjaus ei ole yksistään riittävä tuki asiakasväkivaltaa kokeneelle, vaikkakin tapahtumaa voidaan myös siellä käsitellä. Jos sosiaalityöntekijä ei saa tukea työyhteisöltään tapahtuman käsittelemiseksi, sosiaalityöntekijä voi kokea turvattomuutta ja yksinäisyyttä työyhteisössä. Sosiaalityössä vallitsee edelleen ilmapiiri, jossa väkivallasta vaietaan, se sivuutetaan ja sosiaalityöntekijä jätetään yksin kokemuksensa kanssa. Sosiaalityöntekijä saattaa kokea myös, että häntä syyllistetään tapahtumasta.

Sosiaalityöntekijät kokevat yksinäisyyttä ja hylkäämisen tunteita asiakasväkivallan jälkeen ja mahdollisen rikosprosessin aikana.

Tämän tutkielman tulokset voivat toimia mielestäni pohjana sille, miten asiakasväkivaltaan puuttumista ja sen ennalta ehkäisemistä kehitetään työpaikoilla. Aiheesta on tutkimusta saatavilla, mutta valitettavan vähän tahtotilaa tämän asian kuntoon laittamiseksi. Tutkimuksen tulokset voivat toimia mielestäni myös suuntaa antavina ohjeina väkivaltaa kokeneille sosiaalityöntekijöille ja työyhteisöille ja kannustaa oikeanlaisten ratkaisuiden suuntaan. Piiloon jäävän asiakasväkivallan yleisyyttä olisi tärkeää pyrkiä selvittämään tutkimuksen keinoin. Vaara- ja uhkatilanteista raportointi on tärkeä työväline tässä, mutta sen muotoja tulee edelleen kehittää. Työntekijät eivät tiedä, onko niistä mitään hyötyä yksilötasolla tai mihin tietoja hyödynnetään. Olisi mielenkiintoista tehdä katsaus organisaatioiden raportoinnin käytäntöihin ja tutkia ilmiötä raporttien pohjalta.

Työ- ja asiakasväkivaltaan puuttumista ja sen ennalta ehkäisemistä tulisi organisoida mielestäni valtakunnan tasolla ja sen ennaltaehkäisemiseksi tulisi määrätä paikalliset työryhmät, joiden vastuulla olisi toimeenpano paikallisella tasolla. Organisaatioiden tulisi huolehtia asianmukaisesta riskien kartoittamisesta ja toimintaohjeiden laatimisesta. Aktiivisen ja säännöllisen tiedottamisen keinoin organisaatioiden, sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden tietoisuus aiheesta lisääntyy ja se tuo turvaa niihin tilanteisiin, kun sitä tarvitaan. Avoin keskusteluilmapiiri lisää tietoa ilmiöstä ja ehkäisee siitä vaikenemista. Vaikenemisen ja asiakasväkivallan vähättelyn on loputtava ja esimerkki siihen lähtee valtakunnan tasolta.

Tekemäni taustaselvityksen pohjalta asiakasväkivaltaa ilmenee erityisesti työtehtävissä, joissa joudutaan tekemään päätöksiä koskien ihmisten perusoikeuksia tai työtehtävissä, joissa työskennellään ennalta arvaamattomissa olosuhteissa. On todella tärkeää, että toiminnan kehittämisessä otetaan huomioon sosiaalityön erityispiirteet. Sosiaalityössä tilanteet ovat usein arvaamattomia ja ennakkotietoa voi olla saatavissa vähäisesti. Varautuminen on tärkeä osa sosiaalityöntekijän arkea ja mahdollista väkivallan uhkaa tulee aina pohtia etukäteen. Viimeisen vuoden aikana on sosiaalityöntekijöiden turvallisuuden näkökulmasta tehty sellaisia linjauksia, jotka ehdottomasti heikentävät sosiaalityöntekijöiden työturvallisuutta. Sosiaalityöntekijät pyytävät tarvittaessa poliisilta

virka-apua työtehtävän hoitamisen turvaamiseksi. Poliisi on hiljattain tiukentanut virka-avun myöntämiseen liittyviä käytäntöjä, joka on poikanut kiivasta keskustelua sosiaalityöntekijöiden työturvallisuudesta.

