

# ASIAKASVÄKIVALLAN MUODOT, ENNAKOINTI JA ENNALTAEHKÄISY

– tapaustutkimus lastensuojelun sijaishuoltoyksiköstä

Jenna Nykänen

Pro gradu -tutkielma

Turun yliopisto

Sosiaalityö

Sosiaalityö

Kesäkuu 2020

Turun yliopiston laatujärjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu  
Turnitin Originality Check -järjestelmällä

TURUN YLIOPISTO  
Sosiaalitieteiden laitos

NYKÄNEN, JENNA: Asiakasväkivallan muodot, ennakointi ja ennaltaehkäisy –  
tapaustutkimus lastensuojelun sijaishuoltoyksiköstä

Pro gradu -tutkielma, 69 s., 2 liites.  
Sosiaalityö  
Toukokuu 2020

---

Tutkimukseni käsittelee lastensuojelun sijaishuollon työntekijöiden työssään kohtaamia vaaratilanteita, väkivallan uhkaa ja väkivaltaa. Aiheena on siis työntekijöiden kohtaama asiakasväkivalta lastensuojelun sijaishuoltoyksikössä. Tarkoituksena on tarkastella yksiköiden toimintaa ja mahdollisuuksia kehittää työyhteisön ja työntekijöiden toimintaa uhkaavissa tilanteissa. Aihetta on tärkeää tutkia, sillä tutkimusten mukaan työpaikalla koettu väkivalta on noussut sosiaalialan työturvallisuushaksi jo 1980-luvulla ja on kaikista eri väkivallan muodoista ainoa, jonka määrä on kasvanut siitä aina 2000-luvulle asti.

Tutkielma on menetelmältään laadullinen tutkimus. Sen aineisto koostuu erään lastensuojelun sijaishuoltoyksikön kahdeksan eri erityis- ja vaativahoitoisten lasten osaston työntekijöiden vuoden 2018 aikana tekemistä vaaratilanneilmoituksista. Analyysimenetelmänä käytän teorialähtöistä temaattista sisällönanalyysia hyödyntäen aiempaa tutkijoiden luomaa teoreettista viitekehystä väkivaltatilanteiden ennakoinnista. Ennakointikeinot ovat viitekehyyksen mukaan jaoteltu *rakenteellisen tason, tilanteellisen tason ja yksilötason* keinoihin. Jaottelen tutkimuksen aineiston näiden teemojen pohjalta ja etsin työntekijöiden näkemyksiä asiakasväkivallan ennaltaehkäisystä. Tutkimuksessa olen kiinnostunut seuraavista kysymyksistä. *Millaisena asiakasväkivalta näyttäytyy yksikössä vaaratilanneilmoitusten perusteella? Miten tilanteissa näkyy työntekijöiden ennakointi ja ennaltaehkäisy rakenteellisella tasolla, tilanteellisella tasolla ja yksilötasolla?*

Väkivalta on tutkimuksen mukaan osastoilla yleistä, mutta väkivallan määrä vaihteli paljon osastoittain. Väkivaltatilanteet liittyivät myös usein yksittäisten nuorten toimintaan. Väkivalta oli vaaratilanneilmoitusten perusteella useammin fyysistä kuin henkistä. Kaikki fyysinen väkivalta oli sijaishuollossa asuvien nuorten aiheuttamaa eikä raporteista juuri käynyt ilmi ulkopuolista uhkailua. Väkivallan seuraukset olivat useammin fyysisiä kuin psyykkisiä.

*Rakenteellisella tasolla* suurimpana väkivaltaa ehkäisevänä keinona pidettiin riittäviä resursseja. *Tilanteellisella tasolla* korostuivat ympäristön turvallisuus, säännöt ja yhteistyö. *Yksilötasolla* työntekijät kirjoittivat vuorovaikutuksesta, koulutuksesta ja menetelmäosaamisesta, nuorten provosoinnin välttämisestä sekä henkilökohtaisista piirteistä, jotka liittyvät väkivallan syntymiseen.

Asiasanat: sijaishuolto, väkivalta, asiakasväkivalta ja ennaltaehkäisy

## Sisällysluettelo

<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2 ASIAKASVÄKIVALTA LASTENSUOJELUN SIIAISHUOLLOSSA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Väkivalta, työväkivalta ja asiakasväkivalta .....	7
2.2 Asiakasväkivallan esiintyvyys lastensuojelun sijaishuollossa .....	10
<b>3 ASIAKASVÄKIVALLAN ENNAKOINTI JA ENNALTAEHKÄISY</b> .....	<b>15</b>
3.1 Rakenteellisen tason keinot ehkäistä asiakasväkivaltaa .....	16
3.2 Tilannetason keinot ehkäistä asiakasväkivaltaa .....	20
3.3 Työntekijöiden keinot ehkäistä asiakasväkivaltaa .....	24
3.4 Vaaratilanteen jälkeinen toiminta .....	27
<b>4 TUTKIMUSASETELMA</b> .....	<b>30</b>
<b>5 ASIAKASVÄKIVALTA VAARATILANNEILMOITUSTEN PERUSTEELLA</b> .....	<b>37</b>
5.1 Väkivallan laatu ja yllättävät tilanteet .....	37
5.2 Väkivallan seuraukset työntekijöille .....	42
<b>6 VIITEKEHYKSEN MUKAINEN JAOTTELU ENNAKOINTIKEINOISTA</b> .....	<b>46</b>
6.1 Rakenteelliset keinot .....	46
6.2 Tilannetason keinot .....	51
6.3 Työntekijöiden keinot .....	56
<b>7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA</b> .....	<b>64</b>
<b>KIRJALLISUUS</b> .....	<b>70</b>
<b>LIITTEET</b> .....	<b>75</b>

### TAULUKOT

<i>Taulukko 1. Asiakasväkivallan ehkäisyyn liittyvät rakenteelliset tekijät</i>	<i>18</i>
<i>Taulukko 2. Asiakasväkivallan ehkäisyyn liittyvät tilanteelliset tekijät</i>	<i>22</i>
<i>Taulukko 3. Asiakasväkivallan ehkäisyyn liittyvät yksilölliset tekijät</i>	<i>26</i>
<i>Taulukko 4. Viitekehysten mukaiset ennakointikeinot aineistossa</i>	<i>48</i>

### KUVIOT

<i>Kuvio 1. Kaikkien vaaratilanneilmoitusten lukumäärät syytekijöittäin (N=210) vuonna 2018</i>	<i>40</i>
<i>Kuvio 2. Ilmeneekö vaaratilanneilmoituksessa väkivaltaa vai sen uhkaa työntekijää kohtaan? (N=141)</i>	<i>41</i>
<i>Kuvio 3. Ilmeneekö vaaratilanneilmoituksessa väkivaltaa vai sen uhkaa työntekijää kohtaan, jakautumalukumäärät osastoittain (N=141).</i>	<i>43</i>

# 1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden työhyvinvointi ja työssä jaksaminen ovat ajankohtaisia aiheita. Työhyvinvointiin ja työssä viihtymiseen on tärkeää kiinnittää huomiota etenkin alaa vaivaavan työntekijäpulan vuoksi. Esimerkiksi sijaisten löytäminen on osoittautunut ongelmaksi ympäri Suomea. STTK (Suomen Teknisten Toimihenkilöjärjestöjen Keskusliitto) uutisoi vuosi sitten, että sosiaali- ja terveysalalle on hankaluuksia löytää sijaisia paikkaamaan vakituisten työntekijöiden kesälomia. Liiton mukaan tämän uskotaan ennakoivan pitkäaikaisempaa pulaa sosiaali- ja terveysalan työntekijöistä (STTK 7.6.2019).

Yleisesti työhyvinvointi Suomessa on parantunut. Tilastokeskuksen julkaiseman Työoloselvityksen mukaan viimeisen 10 vuoden aikana esimerkiksi vuorovaikutuksen, sosiaalisten suhteiden ja työpaikan ilmapiirin koettiin parantuneen. Ristiriitaista kuitenkin on, että esimerkiksi työn kuormituksen ja kiireen koetaan lisääntyneen. Näiden lisäksi väkivaltaiset tilanteet ja niiden uhka työssä ovat yleistyneet. Erityisesti niiden koetaan kasvaneen naisvaltaisilla aloilla sekä sosiaali-, terveys- ja opetusaloilla, jotka ovat 80-luvulta asti säännöllisesti tehtyjen työolotutkimusten aikana kasvaneet ajoina myös työntekijämääriltään. (Sutela, Päärnänen & Keyriläinen 2019, 346; Lehto, Sutela & Päärnänen 2015, 34.)

Työterveyslaitoksen teettämän Kunta10 -tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöillä on muita kunta-alan ammattiryhmiä suuremmat, mielenterveysyistä johtuvat työpoissaolot. Yksi taustalla olevista syistä oli töissä koetut järkyttävät tilanteet ja työn psyykkinen kuormittavuus. Tutkimuksesta selviää, että sosiaalityöntekijät kokivat, että työmäärä on kasvanut yli sietokyvyn. Näin oli vastannut lähes puolet vastanneista sosiaalityöntekijöistä. Listan kärjessä oli muitakin sosiaalialan ammatteja, joissa vastaajista yli 40% koki työmäärän kasvaneen liian suureksi. Huolestuttavaa oli, että eri ikäryhmistä väkivallan kokemukset olivat yleisimpiä erityisesti kunta-alan nuorilla työntekijöillä. (Salo ym. 2016.)

Työntekijöiden kokema asiakasväkivalta on kuitenkin edelleen jokseenkin vaiettu aihe sosiaalialalla. Aiheesta ei esimerkiksi kirjoiteta lehdissä juurikaan, verrattuna esimerkiksi

terveydenhoitoalalla kohdattuun väkivaltaan (Estrada, Nilsson, Jerre & Wikman 2010, 58). Tässä tutkielmassa keskityn lastensuojelulaitoksessa tapahtuvaan asiakasväkivaltaan laitoksen ohjaajia kohtaan. Talentian vuonna 2016 jäsenilleen teettämän kyselyn mukaan asiakasväkivaltaa esiintyy sosiaali- ja terveysalalla laitospuolisissa työpaikoissa selvästi avohuoltoa enemmän (Talentia 12.11.2016). Vuonna 2019 on uutisoitu lastensuojelulaitosten toiminnasta löytyneen useita epäkohtia. Tämän vuoksi esimerkiksi lastensuojelulakia halutaan kehittää yksiselitteisemmäksi ja lastensuojelun resursseja lisätä. (YLE 9.10.2019).

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (myöhemmin THL) kirjoittaa blogissaan (THL-Blogi 28.4.2020) laadukkaiden lastensuojelun laitospaikkojen kroonisesta pulasta. Laitostarjonnan niukkuus korostuu erityisesti sellaisten lasten ja nuorten kohdalla, jotka tarvitsisivat vahvempaa tukea esimerkiksi päihde- tai väkivaltakierteestä irrottautumiseen. Tämä johtaa pahimmillaan lasten jatkuvaan sijaishuoltopaikkojen vaihtumiseen. Blogissa pohditaankin, miten saataisiin taattua laadukas huolenpito, hoito ja kasvatusta varsinkin niille lapsille ja nuorille, jotka tarvitsevat vaativimpia palveluita. THL:lla on käynnissä Lasteri-hanke, jonka tarkoitus on koota yhtenäinen tietopohja liittyen lastensuojelulaitoksiin ja siten koota rekisteri, jonka pohjalta sosiaalityöntekijöiden olisi helpompaa löytää oikea sijoituspaikka asiakkaanaan olevalle lapselle tai nuorelle.

Tilastokeskus on tutkinut väkivaltaa työssä osana suomalaisten työoloja käsittelevää tutkimustaan yli 40 vuoden ajan. Tietyissä ammateissa, kuten poliisina, uhkaavia tilanteita työssä ei voi välttää. Opetustyössä sekä sosiaali- ja terveysalalla työssä koettu väkivalta on uudempi ja lähtökohdiltaan erilainen ilmiö. Työolotutkimuksesta selviää, että fyysinen väkivalta ja sen uhka ovat jopa kolminkertaistuneet viimeisen kolmenkymmenen vuoden aikana näillä edellä mainituilla aloilla. Noin puolet sosiaali- ja kulttuurialan asiantuntijoista, joihin esimerkiksi sosiaalialan ohjaajat kuuluvat oli kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa työssään. (Sutela, Päärnänen & Keyriläinen 2019, 185-186.)

Talentian haastattelussa työsuojelutarkastaja Johanna Pulkkisen mielestä sosiaalialalla on jonkinasteinen asenneongelma sen suhteen, että väkivaltaa siedetään ja sen ajatellaan kuuluvan työhön, vaikka sen suhteen pitäisi olla nollatoleranssi. Artikkelissa painotetaan jokaisen työyksikön omien toimintaohjeiden tärkeyttä sekä henkilökunnan kouluttamista

uhkien ja vaaratilanteiden varalle. Talentian teettämästä kyselystä käy ilmi, etteivät työntekijät aina tienneet, onko omalla työpaikalla toimintamalleja vaaratilanteita varten tai minkä sisältöisiä nämä ohjeet olivat. (Laitinen 2019, 15).

Sosiaalialan työväkivaltaan on pyritty vaikuttamaan erilaisilla hankkeilla. Eräs niistä on Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittama “Sosiaalialan työolot” -hanke, jonka yksi kolmesta osahankkeesta oli “Työturvallisuus sosiaalialalla”. Hankkeen tarkoituksena oli tuottaa tietoa työväkivallasta ilmiönä sosiaalialalla sekä näin kehittää sosiaalialan työturvallisuutta. Osahankkeen vuonna 2007 julkaistussa loppuraportissa todetaan, että on syytä epäillä, että sosiaalialan työntekijöiden työturvallisuuden seuranta ja valvonta eivät toteudu riittävästi. (Antikainen-Juntunen 2007, 145.)

Tutkimusten perusteella työväkivalta on siis huolestuttavan yleistä erityisesti sosiaali- ja terveysaloilla. Tutkimustietoa löytyy yleisesti työväkivallan esiintymisestä ja määrästä, mutta vähemmän työväkivallan laadusta. Tässä tutkielmassa keskityn siksi tutkimaan työntekijöiden kokemusta työväkivallasta sekä ennakoinnin ja ennaltaehkäisyn mahdollisuutta vaaratilanteissa. Tutkimukseni paikantuu lastensuojelun sijaishuoltoon, missä asiakasväkivallan esiintyvyys on tilastojen ja tutkimusten mukaan erityisen yleistä (luku 2.2). Aiheesta on tehty jonkin verran haastattelututkimuksia ja oma tutkimukseni eroaakin aikaisemmasta siinä, että tutkin sosiaalialan ammattilaisten tekemiä vaaratilanneilmoituksia ja selvitän, miten niissä puhutaan väkivallan kokemuksista työssä. Olen löytänyt vain yhden sosiaalialan tutkimuksen, jossa vaaratilanneilmoituksia on käytetty osa-aineistona (Hoikkala 2007). Aiempaa tutkimusta vaaratilanneilmoituksista olen löytänyt myös koulun henkilökunnan puolelta, ja silloinkin niitä oli analysoitu määrällisesti (Hurme, Jahnukainen & Hotulainen 2019).

Tutkimukseni käsittelee yhden Lounais-Suomen alueella sijaitsevan sijaishuollon toimipaikan kahdeksan eri erityis- ja vaativahoidosten lasten osaston vaaratilanneilmoituksia. Se on tapaustutkimus juuri tämän toimipaikan tilanteesta, eivätkä tulokset siten ole suoraan yleistettävissä. Tarkoituksena onkin tarkastella juuri tämän toimipaikan yksiköiden toimintaa ja mahdollisuuksia kehittää työyhteisön ja työntekijöiden toimintaa uhkaavissa tilanteissa. Pro gradu -tutkielmani on toteutettu ohjauksellisessa yhteistyössä Varsinais-Suomen Sosiaalialan osaamiskeskuksen (Oy Vasso Ab) kanssa ollessani siellä harjoittelijana tehdessäni tutkielmaa. Aluksi käsittelen tutkimusaiheeseeni liittyvää aiempaa tutkimusta lastensuojelun sijaishuollosta ja työssä

koetusta väkivallasta. Tutkimuskysymyksissäni pohdin, *millaisena asiakasväkivalta näyttäytyy yksikössä vaaratilanneilmoitusten perusteella sekä miten tilanteissa näkyy työntekijöiden ennakointi ja ennaltaehkäisy rakenteellisella tasolla, tilanteellisella tasolla ja yksilötasolla?* Seuraavaksi esittelen tarkemmin aineistoa ja käyttämiäni tutkimusmenetelmiä sekä tutkimuksen tekoon liittyvää eettistä pohdintaa. Tulokappaleissa avaan analyysistäni nousseita tuloksia siitä, millaista asiakasväkivalta on kyseisessä sijaishuollon laitoksessa ja millaisia ennakointikeinoja työntekijät käsittelevät vaaratilanneilmoituksissa. Lopuksi johtopäätöksissä pohdin, millainen yhteys aiemmalla tutkimuksella ja omilla tuloksillani on laajemmassa mittakaavassa työntekijöiden työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden edistämässä. Asiakasväkivalta voi olla ilmiönä melko marginaalinen sijaishuollon laitoksen muuhun arkeen verrattuna, mutta sitä on tärkeä tutkia sekä työntekijöiden että lasten ja nuorten hyvinvoinnin vuoksi.

## 2 ASIAKASVÄKIVALTA LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLLOSSA

Sosiaalialalla ja erityisesti lastensuojelussa asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen puuttuminen on hyvin yleinen työn piirre. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen ja asiakkaan etuiksiin liittyvä käsittely ja päätöksenteko ovat sellaisia ammattialasta riippumattomia työn piirteitä, jotka lisäävät riskiä kokea väkivaltaa työssä. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2014, 33.) Sosiaalityössä tehtävä huostaanotto on äärimmäinen ja viimesijainen keino puuttua asiakkaan itsemääräämisoikeuteen lapsen edun vuoksi.

Lastensuojelun tarkoituksena on tukea vanhempia lastensa kasvatuksessa, tarvittaessa vaikuttaa lapsen kasvuoloihin sekä viimesijaisena toimena suojella haavoittuvassa asemassa olevia lapsia. Tällä yritetään varmistaa lapselle turvallinen kasvuympäristö ja tasapainoinen kehitys. Ensisijainen vastuu lapsesta on vanhemmilla ja tässä heitä tulisi tukea tarvittaessa avohuollon tukitoimilla. Mikäli avohuollon tukitoimet eivät kuitenkaan riitä, on lapsella oikeus huostaanottoon ja sijoitukseen joko perhehoitoon, ammatilliseen perhekotiin, laitokseen tai muuhun lapsen tarpeen mukaiseen hoitoon, kuten lähiverkostoon sijoitukseen. (THL Lastensuojelun käsikirja 2020.) Sijaishuolto tulisi Lastensuojelulain mukaan järjestää ensisijaisesti perhehoitona, ei laitoshoidona. (Kuoppala, Forsell, & Säkkinen 2019, 6). Tämän tutkimuksen kontekstina toimii lastensuojelun sijaishuollon laitos, sillä tutkin sijaishuollon työntekijöiden kokemaa asiakasväkivaltaa ja aineistonani on yhden sijaishuollon toimintayksikön tekemät vaaratilanneilmoitukset.

Lastensuojelun laitoshuollolla tarkoitetaan sitä, että lapsen tai nuoren hoito ja kasvatus järjestetään lastenkodissa, nuorisokodissa, koulukodissa tai muussa vastaavassa lastensuojelulaitoksessa. Perhehoidolla taas tarkoitetaan lapsen tai nuoren hoidon järjestämistä hänen oman kotinsa ulkopuolella yksityiskodissa eli sijaisperheessä. Perhehoidosta tehdään kirjallinen sopimus sosiaalilautakunnassa ja myös läheis- tai sukulaisperheeseen sijoitetut lasketaan kuuluvan perhehoitoon. Vaihtoehtona ovat ammatilliset perhekodit, jotka sijaishuoltomuotona sijoittuvat laitoshuollon ja perhehoidon väliin. (Kuoppala, Forsell, & Säkkinen 2019, 1-6.)

Lastensuojelussa oli vuonna 2018 kodin ulkopuolelle sijoitettuna 18 544 lasta ja nuorta, mikä on koko väestön alaikäisistä lapsista yhteensä yhden prosentin verran. Kodin



ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä kasvoi 2,6% vuodesta 2017 eli määrä on ollut kasvussa. Näistä lapsista huostaan otettuja oli yli puolet eli 10 861 lasta. Huostaan otetuista lapsista oli vuoden 2018 lopussa sijoitettu perhehoitoon hieman yli puolet ja lähes kolmannes (27,7%) oli sijoitettuna lastensuojelulaitoksiin. Eri maakunnissa käytettiin sijoituspaikkoja eri tavalla, esimerkiksi Varsinais-Suomessa laitoksiin sijoitettuja lapsia oli eniten (36%) kun taas Pohjanmaalla vähiten (15%). (Kuoppala, Forsell, & Säkkinen 2019, 1-6.) Sijoitusten kestot vaihtelevat kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten kohdalla suuresti. Vuonna 2016 sijoitettuina olleista lapsista kolmasosa (5739) oli ollut sijoitettuna kodin ulkopuolelle vähintään puolet koko elämästään. (Forsell, Heino & Kuoppala 2018, 1-10.)

Lastensuojelulain (417/2007, 60§) mukaan lastensuojelulaitoksissa tulee olla riittävä henkilökunta, jotta turvataan lasten ja nuorten tarvitsema hoito ja kasvatusta. Henkilöstöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammattilaisia sekä muuta tarvittavaa henkilöstöä. Henkilöstön määrässä on huomioitava laitoksessa asuvien lasten ja nuorten erityistarpeet ja laitoksen toiminnan luonne. Henkilöstöä tulee olla riittävästi ja työntekijät tulee perehdyttää siten, että henkilöstöön liittyvät puutteet eivät vaaranna lasten turvallisuutta tai lisää rajoitustoimenpiteiden käyttöä.

Laitoksen henkilökunta työskentelee yhdessä sijoitettujen nuorten ja näiden perheiden kanssa, jokaisen nuoren yksilöllisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Työntekijöillä on yleensä tietoa kasvatuksesta ja hoidosta ja heidän virkanimikkeinään on usein esimerkiksi ohjaaja, hoitaja, lastenhoitaja tai sairaanhoitaja. Heidän lisäksi laitoksissa on käytössä usein lääkärin, psykologin tai muiden ammattilaisten palveluita ja työ on usein työryhmätyöskentelyä. (Hoikkala 2003, 23; Hoikkala 2007, 12.)

Tilanne perheessä on usein hankala jo pitkään ennen huostaanottoa. Varsinkin pienten lasten sijoitusten kohdalla on taustalla usein kasautuvaa huono-osaisuutta, sairautta perheessä, uupumista, köyhyyttä, vanhempien mielenterveys- ja päihdeongelmia, ristiriitoja perheen sisällä sekä lähisuhdeväkivaltaa. Teini-ikäisten sijoitusten syinä ovat usein vaikeudet koulussa, riidat vanhempien kanssa, psyykinen oireilu, päihteiden käyttö ja väkivaltaisuus. Huostaanoton syitä tutkivassa tutkimuksessa 70 prosentilta lapsista oli puuttunut jokin heidän tarvitsemansa palvelu ennen sijoitusta. Erityisesti mielenterveyspalveluiden, kuten erilaisten terapioiden sekä päihdehuollon palveluiden saaminen oli heikkoa. (Heino, Hyry, Ikäheimo, Kuronen & Rajala 2016, 4-7, 103-108.)

Esimerkiksi erikoissairaanhoidon käyntien määrä nuorten kohdalla on kuitenkin viime vuosina kasvanut vauhdilla. Varsinkin teini-ikäisten eli 13-17 -vuotiaiden kohdalla yli puolet sijoitetuista nuorista oli ollut nuorisopsykiatrian asiakkaina (Heino ym. 2018, 3). Tämä kertoo varsinkin teini-ikäisten kasvavasta tarpeesta nuorisopsykiatrian palveluille.

Laakson (2019, 74) mukaan eräs vakava ongelma sijaishuollossa on lasten ja nuorten toistuvat sijoitukset. Tutkimuksessa erottuivat ne nuoret, joilla oli paljon sijaishuoltoapaikan muutoksia. Heidän kohdallaan ei ole pystytty turvaamaan heidän kasvuympäristöään huostaanoton keinoin, vaan se on aiheuttanut heille katkoksia koulunkäyntiin, ihmissuhteisiin ja muutenkin vähentänyt luottamusta järjestelmää kohtaan. Taustalla on voinut olla esimerkiksi useita vuorottelevia jaksoja sijaishuoltoapaikan ja psykiatrisen osaston välillä tai pallottelemista sijaishuoltoapaikasta toiseen.

## 2.1 Väkivalta, työväkivalta ja asiakasväkivalta

Maaailman terveysjärjestö WHO (2005, 21) määrittelee väkivallan tahalliseksi fyysisen voiman ja vallan käytöksi sekä sillä uhkaamiseksi. Väkivalta voi kohdistua ihmiseen itseensä tai johonkin toiseen ihmiseen, mutta sen kohteena voi olla myös ihmisryhmä tai yhteisö. Väkivalta voi johtaa perustarpeiden laiminlyömiseen, kehityksen häiriintymiseen, fyysiseen tai psyykkiseen vammaan ja jopa kuolemaan. Tässä määritelmässä väkivallan määrittelyn keskiössä on itse teko eikä niinkään sen lopputulos. Väkivalta voi olla fyysistä, psyykkistä, seksuaalista tai tekemättä jättämistä eli laiminlyöntiä. Väkivaltaa ei siis ole yksiselitteistä määritellä. Jeff Hearn (1998, 16) antaa väkivallalle neljä ulottuvuutta. Ensinnäkin väkivalta sisältää aina voiman tai vallan käyttöä. Toiseksi väkivallan tarkoitus on yleensä tuottaa vahinkoa. Kolmanneksi väkivalta on sitä, minkä väkivallan kohde kokee loukkaavaksi tai vahingolliseksi. Neljänneksi Hearn määrittelee väkivallaksi ne teot, jotka esimerkiksi oikeusviranomaisen on määritellyt väkivallaksi.

Työhön liittyvästä väkivallasta puhuttaessa keskitytään yleensä fyysiseen, henkiseen sekä seksuaaliseen väkivaltaan. WHO:n määritelmän (2005) mukaan sekä fyysinen että henkinen väkivalta voi kohdistua joko yksilöön tai ryhmään. Fyysinen väkivalta on voimankäyttöä, joka aiheuttaa fyysisen, henkisen tai seksuaalisen vamman. Henkinen

väkivalta taas sisältää esimerkiksi fyysisellä väkivallalla uhkailun ja on haitaksi henkiseen ja sosiaaliseen kehitykselle. Seksuaaliseen väkivaltaan liittyy sanallisen ja fyysisen väkivallan muodot, jotka perustuvat seksuaalisuuteen tai sukupuoleen (Soisalo 2011, 18). THL on julkaissut väkivaltakäsitteiden sanaston, jonka tarkoituksena on yhdenmukaistaa väkivallan vastaisen työn parissa työskentelevien käyttämiä termejä väkivallasta. THL listaa monia väkivaltaan liittyviä käsitteitä, kuten taloudellinen, kemiallinen ja uskontoon liittyvä väkivalta, jotka eivät tämän tutkimuksen aiheen kannalta ole relevantteja, mutta silti tärkeitä aiheita tutkia ja pitää esillä. (Bildjuschkin ym. 2020.)

