

KUKA SUOJELEE JA KETÄ? –

**Johtamistyön tasot sosiaalityössä kohdattavaa asiakasväkivaltaa
käsittelevissä tutkimuksissa**

Henna Väisänen

Kandidaatintutkielma

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Jyväskylän yliopisto

Talvi 2022

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Tekijä Henna Väisänen	
Työn nimi KUKA SUOJELEE JA KETÄ? – Johtamistyön tasot sosiaalityössä kohdattavaa asiakasväkivaltaa käsittelevissä tutkimuksissa	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn laji Kandidaatintutkielma
Aika 22.12.2022	Sivumäärä 31
<p>Tiivistelmä</p> <p>Kandidaatintutkielmassani tutkin asiakasväkivaltaa sosiaalityössä esiintyvänä ilmiönä ja siihen liittyviä johtamiskäytäntöjä. Kuvailen sosiaalityöntekijöiden kohtaamaa asiakasväkivaltaa ja sen seurauksia niin työntekijälle kuin hänen edustamalleen organisaatiolle. Tämän lisäksi analysoin asiakasväkivaltaa koskevia tutkimuksia kirjallisuuskatsauksen menetelmällä hyödyntäen teoreettisena taustana Colby S. Petersin määrittelemiä sosiaalityön johtamisen tasoluokitteluja.</p> <p>Sosiaalityö on merkittävä riskiala asiakasväkivallalle. Sosiaalityössä työskennellään läheisesti huono-osaisuuden eri teemojen parissa, jotka limittyvät myös väkivaltaisen käyttäytymisen taustatekijöihin. Väkivaltaisen käyttäytymisen syynä voi olla myös yhteiskunnallisiin, sosiaalisiin ja psykologisiin alueisiin liittyvien monien eri vaikeuksien kasaantuminen. Sosiaalityössä itsessään tasapainotellaan avun ja kontrollin välillä, joka voi aiheuttaa asiakkaille niin positiivisia kuin negatiivisiakin tunteita. Asiakkaan aggressiivinen tai väkivaltainen käytös työntekijää kohtaan aiheuttaa pitkäkantoisia seurauksia niin työntekijälle itselleen työntekijänä ja yksityishenkilönä sekä koko työorganisaatiolle, kun uupuneet työntekijät vaihtavat työpaikkaa tai kokonaan alaa.</p> <p>Haluan työssäni erityisesti nostaa esille sellaisia ilmiöitä ja tasoja, jotka altistavat sosiaalityöntekijät asiakasväkivallan riskille, mutta eivät liity suoraan asiakkaisiin itseensä. Esimerkiksi resurssien puute, henkilöstöpula sekä tehokkaiden väkivallan ehkäisymenetelmien puute on todettu kulkevan käsi kädessä väkivaltilanteiden riskin kanssa. Suhtaudun optimistisesti siihen, että hyvällä sosiaalityön johtamistyön laadulla voidaan ehkäistä niin asiakasväkivaltaa kuin myös sen negatiivisia seurauksia, vaikka ala itsessään kärsii resurssipulasta. Erityisen tärkeänä tutkimuksessani näyttäytyy asiakasväkivallan ei-hyväksyttävyyden esiintuominen organisaation ja sitä edustavien esimiesten toimesta. Sosiaalityön esimiesten ja johtajien tulee muistaa roolinsa johtajina, ei sosiaalityöntekijöinä, kun kyseessä on henkilöstön hyvinvointi.</p>	
Asiasanat: sosiaalityö, asiakasväkivalta, johtaminen	
Säilytyspaikka: Jyväskylän yliopisto	

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO.....	1
2 TYÖPAIKKAVÄKIVALTA JA ASIAKASVÄKIVALTA käsitteinä ja ilmiöinä	3
2.1 Työpaikkaväkivalta	3
2.1.2 Väkivaltaisen ja aggressiivisen käyttäytymisen taustatekijöitä.....	6
2.2 Sosiaalityön johtamisen erityispiirteet	7
3 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	11
4 Tutkielman toteutus, tiedonhaun kuvaus ja aineistot.....	12
4.1 Tutkimusmenetelmänä kuvaileva kirjallisuuskatsaus	12
4.2 Tiedonhaun kuvaus.....	12
5 ASIAKASVÄKIVALLAN KOHTAAMINEN SOSIAALITYÖSSÄ.....	15
5.1 Asiakasväkivalta luonne ja yleisyys sosiaalityössä.....	15
5.2 Asiakasväkivallan laajat seuraukset	16
6 Johtajuuden tasot asiakasväkivaltaa ja sen vaikutuksia koskevassa aineistossa	19
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	25
8 Lähdeoteokset.....	28

1 JOHDANTO

Kandidaatintutkielmani aiheeksi muodostui asiakasväkivallan ehkäiseminen ja siihen reagointi erilaisten johtamisen tasojen näkökulmasta. Aihe on kiinnostava siksi, että sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään monenlaisia työhyvinvointia vahingoittavia käytäntöjä sekä väkivaltaa, josta näkyvintä, mutta myös normalisoiduinta, on asiakasväkivalta. Haluan tarkastella tutkielmassani sitä, miten organisaatio ja sen työkuulttuuri mahdollistavat työntekijöihin kohdistuvan väkivallan osana sosiaalityön ammatin luonnetta.

Useissa tutkimuksissa on osoitettu sosiaalialan olevan työväkivallan riskiala ja sosiaalityöntekijöiden kohtaavan erityisesti henkistä väkivaltaa (mm. Koritsas ym. 2010; Robson ym. 2014; Talentia 2016; Hunt ym. 2016; Littlechild ym. 2016). Haluan työssäni tarkastella sitä, millaisia asiakasväkivallan muotoja sosiaalityön ammattilaisiin kohdistuu ja miten niitä voidaan ehkäistä, ennakoida ja purkaa johtamisen ja esimiestyön avulla työorganisaation sisällä.

Työhyvinvoinnin ja työpahoinvoinnin aiheet ovatkin juuri nyt ajankohtaisia, kun korona-aika ravisutti työn tekemisen käytäntöjä ja terveydenhuollon työkiista on näkynyt uutisotsikoissa. Sosiaalialalla puhe työntekijöiden kuormittumisesta ja uupumisesta on kuitenkin ollut jo vuosia esillä. Auttamistyötä haastavat sosiaali- ja terveydenhuollolle asetetut ristiriitaiset vaatimukset ja odotukset samalla kun resurssit pysyvät samana tai jopa vähenevät. Työntekijöitä voi asiakasväkivallan lisäksi vahingoittaa myös monenlaiset rakenteelliset ongelmat työorganisaatiossa, kuten huonoksi koetut työolosuhteet, työpaikkakiusaaminen, yhteistyötahoilta tuleva painostus ja mitätöinti sekä esimiesten johtamistaitojen puutteellisuus. Nämä kaikki vaikuttavat myös työntekijän työhyvinvointiin, asiakastyöhön sekä työntekijän mahdollisuuksiin vaikuttaa omaan työhönsä ja alansa kehitykseen. Resurssien puute, henkilöstöpula sekä tehokkaiden väkivallan ehkäisymenetelmien puute on myös todettu kulkevan käsi kädessä väkivaltatilanteiden riskin kanssa (ALBashtawy ym. 2015, 76–80). Samanaikaisesti yksityinen sektori ja kunnat kilpailevat koulutetuista työntekijöistä (Niiranen & Hänninen 2012, 17), näyttäytyy johtamistyön laatu entistä tärkeämpänä teemana työntekijöiden houkuttelemiseksi työpaikoille.

Työhyvinvointi on ollut kiinnostuksen kohteenani jo pitkään. Minulla on työkokemusta henkilöstöhallinnosta täysin eri alalta, joten tarkastelen kunnallisen sosiaalialan

työhyvinvoinnin johtamista usein yksityisen alan henkilöstöhallinnan perspektiivistä. Olen myös opintoihini kuuluvissa harjoitteluissani päässyt todistamaan, kuinka paljon sosiaalityöntekijät kohtaavat asiakasväkivaltaa ja miten siihen on valmistauduttu ja sen seurauksiin työyhteisössä ja esimiestasolla reagoitu. Asiakasväkivaltaan valmistautuminen on näyttäytynyt minulle nimenomaan fyysiseen uhkaan valmistautumiselta työturvallisuuslain vaateiden mukaisesti. Myös asiakasväkivaltilanteiden aiheuttamien tunteiden purkumahdollisuudet ovat kokemukseni mukaan olleet vähäisiä työhön liittyvien aikapaineiden vuoksi ja asiakasväkivalta nähdäkseni usein sivuutetaan työyhteisöissä työhön kuuluvana ominaisuutena. Myös Warshaw (2012) on kansainvälisen työjärjestö ILO:n julkaisemassa työterveyshuollon ja työturvallisuuden tietosanakirjan väkivaltaa käsittelevässä osiossa kritisoinut työväkivallan määritelmiä, jotka keskittyvät yleensä fyysiseen väkivaltaan, eivätkä huomioi aggressiivista käytöstä, häirintää tai muita psyykkisiä traumoja aiheuttamia tilanteita, vaikka henkisen väkivallan tai aggression seuraukset voivat olla yhtä haitallisia (Warsaw, 2012).

Aloitin tutkielmani käsitteellisen osion taustoittamalla tutkimaani aihetta. Käsitteelen ensin työssä tapahtuvaa väkivaltaa yleisesti, sitten tarkennan huomiota asiakasväkivaltaan ja sen syihin. Tämän jälkeen käsitteelen sosiaalityön johtamista yleisesti ja siitä löydettävien tasojen kautta. Aiheen taustoituksen jälkeen, kolmannessa luvussa, avaan tutkielmani tutkimustehtävää. Neljännessä luvussa kerron tutkimukseni toteutuksesta ja siihen käytetystä aineistosta ja siitä tehdystä analyysistä. Viidennessä ja kuudennessa luvussa tuon ilmi tutkimukseni tulokset ja viimeisessä luvussa esittelen tutkimuksesta vetämäni johtopäätökset ja niihin liittyvät pohdintani. Arvioin viimeisessä luvussa myös tutkimukseni onnistuneisuutta sekä toimivuutta kuvaamaan johtajuuden eri tasoja asiakasväkivallan käsittelyn suhteen.

2 TYÖPAIKKAVÄKIVALTA JA ASIAKASVÄKIVALTA KÄSITTEINÄ JA ILMIÖINÄ

Suvi Ronkanen (2017, 17–19) on määritellyt väkivallan arvolatautuneeksi ilmaukseksi, jolla tarkoitetaan negatiivista, paheksuttavaa ja ihmisen koskemattomuutta loukkaavaa toimintaa. Arvottaminen merkitsee sitä, kun teko nimetään väkivallaksi, niin se sisältää moraalisen kannanoton siitä, mikä on oikein ja mikä väärin. Tällöin väkivallan raja on Ronkasen mukaan ”kulttuurisen, historiallisen ja sosiaalisen neuvottelun tulos” ja siksi myös sen määrittelemisen yksiselitteisesti on vaikeaa. (Ronkainen 2017, 17–19.) Väkivallan määrittelyyn vaikuttaa myös teon tarkoituksellisuus (Niemi, ym. 2017, 17): tahdotaanko teolla satuttaa, tai onko kyseessä vahinko tai ymmärtämättömyys? Yksinkertaistetusti väkivallaksi voidaan kuitenkin määritellä minkä tahansa hyökkäävän käytöksen, jonka tarkoituksena on vahingoittaa toista ihmistä (Rantaeskola ym. 2015, 7).

Seuraavaksi esittelen työpaikkaväkivallan ja asiakasväkivallan käsitteet, joiden avulla voimme ymmärtää paremmin työssä tapahtuvaa väkivaltaa sekä siihen liittyviä kansainvälisiä ja kotimaisia säädöksiä.

