

**ASIAKASVÄKIVALLAN ILMENEMISEN YLEISYYS JA
VAIKUTUKSET SOSIAALITYÖSSÄ**

**Oona Pajunen
Kandidaatintutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden
ja filosofian laitos
Humanistis-
yhteiskuntatieteellinen
tiedekunta
Jyväskylän yliopisto
Kevät 2020**

TIIVISTELMÄ

ASIAKASVÄKIVALLAN ILMENEMISEN YLEISYYS JA VAIKUTUKSET SOSIAALITYÖSSÄ

Oona Pajunen
Sosiaalityö
Kandidaatintutkielma
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta
Jyväskylän yliopisto
Ohjaaja: Sami Ylistö
Kevät 2020
Sivumäärä: 32 sivua

Tässä kandidaatintutkielmassa tarkastellaan asiakasväkivallan ja sen uhan ilmenemisen yleisyyttä ja vaikutuksia sosiaalityössä. Tutkielmassa tutkitaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallan ilmenemismuotojen yleisyydestä sekä ilmiön heihin aiheuttamia vaikutuksia. Asiakasväkivalta sosiaalityöntekijöitä kohtaan on huolestuttava ilmiö. Ilmiöstä aiheutuvat vaikutukset ovat moninaisia ja sosiaalityöntekijöiden hyvinvointia uhkaavia. Tutkielmani aihe on tärkeä niin sosiaalityölle kuin sen tutkimuksellekin, sillä se tarjoaa tietoa sosiaalityön kentällä tapahtuvasta väkivallasta tai sen uhasta. Teoreettisena viitekehyksenä kandidaatintutkielmassani toimii teoria vahingoittamisen eri tasoista.

Asiakasväkivalta ja sen uhka sosiaalityöntekijöitä kohtaan ilmenevät maailmanlaajuisesti eri tutkimuksissa. Asiakasväkivallan ilmenemismuotoja ovat muun muassa sanallinen häirintä tai aggressiivisuus, uhkailu, pelottelu, seksuaalinen häirintä ja fyysinen väkivalta. Tutkimuksista nousee esiin myös asiakasväkivallan ilmenemiseen liittyvä väheksyntä ja aliraportointi. Asiakasväkivallan ilmenemismuodoista nousevat esiin yleisimpinä sanallinen häirintä tai muu sanallinen väärinkäyttäytyminen sosiaalityöntekijöitä kohtaan. Tutkimusten mukaan fyysiset hyökkäykset sosiaalityöntekijöitä kohtaan jäävät harvinaisemmiksi verrattuna sanallisiin hyökkäyksiin.

Asiakasväkivallasta syntyviä vaikutuksia voidaan jaotella kahteen osaan – sosiaalityöntekijöihin ja organisaatioon kohdistuviin vaikutuksiin. Asiakasväkivallan tai sen uhan vaikutukset sosiaalityöntekijöihin ovat niin psyykkisiä kuin fyysisiäkin. Vaikutuksia ovat muun muassa stressin, pelon ja ahdistuneisuuden oireet sekä stressin aiheuttamat fyysisen terveyden ongelmat. Myös työuupumus, poissaolot, motivaatioon liittyvät vaikeudet sekä yleisesti haasteet työskentelyssä työpaikalla ovat sosiaalityöntekijöihin kohdistuvia vaikutuksia asiakasväkivallasta. Organisaatioon kohdistuvat vaikutukset ovat organisaation järjestelmän pettäminen sekä suorituskyvyn heikentyminen, jotka vaikuttavat organisaation tehokkuuteen.

Asiakasväkivallan ilmenemisen yleisyyttä tarkasteltaessa on huomioitava tutkimusten luotettavuus niiden aineistokokojen sekä eri kulttuurien ja tutkimuksiin liittyvien käytäntöjen suhteen. Kandidaatintutkielman yhtenä havaintona on, ettei asiakasväkivallan tutkimuksia voida mustavalkoisesti tulkita tai suoraan verrata toisiinsa. Tutkimukset tarjoavat ennemminkin tietoa ilmiöstä ja sen laajuudesta.

Avainsanat: asiakasväkivalta, sosiaalityöntekijä, asiakas, väkivalta, vahingoittaminen

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO..... | 1 |
| 2 ASIAKASVÄKIVALTA..... | 3 |
| 2.1 Väkivallan määrittely ja sen muodot..... | 3 |
| 2.2 Työväkivalta ja asiakasväkivallan määrittely..... | 4 |
| 2.3 Asiakasväkivallan uhka ja riski sosiaalityössä..... | 6 |
| 2.4 Työturvallisuuden konteksti..... | 7 |
| 3 VAHINGOITTAMISEN TASOT..... | 9 |
| 3.1 Vahingoittamisen ja väkivallan yhteys..... | 9 |
| 3.2 Teoria vahingoittamisen tasoista..... | 10 |
| 4 ASIAKASVÄKIVALLAN ILMENEMISMUOTOJEN YLEISYYS SOSIAALITYÖSSÄ..... | 12 |
| 4.1 Henkinen väkivalta asiakasväkivallan ilmenemismuotona..... | 12 |
| 4.2 Muita asiakasväkivallan ilmenemismuotoja..... | 15 |
| 4.3 Asiakasväkivallan aliraportointi ja väheksyntä..... | 16 |
| 5 SOSIAALITYÖNTEKIJÖIHIN JA ORGANISAATIOON KOHDISTUVAN VÄKIVALLAN VAIKUTUKSET..... | 19 |
| 5.1 Asiakasväkivallan vaikutukset työntekijään..... | 19 |
| 5.2 Asiakasväkivallan vaikutukset organisaatioon..... | 21 |
| 6 POHDINTA..... | 23 |
| KIRJALLISUUS..... | 28 |

1 JOHDANTO

Elmien Truter, Ansie Fouché ja Linda Theron (2017, 847) mainitsevat, kuinka työn ylikuormittavuus, työntekijäpulat sekä asiakasväkivalta ovat haasteita, joita sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään. Tässä kandidaatintutkielmassa tarkastelen yhtä edellä mainituista haasteista – asiakasväkivaltaa ja sen uhkaa sosiaalityössä. Tutkielmassa käsittelen asiakasväkivallan ja sen uhan yleisyyttä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta sekä ilmiön sosiaalityöntekijöihin aiheuttamia vaikutuksia. Tutkimuskysymykseni on siis kaksiosainen, mikä on ”miten yleisiä sosiaalityöntekijöiden kohtaaman asiakasväkivallan eri ilmenemismuodot ovat” sekä ”millaisia vaikutuksia asiakasväkivallalla ja sen uhalla on sosiaalityöntekijöihin?”. Hyödynnän tutkielmassani Jeff Hearnin ja Wendy Parkinin (2001) teoriaa vahingoittamisen tasoista.

Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi & Lozano (2002) ovat määritelleet maailman terveysjärjestön WHO terveysraportissaan yleisesti väkivallan tahalliseksi toiminnaksi, johon liittyy voimantai vallankäyttöä fyysisesti tai sillä uhkailua yhtä tai useampaa ihmistä kohtaan. Väkivallan määrittelyssä keskeisenä pidetään siihen sisältyvää voimantai vallankäyttöä, joka voi ilmetä fyysisenä, henkisenä tai seksuaalisena väärinkäytöksenä. (Krug ym. 2002, 5.) Fyysisen ja henkisen väkivallan ilmenemismuodot jaetaan karkeasti siten, että fyysinen väkivalta käsitetään toiseen kohdistuvana ruumiillisena hyökkäyksenä, kun taas henkinen väkivalta on toisen henkilön psyykkisen terveyden loukkaamista (Bildjuschkin ym. 2020, 9). Käsitteenä asiakasväkivalta tarkoittaa asiakkaan väkivaltaista toimintaa työntekijää kohtaan (STM 2014, 9). Käsittelen tässä kandidaatintutkielmassa väkivallan ilmenemistä ja sen uhkaa näiden moninaisten väkivallan muotojen avulla, erityisesti fyysisen ja henkisen väkivallan näkökulmista.

Asiakasväkivalta ja sen uhka ovat aiheina tärkeitä, sillä ne liittyvät keskeisesti sosiaalityöntekijöiden tekemään asiakastyöhön. Ilmiön laajuutta on pyritty kartoittamaan Suomessa. Esimerkiksi Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattiliitto Talentia vuonna 2016 julkaisi työterveyslaitoksen tekemän selvityksen asiakasväkivallan ilmenemisestä ja sen yleisyydestä sosiaalialalla (Vartia-Väänänen & Pahkin 2016). Koen, että tutkielmani aihe on ajankohtainen, sillä se pyrkii tuomaan esiin sosiaalityössä esiintyvää epäkohtaa sosiaalityöntekijöiden työssään kohtaamasta epäasiallisesta toiminnasta.

Pidän aiheitani tärkeänä myös sosiaalityön ja sen tutkimuksen näkökulmasta. Asiakasväkivallassa on pahimmillaan kyse työhyvinvointia ja työkykyä uhkaavasta ilmiöstä. Tästä ilmiöstä kirjoittaminen tarjoaa sosiaalityön tutkimukselle tietoa sosiaalityöntekijöiden työssä pärjäämisestä ja siellä ilmenevästä väkivallasta tai sen uhasta. Tätä tietoa instituutiot sekä yliopistot voivat hyödyntää koulutuksen suunnittelussa, mutta myös asiakasväkivallan kohtaamiseen liittyvässä kehittämistyössä. Grant Macdonald ja Frank Sirotych (2005) ovat tutkineet asiakasväkivaltaa ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallasta ja sen uhasta Kanadassa tehdyssä tutkimuksessaan. Tutkimustulosten mukaan olisi tärkeää sisällyttää jo sosiaalityöntekijöiden koulutustautumisvaiheessa opintoihin tietoa asiakkaiden kohdistamasta väkivallasta sekä sen ennakoimisesta työssä. (Macdonald & Sirotych 2005.)

Koen aiheelliseksi tarkastella asiakasväkivallan ilmenemismuotojen ja uhan ohella myös niiden synnyttämiä vaikutuksia sosiaalityöntekijöihin. Asiakasväkivallan vaikutusten tarkastelussa on keskeistä tuoda esiin sosiaalityöntekijöiden hyvinvointiin liittyvää keskustelua. Maija Mänttari-van der Kuip (2015) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden hyvinvointia väitöskirjassaan. Mänttari-van der Kuip (2015, 55) on todennut, kuinka tutkimukset ovat jo aikaisemmin nostaneet huolenaihetta sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnista, ja myös hänen väitöskirjansa tutkimustulokset seuraavat aikaisempia tutkimuksia liittyen huoleen sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnista. Guy Enosh, Shay S. Tzafir ja Amit Gur (2012, 1123) toteavatkin, että ilmiönä asiakasväkivalta on huolenaihetta herättävä, sillä sen synnyttämät vaikutukset ulottuvat vahingoittavalla tavalla sekä työntekijään että työntekijän edustamaan organisaatioon.

Kandidaatintutkielman toisessa luvussa käsittelen asiakasväkivaltaan ja sen uhkaan liittyvää keskeistä käsitteistöä. Kolmannessa luvussa kirjoitan teoreettisesta viitekehystä Jeff Hearnin ja Wendy Parkinin (2001) vahingoittamisen tasojen teorian näkökulmasta. Siirryn neljännessä ja viidennessä luvussa tarkastelemaan asettamiani tutkimuskysymyksiä ja niille jäsentyviä vastauksia kirjallisuuden avulla. Lopuksi pohdintaluvussa jäsentelen tutkielmasta nousseita havaintoja ja vastauksia muodostaen yhteenvedon ja kokonaiskuvan käsiteltävästä ilmiöstä.