Henkinen väkivalta on käsitteenä ja ilmiönä hankala rajata ja siksi se on valitettavasti melko aliraportoitu ilmiö. Kyselytutkimuksissa työpaikkaväkivalta on tämän takia usein rajattu vain fyysiseen väkivaltaan ja uhkailuun. (Soisalo 2011.) Työturvallisuus sosiaalialalla -raportista (Antikainen-Juntunen 2007, 111) käy ilmi, että henkisen väkivallan raportointi jakaa mielipiteitä työyhteisöjen kesken. Yhtä mieltä oltiin siitä, että kaikki fyysinen väkivalta ja fyysisellä väkivallalla uhkailu tulee ilmoittaa, mutta henkisen väkivallan kohdalla mielipiteet jakaantuivat. Toisissa yhteisöissä toivottiin, että henkistä väkivaltaa ilmoitettaisiin matalammalla kynnyksellä, kun taas toisissa esimerkiksi oikeudella uhkailua tai työntekijän ammattitaidon mitätöintiä ei pidetty tärkeänä ilmoittaa. Mielipiteet ilmoittamisen tarpeesta vaihtelivat myös sellaisten tapausten kohdalla, kuten työntekijän henkilökohtaisten ominaisuuksien haukkuminen sekä haistattelu ja nimittely. Eroja oli esimerkiksi lastensuojelun ja aikuistyön sosiaalityöntekijöiden kesken. Lastensuojelun työntekijöillä oli matalampi kynnyksen ilmoittaa henkisestä väkivallasta, kun taas aikuissosiaalityön työntekijät perustelivat henkisen väkivallan olevan niin jokapäiväistä, etteivät siitä viitsi enää ilmoittaa.

Väkivalta asiakkaiden taholta voi ilmetä esimerkiksi huutamisena, nimittelynä, uhkailuna, tavaroiden viskomisena, fyysisenä väkivaltana, seksuaalisena häirintänä, tönimisenä, lyömisenä, potkimisena, raapimisena tai aseilla uhkailulla tai jopa vahingoittamisena. Väkivallan esiintyvyys vaihtelee paljon, joillekin työntekijöille se on jokapäiväistä, toiset kohtaavat sitä vain harvoin. (Virkki 2007.) Tässä tutkielmassa keskitytään nimenomaan työntekijöiden asiakkaiden taholta kokemaan väkivaltaan.

Puhuttaessa työhön liittyvästä väkivallasta käytetään usein käsitteitä asiakasväkivalta, työväkivalta ja työpaikkaväkivalta. Väkivallan käsitettä voidaan lähestyä ympäristön

mukaan, jossa väkivaltatilanne tapahtuu. Työväkivallalla tai työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan työpaikalla tapahtuvaa, hyväksyttävästä poikkeavaa käytöstä, jonka yhteydessä työntekijän hyvinvointi vaarantuu, kun häntä kohtaan on hyökätty tai häntä on uhattu väkivallalla. Työväkivallalla tarkoitetaan myös sellaisia tilanteita, joissa itse väkivalta tai uhkailu ei tapahdu työpaikalla, mutta liittyy työhön tapahtuen esimerkiksi työmatkalla. Työväkivalta tai työpaikkaväkivalta eroaa asiakasväkivallasta siinä, että työväkivallassa tekijä voi olla kollega tai muut työyhteisön jäsen. Käsitettä voidaan myös käsitellä esimerkiksi väkivallan osapuolten mukaan. Asiakasväkivallalla tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakastyössä asiakas tai muu työsuhteen ulkopuolinen henkilö kohdistaa väkivaltaa työntekijään, joka toimii ammattiroolissaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 8-9.) Väkivalta asiakkaan puolelta voi kohdistua toisiin asiakkaisiin tai itseen. Tässä tutkielmassa käytän termiä asiakasväkivalta, koska rajaan aiheen asiakkaiden työntekijöihin kohdistamaan väkivaltaan, sillä se on aineiston näkökulma aiheeseen.

Väkivallan tahallisuutta voi olla vaikea määrittellä tarkasti. Toiminta voidaan määrittellä väkivallaksi myös tilanteissa, joissa ei ole ollut aikeena aiheuttaa vahinkoa. Tahallisuuteen voi liittyä esimerkiksi kulttuuriset tekijät. Joissain kulttuureissa esimerkiksi kuritusväkivaltaa voidaan pitää hyväksyttävänä, mutta joka tapauksessa, vaikka tekijä ei mieltäisi tekoa väkivallaksi, WHO:n määritelmän mukaan se sitä kuitenkin on kohdistuessaan vahingoittavasti yksilön hyvinvointiin ja terveyteen. Tekojen tahallisuuden pohtiminen on tärkeää väkivallan syiden ymmärtämisen kannalta sekä suunniteltaessa keinoja väkivallan vähentämiseen. (WHO 2005.) Tahallisuus on tärkeä näkökulma erityisesti sosiaali- ja terveysalalla, sillä usein väkivaltaa työssä kohdataan juuri laitospuolisissa työpaikoissa, joissa asiakkaiden väkivaltainen käytös ei aina ole tahallista tai muutenkaan harkittua. Tällaisia asiakasryhmiä voivat olla esimerkiksi laitoksissa asuvat kehitysvammaiset, dementoituneet vanhuksset tai mielenterveyskuntoutuja. Myös Talentian kyselyssä nousi esiin se, että työväkivaltaa esiintyy enemmän laitospuolisissa kuin avohoidon työpaikoissa (Talentia 12.11.2016). Myös tämän tutkielman aineisto on lastensuojelun sijaishuollon erityis- ja vaativan tason laitoksesta, jossa työntekijät altistuvat keskimääräistä useammin asiakasväkivallalle.

Työssä koettuun väkivaltaan liittyy niin kutsuttu sijaistraumatisoituminen (vicarious trauma), jossa työntekijä työssä kohdatessaan väkivaltaa voi joutua tilanteisiin, joista jää samankaltaisia psyykkisiä oireita, kuin fyysisen väkivallan uhriksi joutumisesta. Tälle

ovat alttiita esimerkiksi poliisin ammatissa, mutta myös sosiaalityössä ja lastensuojelussa työskentelevät. (Heiskanen 2005, 41.) Pelkkä fyysinen väkivalta ei ole ainoa mikä vahingoittaa työntekijää, vaan väkivaltaisiin tilanteisiin joutuminen aiheuttaa psyykkistä kuormitusta.

## 2.2 Asiakasväkivallan esiintyvyys lastensuojelun sijaishuollossa

Yleisesti suomalaisten kokema väkivalta on vähentynyt viime vuosikymmeninä. Eri väkivallan muodoista työväkivalta on ainoa, jonka määrä on kasvanut 1980-luvulta 2000-luvulle saakka. (Sirén ym. 2007; Siren & Honkatukia 2005, 18.) Tilastokeskuksen työvoimatutkimuksessa Piispan ja Hulkon (2009) raportin mukaan työväkivaltaa oli kokenut noin 5 % kaikista työssä käyvistä ja työväkivallan määrä oli hieman laskenut vuosituhannen vaihteesta vuoteen 2007. Eniten väkivallan kokemuksia työssä oli terveyden- ja sairaanhoitotyön parissa sekä sosiaalialalla työskentelevillä eli naisvaltaisilla aloilla.

Rikoksen uhriksi joutumista on selvitetty Suomessa 1980-luvulta lähtien kansallisilla uhritutkimuksilla. Väkivallasta suuri osa ei päädy poliisi- tai hoitotilastoihin ja sen vuoksi asiaa on alettu tutkia kyselytutkimuksilla. (Siren & Honkatukia 2005, 2-6.) Uusimman vuoden 2016 kansallisen rikosuhritutkimuksen mukaan väkivallan pelko työpaikoilla on lisääntynyt. Vastaajista noin 15% oli ilmoittanut pelkäävänsä työpaikalla tapahtuvaa väkivaltaa. Nuorista työssäkäyvistä naisista (25-34 v.) väkivaltaa työssä oli pelännyt jopa neljännes vastaajista. Vaikuttaa siis siltä, että vaikka työväkivallan määrä ei muihin tutkimuksiin verrattuna ole jyrkästi kasvussa, väkivallan pelko silti kasvaa työpaikoilla. (Danielsson & Kääriäinen 2017, 10-16.) Väkivallan pelon lisääntyminen on huolestuttavaa, sillä se vaikuttaa työntekijöiden työhyvinvointiin ja voi pahimmillaan aiheuttaa stressiä, poissaoloja ja saada harkitsemaan alanvaihtoa (Talentia 12.11.2016).

Sosiaali- ja terveysministeriön (2014, 33) muistiossa on listattu työn piirteitä, jotka lisäävät väkivallan riskiä riippumatta toimialasta. Tällaisia piirteitä olivat esimerkiksi yksintyöskentely, työskentely ilta- tai yöaikaan, työskentely tiloissa, joihin on avoin pääsy, työskentely alueilla, joilla on paljon väkivaltaa tai rikollisuutta, päihtyneiden tai väkivaltaisten asiakkaiden kanssa työskentely, rahan tai arvokkaan omaisuuden sekä lääkkeiden käsittely tai vartiointi, asiakkaan etuuskien tai oikeuksien valmistelu, käsittely

ja päätöksenteko sekä yksilön itsemääräämisoikeuden rajoittaminen. Monet näistä työn piirteistä ovat yleisiä sosiaali- ja terveysalojen työtehtävissä ja saattavat osaltaan vaikuttaa siihen, että näillä aloilla työväkivalta on niin yleistä.

Kevan (entinen Kuntien Eläkevakuutus) tutkimuksessa kunta-alan työntekijöiden kokemus väkivalta näyttää lisääntyneen vuodesta 2016. Sosiaalialalla noin 40 prosenttia työntekijöistä kertoivat kokeneensa väkivaltaa tai sen uhkaa työssään. Tutkimuksessa nousi esiin, että väkivaltaa kuntatyössä kokivat hieman useammin naiset ja nuoret työntekijät. Tutkimus koski kuntien, valtion ja kirkon työntekijöitä. (Pekkarinen 2016; Pekkarinen 2018.) Myös Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeessa selvisi, että haastatelluista sosiaalialan työntekijöistä viimeisen vuoden aikana henkistä väkivaltaa oli kokenut lähes puolet ja fyysistä väkivaltaa kymmenesosa vastaajista (Antikainen-Juntunen 2007, 66).

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia on tutki työssä koettua väkivaltaa teettämällä jäsenilleen vuonna 2016 kyselyn työpaikkaväkivallasta. Tuloksista selvisi, että jopa joka viides työntekijöistä oli kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa työpaikallaan. Väkivallan huomattiin olevan yleisempää laitospuolisissa työpaikoissa kuin avohuollossa. Yleisintä se oli ollut lastenkodeissa, koulukodeissa, perhetukiyksiköissä sekä kehitysvammahuollon yksiköissä ja kohteena oli usein ollut laitosten ohjaajat. Moni kyselyyn vastanneista ei tiennyt työpaikkansa keinoista varautua väkivaltaan työpaikalla tai piti sitä riittämättömänä. (Talentia 12.11.2016.) Myös Andersen ym. (2018) tutkivat työhön liittyviä uhkia laitospuolisissa työympäristöissä, kuten psykiatrisilla osastoilla, vanhustenhuollossa, erityiskouluissa sekä vankeinhoitoalalla. Heidän tuloksensa osoittavat, että monet työhön liittyvät seikat ovat yhteydessä uhkiin työssä. Esimerkiksi huonot vaikutusmahdollisuudet omaan työhön, korkeat määrälliset tavoitteet ja roolikonfliktit olivat yhteydessä työhön liittyviin uhkiin. Työväkivaltaan oli yhteydessä heikko tuki lähiesimieheltä, roolien epäselvyys ja roolikonfliktit työpaikalla sekä yllättävät tilanteet.

Väkivallan kokemista työssä on tutkittu myös asiakastyön osalta. Varsinkin asiakastyötä tekevien naisten kohdalla väkivalta työssä on selvästi kasvanut. Vuonna 2018 lähes puolet paljon asiakastyötä tekevästä naisista oli kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa. Väkivalta asiakkaiden taholta voi liittyä esimerkiksi dementoituneisiin vanhuksiin, päihtyneisiin potilaisiin tai häiriköiviin oppilaisiin. (Sutela, Päärnänen & Keyriläinen

2019, 187.) Sosiaali- ja terveysministeriön väkivallan uhkaa käsittelevässä raportissa sosiaalialaan liittyvää asiakastyötä pidettiin riskitekijänä kokea väkivaltaa työssä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 35).

Työväkivalta on yleisin väkivallan muoto naisia kohtaan ja nopeimmin kasvava väkivallan muoto (Virkki 2007). Naisiin kohdistuva väkivalta on miehiä useammin kasautuvaa eli naisilla oli toistuvia väkivaltakokemuksia useammin kuin miehillä. Tässä ilmenee naisten tyypillisimmin kokemien väkivallan muotojen eli työpaikkaväkivallan ja perheväkivallan toistuva luonne. Uhritutkimusten mukaan naisten työssä kokeman väkivallan määrä 80-luvulta 2000-luvun alkuun kohosi 9 prosentista 37 prosenttiin. (Siren & Honkatukia 2005, 16-20.) Työssä koettu väkivalta oli huomattavan yleistä nuorten naistyöntekijöiden kohdalla, heistä yli kymmenes oli kokenut fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa työssään. Vastaavan ikäisten miesten kohdalla uhkailua tai fyysistä väkivaltaa oli esiintynyt noin viisi prosenttiyksikköä harvemmin. Myös väkivallan kokemisen ympäristö vaihteli sukupuolten kesken. Miehet kohtaavat väkivaltaa tavallisimmin julkisilla tai puolijulkisilla paikoilla, kun taas naisten kohdalla työpaikalla koettu väkivalta oli yleisintä ja sen määrä on tutkimusten mukaan ollut jatkuvassa kasvussa. (Danielsson & Kääriäinen 2017, 10-12.) Vastaavaa kasvua naisten kokemassa työväkivallassa on 80-luvulta lähtien nähty myös ruotsalaisissa uhritutkimuksissa. Tutkimuksesta selviää, että myös Ruotsissa työväkivallan määrä on lisääntynyt naisvaltaisilla aloilla, kuten terveydenhuollossa, sosiaalipalveluissa ja koulutuksen parissa työskentelevien keskuudessa. (Estrada ym. 2010, 48-50.)

Miehetkin kokevat väkivaltaa työskennellessään sosiaali- ja terveysaloilla. Tietyissä ammateissa miehet kokevat samalla alalla työskenteleviä naisia enemmän väkivaltaa työssä. Tämä viittaa siihen, että esimerkiksi sosiaali- ja terveysaloilla työskentelevät miehet tekevät työssään enemmän kontrolliin liittyviä tehtäviä. Miestyöntekijöitä on kuitenkin näissä ammateissa selvästi naistyöntekijöitä vähemmän ja sen vuoksi naisten keskimääräisesti yleisemmän työväkivallan kokemuksen taustalla on naisten suurempi lukumäärä alalla. (Heiskanen 2005, 49; Estrada ym. 2010, 50.)

Asiakasväkivaltaa sosiaalityössä on tutkittu jonkin verran myös maailmalla. Robson, Cossar ja Quayle (2014, 924-936) ovat koonneet kirjallisuuskatsaukseensa viimeisen kolmenkymmenen vuoden ajalta tutkimusta lapsi- ja perhepalveluissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kokemasta asiakasväkivallasta Yhdysvalloista, Britanniasta,

Kanadasta ja Etelä-Koreasta. Katsaukseen valikoituneet seitsemän tutkimusta ajoittuvat vuosille 1994-2011. Mukana olleiden tutkimusten perusteella väkivalta on selvästi ongelma sosiaalityössä, kaikissa tutkimuksissa mukana olleista työntekijöistä suurin osa oli kokenut jonkinlaista väkivallan uhkaa tai väkivaltaa vähintään kerran. Kuudessa seitsemästä tutkimuksesta henkisen väkivallan uhka oli yleisempää kuin fyysinen väkivalta.

Lastensuojelun sijaishuollossa olevista lapsista ja nuorista monet ovat erityisen tuen piirissä ja monilla on oppimisvaikeuksia. Vuonna 2015 tehdyssä tutkimuksessa, jossa vertailtiin lastensuojelun erityistason yksikön sijoituksessa jatkavien ja sieltä kotiin palaavien lasten psykiatrista oirehdintaa selvisi, että enemmistö kaikista lapsista tarvitsi erityisopetusta. Enemmistö lapsista kärsi tunne-elämän ongelmista, heillä oli neuropsykiatrista oirehdintaa ja heillä esiintyi erilaisia traumaperäisiä oireita, joiden syntymiseen on voinut vaikuttaa psykososiaalisten riskitekijöiden kasaantuminen. Tutkimuksen lapsista yhdelläkään ei ollut pelkkää käytöshäiriö-diagnoosia vaan ongelmat olivat usein laaja-alaisempia. Tutkimuksen perusteella tutkijat arvioivat, että suurin osa lapsista olisi hyötynyt jo aikaisemmin toteutetusta kokonaisvaltaisesta tuesta. (Pasanen, Katajamäki, Martikainen & Åstedt 2015, 355-357.)

Ruotsalaisessa uhritutkimuksessa (Estrada, Nilsson, Jerre & Wikman 2010) selviää, että terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden työntekijöiden työssä kohtaama väkivalta on niin yleistä, että neljä viidestä pitää sitä työhön kuuluvana haittana. Vain pieni osa näistä tapauksista luokitellaan tahalliseksi rikolliseksi toiminnaksi ja niistä ollaan yhteydessä poliisiin. Vuodesta 1984 lähtien 2000-luvulle asti poliisille ilmoitettujen työväkivaltatapauksien määrä laski, vaikka väkivaltatilanteiden määrä jatkoi kasvuaan. Myös Sosiaali- ja terveysministeriön raportissa (2010, 49) nousi esiin vastaava ajatusmalli väkivallan kuulumisesta työhön. Siinä painotetaan kuitenkin, että asiantuntijat ovat kritisoineet ajattelutavan hyväksymistä ja lähtökohtaisesti väkivalta ei saisi olla kenenkään työssä arkipäivää. Tuija Virkki (2007; 2008, 248) kirjoittaa väkivallan arkipäiväistyneen sosiaali- ja terveysalalla ja aina asiakkaan väkivaltaista käytöstä ei edes tulkita väkivallaksi, jos asiakas ei pysty hallitsemaan reaktioitaan eikä ole käyttäytynyt uhkaavasti tarkoituksella. Asiakasväkivallan kohteeksi joutumiseen liittyy syyllisyyttä ja häpeää ja sen vuoksi asiakasväkivalta saattaa jäädä usein raportoimatta.



Rikostilastot ja muut viranomaisraportit kuvaavat huonosti väkivallan ja sen uhan esiintyvyyttä, sillä kaikista tapahtumista ei ilmoiteta poliisille. Viranomaistilastot kuvaavat paremmin vakavaa väkivaltaa, mutta lievempiä tapauksia jätetään usein ilmoittamatta. Tämän vuoksi on tärkeää kerätä muunlaista tietoa työpaikkaväkivallan esiintymisestä ja siksi väkivalta-aihetta on alettu tutkia kyselytutkimuksilla, joilla mitataan kansalaisten yleistä turvallisuuden tunnetta. (Danielsson & Kääriäinen 2017, 2; Siren & Honkatukia 2005, 23-25.)

Lastensuojelun työntekijöiden kokemasta väkivallasta ei juurikaan ole vastaavia kyselyitä. Tarkkaa tietoa asiakasväkivallasta juuri sosiaalityössä tai lastensuojelussa löytyy tämän takia vähän. Asiakasväkivallan määrää ja laatua tilastoidaan monissa laitoksissa osana omavalvontaa, mutta ei ole tehty laajempaa tutkimusta, jossa olisi käytetty useamman lastensuojelulaitoksen dataa. Myöskään vaaratilanneilmoituksia ei ole aiemmin käytetty aineistona monessakaan tutkimuksessa. Hurme, Jahnukainen ja Hotulainen (2019) tutkivat kvantitatiivisin menetelmin koulun henkilöstön vuosina 2011-2016 tekemiä vaaratilanneilmoituksia. Heidän tutkimuksestaan käy ilmi, että yli neljä viidestä ilmoituksesta tehtiin erityisluokkien oppilaista. Vaaratilanteita aiheuttivat eniten nuoremmat oppilaat ja iän karttuessa vaaratilanteiden määrä laski tasaisesti.

Sosiaalityössä vaaratilanneilmoituksia tutkimusaineistonaan on käyttänyt Susanna Hoikkala (2003; 2007). Hän on Helsingin kaupungin sosiaalivirastolle tekemässään tutkimuksessa selvittänyt Helsingin kaupungin lastensuojelulaitosten työntekijöiden kokemaa työväkivaltaa sekä nuorten väkivaltaista käytöstä. Osana aineistoa toimi sijaishuollon laitosjohdolle lähetetty kysely. Hoikkalan mukaan työntekijät olivat raportoineet väkivaltaa 16 sijaishuollon yksikössä, mutta näistä ilmoituksista 71 prosenttia tehtiin kolmesta laitoksesta eli työväkivallan määrä vaihteli paljon yksiköittäin ja osastoittain. Väkivallan kohteiksi joutuneista suurin osa oli naistyöntekijöitä, jotka työskentelivät joko ohjaajina tai sijaisina ja heistä noin kolmannes oli ollut työssään alle vuoden. Väkivaltatilanteet olivat usein pikaistuksissa tehtyjä ja aineiston mukaan niistä suuri osa ei olisi ollut ennakoitavissa. Useimmiten tilanteissa työntekijän tukena oli ollut työtoveri ja tutkijan arvion mukaan suuri osa vältettävissä olevista vaaratilanteista olisi voitu välttää lisähenkilöstöllä. Hoikkala toteaa, että työväkivaltailmiön määrittäminen ja kokonaisvaltainen ymmärtäminen lastensuojelun laitoskontekstissa vaatii monipuolista tarkastelua.

### 3 ASIAKASVÄKIVALLAN ENNAKOINTI JA ENNALTAEHKÄISY

Väkivallan kokeminen aiheuttaa usein varsin haitallisia seurauksia kohteelleen sekä fyysisesti että psyykkisesti. Työntekijöitä ei rasita pelkästään toteutuneet väkivallanteot ja uhkailu. Työntekijöihin kohdistuva kokonaisrasite muodostuu näiden lisäksi esimerkiksi seksuaalisesta ahdistelusta ja väkivallan pelosta. Väkivallan pelko voi vaikuttaa suoriutumiseen ja viihtymiseen töissä sekä vapaa-ajalla. Pelko voi vaikuttaa esimerkiksi siihen millaisen työpaikan tai ammatin valitsee. Miehistä 10 ja naisista yli 20 prosenttia oli ollut huolissaan työväkivallan kohteeksi joutumisesta työssään ja erityisen huolestuneita oltiin ammattiteissa, joissa muutenkin oli kohonnut riski kokea työväkivaltaa. (Heiskanen 2005, 41, 53.) Vaikka tietyissä riskiammattiteissa väkivallan kokemisen riski onkin kohonnut, on kaikilla työntekijöillä silti työnkuvasta riippumatta oikeus tehdä töitään turvallisesti (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila, & Koskelainen 2014, 166).

Väkivallan uhka lisää työn henkistä kuormitusta. Työolotutkimuksista selviää, että väkivaltaa työssä kohdanneella on viisinkertainen riski kokea henkistä kuormitusta työstä, oli tilanteita sitten pari kertaa kuukaudessa tai viikoittain. Harvemminkin ilmenevä väkivalta lisää riskiä yli kaksinkertaiseksi verrattuna niihin, joilla ei ole ollenkaan kokemuksia väkivallasta. (Lehto, Sutela & Päärnänen 2015, 18.) Vaikka väkivalta ei jättäisikään pysyviä fyysisiä jälkiä, työhyvinvoinnin kannalta olisi tärkeää ennakoita mahdolliset vaaratilanteet liittyen väkivaltaan siinä missä muihinkin uhkiin ja tapaturmiin. Tekemällä työympäristöstä kaikin tavoin turvallisempi voidaan fyysisen turvallisuuden lisäksi vähentää työntekijöiden henkistä kuormitusta.

Viitasara ja Menckel (2002) ovat tutkineet asiakasväkivaltaa Ruotsissa terveydenhuollon ja hoivan aloilla. Kirjallisuuskatsauksessaan he ovat käsitelleet sekä ruotsalaisia että kansainvälisiä tutkimuksia asiakasväkivallasta terveys- ja hyvinvointisektorilla ja sen perusteella he ovat luoneet kolmen tason mallin asiakasväkivallan tutkimiseen. Nämä tasot ovat rakenteellinen taso, tilannetaso ja yksilötaso. He ajattelevat, että vaikka väkivaltaa esiintyy usein juuri tietyssä hetkessä asiakkaan ja työntekijän välillä, työväkivalta on usein pitkään jatkuneiden tilanteellisten ja rakenteellisten tekijöiden summa ja lopputulos. Ei pitäisi keskittyä pelkästään väkivallan tekijään ja uhriin, vaan organisaatio ja työyhteisötason asioihin, jotka vaikuttavat väkivaltatilanteiden syntymiseen työpaikalla. Vaikuttamalla kaikkiin näihin kolmeen tasoon saadaan

parhaiten ehkäistyä työväkivaltaa. Käytän tätä Viitasaran ja Menckelin luomaa teoreettista viitekehystä aineistoni analysoinnin teoreettisena viitekehysenä.

Sosiaali- ja terveysministeriö pitää Väkivallan uhka työelämässä -raportissaan (2010, 49) asiakasväkivaltaa ilmiönä, johon vaikuttamiseen vaaditaan eri tason toimijoiden toimivaa yhteistyötä. Ensin työntekijöiden tulee tehdä uhkaavista ja väkivaltaisista tilanteista ilmoitus työnantajalle. Työnantajan tulee esimerkiksi työpaikan vaarojen arviointia tehdessään ottaa huomioon työntekijöiden tekemät ilmoitukset. Työnantajan tulee välittää saamaansa tietoa myös työterveyshuollolle. Työterveyshuolto tekee työpaikkaselvityksen yhteistyössä työnantajan kanssa ja tarjoaa asiantuntijuuttaan väkivallan uhkaan liittyvissä terveydellisissä seikoissa.

Ennaltaehkäiseviä keinoja voidaan käyttää missä tahansa kolmivaiheisen mallin tasolla – organisaatio-, tilanne- tai yksilötaso. Väkivaltaa voidaan yrittää ennaltaehkäistä missä tahansa vaiheessa väkivaltatapahtumaa. Tällöin puhutaan primaari-, sekundaari- ja tertiääritason ennaltaehkäisevistä toimista. Näistä ainoa puhtaasti ennaltaehkäisevä toimi on primaaripreventio. Primaaripreventiolla tarkoitetaan tässä uhkien tai väkivallan riskin hallintaa esimerkiksi tekemällä ympäristöstä turvallisempaa tai kouluttamalla henkilöstöä siten, että he hallitsevat riskiä tehokkaammin jo ennen väkivaltaista tilannetta. Tämä voidaan saavuttaa fyysisen ympäristön turvallisiksi tekemisellä, työnantajien ja työntekijöiden tiedottamisella sekä koulutuksella siitä, miten uhka- ja väkivaltatilanteita voidaan hallita ja välttää. Sekundaaripreventiolla pyritään uhkien tai väkivaltaisuuksien laajuuden ja keston minimointiin. Väkivaltaa pyritään vähentämään torjumalla vihan ja aggression puhkeamisia, estämällä pääsy vaarallisiin esineisiin ja varmistamalla, että mahdollisimman harva vahingoittuu turhaan. Tertiääriset interventiot tehdään takautuvasti, mikä tarkoittaa, että kaikki loukkaantuneet saavat tukea ja apua traumaattisen kokemuksen jälkeen. (Viitasara & Menckel 2002, 122.)

### 3.1 Rakenteellisen tason keinot ehkäistä asiakasväkivaltaa

Useimmiten organisaatorakenteessa on jonkinlainen hierarkia ja vastuunjako. Siksi uhkien ja väkivallan arvioimisessa on syytä ottaa huomioon rakenteelliset tekijät sekä se, kuinka erilaiset rakenteelliset seikat vaikuttavat väkivaltaongelman ratkaisemiseen. Turvallisuuden parantamiseksi on tärkeää tutkia väkivallan taustalla olevia olosuhteita.

