

**Tutkimus lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiakaskohtamisissa
kokemista riski- ja uhkatilanteista**

Pro gradu -tutkielma
Katja Vesa
sosiaalityö
Lapin yliopisto
2021

Lapin yliopisto

Tiedekunta: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Tutkimus lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiakaskohtamisissa kokemista riski- ja uhkatilanteista

Tekijä/-t: Katja Vesa

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma/ Maisteritutkielma_X_ Lisensiaatintutkimus__

Sivumäärä, liitteiden lukumäärä: sivuja 88, liitteitä 1

Vuosi: 2021

Tiivistelmä:

Pro gradu -tutkielma lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiakaskohtamisissa kokemista riski- ja uhkatilanteista. Tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen ja se on toteutettu keväällä 2021. Tutkimuksen aineisto käsittää erään suomalaisen kaupungin viiden lastensuojelun sosiaalityöntekijän haastattelut. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina ja analyysimenetelmänä on käytetty sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi on aineisto-ohjaava ja analyysin tukena on käytetty vuorovaikutusteorioita.

Tutkimuksen lähestymistapa on sosiaalityöntekijöiden näkökulma työssä kohdattavista riski- ja uhkatilanteista. Tutkimuksessa sosiaalityöntekijät määrittelevät millaisia riskejä ja uhkia he työssään kohtaavat ja millaisin vuorovaikutuksellisin ja konkreettisin keinoin konfliktitilanteita voidaan ennakoida ja ehkäistä. Sosiaalityöntekijät kuvasivat haastavia asiakaskohtamisia sekä sitä, millaisia keinoja he ovat näissä tilanteissa käyttäneet.

Tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijät kohtaavat erilaisia riski- ja uhkatilanteita työssään vaihtelevasti ja kausittain. Asiakkaiden taholta tulevaa nimittelyä he eivät kokeneet varsinaiseksi riskiksi, sillä nämä tilanteet ovat työssä tavanomaisia, eikä niillä nähty olevan juurikaan vaikutusta työskentelyyn. Henkinen väkivalta ja erilaiset uhkaukset olivat yleisiä ja ne toteutetaan usein erilaisten viestintävälineiden välityksellä. Fyysistä väkivaltaa asiakaskohtamisissa oli koettu harvemmin, mutta seurausvaikutukset olivat vakavampia.

Lopputuloksena voidaan nimetä organisaation vahva vaikutus riski- ja uhkatilanteiden ehkäisyyn ja ennakointiin. Sosiaalityöntekijöiden riski kohdata eskaloituneita tilanteita asiakaskohtamisissa lisääntyy, mikäli työturvallisuuteen ja sen suunnitteluun ei arjen työssä ole riittävästi aikaa ja ohjausta. Toisaalta riski- ja uhkatilanteiden luonne ja yleisyys eivät välttämättä välity organisaation tietoon. Sosiaalityöntekijät kokivat, etteivät he ehdi tehdä kohtaamistaan riski- ja uhkatilanteista turvallisuusilmoituksia, jotka toisivat tilanteet organisaation tietoisuuteen. Tällä hetkellä turvallisuuden varmistaminen asiakaskohtamisissa perustuu suurelta osin sosiaalityöntekijän aiempaan osaamiseen, kiinnostukseen sekä kollegoilta arjen työssä opittuihin taitoihin.

Avainsanat: Sosiaalityöntekijät, uhkat, riskit, vuorovaikutus, kohtaaminen, asiakastyö

x Tutkielma ei sisällä muita kuin tekijän/tekijöiden omia henkilötietoja.