2 ASIAKASVÄKIVALTA

Tässä luvussa taustoitan asiakasväkivaltaan ja sen uhkaan liittyvää kontekstia. Tarkoitukseni on määritellä edellä mainittuja käsitteitä, jotka ovat keskeisiä tutkielman aiheeni kannalta. Määrittelen aluksi väkivaltaa yleisesti, jonka jälkeen siirryn määrittelemään asiakasväkivaltaa ja sen yhteyttä työväkivaltaan. Tuon esiin asiakasväkivallan ja sen uhan käsittelyssä myös asiakkaan ja organisaation roolia. Väkivallan tekijäksi asemoituu asiakas ja kohteeksi työntekijä.

2.1 Väkivallan määrittely ja sen muodot

Väkivalta ymmärretään tahallisenä toimintana, joka on muihin kohdistuvaa fyysistä voimantaita, vallankäyttöä tai sillä uhkailua. Väkivallan teko voi siis olla fyysinen, henkinen tai seksuaalinen hyökkäys toista kohtaan. Seuraukset väkivallan teoista voivat olla muun muassa fyysinen vamma, kuolema tai psyykinen vamma väkivallan kohteeksi joutuneelle. Väkivallan tapahtuminen paikannetaan kolmeen tasoon, joita ovat ihmisten välisessä suhteessa tapahtuva väkivalta, yhteisöllinen väkivalta ja tekijän kohdistama väkivalta itseensä, esimerkiksi itsemurha. Ihmisten välisessä suhteessa tapahtuvaan väkivaltaan sisällytetään, esimerkiksi perhe- ja lähisuhdeväkivalta, mutta myös kodin ulkopuolelle sijoittuva väkivalta. Kodin ulkopuolelle sijoittuvaan väkivaltaan liitetään esimerkiksi työpaikalla tapahtuva väkivalta. Yhteisöllisessä väkivallan tasossa yhdistyy niin poliittinen, taloudellinen ja sosiaalinen väkivalta, jossa väkivallan tekijöinä voivat olla useammat ihmisryhmät. (Krug ym. 2002, 5–6.)

Väkivallan tarkempia ilmenemismuotoja on useita, minkä takia väkivallan ilmenemistä on määritelty ja jäsennelty eri osiin. Bildjuschkin ym. (2020, 9) ovat määritelleet Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksella väkivaltakäsitteiden sanaston, joka sisältää määritellyt väkivallan eri ilmenemismuodoista, joita ovat muun muassa fyysinen väkivalta, henkinen väkivalta, vaino ja seksuaalinen häirintä. Väkivallan ilmenemismuotoihin sisältyy myös toisen laiminlyöminen tai riistäminen (Krug ym. 2002, 6). Fyysinen väkivalta määritellään toisen ihmisen ruumiiseen kohdistuvana loukkaavana käytöksenä, joka voi olla harkittua tai harkitsematonta toimintaa. Henkinen väkivalta ymmärretään taas toisen ihmisen henkiseen eli psyykkiseen terveyteen kohdistettuna uhkana tai satuttamisena. Näitä ilmenemismuotoja voivat olla esimerkiksi toiseen ihmiseen kohdistettu valvonta tai kontrolli, sortaminen ja

eristäminen. Esimerkiksi vaino on yksi henkisen väkivallan muoto. Siinä toista ihmistä tai ihmisjoukkoa kohtaan kohdistuu häirintää, kuten väijymistä, valvomista, uhkailua tai seurantaa. Häirinnän keinot synnyttävät ennen kaikkea pelon ja ahdistuksen tunteita vainon kohteessa. Seksuaalinen väkivalta määritellään toisen ihmisen henkilökohtaiseen koskemattomuuteen tai itsemääräämiseen kohdistuvana satuttavana ja vahingoittavana toimintana. (Bildjuschkin ym. 2020, 9.)

Ahti Saarenpää (2006, 552) käsittelee henkisen väkivallan luonnetta, jossa keskeisenä nähdään sanallinen tai sanaton viestintä. Suvi Ronkainen (2006) kirjoittaa, kuinka väkivalta ja sen kohtaaminen ylipäättään synnyttävät pelkoa, häpeää, järkytystä ja haavoittuvuuden kokemuksia. Erityisesti psyykkisesti satuttavin väkivalta aiheuttavaa uhrille pelon ja häpeän tunteita. On tärkeää ymmärtää väkivallan kohtaamisen ja siihen liittyvien kokemusten erilaisuus eri ihmisten välillä, vaikka väkivallan teko olisi sama. Kokemukseen vaikuttaa erityisesti ihmisen aikaisempi tausta. (Ronkainen 2006, 544.)

2.2 Työväkivalta ja asiakasväkivallan määrittely

Tutkimuksissa ja muussa kirjallisuudessa käytetään asiakasväkivallan, työväkivallan ja työpaikkaväkivallan käsitteistöä. Markku Heiskanen (2005) tarkastelee työpaikkaväkivaltaa ja sen määrittelyä. Työpaikkaväkivallan tarkastelu voidaan jakaa kahteen osaan, joista ensimmäinen ymmärretään organisaatiossa olevien työkollegoiden aiheuttamina väkivallan tekoina toisiaan kohtaan organisaation sisällä. Toinen osa työpaikkaväkivallan määritelmässä täsmentyy organisaation ulkopuolelta tulevan ihmisen osoittamaksi väkivallan teoksi organisaation työntekijää kohtaan. Organisaation ulkopuolelta tuleva henkilö voi olla esimerkiksi asiakas, potilas tai muuten organisaatiolle tuntematon ihminen. (Heiskanen 2005, 41.) Sosiaali- ja terveysministeriön (2014) julkaisemassa raportissa käsitteet työväkivalta ja työpaikkaväkivalta ymmärretään sisällöllisesti käytännössä samaa tarkoittavina, mutta niissä tiedostetaan olevan myös tiettyjä eroavaisuuksia. Erityisesti työväkivalta käsitetään myös organisaation ulkopuolelle ulottuvaksi väkivallan teoksi. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että työntekijään kohdistuessa väkivallanteoja myös hänen vapaa-ajallaan, voidaan väkivallanteot määritellä työväkivallaksi, jos ne ovat jotenkin yhteydessä työhön. (STM 2014, 8–9.)

Asiakasväkivallasta puhuttaessa on kyse asiakkaan eli organisaation ulkopuolelta tulevan henkilön väkivaltaisesta toiminnasta, joka kohdistuu työntekijää kohtaan. Asiakasväkivallan ilmenemisen muodot käsittävät väkivallan tapahtumisen fyysisesti, verbaalisesti, psyykkisesti sekä seksuaalisesti työntekijää kohtaan. Asiakkaan asiaton käytös, joka loukkaa työntekijää, lukeutuu myös asiakasväkivallan ilmenemismuotoihin. Nykyään internetissä tapahtuva kiusaaminen ymmärretään myös asiakasväkivaltaan liittyväksi muodoksi. (STM 2014, 9.) Seuraavaksi esittelen muutamia erilaisia eri asiakasväkivallan ilmenemismuotojen määritelmiä, joita on hyödynnetty asiakasväkivaltailmiön tutkimuksissa.

Eija Antikainen-Juntunen (2007) on suomalaisessa työturvallisuutta kartoittavassa hankkeessa selvittänyt muun muassa asiakkaiden sosiaalityöntekijöihin kohdistamaa väkivaltaa ja sen uhkaa. Selvityksessä asiakasväkivaltaan sisältyvä henkinen väkivalta määritellään toiseen kohdistuvaksi loukkaavaksi käytökseksi, johon liittyy työntekijän sanallinen loukkaaminen nimittelyllä tai haukkumalla, työntekijään liittyvät perättömät syytökset tai puheet sekä epäasialliset ehdotukset. Selvityksessä alun perin eriteltiin henkisen väkivallan lisäksi uhkailua ja fyysistä väkivaltaa, mutta tutkimuksen edetessä henkisen väkivallan ja uhkailun osiot yhdistettiin. Tätä osioiden yhdistämistä perusteltiin muun muassa tutkimuksen määrällisen pituuden takia. Selvityksessä uhkailulla tarkoitetaan verbaalista tai non-verbaalista viestintää, jossa toista henkilöä uhataan fyysisellä satuttamisella. Uhkailu ja fyysinen väkivalta erotetaan toisistaan siten, että uhkailussa toiseen henkilöön ei kohdistu fyysistä harmia, kun taas fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan toisen henkilön loukkaamista nimenomaan fyysisesti, esimerkiksi lyömällä tai raapimalla. (Antikainen-Juntunen 2007, 53–54.)

Macdonald ja Sirotych (2005, 774) ovat tutkimuksessaan määritelleet asiakasväkivallan ilmenemismuodot tapahtumiksi, joissa ilmenee pelottelua, häirintää tai fyysistä väkivaltaa. Asiakasväkivallan ilmenemistä on jaoteltu eri ryhmiin, joita ovat vaino, uhatuksi tuleminen ja fyysisen terveyden vahingoittaminen. Tutkimuksessa eräinä asiakasväkivallan ilmenemismuotoina esiintyvät myös toisen henkilön sanallinen, seksuaalinen tai etnisyyteen viittaava häirintä. (Macdonald & Sirotych 2005, 774.) Junseob Shin (2011, 3344) kirjoittaa, kuinka seksuaalinen häirintä voidaan määritellä esimerkiksi toiseen kohdistuvana sanallisena tai fyysisenä seksuaalisena käyttäytymisenä. Stella Koritsas, Jan Coles ja Malcolm Boyle (2010) ovat tutkimuksessaan määritelleet myös yhdeksi asiakasväkivallan muodoksi uhkailun, jossa väkivaltainen toiminta liittyy pelotteluun ja sen tarkoituksenmukaisuuteen esimerkiksi toista seuraamalla. Asiakasväkivallassa uhkailun

tekijäksi asettuu esimerkiksi itse asiakas tai hänen tuttunsa, esimerkiksi kaveri tai perheenjäsen. (Koritsas ym. 2010, 260.)

2.3 Asiakasväkivallan uhka ja riski sosiaalityössä

Minna Piispa ja Laura Hulkko (2010) kirjoittavat tutkimusraportissaan ammattikunnista, joilla on riski kohdata työssään asiakasväkivaltaa. Kyseisen tutkimusraportin mukaan on olemassa niin sanottuja riskiammatteja, joilla tarkoitetaan ammatteja, joissa on suurempi mahdollisuus kohdata väkivaltaa työssä kuin muissa ammateissa. Näitä riskiammatteja ovat esimerkiksi hoitotyö terveyden- ja sairaanhoidon puolella, hoitotyö sosiaalialalla sekä vartiointi- ja turvallisuusalat. Sosiaalialalla esiintyy väkivaltaa työntekijöitä kohtaan eniten sosiaalialan laitosten työntekijöihin, muun muassa hoitajiin ja ohjaajiin, mutta myös sosiaalityöntekijöihin. (Piispa & Hulkko 2010, 7–9.)

Anneli Pohjola (2016) toteaa, että sosiaalityön ydinideana on auttaa vaikeuksissa olevia ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa sekä pyrkiä poistamaan yhteiskunnallisella tasolla vakiintuneita määrittymiä marginaalisuudesta ja sen olemassaolosta. Ihmisten vaikeudet ovat moninaisia ja niitä voivat olla muun muassa taloudelliset haasteet, syrjäytyminen, työttömyys, mielenterveyden haasteet tai rikollisuus. (Pohjola 2016, 87, 92). Pauli Niemelä (2016) pohtii sosiaalityöntekijän työkenttää, jossa työntekijän tehtävänä on työskennellä yhteiskunnan ja asiakkaan välillä. Työkenttä muodostuu ikään kuin kolmesta tasosta, joissa aluksi selvitetään asiakkaan tilannetta, seuraavaksi pyritään auttamaan asiakasta kyseisessä tilanteessa ja lopuksi pyritään tuottamaan tietoa asiakkaan tilanteen mahdollisesta muutoksesta. (Niemelä 2016, 105–106.)