Olosuhteet voivat muodostua esimerkiksi siitä, millainen tehtävä työpaikalla on vaikkapa kunnan palvelurakenteessa. Myös johtaminen, ohjaus ja valvonta, politiikka, rahoitus, fyysinen ja psykososiaalinen työympäristö, henkilöstö sekä koulutus vaikuttavat turvallisten olosuhteiden luomiseen. Yksi keskeinen näkökohta asiakasväkivaltaan liittyen on se, kuinka organisaatio kohtelee väkivaltaa kokenutta työntekijää. Toinen tärkeä kysymys on se, miten väkivaltaan varaudutaan työpaikoilla, joilla väkivaltaa esiintyy päivittäin. Laissa tulisi säätää lääketieteellisestä ja emotionaalisesta hoidosta, juridisesta ja käytännön neuvonnasta, seurannasta ja psykososiaalisen tuen saamisesta. Lisäksi jokainen uhkaava tai väkivaltainen tilanne tulisi tutkia ja dokumentoida. (Viitasara & Menckel 2002, 121.) Olen koonnut alla olevaan taulukkoon tiivistetysti luvussa esitellyt asiakasväkivallan ennakointiin ja esiintymiseen liittyvät tekijät lukemisen helpottamiseksi.

*Taulukko 1. Asiakasväkivallan ehkäisyyn liittyvät rakenteelliset tekijät.*

<i>Rakenteellisia tekijöitä</i>	
Lainsäädäntö	Uhkien arviointi
Laatujärjestelmät	Turvallisuuskulttuuri
Tietoisuus ja tutkimus	Resurssit ja johtaminen

Lainsäädäntö ja lain uudistukset ovat yksi keino vaikuttaa työturvallisuuteen ja asiakasväkivaltailmiöön. Lain mukaan työnantajan tulee mahdollisuuksien mukaan ennaltaehkäistä vaaratilanteita sekä tarkkailla, miten tehdyt toimet vaikuttavat työpaikan turvallisuuteen. Laissa veloitetaan toimintaohjelmaan, josta käy ilmi työpaikan työolojen kehittämistarpeet sekä työympäristön vaikutus työturvallisuuteen. Lain mukaan työntekijät tulee perehdyttää riittävällä tavalla ja näille tulee tarjota ohjausta työn haittojen ja vaarojen ehkäisemiseksi. Työturvallisuuslain 27 pykälän mukaan työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, olosuhteet tulee järjestää siten, että tilanne olisi mahdollisuuksien mukaan ehkäistävissä ennakolta. Tätä varten työpaikalla tulee olla menettelyohjeet vaaratilanteiden varalle. (Työturvallisuuslaki 738/2002.) Lastensuojelulaitoksissa ja sijaishuollossa työturvallisuuteen liittyy olennaisesti myös lastensuojelulaki, jossa säädetään muun muassa mahdollisista rajoitustoimenpiteistä ja lastensuojelulaitosten henkilöstöstä. Lakiin on tullut muutoksia, jotka ovat astuneet

voimaan vuoden 2020 alusta lähtien. Muutosten tarkoituksena on muun muassa vahvistaa sijaishuollossa olevien lasten perusoikeuksia ja muutokset painottuvat ennakointiin ja lasten hyvään kohteluun. Laissa on esimerkiksi asetettu tarkennuksia rajoitusten käytön edellytyksiin. (Lastensuojelulaki 417/2007; Laki lastensuojelulain muuttamisesta 542/2019.)

Toiminnan laatua voidaan valvoa laatujärjestelmillä ja siten systemaattisesti kehitetään ja ylläpidetään palvelun laatua. Järjestelmään kirjataan sitä käyttävän yrityksen laatupolitiikka, tavoitteet, suunnittelu, ohjeet, toiminta ja vastuut. Laatua arvioidaan ja prosesseja kehitetään todennetuilla mittareilla. Eräs esimerkki tällaisesta sosiaalialalla käytettävästä laadunhallintajärjestelmästä on SHQS eli Social and Health Quality Standard. (Holma ym. 2010, 88.)

Tietoisuus ilmiöstä vaikuttaa asiakasväkivallan esiintymiseen ja varsinkin siihen puuttumiseen. Sosiaali- ja terveysministeriö suositteli raportissaan, että väkivaltaan liittyvän tilastotiedon ja muun tiedon keräämistä tulisi lisätä ja tätä tietoa tulisi käyttää tutkimus- ja kehitystyössä. Tietoisuutta väkivallan uhasta tulisi lisätä koulutuksen, tiedottamisen ja kehityshankkeiden kautta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 66.) Asiakasväkivalta on ollut aiemmin jopa hieman vaiettu aihe ja on esimerkiksi pohdittu, kuinka paljon siitä puhutaan ja ajatellaanko, että väkivallan kokeminen voidaan tulkita esimerkiksi ammattitaidon puutteeksi asiakkaan kanssa toimittaessa. Sosiaalialalla vaikuttaa olevan yleistä ajatus siitä, että työ on sen kaltaista, että ainakin tietty määrä väkivaltaa on työhön kuuluvaa ja niin sanotusti arkipäiväistä. Esimerkiksi henkinen väkivalta, kuten nimittely tai ammattitaidon mitätöiminen tulkitaan toisinaan kuuluvan sosiaalialan arkeen ja kaikkia tällaisia tapauksia ei välttämättä edes raportoida. (Antikainen-Juntunen 2007, 66). Työturvallisuus sosiaalialalla -raportissa yli puolet vastaajista piti valmiuksiaan kohdata väkivaltaa erittäin tai melko hyvinä, mutta silti lähes kaikki työntekijöistä (97%) kokivat, että lisätieto työväkivaltaan liittyen olisi hyväksi. Esimiehistä tätä mieltä oli 92% vastaajista (Antikainen-Juntunen 2007, 117.)

Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeen loppuraportissa selvitettiin työntekijöiden ja esimiesten asenteita vuorovaikutustaitoihin ja tilanteeseen liittyvään häpeään liittyen. Asiaa mitattiin väittämällä ”sosiaalialan työntekijöiden on vaikea myöntää joutuneensa asiakkaan pahoinpitelemäksi tai uhkailun kohteeksi”. Taustalla oli ajatus siitä, että työntekijän hyvään ammattitaitoon kuuluvat hyvät vuorovaikutustaidot ja

ammattitaitoinen työntekijä pystyisi ehkäisemään tilanteet. Suurin osa vastaajista oli väittämän kanssa eri mieltä eli ainakaan tämän tutkimuksen mukaan uhria ei sosiaaliolla syyllistetä vaaratilanteen kehittymisestä. (Antikainen-Juntunen 2007, 131.)

Asiakasväkivallan ennakointi ja hallinta alkavat siitä, että arvioidaan työympäristön uhkatekijät. Sitten tarvittavin toimin pyritään poistamaan uhkatekijät tai ainakin pienentämään riskiä. (Antikainen-Juntunen 2007, 156.) Termiä turvallisuuskulttuuri käytetään puhuttaessa organisaation sisällä työpaikan tavoista kiinnittää huomiota turvallisuuteen. Turvallisuuskulttuuri perustuu kaikkien työyhteisönjäsenten asenteisiin turvallisuutta kohtaan ja turvallisuuden kehittämisen tulisi olla järjestelmällistä toimintaa, johon kaikkien työyhteisössä tulisi sitoutua. Toimivaa turvallisuuskulttuuria työyhteisössä voidaan luoda muun muassa kouluttamalla työntekijöitä, hyvällä perehdytyksellä, varmistamalla tiedon liikkuminen, helpottamalla palautteenantoa ja rohkaisemalla kyseenalaistamaan. Myös johdon tulee olla sitoutunut turvallisuuden edistämiseen. (Lindh & Karttunen 2017, 9.) Organisaation turvallisuuskulttuuri vaikuttaakin työntekijän altistumiselle väkivallalle. Jatkuva taloudellisen tuloksen tavoittelu voi johtaa siihen, että organisaatio ei suojele työntekijää tarpeeksi väkivallalle altistumiselta. (Heiskanen 2005, 41.)

Resurssit ovatkin yksi yhteiskunnallinen keino, jolla voidaan varautua ennalta väkivaltaan ja sen uhkaan. Työntekijöiden määrää voidaan lisätä tietyillä aloilla esimerkiksi koulutuspoliittisin toimin. Resursointi voi tapahtua organisaation tasolla työvuorojen suunnittelussa ja riittävän työvoiman palkkauksessa. Sosiaali- ja terveysministeriö raportissaan suosittelee yksintyöskentelyn välttämistä ja pohtii jopa väkivallan uhkaa sisältävillä aloilla asetusta yksintyöskentelyn kieltämiseksi. Tässä vaadittaisiin juuri resursseihin panostamista ja niiden uudelleen suuntaamista ja se voisi vaikuttaa esimerkiksi kunta-alan työvoimakustannuksiin. Näin toimimalla voitaisiin toisaalta säästää kustannuksissa, kun väkivaltatilanteista aiheutuneet sairauspoissaolot vähenisivät. Tällaista asetusta ei kuitenkaan ole annettu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 52-56.)

Työnantajalta edellytetään työturvallisuuslaissa asianmukaisia toimintatapoja, joita voidaan kutsua esimerkiksi turvallisuusjohtamiseksi. Esimiesten tehtävien tarkka määrittely ja johtamistoiminnan selkeä organisointi ovat laissa määriteltyjä tavoitteita, joihin työyhteisössä tulisi pyrkiä. Tällä tavoitellaan työntekijöiden terveyden ja

turvallisuuden nostamista toiminnan keskeiseksi periaatteeksi. Toimivassa turvallisuusjohtamisessa työsuojelu on osa työnantajan toimintaa kaikilla organisaation tasoilla, ei vain erillinen johtamisen osa-alue. Työnantajalla on vastuu työympäristön ja työn turvallisuudesta. Hyvässä turvallisuusjohtamisessa yhdistyy tavoitteellisuus, työyhteisön tilanteen tarkkailu ja seuranta sekä näiden perusteella tehdyt parannustoimet (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2014, 11, 21.)

### 3.2 Tilannetason keinot ehkäistä asiakasväkivaltaa

Tilanteellisilla työpaikkaan liittyvillä tekijöillä väkivaltatilanteissa tarkoitetaan sellaisia asioita, jotka vaikuttavat työpaikalla uhkien ja väkivaltaisten tapahtumien esiintymiseen. Tällaisia ovat esimerkiksi työpaikalla käytössä olevat ennaltaehkäisevät toimenpiteet, rutiinit ja säännöt. Tähän tasoon liittyy myös se, miten työpaikalla on tarkoitus huolehtia väkivallan osapuolista, sekä uhreista että tekijöistä. (Viitasara & Menckel 2002.)

*Taulukko 2. Asiakasväkivaltaan liittyvät tilanteelliset tekijät.*

<i>Tilanteellisia tekijöitä</i>	
Työympäristön turvajärjestelyt	Omavalvonta
Työparityöskentely	Vaaratilanneilmoitusjärjestelmä
Riittävä perehdytys	Työturvallisuushenkilöstö

Kaikissa työpaikoissa sosiaali- ja terveysalalla fyysiset turvallisuusjärjestelyt tulisi olla järjestetty riittävällä tavalla. Turvallisuutta työpaikalla voidaan lisätä monin keinoin erilaisten turvatoimien avulla. Yleisiä työympäristön turvajärjestelyjä sosiaalialalla ovat muun muassa työparityöskentely, erilaiset hälytysjärjestelmät avun kutsumiseksi, vartiointipalvelut, joista vastataan hälytyksiin tilanteen niin vaatiessa sekä erilaiset tilaratkaisuihin liittyvät turvatoimet, kuten huonekalujen sijoittelu huoneessa, varauuskäynti pois tilasta ja vaarallisten esineiden ja aineiden pitäminen lukkojen takana. Avun hälyttäminen ja sen saanti tulisi olla mahdollista kaikkina työskentelyaikoina. Hälytys tulisi pystyä tekemään siten, että sen tekeminen on tarvittaessa huomaamatonta ja hälytyslaitteiden toimivuudesta tulisi pitää huolta säännöllisin tarkistuksin. Kameravalvonnalla voidaan lisätä yleistä turvallisuutta

työpaikalla ja auttaa selvittämään jo tapahtuneita väkivaltatapauksia. Myös vartiointi ja elektroninen kulunvalvonta voivat lisätä turvallisuutta. Heitettäväksi soveltuvat esineet voi olla hyvä poistaa tiloista ja kalusteita hankkiessa voidaan harkita kiinteitä kalusteita, joita ei pysty heittämään. Tilaratkaisujen harmonisuudella ja esimerkiksi värivalinnoilla voidaan jossain määrin vähentää aggressiivisuutta. (Soisalo 2011, 56-61.)

Työturvallisuus sosiaalialalla -raportissa selvästi yleisin turvajärjestely työssä oli työparityöskentely. Noin kahdessa kolmesta sosiaalityöntekijöiden työyhteisöstä oli käytössä jonkinlaisia teknisiä tai rakenteellisia järjestelmiä lisäämään turvallisuutta. (Antikainen-Juntunen 2007, 121.) Myös sosiaali- ja terveysministeriön väkivallan uhkaa lisääviä riskitekijöitä listaavassa raportissa yksintyöskentely on yksi riskiä lisäävistä työn piirteistä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 33).

Yksi tärkeä tekijä, joka edistää erityisesti uusien työntekijöiden turvallisuutta työpaikalla on riittävä perehdytys työhön. Työturvallisuus sosiaalialalla -raportista kävi ilmi, että riittävän perehdyttämisen puute työväkivalta-asioihin liittyen oli yksi suurimmista tutkimuksessa ilmenneistä epäkohdista työpaikalla. Vain 5% työntekijöistä ja 4% esimiehistä piti perehdytystä työturvallisuuteen riittävänä. (Antikainen-Juntunen 2007, 4.) Työturvallisuuslain mukaan työnantajan tulee perehdyttää työntekijä työn vaaroihin ja turvallisiin työmenetelmiin (Työturvallisuuslaki 2002). Perehdyttämällä uudet työntekijät hyvin helpotetaan heidän tutustumistaan työhön, työpaikan tapoihin ja muihin työntekijöihin. Riittävällä perehdytyksellä edistetään hyvän turvallisuuskulttuurin luomista työpaikalla. Perehdytys on erityisen tärkeää työpaikoilla, joissa käytetään paljon tilapäistyövoimaa tai joissa työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Myös vain hetken sijaisena toimivat tulisi perehdyttää siihen, miten työpaikalla toimitaan poikkeavissa tilanteissa ja heille tulisi ohjeistaa hälytys- ja turvajärjestelmien käyttö. (Lindh & Karttunen 2017, 11.) Työntekijän tulisi tuntea työvälineet ja menetelmät, hänelle tulisi opettaa, miten torjua työhön liittyviä haittoja ja opettaa, miten toimia tällaisissa tilanteissa sekä hänen tulisi tuntea hätäpoistumistiet ja hälytysjärjestelmät. On tärkeää, että opittuja taitoja täydennetään ja kerrataan. (Soisalo 2011, 83.)

Omavalvonnalla tarkoitetaan turvallisuudenvalvontaa ja tarkistuksia, joita tehdään toimipisteissä omatoimisesti. Pelkät yleisellä tasolla annettavat ohjeistukset eivät välttämättä päädy työpaikkojen käytännöksi ja sen vuoksi oman työympäristön riskien huomaaminen antaa parhaiten motivaatiota turvallisuuden kehittämiseen. (Lindh &



Karttunen 2017, 10.) Omavalvonnan tarkoitus on kehittää ja seurata asiakastyön ja palveluiden laatua yksiköiden päivittäisessä toiminnassa. Osana omavalvontaa laaditaan työyhteisölle kirjallinen suunnitelma. Tällä pyritään tunnistamaan ja ehkäisemään riskiä aiheuttavia tilanteita ja poistamaan palveluissa ilmeneviä epäkohtia. Vaikka Valvira valvoo asiakasturvallisuuden toteutumista, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa palveluntuottajien oma vastuu tuottamiensa palveluiden laadunvalvonnasta korostuu. (Valvira 2016.) Useissa kaupungeissa ja kunnissa on menettelytapaohjeita työväkivaltatilanteiden ehkäisyyn ja hallintaan. Niissä ohjeistetaan väkivalta- ja uhkatilanteiden raportoinnista sekä jälkihoidosta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 40).

Sosiaalihuoltolaissa on määritelty epäkohtailmoitus, jonka tarkoitus on pitää huolta asiakastyön laadusta sekä asiakasturvallisuudesta ja asianmukaisuudesta. Työssä havaitut epäkohdat halutaan saada nopeasti tietoon, jotta ne voidaan korjata. Tällaisen epäkohtailmoituksen ohjeistus kuuluisi sisällyttää työpaikan omavalvontasuunnitelmaan. Työntekijöille kynnys tehdä työpaikalla ilmenevistä epäkohdista ilmoitus on edelleen korkea, selviää Talentian tekemästä kyselystä. Epävarmuutta herättää eniten tiedon vähyys ja moni toivoisi aiheesta esimerkiksi koulutuksia työpaikoille. Tällainen omavalvonta koskee kuitenkin aina asiakkaaseen kohdistuvia epäkohtia. (Talentia 2017.)

Vaaratilanneilmoitus tehdään tilanteissa, joissa ilmenee työhön liittyvää uhkaa tai on tapahtunut konkreettinen vaaratilanne tai tapaturma. Tämä uhka voi koskea työntekijää, asiakasta tai molempia. Vaaratilanneilmoitusten teko perustuu Työturvallisuuslakiin (738/2002), jonka mukaan työntekijän on ilmoitettava välittömästi työnantajalle tai työsuojeluvaltuutetulle työolosuhteisiin tai työmenetelmiin liittyvät uhka- tai vaaratilanteet (19§). Työnantajan tehtäviin kuuluu Työturvallisuuslain (10 §) mukaan selvittää liittykö työhön mahdollisia uhkia, kuten väkivallan uhka (27§). Aiemmin vaaratilanteista ilmoitettiin vaihtelevasti joko paperisella lomakkeella, suullisesti esimiehelle tai sähköisesti (Antikainen-Juntunen 2007, 108), mutta nykyään vaaratilanneilmoitukset tehdään pääasiassa tietokoneohjelmilla. Käytössä on erilaisia ohjelmia ja raportointilomakkeita vaaratilanteiden raportointiin.

Turvallisuushenkilöstö työpaikalla vastaanottaa työntekijöiltä tietoa työpaikalla havaitsemistaan epäkohdista. Turvallisuushenkilöstön tehtävänä on valvoa ja päivittää työpaikan turvallisuusohjeita, järjestää työntekijöille aiheesta koulutusta sekä puuttua

havaittuihin epäkohtiin. Jokaisella työpaikalla tulee olla työnantajan nimeämä työsuojelupäällikkö ja vähintään kymmenen hengen työyhteisöistä työntekijöiden tulee valita keskuudestaan työsuojeluvaltuutettu edustajakseen työsuojelutoimintaan. Suuremmilla työpaikoilla voidaan vielä valita henkilöstön edustajaksi työsuojeluasiamies avustamaan työsuojeluvaltuutettua. (Lindh & Karttunen 2017, 12-16.) Omavalvonnan lisäksi työpaikalla voidaan suorittaa työsuojelutarkastuksia, joissa arvioidaan työnantajan tekemään uhkien kartoittamista, sen mukaan tehtyjä toimenpiteitä sekä toiminnan seuranta. Sosiaali- ja terveysministeriö on tehnyt ohjeistuksen fyysisen väkivallan ja sen uhan valvonnasta. Ohjeistuksen tarkoituksena on tiedottaa ja yhdenmukaistaa niitä toimia, joita työpaikalla tulee työsuojelutarkastuksessa valvoa, kun kyseessä on väkivallan uhka tai väkivalta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.)

Kaikki työnantajat eivät edellytä väkivalta- tai uhkatilanteiden raportoimista ja sen vuoksi henkisen työpaikkaväkivallan todellisesta esiintyvyydestä ei aina ole tarkkaa tietoa. Ammattiliitto Superin esiintuomia epäkohtia ovat muun muassa se, että koulutusta väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen on tarjolla liian vähän eikä kunnollista vaaratilanteiden ilmoitusjärjestelmää löydy kaikista kunnista. Ilmoitukset eivät myöskään aina johda siihen, että tilanteeseen puututtaisiin tai työoloja korjattaisiin. Yksintyöskentely oli yksi ammattiliiton esiintuomista vaaratekijöistä, joka lisää väkivallan riskiä. Aina organisaatioissa ei tiedetä, missä esimerkiksi kotihoidossa yksintyöskentelevä työntekijä liikkuu. (Pulkkinen 2017, 18-23.)

Työyhteisöille on erilaisia menetelmiä ja toimintamalleja väkivallan ennakointiin. Menetelmien ajatuksena on suunnitella juuri kyseiselle työpaikalle ja työyhteisölle sopivat toimenpiteet, hyödyntäen työntekijöiden tietoa ja taitoja uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyen. Tällaisia menetelmiä ovat esimerkiksi KAURIS<sup>1</sup>-menetelmä, jonka tarkoituksena on tehdä työpaikalle yhteinen suunnitelma väkivaltatilanteiden varalle ja psykiatrisilla osastoilla käytetty Safewards<sup>2</sup>, jonka

---

<sup>1</sup> KAURIS on työterveyslaitoksen menetelmä väkivalta- ja uhkatilanteiden ennakointiin ja hallintaan. Nimi tulee sanoista "KArtoita Uhkaavat työväkivaltaRISkit". Menetelmässä työntekijät ja esimiehet yhdessä suunnittelevat, miten ehkäistä väkivaltaa työpaikalla juuri kyseiselle työpaikalle sopivalla tavalla. (Saarela, Isotalus, Salminen, Vartia & Leino 2009.)

<sup>2</sup> Safewards on psykiatrisilla osastoilla käytössä oleva Iso-Britanniassa kehitetty malli, joka perustuu ajatukseen kuudesta osa-alueesta, jotka vaikuttavat konfliktien syntyyn. Nämä osa-alueet ovat fyysinen ympäristö, henkilökunta, ulkopuolinen ympäristö, yhteisö, asiakkaan ominaisuudet sekä osaston säännöt ja rajoitukset. Vaikuttamalla näihin konfliktitekijöihin pyritään välttämään pakkokeinoja. (Kuosmanen & Laukkanen 2019.)

tarkoitus on vähentää pakkokeinojen käyttöä osastoilla. Menetelmiin kuuluu yleensä myös koulutusta työntekijöille ja näin lisätään työpaikalla tietoisuutta työturvallisuudesta. (Saarela ym. 2009; Kuosmanen & Laukkanen 2019.)

### 3.3 Työntekijöiden keinot ehkäistä asiakasväkivaltaa

Viitasaran ja Menckelin (2002) teoreettisessa viitekehyksessä yksi kolmesta asiakasväkivallan tasosta on erityiset yksilöihin keskittyvät piirteet. Väkivalta esiintyy usein juuri kahden (tai useamman) yksilön välillä ja tällöin näiden kahden yksilölliset piirteet vaikuttavat väkivaltilanteen syntymiseen. Väkivaltaa voidaan ajatella tekojen tai tapahtumien sarjana, jolla on seuraus tai lopputulos. Tässä mallissa uhkaava tilanne on seurausta erillisistä tapahtumista, jotka yhdessä johtavat väkivaltaan. Tällä tasolla tilanteen syntymiseen vaikuttavat tekijät ovat työntekijän ja asiakkaan yksilöllisiä ominaisuuksia. Tällaisia ominaisuuksia ovat esimerkiksi sukupuoli, ikä, koulutus ja aikaisemmat kokemukset sekä vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä.

*Taulukko 3. Asiakasväkivallan ehkäisyyn liittyvät yksilölliset tekijät.*

<i>Yksilöllisiä tekijöitä</i>	
Nuorten tausta	Työntekijän ja asiakkaan henkilökohtaiset piirteet
Työntekijän vuorovaikutustaidot	Työhyvinvointitekijät: stressi
Ammattitaito ja koulutus	Fyysisten väkivaltilanteiden ehkäisymenetelmien hallinta

Laitoksessa asuvien nuorten tilanne on luultavasti ollut vaikea jo pitkään ennen laitokseen joutumista. Taustalla voi olla kasautuvaa huono-osaisuutta, hankalia perhetilanteita, köyhyyttä ja esimerkiksi päihde- ja mielenterveysongelmia tai väkivaltaa vanhempien taholta. Nuorilla voi olla vaikeuksia koulussa, mielenterveyden ongelmia, päihdekokeiluja ja väkivaltaista käytöstä. (Heino ym. 2016, 4, 103-108.) Tietyt henkilökohtaiset ominaisuudet voivat korostua sijaishuollon arjessa. Esimerkiksi laitoksessa asuvien nuorten aikaisemmat kokemukset voivat toimia väkivaltaista käytöstä edesauttavana tekijänä. Huomioimalla tällaisia tekijöitä riittävän aikaisin voitaisiin kenties ehkäistä puhkeavia uhkaavia tilanteita. Hoikkalan tutkimuksessa nousi esiin, että toimiva tilannetaju on yksi tärkeä väkivallan uhkaa pienentävä tekijä. Tilannetaju

perustuu työntekijän ammatilliseen kompetenssiin ja henkiseen ja fyysiseen läsnäoloon laitoksessa asuvien nuorten arjessa. (Hoikkala 2003, 59-60.)

Työntekijän sosiaaliset taidot voivat vaikuttaa väkivallan esiintymiseen, sekä toisaalta sen hillitsemiseen. Hyvillä vuorovaikutustaidoilla voidaan saada tarvittavaa lisätietoa asiakkaasta, tämän käytöksestä ja tunnetiloista sekä tilanteesta. Näiden tietojen avulla voidaan mahdollisesti ennakoida ja välttää monia potentiaalisesti väkivaltaiseksi käyviä tilanteita. Vuorovaikutusta on mahdollista oppia ja yleensä väkivallan ehkäisyyn tarkoitettut koulutukset sisältävät osioita vuorovaikutustaidoista. Mitä paremmin pysytään ymmärtämään asiakasta ja näkemään tämän tunneilmaisujen taakse sitä paremmin vuorovaikutus toimii. (Kyllönen & Rickman 2011, 73-76.)

Nuoren kohdalla työntekijän on tärkeää tunnistaa hänen vahvuutensa ja tuen tarpeensa, mutta myös se, miten hän reagoi vastoinkäymisiin. Toiset vetäytyvät sisäänpäin, mutta asiakasväkivallan osalta suuremman riskin muodostaa toisen ääripään nuoret, jotka saattavat pieneenkin vastoinkäymiseen reagoida hallitsemattoman aggressiivisesti. Tällöin tilanne voi olla hyvin arvaamaton ja ihmistuntemuksen merkitys korostuu vaaratilanteita ennaltaehkäistessä tai väkivallan seurausten minimoimisessa. (Kyllönen & Rickman 2011, 77.)

Väkivaltaa estävänä tekijänä voidaan myös ajatella esimerkiksi työntekijöiden ammattitaitoa ja koulutusta kyseisiin tilanteisiin sekä kykyä rakentavaan vuorovaikutukseen. Sosiaali- ja terveysalalla työntekijät toisinaan kohtaavat ja pelkäävät asiakkaiden puolelta sellaista vihaa ja käytöstä, jota normaalisti työssä ei tulisi kohdata. Alaan liittyvissä peruskoulutuksissa kuitenkin harvoin opetetaan riittävän hyvin, miten selviytyä tällaisista asiakastilanteista. (Soisalo 2011, 35.) Sosiaali- ja terveysministeriön raportissa todetaan, että väkivaltatilanteisiin liittyvää koulutusta järjestetään työpaikoilla vaihtelevasti. Koulutuksella voidaan parantaa työntekijän valmiutta kohdata uhkaava tilanne ja se tuo ilmiötä näkyväksi työpaikan arjessa, mikä lisää tietoisuutta aiheesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 35.)

Työntekijät saattavat puuttua eri tavoin väkivaltaiseen tilanteeseen. Miesohjaajia toivotaan paikalle väkivaltaisiin tilanteisiin usein jo mahdollisen kokonsa ja voimansa puolesta. Toisaalta joku saattaa käyttää raaempaa väkivaltaa miespuolista ohjaajaa kohtaan, sillä uskoo tämän kestävän sen paremmin kuin naisohjaajan. Helsingin

sosiaaliviraston tutkimuksessa naistyöntekijät kokivat, että nuoria on helpompi rajoittaa miestyöntekijän kanssa, mutta toisaalta fyysistä kokoa ei haluttu pitää pelotteena nuorille. Naistyöntekijät myös kokivat, että heihin kohdistuu odotuksia tilanteen selvittämisestä maskuliinisilla toimintamalleilla. Miestyöntekijät puolestaan kertoivat kokevansa tyttöjen rajoittamisen haastavammaksi, sillä tilanteisiin liittyi riski väärinymmärryksestä ja esimerkiksi seksuaalisen lähentelyn syytöksistä. (Hoikkala 2003, 42, 60-61.)