2.1 Työpaikkaväkivalta

Työpaikkaväkivallan käsitteestä ei ole kansainvälisesti hyväksyttyä määritelmää, vaan se on muuttunut vuosikymmenien saatossa (Chappel & Di Martino 2006, 29). Tutkimuskirjallisuudessa ja työturvallisuusoppaissa siteerataan usein Euroopan komission asiantuntijakokouksessa vuonna 1994 tehtyä määritelmää työväkivallasta. Määritelmässä työväkivallalla tarkoitetaan ”tapahtumia, joissa henkilöä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työnsä liittyvissä oloissa, niin että ne suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveytensä” (Milczarek 2010, 16). Kansainvälinen työjärjestö ILO (International Labour Organization) käyttää oppaissaan ensin käsitettä ”työssä tapahtuva väkivalta” (violence at work) ja myöhemmin käsitettä ”työpaikkaväkivalta” (workplace violence; ILO ym. 2002). ILO määrittelee työpaikkaväkivallan hyväksyttävän käytöksen ulkopuolisena toimintana, tapahtumana tai käytöksenä, jonka tavoitteena on hyökätä, vahingoittaa, uhata tai loukata työntekijää hänen työssä ollessaan (Chappel & Di Martino 2006, 30).

Kansainvälinen työjärjestö ILO on vuonna 2019 sovitussa yleissopimuksessa tarkentanut työväkivallan ja -häirinnän olevan sellaista käyttäytymistä, työhön liittyviä käytäntöjä tai niiden uhkaa, jotka eivät ole hyväksyttäviä ja jotka voivat tarkoituksella johtaa fyysiseen, psykologiseen, seksuaaliseen tai taloudelliseen haittaan. Yleissopimus suojelee työntekijöitä lähtökohtaisesti kaikissa työhön liittyvissä tilanteissa, niin työn aikana, sen yhteydessä tai sen seurauksena. Uusimpana asiakohtana työssä tapahtuvan väkivallan ja häirinnän määritelmässä kansainvälinen työjärjestö huomioi myös viestinnän ja viestintäteknikkavälitteisen väkivallan ja häirinnän. (ILO 2019a, ILO 2019b).

Työssä tapahtuvan väkivallan määritelmä on vuosien saatossa laajentunut koskemaan fyysisen väkivallan lisäksi myös uhkaavaa ja aggressiivista käytöstä (Warshaw 2012). Työväkivaltaa koskevassa kirjallisuudessa käytetäänkin nykyään työväkivallan ja sen uhan yhteydessä usein myös käsitteitä kiusaaminen, häirintä ja seksuaalinen häirintä (Milczarek 2010, 16). Suomen työturvallisuuslaissa (738/2002) on myös säädetty oma pykälänsä (28 §) työssä tapahtuvasta häirinnästä ja epäasiallisesta kohtelusta. Työntekijöihin kohdistuva häirintä ja epäasiallinen kohtelu määritellään laissa ”yleisen hyvän tavan vastaiseksi, työhön sopimattomaksi ja työn tekemistä häiritseväksi käyttäytymiseksi”, joka on näin myös lain vastainen teko (Työturvallisuuskeskus, 2016, 64). Käytän tutkielmassani tätä laajempaa työväkiväkivallan määritelmää kuvatessani asiakasväkivaltaa sosiaalityössä. Käytän asiakasväkivaltaa kuvatessani käsitteitä *väkivalta* ja *aggressiivinen käytös* synonyymeinä, sillä erityisesti englanninkielisessä tutkimuksessa käsitteellä ”*aggression*” on pyritty kuvaamaan kaikenlaista uhkaavaa käytöstä, liittämättä sitä nimenomaan fyysiseen väkivaltaan. Väkivalta ja aggressiivinen käytös käsitteinä pitävät tutkielmassani sisällään kaiken työntekijää henkisesti, fyysisesti ja seksuaalisesti loukkaavan käytöksen, joka pahimmillaan toteutuu fyysisenä väkivaltana tai työntekijän systemaattisena kiusaamisena ja nöyryyttämisenä.

Työväkivalta voidaan jaotella sen aiheuttajan mukaan työpaikan sisäiseksi tai työpaikan ulkopuolelta tulevaksi väkivallaksi. Kun työväkivaltaa tapahtuu sisäisesti, väkivallan tekijänä voi esimerkiksi olla kollega, yhteistyökumppanit tai esimies. Työpaikan ulkopuolelta tuleva väkivalta voi sen sijaan tulla asiakkaalta, hänen läheisiltään tai täysin työntekijälle tuntemattomalta henkilöltä. (Hills 2018, 609–640). Rajaan tutkielmani koskemaan vain työpaikan ulkopuolelta tulevaa työpaikkaväkivaltaa, sillä tutkimukseni fokus on asiakasväkivallassa. Kuitenkin olisi mielenkiintoista tarkastella laajemmin sisäisen ja

ulkopuolelta tulevan väkivallan välistä yhteyttä ja niiden yhteisvaikutuksia työntekijöiden hyvinvointiin ja työorganisaatioon.

2.1.1 Asiakasväkivalta

Olen rajannut tutkimukseni käsittelemään työväkivallan muodoista asiakasväkivaltaa kiinnittäkseni huomion sosiaalialan asiakastyöhön liittyviin työturvallisuuskysymyksiin, joiden täytyminen tai täyttymättä jättäminen vaikuttaa suoraan työntekijän työhyvinvointiin (mm. Enosh ym. 2013; Littlechild ym. 2016). Asiakasväkivalta tarkoittaa asiakkaan, potilaan, palvelun käyttäjän tai hänen omaisensa fyysistä, psyykkistä ja/tai seksuaalista väkivaltaa, joka kohdistuu työntekijään tai työnantajan edustajaan ja joka liittyy työhön tai ammattiasemaan. Väkivaltaa voi tapahtua yhden tai useamman henkilön aiheuttamana, yksittäisenä tapahtumana tai systemaattisempana toimintana. (Rantaeskola ym. 2015, 6-9.) Fyysistä asiakasväkivaltaa voi olla esimerkiksi asiakkaan tai hänen läheisensä työntekijään kohdistuva lyöminen, raapiminen tai fyysisellä väkivallalla uhkailu. Psyykkistä asiakasväkivaltaa voi olla työntekijään kohdistuva sanallinen loukkaus, huutaminen, tavaroiden hajottaminen tai itsemurhalla uhkailu. Seksuaalista väkivaltaa asiakas voi aiheuttaa ahdistelun tai luvattoman koskettelun, raiskauksen tai sen yrityksen kautta työntekijälle.

Myös vainoaminen eli ahdistava, uhkaava ja epämiellyttävä kielloista ja pyynnöistä piittaamaton seurailu ja yhteydenpidon yrittäminen, on Rantaeskolan ym. (2015) mukaan viime vuosina yleistynyt asiakasväkivallan muoto sosiaalialalla. Vainoaminen saattaa näyttäytyä työntekijälle niin, että asiakas tai hänen läheisensä odottavat töistä poistuvaa sosiaalityöntekijää työpaikan ulkopuolella yrittäen saada työntekijään kontaktia tai seurata häntä kotiin. Vainoaminen on helpottunut viime vuosikymmeninä teknologian myötä. Telehäiriköinti, eli esimerkiksi uhkaussoitot, rajaton tekstiviestien tai sähköpostiviestien lähettäminen, on suhteellisen uusi, mutta yleinen sosiaalityössä kohdattu väkivallan muoto. Työntekijöihin kohdistuva aggressiivisuus on Rantaeskolan ym. (2015) mukaan saanut teknologian myötä myös uudenlaisia piirteitä. Teknologiavälitteistä väkivaltaa voi olla esimerkiksi työntekijän mustamaalaaminen sosiaalisen median kanavilla tai sosiaalityöntekijän salakuvaaminen hänen työssä ollessaan. (Rantaeskola ym. 2015, 7–8.)

2.1.2 Väkivaltaisen ja aggressiivisen käyttäytymisen taustatekijöitä

Väkivaltaisen tai uhkaavan käyttäytymisen riskitekijöitä on monenlaisia, mutta harvoin syynä on yksittäinen tilanne tai tapahtuma. Sosiaalialalla ja erityisesti lastensuojelussa joudutaan puuttua asiakkaiden henkilökohtaiseen elämään sekä mahdollisesti käyttää erilaisia pakko- tai rajoitustoimia, mikä voi laukaista asiakkaissa monenlaisia kielteisiä tunteita, turhautumista ja stressiä, mikä taas voi purkautua väkivaltana (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17, 31). Sosiaalityössä tasapainotellaankin jatkuvasti tuen ja kontrollin välillä, sillä sosiaalityöntekijä toimii tietynlaisena välimiehenä yhteiskunnan ja sen järjestelmien sekä asiakkaan välillä (Kananoja ym. 2017, 180–184).

Syitä väkivaltaiselle käyttäytymiselle voidaan etsiä yhteiskunnallisista tekijöistä, ihmisen biologisista ja psykologisista ominaisuuksista sekä ulkoisista olosuhteista. Syynä voi olla myös näihin alueisiin liittyvien monien eri vaikeuksien kasaantuminen. On huomionarvoista, että sosiaalihuollossa työskennellään huono-osaisuutta aiheuttavien tekijöiden rajapinnassa, mikä näkyy myös sosiaalityön asiakaskunnassa ja heidän tarpeissaan. Edellä esittelen erilaisia väkivaltaisen käyttäytymisen riskitekijöitä, jotka risteävät sosiaalityössä käsiteltävien ilmiöiden kanssa. Kuitenkaan sosiaalityön asiakkaat eivät ole homogeeninen joukko, vaan kuka tahansa yhteiskunnallisesta, psykologisesta tai biologisesta taustasta riippumatta voi tarvita sosiaalityön palveluita. Tarkoitukseni ei ole kuvata sosiaalityön asiakkaita, vaan väkivaltaiselle käyttäytymiselle altistavia riskitekijöitä.

Yhteiskunnallisia osasyitä väkivaltaiselle käyttäytymiselle voivat olla esimerkiksi syrjäytyminen, työttömyys ja kokonaisvaltainen huono-osaisuus. (Rantaeskola ym. 2015, 16–23). Psykologiset ja biologiset teoriat väkivallasta taas painottavat ihmisen psyykkisiä, fyysisiä ja kemiallisia piirteitä kuvatessaan aggressiivisen käytöksen syitä. Biologiset teoriat selittävät aggressiivista käyttäytymistä ja sen riskiä lisäävien ihmisen ominaisuuksien syntymistä muun muassa geeniperimän, hormonitoiminnan sekä ihmisen lajikehityksen kautta. Psykologisia syitä aggressiiviselle käytökselle voi taas olla erilaiset persoonallisuushäiriöt, mielenterveyden haasteet, temperamentin lyhytjännitteisyys tai itsesäätelyn heikkous. (Rantaeskola ym. 2015, 16–23.) Väkivaltaa voidaan selittää psykologisesti myös sosiaalinen oppimisen tai turvattoman kiintymyssuhteen kautta (Warshaw 2012).