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Asiakastyön vuorovaikutus ja riskitekijät	4
2.1 Vuorovaikutus	4
2.2 Asiakkaan kohtaaminen sosiaalityössä.....	13
2.3 Riskien ja uhkatilanteiden kohtaaminen sosiaalityössä	19
3 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen toteutus	30
3.1 Tutkimustehtävä.....	30
3.2 Laadullinen tutkimus	31
3.3 Aineiston keruu ja aineisto	33
3.4 Analyysin toteutus	38
3.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	40
4 Sosiaalityöntekijöiden määrittelemät riski- ja uhkatekijät	43
4.1 Lastensuojelu ja väkivallan teema.....	43
4.2 Aggression kohteena sosiaalityöntekijä	45
4.3 Kokemuksen jälkeinen pelko.....	54
5 Riski- ja uhkatilanteiden ennakointi ja ehkäisy	56
5.1 Vuorovaikutukselliset keinot.....	56
5.2 Todentaminen työyhteisössä	64
5.3 Konkreettiset keinot	69
5.4 Kehittämiskohteita	74
6 Johtopäätökset ja pohdinta.....	78
Lähteet	88
Liite.....	90

1 Johdanto

Lastensuojelun virheet ja onnistumiset, lastensuojelun sosiaalityöntekijät, lastensuojelun asiakkaat ja lastensuojelu itsessään yhteiskunnallisena tukipalveluna, on säännöllisesti ajankohtaisen median aiheena. Lastensuojelu on sosiaalityön osa-alueista se, joka on useimmin esillä mediassa, ja tavallisten ihmisten elämä muuttuu kiinnostavaksi, kun jotain tavallisuudesta poikkeavaa tapahtuu (Aho 1999, 88). Tutkimusta kirjoittaessani vallitsee lisäksi globaali pandemia, COVID-19 virus, ja myös sen vaikutukset lastensuojeluun ja sen lisääntyneeseen tarpeeseen ovat uutisoinnin aiheena.

Tutkielman aiheen muotoutuminen on ollut vaativa prosessi. Kiinnostukseni kohdentuu tässä tutkielmassa asiakkaan ja lastensuojelun työntekijän väliseen vuorovaikutukseen ja työntekijöiden kokemiin riski- ja uhkatilanteisiin asiakaskohtaamisissa. Olen työskennellyt lastensuojelussa noin kahden vuoden ajan, ja se on vaikuttanut sekä tutkimusaiheeni valintaan, että tutkimukseen valitsemaani kohdejoukkoon. Tutkimukseni tarkoituksena on löytää tietoa, millaisia riski- ja uhkatilanteita lastensuojelun sosiaalityöntekijät työssään kohtaavat, ja miten niitä olisi mahdollista ennakoida ja ehkäistä. Kiinnostukseni tutkielmani aiheeseen pohjautuu lastensuojelussa tekemiini sijaisuuksiin ja sijaisuuksien aikana kokemiini haasteisiin asiakaskohtaamisten moninaisuudesta. Lastensuojelun työkenttä on laaja, ja tutkimuksen aiheita löytyisi useita.

Koen aiheen yhteiskunnalliseksi tärkeäksi, koska erityisesti median luoma kuva lastensuojelusta on pääpiirteittäin varsin negatiivinen, eikä sosiaalityöntekijöitä kohtaan tunneta paljoakaan ymmärrystä. Etenkin sosiaalisessa mediassa lastensuojeluun liittyy usein väärinkäsityksiä, kun apua ja tietoa haetaan virallisten kanavien sijaan keskustelupalstoilta (Lastensuojelun keskusliitto, 2016). Sosiaalinen media antaa kanavan ilmaista itseä ja mielipiteitään suodattamatta ja kontrolloimatta, mitä suorassa vuorovaikutuksessa ei välttämättä tehtäisi samoin sanavalinnoin ja ilmaisuin (Hyyti ym. 2015, 5). Sosiaalityöntekijän rooli nähdään usein negatiivisessa valossa, ja kritiikkiä annetaan enemmän kuin positiivista palautetta. (Lehto-Lundén & Salovaara 2016, 170; Siltainsuu 2016, 30).