Sosiaalityöntekijöiden asemaa tämän ilmiön osalta voi olla vaikeaa muihin ammatteihin. Aiemmassa tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden asemaa on tarkasteltu osana sosiaalialan työntekijöiden kokemuksia tai rinnakkain sairaanhoitajien työn kanssa. Lähtökohtaisesti sosiaalityöntekijöiden työturvallisuutta tulisi tarkastella sellaisessa yhteydessä, jossa työntekijät käyttävät valtaa puuttua ihmisten perusoikeuksiin. Näissäkin tilanteissa olisi vielä otettava huomioon se, että sosiaalityöntekijän asiakassuhde voi olla vuosia kestänyt ja läheiseksi muodostunut asiakassuhde. Sosiaalityössä työskennellään hyvin lähellä asiakkaiden ja heidän läheistensä arkea. Viime viikkoina olen lukenut mediasta erilaisista työturvallisuutta lisäävistä uusista keinoista. Näiden keinojen pohtiminen on tärkeää ja kertoo siitä todellisuudesta, että asiakasväkivaltaa on. Muun muassa poliisi on ottamassa käyttöön käytännön, ettei kentällä työskentelevien poliisien tarvitse käyttää nimitunnisteita ja erään sosiaalipäivystyksen työntekijöitä koulutettiin OC-sumuttimen käyttöön.

Tutkielmallani haluan tuoda sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja ääntä kuuluviin. Sosiaalityöntekijöiltä keräämäni ehdotukset tilanteen parantamiseksi ei vaikuttaneet vaikeasti toteutettavilta ja olivat hyvinkin käytännönläheisiä. Välittömästi asiakasväkivallan tilanteen jälkeen he toivoivat, että esimiehellä olisi aikaa pysähtyä tilanteen äärelle ja yhdessä miettiä työntekijän kanssa, miten tilanteessa toimitaan. Esimies tukee tilannetta kuuntelemalla ja ottamalla tilanteen vakavasti. Esimies asettaa työntekijän hyvinvoinnin etusijalle ja osoittaa empatiaa työntekijää kohtaan. Mikäli työntekijä ei näytä kykenevän itse hoitamaan asiaa, ryhtyy esimies hoitamaan asiaa tai vähintäänkin on tukena työntekijän rinnalla. Sosiaalityöntekijät toivovat, että rikosilmoitus tehtäisiin organisaation taholta tai vähintäänkin yhdessä esimiehen kanssa. Sosiaalityöntekijät pitivät tärkeänä, että asiakasväkivaltaa kokenutta suojataan ja hänen turvallisuudesta huolehditaan heti tapahtuman jälkeen. Turvallisuutta heidän mielestään lisäisi se, että esimies konsultoi poliisia ja mahdollisuuksien mukaan soittaa asiakkaalle ja tuomitsee toiminnan, toimistolle järjestetään tarvittaessa vartiointia, asiakkuus siirretään pois kyseiseltä sosiaalityöntekijältä, tehdään organisaation vaaratilanneilmoitus ja rikosilmoitus yhdessä esimiehen kanssa,

esimies järjestee ensivaiheen tuen työntekijälle, varmistetaan ettei työntekijä jää yksin, väkivallan kokijan on mahdollista saada esimiehen tai muun tukihenkilön tuki rikosprosessiin ja lisäksi työntekijälle järjestetään organisaation toimesta avustaja tai lakimies prosessin tueksi.