Aggressiivisen käyttäytymisen voi laukaista erilaiset stressaavat olosuhteet, kuten kiire, levoton ympäristö, päihtyneisyys tai fyysinen kiputila (Rantaeskola, ym. 2015, 16–23). Myös pitkän odotusajan (Fafliora ym. 2015, 554–559) sekä asiakkaiden tai hänen läheisensä täyttymättömät odotukset palvelun luonteen tai tulosten suhteen (Kvas & Seljak 2015, 182) lisäävät riskiä väkivaltaiselle käyttäytymiselle. Väkivalta ja aggressiivinen käyttäytyminen onkin monisyinen ongelma, jonka yksittäiset tapahtumat muotoutuvat niin tilanteesta, tekijän ja uhrin henkilökohtaisista ominaisuuksista, kuin myös osallisten välisen vuorovaikutusten luonteesta. On kuitenkin huomionarvoista, että edellä mainitut väkivaltaisen ja aggressiivisen käyttäytymisen syyt tai niistä syistä johtuvat ilmiöt ovat usein myös niitä osatekijöitä, minkä takia yksilö on sosiaalipalveluiden piirissä ja siten myös mahdollisesti sosiaalityön asiakkaina. Halusin tuoda työssäni väkivaltaisen käyttäytymisen taustatekijöitä esille voidakseni taustoittaa käsiteltävää asiakasväkivallan ilmiötä ja miksi se sosiaalityö on sen suhteen riskiala.

2.2 Sosiaalityön johtamisen erityispiirteet

Sosiaalialan johtaminen on jäänyt 2000-luvulla niin johtamistutkimuksen kuin myös sosiaalitieteellisen tutkimuksen katvealueelle. Tästä huolimatta johtamisen on todettu olevan merkityksellistä niin organisaation toiminnalle kuin myös henkilöstön hyvinvoinnille (Pekkarinen 2010, 35.) Sosiaalihuollon johtamisen keskeisiksi näkökulmiksi on nostettu esimerkiksi strateginen johtaminen, muutosjohtaminen, asiakasprosessien johtaminen, voimavarojen johtaminen ja yhteensovittava johtaminen (Pakarinen & Kananoja 2017, 474). Johtamisen eri määritelmässä ja teorioissa ollaan kuitenkin samaa mieltä yleensä kahdesta asiasta. Ensiksi, johtamisen tarkoituksena on muutos tai vähintäänkin vallitsevan tilan muunnelma. Toiseksi, tämä muutos vaatii johtajan lisäksi myös muiden yksilöiden tekemiä toimia. (Peters 2018, 40.)

Tällä hetkellä suositut sosiaalityön johtamisen teoriat, kuten muutosjohtamisen teoria, painottavat erityisesti johtajan henkilökohtaisia ominaisuuksia ilman relationaalista tai organisatorista viitekehystä (Peters 2018, 32), johon haluan tässä tutkielmassani kiinnittää erityistä huomiota. Yksilö ei voi johtaa ilman alaisia, eikä saada johtajan roolia ilman sen muodostavaa organisatorista rakennetta.

Sosiaalityön johtamista olisi houkuttelevaa, mutta ei mielekäästä, tarkastella perinteisten yritystoiminnan johtamisen teorioiden kautta. Yritystoimintaan liittyvät teoriat ovat saaneet

alkunsa miehisestä ja militaristisesta traditiosta, jossa niin hierarkia kuin myös kilpailukulttuuri, jossa on vain voittajia ja häviäjiä on selkeä. Näiden mallien tarkoituksena ei ole ollut vahvistaa yhteistyötä tai työntekijöiden ja asiakkaiden voimaantumista. (Lawler 2007, 1024–1035.) Sosiaalityön traditiossa taas ihmisiin liittyvällä pääomalla, yhteisön merkityksellä, ja hyvinvoinnin tasa-arvoisella turvaamisella on perinteisesti ollut suuri merkitys. Ne ovat olleet niin sosiaalityön, kuin myös sen johtamisen lähtökohta (Peters 2018, 32). Verrattuna jatkuvaan tuottoon tähtääviin yritysmalleihin, sosiaalityössä päinvastoin pyritään vähentämään ihmisten tarvetta palveluille sekä tuotteille. Myös asiakkuus määrittyy sosiaalityössä eri tavalla kuin yksityisellä sektorilla, sillä palvelun maksajan ollessa usein joku muu, kuten kunta, valio, hyvinvointialue, kuin palvelun vastaanottaja. Tämä johtaa siihen, että palvelun tuottaja, tässä tapauksessa sosiaalityön organisaatio, joutuu punnitsemaan, palveleeko se yhteiskuntaa vai asiakasta ja kummalle se on toiminnastaan tilivelvollinen? (Pekkarinen 2010, 35.) Sosiaalityö, ainakin julkisen sektorin tuottamana, eroaa perinteisestä yrityksen tuottaja-kuluttaja-mallista myös siten, että palvelun käyttäjät eivät välttämättä halua olla sosiaalityön asiakkaita tai saada sosiaalityön palveluja (Peters 2018, 31–32). Käsittelen tutkimuksessani johtajuutta nimenomaan tästä julkisen sektorin kontekstista.

Pekkarisen (2010) systemaattisessa sosiaalityön johtajuutta tarkastelevassa tutkimuskatsauksessa sosiaalityön johtamiselle asetettiin samanaikaisesti useita eri tehtäviä ja arvoja. Tarkastelluissa sosiaalialan johtajuutta koskevissa tutkimuksissa painotettiin erityisesti johtajan sosiaalista oikeudenmukaisuutta, humanismin aatteita, tasa-arvopyrkimyksiä ja huono-osaisessa asemassa olevien auttamista. Johtajan toivottiin tukevan työntekijöitä heidän vaativassa työssään ja näin parantavan myös työsuhteita. (Pekkarinen 2010, 35-36.) Rankin ja Hutchisonin (2000, 492-493) tutkimuksessa sosiaalityön johtajat itse tunnistivat proaktiivisuuden, arvojen ja vision, etiikan, voimaannuttamisen ja viestinnän sosiaalityön johtajuuden elementeiksi. Samassa tutkimuksessa sosiaalityön johtajat kuvailivat sosiaalityön johtajuuden eroavan yleisestä johtajuudesta niin, että sosiaalityön johtaminen on kattavampaa ja epätitekkäämpää. Holoskon (2009, 452–454) tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden mainitsemat johtajuuden ideaalit olivat samankaltaisia: johtajien toivottiin pystyvän rohkaisemaan muita toimimaan, toteuttavan visioita, ratkaisevan ongelmia, rakentavan yhteistyötä sekä luomaan positiivista muutosta sosiaalityössä ja työyhteisössä.

Colby S. Peters (2018) on laajassa sosiaalityön johtajuutta käsittelevässä kirjallisuuskatsauksessaan löytänyt sosiaalityön johtajuudessa kolme eri tasoa: yksilöjohtajuus,

suhdejohtajuus ja organisatorinen johtajuus. Yksilöjohtajuus (individual leadership) keskittyy johtajan omaan rooliin ja toimintaan, mutta myös siihen miten hän suhtautuu työntekijöihin yksilöinä, (Peters 2018, 39–40) eikä organisaation tai prosessin osina. Yksinkertaistettuna tämä taso käsittelee sitä, miten johtaja johtaa itseään. Yksilöjohtaminen on jatkuvaa henkilökohtaisen kasvun ja positiivisen muutoksen johtamista ja siihen osallistumista. Peters (2018) on jakanut yksilöjohtajuuden kolmeen laajaan kategoriaan, joista ensimmäinen liittyy johtajan omaan visioon. Johtajalta edellytetään myös itsensä johtamista niin, että hän pyrkii kohti tavoitteita ja työn tarkoituksen ideaalia. Tätä johtaja voi edistää oman johtajuutensa sekä organisaation kehittämisen kautta. Toinen yksilöjohtamisen kategoria liittyy muiden ihmisten hyväksymiseen uniikkeina ja kokonaisina yksilöinä. Tämän voi tulkita tarkoittavan sitä, että johtaja pyrkii löytämään yksilöistä heidän tämänhetkiset vahvuutensa ja vahvistaa niitä. Kolmas yksilöjohtajuuden kategoria liittyy johtajan omaan toimintakyvyn ylläpitämiseen, joka on välttämätöntä työssä jaksamisen kannalta. Yksilöjohtaminen on jatkuvaa henkilökohtaisen kasvun ja positiivisen muutoksen johtamista ja siihen osallistumista. (Peters 2018, 39–40.)

Toinen johtajuuden taso liittyy työpaikalla oleviin suhderakenteisiin. Suhdejohtajuus (relational leadership) on käsitteenä vielä varsin nuori. Se kiinnittää huomion johtajan ja alaisten sekä alaisten keskinäisiin sosiaalisiin suhteisiin, vuorovaikutukseen sekä kollektiiviseen toimintaan työyhteisössä. Suhdejohtajuudessa johtajuus nähdään prosessina, jossa sosiaalista järjestystä jatkuvasti rakennetaan ja muutetaan erilaisten merkityksenantoprosessien kautta. Johtajuus ei näin ole hierarkkinen tai yhdelle yksilölle annettu, vaan valta jakaantuu kollektiivisesti ja ryhmän jäsenten keskinäisessä tukemisessa ja riippuvaisuudessa. (Peters 2018, 39.) Yksilöllisten merkityksenantojen kautta jokainen yksilö voi kokea kollektiivisten etujen ja tavoitteiden myös olevan omien etujen mukaisia (Booker 2012, 402). Suhdejohtajuudessa olennaista on tietoon, mielipiteisiin ja kokemuksiin liittyvän diversiteetin hyväksyminen ja vahvistaminen. Tämä auttaa työntekijöitä tuntemaan olonsa turvalliseksi ryhmässä lisäten näin yhteenkuuluvuuden tunnetta. Suhdejohtajuudessa pyritään avoimeen keskusteluilmapiiriin, jossa myös eri yksilöiden välillä tapahtuneiden konfliktien tai ahdistusta ja ärsytystä aiheuttavien tapahtumien avoin läpikäyminen keskusteluissa on suotavaa (Ruch 2012, 1325), jotta työyhteisö voi keskinäisessä vuorovaikutuksessa osoittaa hyväksyntää yksittäisen työntekijän tunteille ja keksiä siihen ratkaisuja.

Tutkimukseni kannalta kolmas ja viimeinen tärkeä johtajuuden muoto on organisatorinen johtaminen (organisational leadership). Organisatoriseen johtajuuteen liittyy vahvasti niin

taustalla vaikuttavat ammatin harjoittamiseen ja työn tekemiseen liittyvät diskurssit, työntekijöihin liittyvien erilaisten ominaisuuksien hyödyntäminen yhteisen tavoitteen suhteen sekä johtajuuden käytännölliset ulottuvuudet. Organisatorisen johtajuuden käytännöllinen puoli liittyy siihen, että sosiaalityön johtaja on päätöksentekoprosesseissaan läpinäkyvä, käytökseltään joustava ja kuunteleva sekä pystyy luomaan työntekijöiden välille yhteistyötä ja jakamaan resursseja tasaisesti yhteisten tavoitteiden edistämiseksi. (Peters 2018, 38–39.) Tässä tutkimuksessa organisatorisen johtajuuden käsitettä käytän kuvaamaan ylhäältä alaspäin tapahtuvaa, mutta refleksiivistä, johtajuutta. Organisatorinen johtaja pyrkii itsenäisesti sekä esimiestason kollegoiden kanssa muuttamaan vallitsevia organisaation rakenteita ja toimintamalleja voidakseen parantaa työntekijöiden työskentelyolosuhteita.

3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän tutkimuksen päätutkimustehtävänä on aiemman tutkimuskirjallisuuden pohjalta kuvailla asiakasväkivallan kohtaamista sosiaalityössä ilmiönä sekä sitä, miten johtaminen ja esimiestyö näyttäytyy näissä asiakasväkivaltaa käsittelevissä tutkimuksissa. Ilmiön kuvailun jälkeen siirryn tarkastelemaan esimiestyön ja johtamisen eri tasojen linkittymistä asiakasväkivaltaan sosiaalityössä hyödyntäen Colby S. Petersin (2018) sosiaalityön johtamisen tason luokittelua tutkimuksen teoriapohjana. Tutkimuksen tutkimuskysymys on: miten johtamisen eri tasot näyttäytyvät asiakasväkivaltaa käsittelevässä tutkimuskirjallisuudessa?