Heiskanen (2007) mukaan sosiaalityö on Suomessa yksi niistä aloista, joissa työntekijöiden määrä on kasvanut jatkuvasti. Sosiaalityö on naisvaltainen ala, jossa asiakastyö on keskiössä. Heiskanen (2007) osoittaa tutkimuksessaan sosiaalityön lukeutuvan niihin aloihin, joissa on suurempi todennäköisyys kohdata väkivaltaa verrattuna esimerkiksi teollisiin aloihin. Tähän väkivallan kohtaamisen riskin alhaisuuteen teollisilla aloilla liittyy se, ettei siellä kohdata työpaikan ulkopuolisia henkilöitä verrattuna esimerkiksi terveydenhuoltoon tai sosiaalityöhön. Tutkimuksen mukaan on kriittistä huomioda, että hoitoalat ovat naisvaltaisia, kun taas erilaiset palvelutehtävät ovat enemmän miesvaltaisia. (Heiskanen 2007, 27, 36, 38.)

Asiakasväkivaltaa ja sen uhkaa tarkasteltaessa on hyvä pohtia myös sosiaalityössä ilmeneviä suhteita ja rooleja asiakkaan sekä sosiaalityöntekijän välillä. Kirsi Juhila (2006) käsittelee teoksessaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhdetta usean eri ulottuvuuden kautta. Teoksessaan Juhila painottaa asiakassuhteiden kirjavuutta ja laajuutta. Asiakkaana sosiaalityössä voi olla yhtä hyvin vain yksi henkilö tai sitten esimerkiksi jonkinlainen ryhmä kuten perhe. Keskeistä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutusta tarkasteltaessa on ymmärtää, että kummatkin osapuolet vaikuttavat toistensa identiteettien ja roolien syntymiseen. Asiakkaiden yleisimpiä identiteettejä ovat uhrina tai toimijana oleminen, kun taas sosiaalityöntekijöihin kohdistuu yleisimmin kontrolloijan tai tukijan identiteetit. Juhila (2006) kirjoittaa identiteettien olemassaolon yhteydestä sosiaalityön ydinideaan, joka on tehdä ratkaisukeskeistä työtä ja erityisesti työstää havaittuja ongelmia. Tästä sosiaalityön perusideasta muodostuvat olemassa olevat identiteetit, jossa asiakas näyttäytyy helposti ongelman kantajana ja sosiaalityöntekijä taas ongelman purkajana. (Juhila 2006, 11, 254.) Antikainen-Juntunen (2009, 45) toteaa tämän asiakassuhteen näyttäytyvän sosiaalityön kontekstissa jatkuvasti epätasaisena, sillä sosiaalityöntekijät omaavat enemmän valtaa asiakastyössä suhteessa asiakkaaseen. Asiakasväkivallan tai sen uhan aiheuttaja pyrkii ennen kaikkea heikentämään sosiaalityöntekijällä asiakassuhteessa olevaa asemaa ja valtaa. (Antikainen-Juntunen 2009, 45.)

Väkivalta ymmärretään osaksi ihmisen vuorovaikuttamista. Aggressiivisuus on esimerkiksi yksi vuorovaikutuksen keino, jolla pyritään saamaan aikaiseksi jotakin. Aggressiivisuutta ei voida yksin selittää ihmiselle ominaisilla luonteenpiirteillä, sillä aggressiivinen toiminta saa tilan syntyä ihmisen reagoidessa johonkin asiaan, joka suututtaa. (Antikainen-Juntunen 2007, 50.) Myös Michaela Brockmann (2002) toteaa, kuinka sosiaalialalla autetaan haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä. Kentällä sosiaalityöntekijät voivat näyttäytyä asiakkailleen ikään kuin kohteina, johon voi purkaa turhautuneisuutta ja toivottomuutta. Asiakkaiden toiminta mahdollisissa erimielisyyksissä voi kuitenkin kärjistyä ja johtaa väkivaltaiseen käytökseen. (Brockmann 2002, 37.)

2.4 Työturvallisuuden konteksti

Vuokko Niiranen ym. (2010, 155) kirjoittavat, kuinka työturvallisuuteen liittyy keskeisesti keskustelu mahdollisen väkivallan tai sen uhan kohtaamisesta. Seuraavaksi kirjoitan lainsäädännön ja työnantajan roolista työntekijän työturvallisuuden näkökulmasta.

Valtakunnallinen työturvallisuuslaki (738/2002) määrittää, että työntekijän turvallisuudesta työssä vastaa työnantaja. Työturvallisuuslaki (738/2002) tarjoaa lainsäädännöllisen näkökulman ja turvan työntekijälle työturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Työturvallisuuslain (738/2002) pyrkimys on edistää työntekijän hyvinvointia työssä ja ehkäistä työntekijälle vaaraksi olevia tilanteita työympäristössä. Työturvallisuuslain (738/2002) toisessa luvussa määritellään työnantajalle työsuojeluun asetettuja tehtäviä ja velvollisuuksia, jotka liittyvät keskeisesti työntekijän turvallisuuteen työympäristössä ja siellä kohdattaviin mahdollisiin ughiin. Työturvallisuuslain (738/2002) viidennessä luvussa 27 §:ssä käsitellään väkivallan uhkaa ja siihen liittyvää työnantajan vastuuta huolehtia työntekijöiden työturvallisuudesta väkivallan uhan ilmetessä työssä. Ennen kaikkea työturvallisuuslain (738/2002) tarkoituksena on kuitenkin osoittaa, että työnantajalla eli työyksiköllä on velvollisuus huolehtia työntekijänsä hyvinvoinnista työssä (Niiranen ym. 2010, 155).

Riitta Viitala (2014, 13) toteaa teoksessaan, kuinka työntekijän työskentelyä määrittää työntekoon keskeisesti liittyvä lainsäädäntö ja työympäristössä vaikuttavat sopimukset, mutta erityisesti työpaikan oma toimintatapa ja siellä tehtävät päätökset muodostuvat vaikuttaviksi asioiksi työntekijän työskentelyn kannalta. Lainsäädännössä määritetyt säädökset eivät siis ole ainoita työtä ja työturvallisuutta määrittäviä tekijöitä, vaan siihen liittyy myös työpaikan sisällä vallitsevat käytännöt. Toimintakulttuuri työyhteisössä sisältää asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuteen tähtäävää toimintaa, jota ovat muun muassa työpaikan sisäiset toimintatavat uhkaavissa tilanteissa ja niihin liittyvä ehkäisytyö. (Antikainen-Juntunen 2009, 55.)

Lauri Sundell (2014) toteaa turvallisuuden takaamisen työympäristöissä olevan erityisen tärkeää etenkin sosiaali- ja terveydenhuoltoyksiköissä, koska siellä asiakastyötä voidaan tehdä asiakkaan ja työntekijän kesken kahdestaan. Esimerkiksi kotikäynnit ovat yleisiä juuri näissä yksiköissä. Työtilojen turvallisuuteen voidaan vaikuttaa esimerkiksi tilassa sijaitsevien kalusteiden ja niiden sijoittamisen avulla sekä huoneessa olevien rakenteiden huomioimisella turvallisuuden näkökulmasta. Turvallisuuden kannalta asiakastyössä keskeisenä pidetään tiloihin suunniteltuja poistumisreittejä, jotta mahdollisissa uhkatilanteissa olisi työntekijällä aina pääsy turvallisesti pois tilasta. (Sundell 2014, 42–43.)

3 VAHINGOITTAMISEN TASOT

Olen valinnut tutkielman teoreettiseksi viitekehykseksi Jeff Hearnin ja Wendy Parkinin (2001,73–74) käsittelemän organisaatiossa tapahtuvan väkivallan ja vahingoittamisen teorian, jossa tarkastellaan väkivaltaa ja sen ilmentymistä vahingoittamisen näkökulmasta kolmen eri ulottuvuuden avulla. Tämä teoria soveltuu juuri kandidaatintutkielmani aiheeseen, sillä se erittelee konkreettisella tavalla erilaisten ulottuvuuksien avulla asiakasväkivallan muotoja sekä niiden linkittymistä työpaikkakontekstiin. Tätä teoriaa on hyödyntänyt Kaisa Aaltonen-Siivari (2016) tutkiessaan sosiaalityössä vaikuttavia vahingoittavia käytäntöjä pro gradu tutkielmassaan, jossa yhtenä teemana hän tarkastelee asiakasväkivaltaa. Tässä luvussa ennen teorian tarkastelua pohjustan vahingoittamisen käsitettä sekä vahingoittamisen toiminnan tunnistettavuutta. Luvun lopussa erittelen Hearnin ja Parkinin (2001) käsittelemää organisaatiossa tapahtuvan väkivallan teoriaa.

3.1 Vahingoittamisen ja väkivallan yhteys

Hearn ja Parkin (2001) kirjoittavat teoksessaan vahingoittamisesta, joka tarkoittaa toisen loukkaamista. Tässä kontekstissa väkivalta ymmärretään toimintana tai käytöksenä, joka loukkaa toista henkilöä tai aiheuttaa loukkaantumisen tai vahingoittumisen kokemuksia. Väkivaltaiseen toimintaan lukeutuu fyysisen väkivallan lisäksi toiseen kohdistettua häirintää, kiusaamista, uhkailua, vainoa tai alistamista. (Hearn & Parkin 2001, 17–18.) Marianne Notko (2011) tutkii väitöskirjassaan naisten kokemuksia väkivallan kohtaamisesta perheessään myös vahingoittamisen ja vahingoittumisen määritteiden avulla. Väitöskirjassa Notko toteaa, että muun muassa toiseen kohdistuva mitätöinti, kontrollin asettaminen tai fyysinen väkivalta liittyvät kokemuksiin vahingoittamisesta tai vahingoittumisesta. (Notko 2011, 211.)

Hearn ja Parkin (2001) viittaavat termillä ”organization violation” organisaatiossa tapahtuvaan vahingoittamiseen. Tämä käsitteellinen kehys rakentaa ymmärrystä työpaikalla kohdatuista vahingoittavista elementeistä, joita ovat fyysinen väkivalta, henkinen väkivalta, erilaiset häirinnän tai kiusaamisen muodot sekä uhkailu tai pelottelu. (Hearn & Parkin 2001, 146.)

Organisaatiossa tapahtuvan vahingoittamisen kontekstiin liittyy keskeisesti myös väkivaltaisen toiminnan tunnistaminen. Työpaikan sisällä väkivallan tunnistamiseen vaikuttavat väkivaltaisen toiminnan nimeämiseen ja sen käsittelemiseen liittyvät toimintatavat, toimintaperiaatteet väkivaltaisen toiminnan kirjaamisesta ja yleiset menettelytavat väkivaltaisen toiminnan ilmetessä työpaikalla. Toimintaperiaatteet ja menettelytavat vaihtelevat kuitenkin työpaikkojen välillä. Väkivallan ilmenemiseen ja sen ymmärtämiseen vaikuttavat erityisesti nykyhetken maailmankuva ja ihmisen käyttäytymistä selittävät mallit. Väkivaltaisen toiminta ja sen aiheuttamat vahingoittumisen kokemukset kasvattavat tietoisuutta ilmiöstä, mikä mahdollistaa väkivallan havaitsemisen ja sitä kautta tunnistamisen entistä paremmin. (Hearn & Parkin 2001, 47–48.)