## 5.2 Tutkimusprosessin ja siinä tehtyjen valintojen tarkastelua

Tutkimusaiheen valinnassa on vahvasti vaikuttanut oma työ sosiaalityöntekijänä ja sosiaalialalla. Olen ollut huolissani asiakasväkivallan määrästä ja sen vaikutuksista sosiaalityöntekijöihin. Aiemman ja tämänkin tutkimuksen mukaan asiakasväkivallan kokemukset käsittelemättöminä johtaa työntekijän tyytymättömyyteen ja voi johtaa työtehtävän tai organisaation vaihtoon. Pitkin prosessia on pitänyt myös miettiä omaa suhtautumista ja omia kokemuksia aiheesta. Inhottava sattuma tutkielman teon aikana oli tilanne, kun omassa työssäni sosiaalipäivystystyössä jouduin asiakasväkivaltilanteeseen. Tilanteessa asiakas kaivoi kesken kuljetuksen taittoveitsen taskustaan ja jouduimme soittamaan hätäkeskukseen avun saamiseksi. Teko jäi onneksemme kuitenkin vain veitsen esittelyn tasolle eikä kukaan vahingoittunut tilanteessa. Tämä tapahtui onneksi haastattelujen jälkeen. Koen, että haastattelutilanteessa oma kokemus olisi voinut nousta liiaksi pintaan. Tämän työn kirjoittaminen on osaltaan auttanut tilanteen käsittelyssä ja oman työnantajan asianmukainen toiminta tilanteessa on antanut toivoa siitä, että hyviä käytäntöjä on. Ongelma on mielestäni se, että käytännön tulisi olla yhteneväinen koko Suomessa.

Tutkielman teko kokonaisuudessaan on lisännyt omaa tietouttani asiakasväkivallan ilmiöstä sekä osaamistani tutkimuksen teosta. Aihepiirin osalta oikeanlaisen ja vaikuttavan tiedon löytäminen oli haaste. Työturvallisuus ja työhyvinvointi aiheina ovat valtavat kokonaisuudet ja alussa tein tarkkaa rajausta aineiston hallinnan säilyttämiseksi. Prosessin eri vaiheissa mietin asiakasväkivallan ilmiötä suhteessa väkivallan ilmiöön yleisellä tasolla. Ajatellaanko, ettei asiakasväkivalta ole niin haavoittavaa kuin siviilielämässä tapahtunut väkivalta? Tai aiheuttaako asiakasväkivalta sen vakavimmissa muodoissa samanlaisia seurauksia kokijalleen, kuin esimerkiksi parisuhteissa tapahtuva väkivalta. Tutkielmani

taustoittamiseen lisäsin analyysin jälkeen vielä tietoa tutkimuksista, joissa on käsitelty erityisesti väkivallan uhrin asemaa ja kokemuksia. Huomasin, että uhri – käsitteen äärelle olisi pitänyt vielä tarkemmin ja pohtia mikä oma linjani tutkielman teossa on käsitteen käytön suhteen. Mikä merkitys uhri sanalla on itselle?

Aineiston keruuseen olin siinä mielessä tyytyväinen, että haastattelut olivat onnistuneet ja hyvin hyödynnettävissä tutkielmani tarkoitukseen. Etukäteen olin huolissani, miten haastattelutilanteet sujuvat vailla valmiita kysymyksiä, mutta päätin luottaa itseni ja onneksi se osoittautui hyväksi ratkaisuksi. Avoin haastattelu menetelmänä tuntui sopivan itselle. Haastattelutilanteita helpotti yhteinen kieli sosiaalityön arjesta. Pyrin kuitenkin pitämään mielessä sen, etten olettaisi mitään ja kysyisin tarkentavia kysymyksiä aina kun mahdollista. Analyysin tekoon sain hyviä vinkkejä keväällä menetelmäopintojen kurssilta ja mielestäni se sujui hyvin. Tuloksia ja johtopäätöksiä kirjoittaessa huomasin, että niiden erottelu toisistaan olikin haastavaa.

Tutkielman teon loppusuoralla ajattelen, ettei näkemykseni asiakasväkivallan ilmiöstä tai organisaatioiden tilanteesta ole muuttunut. Asiakasväkivaltaa on ja sen seuraukset sosiaalityöntekijöille ovat vakavat. Sosiaalityöntekijöistä lähtevän kehittämisen keskiössä pitää olla työn asiakaslähtöinen kehittäminen, palvelujärjestelmämme kriittinen tarkastelu ja asiakkaan asian ja tilanteen edistäminen. Jotta sosiaalityöntekijöinä pystymme palvelemaan asiakkaitamme parhaalla mahdollisella tavalla, täytyy meidän kokea olevamme turvassa omassa työssämme. Työnantajaorganisaatioiden kehittämistyön keskiössä tulee olla työntekijöiden turvallisuus ja työhyvinvointi. Asiakasväkivallan ennalta ehkäisy ja seurausten korjaaminen tulee olla keskeinen osa organisaatioiden tahtotilaa. Näiden asioiden eteenpäin vieminen tarkoittaa kuitenkin monialaista yhteistyötä ja avointa keskustelua. Sosiaalityöntekijänä haluan itse toimia esimerkkinä siitä, että tuon avoimesti esille niitä tilanteita ja tunteita, joita työssäni sosiaalityöntekijänä koen. Väkivallan edessä olen yhtä haavoittuvainen, kuin kuka tahansa muukin.