4 TUTKIELMAN TOTEUTUS, TIEDONHAUN KUVAUS JA AINEISTOT

4.1 Tutkimusmenetelmänä kuvaileva kirjallisuuskatsaus

Tämä tutkimus on kuvaileva kirjallisuuskatsaus, jonka teoreettisena lähtökohtana on Petersin (2018) määrittelemät johtajuuden tasot. Tutkimusmenetelmänä ja metodina kirjallisuuskatsaus on aikaisempien tutkimusten tutkimusta, jonka tarkoituksena on lisätä ymmärrystä käsiteltävästä aiheesta. Kirjallisuuskatsauksessa kootaan aiempia tutkimustuloksia perustaksi uusille tutkimustuloksille. (Salminen 2011, 4–6.) Lähteitä etsiessä on jatkuvasti arvioitava tutkimusten laatua sekä niiden sopivuutta oman tutkimuksen tutkimuskysymykseen (Fink 2010, 13–14). Kuvailevaa kirjallisuuskatsausta voidaan kuvailla aiemman tutkimuksen yleiskatsaukseksi ilman tiukkoja ja tarkkoja metodisia sääntöjä (Salminen 2011, 4–6).

Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen ensimmäinen vaihe on tutkimuskysymyksen muotoilu, joka johtaa koko tutkimusprosessia. Tutkimuksessani olenkin kuvannut asiakasväkivaltaa ja sen käsittelyä työorganisaatioissa laajasti sekä hyödyntänyt monipuolisesti eri lähteitä, ilman systemaattista seulontaa.

4.2 Tiedonhaun kuvaus

Tutkielmassani käytetty aineisto on kerätty syksyn 2022 aikana. Käytin apunani Jyväskylän yliopiston kirjaston JYKDOK-palvelua, Kotimaiset artikkelit (Arto) -tietokantaa, Social Services Abstracts – tietokantaa (ProQuest) sekä Google Scholaria. JYKDOK-palvelussa käytin perushakua sekä tarkennettua kansainvälisten e-aineistojen hakua. Suomenkielisinä hakusanoina käytin erityisesti ”sosiaalityö”, ”sosiaaliala”, ”työhyvinvointi”, ”asiakasväkivalta”, ”työväkivalta”, ”työnohjaus” ja ”johtaminen”. Englanninkielisissä hauissa käytin sanoja: ”social work”, ”social services”, ”social welfare”, ”client aggression”, ”client violence”, ”workplace violence”, ”leadership”, ”leader”, ”management” ja ”organisational violation”. Käytin hauissani myös näiden käsitteiden katkaistuja muotoja, kuten ”sosiaali*” tai ”johtami*” sekä hakusanojen eri yhdistelmiä, kuten ”social welfare AND workplace violence”. Rajasin haun koskemaan vain vertaisarvioituja tekstejä poissulkeakseni kandidaatin ja maisterin tutkielmat. Hakutuloksissa oli kirjoja, toimitettujen kirjojen artikkeleita sekä kirjan osia, kotimaisia ja kansainvälisiä artikkeleita ja muita julkaisuja. Hakutuloksia jokaisella

hakukerralla oli yleensä noin 100-200, mutta relevantteja osumia tuli yhdellä hakukerralla 1-5 kappaletta.

Hyödynsin aineiston keruussa löydettyjen teosten lähdeviittauksia ja lähdeluetteloita. Uutta kirjallisuutta löytyikin eniten aineistohaun kautta löytyneiden aineistojen lähdeviittauksista ja lähdeluetteloista. Laajensin tässä vaiheessa hakuni koskemaan myös samaa aihetta käsitteleviä Pro Gradu -tutkielmia, voidakseni hyödyntää niissä käytettyjä lähteitä. Asiakasväkivaltaa, sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia sekä sosiaalityön johtamista onkin käsitelty useissa eri Pro Gradu -tutkielmissa viime vuosina. Monet lähteet olivat sellaisia, joihin oli viitattu useassa eri Pro Gradu -tutkielmassa, mikä kertoo siitä, että tutkimustietoa aiheesta ei ole paljon, vaikka aihe selkeästi kiinnostaa useita sosiaalityön opiskelijoita.

Asiakasväkivallan kohtaamisesta ja sen yleisyydestä oli löydettävissä eniten terveydenhuoltoon koskevia tutkimuksia, joita olen oman harkintani mukaan käyttänyt tässä tutkimuksessa kuvaamaan asiakasväkivallan seurauksia. Terveystieteiden alalta oli saatavissa myös tuoreempia tutkimuksia asiakasväkivallan käsittelystä, kuin sosiaalialalta. Terveystieteiden alalta koskeviin tutkimuksiin oli usein viitattu sosiaalityössä tapahtuvaa väkivaltaa koskevien tutkimusten käsitteellisessä osiossa, jossa kuvattiin työntekijöiden kokemuksia väkivallasta sekä siitä, miten organisaatiossa siihen suhtaudutaan. Oletan, että työssä kohdatun väkivallan seuraukset ovat samankaltaisia, riippumatta siitä, että työskenteleekö sosiaali- tai terveysalalla. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset työskentelevät usein myös samoissa työorganisaatioissa ja samankaltaisen asiakaskunnan kanssa, joten pystyin hyödyntämään terveydenhuoltoon koskevia tutkimuksia osin kuvailemaan työntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallasta sekä siitä, miten organisaatio, johto tai esimiehet siihen suhtautuvat. Toin kuitenkin esiin terveydenhuoltoalan kontekstin, sitä käsitteleviin tutkimuksiin viitatessani, sillä tiedostan, että terveydenhuollon työnkuva eroaa sosiaalihuollon työnkuvasta, sen ollessa myös fyysisesti läheisimmin tekemisissä asiakkaan kanssa. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilla ei ole myöskään yleensä samaa esihenkilöstöä.

Pyrin siihen, että lähteet olisivat mahdollisimman tuoreita, vähintään 2005-luvulta, sillä sosiaalipalvelujärjestelmän kehityksen edetessä osa artikkeleiden ja kirjojen tiedoista voi olla jo vanhentunutta. Käytin omaa harkintaa sen suhteen, mikä lähteiden tiedoista on yhä voimassa olevaa tänäkin päivänä. Jos epäilin, että tieto saattaisi olla vanhentunutta, mutta tuoreempaa tutkimustietoa ei ollut saatavilla, toin tämän kritiikin esiin esitellessäni viittauksen.

4.3. Analyysi

Tutustuin aineistoon lukemalla ensin tutkimusten tai artikkeleiden tiivistelmän, jonka jälkeen joko hylkäsin artikkelin tai tutkimuksen tai jatkoin siihen perehtymistä. Hylkäämisen johtavia syitä oli esimerkiksi tutkimuksen fokusoiminen pelkästään asiakkaan väkivaltaisen käyttäytymisen syihin tai sosiaali- ja terveysalan eri sektoreihin vertailuun asiakasväkivallan määrän suhteen. Myös pelkästään johtamisen eri muotoihin keskittyminen, ilman työssä olevan sosioemotionaalisen turvallisuuden kontekstia johti aineiston hylkäämiseen.

Tutkimukseeni valikoitui lopulta sellainen aineisto, joka käsitteli asiakasväkivaltaa tai asiakasväkivallan ja/tai työturvallisuudenturvallisuuteen liittymistä sosiaali- ja terveysalan johtamiseen. Asiakasväkivallan kohtaamiseen keskittyviä aineistoja hyödynsin asiakasväkivaltailmiön, sen yleisyyden ja seurausten kuvaamisessa. Tällaisia aineistoja tutkimukseen valikoitui 14 kappaletta. Pyrin löytämään asiakasväkivallasta kertovista tutkimuksista ja aineistoista johtamiseen ja esimiestyöhön liittyviä tuloksia, puheenvuoroja ja pohdintoja. Tämä siksi, että tutkimuksia, jotka keskittyivät nimenomaan asiakasväkivaltaan ja siihen liittyvään johtamistyöhön, ei ollut yhtä aineistoa (Nordesjö, 2020) lukuun ottamatta olemassa. Kuitenkin useassa tutkimuksessa nostettiin esille myös johtajuuden ja esimiestyön merkitys asiakasväkivasta ja sen uhkasta kärsiville työntekijöille.

Analysoidessani tekstiä, kiinnitin teorialähtöisesti erityistä huomiota aineistoissa esiintyviin yksilöjohtamisen, organisatorisen johtamisen ja suhdejohtamisen tasoihin. Näitä löytöjä tukeakseni viittasin sosiaalityön johtajuutta ja esimiestyötä käsitteleviin tutkimuksiin ja artikkeleita, jotka keskittyivät työntekijöiden hyvinvoinnin tukemiseen, vaikka ne eivät olleet tutkimuksen analyysin kohteena johtuen asiakasväkivaltanäkökulman puutteesta.

5 ASIAKASVÄKIVALLAN KOHTAAMINEN SOSIAALITYÖSSÄ

Asiakasväkivallan ilmiö sosiaali- ja terveydenalalla on hyvin tunnettu ja dokumentoitu eri puolilla maailmaa – esimerkiksi Australiassa (Koritsas ym. 2010), Iso-Britanniassa (Huntin ym. 2016; Littlechild 2005), Israelissa (Enosh ym. 2013), Etelä-Koreassa (Nho & Choi 2009), Etelä-Afrikassa (Malesa & Roshini 2020) ja Suomessa (Virkki 2008). Suomen työturvallisuuskeskus (2016, 67) on todennut sosiaalialan olevan työväkivallan esiintymisen kannalta merkittävä riskiala, jossa väkivallan uhka kohdistuu niin fyysisissä palvelutehtävissä oleviin, kuten henkilökohtaisiin avustajiin ja koulunkäynninohjaajiin, mutta myös viranomaistyötä tekeviin. Asiakasväkivaltatilanteita ja niiden uhkaa voi aiheuttaa muun muassa yksintyöskentely, asiakkaan päihtyneisyys, yksilön itsemääräämisoikeuden rajaaminen, asiakkaan etuuksien käsittely sekä työpaikan sijainti rauhattomalla alueella (HE 59/2002, Sosiaali- ja terveysministeriö 2022). Kuitenkaan tarkkaa tietoa väkivallan ilmenemisestä ei ole, sillä se jää usein raportoimatta (esim. Malesa ja Roshini 2020, 4; Ferns 2006, 43) ja erityisesti emotionaalinen väkivalta jää työyhteisöissä tunnistamatta (Penttinen ym. 2019, 17).

5.1 Asiakasväkivalta luonne ja yleisyys sosiaalityössä

Asiakasväkivallan kohtaamista sosiaalityössä on tutkittu kansainvälisesti paljon, mutta Suomessa verrattain vähän. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia kuitenkin teetti vuonna 2016 jäsenilleen kyselyn työväkivallan kohtaamisesta. Kyselyn tuloksista huomattiin, että asiakasväkivallan muodoista yleisintä oli sanallinen asiaton kohtelu, uhkailu sekä painostus. Näitä kokivat joka kolmas sosiaalityön ammattilainen vähintään kahdesti kuukaudessa, ja joka kuudes työntekijä vähintään viikoittain viimeisen vuoden aikana. Fyysinen väkivalta oli vähäisempää, mutta ei harvinaista – puremisen, nipistämisen tai potkimisen kohteena oli ollut noin joka kuudes kyselyyn vastannut sosiaalialan ammattilainen. (Talentia 2016.)