3.2 Teoria vahingoittamisen tasoista

Hearn ja Parkin (2001) rakentavat teoriansa tarkastelemaan organisaatiossa tapahtuvaa vahingoittamista eri tasoilla. Hearn ja Parkin (2001) ovat nimenneet teorian englanniksi ”Levels of Violations”, josta suomenkieliseksi käännökseksi mukautuu vahingoittamisen tasot. Teoria vahingoittamisen tasoista tarkastelee niin ikään tunnistettavia vahingoittamisen muotoja kuten fyysistä väkivaltaa, mutta myös laajentaa tarkastelua tunnistamattomiin vahingoittamisen muotoihin rakenteellisen ja päivittäisen toiminnan näkökulmista. (Hearn & Parkin 2001, 73–74.) Seuraavaksi tarkastelen näitä vahingoittamisen tasoja.

Ensimmäinen taso sisältää käsityksen organisaatioissa tapahtuvasta päivittäisestä vahingoittamisesta, jossa loukkaamisen tekoja ei tunnisteta tai havaita. Työpaikalla kohdattua toimintaa pidetään niin sanotusti asiaan kuuluvana tai itsestäänselvyytinä, jolloin toiminnassa ei huomata välttämättä vahingoittamisen piirteitä. (Hearn & Parkin 2001, 74.) Toisessa vahingoittamisen tasossa tarkastellaan erityisesti vahingoittamista, jossa toisen loukkaaminen ja vahingoittaminen tunnistetaan ja havaitaan. Tässä keskimmaisessä vahingoittamisen tasossa vahingoittaminen ilmenee selkeänä ja huomiota herättävänä toimintana. Tämän tason vahingoittaminen ilmenee käytännössä työpaikalla fyysisenä väkivaltana, seksuaalisena tai muunlaisena häirintänä sekä kiusaamisena. (Hearn & Parkin 2001, 74.) Kolmannessa eli viimeisessä vahingoittamisen tasossa käsitellään rakenteellisen vahingoittamisen ilmenemistä ja ymmärtämistä. Tämä rakenteisiin sitoutunut

vahingoittaminen voidaan tunnistaa tai olla tunnistamatta. Hearn ja Parkin (2001) kuvaavat tämän tason vahingoittamista rakenteellisena sortona. (Hearn & Parkin 2001, 74.)

Bildjuschkin ym. (2020) ovat määritelleet rakenteellisen väkivallan käsitettä väkivaltakäsitteiden sanasto -julkaisussa. Rakenteelliseksi väkivallaksi ymmärretään toiminta, jossa erilaisten järjestelmien, rakenteiden tai toimintatapojen avulla pystytään vaikuttamaan heikentävällä tavalla tiettyjen ihmisten tai ihmisjoukkojen asemiin. Heikentävällä tavalla tarkoitetaan tässä yhteydessä juuri hyvinvoinnin tai terveyden heikentymistä. Rakenteellisessa väkivallan määrittelyssä nimetään erikseen institutionaalinen väkivalta, jolla tarkoitetaan eri instituutioissa vaikuttavien rakenteiden tai toimintatapojen tuottamaa vääryyttä tai epäoikeudenmukaisuutta välillisesti. (Bildjuschkin ym. 2020, 6.)

Vaughan Bowie (2002) kirjoittaa väkivallan ja organisaation yhteydestä. Esimerkiksi tilanteessa, jossa työnantaja on tietoinen työntekijänsä kohtaamasta väkivallan uhasta, mutta sallii tilanteen jatkumisen, voidaan puhua organisaatiossa tapahtuvasta väkivallasta, jolla käsitetään olevan yhteys rakenteelliseen väkivaltaan. (Bowie 2002, 12.) Myös Marja-Liisa Manka ja Marjut Manka (2016, 150) ovat kirjoittaneet teoksessaan, kuinka huono johtajuus tai johtajuuden olemattomuus synnyttävät tilan rakenteelliselle väkivallalle. Tarkastellessa vahingoittamisen ulottuvuutta rakenteellisesta näkökulmasta on huomioitavaa, kuinka siihen liittyy työnantajan rooli ja toiminta.

Seuraavissa luvuissa käsittelen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia väkivallasta tai sen uhasta työssä hyödyntäen tarkastelussa edellä mainittua Hearnin ja Parkinin (2001) teoriaa vahingoittamisen tasoista. Tarkoitukseni on eritellä ja tuoda näkyväksi asiakasväkivallan ilmenemismuotoja ja niiden yleisyyttä sosiaalityössä sekä asiakasväkivallan vaikutuksia sosiaalityöntekijöihin ja heidän työhönsä.

4 ASIAKASVÄKIVALLAN ILMENEMISMUOTOJEN YLEISYYS SOSIAALITYÖSSÄ

Tässä luvussa tarkastelen asiakasväkivallan eri ilmenemismuotoja ja niiden yleisyyttä sosiaalityössä. Sovellan Hearnin ja Parkinin (2001) teoriaa vahingoittamisen eri tasoista tarkastelemini tutkimustuloksiin.

4.1 Henkinen väkivalta asiakasväkivallan ilmenemismuotona

Antikainen-Juntunen (2007) työturvallisuuteen liittyvässä selvityksessä 417 vastaajan joukossa on yhteensä 36 sosiaalityöntekijää. Sosiaalityöntekijöiden lisäksi selvityksessä on vastaajina perhe- ja kotihoidontyöntekijöitä. Tässä tutkielmassa tarkastelen kuitenkin ainoastaan sosiaalityöntekijöiden vastauksia, sillä aiheeni keskittyy sosiaalityöntekijöiden kokemaan asiakasväkivaltaan. Tutkimukseen vastanneista sosiaalityöntekijöistä yhteensä 67,7 prosenttia olivat kokeneet henkistä väkivaltaa ja uhkailua edellisen 12 kuukauden aikana ainakin kerran. Toistuvimpia henkisen väkivallan ja uhkailun muotoja olivat vastaajien mukaan sosiaalityöntekijään kohdistuva nimittely, heidän asemaansa liittyvä mitätöiminen ja uhkailu oikeuteen haastamisesta. (Antikainen-Juntunen 2007, 71–72.) Nämä väkivallan ilmenemismuodot sosiaalityöntekijöitä kohtaan ovat olleet Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teorian toisen vahingoittamisen tason mukaisesti tunnistettavia, sillä sosiaalityöntekijät ovat pystyneet raportoimaan niistä tässä selvityksessä.

Antikainen-Juntunen (2007) toteaa myös selvityksessään, kuinka sosiaalityöntekijöiden työnkuvaan kuuluva valta-asetelma suhteessa asiakkaaseen, kuten juridinen valta tehdä päätöksiä etuuksista ja palveluista, on yhteydessä asiakkaiden tuottamaan henkiseen väkivaltaan. Tämä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä oleva valta-asetelma voi synnyttää epämieluisia tunteita asiakkaassa, joka taas voi aiheuttaa henkisen väkivallan ja uhkailun tilan syntymisen. (Antikainen-Juntunen 2007, 73.) Arja Jokinen (2008) kirjoittaa luvussaan tästä sosiaalityöntekijöiden kontrollista asiakkaisiin nähden. Siihen liittyvässä vallankäytössä keskeistä on sosiaalityöntekijän asema päättää resurssien jaosta sekä asiakkaiden velvollisuuksien ja oikeuksien toteutumisesta. (Jokinen 2008, 110.)

Macdonald ja Sirotych (2005) tarkastelevat tutkimuksessaan kanadalaisten sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallasta ja siihen liittyvästä huolesta.

Tutkimuksessa erilaiset väkivallan muodot on jaettu eri kategorioihin sekä ilmenemisen ajankohdat kahteen eri kategoriaan – viimeisen kahden vuoden aikana ja koko uran aikana tapahtuneet. Tutkimuksessa kyselyn saaneista 57 prosenttia, yhteensä 171 henkeä, vastasivat kyselyyn. (Macdonald & Sirotych 2005, 773–774, 776–777.)

Tutkimustulokset osoittavat, että asiakasväkivallan ilmenemismuodoista sanallinen häirintä ja sen avulla loukkaaminen olivat yleisimpiä väkivallan muotoja sosiaalityössä verrattuna esimerkiksi fyysisen uhkailuun tai seksuaaliseen häirintään. Kyseisessä tutkimuksessa kummassakin aikakategoriassa, eli viimeisen kahden vuoden aikana ja koko uran aikana, sanallinen häirintä nousi esiin selvästi yleisimpänä asiakasväkivallan muotona. Koko uran käsittävässä kategoriassa 171 vastaajasta lähes 90 prosenttia vastasi kokeneensa sosiaalityöntekijänä olemisen aikana sanallista häirintää ja loukkaamista. (Macdonald & Sirotych 2005, 776–777.) Hearn ja Parkin (2001, 74) ovat teoriassaan määritelleet toisen tason vahingoittamisen sisältävän tunnistettavaa vahingoittamista, esimerkiksi seksuaalista tai muuta häirintää. Näin ollen Macdonaldin ja Sirotychin (2005) tuloksiin sosiaalityöntekijöiden kohtaamasta sanallisesta häirinnästä sopii Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teorian toisen tason vahingoittaminen.

Shin (2011, 3346) osoittaa tutkimuksessaan, kuinka 218:sta väkivaltaa kokeneesta sosiaalityöntekijästä 201, eli 93,5 prosenttia vastaa kohdanneensa sanallista uhkailua. Myös Koritsas ym. (2010) tutkimuksessa sanallinen väärinkäyttäytyminen nousee esiin keskeisenä asiakasväkivallan muotona sosiaalityöntekijöitä kohtaan, sillä vastaajista 57 prosenttia mainitsee kohdanneensa sanallista väärinkäyttäytymistä edellisen vuoden aikana. Kyseisessä tutkimuksessa nousee esiin kuitenkin myös uhkailun ja pelottelun yleisyys, sillä 47 prosenttia vastaajista raportoi olleensa peloteltu tai uhkailtu viimeisen vuoden aikana. (Koritsas ym. 2010, 262–263.)

Koritsas ym. (2010) nostavat esiin tutkimuksessaan muutamia merkittäviä huomioita aineistostaan. Yhtenä niistä mainitaan asiakastyön määrän yhteys väkivallan kohtaamisen todennäköisyyteen. Koritsasin ym. (2010) mukaan sosiaalityöntekijät, jotka tapasivat kasvokkain asiakkaitaan, kokivat suuremmalla todennäköisyydellä erilaisia väkivallan muotoja. Tähän huomioon liittyy myös sanallisen häirinnän yleisyys, sillä tutkimustulokset osoittavat edellä mainitun väkivallan muodon olevan ennustettavissa nimenomaan sosiaalityöntekijän tekemän työn määrän perusteella. Toisena huomiona tutkimuksessa ilmenee sosiaalityöntekijän iän merkitys väkivallan kohtaamiselle, sillä iältään nuoremmat

sosiaalityöntekijät mainitsivat kokeneensa enemmän väkivallan muotoja suhteessa vanhempiin sosiaalityöntekijöihin. Koritsas ym. (2010) pohtivat iän kertovan mahdollisesti työvuosien määrästä eli työntekijän kokemuksesta, jolloin voitaisiin vetää johtopäätös myös siitä, että kokeneemmat työntekijät kokevat kokemattomia vähemmän väkivaltaa työssään. (Koritsas ym. 2010, 264, 266.)

Kaikkiaan Koritsas ym. (2010) peräänkuuluttavat tutkimuksessaan, että monilla tutkijoilla on ollut yleisesti väkivallan muotojen määrittelyssä haasteita. Tämän huomion takia kyseisessä tutkimuksessa todetaan, ettei eri tutkimuksia asiakasväkivallan ilmenemisestä ja sen yleisyydestä voida suoraan vertailla toisiinsa. (Koritsas ym. 2010, 258.) Tämä on merkittävä tekijä sekä huomio tarkasteltaessa väkivallan yleisyyttä ja tutkimustiedon luotettavuutta, sillä ilmiön yleisyyttä tarkasteltaessa on kriittistä ymmärtää tulosten yleistettävyyden laajemmassa kuvassa. Tämä huomio koskettaa tutkielmassani edellä esiteltyjä tutkimuksia, mutta myös jatkossa tarkasteltavia tutkimuksia ja niiden tuloksia.