## LÄHTEET

- Antikainen-Juntunen E. 2007. Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Sosiaalitalo Oy. Työturvallisuus sosiaalialalla – hankkeen loppuraportti.
- Enosh, G. Tzafir, S. & Gur, A. 2012. Client Aggression Toward Social Workers and Social Services in Israel. A Qualitative Analysis. *Journal of Interpersonal Violence* 28:6, s. 1123–1142. Sage Publications.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.
- Hearn, J. & Parkin, W. 2002. Gender, sexuality and violence in organizations. London. Sage.
- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Horejsi, C. Garthwait, C. & Rolando, J. 1994. A survey of threats and violence directed against child protection workers in a rural state. *Child Welfare* 73, 173-179.
- Hyvärinen, M. & Nikander, P. & Ruusuvoori J. (toim.). 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.
- ILO (2004) code of practice: Work – related violence in services sectors and measures to combat this phenomenon. Geneva, International Labour Office. Haettu 6.11.2019 osoitteesta: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms\\_107705.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_107705.pdf)
- Junnonen & com. 2019. Sosiaalityöntekijöiden työn kuormittavuus ja siinä tapahtuneet muutokset vuosina 2000 – 2012. Janus.
- Kainulainen, H. & Saarikkomäki, E. 2014. Rikosprosessi väkivaltarikosten uhrien näkökulmasta. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 126. Helsinki.
- Kerkelä, L. 2019. Tasavallan presidentti Niinistö tuomitsi Twitterissä virkamiesten maalittamisen: ”Tämä on vakava asia”. Helsingin sanomien artikkeli. Julkaistu 12.12.2019. (luettu 3.3.2020)
- Kero, S. 2018. Kehollisuus ja tunteet sosiaalityössä. Vuoropuhelua ihmisyyden ja ammattilaisuuden kanssa. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu.

- Krug, Etienne G., Dahlberg, Linda L., Mercy, James A., Zwi, Anthony B. & Lozano, R. 2002. World report on violence and health. World Health Organization, Geneva.
- Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Oy.
- Laine, T. 2018. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Sivut 29-50. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Laitinen, M. & Uusitalo, T. 2007. Sensitiivisen haastattelututkimuksen eettiset haasteet. Janus
- Leino, Tuula. 2013. Work-related violence and its associations with psychological health: A study of Finnish police patrol officers and security guards. Helsingin yliopisto. Väitöskirja.
- Macdonald, G. & Sirotych, F. 2001. Reporting Client Violence. Social Work Vol. 46(2), 107-114. Oxford.
- Manninen M. 2018. Asiakasväkivalta lastensuojelun sosiaalityössä. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu.
- Manninen S. 2017. Asiakasväkivallan jälkikäsittely sosiaalialalla – Jälkikäsittelyn yleisyys ja sen yhteys työhyvinvointiin. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu.
- Matela, K. 2009. Viihtyvät ja vaihtuvat. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työssä pysymiseen ja työstä lähtemiseen vaikuttavat tekijät. Lapin yliopisto. Lisensiaatin tutkimus.
- Nikander, P. 2010. Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Ruusu vuori, Nikander & Hyvärinen (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Oinonen, M. 2016. Työnsä vuoksi vainotut – lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia vainotuksi tulemisesta ja siitä selviämisestä. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön lisensiaatintutkimus.
- Oinonen M. 2017. Ammattilaisena vainon kohteena. Teoksessa Laitinen, M., Kinnunen, J., Hannus, R., Rajapoltti, S., Mönkkönen, S. (toim.) Varjosta valoon: eron jälkeisen vainon tunnistaminen, katkaisu ja uhrien selviytymisen tukeminen. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 41. Lönnberg Print & Promo.