Erilaiset työntekijän työhyvinvointiin liittyvät tekijät voivat altistaa väkivallalle. Esimerkiksi negatiivinen stressi ja öisin työskentely ovat työväkivallan riskitekijöitä, joiden määrät ovat kasvaneet 90-luvun puolivälistä vuoteen 2005. Väkivaltatilanteet vaikuttavat olevan yleisempiä stressaantuneita työntekijöitä kohdalla, sillä stressi vähentää työntekijän empatiaa asiakasta kohtaan, mikä lisää ristiriitojen määrää työntekijän ja asiakkaan välillä. (Estrada, Nilsson, Jerre & Wikman 2010, 53-55.) Työntekijän luottamus työyhteisöön ja yhteistyö uhkaavissa tilanteissa voi auttaa varautumaan asiakasväkivaltaan. Esimerkiksi Työturvallisuus sosiaalialalla -raportissa mainittiin työparityöskentely yleisimpänä turvajärjestelynä työpaikoilla. (Antikainen-Juntunen 2007, 117.)

Fyysisten väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi asiakastyöhön on kehitetty erilaisia menetelmiä. Jos työtehtävissä on riski joutua väkivaltaiseen tilanteeseen, tulee työnantajan järjestää aiheesta koulutusta ja työntekijän velvollisuus on osallistua koulutuksiin työajallaan. Menetelmien tarkoituksena on kouluttaa työntekijät toimimaan tilanteissa, sillä tavalla, että asiakasväkivalta olisi mahdollisuuksien mukaan ennaltaehkäistävässä tai haitat vähintään minimoitavissa (Soisalo 2011, 92.) Monet menetelmistä pohjautuvat testattuun terapiatietoon, kuten esimerkiksi Kognitiiviseen käyttäytymisterapiaan pohjautuvat DKT<sup>3</sup> ja ART<sup>4</sup>. Työntekijä voi näiden menetelmien avulla auttaa nuorta tunnistamaan paremmin tunteitaan ja käyttäytymistään. Eräs

---

<sup>3</sup> DKT eli Dialektinen käyttäytymisterapia on menetelmä vakavien tunnesäätelyn ongelmien käsittelyyn. Siinä asiakasta autetaan ymmärtämään ihmissuhteitaan ja haitallista vuorovaikutusta niissä sekä tuetaan myönteistä muutosta asiakkaan elämässä. Dialektisuudessa pyritään välttämään vastakkainasettelua ja vahvistamaan erilaisten näkökulmien yhteensovittamista. (Suomalainen, Myllyviita & Ranta 2018, 437.)

<sup>4</sup> ART eli Aggression Replacement Therapy on menetelmä väkivaltaisesti tai epäsosiaalisesti käyttäytyvien nuorten kuntouttamiseen. Menetelmässä pelkästään huonon käytöksen rankaisemisen sijaan palkitaan myös hyvästä käytöksestä. Tarkoituksena on hyväksytyt käytökset vahvistaminen sekä itsehillinnän, moraalisen arvioinnin ja sosiaalisten taitojen kehittäminen. (Kyllönen & Rickman 2011, 80.)

tällainen nuorille opetettava menetelmä on STOP-taidot<sup>5</sup>. Sijaishuollossa on käytössä erilaisia rajoitustoimenpiteitä, joista säädetään Lastensuojelulaisissa (2007/417). Suomessa tunnetaan erilaisia rajoittamiseen käytettäviä menetelmiä, joiden tarkoitus on opettaa työntekijät toimimaan rajoitustilanteessa mahdollisimman väkivallattomasti ja olla tuottamatta kipua rajoitettavalle (Kyllönen & Rickman 2011, 143). Eräs tällainen rajoituskeino on esimerkiksi HRF<sup>6</sup>, jonka tarkoituksena on hallita kontrolloimatonta ja aggressiivista käyttäytymistä.

### 3.4 Vaaratilanteen jälkeinen toiminta

Jo haastavan asiakkaan kohtaaminen voi aiheuttaa työntekijälle stressiä. Jos tilanne kärjistyy tästä vielä väkivaltaiseksi, se voi olla työntekijälle traumatisoiva kokemus. Tilanne voi aiheuttaa työntekijälle monenlaisia tunteita, kuten pelkoa, syyllisyyttä, kostonhalua tai häpeää. Siksi onkin tärkeää, että työntekijällä on tarvittaessa mahdollisuus käydä tilanne jälkeenpäin läpi ja saada tarvittaessa apua ja tukea. Tilanteen läpikäyminen esimiehen ja työntekijöiden kesken on tärkeää siksi, että työntekijällä on mahdollisuus kehittää työskentelyään ja saada työkaluja siihen, miten vastaavat tilanteet voitaisiin välttää, jos se on mahdollista. Työpaikalla tulisi olla keinot vaikeiden tilanteiden läpikäymiseksi kunkin tilanteen vakavuuden vaatimalla tavalla. (Rantaeskola ym. 2014, 165.)

Kriisituki koostuu yleensä neljästä vaiheesta, tuesta, seurannasta, arvioinnista ja hoidosta. Järkyttävän tilanteen jälkeen annetaan kriisitukea ja myöhemmin seurannassa selvitetään, kenelle on jäänyt tilanteesta merkkejä stressireaktiosta ja tarvitsevatko he hoitoa. On tärkeää ottaa yhteyttä työpaikan työterveyshuoltoon, jos merkit stressireaktiosta eivät häviä parin viikon aikana tapahtuneesta. (Hedrenius, Johansson & Strellman 2016, 41-43.)

---

<sup>5</sup> STOP-taidot ovat kehotietoisuuden kehittämiseen eli mindfulness-taitoihin perustuva menetelmä. Kirjaimet STOP tulevat englannin kielen sanoista ”Stop, Take a breath, Observe ja Proceed” eli vapaasti suomennettuna pysähdy, hengitä, tarkkaile ja jatka. Tekniikan tarkoituksena on vähentää stressiä ja suunnata huomio pois stressaavista asioista hengitykseen, mikä alentaa hermoston reaktiota stressaavassa tilanteessa. Harjoittelun avulla reaktioiden ja tunteiden säätely paranee. (Willgens ym. 2016.)

<sup>6</sup> HRF eli Hallittu fyysinen rajoittaminen on menetelmä, jossa painottuu sekä asiakkaan että työntekijän turvallisuus ja sen tarkoituksena on rajoittaa asiakasta vain siihen asti, että tämä lopettaa vaaraksi olevan toiminnan. Menetelmän ytimessä on mahdollisimman väkivallaton käytös ja kivun välttäminen. (Soisalo 2011, 94.)

Pitkittäistutkimukset osoittavat, että altistuminen työpaikkaväkivallalle voi johtaa henkiseen uupumukseen, stressiin, uupumiseen, ahdistuneisuushäiriöihin ja masennukseen. Väkivallan ja traumaperäisen stressihäiriön yhteys on kuitenkin kiistellympi. Tanskalaisessa tutkimuksessa Pihl-Thingvad, Andersen, Brandt ja Elklit (2019) selvittivät työväkivallan ja traumaperäisen stressihäiriön (PTSD) yhteyttä sekä sitä, mitkä väkivallan tekijät altistavat stressihäiriölle. On epäilty, että vain väkivallan vakavuus ei määrittele trauman riskiä vaan lisäksi väkivallan esiintyvyydellä ja toistuvuudella on tekemistä väkivallan seurausten kanssa. Heidän tutkimuksestaan selvisi, että sekä usein väkivaltaa kokeneiden että vakavaa väkivaltaa kokeneiden joukossa traumaperäisen stressihäiriön esiintyvyys oli koholla kontrolliryhmään verrattuna. Väkivallan toistuvuudella ja vakavuudella on siis merkitystä siihen, millaisia psyykkisiä seurauksia väkivallan kokemisesta on työntekijälle.

Työpaikan työterveyshuolto on yksi taho, josta työntekijä voi saada apua ja tukea asiakasväkivaltilanteen käsittelyyn. Työterveyshuoltolain (1383/2001) 4 §:n mukaisesti työnantajan tulee järjestää työterveyshuoltoa työstä tai sen olosuhteista johtuvien terveyshaittojen ja vaarojen ehkäisemiseksi sekä edistää työntekijöiden turvallisuutta, työkykyä ja terveyttä. Työterveyshuollon on tärkeää tuntea toimialan erikoispiirteet, työpaikan työolot sekä työntekijät. Hyvällä yhteydellä työpaikan ja työterveyshuollon välillä varmistetaan turvallisempi ja terveempi työympäristö. (Soisalo 2011, 49.) Työnantajan tulee järjestää ehkäisevää työterveyshuoltoa kaikille työntekijöille, joilla on työsopimus tai virkasuhde. Tämän lisäksi on mahdollista järjestää sairaanhoitoa yleislääkäritasolla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 17.)

Traumaattisen tapahtuman jälkeen tilannetta voidaan käsitellä monella eri tapaa ja eri menetelmillä. Menetelmiä arvioidessa on tärkeää, että niitä toteuttavat ammattitaitoiset siihen koulutetut henkilöt, jottei käytetty menetelmä kasvata riskiä traumaperäiseen stressihäiriöön tai muihin psyykkisiin sairauksiin. Väärinkäytettynä menetelmät voivat olla tehottomia tai jopa vahingollisia. (Hedrenius, Johansson & Strellman 2016, 294.) Psykologinen jälkipuinti eli debriefing on yksi yleisesti käytetty termi järkyttävän tapahtuman jälkeisten reaktioiden jälkihoidosta. Siinä ulkopuolinen ammattilainen vetää työntekijöille tilannetta käsittelevän ryhmäkeskustelun, jonka tavoitteena on käsitellä psyykkisiä reaktioita, helpottaa tapahtuman jälkeistä ahdistusta ja ennaltaehkäistä myöhempiä stressireaktioita. Toinen tunnettu menetelmä on purkukokous eli defusing on

vastaava ryhmämuotoinen menetelmä, mutta siinä paikalla ei ole ammattilaista vaan se toteutetaan työntekijöiden kesken. Nämä ovat kuitenkin kiistanalaisia menetelmiä ja on jopa tutkimusta siitä, että menetelmät olisivat tehottomia ja saattavat jopa lisätä traumaperäisen stressihäiriön riskiä. (Hedrenius, Johansson & Strellman 2016, 44-46, 294-295.)

Ryhmämuotoisten menetelmien osalta toistaiseksi yhtä mieltä ollaan vain siitä, että ei ole vielä löydetty näyttöön perustuvaa menetelmää, joka sopisi kaikille. Jos tapahtumia työstetään ryhmänä, tulisi tunteiden sijaan keskittyä sosiaalisen tuen edistämiseen, stressin vähentämiseen sekä tunnustuksen antamiseen tehdystä työstä. Niille, jotka tarvitsevat tunteiden ja reaktioiden läpikäyntiä, tulisi tarjota yksilöllistä tukea. (Hedrenius, Johansson & Strellman 2016, 44-46, 294-295.)



## 4 TUTKIMUSASETELMA

Tämä tutkielma on empiirinen kvalitatiivinen tutkimus lastensuojelun sijaishuollon työntekijöiden kohtaamista vaaratilanteista, väkivallasta ja väkivallan uhasta työpaikallaan. Tutkimukseni keskittyy erityisesti väkivaltatilanteiden ennakointiin ja työntekijöiden käyttämiin keinoihin ennaltaehkäistä tilanteita. Tutkimuksen ja aineiston analyysin edetessä nostin esiin myös muutamia muita teemoja, joita havaitsin aineistoon perehtyessäni. Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

- Millaisena asiakasväkivalta näyttäytyy lastensuojelun sijaishuollossa vaaratilanneilmoitusten perusteella?
- Miten tilanteissa näkyy työntekijöiden ennakointi ja ennaltaehkäisy rakenteellisella tasolla, tilanteellisella tasolla ja yksilötasolla?

Oletan, että yksikön työntekijät ovat käyttäneet joitain yksikössä käytössä olleita malleja uhkaavien tilanteiden ennakoimiseksi tai rauhoittamiseksi. Osa tilanteista on luultavasti ollut äkillisiä, ettei työntekijä olisi toiminnallaan juuri siinä tilanteessa pystynyt vaikuttamaan väkivallan esiintymiseen. On kuitenkin kiinnostavaa, näkyykö raporteissa esimerkiksi joitain väkivallan ilmenemiseen johtaneita aiempia tapahtumia.

### *Aineisto ja sen rajaukset*

Käytin tutkimuksessani aineistona erään Lounais-Suomessa toimivan sijaishuollon toimipisteen erityis- ja vaativan tason yksiköiden työntekijöiden tekemiä vaaratilanneilmoituksia vuodelta 2018. Vaaratilanneilmoitus tulisi tehdä kaikista tilanteista, joissa työntekijän henkinen tai fyysinen terveys on ollut vaarassa. Tässä tutkimuksessa keskityin väkivaltaa sisältäneisiin ilmoituksiin, sillä ne ovat aiheuttaneet suurimman osan laitoksen vaaratilanteista vuonna 2018. Sain käyttööni lisäksi jonkin verran tietoa vuosien 2016-2019 tilanteista. Koko tänä aikana uhkaava käytös ja väkivalta ovat olleet selvästi suurin syy vaaratilanneilmoituksen tekoon. Ilmoitusten määrät näyttävät lisääntyneen jonkin verran vuosittain. Aineistokseni valikoitui juuri vuosi 2018, sillä halusin mahdollisimman tuoretta tietoa, mutta vuoden 2019 raportointi oli siinä

vaiheessa vielä kesken ja keskellä vuotta vaaratilanteiden raportointilomakkeeseen oli tullut muutoksia.

Vuonna 2018 ilmoituksia kyseisessä työpaikassa tehtiin 210 kappaletta. Tutkimuksessa ovat mukana tämän sijaishuollon toimipisteen kahdeksan eri osaston työntekijöiden tekemät vaaratilanneilmoitukset. Ilmoitusten määrät vaihtelivat paljon osaston mukaan, yhdellä osastolla ei oltu tehty ilmoituksia vuoden aikana lainkaan, muuten osastojen ilmoitusten määrä vaihteli kuuden ja 43 ilmoituksen välillä. Ilmoitukset tehdään kyseisessä yksikössä sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään ja niistä käy ilmi *ilmoituksen tekijä, toimipaikka*, jossa ilmoitus on tehty, *tilanne*, jonka vuoksi ilmoitus on tehty, *ennakointikeinot* sekä *jatkotoimenpiteet*. Vuoden 2018 vaaratilanneilmoituslomake löytyy tutkielman liitteistä (Liite 1). Ennen vaaratilanneilmoitusten luovuttamista, palveluntuottaja oli karsinut niistä pois muiden palvelualueiden kuin sijaishuollon vaaratilanneilmoitukset ja työtapaturmiin liittyvät ilmoitukset. Aineistosta oli poistettu työntekijöiden ja asiakkaiden nimet ja muut mahdolliset tunnistetiedot. Työntekijöistä aineistoon oli jätetty etu ja sukunimen ensimmäinen kirjain ja asiakkaista vain etunimen ensimmäinen kirjain. Sain yksiköstä tutkimusluvan ja teimme vielä vaitiolosopimuksen yksikön kanssa siltä varalta, että aineistossa olisi jotain tunnistettavia tietoja.

Saatuani aineiston rajasin itse pois tapahtumat, joissa uhka tai väkivalta ei kohdistunut työntekijään, kuten esimerkiksi nuorten itsetuhoinen käytös tai tapaukset, joissa vaaratilanne on pelkästään nuorten välinen. Muutamia ilmoituksia oli tehty samasta vaaratilanteesta, vaikka tarkoituksena on tehdä jokaisesta tapahtuneesta vaaratilanteesta vain yksi ilmoitus. Nämä ylimääräiset ilmoitukset karsin pois niin että jätin aineistoon enemmän informaatiota sisältävän ilmoituksen. Jäljelle jäi yhteensä 141 vaaratilanneilmoitusta, joita analysoin tässä tutkielmassa. Ilmoitusten pituudet vaihtelivat paljon muutamasta lauseesta muutamaan sivuun. Useimmat teksteistä olivat kuitenkin noin puolen sivun pituisia. On otettava huomioon, että kyseiset ilmoitukset kertovat juuri vuoden 2018 tilanteesta. Asiakasväkivallan suuri osatekijä ovat väkivallan osapuolet ja koska sekä työntekijät että nuoret vaihtuvat osastoilla, jonain toisena vuonna tilanne saattaa olla hyvin erilainen. Myös Hoikkala (2003, 64) pitää yhtenä keskeisenä tutkimustuloksenaan sitä, että väkivaltakäyttäytyminen lastensuojelulaitoksessa on vahvasti kontekstisidonnaista.

Tutkimukseni aineistona olevat dokumentit vaikuttivat merkittävästi tutkimuksen suuntaan. Aiemmin vaaratilanneilmoituksia tutkimuksensa aineistona ovat käyttäneen muun muassa Hurme, Jahnukainen ja Hotulainen (2019) tutkiessaan opetushenkilökunnan kokemaa väkivaltaa ja Hoikkala (2003; 2007) tutkiessaan sosiaalihuollossa koettua väkivaltaa. Asiakirjoja laajemmin on kuitenkin käytetty sosiaalialan tutkimuksessa aineistona enemmän. Esimerkiksi Pekkarinen (2010, 44) toteaa asiakirjojen sisältämän tiedon olevan sidottu kontekstiin ja se on kirjoitettu yleensä jonkin tapahtuman aikaansaamiseksi tai perustelemiseksi. Tiedostan nämä seikat analysoidessani aineistoani ja otan huomioon sen, että aineistossa voi olla työntekijöiden omia tulkintoja tai asiavirheitä.

Haastatteleamalla osastojen työntekijöitä olisin varmasti saanut kokoon hyvin erilaisen aineiston, jossa työntekijöiden kokemukset asiakasväkivallasta olisivat voineet päästä vielä laajemmin esiin. Tutkiessani aihetta huomasin kuitenkin, että aiheesta on tehty jonkin verran pro gradu -tutkielmia haastatteluaineistolla ja pidin kiinnostavana tutkia aihetta valmiiden dokumenttien kautta. Vaaratilanneilmoitukset antoivat varsin laajan kuvan vuoden aikana tapahtuneista vaaratilanteista sekä väkivallasta ja sen uhasta osastoilla. Vaaratilanneilmoituksilla on kuitenkin omat rajoituksensa aineistona. Niistä voi tutkia työntekijöiden ajatuksia ja reaktioita juuri kyseisiin tilanteisiin liittyen, mutta ei laajasti ajatuksia asiakasväkivaltailmiöön liittyen. Anonymisoiduista raporteista ei myöskään ole mahdollista tutkia esimerkiksi sellaisia määrällisiä tietoja, kuten väkivallan kokijoiden tai tekijöiden sukupuolijakaumaa vuoden aikana tai kuinka moni kaikista työntekijöistä oli kokenut vuoden aikana henkistä tai fyysistä väkivaltaa. Tällaista määrällistä tutkimusta kuitenkin löytyy ja on esitelty aiemmin teoriaosiossa, joten tarkoituksena onkin tutkia vaaratilanneilmoituksia laadullisin keinoin ja siten saada parempi kuva asiakasväkivallan luonteesta lastensuojelun sijaishuollossa.

### *Menetelmät*

Sisällönanalyysi on laadullinen perusanalyysimenetelmä, jolla on mahdollista analysoida aineistoa systemaattisesti ja objektiivisesti. Tarkoituksena on saada tutkittavasta ilmiöstä tiivis ja yleismuotoinen kuvaus. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117.) Analysoin vaaratilanneilmoituksia temaattisesti sisällönanalyysin keinoin eli etsin niistä toistuvia

teemoja, joita luokitella. Käytän teorialähtöistä sisällönanalyysiä selvittääkseni, millä tavalla työntekijät kertovat vaaratilanteista työssään. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineiston analyysin taustalla on aikaisemman tiedon perusteella muodostettu teoria, malli tai viitekehys, jonka perusteella aiempaa tietoa testataan uudessa yhteydessä (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Tässä tutkielmassa sisällönanalyysin tukena olivat työpaikkaväkivallasta tehdyt aikaisemmat tutkimukset ja niissä esiintyvät erilaiset teoreettiset viitekehukset. Analyysini pohjana on Eija Viitasaran ja Ewa Menckelin kirjallisuuskatsauksen perusteella luoma jaottelu väkivallan ehkäisystä hyvinvointisektorin työympäristössä. (Viitasara & Menckel 2002.) Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä ensin muodostetaan analyysirunko, jonka alle luodaan kategorioita. Aineistosta poimitaan asioita, jotka kuuluvat näihin kategorioihin ja loput jäävät niiden rungon ulkopuolelle, mutta näistä voidaan luoda uusia luokkia. (Tuomi & Sarajärvi 2018). Käytän tutkielmani analyysirunkona Viitasaran ja Menckelin jaottelua *rakenteellisiin, tilanteellisiin ja yksilöllisiin* väkivallan ennakoimisen tapoihin. Käytän tätä jaottelua, koska se ottaa hyvin huomioon asiakasväkivaltaan liittyvät erilaiset tekijät yksittäisen työntekijän toiminnasta aina rakenteellisen tason ongelmiin. Aihetta olisi ollut mahdollista tutkia esimerkiksi narratiivisen analyysin keinoin, mutta valitsin sisällönanalyysin sen vuoksi, että aineiston työntekijöiden kirjoittamat kappaleet eivät ole kovin pitkiä ja siksi en pidä mielekkäänä analysoida niitä narratiivisen analyysin keinoin.

Käytin analyysissäni apuna Nvivo-ohjelmaa, jolla sain helpommin käsiteltyä melko laajaa aineistoa. Rajasin ilmoituksista käsiteltäväksi vain tapahtuman kuvausta ja ennakointikeinoja käsittelevät osuudet. Olisi ollut mielenkiintoista tutkia esimerkiksi jatkotoimenpiteitä käsitteleviä osioita, mutta se ei ollut mahdollista gradun työmäärän puitteissa. Käsitelin alun perin Excel-muodossa olevaa aineistoa ensin Word-ohjelmalla niin, että minulla oli taulukossa jaoteltuna vaaratilanneilmoitukset lajiteltuna osastoittain. Kirjoitusohjelmassa kävin tekstit läpi ja poistin aiemmin luetteleman rajauksen ulkopuolelle jäävät vaaratilanneilmoitukset. Ensimmäisessä sarakkeessa siis osasto, toisessa kuvaus vaaratilanteesta ja kolmannessa työntekijän kommentit siitä, kuinka tilannetta olisi voinut ennaltaehkäistä. Annoin osastoille nimet aakkosjärjestyksen mukaan ja numeroin kaikki vaaratilanneilmoitukset osastoittain, jotta sain koodit, joita käytän lainatessani aineistoa (esimerkiksi A1, B2 ja C3). Nvivo-ohjelmalla koodasin

aineistosta pohjana käyttämäni teoreettisen viitekehyksen mukaan. Koodaamisella tarkoitetaan aineiston läpi käyntiä ja merkityksellisten asioiden erottelua ja merkitsemistä (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Hoikkala (2003, 18) kertoo, että Helsingin kaupungin sosiaaliviraston turvatyöryhmä on jaotellut työntekijöiden vaaratilanneilmoituksia muun muassa uhkatilanteen luonteen mukaan joko uhkaksi tai koetuksi tilanteeksi. Tätä mukaillen luokittelin myös oman aineistoni vaaratilanneilmoituksia. Luokittelulla, teemoittelulla ja tyypittelyllä tarkoitetaan yleensä aineiston analyysiä ja tutkimuksen tässä vaiheessa on hyvä päättää, etsitäänkö aineistosta yhtäläisyyksiä vai eroavaisuuksia (Tuomi & Sarajärvi 2018). Aluksi koodasin ilmoituksista tiedon siitä, liittyikö tilanteeseen väkivallan uhkaa vai fyysistä väkivaltaa. Otin mukaan kolmannen kategorian tilanteille, joissa työntekijät olivat uhkaavassa tilanteessa ratkaisseet tilanteen rajoitustoimenpiteillä ennen kuin kukaan ehti kohdata fyysistä väkivaltaa. Tämän jälkeen keskityin Viitasaran ja Menckelin (2002) viitekehyksen pohjaiseen teemoitteluun ja etsin aineistosta rakenteelliseen tasoon tilanteelliseen tasoon ja yksilötasoon liittyviä väkivallan ennakkoinnin tapoja. Käytin analyysiohjelmaa myös antamaan määrällistä tietoa aineistossa esiintyvistä teemoista. Tutkin, monessako ilmoituksessa puhuttiin tutkituista teemoista ja kuinka yleisiä ne olivat verrattuna toisiinsa.

### *Tutkimuksen eettisyys*

Eettisesti toteutetussa tutkimuksessa tutkijan tulee huolehtia, että tutkimussuunnitelma on laadittu huolella, tutkimuksessa käytetään siihen soveltuvia menetelmiä ja raportointi on tehty hyvin (Tuomi & Sarajärvi 2018). Tutkimuksen uskottavuuden taustalla on hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen, johon kuuluu esimerkiksi rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus (Kuula 2006a, 43). Tärkeitä eettisiä näkökohtia tutkimuksen teossa on yksityisyyden suoja, itsemääräämisoikeus ja luottamuksellisuuden turvaaminen. (Kuula 2006b, 124). Tutkimukseni käsittelee eettisesti arkoja aiheita, kuten sosiaalihuollon asiakkaita, lapsia ja väkivaltaa, jonka lisäksi aineistonani on salassa pidettäviä asiakirjoja, joita ei alun perin ole tehty tutkimustarkoituksiin. Siksi on tärkeää pitää mielessä hyvä tieteellinen käytäntö ja varmistaa tutkimuksen eettisyys.

Tämän tutkimuksen kannalta tärkein eettinen pohdinta liittyi yksityisyyden kunnioittamiseen ja suojaan, joka on keskeisimpiä tutkimuksentekoon liittyviä eettisiä normeja. Ihmisen tutkiminen salaa loukkaa hänen yksityisyyttään, vaikka tämä eivät olisikaan tutkimuksesta tunnistettavissa. (Kuula 2006b, 124-125). Minulla ei kuitenkaan ollut mahdollisuutta pyytää aineistossa esiintyviltä ihmisiltä suostumusta tutkimukseen, sillä suurin osa heistä tuskin enää työskentelee tai asuu kyseisessä laitoksessa. Aihetta on kuitenkin tärkeää tutkia ja esimerkiksi Amerikan sosiologinen yhdistys linjaa, että suostumusta ei välttämättä aina tarvita, jos suostumuksen pyytäminen estää tutkimuksen tekemisen tai tutkimuksesta on vain vähäistä haittaa tutkittavalle (Mäkelä 2006, 365).

Tutkimuksessa käyttämäni aineisto ei ole kaikille avointa tietoa. Aineistona käytettävä kirjallinen materiaali voidaan yleensä jakaa yksityisiin ja julkisiin dokumentteihin (Tuomi & Sarajärvi 2018). Tässä käytetyt dokumentit ovat yksityisiä dokumentteja, joihin ei ole pääsyä ilman lupaa, sillä ne käsittelevät arkaluontoista ja henkilökohtaista tietoa. Varmistin tutkimuksen eettisyyden käytännössä hankkimalla tutkimusluvan laitoksen yhteyshenkilöltä ja teimme vaitiolositoumuksen siltä varalta, että aineistoon on jäänyt vielä jotain tunnistettavissa olevia yksilötietoja. Kirjoittaessani analyysiä pyrin valitsemaan sitaatit ja esimerkit niin, ettei niistä ole tunnistettavissa paikkoja tai henkilöitä ja muutin muutamia pieniä yksityiskohtia, jotta vähentäisin tunnistettavuutta. Luetutin analyysini henkilöllä, jolta sain aineiston ja joka näin osasi ottaa paremmin kantaa tunnistettavuuteen. Käsittelemällä salasanalla suojatulla muistitikulla olevaa aineistoa aina vain omassa käytössä olevalla tietokoneella, säilytin sitä huolellisesti ja tutkin sitä vain ollessani yksin.