Anna Robson, Jill Cossar ja Ethel Qualye (2014) ovat koonneet kirjallisuuskatsauksen hyödyntäen seitsemää eri tutkimusta, jossa on tarkasteltu lapsi- ja perhepalveluissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallasta. Kyseisessä kirjallisuuskatsauksessa hyödynnettäviä tutkimuksia ovat Horejsin, Garthwaitin ja Rolandon (1994), Newhillin ja Wexlerin (1997), Regehrin ym. (2004), Littlechildin (2005a), Littlechildin (2005b), Horwitzin (2006) ja Shinin (2011) julkaisemat tutkimukset. Robsonin ym. (2014) julkaisemassa kirjallisuuskatsauksessa todetaan edellä mainittuja tutkimuksia hyödyntäen, että sanallinen hyökkäys ja siihen sisältyvä aggressiivisuus ovat keskeisiä asiakasväkivallan ilmenemismuotoja suurimmassa osassa lapsi- ja perhepalveluiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa. (Robson ym. 2014, 934.) Robsonin ym. (2014) kirjallisuuskatsauksen tulokset saavat myös muista julkaisuista tukea, sillä esimerkiksi Macdonalin ja Siroichin (2005) ja Koritsasin ym. (2010) tutkimuksissa löydetään samanlaisia havaintoja.

Brian Littlechild (2005b) tarkastelee tutkimuksessaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallasta Englannissa ja Suomessa. Tutkimuksessa aluksi englantilaisten sosiaalityöntekijöiden kokemia asiakasväkivaltaa kartoitettiin kyselykaavakkeella. Vastanneita oli kokonaisuudessaan 48, joista 21 vastaajaa oli raportoinut kokemastaan väkivallasta työssään. Näistä seitsemän valikoitiin vielä syvempään haastatteluun. Vertailun vuoksi lisäksi viidelle suomalaiselle lastensuojelussa

työskentelevälle sosiaalityöntekijälle toteutettiin haastattelu kohtaamastaan asiakasväkivallasta. Tutkimuksessa nousee esiin, kuinka Englannissa ja Suomessa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa asiakasväkivallan kohtaamisesta on yhtäläisyyksiä. Yhdeksi yhtäläisyydeksi nousee esiin, kuinka lastensuojelussa väkivaltaiset tilanteet eivät ole yksittäisiä tapahtumia, vaan ennemmin jatkuvia prosesseja. Tutkimus osoittaa, että näissä jatkuvissa prosesseissa esiintyy uhkailua, pelottelua ja työntekijän lamaannuttamista vallan näkökulmasta. Littlechild (2005b) kutsuu tutkimuksessaan näitä jatkuvia prosesseja englanniksi ”Developing violent scenarios”. Tämän tyyppiset tapahtumaprosessit sosiaalityöntekijöitä kohtaan ovat tutkimuksen mukaan haastavampia tunnistaa ja käsitellä verrattuna fyysisen väkivallan ja uhkailun tilanteisiin. (Littlechild 2005b, 66–67, 76.)

Hearnin ja Parkinin (2001, 74) vahingoittamisen teorian ensimmäiseen tasoon sisältyy tunnistamaton vahingoittaminen, kun taas toiseen tasoon sisältyy tunnistettava vahingoittaminen. Edellä mainitussa Littlechildin (2005b) tutkimuksessa tulee esiin tunnistamisen haaste pelottelun ja työntekijän lamaannuttamisen suhteen, jonka takia Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teorian ensimmäinen taso liittyy tähän. Lisäksi Littlechild (2005b, 66–67) toteaa tutkimuksessaan, että sosiaalityöntekijät käsittävät sanallisen aggressiivisuuden väkivallan muodoksi vasta kokiessaan olonsa esimerkiksi pelotelluksi tai uhatuksi. Hearnin ja Parkinin (2001, 74) vahingoittamisen teorian toinen taso linkittyy tähän sanallisen aggressiivisuuden näkyväksi tulemiseen sosiaalityöntekijöiden tunnistuksessa sen väkivallan muodoksi. Väkivallan tunnistamattomuuteen ja sen näkyväksi tulemiseen liittyy keskeisesti väkivallan väheksyntä ja aliraportoiminen. Kirjoitan 4.3 alaluvussa syvemmin väkivallan aliraportoinnista ja väheksynnästä vahingoittamisen näkökulmasta.

4.2 Muita asiakasväkivallan ilmenemismuotoja

Antikainen-Juntunen (2007, 71–72) osoittaa selvityksessään fyysisen väkivallan vähäisyyden, verrattuna henkiseen väkivaltaan tai uhkailuun, sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa. Vastanneista 36:sta sosiaalityöntekijästä vain yksi ilmoitti kokeneensa fyysistä väkivaltaa edellisen 12 kuukauden aikana. Myös Macdonald ja Sirotych (2005) osoittavat tutkimuksessaan, että kymmenen vastaajaa (6 prosenttia) 171:stä kertoo kokeneensa fyysistä väkivaltaa viimeisen kahden vuoden aikana ja koko uran aikana 48 eli

28,6 prosenttia. Kummassakaan aikakategoriassa vastaajat eivät ole saaneet fyysisiä vammoja fyysisen väkivallan kohtaamisesta. (Macdonald & Sirotych 2005, 776–777.) Shin (2011) toteaa eteläkorealaisessa tutkimuksessaan, että 34 prosenttia sosiaalityöntekijöistä on kokenut fyysistä väkivaltaa. On kuitenkin huomioitavaa, että Shinin (2011, 3343) tutkimuksessa fyysinen väkivalta on määritelty fyysiseksi hyökkäykseksi, johon liittyy todellinen fyysinen loukkaaminen tai sen yritys. Tämä fyysisen väkivallan määrittely voi vaikuttaa väkivallasta raportointiin ja tilastointiin.

Seksuaalinen häirintä jää tutkimuksissa hieman vähäisemmäksi verrattuna muihin asiakasväkivallan ilmenemismuotoihin. Macdonaldin ja Sirotychin (2005, 776) mukaan melkein kymmenen prosenttia vastaajista mainitsi kokeneensa seksuaalista häirintää viimeisen kahden vuoden aikana. Shin (2011) toteaa tutkimuksessaan, että seksuaalinen häirintä jää harvinaisimmaksi asiakasväkivallan ilmenemismuodoksi sosiaalityöntekijöitä kohtaan. Muita väkivallan muotoja tutkimuksessa olivat sanallinen uhkailu, fyysinen väkivalta ja omaisuuden vahingoittaminen. (Shin 2011, 3346.) Koritsasin ym. (2010, 263) tutkimuksessa seksuaalista häirintää raportoi kokeneensa 15 prosenttia sosiaalityöntekijöistä, mikä oli myös vähemmän kuin esimerkiksi sanallisesta väärinkäyttäytymisestä raportoineiden määrä. Nämä asiakasväkivallan ilmenemismuodot, muun muassa fyysinen väkivalta ja seksuaalinen häirintä, sopivat suoraan Hearnin ja Parkinin (2001, 74) vahingoittamisen teorian toiselle tasolle, sillä ne ovat tunnistettavia ja näkyviä organisaatioissa.

4.3 Asiakasväkivallan aliraportointi ja väheksyntä

Tuija Virkki (2008) tutkii suomalaisten sosiaalityöntekijöiden ja sairaanhoitajien asenteita ja suhtautumista asiakasväkivaltaan ja siihen liittyvään uhkaan artikkelissaan. Virkki tarkastelee luottamuksen näkökulmasta selityksiä asiakasväkivallan väheksymiselle ja aliarvioimiselle sosiaalityöntekijöiden ja sairaanhoitajien töissä. Tutkimuksessa ilmenee, että väkivallan riskiä voidaan sivuuttaa luottamukseen vetoamalla. Keskinäisen luottamuksen vallitessa pidetään tietynlaisena oletuksena, ettei väkivaltaa kohdattaisi työssä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Sosiaalityöntekijöillä on taipumus poissulkea asiakasväkivaltaa vedoten asiakkaaseen luottamiseen, mutta myös luottamuksen herättämiseen asiakkaissa. (Virkki 2008, 251–253.)

Virkki (2008) toteaa tutkimuksessaan työntekijöiden uskovan, että luottamuksen synnyttäminen ihmisten välillä olisi keino poistaa väkivallan riskiä työssä. Kuitenkin Virkin mukaan tämä uskomus voi ennen kaikkea vahvistaa erityisesti tapaa väheksyä sekä aliarvioida väkivallan riskiä ja sen tapahtumista uhkaavissakin tilanteissa. (Virkki 2008, 255.) Tähän liittyy Hearnin ja Parkinin (2001, 74) vahingoittamisen teorian ensimmäinen taso, jossa loukkaamista ei tunnisteta tai ymmärretä vahingoittamiseksi sekä kolmas taso rakenteellisesta vahingoittamisesta. Virkin (2008, 252) tutkimuksen tulokset osoittavat monen vastaajan kokevan, etteivät sosiaalityöntekijät tai sairaanhoitajat kykene tekemään työtään, jos töissä olisi aina pelko tai huoli väkivallan kohtaamisesta. Brockmann (2002, 31) toteaa tutkimusartikkelissaan, kuinka työssä kohdatun väkivallan aliraportoiminen on osaltaan peräisin myös siitä, että väkivallan koetaan kuuluvan osaksi työtä.

Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teorian ensimmäinen taso kiteyttää toisen loukkaamisen ja vahingoittamisen niin, ettei sitä tunnisteta organisaatiossa. Tämä ilmenee Virkin (2008) artikkelissa, jossa työntekijät pyrkivät luottamuksen synnyttämisellä vähentämään väkivallan riskiä, mutta samalla he kuitenkin tiedostamattaan saattavat väheksyä väkivallan uhkaa. Kuitenkin myös Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teorian kolmas taso, jossa käsitellään rakenteellista vahingoittamista organisaatiossa, soveltuu asiakasväkivallan väheksymiseen ja aliraportointiin. Väkivaltaisen käytöksen ja toiminnan neutralisoituminen voi nimenomaan kasvattaa väkivaltaisen toiminnan hyväksymistä ja sallimista. Nimenomaan sosiaalityössä ja sairaanhoitoalalla väkivaltaisen toiminta voidaan ymmärtää työhön liittyväksi asiaksi. Virkki (2008) osoittaa, että työntekijän ammatilliseen identiteettiin voi syntyä välttämättömäksi ominaisuudeksi taito sopeutua väkivallan kohtaamiseen. (Virkki 2008, 258.) Tämä käy ilmi yhdessä Virkin (2008, 258) haastattelussa:

”You just assume that social workers don’t get upset by anything and that it is in the nature of this job. ... You cannot manage this job if you cannot put up with violence.”

Haastattelussa ilmenee sosiaalityöntekijän kertomus oletuksesta, jonka mukaan sosiaalityöntekijän työhön kuuluu, etteivät sosiaalityöntekijät järkyty mistään. Haastattelussa sosiaalityöntekijä toteaaakin, että sosiaalityössä ei pärjää, jos väkivaltaa ei pysty kestävänsä. (Virkki 2008, 258.)

Hearnin ja Parkinin (2001) teorian vahingoittamisen kolmas taso liittyy organisaatiokontekstiin, jossa keskeisenä ilmenee rakenteiden aiheuttama vahingoittaminen.