- Pajuriutta, S. 2019. Isä kävi kiinni sosiaalityöntekijään, joka oli poliisien kanssa noutamassa kiireellisesti sijoitettua poikaa ja uhkasi tapauksen jälkeen toista työntekijää asepuheilla. Helsingin sanomat. Julkaistu 19.4.2019. (luettu 3.3.2020)
- Perttula J. & Latomaa T. 2009. Kokemuksen tutkimus. Tampere: Juvenes Print.
- Rantaeskola, S. & Hyyti J. & Kauppila J. & Koskelainen M. 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Helsinki; Talentum.
- Reinboth, S. 2016. Isä sai ehdotonta vankeutta sosiaalityöntekijään kohdistuneesta tappouhkauksesta – “Tulee luoti päähän”. Helsingin sanomat. Julkaistu 17.10.2016. Luettu 3.3.2020.
- Robson, A., Cossar, J. & Quayle, E.: The Impact of Work-Related Violence towards Social Workers in Children and Family Services. *British Journal of Social Work* 2014, 44:4, s. 924-936. Oxford university Press.
- Ruusuvuori, J. 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Salo, P. & com. 2016. Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi: Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Työterveyslaitos
- Savaya, R., Gardner, F. & Stange, D. 2011. Stressful Encounters with Social Work Clients: A Descriptive Account Based on Critical Incidents. *Social Work*, 56(1), pp. 63-71.
- Silvasti, T. 2014. Sisällön analyysi. Teoksessa Massa, Ilmo (toim.). 2014. Polkuja yhteiskuntatieteelliseen ympäristötutkimukseen. Sivut 33 – 48. Tampere: Gaudeamus Oy.
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P7>. Luettu 2.1.2020.
- STT 1999. Sosiaalityöntekijää häirinneille vankeutta Lahdessa. Julkaistu 26.2.1999. Luettu 3.3.2020.
- Takala, J. 2014. Miten parantaa työtään tekevien ihmisten turvallisuutta? Haaste – lehti 1/2014. Julkaistu 19.3.2014.
- Tiittula, L. ja Ruusuvuori J. 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori J. & Tiittula L. (toim.) Haastattelu – tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.



Tirkkonen, J. 2014. Väkivallan uhka ja väkivalta – osa sosiaalityötä? Tampereen yliopisto. Pro gradu.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työturvallisuuslaki 2002/738. Haettu osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>.

Vartia-Väänänen, M. & Pahkin, K. (2016). Talentia: Työväkivalta ja sen uhka -selvitys 2016. Työterveyslaitos. Julkaisematon PowerPoint-esitys.

Vihavainen, S. 2017. Vieraiden miesten treffipyyntöjä, uhkailua ja savukaasupanos työpaikalla – kosta hautonut asiakas vainosi vuosia Marjo Oinosta. Helsingin sanomat. Julkaistu 24.1.2017. (luettu 3.3.2020)

Virkki, T. 2007. Gender, care and the normalization of violence; similarities between occupational violence and intimate partner violence in Finland. Nora – Nordic journal of women's studies vol. 15 no. 4, 220 – 232. Routledge.

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

Työ- ja elinkoiministeriön ammattibarometri. Julkaisu löytyy osoitteesta: <https://www.ammattibarometri.fi/Toplista.asp?maakunta=suomi&vuosi=18ii&kieli=> (Luettu 5.11.2019)

Hyvä hoitopolku mahdollistaa toipumisen työväkivallasta. 2018. Haaste-lehti 6.6.2014 (luettu 21.8.2020 osoitteesta <https://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste22014/hyvahoitopolkumahdollistaatopumisentyovakivallasta.html>)

Kunta-alan työbarometri 2010

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

## Liite 1 – Tutkimusinfo

### SOSIAALITYÖNTEKIJÄ – Jaa kokemuksesi ja osallistu tutkimukseen asiakasväkivallasta

**TYÖSKENTELETKÖ TAI OLETKO TYÖSKENNELLYT SOSIAALITYÖN TEHTÄVISSÄ JA OLETKO KOHDANNUT TYÖSSÄSI ASIAKASVÄKIVALTA?**

**JOHTIKO TILANNE RIKOSILMOITUKSEN TEKOON?**

Mikäli vastasit edeltäviin kysymyksiin kyllä, olet etsimäni asiantuntija. Haastattelun tutkimustani varten 10 – 15 sosiaalityöntekijää.