Koritsas, Coles, ja Boyle (2010) ovat myös tutkineet sosiaalityöntekijöihin kohdistuvaa asiakasväkivaltaa. Australialaistutkimuksessa tutkitut väkivallan muodot olivat verbaalinen väkivalta, omaisuusvahinko tai varkaus, pelottelu, fyysinen väkivalta, seksuaalinen häirintä ja seksuaalinen väkivalta. Tulokset osoittivat, että 67% tutkituista sosiaalityöntekijöistä oli kokenut vähintään yhtä kuudesta eri väkivallan muodoista viimeisen 12 kuukauden aikana,

joko asiakkaan tai asiakkaan läheisen toimesta tai yhteistyötahon tai kollegan toimesta. Näistä yleisin väkivallan esiintymismuoto oli verbaalinen loukkaaminen ja uhkailu. (Koritsas ym. 2010, 262–263.) Myös Robsonin, Cossarin ja Quaylen (2014) kirjallisuuskatsauksen seitsemässä tutkimuksesta kuudessa todettiin verbaalisen väkivallan olevan yleisintä ja useimmin tapahtuvaa, mutta samalla myös kaikista vaikein väkivallan muoto hallita. Fyysisen väkivallan osuus koetusta asiakasväkivallasta todettiin näissä tutkimuksissa vähäisemmäksi (Koritsas ym. 2010; Robson ym. 2014).

Talentian vuonna 2016 teettämässä kyselyssä ilmeni, että asiakasväkivallan kohteeksi joutuminen vaihtelee merkittävästi erilaisilla työpaikoilla ja työtehtävissä. Lastensuojelu on nostettu useissa tutkimuksissa (mm. Hunt ym. 2016; Robson ym. 2014 & Littlechild 2016) merkittäväksi sosiaalialan riskisektoriksi asiakasväkivallan suhteen, johtuen mahdollisesti siinä olevasta näkyvämmästä valtdynamiikasta työntekijän ja asiakkaan välillä (Robson ym. 2014, 931–932). Huntin ja kumppaneiden (2016) brittitutkimuksessa puolet kyselyyn vastanneista lastensuojelun kertoivat työskentelevänsä aggressiivisten ja uhkaavien vanhempien kanssa viikoittain. Viimeisen kuuden kuukauden aikana yli puolet työntekijöistä oli kokenut asiakkaalta tulevaa uhkaa, kun taas fyysisen väkivallan kohteena oli vastanneista ollut lähes viidennes. (Hunt ym. 2016, 5–24.) Talentian (2016) mukaan Suomessa eniten asiakasväkivaltaa tapahtuu lastenkodeissa, perhetukiyksiköissä, koulukodeissa sekä kehitysvammaishuollon palveluyksiköissä, eli sellaisilla työpaikoilla, jossa ollaan eniten fyysisesti tekemisissä asiakkaiden kanssa. Kasvotusten tapahtuvat viikoittaiset asiakaskohtaamiset olivat myös Koritsasin ym. (2010) tutkimuksessa suurin väkivallan uhalle altistava tekijä.

5.2 Asiakasväkivallan laajat seuraukset

Asiakasväkivalta sosiaalityössä on vaikea ilmiö, sillä sosiaalityön keskeiset arvot ja opittu ammatillisuus korostaa vuorovaikutuksellisuutta sekä nostaa asiakkaan tarpeet etusijalle. Asiakasväkivallan ja -aggression kohtaaminen aiheuttaa kuitenkin seurauksia niin väkivallan kohteelle kuin myös sosiaalityöntekijän edustamalle organisaatiolle. (Enosh ym. 2013, 1131; Nho & Choi 2009, 41; Littlechild ym. 2016, 6) lyhyt- ja pitkäkestoisesti (Hassahakhani ym. 2018, 22–24). On myös huomattu, että työväkivalta voi johtaa asiakkaan tai potilaan saaman palvelun laadun heikkenemiseen (El-Hneiti ym. 2019; Najafi ym. 2018).

Asiakasväkivallan seuraukset ammatilliseen ja sosiaaliseen koskemattomuuteen on yhdistetty työhön liittyvän mielenkiinnon vähenemiseen, sosiaalisiin ongelmiin töissä ja vapaa-ajalla, keskittymisvaikeuksiin ja pelkoon työn laadun heikkenemisestä (Hassakhani ym. 2018, 20–22). Asiakasväkivallan on todistettu aiheuttavan työntekijöissä burnoutin oireita, motivaation puutetta, työmoraalin alenemista sekä työpoissaoloja. Nämä vaikuttivat edelleen organisatorisella tasolla työskentelyn tehokkuuteen ja vaikuttavuuteen työntekijöiden näkökulmasta. (Enosh ym. 2013, 1131.) Asiakasväkivalta voi johtaa myös työntekijän irtisanoutumiseen. Kun sosiaalityöntekijät jättävät työnsä ja ammattinsa asiakasväkivallan ja puutteellisen tuen vuoksi, sosiaalitoimistot menettävät koulutettuja työntekijöitä, mikä puolestaan lisää rekrytointiin ja työntekijöiden perehdyttämiseen liittyviä kustannuksia. Talentian (2016) kyselyssä ilmeni, että joka viides asiakasväkivaltaa kokenut koki tarvetta tai halua vaihtaa työpaikkaa tapahtuneen vuoksi. Erityisesti nuoret työntekijät kokivat asiakasväkivallan vuoksi stressiä, pelkoa sekä työpaikanvaihtojatoksia. Heihin oli kohdistunut myös eniten fyysisiä vammoja. Nuoremmilla vastaajilla oli myös hieman enemmän lyhyitä sairauspoissaoloja asiakasväkivaltilanteen jälkeen. (Talentia 2016.)

Asiakasväkivallan seuraukset eivät jää vain töihin, vaan ne näyttäytyvät myös työntekijöiden yksityiselämässä stressinä, ahdistuneisuutena sekä unihäiriöinä (Hunt ym. 2016, 11) ja sitä kautta heijastuvat takaisin työssä jaksamiseen. Littlechildin ym. (2016) tutkimuksessa huomattiin asiakasväkivallan ja -aggression negatiivisten seurausten ulottuvan sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiseen elämään, ihmissuhteisiin, itseluottamukseen ja tehokkuuteen, jolloin vaikutukset kertaantuivat kahden eri kokemuspiirin välillä. Asiakasväkivaltilanteiden aiheuttamat negatiiviset emotionaaliset seuraukset estivät työntekijöitä vetämään rajoja työn ja henkilökohtaisen elämän välille, estäen näin myös vapaa-ajalla palautumisen. (Littlechild ym. 2016, 6-8.) Samankaltaisia tuloksia saatiin myös Enoshin ym. (2013) tutkimuksessa, jossa asiakkaan työntekijään kohdistaman väkivaltaisen tai aggressiivisen käytöksen vaikutukset näkyivät työntekijän kaikilla elämän alueilla: työympäristössä, kotona, perheessä ja sosiaalisessa elämässä. Tutkittavat kertoivat vaikutuksiksi emotionaalisen uupumuksen, nöyryytyksen tunteet avuttomuuden tunteen samankaltaisissa tilanteissa, epäilykset omasta ammatillisuudesta sekä vaikeudet toimia työssä. Tutkimuksessa työntekijöillä ilmeni myös posttraumaattisia oireita, kuten painajaisia, ulkona liikkumisen pelkoa ja häiritseviä muistoja, sekä somaattisia oireita, kuten vatsakipua ja

päänsärkyä. (Enosh ym. 2013, 1133). Väkivallan uhan kokemus on todettu olevan yhteydessä myös masennusoireisiin (da Silva ym. 2015, 1349–1350).

Asiakasväkivallan vaikutukset eivät siis kohdistu vain yksilöön ja hänen työssä suoriutumiseensa vaan säteilee laajasti työntekijän edustamaan organisaatioon, ammattialaan sekä yksilön henkilökohtaiseen hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin. Tästä syystä asiakasväkivaltaa tulisi myös käsitellä organisaation, ammattialan sekä henkilökohtaisen työhyvinvoinnin asiana.

6 JOHTAJUUDEN TASOT ASIAKASVÄKIVALTA JA SEN VAIKUTUKSIA KOSKEVASSA AINEISTOSSA

Tarkastelen edellä analyysiini valittuja artikkeleita johtajuuden näkökulmasta. Siinä missä tutkimukseen otettu aineisto ei suoraan edusta asiakasväkivaltaa ja sen hallitsemiseen liittyvää johtamista, johtamiseen ja esimiestyöhön liittyvät huolenaiheet kuuluivat työntekijöiden puheissa sekä tutkimusten tuloksissa. Tutkimuksissa oli löydettävissä sosiaali- ja terveydenhuollon kontekstissa tapahtuvan asiakasväkivaltailmiön suhteen niin toiveita, kuin myös kritiikkiä, jotka kohdistuivat yhtäaikaaisesti eri johtajuuden tasoihin. Aineistossa oli siis löydettävissä Petersin (2018) muodostamat kolme eri johtajuuden tasoa: yksilöjohtajuus, suhdejohtajuus ja organisatorinen johtajuus. Tutkimuksen tarkoituksena ei ollut luokitella tutkimuksia tarkkarajaisesti eri johtajuuden tasojen kategorioihin, vaan tuoda esiin johtajuuden tasoja koskettavia toimintatapoja sekä kuvailla asiakasväkivallan käsittelyä koskevaa neuvottelua työntekijöiden ja esimiesten välillä. Käsittelen näihin ilmiöihin nivoutuvia johtajuudentasoja seuraavaksi.

6.2 Yksilöjohtajuus

Sosiaalityön johtajilla ja esimiehillä on usein itsellään tausta sosiaalityöntekijöinä, minkä vuoksi he saattavat nähdä itsensä nimenomaan sosiaalityöntekijöinä, eivätkä johtajina tai esimiehinä (Evans 2011, 382). Sosiaalityön johtajien arvoperusta, lojaalisuus ja sitoutuminen voi täten myös kohdistua nimenomaan sosiaalityöntekijöiden eettisiin arvoihin, kuin heidän edustamansa organisaationsa arvoperustaan. Sosiaalityöntekijöiden on myös todettu arvostavan esimiehiään niin heidän substanssiosaamisensa ja sosiaalityökompetenssinsa vuoksi, kuin myös johtamistaitojen vuoksi. (Shanks 2016, 65–69.) Tämän valossa on kiehtovaa tarkastella, perustuuko sosiaalityön johtajien ja esimiesten itseensä kohdistuva yksilöjohtaminen ideaaliin sosiaalityöntekijästä vai johtajasta. Kuitenkin analyysiin valikoiduissa aineistoissa yksilöjohtamisen taso ei ollut edustettuina, kun sosiaali- ja terveysalan työntekijät ja johtajat pohtivat ratkaisuja asiakasväkivallan ennaltaehkäisyyn, väkivaltatilanteen purkamiseen ja tapahtuneiden väkivaltatilanteiden käsittelyyn. Soveltuvaa tutkimusta esimerkiksi sosiaalityön johtajien tekemistä asiakasväkivaltainterventioista ja niiden toimenpanoon liittyvistä strategioista ei ollut myöskään löydettävissä, mikä voi kertoa joko tutkimuksen tarpeellisuudesta tai siitä, että asiakasväkivaltaan puuttuvia toimintatapoja ja interventioita ei strategisesti johdeta sosiaalityössä.