Sosiaalialan asiakastyön ja tutkimuksen kohteena olevat ilmiöt ja asiakastilanteet saattavat usein olla eettisesti hankalia ja tämän vuoksi alan tutkimusaineiston saannissa voi olla eettisiä hankaluuksia. Sosiaalialan asiakirjoissa olisi kuitenkin paljon lähes käyttämätöntä tutkimuspotentiaalia. Kirjaamisen käytännöt kuitenkin vaihtelevat ja myös tietojärjestelmät, joihin tieto kirjataan vaikuttavat asiakirjojen tekstiin. (Kuusisto-Niemi, Rissanen & Saranto 2011, 258-259, 269.) Esimerkiksi tässä aineistossa vaaratilanteiden ilmoituslomakkeen kysymyksenasettelu voi vaikuttaa siihen, millaisia vastauksia työntekijät kirjoittavat tapahtumien pohjalta.

Mietin myös omaa tutkijanpositioni vaikutusta tutkimukseen. En itse ole ollut työssä kyseisessä laitoksessa enkä ylipäätään sijaishuollossa. Se, ettei minulla ole kytköksiä

kyseiseen laitokseen auttaa varmistamaan työntekijöiden ja nuorten tietoturvaa, sillä en tutkijana pysty tunnistamaan aineistosta henkilöitä. Ulkopuolisena olen puolueettomampi kommentoimaan aineistossa näkyviä ilmiöitä. Toisaalta henkilökohtainen tieto tutkimuksen kohteena olevasta laitoksesta voisi tuoda tutkimukseen jotain lisätietoa, jota minulla ei ole.

Yksi keskeinen kysymys asiakirjadokumenteista kootun aineiston käytössä on tulkintavalta (Kuusisto-Niemi, Rissanen & Saranto 2011, 260). Tässä aineistossa kaikki dokumentit ovat työntekijöiden kirjoittamia ja näin vain heidän näkemyksensä tapahtuneesta, mikä täytyy aineistoa analysoidessa ottaa huomioon. Tutkijana teen tulkintoja heidän kirjoittamiensa tapauskuvausten perusteella eli alkuperäiset tapahtumat on tässä tutkimuksessa tulkittu jo vähintään kahden eri henkilön toimesta. Raportit liittyvät työntekijöiden subjektiivisesti kokemiin tilanteisiin ja joku toinen olisi voinut kokea esimerkiksi tilanteen uhkaavuuden aivan eri tavalla. Asiakkaiden näkemystä raporteista ei juuri ole nähtävissä, eikä sitä vaaratilanneilmoituslomakkeessa kysytäkään. Toisaalta tässä käytetty aineisto on hieman erilainen kuin tavalliset sosiaalityön asiakirjat, joissa halutaan korostaa asiakkaan osallisuutta, eikä välttämättä ole tarpeellistakaan, että asiakkaan näkemykset korostuisivat vaaratilanneilmoituksissa.

## 5 ASIAKASVÄKIVALTA VAARATILANNEILMOITUSTEN PERUSTEELLA

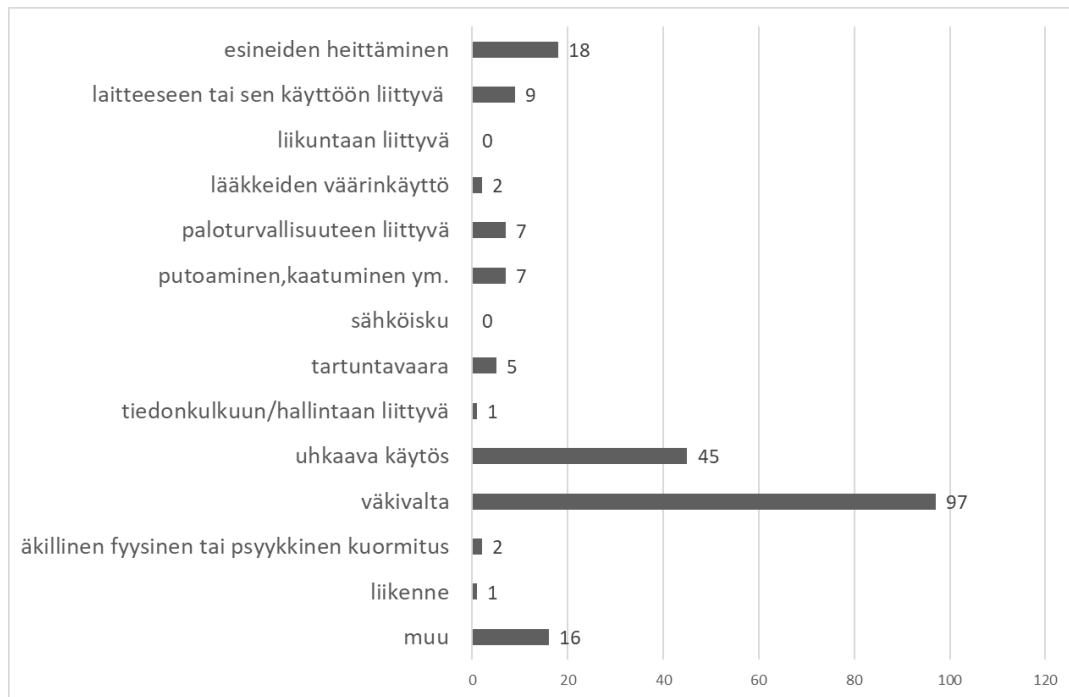
Tässä tutkimuksessa tutkitaan työntekijöiden kokemaa asiakasväkivaltaa lastensuojelun sijaishuollossa. Selvitän sijaishuollon yksiköiden vaaratilanneilmoituksia analysoimalla, millaisia väkivaltatilanteita työntekijät kohtaavat, millaisia keinoja he tilanteissa käyttävät ja miten ennakointi näkyy tilanteissa. Tarkoitukseni on selvittää, olisiko jotain vielä tehtävissä, jotta työ osastoilla olisi turvallisempaa.

Aluksi käsittelen raporteissa ilmenevän väkivallan laatua, yllättäviä tilanteita sekä seurauksia, joita väkivallasta on raporttien mukaan jäänyt työntekijöille. Sitten tutkin aineistosta Eija Viitasaran ja Ewa Menckelin (2002) jaottelun pohjalta rakenteellisia, tilanteellisia ja yksilöön liittyviä keinoja puuttua asiakasväkivaltaan.

### 5.1 Väkivallan laatu ja yllättävät tilanteet

Aineiston pohjalta näyttää siltä, että työntekijät kohtaavat väkivallan uhkaa tai väkivaltaa työssään toistuvasti. Yhdelläkään osastolla vaaratilanteita ei oltu raportoitu jokaisena kuukautena vuodessa, mutta niitä tapahtui silti usein pitkin vuotta. Jos tarkastellaan koko aineiston osastoja, vain väkivaltaa ja uhkailua esiintyi kuukausittain, muita vaaratilanteiden syitä raportoitiin harvemmin. Aineistosta löytyy paljon fyysistä väkivaltaa ja sillä uhkailua, tavaroiden heittelemistä, sekä jonkin verran nimittelemistä. Laitoksessa on tilastoitu vuoden aikana tapahtuneet vaaratilanteet tilanteen tyypin mukaan. Kuviossa 2 näkyy, että väkivalta ja uhkaavat tilanteet ovat ylivoimaisesti suurin raportoitu vaaratilanteiden aiheuttaja laitoksessa ja sen vuoksi onkin tärkeää tutkia, voitaisiinko väkivaltatapauksia vähentää tai ennaltaehkäistä. Kuviossa on mukana kaikki vuoden 2018 aikana tapahtuneet vaaratilanteet, sillä sain tiedot anonyymissä muodossa laitokselta. Varsinaiseen tutkimusaineistoon on rajattu mukaan vain uhka- ja väkivaltatapauksiin liittyviä vaaratilanneilmoituksia.





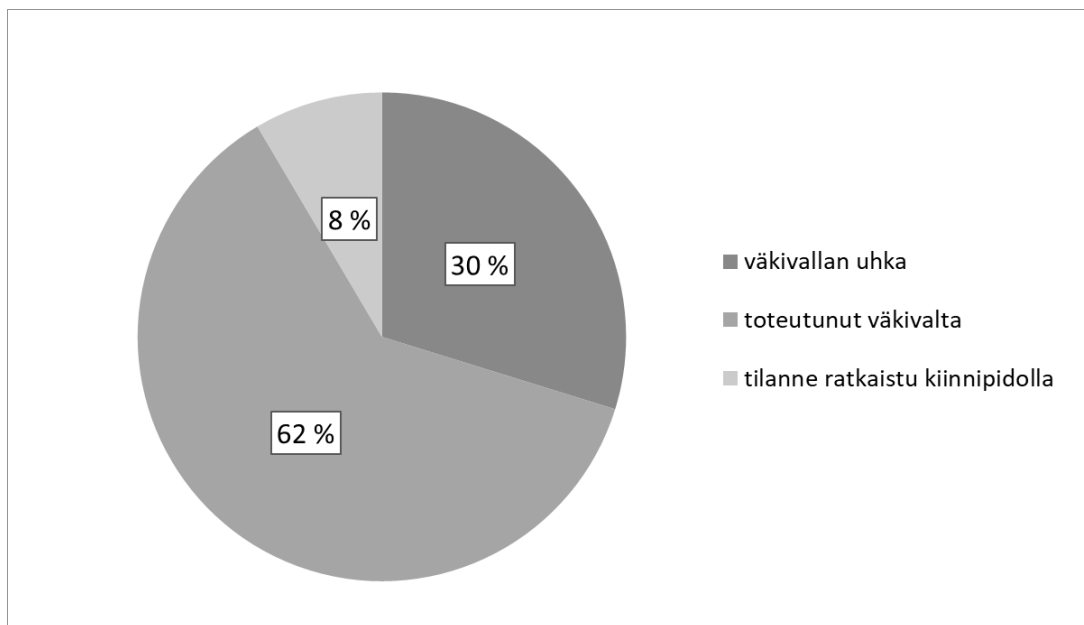
*Kuvio 1. Kaikkien vaaratilanneilmoitusten määrät syytekijöittäin (N=210) vuonna 2018*

Kaikki varsinainen fyysinen asiakasväkivalta on sijaishuollossa asuvien nuorten taholta tulevaa. Tutkimuksissa on havaittu, että yleensä työväkivaltaan syyllistynyt on työpaikan ulkopuolelta tuleva henkilö, jota uhri ei tunne (Heiskanen 2005, 48). Kuitenkin Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeen raportissa yli 90 prosentissa tapauksista tekijä oli ollut asiakas (Antikainen-Juntunen 2007, 89). Näyttää siis siltä, että juuri asiakkaiden, eikä näiden lähipiirin tekemä väkivalta on sosiaalialan erikoispiirre. Aineistossa ei ollut kuitenkaan yhtään tapausta, jossa esimerkiksi vanhempi olisi käyttäytynyt uhkaavasti tai väkivaltaisesti. Tämä voi tosin johtua yksikön luonteesta eli siitä, että nuoret ja ohjaajat ovat suurimman osan ajasta yksikössä keskenään. Vain yksittäisiä laitoksen ulkopuolelta tulevia uhkia oli esimerkiksi laitoksessa olevan nuoren seurustelukumppanin toimesta, kun tämä oli yrittänyt auttaa nuorta karkaamaan laitoksesta. Ulkopuolelta tulevat uhat kirjataan kuitenkin vaaratilanneilmoituksiin, jos niitä sattuu. Voi olla, että vanhemmilla on muita reittejä vaikuttaa, kuten esimerkiksi muistutukset, kantelut ja valitukset ja he eivät siksi kohdistu uhkaa tai henkistä väkivaltaa suoraan työntekijöihin.

*Aamuvuoron mennessä herättämään nuorta, oli hän karannut huoneensa ikkunasta. Tuuletusikkunan kaikki ruuvit oli ruuvattu ulkopuolelta pois ja tyttö oli mahtunut tuuletusikkunasta ulos. Nuorella oli ollut huoneensa*

*ikkunan ulkopuolella apuja, koska ikkunoita ei saanut ruuvattua sisäpuolelta. Tilanne on jälkikäteen mietityttänyt minua ja tuonut epämiellyttävän tunteen, koska laitoksen sisätiloissa on tapahtunut jotain, mistä kumpikaan ei minä tai vartija kuullut mitään. (B7)*

Tämän tutkimuksen mukaan yleisintä tilanteissa oli fyysinen väkivalta. Väkivallan uhkaa liittyy myös fyysistä väkivaltaa sisältäneisiin tilanteisiin, mutta pelkkää uhkailua oli noin kolmanneksessa ilmoituksista. Seksuaalista ahdistelua tai sukupuoleen liittyvää häirintää ilmenee vain kahdessa ilmoituksessa.



*Kuvio 2. Ilmeneekö vaaratilanneilmoituksessa väkivaltaa vai sen uhkaa työntekijää kohtaan? (N=141)*

Kansallisissa uhritutkimuksissa uhkailu ja yritykseksi jäänyt väkivalta on ollut yleisin väkivallan muoto. Noin 60 prosenttia kaikista työväkivaltatapauksista vuonna 2003 oli uhkailua. Naiset kokevat työssä miehiä enemmän kiinni tarttumista, liikkumisen estämistä sekä tönimistä. (Heiskanen 2005, 44-45.) Myös Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeen tuloksissa henkinen väkivalta oli selvästi yleisempää kuin fyysinen väkivalta (Antikainen-Juntunen 2007, 66). Tässä tutkimuksessa pelkkää uhkailua eli henkistä väkivaltaa raportoitiin puolet vähemmän kuin varsinaiseen fyysiseen väkivaltaan johtaneita tilanteita (ks. Kuvio 2) ja usein se liittyi raporteissa tilanteisiin, jossa oli esimerkiksi ensin uhkailtu ja sen jälkeen tilanne oli johtanut johonkin muuhun väkivallan muotoon esimerkiksi fyysiseen väkivaltaan tai tavaroiden heittelyyn. Jaottelin alkuun

tilanteet aineistosta siten, että jaoin tilanteet niihin, joissa työntekijään oli kohdistunut asiakasväkivaltaa ja niihin, joissa tilanne oli jäänyt uhkaavan väkivallan tasolle. Otin mukaan kolmannen kategorian, jossa työntekijät olivat ehtineet ratkaista tilanteen rajoitustoimenpiteillä, kuten kiinnipidolla, ennen kuin kukaan ehti kokea väkivaltaa.

Pelkkä nimittely ja muu sanallinen loukkaaminen vaikuttavat jääneen sivuosaan työntekijöiden raporteissa. Tällaiset tilanteet saattavat olla niin arkipäivää yksiköiden arjessa, etteivät työntekijät ehkä koe tarpeelliseksi ilmoittaa niistä. Aiemmin mainittujen haastattelu- ja kyselytutkimusten perusteella (Heiskanen 2005; Antikainen-Juntunen 2007) vaikuttaa siltä, että uhkailu ja henkinen väkivalta ovat yleisimpiä sosiaalialan työntekijöiden kohtaamia väkivallan muotoja, mutta tässä tutkimuksessa fyysinen väkivalta korostuu, sillä henkistä väkivaltaa raportoidaan harvemmin. Työturvallisuus sosiaalialalla -raportissa (Antikainen-Juntunen 2007, 111) työntekijät olivat yhtä mieltä siitä, että fyysinen väkivalta tulee aina raportoida, mutta osassa työyhteisöistä esimerkiksi haistattelua, nimittelyä sekä työntekijän henkilökohtaisten ominaisuuksien kommentointia ei pidetty aiheellisena ilmoittaa. Haistattelu ja nimittely olivat kuitenkin yleisimmät kaikista väkivallan muodoista, kolmannes kaikista kyselyyn vastanneista työntekijöistä oli kokenut niitä. Myös ruotsalaisissa uhritutkimuksissa nousi esiin, että tilanteiden raportointiin vaikutti se, pidettiinkö väkivaltaa työhön kuuluvana haittana (Estrada ym. 2010).

Seksuaalista ahdistelua tai sukupuoleen liittyvää häirintää oli aineistossa vain vähän. Työntekijä kertoo, että nuori oli lähetellyt hänelle ehdottelevia viestejä ja kysellyt onko tämä yksin osastolla.

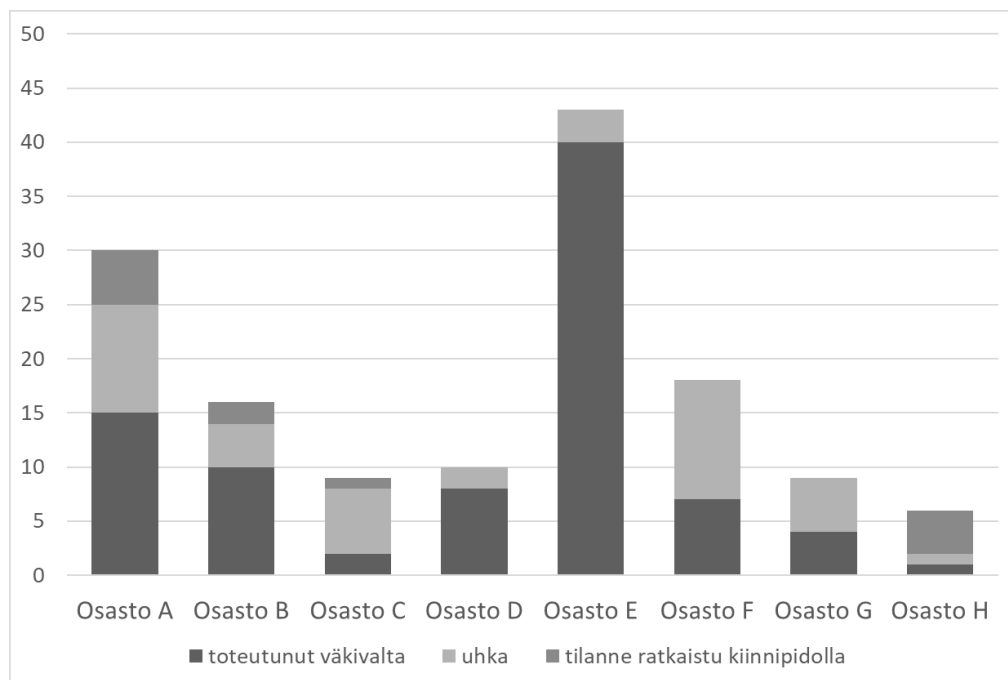
*Osaston C nuori pyytänyt ohjaajalta XX jo aikaisemmin yövuoroissa viestein, että voisiko ohjaaja tulla antamaan nuorelle haleja. - - Nuori tämän jälkeen lähetellyt viestejä, joissa kysellyt, että onko XX yksin osastolla. (C6)*

Helsingin kaupungin lastensuojelulaitoksissa tehdyn selvityksen mukaan työntekijöiden kohtaama väkivalta lastensuojelulaitoksissa on usein yllätyksellistä ja spontaania, mikä voi johtua monista eri tekijöistä, kuten esimerkiksi käyttäytymisen rajoittamisesta tai henkilökohtaisen pahan olon purkautumisesta (Hoikkala 2007, 30). Organisaation luonteen ja sijaishuollon viimesijaisen palvelutyyppien takia osa tilanteista on hyvin

yllättäviä, eivätkä työntekijät välttämättä ehdi reagoida impulsiiviseen väkivaltaan nuoren taholta. Työntekijöiltä kysyttiin, miten tilanne olisi ennakoitavissa ja vaikka suurimmalla osalla työntekijöistä oli esittää jonkinlaisia ennakoititapoja tilanteeseen, täysin tyhjiä vastauksia löytyi kymmenen kappaletta. Osa ei ollut vastannut kysymykseen ollenkaan tai olivat vastanneet vain ”en tiedä”. Monessa vastaksessa spekulointia, mitä olisi voitu tehdä toisin, mutta kuitenkin tultiin johtopäätökseen, ettei kyseinen tilanne olisi ollut estettävissä.

*En oikeastaan tiedä [miten tilannetta olisi voinut ennakoida], koska nuori provosoitui ainoastaan minun naurustani (en edes puhunut kyseisestä nuoresta), joten vaikeaa ennakoida sellaista tilannetta? (A24)*

*Vastaavanlaista tilannetta melko hankalaa ennaltaehkäistä. (C2)*



*Kuvio 3. Ilmeneekö vaaratilanneilmoituksessa väkivaltaa vai sen uhkaa työntekijää kohtaan, jakaumalukumäärät osastoittain. (N=141)*

Ei ennakoitavissa -näkökulma korostui Osaston E vastauksissa, mikä johtui paljolti siitä, että yksikön sen vuoden ilmoituksista lähes kaikki aiheutti sama henkilö, jolla oli suuria vaikeuksia kontrolloida käyttäytymistään. Osaston E ilmoituksista näkyy, että sen vaaratilanneilmoituksista suurin osa oli tehty fyysisen väkivallan vuoksi ja vain muutamassa kerrottiin pelkästä väkivallan uhasta. Tämä kertoo jotain sijaishuollon

luonteesta ja siitä, että vaikka paljon tehtäisiin oikein, jo yksi henkilö voi aiheuttaa paljon väkivaltaisia tilanteita osastolla. Tällöin väkivallan määrä tilastoinnissa nousee korkeaksi, jos lukuja ei suhteuteta tekijöiden määrään vaan katsotaan vain väkivaltatapausten määriä. Lisäksi työnohjauksen merkitys työturvallisuutta edistävänä toimena mainittiin vain kyseisen Osasto E:n raporteissa, joissa haastavan nuoren kanssa työskenteleville tarjottiin työnohjausta tilanteeseen liittyen. Tiimipalaverit ja työnohjaus mainittiin vain tämän osaston raporteissa ja mainintoja oli yhteensä seitsemän kappaletta. Esimerkiksi ryhmätyönohjaukset on koettu hyviksi, joskin liian vähän käytetyiksi käytännöiksi Helsingin lastensuojelulaitoksissa ja työntekijät olivat toivoneet lisää sen kaltaista työskentelyä (Hoikkala 2007, 36).

*Vaikea ennakoida noin psyykkisesti oireilevan ja impulsiivisesti toimivan lapsen kanssa. (E26)*

*Hänellä on lisäresurssi käytössä ja hänen asioissaan Osaston E ohjaajilla on oma työnohjauksensa. (E25)*

Muutamassa raportissa tuotiin esiin hyvää toimintaa eli tilanteita, joissa oli toimittu oikein, vaikka tilanne olisikin lopulta kärjistynyt väkivallaksi. Työntekijät kertovat, millaisin keinoin väkivaltaa oli yritetty ehkäistä tai sen seurauksia minimoida. Kaikki väkivalta ei kuitenkaan ole poistettavissa, vaikka kaikki tehtäisiin oikein ja vaikka tavoite olisikin nollatoleranssi väkivallan suhteen, on silti tärkeää tunnistaa, millaista on riittävän hyvä toiminta tilanteessa.

*Tilanteessa oli jo tarpeeksi hyviä ennaltaehkäisyyn tarvittavia elementtejä: vartija ja tarpeeksi ohjaajia. Yleisissä tiloissa ei ollut juuri mitään heiteltävää, joten nuori siirtyi nopeasti huoneeseensa, jossa riski esim. ikkunan hajoamiseen on huomattavasti pienempi kuin olohuoneessa. Lisäksi nuoren huoneen ovi saatiin nopeasti kiinni estämään tavaroiden lentäminen ohjaajien päälle. (B4)*

## 5.2 Väkivallan seuraukset työntekijöille

Työntekijät raportoivat osassa tilannekuvauksistaan siitä millaisia seurauksia väkivallasta oli aiheutunut. Yli puolessa ilmoituksista seurauksiin ei viitattu lainkaan.

Osassa ilmoituksista kerrottiin, että vaikka tilanne oli ollut uhkaava, seurauksilta oli vältytty tai ne olivat olleet vähäisiä.

*Nuori X ottanut kivituikun ja heittänyt sen voimalla ikkunaan. Ikkuna mennyt rikki. Ohjaaja seissyt aivan X:n vieressä eikä olisi ehtinyt väistää, mikäli X olisi heittänyt sen ohjaajaa päin. Ohjaajalle eikä nuorelle käynyt tilanteessa mitenkään. (F9)*

Uhritutkimuksissa vuonna 2003 joka kymmenes työväkivaltatapaus aiheutti uhrille fyysisiä vammoja ja naisten vammat olivat yli puolet yleisempiä kuin miesten. Ennen 2000-luvun alkua useimmat työväkivaltatapaukset eivät ole aiheuttaneet uhrille fyysisiä vammoja, vaikka tapausten määrät ovat olleet kasvussa jo ennen 2000-lukua. Vuonna 2003 huomattiin erityisesti mustelmien ja ruhjeiden lisääntyneen naisten kokemissa työväkivaltatapauksissa. Tutkimuksen mukaan sairauslomaa työväkivallasta seurasi harvoin. (Heiskanen 2005, 45.) Noin kolmanneksessa raporteista kerrottiin kuitenkin fyysisistä seuraamuksista tai oireista, joita asiakasväkivallasta oli jäänyt. Seuraukset saattoivat olla mustelmia, haavoja tai jopa murtumia. Osa vammoista ei tarvinnut hoitoa tai oli hoidettavissa itsehoidolla, mutta osa vaati lääkärikäyntejä, sairauslomaa ja lääkärin toimenpiteitä.

*...nuori löi varoittamatta minua todella kovalla voimalla avokämmenellä kasvoihin ja yritti poistua heti tilanteesta. Huuleeni hajosi lyönnistä ja turposi jonkin verran. (E9)*

*Osaston nuori X on lyönyt työntekijää XX suoraan nyrkillä kasvoihin huoneensa ovensuussa - - työntekijä on kivuliaana viety lääkäriin. Työntekijä on seuraavana päivänä ollut toimenpiteessä. (A17)*

Vuonna 2003 tehdyssä tutkimuksessa alle 20 prosenttia työväkivallasta ilmoitettiin poliisille ja niistäkään kaikki eivät johtaneet poliisitutkintaan. Rikosilmoitus oltiin tehty vain arviolta 10 prosentissa työväkivaltatapauksia. (Heiskanen 2005, 48.) Useimmissa tapauksissa seurauksista oli ollut väin lyhytaikaista haittaa, mutta pidempikestoisiakin haittoja raportoitiin ja rikosilmoituksen tekoa aiheesta harkittiin. Työntekijällä on aina oikeus tehdä tapahtuneesta rikosilmoitus, mutta aineiston perusteella ei voida päätellä monestako tapauksesta vuonna 2018 sellainen tehtiin eikä yksikössä myöskään tilastoida rikosilmoituksia vaan ne näkyvät vain poliisin rekistereissä.

*Rikosilmoitusta ei ole tehty, mutta selkä on ollut kipeä tapahtumasta lähtien ja kipuilee edelleen. Tähän asti kipu on ollut pientä ja sellaista, jonka kanssa "voi elää", mutta nyt parin viikon ajan voimistunut ja aiheuttanut mm sen, ettei öisin saa nukuttua ja aamuisin ei pääse sängystä ylös eikä saa sukkia jalkaan, kun ei pysty taivuttamaan. (A12)*

Osassa raporteista kerrottiin tapahtuman seurauksista nuorille tai yleiseen ilmapiiriin osastolla. Uhkaavien tilanteiden kehittymistä voidaan mahdollisesti ehkäistä lisäämällä nuorten turvallisuuden tunnetta osastolla. Käytöksen ennakoitavuus, johdonmukaisuus, luotettavuus ja pysyvyys edesauttavat turvallisuuden tunnetta. Toisaalta se voi mahdollistaa nuoren väkivaltaisen käytöksen rajojen kokeilun muodossa turvalliseksi koetussa ympäristössä. (Hoikkala 2003, 62.)