Tähän rakenteelliseen vahingoittamiseen liittyy organisaation toiminta ja sen merkitys työntekijöiden työskentelyssä. Susan Hunt ym. (2016) toteavat tutkimuksessaan, että tutkimukseen vastanneista sosiaalityöntekijöistä lähes puolet kokevat saavansa riittävästi tukea esimieheltään asiakastyössä. Tutkimuksessa ilmenee kuitenkin yhtä lailla vastauksia, joissa moni työntekijöistä kokee puutteita tuen saamisessa. (Hunt ym. 2016, 13.)

Hunt ym. (2016) nostavat esiin tutkimuksesta heränneen huomion siitä, kuinka työntekijöiden tulisi vain hyväksyä pelotteleva ja väkivaltainen toiminta työhön kuuluvaksi asiaksi. Vastauksista nousee esiin, että yleinen reaktio organisaatiolta on työntekijöilleen kehittää kykyä nimenomaan kestää uhkailevia vanhempia asiakastyössä. Tutkimustulokset osoittavat myös, että työnantajien ja johdon reaktiot koetaan työntekijöiden puolelta turvallisuuden liittyvänä välinpitämättömyytenä, sillä työntekijät ilmoittavat kokevansa työnjohdon hyväksyvän asiakkaiden vihamielisyyden asiakastyöhön kuuluvaksi asiaksi. (Hunt ym. 2016, 13–14, 19.) Työssä kohdattua väkivaltaista käyttäytymistä tai siihen liittyvän uhan, esimerkiksi pelottelun, mitätöintiä tai sen väheksymistä työnantajan puolelta voidaan pitää osallisuutena rakenteelliseen väkivaltaan (Antikainen-Juntunen 2009, 49). Tähän on jälleen liitettävissä Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teorian kolmas taso rakenteellisesta vahingoittamisesta.

5 SOSIAALITYÖNTEKIJÖIHIN JA ORGANISAATIOON KOHDISTUVAN VÄKIVALLAN VAIKUTUKSET

Tässä luvussa käsittelen asiakasväkivallan vaikutuksia sosiaalityöntekijöihin ja organisaatioihin, joissa he työskentelevät. Erittelen eri tutkimusten avulla vaikutuksia, jotka ovat syntyneet sosiaalityöntekijöiden kokemasta asiakasväkivallasta tai sen uhasta työssä. Vaikutusten tarkastelussa hyödynnän tutkielmassani käyttämäni Hearnin ja Parkinin (2001) teoriaa vahingoittamisen tasoista, sillä teoria tukee vaikutusten käsittelyä luvussa. Rajaan vaikutusten käsittelyn sosiaalityöntekijöihin ja heidän edustamiinsa organisaatioihin, sillä tutkimuskysymykseni tarkastelee nimenomaan sosiaalityöntekijöitä. On kuitenkin tiedostettava, että väkivallan aiheuttajalle, eli tässä kontekstissa asiakkaalle, syntyy myös teosta vaikutuksia, joita on merkittävä tunnistaa. Kuitenkin tässä tutkielmassa tarkastelen asiakasväkivallan vaikutuksia vain sosiaalityöntekijän ja hänen työnsä näkökulmasta.

5.1 Asiakasväkivallan vaikutukset työntekijään

Sundellin (2014) mukaan tilanteet, joihin liittyy asiakasväkivallan uhka, vaikuttavat erityisesti työntekijän psyykkiseen jaksamiseen työssä ja voivat jättää työntekijöiden psyykkiseen hyvinvointiin niin sanottuja haavoja. Asiakasväkivallan vaikutukset eivät siis ole vain fyysisiä. Väkivallan uhka synnyttää pelon tunteita, jotka ovat läsnä myös koko työyksikön työntekijöissä, sillä kolleegaan kohdistunut väkivaltainen käytös vaikuttaa myös muihin yksikön työntekijöihin. (Sundell 2014, 18.) Heiskasen (2005, 41) mukaan jo pelko väkivallan kohtaamisesta työssä voi olla yhteydessä työntekijän turvallisuuteen työympäristössä ja voi näin aiheuttaa seurauksia muun muassa työssä jaksamiseen ja siellä viihtymiseen. Antikainen-Juntusen (2009, 49) mukaan asiakasväkivallan uhka ja sen kohtaaminen synnyttävät pelkoa, jonka vaikutukset voivat näkyä työntekijän terveydentilassa erilaisina oireiluina. Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teoria vahingoittamisesta sopii asiakasväkivallan vaikutusten tarkasteluun, sillä työntekijöihin kohdistuvat vaikutukset ovat ennen kaikkea vahingollisia sosiaalityöntekijöiden terveydelle.

Hunt ym. (2016) tarkastelevat tutkimuksessaan organisaation toimintaa ja vastuuta sosiaalityöntekijöiden työarjessa. Tutkimuksessa vastaajina toimivat Iso-Britanniassa työskentelevät sosiaalityöntekijät, joita osallistui tutkimukseen yhteensä 590. Näistä kaikista

vastanneista 423 eli noin 72 prosenttia toimi tutkimuksen aikana lastensuojelussa sosiaalityöntekijänä. Tutkimuksessa selviää, että 66 prosenttia sosiaalityöntekijöistä ilmoittavat kokeneensa negatiivisia vaikutuksia työskennellessään uhkaavien ja vihamielisten asiakasvanhempien kanssa. Sosiaalityöntekijät ilmoittavat tutkimuksessa näiksi negatiivisiksi vaikutuksiksi muun muassa oireet ahdistuneisuudesta, stressistä ja unihäiriöistä. Tutkimuksessa todetaan myös, että sosiaalityöntekijöiden työskentely väkivaltaisten vanhempien kanssa ja siitä syntyvä stressi voi aiheuttaa työntekijälle mielenterveyden ja fyysisen kunnon ongelmia. (Hunt ym. 2016, 11, 20.)

Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teoria vahingoittamisen eri tasoista liittyy edellä mainittuihin vaikutuksiin, sillä vaikutukset ovat vahingollisia sosiaalityöntekijöiden terveydelle niin psyykkisellä kuin fyysiselläkin tasolla. Hunt ym. (2016, 11) mainitsevat tutkimuksessaan vaikutusten ulottuvan sosiaalityöntekijöiden mukaan heidän itsensä lisäksi myös heidän työhönsä ja perheisiinsä, minkä takia Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teoria vahingoittamisesta ja sen vahingollisuudesta liittyy muuhunkin kuin pelkästään työntekijään itseensä.

Enosh ym. (2012) ovat myös tutkineet asiakasväkivallan aiheuttamia vaikutuksia sosiaalityöntekijöihin. Tutkimuksen aineisto on kerätty Israelissa. Tutkimukseen osallistui ympäri maan sosiaalityöntekijöitä, sosiaalipalveluiden ja yksiköiden johtohenkilöitä, esimiehiä sekä hallintoviranomaisia. Yhteensä vastaajia osallistui kvalitatiiviseen haastatteluun 40. Tutkimuksessa selvitetään työntekijään kohdistuvia asiakasväkivallan aiheuttamia vaikutuksia, jotka ilmenevät niin lyhytaikaisina kuin pitkäaikaisinakin vaikutuksina työntekijän elämässä. Kerätyn aineiston perusteella vaikutukset ovat jaettu kahteen kategoriaan – emotionaalisiin ja käyttäytymiseen liittyviin vaikutuksiin. (Enosh ym. 2012, 1123, 1131.)

Emotionaalisia vaikutuksia ovat stressin, nöyryytyksen ja pelon tuntemukset työntekijässä sekä tunnetason uupumus. Työntekijän käyttäytymisessä ilmenevät vaikutukset ovat muun muassa työuupumus, poissaolojen toistuvuus sekä motivaatioon liittyvät vaikeudet. Tutkimuksessa todetaan myös, kuinka kohdatun asiakasväkivallan pitkäaikaisiin vaikutuksiin kuuluvat omaan ammattitaitoon liittyvä epävarmuus sekä haasteet työskentelyssä työpaikalla. Asiakasväkivallan aiheuttamat vaikutukset voivat näyttäytyä myös työntekijöiden laajana vaihtuvuutena organisaatioissa. Tutkimuksessa selviää myös, kuinka vaikutukset sosiaalityöntekijöihin ovat voineet ilmetä fyysisillä oireilla, kuten

päänsäryllä ja vatsakivuilla. Enosh ym. (2012) osoittavat myös, kuinka työntekijät saattavat aluksi pyrkiä jopa kieltämään omia kokemuksiaan asiakasväkivallasta, mikä voi kuitenkin aiheuttaa pidemmällä aikavälillä työntekijälle ahdistuneisuutta liittyen juuri aiempiin kokemuksiin. (Enosh ym. 2012, 1131–1133.) Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teorian ensimmäinen taso tunnistamattomasta vahingoittamisesta liittyy tähän Enoshin ym. (2012) mainitsemaan huomioon asiakasväkivallan kokemusten kieltämisestä ja sen synnyttämästä ahdistuksesta.

Littlechild (2005b) tarkastelee tutkimuksessaan englantilaisten ja suomalaisten sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallasta. Tutkimuksessa nousee esiin useita erilaisia vaikutuksia, jotka ovat seurausta asiakasväkivallasta tai sen uhasta. Kerätystä aineistosta ahdistuneisuus ja pelko nousevat keskeisenä esiin englantilaisten ja suomalaisten sosiaalityöntekijöiden vastauksista. Englantilaisten sosiaalityöntekijöiden vastauksista nousee esiin kerätyn aineiston pohjalta myös, kuinka sosiaalityöntekijät kokevat asiakasväkivallan vaikuttavan esimerkiksi heidän kykyyn suojella asiakasperheen lasta työssään lastensuojelussa. (Littlechild 2005b, 72, 76–77.) Heiskanen (2007, 25) toteaaakin, että työssä ilmenevää huolta tai pelkoa väkivallasta pidetään usein yhtenä työturvallisuuden mittarina.

5.2 Asiakasväkivallan vaikutukset organisaatioon

Enosh ym. (2012) tarkastelevat tutkimuksessaan myös asiakasväkivallan aiheuttamia vaikutuksia organisaatioon ja sen toimintakykyyn. Asiakkaan kohdistama väkivalta tiettyyn työntekijään voi synnyttää moninaisia vaikutuksia yleisesti työpaikalla. Tutkimuksessa ilmenee, kuinka työntekijöihin liittyvät vaikutukset näkyvät lopulta myös organisaation tasolla. Enoshin ym. (2012) mukaan työntekijöiden loppuun palaminen ja vaihtuvuus vaikuttavat kielteisesti asiakkaiden tarpeisiin vastaamiseen ja itse sosiaalityön toteuttamiseen kentällä. Edellä mainitut asiat taas johtavat suurempiin haasteisiin, kuten organisaation järjestelmän pettämiseen ja sen suorituskyvyn heikentymiseen, jolloin laajemmassa kuvassa vaikutukset näkyvät organisaatiossa työn tehokkuuden ja sen toimintakyvyn vahingoittumisena. (Enosh ym. 2012, 1134–1136.) Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teorian kolmas taso rakenteellisesta vahingoittamisesta liittyy keskeisesti näihin edellä mainittuihin haasteisiin organisaation järjestelmän pettämisestä, sillä organisaation järjestelmän pettäminen näyttäytyy rakenteellisena sortona. Jos rakenteet eivät toimi ja

aiheuttavat organisaation toiminnan vahingoittumisen, vaikuttaa se niin organisaatioon kuin työntekijöihin vahingollisesti.

Enoshin ym. (2012) tutkimuksessa selviää myös lyhyellä aikavälillä ilmeneviä vaikutuksia organisaation sisällä. Vaikutukset organisaatiossa ilmenevät konkreettisella tasolla organisaation työntekijöiden suhtautumisen muuttumisella asiakkaita kohtaan kielteiseksi ja työhön liittyvien kotikäyntien välttelyllä työntekijöiden osalta. Tutkimuksessa mainitaan myös, kuinka työntekijät voivat pyytää työnantajaltaan asiakkaan siirtämistä pois. Nämä edellä mainitut tekijät vaikuttavat organisaatiossa ennen kaikkea työn tehokkuuteen ja heikentävät työntekijöiden työskentelyä. (Mt. 1135.)