Ruotsalaistutkimuksessa (Nordesjö, 2020) sosiaalityön esimiehet kuitenkin toivat esille kykenemättömyytensä vaikuttaa yksittäisten sosiaalityöntekijöiden turvallisuuteen ja riskeihin varautumiseen. Työ ja erilaiset asiakastilanteet itsessään koettiin arvaamattomia ja hallitsemattomina, jolloin tilanteiden ennakointi tapahtui välineellisten turvallisuustekijöiden kautta, kuten työskentelytilojen ja hälytysnappien avulla. Nordesjön (2020) tutkimuksessa esimiehet nostivat esille, kuinka he voivat muistuttaa työntekijöitä hälytysnapeista, yksintyöskentelyn riskeistä sekä muista turvallisuusrutiineista, mutta eivät koe voivansa vaikuttaa siihen, että työntekijät noudattavat näitä ohjeistuksia. (Nordesjö 2020, 792–794). Turvallisuudesta huolehtiminen näyttäytyi Nordesjön (2020) tutkimuksessa nimenomaan työturvallisuuslain velvoitteiden täyttämislä, ei niinkään itse työn ja henkilöstön johtamiselta.

Yksilöjohtamisen kontekstissa onkin hyvä huomioida, että sosiaalityön johtajat päätyvät johtotehtäviin usein palvelusajan eivätkä soveltuvuuden tai esimies- tai johtotehtäviin liittyvän koulutuksen vuoksi (Iachini, ym. 2015, 654; Sullivan 2016, 52–61). Näin ollen sosiaalityön johtajat ja esimiehet voivat siis olla itse työkokemuksen kautta erittäinkin taitavia ennaltaehkäisemään ja purkamaan asiakasväkivaltilanteita työskennellessään itse sosiaalityöntekijän roolissa, mutta kokemusperäinen tieto ei välity työntekijöille, jos sitä ei aktiivisesti ja systemaattisesti tuoda esille ja integroida työntekijöiden työskentelykäytäntöihin johtamistyön kautta. Jos sosiaalityön esimiehellä tai johtajalla ei ole itsellään keinoja käsitellä henkilöstön huolenaiheita, voi se luoda kierteen, missä työntekijät eivät edes yritä kommunikoida huomaamiaan epäkohtia esimiehille. Tällöin informaatio ei liiku ja kehitystä ei tapahdu. Nhon ja Choin (2009) sosiaalityön johtajia koskevassa korealaistutkimuksessa huomattiin, että siinä missä 57% johtajista seurasi asiakasväkivaltaa kokeneiden työntekijöiden tapausilmoitusten suhteen työorganisaation valmiita protokollia ja valvontatoimenpiteitä, 25% ei ryhtynyt minkäänlaisiin toimenpiteisiin tapahtumasta kuultuaan. Niistä, jotka eivät ryhtyneet toimenpiteisiin, 42% piti ilmoitettua väkivaltatapausta merkityksettömänä ja 32% kertoi, että heillä ei ole mitään erityistä menettelytapaa asian käsittelemiseksi. Edellä mainituista tuloksista voi vetää johtopäätöksen, että sosiaalityön johtajat tarvitsisivat lisää koulutusta ja keinoja niin asiakasväkivallan käsittelyyn, mutta myös työntekijöiden osallistamiseen ja motivointiin asiakasväkivallan ja sen uhan ennaltaehkäisyn ja käsittelyn suhteen. Ei riitä, että vain yksi organisaation taso pyrkii vaikuttamaan vallitseviin olosuhteisiin, vaan tarvitaan yhteistyötä niin johtajien, lähiesimiesten sekä työntekijöiden välillä, jotta tarpeet ja resurssit kohtaisivat koko organisaation yhteisten tavoitteiden mukaisesti.

6.4 Suhdejohtajuus

Suhdejohtajuus näyttäytyy merkityksellisenä työpaikkaväkivallan ilmiön suhteen, sillä sen pääpaino on vuorovaikutussuhteissa. On esimerkiksi todistettu, että työpaikan ilmapiiri ja työyhteisö vaikuttavat väkivallan uhan kokemuksiin (Pekurinen, ym. 2017, 494). Frostin ym. (2018) tutkimuksessa, jossa tutkittiin sosiaalityöntekijöiden syitä työssä pysymiselle, korostui myös työpaikalla olevien hyvien ihmissuhteiden merkitys. Johtajilla nähtiin olevan mahdollisuus luoda ystävyyden ja luottamuksen eetosta työpaikalla sekä edistää tukevien ihmissuhteiden muodostumista työntekijöiden välillä. (Frost ym. 2018, 494.) Tässä tutkimuksessa analysoiduissa aineistoissa nousi esiin erityisesti johtajien ja esimiesten tuen merkityksellisyys. Tuki koettiin usein riittämättömäksi monista eri syistä, joista korostunein oli väkivallan vähättely tai siihen suhtautuminen osana työnkuvaa (Hunt ym. 2016, Littlechild ym. 2016). Tällainen työntekijän vastuuttaminen kohtaamastaan väkivallasta häivyttää niin väkivallan tekijän roolia väkivallan tekijänä, mutta myös työyhteisön ja esimiestason roolia väkivallan hyväksymisessä. Toisaalta on myös huomioitava, että työntekijät myös itse vähättelevät väkivallan riskejä ja saattavat hyväksyä sen osana työn luonnetta, kohdatessaan sitä varsin usein (Robson 2014, 934) tai kokien niin suurta empatiaa asiakkaita kohtaan (Virkki 2008, 259–260).

Suhdejohtajuuden voi tulkita näkyvän asiakastyön turvallisuuden johtamisessa niin, että työntekijät kokevat, että heidän esiintuomat positiiviset kuin myös negatiivisetkin tunteet saavat työyhteisössä hyväksyntää sekä niiden esille tuomista rohkaistaan (Ruch 2012, 1325). Sen sijaan, että työhön kohdistuvia negatiivisia tunteita hiljennetään ja lakaistaan huumorin avulla maton alle, suhteiden tasolla operoiva johtaja kannustaa työntekijöitä nostamaan esille asiakastyöhön sekä organisaatioon liittyviä ongelmia (Peters 2018, 39) ja pyrkii niin itse toimimaan niiden pohjalta, kuin myös kannustaa työntekijöitä toimimaan. Avoin keskusteluilmapiiri antaa johtajalle ja työntekijöille mahdollisuuden yhteisönä ottaa vastuuta työssä esiintyvistä ongelmista ja keksiä niiden ratkaisemiseksi parempia toimitapoja. Analysoiduissa tutkimuksissa työntekijöiden halu tulla kuulluksi (Hunt ym. 2016; Littlechild ym. 2016) ja halu päästä kehittämään yhdessä ratkaisuja asiakasväkivallan ennaltaehkäisyyn ja käsittelyyn (Robson ym. 2014; Koritsas ym. 2010) näyttäytyikin hyvin tärkeältä.

Wikman ja Rickförs (2018, 43-45) väittävätkin, että turvallisuustoimien implementointi onkin parasta toteuttaa työntekijöitä osallistamalla, alhaalta ylöspäin, sillä näin ne todennäköisemmin tulevat osaksi työyhteisön käytäntöjä sellaisella tavalla, joka tuntuu työntekijöistä luonnolliselle ja motivoivalle. Asiakasväkivaltaan liittyvien käytäntöjen esiin tuominen sekä työntekijöiden osallistaminen niiden muodostamisen ja toteuttamisen suhteen voi Nordesjön (2010, 196) mukaan tapahtua esimerkiksi viikoittaisissa tiimipalavereissa asiakastapausten käsittelyn yhteydessä. Tällöin työntekijät voivat ottaa esimerkkitapausten avulla esiin työskentelyn turvallisuuteen ja asiakasväkivallan uhan kokemiseen liittyviä huolia. Näin voidaan estää työntekijöiden turtuminen väkivaltaan ja kehittää yhteisesti tapoja, miten haastavia asiakastilanteita voidaan paremmin käsitellä ja miten riskeihin voidaan varautua. Työntekijät voivat myös toistensa kokemusten kautta oppia ennakoimaan aggressiivisuuden merkkejä ja koordinoita yhteisissä tiimipalavereissa työparityöskentelyä, joka lähes kaikkien analyysiin otettujen tutkimusten valossa näyttäytyi erittäin tärkeältä turvallisuuden tunnetta luovalta menettelyltä.

6.4 Organisaattorinen johtajuus

Organisaattorinen johtajuus näyttäytyy niin johtajuuden käytännöllisissä ulottuvuuksissa kuin myös ammatin harjoittamisen ja työn tekemisen diskursseissa. Andersenin ym. (2019) tutkimuksessa tunnistettiin eri organisaattoriseen johtajuuteen liittyvien käytännön ulottuvuuksien, kuten lähiesimiehen tuen, esimiestyön korkean laadun, työnkuvan selkeyden sekä työntekijöiden omaan työhönsä liittyvien vaikutusmahdollisuuksien, vaikuttavan työntekijöiden kokemaan työpaikkaväkivaltaan ja sen uhkaan. Puutteellinen organisaation tuki sen sijaan voi aiheuttaa työntekijöiden altistumisen väkivallalle ja aggressiiviselle käytökselle (Ashton ym. 2018, 14–16). Myös työn kuormittavuuden, koetun epäoikeudenmukaisuuden sekä ristiriidat työhön panostuksen ja sen palkitsevuuden välillä on todettu vaikuttavan väkivallan uhan kokemuksiin työntekijätasolla (Pekurinen ym. 2017, 494).

Huntin ym. (2016, 17) tutkimuksessa esimiehien tuen puute työntekijöiden huolien suhteen koettiin olevan suurempi uhka kuin asiakasväkivalta itsessään. Tulos on hälyttävä sen vuoksi, että johtajien antaman tuen on osoitettu olevan oleellista niin sosiaalityöntekijöiden työssä pysymiselle (Frost ym. 2018, 494–496) kuin myös työntekijöiden ja johtajien väliselle luottamukselle (Törner ym. 2013, 127-131). Huntin ym. (2016) tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät eivät kokeneet saavansa riittävää valvontaa ja tukea johdolta käsitelläkseen

väkivallan ja pelottelun emotionaalisia vaikutuksia. Sen sijaan esimiehiltä saadut vastaukset koettiin riittämättömiksi, turvallisuutta laiminlyöviksi sekä organisaatiota tai asiakkaita puolustaviksi. Työntekijät toivoivat esimiehiltään ennakoivaa ohjausta ja tukea niin, että työntekijän tehtäväksi ei jäisi pyytää toistuvasti tukea ennen sen antamista. (Hunt ym. 2016, 17.)

Analysoitujen tutkimusten valossa ennakoiva ja reaktiivinen, mutta toisaalta myös strateginen asiakasväkivallan käsittely työntekijöiden tarpeita kuunnellen ja heidän toimintamahdollisuutensa huomioiden näyttäytyivät tärkeälle. Esimerkiksi Ashtonin ym. (2018) tutkimuksessa johtajalähtöiset ennaltaehkäisevät strategiat näyttäytyivät työntekijöille epäjohtonmukaisina performansseina, joiden tarkoituksena ei ole aidosti, systemaattisesti tai suunnitelmallisesti ehkäistä väkivaltaa tai auttaa yksittäisiä työntekijöitä. Virkin (2008) tutkimuksessa taas nousi esille, että sosiaalityöntekijät ja sairaanhoitajat kokivat väkivallan vastaisten toimien olevan enemmänkin lainsäädännöllinen asia ja siten ulkoinen velvollisuus, kuin työntekijöiden oma henkilökohtainen vastuu. Samassa tutkimuksessa haastateltavat kertoivat, että johdon käynnistämät muodolliset asiakasväkivallan ehkäisyohjelmat tuntuivat työntekijöistä ylimääräiseltä työtaakalta, jonka vaikutukset olivat pienemmät kuin siihen liittyvä työn määrä. (Virkki 2008, 206.). Samankaltaisia tutkimustuloksia on saatu myös terveydenhoidon puolelta, jossa työntekijät nostivat esille, kuinka asiakasväkivallasta raportointi sekä mahdolliset työturvallisuus- ja oikeusmenettelyt veivät liikaa aikaa niin työnteolta kuin henkilökohtaiselta elämältä (Hassankhani ym. 2018, 22–24).