*Sunnuntainen välikohtaus aiheutti vakavaa pelkoa osaston muissa nuorissa. - - Tilanteen aiheuttama turvattomuuden tunne aiheutti kaikissa osaston nuorissa todella levotonta toimintaa. Kaksi päivää oli täysi työ pitää ryhmä hallinnassa ja levottomuus on jatkunut vielä sen jälkeen. (A5)*

Mainintoja psyykkisistä seurauksista raporteissa oli melko vähän. Vain kahdessa raportissa mainittiin tapahtuman aiheuttama henkinen kuormitus. Tämä voi toisaalta johtua siitä, että vaaratilanneilmoitukset tulee tehdä viimeistään seuraavana päivänä tapahtuneesta. Myös Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työssä havaitut työväkivallan vaarat ja uhat on ilmoitettava työnantajalle (§19). Fyysiset seuraukset asiakasväkivallan kohteeksi joutumisesta näkyvät heti, kun taas psyykkiset seuraukset eivät välttämättä ole heti huomattavissa tai voivat kehittyä pikkuhiljaa. Yhdessä raportissa työntekijät ilmaisivat huolensa yleisestä turvallisuudesta työssään. Työntekijät ovat yhdessä tiimissä pohtineet turvallisuutta ja ilmaisseet pelkoaan kiertää alueella yksin. Yksintyöskentely ja yötyöt ovatkin ammattialasta riippumattomia työnpiirteitä, jotka altistavat väkivallalle työssä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 33).

Pelkkien fyysisten seurausten kartoittaminen on riittämätöntä arvioidessa väkivallan seurauksia työssä. Henkinen väkivalta ja uhkailu voivat johtaa työntekijän itseinhon, häpeän ja huonouden tunteiksi (Antikainen-Juntunen 2007, 142). Uhritutkimuksissa väkivallan kohteeksi joutuneet ovat arvioineet henkisten seurausten olleen pahin asia

tapauksessa yhtä usein kuin fyysistenkin. Työpaikalla tapahtuvan väkivallan kohdalla koston ja väkivallan toistumisen mahdollisuus lisäävät stressiä. (Heiskanen 2005, 46.)

*Seurauksia voimakas henkinen kuormittuminen, syljen kautta tarttuville taudeille altistuminen... (A8)*

*Toistaiseksi tilannetta ei vielä ole ollut, mutta tiimissä on ollut viime aikoina lisääntyneiden väkivaltaisuuksien ja öisien ulkopuolisista johtuvien tapahtumien johdosta keskustelua siitä, kuinka turvallista meidän on kävellä yöllä yksin pimeässä alueella. Joissain yövuoroissa liikehdintää on havaittu ja Yksikkö A:n kierto on ehkäissyt tilanteita olemalla paikalla/näkemällä, mutta saman aikaisesti henkilökuntaa mietityttää turvallisuus ja se, miten ulkopuolinen uhka voidaan välttää aluetta yksin kierrettäessä. (A11)*



## 6 VIITEKEHYKSEN MUKAINEN JAOTTELU ENNAKOINTIKEINOISTA

Seuraavaksi käsittelen aineistoa Eija Viitasaran ja Ewa Menckelin luoman teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Viitekehyksen mukaan rakenteelliseen tasoon liittyviä tekijöitä ovat muun muassa rahoitukseen, johtamiseen ja henkilöstöön liittyvät tekijät. Tilanteelliseen tasoon liittyvät työpaikalla sellaiset tekijät, kuten työpaikan rutiinit ja säännöt. Yksilötasoon liittyviä tekijöitä taas ovat kahden yksilön välillä olevat tekijät, jotka voivat edesauttaa väkivallan uhkaa. Tällaisia tekijöitä voivat olla esimerkiksi vuorovaikutus, aiemmat kokemukset, ikä, sukupuoli ja koulutus. (Viitasara & Menckel 2002.) Tutkin sitä, miten työntekijät puhuvat kohtaamastaan asiakasväkivallasta aineistona käyttämissäni vaaratilanneilmoituksissa ennaltaehkäisyn näkökulmasta rakenteellisella-, tilanteellisella- ja yksilötasolla. Tutkin, löytyykö aineistosta kyseisiä teemoja ja löytyykö aineistosta joitain muita väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyviä teemoja. Alla olevassa taulukossa (Taulukko 4) on viitekehyksen mukaisesti jaoteltuna pääteemat, jotka löysin aineistosta.

*Taulukko 4. Viitekehyksen mukaiset ennakointikeinot aineistossa*

<i>Rakenteelliset keinot</i>	<i>Tilannetason keinot</i>	<i>Yksilötason keinot</i>
Resurssit	Ympäristön turvallisuus ja vartiointi	Vuorovaikutus
Johtaminen	Säännöt	Koulutus, tieto ja menetelmät
Työnjako sijaishuollon ja nuorisopsykiatrian välillä	Yhteistyö	Provosoinnin välttäminen
		Henkilökohtaiset tekijät

### 6.1 Rakenteelliset keinot

Organisaation tasolla suurin tekijä, jonka työntekijät mainitsevat raporteissa asiakasväkivaltaa ehkäisevänä tekijänä on resursointi. Jonkin verran pohdittiin myös sitä, millaisia nuoria sijaishuollon keinoin pystytään auttamaan, puhuttiin johtajuudesta sekä käsiteltiin yhteistyötä laitoksen ulkopuolisiin tahoihin.

Resurssit olivat tällä rakenteellisella väkivallan ennakoinnin tasolla työntekijöiden suurimpana huolenaiheena. Raporteista neljänneksessä mainitaan resurssit tavalla tai toisella. Resursseilla voidaan tarkoittaa sitä, että osastoilla haluttaisiin enemmän työntekijöitä varsinkin tiettyinä hetkinä tai vuorokaudenaikoina, taloudellisia resursseja tai esimerkiksi yksittäisen työntekijän työmäärää suhteessa käytettävissä olevaan aikaan. Raporteissa työntekijät puhuvat paljon resursseista, mutta melko harvoin määrittelevät tarkasti minkälaista resurssia kaipaisivat lisää. Enimmäkseen työntekijät puhuvat resursseista sen suuntaisesti, että niitä tulisi olla enemmän, jotta tilanne olisi ollut estettävissä tai asiakasväkivallan haitat olisivat olleet minimoitavissa kyseisessä tilanteessa. Osassa raporteista lisäresurssia toivotaan ylemmältä taholta, esimerkiksi esimieheltä. Konkreettisesti resurssit yksikössä tarkoittavat yleensä lisätyöntekijän tai vartijan ottamista osastolle, näistä aina ensisijaisesti lisätyöntekijän.

Lastensuojelun kuntakyselyssä 65 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että yksi perheen saamaa tukea heikentävä tekijä oli resurssien ja erityisesti ajan puute (Puustinen-Korhonen 2013, 40). Hoikkalan selvityksessä (2007, 34) resurssit olivat yksi olennaisesti laitosten toimintaan vaikuttavista tekijöistä. Työntekijät olivat haastatteluissa ilmaisseet huolensa taloudellisista resursseista, jotka vaikuttavat työpaikan inhimillisiin resursseihin, kuten henkilökunnan hyvinvointiin. Huolta koettiin muun muassa henkilökunnan vähyydestä suhteessa sijoitettujen lasten määrään ja heidän erityistarpeidensa huomioonottamiseen, henkilökunnan vaihtuvuudesta sekä sijaisten käyttämisestä. Näillä tekijöillä nähtiin olevan yhteys toteutuneeseen työväkivaltaan.

*Ymmärrän täysin, että kun kyseessä oli sunnuntai, lisäresurssin hankintaa täytyy miettiä. Tilanne oli kuitenkin jatkunut jo niin pitkään, että oli mielestäni outoa, ettei siihen enempää apua voinut saada. (A27)*

*Työnjako olisi voitu suunnitella siten, että osastolla olisi ollut kaksi ohjaajaa tilanteessa. (B11)*

Joissain tapauksissa on kuitenkin arvioitu väärin sillä hetkellä töissä olevien työntekijöiden olinpaikka ja kiire, joka on johtanut hetkellisesti resurssipulaan. Muutamassa raportissa oli annettu konkreettinen määre lisäresurssin tarpeelle liittyen sellaisiin tilanteisiin, joissa nuoria rajoitetaan tai päädytään kiinnipitoon. Myös vuoden tai vuorokauden aika voi vaikuttaa resurssin vähyyteen.

*Riittävä resurssi osastoilla. Tilanteessa ei tajuttu huomioida, että Osasto B:ssä ei ollut paikalla ketään, kun sinne siirryttiin. Osasto B:n toinen ohjaaja oli apuna Osastolla C alkusammutuksessa ja toinen oli nuorten kanssa muualla syömässä. (C8)*

*Enemmän resurssia, kun rajoituksessa nuoria. (G1)*

*Mikäli arvio tehdään, kuten tässä tapauksessa on tehty toisen yökön tarpeesta, tulisi se pystyä todellakin järjestämään paikalle. Vaikka ohjeistuksena annetaan, että Osasto A:lta voidaan pyytää resurssia, on Osasto A:lla kuitenkin omat haastavat nuorensa ja tilanteensa. Oma mielikuvani on myös, ettei A:n ohjaajilla ole "tietoa" siitä, että A:n toinen yökkö on ns. resurssiyövuoro, jolloin tarvittaessa tulee toiselle osastolle jäädä pitkäksikin aikaa ja työntekijästä riippuen "on kiire takaisin omalle osastolle". (F5)*

*Ohjaajia tuli nyt hälytykseen useampi, mutta heidän oli vaikea irrottautua osastolta ja resurssi saattaa usein aamuisin olla osastoilla heikko. (H6)*

Työntekijät kertoivat myös tilanteista, joissa resurssia oli riittävästi. Tosin vain muutamassa raportissa kerrottiin resurssin olleen tilanteeseen nähden riittävä. Joissain tapauksissa viitattiin siihen, että väkivalta oli yllättävää ja edes resurssilla se ei olisi voinut olla ennakoitavissa. Resurssin riittävyydellä perusteltiin toisinaan sitä, että apua ei hälytetty sen vuoksi, että henkilökuntaa oli paikalla tarpeeksi.

*Työntekijöitä oli resursoitu. (G3)*

*...paikalla oli kolmas yökkö, mikä helpotti ohjaajan työskentelyä. (E11)*

*Oman osaston resurssin vahvuudesta johtuen ei katsottu tarpeelliseksi painaa hälyä. (F10)*

Työntekijät pohtivat raporteissa jonkin verran sitä, millaisia nuoria kyseisessä laitoksessa tulisi hoitaa. Esimerkiksi vakavien mielenterveys- ja päihdeongelmien kohdalla työntekijät ilmaisivat mielipiteensä siitä, että nuori kuuluisi hoitoon jonnekin muualle. Voidaankin miettiä, onko lastensuojelulaitos oikea paikka vakavasti päihde- tai mielenterveysongelmalliselle nuorelle.

*Myös mielenterveysasiakkaiden hoito ei ole osastolla mahdollista. (B15)*

*Osasto E ei ole sopiva paikka päihdeongelmaiselle nuorelle, täältä on liian helppo lähteä hakemaan lisää aineita. (E12)*

Lastensuojelun kuntakyselystä selviää, että osassa kunnista ja sairaanhoitopiireistä on ongelmia yhteistyössä lastensuojelun ja lasten mielenterveyspalveluiden saatavuuden välillä. Kaikista toisen kunnan alueelle sijoitettujen lasten palveluista, kuten perusopetus, sosiaalipalvelut ja terveyspalvelut, mielenterveyspalveluiden saatavuudessa oli eniten ongelmia. Yli 90 prosenttia kyselyyn vastanneista lastensuojelun sosiaalityön ammattilaisista arvioi, että asiakkaana oleva lapsi tai vanhempi ei ole aina kykenevä ottamaan vastaan tarjottua palvelua tai tukea, silloinkin kun sitä olisi saatavilla. Kolme neljästä vastasi, että heidän mielestään lastensuojelussa on asiakkaina sellaisiakin lapsia, jotka eivät ole lastensuojelun sosiaalityön keinoin autettavissa. (Puustinen-Korhonen 2013, 33,40.) Lapsia, jotka olivat vuonna 2017 olleet asiakkaina molemmissa, sekä lasten ja nuorisopsykiatrian asiakkaana, että lastensuojelun sijaishuollossa oli 6700. Heistä suurin osa eli noin kaksi kolmesta oli 13-17-vuotiaita nuoria ja kolmannes alle 12-vuotiaita. (Heino ym. 2018, 2-3.) Helsingin kaupungin sosiaaliviraston selvityksessä rajapinnat laitoshuollon ja mielenterveyspalveluiden sekä sijaishuollon ja avopalveluiden välillä koettiin ongelmallisena. Osa työntekijöistä ilmaisi huolensa siitä, että osa sijaishuollossa olevista lapsista ei ole sijaishuollon keinoin autettavissa vaan tarvitsisi kunnollista psykiatrista hoitoa ja huolta kannettiin myös siitä, onko osa psykiatrisen hoitotyön vastuusta siirtymässä lastensuojelun toimijoille. (Hoikkala 2007, 33-34.)

Rakenteellisella tasolla puhuttiin jonkin verran yhteistyöstä muiden laitoksen ulkopuolisten tahojen kanssa. Useimmiten nämä tahot olivat poliisi, ensihoitohenkilökunta, päivystys, vartiointi sekä nuorisopoliklinikka tai nuorisopsykiatria.

*...nuorella on kontakti nupolle (nuorisopoliklinikka) ja hänellä on suunniteltuja intervallijaksoja psykalla. (E23)*

*Tässä yhteydessä päädyimme soittamaan paikalle virka-apua. Poliisit saapuivat n. 10min kuluttua. Poliisit puhuttivat X:a, jonka jälkeen nuori rauhoittui. (F10)*

Esimiehen rooli ja johtaminen olivat toinen teema, joka työntekijöiden raporteista nousi esiin, kuitenkin huomattavasti harvemmin kuin resurssit. Puhe johtamisesta linkittyi myös resursseihin työntekijöiden toivoessa haastavassa tilanteessa lisäresurssia osastolle. Esimies on kuitenkin se henkilö, jolla on mahdollisuuksia päättää resurssien käytöstä laitoksessa. Myös suurin osa Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeen kyselyyn vastanneista luotti siihen, että esimies pystyy tarvittaessa järjestämään heille tilanteeseen työparin (Antikainen-Juntunen 2007, 121). Johtamiseen liittyvää puhetta oli alle kymmenessä raportissa. Useimmat niistä viittasivat tilanteisiin, joissa esimieheltä toivottiin lisää luottamusta työntekijän arvostelukykyyn tai toivottiin että työntekijöiden kokemuksia kuunneltaisiin paremmin. Joissain päätöksissä tarvittiin esimiehen hyväksyntä tai toivottiin tarkempaa ohjeistusta tilanteessa. Kaiken kaikkiaan johtamiseen liittyvää puhetta oli vaaratilanneilmoituksissa hyvin vähän.

*Olisi toivottavaa, että työntekijöiden arviointikykyyn luotettaisiin enemmän. (B1)*

*Ohjaajien turvallisuudentunteeseen vaikuttaa heikentävästi, kun ohjaajia ei kuulla. (G9)*

Jos puhetta resursseista ja osastojen luonteesta ei oteta huomioon, aineistossa ei juuri näkynyt organisaatiotasoon liittyviä tekijöitä asiakasväkivallan ennakointiin ja ennaltaehkäisyyn. Muita rakenteellisen tason asioita, jotka vaikuttavat asiakasväkivaltailmiöön, mutta eivät nouse esiin aineistosta, voisivat olla esimerkiksi poliittiset päätökset ja lainsäädäntö sekä laatustandardit.

Rakenteellisen tason puuttumisen voidaan olettaa johtuvan siitä, että raportit käsittelevät yksittäisiä konkreettisia tilanteita eikä ilmoituksessa varsinaisesti kysytä rakenteellisen tason ratkaisuista, joten yksittäinen työntekijä ei ehkä tule sellaista miettineeksi tai kirjoittaneeksi ylös raporttiin. Voidaankin miettiä, olisiko tarpeen, että työntekijöillä olisi jokin muu väylä, jota kautta antaa palautetta rakenteellisen tason ongelmista työssään. Eräs keino vaikuttaa asiakasväkivaltaan rakenteellisella tasolla voisi olla esimerkiksi sosiaalinen raportointi. Sosiaalisella raportoinnilla tarkoitetaan laadullisen tiedon tuottamista käytännön asiakastyöstä. Sen tavoite on kehittää palveluja ja yhteistyöverkostoja ja näin parantaa asiakkaiden elämäntilanteita. Tietoa voivat olla tuottamassa sekä asiakastyöntekijät että itse asiakkaat. (Hussi 2005, 8.) Esimerkiksi

Varsinais-Suomen alueella sosiaalista raportointia koordinoi Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab, jonka sivuilla voi käydä raportoimassa huomaamistaan sekä positiivisista että negatiivisista sosiaalialan ilmiöistä (Vasso 2020).

## 6.2 Tilannetason keinot

### *Ympäristön turvallisuus ja vartiointi*

Tilannetasolla monet uhka- ja vaaratilanteet katsottiin voitavan ennakoida vaikuttamalla ympäristötekijöihin. Nuoret asuvat kyseisessä lastensuojelulaitoksessa eli se on ainakin tarkoitus olla jossain määrin kodinomainen tila. Osaston arkea pyörittäessä tarvitaan monia tavallisia esineitä, joita nuoret käyttäisivät myös ulkomaailmassa. Esimerkiksi keittiössä on ruoan valmistamiseen liittyviä välineitä, jotka toimivat myös aseena. Eräs työntekijä pohtikin ristiriitaa sen välillä, että nuorten tulisi oppia normaaleja elämässä tarvittavia taitoja, kuten ruoanlaittoa, mutta toisaalta olisi turvallisempaa pitää kaikki veitset poissa nuorten ulottuvilta. Kuitenkin esimerkiksi teräaseiden, särkyvien esineiden ja heitettäväksi kelpaavien tavaroiden poistaminen tilasta tai niiden käytön rajoittamisen ajateltiin ehkäisevän vaaratilanteita. Työntekijät olivat huolissaan erilaisten tilaratkaisujen toimivuudesta turvallisuuden suhteen.

*Osastolla A pitäisi olla turvalliset kalusteet, huolto suunnitteli, että hankittaisiin ns. pirttikalusto, jossa pitkä penkki on pöydässä kiinni ja mahdoton heittää ketään päin. (A12)*

*Haltuun otetut esineet laitettava heti lukkojen taakse. Esineet eivät lentäisi, jos osastolla ei olisi irtoesineitä. (B3)*

*Osasto C on tilana hankala, koska yleiset tilat ovat kahdessa kerroksessa. Automaattisesti ei voida olettaa, että nuori menee tekemään jotain pahojaan, jos hän menee yksin alakertaan. (C9)*

*Jos ottaisi pois kaikki veitset tällaista tilannetta ei syntyisi, mutta nuoren itsenäisen ruoanlaiton harjoittelu on tärkeää. (H4)*

Turvalaitteiden katsottiin aineiston perusteella parantavan turvallisuutta osastoilla ja niiden aikaisempaa käyttöä toivottiin useammassakin raportissa. Kaikilla osastoilla on turvalaitteina käytössä työntekijöillä olevat hälyttimet, joiden käytön harjoittelu kuuluu

perehdytykseen. Muutamalla osastolla on ovikamerat ja ovisilmä, jotka on hankittu osastoille niiden tarpeen mukaan. Useammalla osastolla on lisäksi panssarilasinen väliovi. Osastoilla on tilaratkaisuihin liittyviä turvatoimia, kuten eristys huone ja lukkoon saatava toimisto. Raporteissa mainittiin turvatoimista useimmiten hälyttimet tai ovipuhelin, muunlaisista turvalaitteista ei ollut mainintoja. Yhdessä raportissa hälytin oli jäänyt työntekijälle tämän kotiin lähtiessä, jolloin osastolle oli jäänyt vain yksi hälytin.

*Jatkossa voidaan painaa hälytintä aikaisemmin ja varmistaa että kaikilla on hälyttimet lähettyvillä, jotta saadaan nopeammin lisäapua osastolle. (A29)*

*Ovikamera/ovipuhelin, jolla mahdollista tarkastaa ovikellon soittelijan asianmukaisuus. (F4)*

*Hälyttimiä pitää olla osastolla useampia. Pitäisi joka kerta muistaa työvuorosta lähtiessä katsoa, ettei hälytin jää omaan haltuun. (G8)*

Turvalaitteiden käyttö oli Työturvallisuus sosiaalialalla -raportin mukaan yksi turvallisuutta parantava keino työssä. Yleisimpiä raportissa mainittuja turvajärjestelyjä olivat hälytysjärjestelmä, turvakamera, varauloskäynti sekä vartiointipalvelun apu. (Antikainen-Juntunen 2007, 121.) Työturvallisuuslaissa edellytetään, että työssä on harjoiteltava ja testattava hälytyslaitteiden käyttöä, jos työhön liittyy kohonnut riski kokea väkivaltaa (Työturvallisuuslaki 2002/738).

Vartiointin lisäämisen ajateltiin raporttien mukaan parantavan osastojen turvallisuutta. Koko laitoksella on käytössä vartiointipalvelu, josta oli voinut tarvittaessa hälyttää vartijan paikalle. Vartija ei kuitenkaan oleskellut muuten laitoksen alueella, joten hätätilanteen sattuessa saattoi mennä aikaa, että vartija ehtii paikalle. Vartijan paikallaolo oli työntekijän kokemuksen mukaan helpottanut hankalaa tilannetta. Vartija ei kuitenkaan voi korvata työntekijää tämän työssä vaan vartijaa voi käyttää vain ennalta uhkaaviksi arvioituissa tilanteissa. Aluehallintovirasto ja Valvira (Valvira 2018) ovat antaneet ohjeistuksen vartijoiden käytöstä sosiaalihuollossa. Ohjeen mukaan palveluntuottajan on varmistettava riittävä määrä osaavaa henkilöstöä huolehtiakseen asiakasturvallisuudesta. Vartijoilla ei ole riittävää osaamista ja kelpoisuutta osallistua hoitoon ja hoivaan. Sen vuoksi heidän palveluitaan käytetään useimmiten ulkopuoliseen

uhkaan liittyvissä tilanteissa tai ennalta tiedettyyn uhkaavaan tilanteeseen esimerkiksi asiakasneuvottelussa.

*Olin tilanteessa ainoa ohjaaja osastolla, mutta vartija oli onneksi paikalla. - - Vartija käskyttänyt nuoren huoneeseen, nuori totellut. (B11)*

*On kuitenkin pohdittu, onko mahdollista käydä keskustelua siitä, voisiko Yksikkö ostaa palvelun vartiointiliikkeeltä - - voisi ainakin ajatella, että kun kierrot ja alueen tarkastukset suorittaa siihen koulutettu henkilö ja tieto tämän läsnäolosta päivittäin, vähentäisi ainakin henkistä kuormitusta, joka nyt syntyy henkilöstössä. (A11)*

### *Säännöt ja yhteistyö*

Sijaishuollon toimintaa määrittävät kansalliset lait, kuten lastensuojelulaki. Laki määrittää raamit sijaishuollon toteutuksesta, ryhmäkoosta ja käytettävistä toimenpiteistä. Yhdistyneiden kansakuntien lastenoikeuksien sopimus on keskeinen kansainvälinen sopimus, joka määrittää lastensuojelun käytäntöjä. Laitoksissa tietyt rutiinit ja säännöt voivat toimia uhkaavien tilanteiden ehkäisyssä, sillä niillä voidaan välttää väärät tulkinnat tilanteesta. (Hoikkala 2003, 23, 46.) Työturvallisuus sosiaalialalla -raportissa eräänä turvallisuutta parantavana järjestelynä mainittiin asiakkaan informointi siitä, miten on sopivaa käyttäytyä sekä informaatio siitä, miten asiakasprosessi tulee etenemään ja kerrotaan yleisesti toimipaikan toimintaperiaatteista (Antikainen-Juntunen 2007, 121). Tätä voisi pitää eräänlaisena sääntöjen luomisena työntekijän ja asiakkaan kesken tarkoituksena varmistaa, että molemmat osapuolet tietävät yhteiset säännöt.

Vaaratilanneilmoituksissa säännöistä puhuttiin enemmän yhteisön omien sääntöjen näkökulmasta, mutta laitosten sääntöjen perusta on pitkälti aiemmin mainituissa laeissa ja sopimuksissa. Monissa väkivaltaan liittyvissä tilanteissa mainittiin sekä säännöt että yhteistyö kollegojen kanssa. Varsinkin nuorten kanssa neuvotellessa mainittiin useasti työyhteisön säännöt sekä yhteinen linja työntekijöiden kesken niiden noudattamisessa. Säännöt laitoksessa koskivat sitä, mitä nuoret saavat ja eivät saa tehdä, mutta sääntöjä oli työntekijöidenkin kesken. Säännöt sitovat työntekijöitä jo siinäkin mielessä, että esimerkiksi laki ja muut työpaikan ohjeistukset luovat työntekijöille tietynlaisia sääntöjä siitä, kuinka heidän tulisi työssään toimia. Molemmista, sekä yhteistyöstä että säännöistä



tai ylipäättään yhteisössä hyväksytyistä tavoista toimia, puhuttiin jossain muodossa lähes kolmasosassa ilmoituksista.

*Seinällä oli kahdenlaista ohjeistusta. Ohjeiden päivitys ja niistä tiedottaminen varmistettava. (B9)*

*Selkeät, ennalta sovitut säännöt nuorten liikkumiseen liikkumisvapauden rajoituksen aikana. Niin, ettei kukaan ohjaaja "sooloile", anna esimerkiksi enemmän vapauksia kuin toiset. (B14)*

*Nuori X sanoi toisen omaohjaajan sanoneen hänelle, että koko loma noudatetaan viikonloppuaikoja. Minä ja paikalla olleet muut ohjaajat eivät olleet tällaisesta kuulleet ja sanoinkin, että olisikohan kyseessä ollut väärinkäsitys. (E43)*

Erityisesti säännöistä puhuminen korostui Osaston E tapauksissa, joissa samasta nuoresta tehtiin paljon ilmoituksia. Säännöistä puhumalla työntekijät yrittivät luoda rajoja vallattomasti käyttäytyvälle nuorelle. Sääntöjen rikkomisesta seuraavilla sanktioilla, kuten esimerkiksi peliajan menetyksellä yritettiin hillitä nuorten käyttäytymistä. Toisinaan säännöt toimivat kuitenkin laukaisevana tekijänä väkivallalle tilanteissa, jossa nuorta kielletään tekemästä jotain sääntöihin vedoten.

*Osaston E nuori hermostui, kun menetti hänellä käytössä olevan sopimuksen mukaisesti seuraavalta päivältä peliaikansa. (E9)*

*Ilmoitin, että nyt tämä oli sitten viimeinen kerta, että seuraavan kerran kuin tönäisee niin et tule sitten ensi kerralla uimaan, kun käyttäydyt näin. Tällöin nuori X lopetti ja meni saunaan. (E26)*

*Nuori X hermostui ja käskytti minua laittamaan valot päälle. Kerroin X:lle, ettei hän voi noin käskyttää ja samassa hetkessä X hakkasi minua kerran päähän ja oikeaan käsivarteen useita kertoja. (E38)*

Säännöt mainittiin työntekijöiden välisinä sääntöinä ja toimintalinjoina, kuten esimerkiksi tilanteissa, joissa tietyn työntekijän sovitaan ottavan vastuuta ja seuraavan tietyn nuoren tekemisiä. Myös turvallisuussuunnitelman mukainen toiminta mainittiin yhdessä raportissa turvallisuutta edistävänä tekijänä.

*Vuoroissa sovitaan ohjaaja, joka pitää kyseisen nuoren mielessään. (E40)*

*Vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisy - - ohjaajien jatkuva tarkkaavaisuus sekä turvallisuussuunnitelman mukainen toiminta tilanteessa ja vastuunotto. (F3)*

Työntekijän yleisimpiä keinoja saada apua tilanteessa oli hälyttää apua muista työntekijöistä, toisilta osastoilta tai työpaikan ulkopuolelta, kuten vartiointiliike tai poliisi. Yli puolessa raporteista työntekijät mainitsivat avun hälyttämisen keinoksi, jota käyttivät uhkaavassa tai väkivaltaisessa tilanteessa. Osassa raporttien tilanteista paikalla on ollut jo valmiiksi riittävästi ohjaajia, jolloin apua ei ole tarvinnut hälyttää ja kaikissa raporteissa avun hälyttämistä ei erikseen mainita, mutta paikalle on silti saatu lisää henkilöitä avuksi.