Myös Shinin (2011) toteuttamassa tutkimuksessa selviää asiakasväkivallan aiheuttamia vaikutuksia organisaatiossa. Tutkimuksessa ilmenee erityisesti, kuinka lastensuojelussa työskentelevän sosiaalityöntekijän kokemus asiakasväkivallasta on yhteydessä alhaiseen työtyytyväisyyteen. Tutkimuksessa Shin (2011) toteaa myös, kuinka sosiaalityöntekijän koettu tyytymättömyys työssä on merkittävässä yhteydessä työntekijän haluun lähteä pois työstä. (Shin 2011, 3355.) Alhainen työtyytyväisyys ja halu lähteä pois työstä ovat samankaltaisia tuloksia kuin Enoshin ym. (2012) tutkimuksessaan mainitsema työntekijöiden vaihtuvuus. On siis olennaista pohtia, kuinka edellä mainitsemani tekijät vaikuttavat organisaatioissa työntekijöiden työskentelyyn ja itse organisaation toimintaan ja tehokkuuteen.

6 POHDINTA

Olen tarkastellut kandidaatintutkielmassani asiakasväkivallan ilmenemismuotojen ja uhan yleisyyttä sekä vaikutuksia sosiaalityössä. Tarkastelussa olen hyödyntänyt Hearnin ja Parkinin (2001) teoriaa vahingoittamisen eri tasoista. Hearnin ja Parkinin (2001,74) teorian avulla olen eritellyt sosiaalityöntekijöiden kohtaamaa asiakasväkivaltaa tunnistamattoman vahingoittamisen, tunnistettavan vahingoittamisen ja rakenteisiin linkittyneen vahingoittamisen näkökulmista katsoen. Tässä luvussa erittelen vielä keskeisiä havaintoja, jotka ovat nousseet tässä kandidaatintutkielmassa esiin liittyen asiakasväkivallan yleisyyteen ja vaikutuksiin sosiaalityössä.

Olen tässä kandidaatintutkielmassa päättänyt tarkastella yleisesti eri sosiaalityön yksiköiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksia, enkä ole rajannut tarkasteluani esimerkiksi vain lastensuojelun työntekijöihin, sillä tarkoitukseni on ollut kartoittaa asiakasväkivallan ilmenemismuotojen yleisyyttä sosiaalityössä ylipäänsä. Tulevaisuudessa voisi myös olla kiinnostava tutkimuskohde eritellä sosiaalityöntekijät työkenttensä mukaan ja tutkia ilmeneekö esimerkiksi tietyillä kentillä tietyn tyyppistä väkivaltaa asiakkailta. Aiheen tutkimista tulisi lisätä muihinkin työkenttiin kuin lastensuojeluun, jossa tämän kaltainen tutkimustyö tuntui olevan yleisintä. Olisi tärkeää saada tietoa asiakasväkivallasta myös aikuisten ja ikäihmisten parissa työskenteleviltä sosiaalityöntekijöiltä, sillä tätä kandidaatintutkielmaa tehdessä ei näyttäisi löytyvän tietoa näiltä alueilta. Esimerkiksi Suomessa asiakasväkivallan tutkimusta voisi lisätä aikuissosiaalityön ja vanhussosiaalityön puolella.

Erilainen sanallinen häirintä tai väärinkäyttäytyminen nousevat useissa tutkimuksissa esiin yleisimpinä sosiaalityöntekijöiden työssään kohtamina asiakasväkivallan ilmenemismuotoina (Macdonald & Sirotych 2005; Antikainen-Juntunen 2007; Koritsas ym. 2010; Shin 2011). Samankaltaiseen johtopäätökseen ovat päätyneet Robson ym. (2014) julkaisemassaan kirjallisuuskatsauksessa, jossa todetaan seitsemän eri tutkimuksen perusteella, että sosiaalityöntekijöitä kohtaan fyysiset hyökkäykset ovat harvinaisempia verrattuna esimerkiksi sanalliseen hyökkäykseen. Seksuaalinen häirintä asiakasväkivallan ilmenemismuotona sosiaalityöntekijöitä kohtaan tulee esiin myös eri tutkimuksissa, mutta sen yleisyys jää vähemmälle kuitenkin suhteessa sanallisen väärinkäyttäytymiseen tai häirintään (Macdonald & Sirotych 2005 777; Koritsas ym. 2010, 263; Shin 2011, 3346).

Asiakasväkivallan ilmenemistä ja sen yleisyyttä tarkasteltaessa on kuitenkin tärkeää tiedostaa, että eri tutkimuksissa ja eri maissa väkivallan määrittelyyn sekä sen tutkimiseen voi liittyä erilaisia käytäntöjä. Robson ym. (2014) toteavat kirjallisuuskatsauksessaan erilaisten menetelmien, tilastointitekniikoiden ja vallitsevan kulttuurin saattavan vaikuttaa eroavaisuuksiin asiakasväkivallan yleisyyttä tutkittaessa. Suurin osa sosiaalityöntekijöiden kohtaaman väkivallan tutkimuksesta perustuu sosiaalityöntekijöiden subjektiivisiin muistinvaraisiin kuvauksiin aiemmin tapahtuneista kokemuksista, mikä vaikuttaakin tutkimusten luotettavuuteen. Lisäksi maailmanlaajuinen määritelmä työssä ilmenevälle väkivallalle puuttuu, mikä aiheuttaa eroavaisuuksia väkivallan ilmenemisen tunnistamisessa ja sen yleisyyden tarkastelussa. (Robson ym. 2014, 924–925, 933.) On myös kriittistä pohtia tutkielmassa käytettyjen tutkimusten aineistokokoja ja niiden vaikutusta tulosten luotettavuuteen ja yleistettävyyteen. Esimerkiksi Koritsas ym. (2010, 269) mainitsevatkin alhaisen vastausprosentin ilmenevän yhtenä rajoittavana tekijänä tutkimuksessaan. On todettava, että tutkimuksen aineistokoon ollessa laajuudeltaan pieni vaikuttaa se tutkimuksen haasteeseen yleistää tuloksiaan.

Näitä edellä mainittuja huomioita on tärkeää tunnistaa ja tiedostaa tarkastellessa tutkimuksia asiakasväkivallan ilmiöstä ja sen yleistettävyydestä. Tutkimustuloksia tarkasteltaessa on siis hyvä ymmärtää, ettei eri tutkimusten tuloksia ja havaintoja voida tulkita yksiselitteisesti, vaan ne ennemminkin synnyttävät tietoa ja tarjoavat tiettyä suuntaa tutkittavasta ilmiöstä. Yhtenä havaintona tässä kandidaatintutkielmassa ilmeneekin asiakasväkivallan yleisyyttä tarkasteltaessa se, ettei tutkimustuloksia voida tulkita mustavalkoisesti. Tutkimustuloksia voidaan vertailla globaalilla tasolla, mutta tuloksia tarkasteltaessa tulee huomioida kriittisesti eri kulttuurien eroavaisuuksia esimerkiksi väkivallan ja seksuaalisen häirinnän määrittelyssä ja mieltämisessä, uhriksi joutumiseen liittyvässä häpeässä, alttiudessa raportoida teosta sekä sosiaalityöntekijän koulutuksessa.

Kandidaatintutkielmassani olen hyödyntänyt Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teoriaa vahingoittamisen kolmesta eri tasosta, joista ensimmäinen käsittää tunnistamattoman vahingoittamisen, toinen tunnistettavan vahingoittamisen ja kolmas rakenteellisen vahingoittamisen. Näitä kaikkia tasoja oli havaittavissa käsittelemissäni tutkimuksissa sosiaalityöntekijöiden kohtaamassa väkivallassa. Toisia näistä tasoista on kuitenkin helpompaa havaita kuin toisia. Esimerkiksi ensimmäisen tason mukaista tunnistamatonta väkivaltaa on luonnollisesti vaikeaa tavoittaa tutkimuksissa. Littlechild (2005b, 66) mainitseekin tutkimuksessaan sosiaalityöntekijöiden haasteista tunnistaa ja käsitellä

prosesseja, joissa tapahtuu vaikkapa työntekijän pelottelua. Tämä tunnistamisen haaste liittyy Hearnin ja Parkinin (2001, 74) ensimmäiseen vahingoittamisen tasoon tunnistamattomasta vahingoittamisesta.

Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teorian toisen tason vahingoittaminen ilmenee selkeästi tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijät pystyvät itse tunnistamaan sanallisen häirinnän tai fyysisen väkivallan. Esimerkiksi Koritsas ym. (2010, 263) sekä Macdonald ja Sirolich (2005, 777) raportoivat kummatkin tutkimuksissaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksista sekä sanallisen epäasiallisen käyttäytymisen että fyysisen väkivallan kohtaamisesta. On kuitenkin huomioitava, että raja vahingoittamisen ja väkivallan tunnistamisen ja tunnistamattomuuden välillä on joskus häilyvä, sillä vahingollista tai väkivaltaista käytöstä voidaan pitää normaalina tai työhön kuuluvana.

Asiakasväkivallan ilmenemistä ja yleisyyttä tarkasteltaessa on noussut esiin myös aliraportointi ja väkivaltaisen käytöksen väheksyntä. Tähän aliraportointiin ja väheksymiseen soveltuu keskeisesti Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teorian ensimmäinen taso vahingoittamisen tunnistamattomuudesta sekä kolmas taso vahingoittamisen linkittymisestä rakenteisiin. Hunt ym. (2016) osoittavat tutkimuksessaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tarkasteltaessa, kuinka asiakkaiden väkivaltaisen toiminta ja käyttäytyminen sallitaan niin sanotusti työn sisältöön kuuluvaksi. Tämä väkivallan hyväksyminen asiakastyöhön kuuluvaksi sallitaan sosiaalityöntekijöiden mukaan heidän edustamansa organisaation ja johdon tasolta. (Hunt ym. 2016, 19.) Organisaation johdon ja esimiesten puolelta tuleva väheksyntä väkivaltaisia tilanteita kohtaan liittyy keskeisesti rakenteellisiin ongelmiin, johon linkittyy Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teorian kolmas taso rakenteisiin sitoutuneesta vahingoittamisesta.

Virkin (2008, 255) mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille syntyvä luottamus voi todellisuudessa johtaa väkivallan riskin aliarvioimiseen. Tähän edellä mainittuun havaintoon liittyy myös Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teorian ensimmäinen taso vahingoittamisen tunnistamattomuudesta. Virkki (2008) toteaaakin väkivallan väheksymisen linkittyvän syväälle ammattien käytäntöihin ja harjoittamiseen. Näihin ammatillisiin käytäntöihin on tullut ikään kuin osaksi asiakasväkivallan tiedostaminen ja hyväksyminen. Ilmiönä asiakasväkivalta linkittyy nimenomaan rakenteellisiin kehyksiin, jota ei voida purkaa ja ehkäistä vain yksilötason toiminnalla. (Virkki 2008, 259, 264.)