Opiskelen Jyväskylän yliopistossa yhteiskuntatieteitä pääaineenani sosiaalityö ja olen tekemässä pro gradu – tutkimusta aiheesta. Tutkin pro-gradu tutkimuksessani 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.

Haastattelumenetelmänä käytän avointa haastattelua, jolle tyypillistä on, että haastattelu etenee tavallisen keskustelun omaisesti ennalta suunnitellun aiheen mukaisesti. Haastatteluun varaamme aikaa noin puolitoista tuntia. Haastattelussa käsittelemme seuraavia aiheita; oma kokemuksesi asiakasväkivallasta ja rikosprosessista sekä saamastasi tuesta ja sen merkityksestä.

Omalta osaltani haluan olla edistämässä avointa keskustelukulttuuria sosiaalityön arjesta ja vaativuudesta ja tuoda sosiaalityöntekijöille tarjotun tuen merkitystä näkyvämmäksi työssä jaksamisen ja työturvallisuuden näkökulmasta. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksen näkyväksi tekeminen lisää tietoa aiheesta ja yksi tavoitteistani on olla edistämässä työelämän käytäntöjen kehittämistä.

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja sen voi halutessaan myös keskeyttää. Tutkimuksessani noudatan kautta linjan yliopiston eettisiä periaatteita. Huolehdin myös vastaajien yksityisyyden suojasta kaikissa tutkimuksen vaiheissa.

Ennen tutkimustasi lähetän sinulle tutkimustiedotteen sekä suostumuslomakkeen ja halutessasi sinulla on mahdollisuus saada tutkimussuunnitelma käyttöösi ennen tutkimukseen osallistumista. Voit halutessasi olla yhteydessä myös ohjaajaani professori Marjo Kuroseen s-posti [marjo.kuronen@jyu.fi](mailto:marjo.kuronen@jyu.fi), p. 040 8054231.

Tutkijan tiedot: Terhi Saloranta [tekaorsa@student.jyu.fi](mailto:tekaorsa@student.jyu.fi)

## Liite 2 – Haastattelun aiheet

### SOSIAALITYÖNTEKIJÄN TYÖSSÄ KOKEMA ASIAKASVÄKIVALTA – KOKEMUKSET RIKOSPROSESSISTA JA ORGANISAATION TARJOAMA TUKI

#### HAASTATTELURUNKO

Haastattelumenetelmänä käytän avointa haastattelua, jolle tyypillistä on, että haastattelu etenee tavallisen keskustelun omaisesti ennalta suunnitellun aiheen mukaisesti. Haastatteluun varaamme aikaa maksimissaan puolitoista tuntia. Haastattelussa käsittelemme seuraavia aiheita; oma kokemuksesi asiakasväkivallasta ja rikosprosessista sekä organisaation tarjoamasta tuesta ja sen merkityksestä.

Haastattelu on täysin vapaaehtoista ja voit keskeyttää haastattelun missä vaiheessa tahansa. Haastattelun nauhoitan nauhurilla, joka litteroidaan kirjalliseen muotoon. Haastattelumateriaalit säilytetään luottamuksellisesti ja tarpeettomana hävitetään asianmukaisesti.

Aluksi kerään haastateltavan perustiedot: ikä, sukupuoli, työkokemus.

- 1) Kerro vapaasti asiakasväkivallan kokemuksestasi
  - seuraukset sinulle, työelämälle, työyhteisölle
  - akuutti tuki, kriisityö
  
- 2) Kerro vapaasti organisaation tarjoamasta tuesta
  - miten koit sen; riittävää/riittämätöntä
  - mitä olisit toivonut
  - mistä oli apua/ mistä ei ollut apua
  
- 3) Kerro vapaasti rikosprosessista
  - vireilletulo, prosessin kesto, lopputulema
  - miltä tuntui
  - organisaation tuki tässä vaiheessa
  
- 4) Onko jotain muuta mitä haluaisit kertoa
  - mitä voisi tehdä toisin?
  - kehittämisideoita

Tutkijan tiedot: Terhi Saloranta [tekaorsa@student.jyu.fi](mailto:tekaorsa@student.jyu.fi)