Edellä mainituista tutkimustuloksista voidaan päätellä, että organisaation johtajuuden tasolla työntekijöille ei anneta työssään tarvittavia resursseja ja toisaalta myös vaateita toteuttaa asiakasväkivallan ehkäisyyn ja jälkikäsitteilyyn liittyviä toimenpiteitä. Jotta turvallisuuteen liittyvät toimintamallit tulisivat osaksi jokapäiväistä työtä, täytyy työntekijöille luoda yhteisen vastuun ajatus turvallisuudesta (Nordesjö 2020, 196) ja sen aktiivisesta toteuttamisesta arjen työskentelykäytännöissä. Organisatorisella tasolla johtajan rooli on kuunnella työntekijöitään, muodostaa yhteistyötä, jakaa resursseja sekä hyödyntää työntekijöiden erilaisia vahvuuksia yhteisen tavoitteen edistämiseksi (Peters 2018, 39). Talentian (2016) kyselyssä ilmeni, että, kun työpaikalla oli riittävällä tavalla varauduttu asiakasväkivaltaan ja käytännöistä oli yhdessä sovittu, oli sillä yhteys vähäisempään stressin kokemiseen, pelon tunteisiin tai työpaikan vaihtoajatuksiin ja paremmiksi koettuihin valmiuksiin toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa. (Talentia 2016).

Yhteisen tavoitteen ja erityisesti organisaation arvojen esiintuominen on olennainen osa organisatorista johtajuutta. Jos organisaatio ei ole muodostanut työn tekemiseen liittyviä arvoja sekä työterveys- ja työturvallisuusnormeja, työntekijöiden työolosuhteet voivat tuntua turvattomilta (Dollard & Bakker 2010, 580–581). Littlechildin ym. (2016) tutkimukseen vastanneet sosiaalityöntekijät nostivat esille huolensa siitä, että organisaatio ei toimillaan tai sanoillaan viestitä asiakkaille sitä, millainen käyttäytyminen työntekijöitä kohtaan on hyväksyttävää ja mitkä ovat seuraukset, jos hyväksyttävästä käytöksestä poiketaan. (Littlechild 2016, 6–8.) Myös Malesa ja Roshini (2020, 5) painottivat tutkimuksessaan, että johdolta ja esimiehiltä tuleva selkeä ja läpinäkyvä viestintä asiakasväkivallan ei-hyväksyttävyydestä luo tilan, jossa myös työntekijät uskaltavat raportoida kohtaamistaan asiakasväkivallan muodoista. Tällainen arvoihin ja normeihin perustuva työn johtaminen luo työntekijöille turvallisuuden tunteen linjaamalla hyväksytyn ja ei-hyväksyttävän käytöksen rajat. Näin asiakasväkivallan tai sen uhkan käsittelyä ei ulkoisteta työntekijälle. Samalla se asettaa organisaatiolle vaatimukset, joiden onnistumista voidaan organisaation sisällä ja sen ulkopuolelta arvioida.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Asiakasväkivallan kokeminen sosiaalityössä on yhteiskunnallisesti merkittävä ja ajankohtainen aihe, sillä sosiaalityöntekijöistä on lähihoitajien sekä sairaan- ja terveydenhoitajien jälkeen merkittävin työntekijäpula (Ammattibarometri 2022). Sosiaalityössä työskennellään kaikista haavoittuvimmassa asemassa olevien ihmisten kanssa. Sosiaalipalveluihin hakeutumiseen tai niiden asiakkaaksi päätymiseen voi liittyä asiakkaan kohdalla niin toiveikkuutta, kuin myös häpeää tai syyllisyyttä. Odotukset ja näkemykset asiakkaan parhaasta eivät aina kohtaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan näkökulmasta. Sosiaalityössä joudutaan myös tekemään vakavia päätöksiä, jotka äärimmäisillään puuttuvat asiakkaan henkilökohtaiseen elämään ja perusoikeuksiin. Tämä aiheuttaa ymmärrettävästi monenlaisia tunteita. Tunnistamme ja tunnustamme kuitenkin harvoin ne stressaavat ja väkivaltaiset olosuhteet, joissa työntekijöiden odotetaan toimivan ja täyttävän keskeisen roolin sosiaalipalveluiden toteuttajana sekä sosiaalisen oikeuden vartijana. Sosiaalityöntekijöiden ei voi kuitenkaan olettaa voivansa tukea ja huolehtia asiakkaistaan, jos heidät työntekijöinä itse jätetään vailla tukea ja huolenpitoa.

Tutkielmani vahvistaa sosiaalityöntekijöiden kohtaavan monenlaista väkivaltaa työssään. Äärimmillään väkivalta on hallitsematonta ja toistuvaa työntekijän piinaamista. Asiakasväkivallan vaikutukset voivat kasaantuessaan ja käsittelemättöminä johtaa työntekijän työhyvinvoinnin heikkenemiseen ja jopa työkyvyttömyyteen. On myös hyvä huomata, että niin väkivalta itsessään, kuin myös työssä kohdatun väkivallan seuraukset eivät kohdistu fyysiseen työpaikkaan, vaan ulottuvat useimmiten myös työntekijän yksityiselämään, jolloin sen työntekijät eivät pääse palautumaan riittävällä tavalla työn ulkopuolella. Uupuneet ja pelokkaat työntekijät eivät voi työskennellä parhaimmalla tavalla asiakkaidensa eteen sekä omien arvojensa mukaisesti. Tilanne on kestämaton palvelun merkityksellisyyden kannalta (Rantaeskola ym. 2015, 52–53).

Asiakasväkivaltaa kokeneet työntekijät kokivat esimiesten ja organisaation tuen puutteellisena, mikä johti yksinäisyyden ja syyllisyyden tunteisiin. Jotta väkivallan ja sen kielteisten seurausten ilmenemistä työntekijöille voitaisiin ehkäistä, on tärkeää kohdistaa tarkastelu kohti organisaatiokulttuuria ja johtoa, joka voi joko edistää työhyvinvointia tai mahdollistaa sekä hyväksyä työntekijöihin kohdistuvan vahingoittavan käytöksen (Penttinen, ym. 2019, 64). Tutkimustuloksistani voisi tulkita, että sosiaalityön johtajilta ja esimiehiltä näyttäisi usein puuttuvan itse johtamistyöhön tarvittavat menetelmät sekä koulutus, mikä heijastuu näin myös

henkilöstön asiakasväkivallan runteleman työhyvinvoinnin johtamisessa. Johtajan rooli näyttäytyi tutkimuksissa usein työturvallisuuslainsäädännön vähimmäisvaatimusten täyttämisenä ja välineellisenä tukena. Tämä on ongelmallista väkivallan vuorovaikutuksellisen luonteen vuoksi, jossa vaikutukset ovat luonteeltaan sosioemotionaalisia. Tällöin suhdejohtamisen tason ydinajatukseltaan keskusteluilmapiiristä näyttäytyvät tärkeinä, jotta työntekijä voisi hakea niin esimiestä kuin myös kollegoista niin emotionaalista tukea, kuin myös konsultoivaa ammatillisen osaamisen jakoa.

Tarkastellessa asiakastyöhön liittyviä turvallisuuskysymyksiä, on syytä kohdistaa tarkastelu myös sosiaalityön profession ja ammattietiikkaan, sillä ne ohjaavat vahvasti myös sosiaalityön organisaatioita ja johtohenkilöitä. Eettiseltä kannalta onkin mielenkiintoista, miten asiakkaan oikeudet ja sosiaalityön ammattietiikka suhteutuvat työturvallisuuslakiin sekä työntekijän henkilökohtaisen koskemattomuuden, turvallisuuden ja henkisen hyvinvoinnin tarpeisiin ja oikeuksiin. En ole löytänyt tähän yksiselitteistä vastausta mistään alaan liittyvästä kirjallisuudesta. Virkki (2008, 259) on kuitenkin tuonut omassa tutkimuksessaan esille ehdotuksen siitä, että väkivallan aliarvioimisessa kyse ei ole väkivallan vaaran ja näkemiseen liittyvän tiedon puutteesta vaan siitä, että sosiaalityöntekijän ammatilliseen identiteettiin ja toimintaan on juurtunut syvästi luottamus ja ymmärrys asiakasta kohtaan. Sosiaalityöntekijät voivat nähdä asiakkaat apua tarvitsevinä ja haavoittuvina, jolloin heidän väkivaltaista käyttäytymistään ei nähdä vakavana ongelmana, vaan sitä pidetään jopa tahattomana – seurauksena fyysisestä tai psyykkisestä sairaudesta, päihtymyksestä tai päihdeongelmasta, vaikeasta elämäntilanteesta, turhautumisesta, huono-osaisuudesta tai jostain näiden yhdistelmästä tai niihin liittyvästä. (Virkki 2007, 224.) Työyhteisön kollektiiviset arvot ja sanattomat säännöt voivat vahvistaa tätä yksittäisen työntekijän luottamusta ja empatiaa asiakasta kohtaan niin, että asiakkaan tekemää väkivaltaa tai sen uhkaa vähätellään ja piilotellaan (Virkki 2008, 259–260). Tutkimustuloksissa ilmenikin, että organisatorisen tason johtajuudella voidaan vaikuttaa tähän ilmiöön. Haluankin kohdistaa huomiota sosiaalityöntekijäyhteisön taipumukseen aliarvioida ja jättää raportoimatta väkivaltaa, kun samanaikaisesti työturvallisuuslaki luo paineita kiinnittää siihen enemmän huomiota niin esimiesten ja johdon toimesta, kuin myös työntekijöiden omana työturvallisuuskysymyksenä. Täten ehdotankin, että sosiaalityön ammatillisiin ohjeistuksiin integroidaan enemmän työhön liittyviä turvallisuuskäytäntöjä sekä ammatillisten rajojen tunnistamista, jolloin ne voivat tulla paremmin toteutetuksi myös sosiaalityön organisaatioissa (Nordesjö 2020, 798–799), kun ne eivät ole ristiriidassa sosiaalityön asiakkaan etua ajavien arvojen kanssa. Tämä kuitenkin

vaatii myös johtamistyöltä erityistä asennoitumista vetää selkeitä arvolinjoja, jotka eivät kuitenkaan käytännön resurssien puutteessa ole välttämättä mahdollisia.

Tutkimukseni tulosten tulkinta vaatii varovaisuutta, sillä asiakasväkivaltaa ja sen hallitsemista johtamisen kautta ei ole yhdessä tarkasteltu juuri ollenkaan tutkimuskirjallisuudessa. Se on erikoista, sillä johtajuus ja esimiestyö nostettiin useissa tutkimuksissa ja artikkeleissa esille merkittävänä asiana asiakasväkivallan riskien minimoimisessa, väkivaltaisen tilanteen purkamisessa sekä tilanteen jälkeisessä sosioemotionaalisen ja oikeudellisen avun saamisessa. Tutkielmani todistaa ennen kaikkea lisätutkimuksen tarpeen liittyen asiakastilanteisiin liittyvän turvallisuuden johtamiseen sosiaalityössä, sillä vaikka johtajuus ja esimiestyö mainittiin useimmissa tutkimuksissa merkittävänä tekijänä asiakasväkivallan kontrolloinnin suhteen, siihen liittyvää tutkimusta ei juurikaan ole tehty. Mielenkiintoista olisi myös tarkastella sitä, millaisia erityispiirteitä kutsumusammattiaan harjoittavien johtamisessa on, erityisesti silloin, kun työntekijöiden ja ammattikunnan arvot sekä työlle annetut resurssit eivät kohtaa.