Tätä asiakasväkivallan ymmärtämistä ja väheksymistä sosiaalityöntekijöiden ja heidän organisaatioidensa puolelta olisi tulevaisuudessa tärkeää tutkia lisää, sillä ilmiönä se linkittyy olennaisesti ammatilliseen identiteettiin. On kriittistä pohtia, synnyttävätkö väkivallan aliraportoiminen ja väheksyminen niin sanottua kestämissen kulttuuria työntekijöissä ja organisaatioissa. Tätä aihetta olisi hyvä tutkia esimerkiksi organisaation sisältä päin ja selvittää tekijöitä, jotka synnyttävät ja ylläpitävät käytännön tasolla aliraportoimisen ja väheksynnän tapahtumista. On tärkeää ymmärtää väkivallan väheksynnän vaikutus väkivallan yleisyyteen. Tutkimusten pienet aineistokoot vaikuttavat tutkimustulosten luotettavuuteen ja tietoon ilmiöstä, sillä otosmäärän ollessa pieni vaikuttaa se myös tutkittavan ilmiön haasteisiin yleistettävyydessä. Tässä kandidaatintutkielmassa käsittelemme muutamia eri tutkimuksia, jotka liittyvät väkivallan väheksyntään ja aliraportointiin. Tämä on kriittistä huomioida siinä, ettei muutamasta tutkimuksesta voida tehdä suoria johtopäätöksiä tai yleistää tuloksia, sillä tutkimusten määrä ja niiden aineistokoot vaikuttavat ilmiön yleistettävyyteen.

Asiakasväkivallan ja sen uhan vaikutukset sosiaalityöntekijöihin ilmenevät moninaisina. Eri tutkimuksista löytyy kuitenkin joitakin keskeisiä havaintoja asiakasväkivallan vaikutusten ilmenemisestä sosiaalityöntekijöillä. Asiakasväkivallan vaikutukset sosiaalityöntekijöihin ilmenevät esimerkiksi stressiin liittyvällä oireilulla (Enosh ym. 2012; Hunt ym. 2016, 11). Lisäksi ahdistuneisuudesta raportoivat Littlechild (2005b, 76) ja Hunt ym. (2016, 11) julkaisemissaan tutkimuksissaan. Pelon tunteet nousevat myös eri tutkimuksissa esiin sosiaalityöntekijöiden vastauksissa asiakasväkivallan aiheuttamista vaikutuksista (Littlechild 2005b, 76; Enosh ym. 2012). Vaikutuksia ovat myös työntekijöiden työskentelyyn liittyvät haasteet, joita ovat työuupumus, motivaatiohaasteet ja poissaolot. Enosh ym. (2012) tuovat esiin tutkimuksessaan myös, kuinka sosiaalityöntekijöihin kohdistuvat vaikutukset ovat yhteydessä työympäristöön eli organisaatioon kohdistuviin vaikutuksiin. Tutkimuksessa ilmenevät työntekijöiden jatkuvat poissaolot vaikuttavat ennen kaikkea organisaation toimivuuteen ja tehokkuuteen. (Enosh ym. 2012, 1131.)

Hearnin ja Parkinin (2001, 74) teoria vahingoittamisesta sopii asiakasväkivallan vaikutusten tarkasteluun, sillä vaikutukset ovat niin sosiaalityöntekijöillekin kuin organisaatioillekin haitallisia ja vahingoittavia. Yhteenvetona on todettava, että asiakasväkivallan vaikutukset sosiaalityöntekijöissä ja organisaatioissa eivät ole toisistaan irrallisia prosesseja, sillä työntekijän vahingoituessa myös organisaatio vahingoittuu.

Kaikkiaan asiakasväkivallan ja sen uhan ehkäisemiksi tarvitaan instituutioihin tarkat ohjeistukset, joiden mukaan toimitaan työturvallisuuden näkökulmasta. Sosiaalialaan ammattiliiton Talentian (2020) *Arki, arvot ja etiikka – Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet* -julkaisussa käsitellään työntekijän oikeutta turvalliseen työympäristöön, jossa työntekijän hyvinvoinnista pidetään huolta kaikissa olosuhteissa. Ohjeistuksessa on maininta myös työturvallisuuslain (738/2002) tärkeydestä työturvallisuuden kannalta. (Talentia 2020, 54–55.) Nämä ovat ohjeistuksia, joita tulisi noudattaa jokaisessa organisaatiossa työntekijän kohdatessa väkivaltaista toimintaa.

Eri työyksiköiden vastuulla on entisestään kehittää ohjeistuksia ja toimintatapoja työssä kohdatun väkivallan pysäyttämiseksi. Toimintatapoihin voi liittyä muun muassa nollatoleranssitoimintakäytäntö sekä erilaisia väkivallan ehkäisyyn ja käsittelyyn liittyviä käytänteitä. Asiakasväkivalta työntekijöitä kohtaan jatkuu todennäköisesti tulevaisuudessakin, minkä takia työpaikkojen tulee keskittää huomionsa asiakasväkivallan ehkäisyyn, siitä raportointiin sekä sen kohtaamiseen tarjottavaan ohjaukseen. (Koritsas ym. 2010, 268.) Macdonald ja Sirotych (2005, 778) toteavatkin, että asiakkaiden hyvinvoinnin edistämisen ohella myös sosiaalityöntekijöiden terveyttä ja turvallisuutta työssä tulisi edistää ja turvata.

KIRJALLISUUS

Aaltonen-Siivari, K. (2016): Vahingoittavat käytännöt ja kokemukset sosiaalityöntekijöiden työssä. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Antikainen-Juntunen, E. (2007): Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeen loppuraportti. Järvenpää: Sosiaalitaito. Saatavilla <http://www.sosiaalitaito.fi/ep/tiedostot/Tyoturvallisuus_sosiaalialalla_raportti.pdf>, luettu 10.4.2020.

Antikainen-Juntunen, E. (2009): Työturvallisuus. Teoksessa L. Yliruka, J. Koivisto & S. Karvinen-Niinikoski (toim.), Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. STM:n julkaisuja 6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 40-58.

Bildjuschkin, K., Ewalds, H., Hietämäki, J., Kettunen, H., Koivula, T., Mäkelä, J., Nipuli, S., October, M., Peltonen, J. & Siukola, R. (2020): Väkivaltakäsitteiden sanasto. Työpäperi 1/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Bowie, V. (2002): Defining violence at work: a new typology. Teoksessa G. Martin, B. Fisher, V. Bowie (toim.), Violence at work. Causes, patterns and prevention. Devon: Villan Publishing, 1-20.

Brockmann, M. (2002): New Perspectives on Violence in Social Care. Journal of Social Work 2(1): 29–44.

Enosh, G., Tzafrir, S. S., & Gur, A. (2012): Client Aggression Toward Social Workers and Social Services in Israel—A Qualitative Analysis. Journal of Interpersonal Violence, 28(6), 1123–1142. <https://doi.org/10.1177/0886260512468230>

Hearn, J. & Parkin, W. (2001): Gender, sexuality and violence in organizations: The unspoken forces of organization violations. London: Sage.

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

Heiskanen, M. (2007): Violence at Work in Finland; Trends, Contents, and Prevention. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 8(1), 22-40.

Horejsi, C., Garthwait, C. and Rolando, J. (1994): A survey of threats and violence directed against child protection workers in a rural state. *Child Welfare: Journal of Policy, Practice, and Program*, 73(2), 173–9.

Horwitz, M. J. (2006): Work-related trauma effects in child protection social workers. *Journal of Social Service Research* 32(3), 1–18.

Hunt, S., Goddard, C., Cooper, J., Littlechild, B. & Wild, J. (2016): If I feel like this, how does the child feel? Child protection workers, supervision, management and organisational responses to parental violence. *Journal of Social Work Practise* 30(1), 5–24.

Jokinen, A. (2008): Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.), Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

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

Koritsas, S., Coles, J. & Boyle, M. (2010): Workplace Violence towards Social Workers: The Australian Experience. *The British Journal of Social Work*, 40(1) 257–271. <https://doi-org.ezproxy.jyu.fi/10.1093/bjsw/bcn134>

Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. B. & Lozano, R. (2002): World report on violence and health. Geneva: World Health Organization. Saatavilla <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42495/9241545615_eng.pdf;jsessionid=4CA94CA9F777C14A6A63C6F28430E147?sequence=1>, luettu 29.4.2020.

Littlechild, B. (2005a): The nature and effects of violence against child-protection social workers: Providing effective support. *British Journal of Social Work* 35(3), 387–401.

- Littlechild, B. (2005b): The stresses arising from violence, threats and aggression against child protection social workers. *British Journal of Social Work* 5(1), 61–82.
- Macdonald, G. & Sirotych, F. (2005): Violence in the Social Work Workplace: The Canadian Experience. *International Social Work* 48(6): 772-81.
- Manka, M.-L. & Manka, M. (2016): *Työhyvinvointi*. Helsinki: Talentum Pro.
- Mänttari-van der Kuip, M. (2015): Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Newhill, C. E. and Wexler, S. (1997): Client violence toward children and youth services social workers. *Children and Youth Services Review*, 19(3), 195–212.
- Niemelä, P. (2016): Hyvinvoinnin edistäminen sosiaalityön eetoksena. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.), *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. (2010): *Johtaminen sosiaalialla*. Helsinki: Gaudeamus.
- Notko, M. (2011): *Väkivalta, vallankäyttö ja vahingoittuminen naisten perhesuhteissa*. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Pohjola, A. (2016): Sosiaalityön vastuu heikompaan asemaan joutuneista. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.), *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Piispa, M. & Hulkko, L. (2010): Työväkivallan riskiammatit. Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/2010. Työturvallisuuskeskus TTK. Saatavilla <https://ttk.fi/files/1535/ttk_tyovakivallan_riskiammatit_valmis_NETTI.pdf>, luettu 20.3.2020.
- Regehr, C., Hemsworth, D., Leslie, B., Howe, P. & Chau, S. (2004): Predictors of post-traumatic distress in child welfare workers: A linear structural equation model. *Children and Youth Services Review* 26(4), 331–46.

Robson, A., Cossar, J. & Quayle, E. (2014): The impact of work-related violence towards social workers in children and family services. *Critical Commentary. British Journal of Social Work* 44, 924-936.

Ronkainen, S. (2006): Haavoittunut kansakunta ja väkivallan toimijuus. Teoksessa M. Lohiniva-Kerkelä (toim.), *Väkivalta – Seuraamukset ja haavoittuvuus Terttu Utraisen juhlaKirja*. Helsinki: Talentum.

Saarenpää, A. (2006): Informaatioväkivalta. Teoksessa M. Lohiniva-Kerkelä (toim.), *Väkivalta – Seuraamukset ja haavoittuvuus Terttu Utraisen juhlaKirja*. Helsinki: Talentum.

Shin, J. (2011): Client Violence and Its Negative Impacts on Work Attitudes of Child Protection Workers Compared to Community Service Workers. *Journal of Interpersonal Violence* 26(16), 3338–3360.

STM 2014:17. Väkivallan uhka työelämässä – Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta. Väkivallan uhka -jaoston raportti. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportteja ja muistioita 2014:17. Helsinki: STM.

Sundell, L. (2014): Työkaverina pelko: Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Talentia. (2020): Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia. Saatavilla <<https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>>, luettu 10.4.2020.

Truter, E., Fouché, A. & Theron, L. (2017): The Resilience of Child Protection Social Workers: Are They at Risk and If So, How Do They Adjust? A Systematic Meta-Synthesis. *British Journal of Social Work* 47(3), 846-863.

Vartia-Väänänen, M. & Pahkin, K. (2016): Talentia: Työväkivalta ja sen uhka -selvitys 2016. Julkaisematon Powerpoint-esitys. Työterveyslaitos. Saatavilla <<https://www.talentia.fi/talentia/talentia-tutkii/>>, luettu 1.4.2020.

Viitala, R. (2014): Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä (4. p.). Helsinki: Edita.

Virkki, T. (2008): Habitual trust in encountering at work: Attitudes towards client violence among Finnish social workers and nurses. *Social work research. Journal of social work* 8(3), 247-267.

Lait

Työturvallisuuslaki (738/2002) Saatavilla
<<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=työturvallisuuslaki>>, luettu 24.4.2020.