*Tässä vaiheessa hälytys oli jo tehty apuvoimien saamiseksi koska oli selvää, ettei nuorta saataisi ilman apuja siirrettyä turvallisesti omaan huoneeseensa rauhoittumaan. (A12)*

*Tilanteeseen tuli tällöin vielä yksi ohjaaja paikalle, joka käskytti nuoren X ulos tai huoneeseensa. X häkelyi hieman tämän ohjaajan paikalle tulosta ja lähti olohuoneeseen puhelimensa seuraan. (E25)*

*Rajaamassa em. ohjaajien lisäksi myös vartija. Nuoret siirrettiin huoneisiinsa, jossa yksi nuorista jatkanut aggressiivista käytöstä. Lopulta soitettu hätäkeskukseen ja poliisit hakeneet kyseisen nuoren pois. (B10)*

Joissain tilanteissa päädyttiin siihen, että ylimääräistä apua ei hälytetä, jotta nuori ei kiihtyisi tilanteessa entisestään. Aina apua ei myöskään ole saatu paikalle pyynnöistä huolimatta. Työntekijät näkivät ongelmallisena tilanteet, joissa joutuivat uhkaavassa tilanteessa toimimaan yksin. Yksintyöskentely on yksi tekijöistä, jotka altistavat väkivallalle riippumatta työn luonteesta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 33).

*Nuoren kiihtymystila huomioiden tehty päätös olla kutsumatta lisää ohjaajia, nuori olisi todennäköisesti tästä kiihtynyt lisää. (A16)*

*Ylimääräistä lisäapua ei saatu. Vartija onneksi paikalle tuli aamulla, kun itse soitimme ja pyysimme. (A27)*

*Oman osastoni tilanne oli periaatteessa sellainen, etten olis voinut poistua, mutta kun hätä oli niin menin. Työkaveria ei yksin jätetä. (A27)*

*Nuori X tunki perässäni toimistoon kysyen ensimmäisenä, olenko yksin yövuorossa. Totuudesta poiketen vastasin kieltävästi ja onnistuin hänen huomaamattaan laittamaan Osasto A:n yövuorolaiselle ohjaaja XX:lle viestin, että tulee Osastolle F asap. (F5)*

Tilannetasolla työntekijöiden vaaratilanneilmoituksissa käsittelemät keinot olivat siis pitkälti ympäristön turvallisuuteen, vartiointiin, työyhteisön sääntöihin ja yhteistyöhön liittyviä tekijöitä.

### 6.3 Työntekijöiden keinot

Työntekijät kertovat raporteissa käyttävänsä erilaisia menetelmiä tai yksilöllistä reagointia puuttuakseen nuorten käytökseen. Selvästi useimmiten tilanteet yritettiin selvittää puhumalla, mutta toisinaan tarvittiin apua joko kollegoilta tai vartijoilta ja toisinaan tilanteet kärjistyivät väkivaltaan asti. Tilanteisiin haluttiin puuttua jo aikaisessa vaiheessa, mutta aina siihen ei pystytty tai tilanne oli tullut yllättäen. Noin joka kymmenennessä raportissa mainittiin, että tilanteen ennakkoinnilla olisi voitu estää väkivaltaa, mutta monesti pohdittiin sitä, että lopputulosta oli vaikea ennakoida.

*Tapahtumaa voisi ennaltaehkäistä aikaisemmalla puuttumisella. Käytökseen voisi puuttua, mikäli mahdollista, jo ennen kuin tilanne muuttuu uhkaavaksi. (A15)*

*Nuori X saisi hyvissä ajoin itse päättää, minkä viikonlopun on Osastolla E ja siten "valmistautua" siihen. (E1)*

*Teräaseeseen liittyvä ennaltaehkäisy. Nuori olisi pitänyt ratsata jo maanantaina, äidin puhuessa meille, että oli nähnyt pojalla puukon maanantaina. (G7)*

#### *Vuorovaikutus*

Yksi keskeinen tekijä väkivallan ennakkoinnissa on vuorovaikutus. Toimivalla vuorovaikutuksella voidaan saada tietoa henkilöstä, hänen tunteiden säätelystään ja

pyrkimyksistään. Tuntemalla asiakkaan mielenliikkeet riittävästi voidaan parhaimmillaan onnistua välttämään aggressiivisten tunteiden syntyminen. Oikeanlaisella rauhallisella vuorovaikutuksella voidaan onnistua rauhoittamaan suuttunutta tai malttinsa menettänyttä asiakasta. On tärkeää tulkita oikein puheen lisäksi eleitä ja ilmeitä. (Kyllönen & Rickman 2011, 73-74.) Aiemmassa tutkimuksessa rauhallista keskustelua pidettiin erittäin keskeisenä työmenetelmänä uhkatilanteiden ennaltaehkäisyssä (Hoikkala 2003, 42). Myös tässä aineistossa selvästi yleisin keino selvittää tilanteita oli puhuminen ja muu rauhallinen vuorovaikutus. Yli puolessa raporteista kerrottiin, että asiasta oli yritetty puhua nuoren kanssa. Raporteissa korostuvat tietysti tilanteet, joissa yrityksistä huolimatta puhuminen ei ole auttanut ja tilanne on kärjistynyt väkivaltaiseksi. On otettava huomioon, että luultavasti kaikkia sellaisia tilanteita, joissa ristiriita on saatu hoidettua puhumalla ei ole edes kirjattu uhkaavaksi tilanteeksi, jos tilanne ei ole ehtinyt edetä kovin pitkälle.

*Nuori on kiihtynyt eikä keskustelusta huolimatta kyennyt kertomaan millainen olo hänellä on ja mistä kiukku kumpusi. - - Puhuttu nuorelle rauhoittavasti ja pikkuhiljaa nuoren kierrokset ovat alkaneet laskea. (A20)*

*Nuoren kanssa keskusteltiin rauhallisesti ja yritettiin rauhoitella häntä puhumalla. Valitettavasti puhumisesta ei ollut apua. (D2)*

Aineistossa oli muutamia tilanteita, joissa vaaratilanteita oli aiheuttanut ongelmat vuorovaikutuksessa työntekijöiden kesken. Tilanteissa on tärkeää kommunikoida niin, että kaikki ymmärtävät kuinka tilanteessa toimitaan ja työntekijä ei voi olettaa, että muut toimivat, kuten hän arvelee heidän toimivat, jos yhteisiä ohjeistuksia ei ole kerrottu ääneen. Ristiriitaiset ohjeet ja erilaiset toimintatavat kahden ohjaajan välillä voivat aiheuttaa uhkaavia tilanteita.

*Tilanteessa jouduin rajaamaan yksin nuoren toimintaa, ilman suoraan pyytämäni tukea toiselta ohjaajalta. Koen myös, että rajaamistilanteessa toinen ohjaaja vaikeutti minun työtäni kyseenalaistamalla nuoren edessä tekemääni päätöstä asiassa. (H2)*

*Tässä kohtaa en antanut tarpeeksi selkeitä ohjeita vaan oletin muiden toimivan tietyllä tavalla. Kävin avaamassa huoneen oven ja nuori*

*siirrettiin huoneeseen. Tilanteessa minun olisi pitänyt selkeästi ohjeistaa, että kiinnipitoa pitää jatkaa huoneessa. (A21)*

### *Koulutus, tieto ja menetelmät*

Koulutus on hyvä keino valmistaa työntekijöitä kohtaamaan uhkaavia tilanteita ja se lisää työntekijän valmiutta toimia tilanteessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 35). Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeessa 97 prosenttia työntekijöistä oli sitä mieltä, että lisätieto työväkivaltakysymyksiin liittyen olisi hyväksi ja myös esimiehistä yli 90 prosenttia oli samaa mieltä. Eniten toivottiin lisätietoa väkivaltaisen ihmisen kohtaamisesta, väkivallan ennaltaehkäisystä, itsepuolustuksesta, tilanteiden jälkihoidosta, väkivaltaisen käytöksen syistä ja työturvallisuuslainsäädännöstä. Suurimmassa osassa kyselyyn vastanneista työyhteisöistä työväkivaltaan liittyvä kouluttaminen oli satunnaista. (Antikainen-Juntunen 2007, 117-118.) Vaikka kouluttamista voisi pitää myös organisaation keinona lisätä työntekijöiden turvallisuutta, käsittelen koulutusta tässä yksilön väkivaltatilanteisiin liittyvien taitojen kartuttamisen näkökulmasta. Työntekijöitä voidaan kouluttaa erilaisten menetelmien käyttöön, tunnistamaan tietynlaista käytöstä ja vastaamaan siihen tilannetta rauhoittavasti, heille voidaan tarjota lisätietoa nuoruudesta kehitysvaiheena ihmisen elämässä ja siihen liittyvistä ilmiöistä sekä tarjota tietoa erilaisista mielenterveyteen ja oppimiseen liittyvistä asioista, jotka voivat vaikuttaa nuoren käyttäytymiseen. Työntekijät puhuivat koulutuksesta yhtenä väkivaltaa ehkäisevänä tekijänä ja he pitivät koulutuksen tarjoamista hyvänä asiana. Raporteista löytyi mainintoja erilaisiin psyykkisiin oireisiin liittyen, mistä saattoi huomata, että työntekijöillä on ainakin jotain perustietoja mielenterveyteen ja käytöshäiriöihin liittyen. Useampi työntekijä mainitsi, että tilanne olisi ennakoitavissa, kun tilannetta ja nuorten tunnetiloja tulkittaisiin paremmin.

*Nuori X puhui myös sekavia pahuudesta - - Hän vaikutti dissosioivan. (A8)*

*Nuoren problematiikan tunnistaminen ja omien fyysisten rajojen kunnioittaminen sekä tilannetaju ja nuoren verbaalisten ja fyysisten viestien tunnistaminen. (C6)*

*Kävimme tilannetta läpi ja nuori toi esille asioita, joita hän on aiemminkin sanonut; pelottaa kun ette tottele. Nuori sanoi myös, että ärsytys laski heti*

*paljon, kun oli potkaissut. Nuori toi esille haluavansa toimia ilman väkivaltaa, mutta ei voi vaan hänen pitää lyödä tai potkaista. (E21)*

*Osastomme nuorella lähtee tilanne niin sanotusti hallinnasta välittömästi, kun tapaa nuoren, jolla myös impulssikontrollin puutetta. Osaston G nuorella todella heikko kyky suojata itseään haitalliselta käytökseltä ja kova tarve esittää vanhemmille nuorille. Liittyen myös siihen, että yrittää tällä tavalla kuulua porukkaan. (G9)*

Työntekijät mainitsivat myös varsinaisia menetelmiä, joita väkivaltatilanteissa oli käytetty. Tällaisia menetelmiä olivat muun muassa HRF eli hallittu fyysinen rajoittaminen, DKT eli dialektinen käyttäytymisterapia, STOP-taidot ja motivointi. Muutamassa tilanteessa ohjaaja oli validoinut nuoren tekemisiä tai sanomisia, vaikei tätä termiä raportissa käytettykään. Validoinnilla tarkoitetaan sitä, että terapeutti tai työntekijä kertoo asiakkaalle, että pitää tämän käytöstä ymmärrettävänä ja siten pyrkii pitkällä aikavälillä vahvistamaan asiakkaan positiivista käytöstä. Tarkoituksena ei kuitenkaan ole vahvistaa asiakkaan käytöksen negatiivisia puolia, esimerkiksi itsetuhoista käytöstä ei koskaan tule validoida. Tekojen taustalla olevia tunteita taas voidaan validoida ymmärrettävinä. Tilanteen, käyttäytymisen ja seurausten välille luodaan yhteys ja näin pyritään saamaan asiakas kokeilemaan uusia toimintatapoja ja motivoitumaan muutokseen. (Holmberg & Kähkönen 2007.)

*Siirryin nuoren X luo, otin hänen vasemmasta kädestään HRF-otteen ja ohjaaja XX teki samoin oikealle kädelle. (A8)*

*Tehtiin yksilötyö terassilla, jolloin nuoren X olemus oli rauhallinen, mutta kun kysytty, miten suunnittelemme illan kulun, jotta hän pysyy rauhallisena. Nuori kertoi, että haluaa kauppaan, kerrottu että tullut sellainen käsitys, että levottomuus oli alkanut jo aikaisemmin ja tällöin ollut jo puhetta, että kauppa ei taida hänen kohdalla onnistua. Kysytty uudestaan mitä suunnitelmia tehdään, jotta ilta sujuu rauhallisesti, nuori ei halunnut enää puhua vaan siirtyä sisälle. (A19)*

*[Nuori] tuli hetken kuluttua olohuoneeseen ja menin hänen viereensä. Ketjutimme aiempaa tapahtumaa, nuori sanoi päällimmäisen tunteen olleen viha ja triggerinä peliajan menettäminen. (E10)*

*Nuoren kanssa harjoitellaan impulssien hallintaa Osastolla E monin eritavoin (esim. DKT, STOP-aidot). (E23)*

*Matkalla nuori X jutteli välillä "levottomia" ja ihmetteli tätä itsekin. Annettu positiivista palautetta tästä, kun tunnisti itse levottomuutensa. (E30)*

*Edelleen nuorta pitäisi motivoida tekemään muutakin kuin istumaan sohvalla puhelin kädessä. Sitä kyllä varmasti tehdäänkin, mutta jatketaan motivointia. (E42)*

### *Provosoinnin välttäminen*

Uhkaavassa tilanteessa työntekijän oma tunnekontrolli voi vaikuttaa väkivallan kehittymiseen. On tärkeää tiedostaa omat pelon, ahdistuksen ja vihan tunteet ja ymmärtää niiden vaikutus toimintaansa. Esimerkiksi, jos asiakas tai tämän läheinen onnistuu provosoimaan työntekijää, on tällä huomattavasti heikommät mahdollisuudet hoitaa tilanne ammattimaisesti loppuun. (Kyllönen & Rickman 2011, 108.) Nuoret saattavat provosoida työntekijöitä joskus tarkoituksella ja tällöin työntekijöiden olisi tärkeä pysyä rauhallisena ja toimia tilanteessa järkevästi ja ohjeiden mukaan. Yleisemmin aineistosta löytyi kuitenkin tilanteita, joissa työntekijät ennaltaehkäisivät väkivaltaisia tilanteita välttämällä provosoimasta kiihtyneitä nuoria. Provosoinnilla tarkoitetaan sitä, että kiihtyneessä tilassa olevaa asiakasta ärsytetään entisestään sanallisesti tai muulla käytöksellä. Tässä työntekijät ovat siis yleensä jättäneet tekemättä tai sanomatta jotain, joka saattaisi kiihdyttää nuorta jo ennestään uhkaavassa tilanteessa. Viidenneksessä raporteista tämä mainitaan keinona rauhoittaa väkivaltaiseksi käyvää tilannetta.

*Nuoren kiihtymystila huomioiden tehty päätös olla kutsumatta lisää ohjaajia, nuori olisi todennäköisesti tästä kiihtynyt lisää. (A16)*

*Nuorelle ei tulla kesken kiinnipidon kertomaan mahdollisesti provosoivaa tietoa esimerkiksi siitä, että virkavalta on tulossa paikalle. (C5)*

*Emme jääneet asiasta enää hänen kanssa kinaamaan vaan jätimme hänet yksin olohuoneeseen. Poika rauhoittui, kun oli hetken itseksensä. (E42)*

Provosoinnin välttämisen seuraava askel on jättää asioita tekemättä, koska ne eivät ole työntekijöille turvallisia. Muutama työntekijöistä tuo esiin tilanteita, jotka olisivat ehkä olleet vältettävissä, mutta tällöin heidän olisi täytynyt jättää tekemättä jokin nuoren hyvinvointia edistävä työtehtävä. Myös Työturvallisuus sosiaalialalla -raportissa (Antikainen-Juntunen 2007, 135) mainitaan asiakkaalle periksi antaminen uhan alla yhdeksi keinoksi välttää väkivaltainen tilanne. Silloin tilanteessa hyväksytään työntekijän muutoin normaalista poikkeava toiminta turvallisuuden nojalla, mutta ei hyväksytä asiakkaan osuutta tilanteessa vaan se käsitellään myöhemmin välittömän turvallisuusriskin poistuttua.

*Puheluiden soittamatta/niihin vastaamatta jättäminen, tässä tapauksessa esim. junalipputilauksen hoitamatta jättäminen? (F5)*

*Ennakoimaton tilanne. Ristiriitaa tuottaa se, että pakko herätellä nuoria kouluun, joilla suuria haasteita koulunkäynnissä ja käyttäytymisessä, mutta olisi ilmeisesti pitänyt poistua heti ensimmäisen kirosanan jälkeen. (G4)*

*Olla pitämättä huolta nuorten suihkussa käymisestä tai lisätä resurssia edes sen verran, että ehtii käymään keskustelua asiasta aikaisemmin. (B16)*

### *Henkilökohtaiset tekijät*

Sijaishuollossa lapsen ja aikuisen väliset suhteet ovat yksinkertaistetusti lapsen ja hänen perheensä ja lähipiirinsä välisiä suhteita sekä lapsen ja hänen kanssaan työskentelevien ammattilaisten välisiä suhteita (Hoikkala 2007, 37). Työntekijän ja nuoren väliset henkilökohtaiset välit voivat vaikuttaa väkivaltaisen tilanteen kehittymiseen. Nuoret ja työntekijät viettävät paljon aikaa yhdessä, sillä nuoret asuvat laitoksessa. Tällöin varmasti myös henkilökemiat vaikuttavat siihen, miten kärjistyneissä tilanteissa toimitaan ja kenelle esimerkiksi halutaan puhua hankalista tunteista. Työntekijät kokivat, että henkilökohtaisempi suhde nuorten kanssa voisi ennaltaehkäistä väkivaltaa.

*Nuori X käskee minun painumaan pois silmistään ja ilmoittaa, ettei aio puhua minun kanssani. Muistutan, että haluaisin nyt varmistua, onko hän jo rauhoittunut ja voivatko muut ylimääräiset työntekijät lähteä. X ilmoittaa tappavansa minut, jos en pidä turpaani kiinni ja ilmoittaa minun*



*olevan vittumaisin työntekijä osastolla. X sanoo voivansa selvittää asioitaan kenen tahansa muun aikuisen kanssa, mutta ei minun. (G5)*

*Luodaan henkilökohtainen suhde lapseen, niin konfliktitilanteet voivat olla helpompia ja pysytään rauhallisina, eikä näytetä omaa pelkoa lapsille. (E11)*

Muut henkilökohtaiset tekijät, kuten sukupuoli, voivat vaikuttaa asiakasväkivaltaan. Yhdessä raportissa nuori kertoo suoraan, että ei halua naisohjaajaa lyödä, mutta löisi jos kyseessä olisi miesohjaaja. Hoikkalan (2003, 42, 60-61) tutkimuksessa haastatellut työntekijät kokivat, että eri sukupuolta olevat työntekijät puuttuivat tilanteisiin erilaisin keinoin. Työntekijät kertoivat, että esimerkiksi työparityöskentelyssä nuorta oli helpompaa rajoittaa fyysisesti miestyöntekijän kanssa. Kuitenkaan pelkän fyysisen koon ei katsottu aina auttavan tilanteen hallintaa vaan sitä pidettiin toisinaan esimerkiksi pelottavana tekijänä. Miestyöntekijät kertoivat kokevansa tyttöjen rajoittamisen hankalampana, sillä tytöt voivat syyttää miesohjaajaa henkilökohtaisten rajojensa rikkomisesta tai jopa seksuaalisesta lähentelystä.

*Nuori huutaa keittiössä, uhkailee ja huorittelee ohjaajia. Valittaa, kun olemme naisia, muutoin vetäisi kunnolla turpaan. Huutaa, että painakaa hälyä, jotta tänne saadaan miesohjaajia, joiden päälle voisi käydä. (G8)*

Nuorten kokema turvallisuuden tunne voi ehkäistä uhkaavien tilanteiden syntymistä. Turvallisuuden tunnetta voidaan luoda ohjaajien käytöksen ennakoitavuudella, johdonmukaisuudella, pysyvyydellä ja luotettavuudella. Toisaalta turvallisuuden tunne voi jossain määrin mahdollistaa nuoren turvallisen rajojen kokeilun, mikä voi näkyä väkivaltaisena käytöksenä. (Hoikkala 2003, 62.) Myös aineistossa useammassa vastauksessa työntekijät toivovat nuorten turvallisuuden tunteen parantuvan.

*Olisi tärkeä, että Osaston H nuoret kokisivat, että osastolla on turvallista olla. (H4)*

Huostaanoton syitä selvittävässä HuosTa -hankkeessa sosiaalityöntekijät arvioivat, että teini-ikäisistä asiakkaista noin neljänneksellä esiintyi runsasta alkoholin käyttöä ja noin viidenneksellä muiden päihteiden tai huumeiden käyttöä (Heino ym. 2016, 72). Joissain tilanteissa väkivallan riskiä lisää se, jos nuori ei ole ottanut hänelle määrättyjä lääkkeitä

tai käyttää väärin saamaansa lääkitystä. Myös muunlaiset päihteet ja niiden aiheuttamat mahdolliset sekavuustilat voivat lisätä väkivallan uhkaa. Muutamassa raportissa mainittiin nämä edellä mainitut tekijät nuoren käyttämään väkivaltaan liittyvänä tekijänä.

*Lisäksi nuori olisi todennäköisesti ottanut asian vastaan rauhallisemmin, mikäli olisi käyttänyt loman aikanaan hänelle määrättyä lääkitystä. (C3)*

Yksilötasolla työntekijät ovat siis vaaratilanneilmoituksissa käsitelleet muun muassa koulutuksen merkitystä vaaratilanteisiin varautumisessa ja niihin reagoidessa, erilaisia menetelmiä, provosoinnin välttämistä uhkaavissa tilanteissa sekä nuorten ja työntekijöiden henkilökohtaisia piirteitä, jotka voivat vaikuttaa väkivaltaisen tilanteen syntymiseen.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tällä tutkimuksella olen halunnut lisätä tietoisuutta asiakasväkivallasta lastensuojelun sijaishuollossa ja tutkia työntekijöiden näkemystä asiasta. Tutkimuksessa olen käsitellyt yhden lastensuojelun sijaishuollon toimipaikan asiakasväkivaltaa tutkimalla osastojen työntekijöiden tekemiä vaaratilanneilmoituksia. Tutkin sitä, millaista osastoilla koettu väkivalta on ilmoitusten mukaan ollut. Ilmoituksista kävi ilmi, että väkivalta on osastoilla yleistä, tosin tilanne vaihteli paljon osastojen mukaan. Väkivaltatilanteet liittyivät usein yksittäisten nuorten toimintaan, eivätkä läheskään kaikki osastoilla asuvat nuoret käyttäytyneet väkivaltaisesti. Kaikilla osastoilla oli kuitenkin kohdattu sekä väkivallan uhkaa että fyysistä väkivaltaa vuoden aikana. Väkivalta oli vaaratilanneilmoitusten perusteella useammin fyysistä kuin henkistä, mutta tämä selittyy aiemmissa tutkimuksissa (Antikainen-Juntunen 2007; Estrada 2010) esiin nousseena vastahakoisempuna suhtautumisena henkisestä väkivallasta raportoimiseen. Kaikki fyysinen väkivalta oli sijaishuollossa asuvien nuorten aiheuttamaa eikä raporteista juuri käynyt ilmi ulkopuolista uhkailua. Monet työntekijät raportoivat väkivallan seurauksista, jotka raporttien mukaan olivat useammin fyysisiä kuin psyykkisiä seuraamuksia.

Teemoittelin aineiston Eija Viitasaran ja Ewa Menckelin (2002) luoman teoreettisen viitekehyksen mukaisesti ja etsin sen pohjalta, millaisia väkivallan ennakointikeinoja työntekijät olivat ilmoituksissa maininneet. Aineistosta löytyi teoreettisen viitekehyksen mukaisesti eri tasoilla ilmeneviä väkivaltaa ennaltaehkäiseviä keinoja. *Rakenteellisella tasolla* suurimpana väkivaltaa ehkäisevänä keinona pidettiin resurssien lisäämistä ja sen riittävyttä sekä käsiteltiin hieman myös johtamista ja vastuunjakoja sijaishuollon ja nuorisopsykiatrian välillä. *Tilanteellisella tasolla* korostuivat ympäristön turvallisuuteen, vartiointiin, sääntöihin ja työntekijöiden yhteistyöhön liittyvät tekijät. *Yksilötasolla* työntekijät kirjoittivat koulutuksesta ja menetelmäosaamisesta, provosoinnin välttämisestä uhkaavissa tilanteissa sekä työntekijöiden ja nuorten henkilökohtaisista tekijöistä, jotka voivat vaikuttaa asiakasväkivallan kehittymiseen tilanteissa.

Yleisesti eniten aineiston teemoista mainintoja oli vuorovaikutuksesta ja yhteistyöstä ainakin jossain muodossa. Vaikka rakenteellisella tasolla puhetta henkilöstöstä ja resursseista oli määrällisesti yksilö- ja tilannetekijöitä vähemmän, se erottui silti erittäin

selkeänä teemana läpi aineiston kaikilla osastoilla. Vaikuttaa siis siltä, että asiakasväkivaltatilanteita ratkotaan ensisijaisesti vuorovaikutuksen ja yhteistyön keinoin, mutta tilanteen helpottamiseksi kaivattaisiin myös rakenteellisia ratkaisuja.

Väkivallan esiintymistiheyteen vaikuttaa tässä tutkimuksessa paljon organisaatio ja sen profiloituminen erityis- ja vaativahoitoisten lasten hoitoon sekä valta- ja kontrollisuhteiden työntekijöiden ja nuorten välillä. Tällaisessa kontrollisuhteessa voidaan ajatella, että sosiaalityöntekijän tehtävänä on parantaa asiakkaan elämänhallintaa yrittämällä liittää heitä osaksi yhteiskuntaa ja tarpeen vaatiessa kontrolloida heitä, joiden kohdalla se ei jostain syystä onnistu (Juhila 2006, 54). Ristiriitaa voi aiheuttaa se, että nuorten ja työntekijöiden toiveet voivat olla vastakkaisia, mutta työntekijöillä on lakisääteisiä velvollisuuksia huolehtia nuorten hyvinvoinnista silloinkin, kun nämä ovat eri mieltä asioista. Tämä ristiriita saattaa tehdä ympäristöstä alttiin väkivallalle, mutta silti ei voida tyytyä siihen, että väkivalta kuuluisi työnkuvaan vaan on tehtävä kaikki voitava, jotta sitä ei tapahtuisi.

Ei ole selvyyttä, viittaako lisääntynyt työväkivalta ja uhkailu siihen, että asiakkaat reagoivat herkemmin kaikenlaiseen kontrollointiin vai laskevatko työntekijät uhkailun aiempaa useammin väkivallaksi. (Heiskanen 2005, 54.) Luultavasti kyse on näiden molempien lisäksi myös muista tekijöistä. Tietoisuuden lisääntyminen liittyen asiakasväkivaltaan on merkki positiivisesta kehityksestä ja auttaa pitämään työpaikan ilmapiirin avoimena käsitellä väkivaltaan liittyviä kysymyksiä yhdessä. Työssä koettu väkivalta on ilmiö, jota tuskin koskaan saadaan täysin katoamaan, mutta on tärkeää ottaa siihen vaikuttavat eri tekijät mahdollisimman hyvin huomioon, jotta vähennetään kaikkea siitä aiheutuvaa turhaa haittaa.