8 LÄHDETEOKSET

- ALBashtawy M., Al-Azzam M., Rawashda A., Batiha A.M., Bashaireh I. & Sulaiman M. (2015). Workplace Violence Toward Emergency Department Staff in Jordanian Hospitals: A CrossSectional Study. *The Journal of Nursing Research*, 23(1), 75-81. <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000075>
- Ashton R.A., Morris L. & Smith I. (2018) A qualitative meta-synthesis of emergency department staff experiences of violence and aggression. *International Emergency Nursing* 39, 13-19.
- Booker, R. (2012). Leadership in children's services. *Children & Society*, 26, 394–405. doi:10.1111/j.1099-0860.2011.00355.x
- Chappel D. & Di Martino V. (2006) Violence at work. International Labour Office. Geneva. Saatavilla osoitteessa: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf 27.11.2022
- da Silva A.T., Peres M.F., Lopes Cde S., Schraiber L.B., Susser E. & Menezes P.R. (2015) Violence at Work and Depressive Symptoms in Primary Health Care Teams: A Cross-Sectional Study in Brazil. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology* 50(9), 1347-55.
- Dollard, M. F., & Bakker, A. B. (2010). Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(3), 579–599. doi:10.1348/096317909X470690
- El-Hneiti, M., Shaheen, A. M., Bani Salameh, A., Al-dweeri, R. M., Al-Hussami, M., Alfaouri, F. T., & Ahmad, M. (2020). An explorative study of workplace violence against nurses who care for older people. *Nursing open*, 7(1), 285-293. <https://doi.org/10.1002/nop2.389>
- Enosh, G., Tzafirir, S. S., & Gur, A. (2013). 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>
- Evans, T. (2011). Professionals, managers and discretion: Critiquing street-level bureaucracy. *British Journal of Social Work*, 41(2), 368–386. doi:10.1093/bjsw/bcq074
- Fafliora E., Bampalis V.G., Zarlis G., Sturaitis P., Lianas D. & Mantzouranis G. (2015) Workplace Violence Against Nurses in Three Different Greek Healthcare Settings. *Work (Reading, Mass.)* 53(3), 551–60.
- Ferns, T. (2006). Under-reporting of violent incidents against nursing staff. *Nursing Standard*, 20(40), 41-45. <https://doi.org/10.7748/ns2006.06.20.40.41.c4178>
- Fink, A. (2010). *Conducting research literature reviews: From the Internet to paper* (3rd ed.). Sage Publications.
- Frost, L., Hojer, S., Campanini, A., Sicora, A., & Kullburg, K. (2018). Why do they stay? A study of resilient child protection workers in three European countries. *European Journal of Social Work*, 21(4), 485–497. doi:10.1080/13691457.2017.1291493
- Hallituksen esitys eduskunnalle työturvallisuuslaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi (59/2002). Sosiaali- ja terveysministeriö 2022
- Hassankhani H., Parizad N., Gacki-Smith J., Rahmani A. & Mohammadi E. (2018) The Consequences of Violence Against Nurses Working in the Emergency Department: A Qualitative Study. *International Emergency Nursing* 39, 20-25.
- Hills, D.J. (2018). Defining and classifying aggression and violence in health care work. *Collegian (Royal College of Nursing, Australia)*, 25(6), 607-612. <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2018.08.002>
- Holosko, M. J. (2009). Social work leadership: Identifying core attributes. *Journal of Human Behaviour in the Social Environment*, 19, 448–459.

- 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 Practice*, 30(1), 5-24.
- Iachini, Aidyn, Cross, Timothy P. & Freedman, Darcy A. (2015). "Leadership in social work education and the social change model of leadership." *Social Work Education*, 34(6), S. 650–665.
- International Labour Organization, International Council of Nurses, World Health Organization & Public Services International (2001) Framework guidelines for addressing workplace violence in health sector. ILO cataloguing in Publication Data. Saatavilla osoitteessa: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/normativeinstrument/wcms_160908.pdf. 24.11.2022
- International Labour Organization I. (2019a) Violence and Harassment Convention, 2019 (No. 190). https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190. 24.11.2022
- International Labour Organization I. (2019b) Violence and Harassment Recommendation (No.206). https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R206 24.11.2022
- Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., & Aho, K. (2017). *Sosiaalityön käsikirja (4., uudistettu laitos.)*. Tietosanoma.
- Koritsas S., Coles J. & Boyle M. (2010) Workplace Violence towards Social Workers. The Australian Experience. *British Journal of Social Work*, 40, 257-271. Oxford University Press.
- Kvas A. & Seljak J. (2014) Unreported Workplace Violence in Nursing. *International Nursing. Review* 61(3), 344-51.
- Lawler, E. E. (2007). Why HR Practices Are Not Evidence-Based. *Academy of Management journal*, 50(5), 1033-1036. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2007.27155013>
- Littlechild B., Hunt S., Goddard C., Cooper J., Raynes B. & Wild J. (2016) The Effects of Violence and Aggression from Parents on Child Protection Workers' Personal, Family, and Professional Lives. *Sage journals* 6(1),1-12.
- Malesa K.J., & Roshini P. (2020) "Social Workers' Experiences of Psychological and Physical Violence at the Workplace". *The Social Work Practitioner-Researcher* 32 (1). <https://doi.org/10.25159/2415-5829/4588>.
- Milczarek M. (2010) Workplace Violence and Harassment: a European Picture. Publications Office of the European Union. Luxemburg. 1-160. Saatavilla osoitteessa: <https://osha.europa.eu/en/publications/workplace-violence-and-harassment-european-picture>
- Najafi, F., Fallahi-Khoshknab, M., Ahmadi, F., Dalvandi, A., & Rahgozar, M. (2018). Antecedents and consequences of workplace violence against nurses: A qualitative study. *Journal of clinical nursing*, 27(1-2), e116-e128. <https://doi.org/10.1111/jocn.13884>
- Nho, C. R., & Choi, S. (2009). Are Social Workers Safe in Their Workplace? South Korean Managers' Views. *Asia pacific journal of social work and development*, 19(1), 39-49. <https://doi.org/10.1080/21650993.2009.9756052>
- Niemi J., Kainulainen, H., Honkatukia P., ja Hautanen T. (2017) *Sukupuolistunut Väkiältä: Oikeudellinen Ja Sosiaalinen Ongelma*. Tampere: Vastapaino.
- Niiranen, V., & Hänninen, M. (2012). *Sosiaalitoimen johtajat kunnissa (1. p.)*. Itä-Suomen yliopisto ; Suomen Kuntaliitto.

- Nordesjö, K. (2020). Instrumental, Interpersonal or Holistic: Social Work Managers' Conceptions of Safety in the Psychosocial Work Environment. *Journal of social service research*, 46(6), 789-800.
<https://doi.org/10.1080/01488376.2019.1658690>
- Pakarinen, T. & Kananoja, A. 2017. ”Sosiaalihuollon ja sosiaalityön johtaminen.” Teoksessa Sosiaalityön käsikirja, Kananoja Aulikki & Lähtinen Martti & Marjamäki Pirjo (toim.). 4. uudistettu laitos. Tallinna, 471–484.
- Pekkarinen, E. (2010). Sosiaalialan arvojohtajat ja muutoksen managerit: Laadullinen katsaus sosiaalialan johtamisen tutkimuksesta. *Terveysten ja hyvinvoinnin laitos*.
- Pekurinen V., Välimäki M., Virtanen M., Salo P., Kivimäki M. & Vahtera J. (2017) Organizational Justice and Collaboration Among Nurses as Correlates of Violent Assaults by Patients in Psychiatric Care. *Psychiatric Services (Washington, D.C.)* 68(5), 490-496.
- Penttinen E., Jyrkinen M., & Wide E. (2019) *Emotional Workplace Abuse: A New Research Approach*. 1st ed. 2019. Cham: Springer International Publishing.
- Peters, S. C. (2018). Defining social work leadership: A theoretical and conceptual review and analysis. *Journal of social work practice*, 32(1), 31-44. <https://doi.org/10.1080/02650533.2017.1300877>
- Rank, M., & Hutchison, W. (2000). An analysis of leadership within the social work profession. *Journal of Social Work Education*, 36(3), 487–502.
- Rantaeskola S., Hyyti J., Kauppila J. & Koskelainen M. (2014) *Haastavat asiakastilanteet. Väkivalta työssä*. Helsinki: Talentum Oy.
- Robson A., Cossar J. & Quayle E. (2014) The Impact of Work-Related Violence towards Social Workers in Children and Family Services. *British Journal Social Work* 44(4), 924-936
- Ronkainen S. (2017) *Mitä väkivalta on? Erontekojen tärkeydestä, yhteyksien näkemisestä*. Teoksessa Niemi J., Kainulainen, H., Honkatukia P., ja Hautanen T. (2017) *Sukupuolistunut Väkivalta: Oikeudellinen Ja Sosiaalinen Ongelma*. Tampere: Vastapaino.
- Ruch, G. (2012). Where have all the feelings gone? Developing reflective and relationship-based management in child-care social work. *British Journal of Social Work*, 42, 1315–1332.
doi:10.1093/bjsw/bcr134
- Salminen, A. (2011). Mikä kirjallisuuskatsaus?: Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopisto.
- Shanks, E. (2016). *Managing social work: Organisational conditions and everyday work for managers in the Swedish social services*. Department of social work, Stockholm University
- Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen raportteja ja muistioita 2014:17: Väkivallan uhka työelämässä. Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta. Väkivallan uhka-jaoston raportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.
- Sullivan, W. Patrick. 2016. Leadership in Social Work: Where Are We? *Journal of social work education* 2016(52): 52–61.
- Talentia (2016): Työväkivalta ja sen uhka -selvitys 2016. THL: Maarit Vartia-Väänänen & Krista Pahkin. Saatavilla: <https://www.talentia.fi/uutiset/vakivalta-sosiaalialalla-liian-yleista-tavoitteena-nollatoleranssi/>. Luettu 13.10.2022
- Työ- ja elinkoinoministeriön ammattibarometri Suomi (2022 / II). Löydettävissä osoitteesta: <https://www.ammattibarometri.fi/Toplista.asp?maakunta=suomi&vuosi=22ii&kieli=Työturvallisuuskeskus> (2016): Sosiaalialan työsuojelu ja -hyvinvointi. Otavan Kirjapaino Oy

Työturvallisuuskeskus (2016): Sosiaalialan työsuojelu ja -hyvinvointi. Otavan Kirjapaino Oy

Työturvallisuuslaki 738/2002. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. 24.11.2022

Törner, M., Eklöf, M., Larsman, P., & Pousette, A. (2013). Säkerhetsklimat i vård och omsorg. Bakomliggande faktorer och betydelse för personalsäkerhet och patientsäkerhet. Arbets- och miljömedicin, Rapport 2013:1. Goteborgs universitet. Luettavissa osoitteessa:
https://gupea.ub.gu.se/bitstream/handle/2077/35764/gupea_2077_35764_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Virkki T. (2007) Gender, Care and the Normalization of violence: Similarities between Occupational Violence and Intimate Partner Violence in Finland. NORA- Nordic Journal of Feminist and Gender Research. 15(4) 220-232

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), 247–267

Warshaw L.J. (2012) Violence. International Labour Organization. Encyclopaedia of Occupational Health and Safety. 4 Edition. Online edition. Saatavilla osoitteessa: <https://www.iloencyclopaedia.org/part-vi-16255/violence>

Wikman, S., & Rickfors, U. (2018). Att forebygga hot och våld i statliga myndigheter - en jämförelse mellan två perspektiv på säkerhetsarbete. Arbetsliv i omvandling, (2), 1–52. Saatavilla osoitteessa:
<https://journals.lub.lu.se/aio/article/view/17277/15645>