Suomen kansallisessa uhritutkimuksessa vastaajilta kysyttiin, miksi he olivat jättäneet ilmoittamatta väkivallasta. Yleisin perustelu oli tapauksen vähäpätöisyys. Ilmoittamatta jättämistä perusteltiin sillä, että väkivallan ajateltiin kuuluvan työhön. Väkivallasta ilmoittamista naiset olivat perustelleet selvästi miehiä useammin sillä, että ilmoittaminen nähtiin velvollisuutena. (Sirén & Honkatukia 2005, 24.) Olisi tärkeää saada lisätietoa nimenomaan lievemmästä työväkivallasta, sillä vakavia tapauksia on määrällisesti selvästi vähemmän ja lievää väkivaltaa jätetään helpommin ilmoittamatta ja sen synnyttämää stressiä keuhetaan pidempään väkivallan arkipäiväistyessä työssä. Se, ettei sosiaalialalla aina puututa tähän lievempään asiakasväkivaltaan ei myöskään paranna

sosiaalityön jo ennestään heikkoa julkisuuskuvaava (Antikainen-Juntunen 2007, 143). Olisi tärkeää tehdä väkivaltariskisistä työpaikoista niin turvallisia, että niihin saadaan työvoimaa ja ettei vaihtuvuus olisi riskityöpaikoilla liian suurta. Tällä hetkellä koulutetun työvoiman saanti ja vaihtuvuus ovat kuitenkin ongelma, joka vaivaa enemmän tai vähemmän koko alaa.

Työturvallisuus sosiaalialalla -raportista käy ilmi, että poliisille asti työväkivaltatapauksista raportoidaan vain harvoin. Yleisimmin asiasta ilmoitettiin lähiesimiehelle tai hänestä seuraavalle ylemmälle esimiehelle. Toimialan johdolle tieto työväkivaltatapauksista päätyi lähes yhtä harvoin kuin poliisille. (Antikainen-Juntunen 2007, 109.) Aina vakavastakaan teosta ei siis ilmoiteta poliisille. Olisi tärkeää, että työpaikoilla olisi vaaratilanteiden ilmoittamisen suhteen selkeät käytännöt, tehtiin ilmoitus sitten esimiehelle, työsuojeluun tai poliisille.

Työväkivalta on luonteeltaan usein toistuvaa, kuten lähisuhdeväkivaltakin (Sirén & Honkatukia 2005, 20). Tämän seikan huomioiminen työpaikan turvallisuusratkaisuja mietittäessä on tärkeää ottaa huomioon ja sen vuoksi on erityisen tärkeää käydä tilanteet hyvin läpi väkivaltaa kohdanneen työntekijän kanssa. Väkivallan toistuvuudella ja vakavuudella on merkitystä työntekijän kuormituksen kannalta (Pihl-Thingvad ym. 2019). Hyvällä varautumisella väkivaltatilanteisiin ja haittojen minimoinnilla on siis vaikutusta työntekijöiden hyvinvointiin pidemmällä aikavälillä. Panostamalla työn turvallisuuteen voitaisiin vähentää väkivaltatilanteisiin liittyviä sairauspoissaoloja ja näin pienentää väkivallasta aiheutuneita taloudellisia kustannuksia organisaatiolle ja yhteiskunnalle.

Kansallisista uhritutkimuksista selviää, että vaikka fyysisen väkivallan määrä ei ole juuri muuttunut, uhkailuja kokeneiden määrä on kasvanut vuosi vuodelta. Tutkijat esittävät, että syynä voisi olla muiden tekijöiden ohella muun muassa kaupungistuminen, elinkeinorakenteen muutos sekä työtehtävien luonteen muuttuminen. (Sirén & Honkatukia 2005, 6.) Työtehtävien luonne ja laitosten työympäristöjen yleisyys voivat sosiaalialalla selittää väkivallan yleisyyttä, mutta suuremmissa mittakaavassa esimerkiksi laitoshoidon yleistymisen liittyä juuri kaupungistumiseen ja yhteiskunnan arvojen muutokseen. Voitaisiko asiakasväkivallan määrää vähentää esimerkiksi panostamalla lastensuojelun laitoshuollon sijaan perhehoitoon tai toimimalla jo aikaisemmassa vaiheessa lasten ja näiden perheiden hyväksi?

Ongelmana on tällä hetkellä toistuvat sijoitukset ja sijaishuoltopaikan muutokset eivät ole aina positiivisia lapsen elämässä. Tulisikin pyrkiä siihen, että palvelujärjestelmä itsessään aiheuttaisi lasten siirtämistä sijaishuoltopaikasta toiseen, sillä lapsen sijoittaminen toistuvasti uuteen paikkaan on tälle traumaattista. (Laakso 2019, 74.) Lapsella vaihtuu elinpiiri, ystävät, koulu ja harrastukset ja usein läheiset jäävät jonnekin kauas eli se vaikuttaa lapsen läheissuhteisiin. Kysymys kuuluu aiheuttaako kasvuolosuhteiden lisäksi meidän palvelujärjestelmämme lapsille traumoja, jotka voivat lisätä väkivaltaista käyttäytymistä. Myös muiden palveluiden, kuten esimerkiksi mielenterveyspalveluiden saatavuus on tärkeässä asemassa mietittäessä sijaishuollon lasten ja nuorten hyvinvointia.

Väkivallan ja väkivallan kokemisen uhan kasvu eivät välttämättä liity kuitenkaan suoraan taloudellisiin ja työllisyystilanteen muutoksiin yhteiskunnassa, vaan ovat ennemminkin yhteydessä niiden seurauksiin kuten työttömyyteen, huumeisiin, alkoholin liikakäyttöön ja oppilaiden levottomuuden lisääntymiseen kouluissa. (Lehto, Sutela & Päärnänen 2015, 34.) Monet yhteiskunnalliset tekijät voivat lisätä noita haitallisia seurauksia. Esimerkiksi mahdollinen lama tai muu perheiden taloudellinen ahdinko voi lisätä asiakasmääriä lastensuojelussa. Laitoshoidossa työskentelevät sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset joutuvat yhä enemmän työskentelemään arvaamattomasti käyttäytyvien potilaiden kanssa. Lisääntykö työssä koettu väkivalta siis jatkossakin esimerkiksi laitoshoidon ja muun sosiaalisen avun tarpeen mahdollisesti lisääntyessä?

Naiset kokevat miehiä enemmän työväkivaltaa nuorten ja ikääntyvien asiakkaiden taholta. Tämä voisi viitata siihen, että naiset kohtaavat väkivaltaa erilaisissa ammateissa kuin miehet. Lähes puolet naisten kohtaamasta työväkivallasta tapahtui hoitotilanteissa. (Heiskanen 2005, 46.) Tämä kertoo asiakasväkivallan sukupuolittuneesta luonteesta. Väkivaltaa koetaan eniten selvästi sukupuolittuneilla aloilla, kuten poliisi- ja vartiointialalla sekä sosiaali- ja terveysalalla. Tällöin syyt väkivalta-alttiudelle ovat erilaiset, mutta on silti yhtä tärkeää kehittää työympäristöä mahdollisemman väkivallattomaksi.

Jatkotutkimuksena olisi kiinnostavaa tutkia sekä määrällisesti että laadullisesti laajemminkin esimerkiksi sosiaalihuollon vaaratilanneilmoituksia erilaisista yksiköistä ja mahdollisesti vertailla esimerkiksi asiakasväkivallan esiintyvyyttä alueittain. Analysoitavissa vaaratilanneilmoituksissa on osio, jossa esimiehet käsittelevät

hakemuksen ja kirjaavat siihen, jos jotain toimia on tehty, ettei tilanne toistuisi tulevaisuudessa. Jatkossa voisi olla kiinnostavaa tutkia myös sitä, miten esimiehet kehittävät työympäristön turvallisuutta työntekijöiden tekemien vaaratilanneilmoitusten perusteella. Tämän aineiston perusteella sitä ei kuitenkaan ole mahdollista tutkia eli siihen tarvittaisiin kuitenkin muuta aineistoa tukemaan tutkimusta, kuten esimerkiksi esimiesten haastattelu tai näille suunnattu kysely aiheesta. Olisi kiinnostavaa esimerkiksi haastattelun keinoin selvittää työntekijöiden ja esimiesten ajatuksia onnistuneista tilanteista, joissa väkivalta on onnistuttu välttämään. Vaaratilanneilmoitukset aineistona maalaavat väkisinkin hieman synkän kuvan ilmiöstä, sillä niihin päätyvät tilanteet olivat enimmäkseen tilanteita, joihin liittyi varsinaista väkivaltaa.

Tässä tutkimuksessa en perehtynyt sosiaalisen median kautta tapahtuvaan kiusaamiseen ja henkiseen väkivaltaan, mutta tulevaisuudessa olisi kiinnostavaa tutkia, ovatko esimerkiksi maalittaminen ja nettikiusaaminen yleistyneet sosiaalialalla. Netissä tapahtuva kiusaaminen voi kuitenkin täyttää henkisen väkivallan tunnusmerkit ja siten liittyä asiakasväkivaltaan. Myös se, miten asiakkaat puhuvat työntekijöistä esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, olisi kiinnostava tutkimuksen kohde.

Asiakasväkivalta on monimutkainen ilmiö, johon vaikuttavat monet eri tekijät, joista tarvittaisiin vielä lisää tutkimusta. Yleistä tilastotietoa väkivallan esiintymisestä löytyy, mutta yhtenäistä tilastointia sosiaalialalta kaivattaisiin lisää. Myös Sosiaali- ja terveysministeriön (2014, 58) Väkivallan uhka työssä -raportissa todetaan, että tiedonkeruu ei aina ole kattavaa, eri tilastointijärjestelmien tieto ei ole vertailukelpoista ja vain osa väkivaltatapauksista päätyy tilastoihin asti. Tutkimuksen ja yleisen tietoisuuden lisääminen voisivat edesauttaa väkivaltaa ehkäisevien menetelmien ja mallien kehittämistä tulevaisuudessa.

Lopuksi haluaisin vielä tutkimukseni perusteella nostaa tähän kolme kehitysehdotusta, yhden kullekin tutkitulle tasolle. Rakenteellisella tasolla näkisin, että tarvitaan lisää näkyvyyttä ilmiölle, mikä voisi parantaa myös resurssitilannetta, joka nousi esiin tässä tutkimuksessa. Myös Sosiaali- ja terveysministeriö suositteli raportissaan (2014, 66) koulutuksen, tiedottamisen ja kehityshankkeiden kautta tietoisuuden lisäämistä. Tämä tutkimus on osaltaan tekemässä asiakasväkivaltaa tunnetuksi, mutta lisää tutkimusta tarvitaan. Tilanteellisella tasolla suosittelen työparityöskentelyn lisäämistä. Tässä tutkimuksessa työntekijät korostivat monesti yhteistyön tärkeyttä ja tilanteet koettiin

turvallisemmiksi työskennellessä yhdessä. Myös Työturvallisuus sosiaali- ja terveysministeriön - raportissa yleisin turvajärjestely työssä oli työparityöskentely (Antikainen-Juntunen 2007, 121) ja Sosiaali- ja terveysministeriön (2014, 33) mukaan yksintyöskentely on yksi riskiä lisäävistä työn piirteistä. Yksilöllisellä tasolla suosittelen nuorten ottamista mukaan turvallisuustoimien suunnitteluun ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn. Raporteissa työntekijät painottivat, että on tärkeä luoda henkilökohtainen suhde lapsiin ja että on tärkeää, että lapsilla on turvallinen olo. Näin turvallisuudesta tehdään sekä työntekijöiden että asiakkaiden yhteinen projekti.

Suositukseni siis tiivistettynä:

1. Tietoisuuden lisääminen tutkimuksen, hankkeiden ja koulutuksen keinoin
2. Työparityöskentelyn lisääminen
3. Asiakkaiden osallisuuden lisääminen



## KIRJALLISUUS

- Andersen, L. (2018). Work-related threats and violence in human service sectors: The importance of the psychosocial work environment examined in a multilevel prospective study. *Work-A Journal of Prevention Assessment & Rehabilitation*, 59(1), pp. 141-154.
- Antikainen-Juntunen, E. (2007). Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla –hankkeen loppuraportti. Järvenpää: Sosiaalitaito. Saatavilla: [http://www.sosiaalitaito.fi/ep/tiedostot/Tyoturvaluus\\_sosiaalialalla\\_raportti.pdf](http://www.sosiaalitaito.fi/ep/tiedostot/Tyoturvaluus_sosiaalialalla_raportti.pdf) Luettu: 29.1.2020
- Bildjuschkin, K., Ewalds, H., Hietamäki, J., Kettunen, H., Koivula, T., Mäkelä, J., Nipuli, S., October, M., Peltonen, J. & Siukola, R. (2020). Väkivaltakäsitteiden sanasto. Työpaperi. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-211-6> Luettu: 7.4.2020
- Danielsson, P. M., & Kääriäinen, J. T. (2017). Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena 2016 – Kansallisen rikosuhritutkimuksen tuloksia. (Katsauksia; Vuosikerta 2017, Nro 23). Helsinki: Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti.
- Estrada, F., Nilsson, A., Jerre, K. & Wikman, S. (2010). Violence at Work. The Emergence of a Social Problem. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 11(1), pp. 46-65. Routledge.
- Forsell, M., Heino, T. & Kuoppala, T. (2018). Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten sijoitusten kestot 2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, tilastoraportteja 9/2018. Helsinki: Suomen virallinen tilasto. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018042318219> Luettu: 18.2.2020
- Hearn, J. (1998). *The violence of men: How men talk about and how agencies respond to men's violence to women*. London: Sage.
- Hedrenius, S., Johansson, S. & Strellman, U. (2016). Kriisituki: Ensiapua onnettomuuksien, katastrofien ja järkyttävien tapahtumien käsittelyyn. Helsinki: Tietosanoma.
- Heino, T., Hyry, S., Ikäheimo, S., Kuronen, M. & Rajala, R. (2016). Lasten kodin ulkopuolelle sijoittamisen syyt, taustat, palvelut ja kustannukset. HuosTa-hankkeen (2014–2015) päätulokset. Raportti 3/2016. Helsinki: THL.
- Heino, T., Forsell, M., Eriksson, P., Känkänen, P., Santalahti, P. & Tapiola, M. (2018). Lastensuojelun, lastenpsykiatrian ja nuorisopsykiatrian yhteiset asiakkaat – yhteinen vastuu. THL – Päätösten tueksi 50/2018. Helsinki: THL. Saatavilla: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137068/THL\\_PT\\_50\\_2018\\_verkkoon.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137068/THL_PT_50_2018_verkkoon.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Luettu: 2.4.2020
- Heiskanen, M. (2005). Työpaikkaväkivalta Suomessa. Teoksessa: Sirén, Reino & Päivi Honkatukia (toim.): Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980-2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. Helsinki: Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 216. 39-55.
- 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.

- Hoikkala, S. (2003). "Mikä on väkivaltaa, mikä ei": työntekijöiden tulkintoja nuorten väkivallattoman käyttäytymisen tukemisesta helsinkiläisissä lastensuojelulaitoksissa syksyllä 2002. Helsinki: Helsingin kaupunki.
- Hoikkala, S. (2007). Työväkivalta lastensuojelulaitoksissa: työntekijöiden näkökulma. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.
- Holmberg, N., & Kähkönen, S. (2007). Hyväksymisestä muutokseen--dialektinen käyttäytymisterapia epävakaaan persoonallisuuden hoidossa. *Duodecim; lääketieteellinen aikakauskirja*, 123(5), 551–558.
- Hurme, K., Jahnukainen, M. & Hotulainen, R. (2019). Koulun henkilöstöön kohdistuvan kouluväkivallan osapuolet, olosuhteet ja tilanteiden laatu. *Yhteiskuntapolitiikka* 3:2019. 270-280.  
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138271/YP1903\\_Hurmeym.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138271/YP1903_Hurmeym.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Hussi, T. (2005). Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana: menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset. Helsinki: SOCCA.
- Hyyti, J., Kauppila, J., Koskelainen, M. & Rantaeskola, S. (2015). Haastavat asiakastilanteet: Väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.
- Juhila, K. (2006). Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Kuoppala, T., Forsell, M. & Säkkinen, S. (2019). Lastensuojelu 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, tilastoraportteja 23/2019. Helsinki: Suomen virallinen tilasto. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019060418326> Luettu: 18.2.2020
- Kuosmanen, L. & Laukkanen, E. (2019). Pakon käytön vähentäminen psykiatrisessa sairaalahoidossa. *Duodecim* 135:9. 25–31
- Kuula, A. (2006a). Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kuula, A. (2006B) Yksityisyyden suoja tutkimuksessa Teoksessa: Hallamaa, Jaana, and Katriina. Aaltonen. Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 2006. Print.
- Kuusisto-Niemi, S., Rissanen, S. & Saranto, K. (2011). Asiakastiedon käyttö sosiaalityön tutkimuksessa – eettinen näkökulma. Teoksessa: Pehkonen, A., & Väänänen-Fomin, M. (toim.). *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus. 257-274.
- Kyllönen, T. & Rickman, A. (2011). Henkilöturvallisuus koulussa: vaarallisen käytöksen ennakointi ja hallinta. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Laakso, R. (2019). "Ne näki musta": Huostassa olevien lasten hyvinvointi ja sijaishuoltoon liittyvät kokemukset. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Laki lastensuojelulain muuttamisesta 542/2019. Finlex. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190542#Pidp446168336> Luettu: 28.1.2020
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Finlex. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L10> Luettu: 28.1.2020

- Lehto, A-M., Sutela, H. & Päärnänen, A. (2015). Työn henkinen ja ruumiillinen rasittavuus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015:33. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö
- Lindh, P., Karttunen, A. & Vuollet, J. (2017). Sosiaali- ja terveysalan turvallisuusopas. Helsinki: Suomen Palopäälystöliitto.
- Mäkelä, K. (2006). Sosiaalitutkimuksen eettinen säätely. Teoksessa Hallamaa, J., Launis, V., Löjönen, S. & Sorvali, I. (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Tutkimuseettiseneuvottelukunnan julkaisuja. Tietolipas 211. Helsinki: SKS, 360–378.
- Pasanen, T., Katajamäki, K., Martikainen, S. & Åstedt, T. (2015). Lastensuojelun erityisyksikköön sijoitettujen lasten psykiatrinen oirehdinta, tarkkaavaisuus ja toimintakyky. Yhteiskuntapolitiikka 80 (2015):4. 349-364.
- Pekkarinen, E. (2010). Stadilaispojat, rikokset ja lastensuojelu: viisi tapaustutkimusta kuudelta vuosikymmeneltä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.
- Pekkarinen, L. (2016). Julkisen alan työhyvinvointi vuonna 2016. Helsinki: Keva. Saatavilla: <https://www.keva.fi/globalassets/2-tiedostot/ta-tiedostot/esitteet-ja-julkaisut/julkisen-alan-tyohyvinvointi-2016.pdf> Luettu: 18.11.2019
- Pekkarinen, L. (2018). Julkisen alan työhyvinvointi vuonna 2018. Helsinki: Keva. Saatavilla: <https://www.keva.fi/globalassets/2-tiedostot/ta-tiedostot/esitteet-ja-julkaisut/tutkimusraportti-julkisen-alan-tyohyvinvointi-vuonna-2018.pdf> Luettu: 18.11.2019
- Pihl-Thingvad, J., Andersen, L., Brandt, L., & Elklit, A. (2019). Are Frequency and Severity of Workplace Violence Etiologic Factors of Posttraumatic Stress Disorder? A 1-Year Prospective Study of 1,763 Social Educators. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(5), 543–555.
- Piispa, M. & Hulkko, L. (2009). Työväkivalta on yleistä terveys- ja sosiaalialojen ammateissa. Julkaisussa Hyvinvointikatsaus 3/2009. Helsinki: Tilastokeskus.
- Pulkkinen, M. (2017). Väkivallan uhka on läsnä monessa työssä. Tapaturmavakuutus -lehti 1/2017. Helsinki: Punamusta. 18-23 <https://www.tvk.fi/tietopalvelu-ja-julkaisut/julkaisut/vanhat-julkaisut/>
- Puustinen-Korhonen, A. (2013). Lastensuojelun kuntakyselyn tulokset. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Saatavilla: <https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Lastensuojelun-kuntakysely-2013.pdf> Luettu: 1.4.2020
- Rantaeskolala, S., Hyyti, J., Kauppila, J., & Koskelainen, M. (2014). Haastavat asiakastilanteet: väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.
- Robson, A., Cossar, J. & Quayle, E. (2014). Critical Commentary: The Impact of Work-Related Violence towards Social Workers in Children and Family Services. *British Journal of Social Work*, 44(4), 924-936.
- Saarela, K. L., Isotalus, N., Salminen, S., Vartia, M. & Leino, T. (2009). KAURIS: Kartoita uhkaavat työväkivaltariskit: menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki: Työterveyslaitos.

Salo, P., Rantonen, O., Aalto, V., Oksanen, T., Vahtera, J., Junnonen, S-R., Baldschun, A., Väisänen, R., Mönkkönen, K. & Hämäläinen, J. (2016). Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Helsinki: Juvenes print.

Sharipova, M. (2010). Individual and organizational risk factors of work-related violence in the Danish elder care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 24(2), pp. 332-340.

Sirén, R. & Honkatukia, P. (2005). Väkivallan yleiskuva 1980-2003. Teoksessa: Sirén, Reino & Päivi Honkatukia (toim.): Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980-2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. Helsinki: Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 216. 1-28.

Sirén, R., Kivivuori, J., Kääriäinen, J. & Aaltonen, M. (2007). Suomalaisen kokema väkivalta 1980-2006. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 74. Helsinki.

Soisalo, R. (2011). Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla. [Helsinki]: Suomen Psykologinen Instituuttiyhdistys.

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2014). Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17: Väkivallan uhka työelämässä. Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta. Väkivallan uhka- jaoston raportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014\\_17\\_v%C3%A4kivalan\\_uhka.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014_17_v%C3%A4kivalan_uhka.pdf?sequence=1) Luettu: 18.10.2020

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2020). Fyysisen väkivallan ja sen uhan valvonta. Työsuojeluvalvonnan ohjeita 1/2020. Tampere: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla: <https://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/198601/Fyysisen+v%C3%A4kivallan+ja+sen+uhan+valvonta/e97b4ea9-d470-4060-b5b3-4f77a94e23ea> Luettu: 14.4.2020

STTK 7.6.2019, Tehy selvitti: Kesäajan sijaispula ennakoi pysyvämpää pulaa sosiaali- ja terveysalan henkilöstöstä. Saatavilla: <https://www.sttk.fi/2019/06/07/kesaaian-sijaispula-ennakoi-pysyvampaa-pulaa/> Luettu: 15.10.2019

Suomalainen, L., Myllyviita, K. & Ranta, K. (2018). Nuorten dialektinen käyttäytymisteoria. Teoksessa: Ranta, K., Fredriksson, J., Koskinen, M., Tuomisto, M., & Charpentier, P. (toim.) Lasten ja nuorten kognitiiviset ja käyttäytymisterapiat (1. painos.). Helsinki: Duodecim. 437-466.

Sutela, H., Päärnänen, A. & Keyriläinen, M. (2019). Digiajan työelämä – Työolotutkimuksen tuloksia 1977-2018. Helsinki: Suomen virallinen tilasto. Saatavilla: [https://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/ytym\\_1977-2018\\_2019\\_21473\\_net.pdf](https://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/ytym_1977-2018_2019_21473_net.pdf) Luettu: 21.3.2020

Talentia 25.08.2017. Sosiaalihuollon omavalvonta ja epäkohdista ilmoittaminen. Saatavilla: <https://www.talentia-lehti.fi/sosiaalihuollon-omavalvonta-ja-epakohdista-ilmoittaminen/> Luettu: 18.11.2019

Talentia 12.11.2016. Väkivalta sosiaalialalla liian yleistä – tavoitteena nollatoleranssi. Saatavilla: <https://www.talentia.fi/uutiset/vakivalta-sosiaalialalla-liian-yleista-tavoitteena-nollatoleranssi/> Luettu: 18.11.2019

Talentia 1.11.2019. Nollatoleranssi työväkivallalle. s.14-17

Tapaturmavakuutuskeskus (2019). Työtapaturmat 2009-2018. Tilastojulkaisu. Helsinki: Tapaturmavakuutuskeskus Saatavilla: <https://indd.adobe.com/view/baa94c89-d2b1-4fa3-b10c-f421c41208a4> Luettu: 11.4.2020

THL-Blogi 28.4.2020. Lastensuojelun laadukkaista laitospaikoista on krooninen pula. Saatavilla: [https://blogi.thl.fi/lastensuojelun-laadukkaista-laitospaikoista-on-krooninen-pula/?fbclid=IwAR1EpibwlpQYJBfMdubtWMpa\\_pSV8AsI75WWUFGe\\_ICSJ7uTjfTnNhJcXs](https://blogi.thl.fi/lastensuojelun-laadukkaista-laitospaikoista-on-krooninen-pula/?fbclid=IwAR1EpibwlpQYJBfMdubtWMpa_pSV8AsI75WWUFGe_ICSJ7uTjfTnNhJcXs) Luettu: 29.4.2020

THL Lastensuojelun käsikirja (2020). Mitä on lastensuojelu? Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu> Luettu:28.2.2020

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos.). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383. Finlex. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383> Luettu: 10.4.2020

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Finlex. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738> Luettu: 18.11.2019

Valvira (2018). Vartijapalvelut sosiaalihuollossa – tutustu uuteen verkkosisältöön. Saatavilla: <https://www.valvira.fi/-/vartijapalvelut-sosiaalihuollossa-tutustu-uuteen-verkkosisaltoon>. Luettu 25.4.2020

Vasso (2020). Sosiaalinen raportointi Saatavilla: <https://vasso.fi/sosiaalinenraportointi/> Luettu:24.4.2020

Viitasara, E. & Menckel, E. (2002). Developing a framework for identifying individual and organizational risk factors for the prevention of violence in the health-care sector. *Work*, 19(2), pp. 117-23.

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, s. 220-232. London: Routledge.

Virkki, T. (2008). Habitual Trust in Encountering Violence at Work: Attitudes towards Client Violence among Finnish Social Workers and Nurses. *Journal of Social Work*, 8(3), 247–267.

WHO (2005) Väkipalva ja terveys maailmassa. Krug, E., Dahlberg, L., Mercy, J., Zwi, A. & Lozano, R. (toim.) Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Willgens, A., Craig, S., Deluca, M., Desanto, C., Forenza, A., Kenton, T., ... Yakimec, G. (2016). Physical Therapists' Perceptions of Mindfulness for Stress Reduction: An Exploratory Study. *Journal of Physical Therapy Education*, 30(2), 45–51.

YLE 9.10.2019. Perhe- ja peruspalveluministeri Krista Kiuru: Lastensuojelulain tulkinta yksiselitteiseksi, lastensuojelun resursseja lisätään. Saatavilla: <https://yle.fi/uutiset/3-11013065> Luettu: 8.11.2019

# LIITTEET

## Liite 1. Vaaratilanneilmoituslomake vuodelta 2018.

### Vaaratilanneilmoitus 2018

#### Vaaratilanneilmoitus

<b>Ilmoittajan nimi</b> <input type="text"/>	<b>Ilmoittajan ammatti</b> <input type="text"/>
<b>Yksikkö jossa ilmoittaja työskentelee</b> <input type="text"/>	<b>Tapahtuma pvm</b> <input type="text"/>
<b>Tapahtumapaikka</b> <input type="text"/>	<b>Tapahtuma-aika</b> <input type="text"/>
<b>Tapahtuman tyyppi, valitse ensisijainen</b> <input type="text"/>	<b>Kenelle tapahtui</b> <input type="text"/>
<b>Liittykö tilant. lääkkeiden väärinkäyt.</b> <input type="radio"/> Kyllä <input type="radio"/> Ei	<b>Liittykö tilanteeseen päihteiden käyttö</b> <input type="radio"/> Kyllä <input type="radio"/> Ei
<b>Vaaran kohteena olleet henkilöt (Kirjaa sekä nimi että yksikkö)</b> <input type="text"/>	
<b>Tapahtuman kuvaus (Mitä ja miten tapahtui sekä mitä seurauksia oli osallisille)</b> <input type="text"/>	

**Tapahtumahetken olosuhteet (Kerro olosuhteista ja muut vaikuttaneet tekijät)**

**Ennaltaehkäisy (Kerro miten tapahtuman toistuminen voidaan jatkossa estää)**

## Käsittely

**Käsittelyn eteneminen**

**Korjaavat toimenpiteet**