Usein ihmisten kokema epäoikeudenmukaisuus kulminoituu suoraan yksittäiseen työntekijään. Joskus työntekijä myös nähdään osana järjestelmää, jolloin ymmärretään, ettei hän ei ole yksin vastannut päätöksistään. Lastensuojelua kommentoidessa kritiikki saattaa olla myös yhteiskunnallista ja osoitettu Suomen valtiolle. Useasti kritiikki on annettu aikuisten näkökulmasta eikä nähdä, että lastensuojelutyötä tehdään ensisijaisesti lasten vuoksi. (Siltainsuu 2016, 30.)

Yksittäinen sosiaalityöntekijä ei julkisuudessa osallistu keskusteluihin, joissa asiakkaat voivat hyvinkin negatiivisesti kommentoida kunnan sosiaalipalveluita. Sen vuoksi koen, että sosiaalityöntekijöiden ääni jää kuulumattomiin ja asiakkaiden sekä sosiaalityöntekijöiden välisessä kommunikoinnissa ja työskentelyssä, on tilausta tutkimukselle.

Näkemykseni mukaan yliopisto-opintojen aikana vuorovaikutukseen ei juurikaan syvennytä käytännön tasolla, mutta kuitenkin asiakkaan kohtaaminen ja oman persoonan avulla tapahtuva vuorovaikutus on sosiaalityön ydintä. Sosiaalityön koulutusohjelman tutkintorakenteen ei koeta antavan tarpeeksi oppia käytännön asiakaskohtaamisiin, vaan vuorovaikutustaitoja opitaan työtä tekemällä kokemuksen kautta (Ahonen 2015, 95).

Lastensuojelun asiakkuudet ovat hyvin heterogeenisiä ja jokainen niistä uniikki. Voiko yleensäkin tällaista kohtaamista opetella? Miksi osa työntekijöistä on selkeästi asiakkaiden suosiossa ja toiset kohtaavat enemmän ongelmia. Onko se sattumaa, johtuuko se työntekijästä itsestään, vai hänen asiakkaistaan? Olisiko keinoja, joilla riskialttiita ja jopa uhkaavia tilanteita asiakastyössä voitaisiin välttää tai vähentää? Sosiaalialan ammattilaiselta odotetaan taitoa luoda asiakastilanteesta kokonaiskuva, jonka mukaan hän voi valita oma roolinsa ja työnkuvansa aina vallitsevan tilanteen mukaan (Aho 1999, 328). Sosiaalityöntekijöinä työskentelee hyvin erilaisia ihmisiä, ja heillä on myös yksilölliset tavat kohdata ihmisiä. Osalla asiakaskohtaamisten vuorovaikutuksessa on enemmän taitoa kuin toisilla, ja osan täytyy tätä taitoa harjoitella enemmän. (Mönkkönen 2007, 20.)

Tässä tutkimuksessa on tavoitteena tarkastella lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisiä kohtaamisia, niihin liittyviä riskejä ja mahdollisia uhkatilanteita. Lisäksi olen kiinnostunut niistä keinoista, joilla näitä tilanteita voitaisiin ennakoida ja ehkäistä.

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys rakentuu vuorovaikutustutkimuksesta ja asiakas-kohtaamisista, joita kuvaan luvussa kaksi sekä tarkastelen tässä luvussa myös erilaisia riski- ja uhkatilanteita lastensuojelun sosiaalityössä. Luvussa kolme esittelen tutkimustehtävän ja tutkimuksen toteutuksen sekä aineistoni. Luku neljä kertoo tutkimukseni tuloksista, miten sosiaalityöntekijät määrittelevät vuorovaikutustilanteissa syntyvät riskit ja uhat. Luvussa viisi kerron tutkimukseni tuloksista, millaisilla vuorovaikutuksellisilla ja konkreettisilla keinoilla asiakastilanteissa syntyviä riski- ja uhkatilanteita voidaan ennakoida ja ehkäistä. Lopuksi pohdin tutkimusprosessia ja johtopäätöksiä luvussa kuusi.

2 Asiakastyön vuorovaikutus ja riskitekijät

2.1 Vuorovaikutus

Vuorovaikutusosaaminen sosiaalityöntekijän koulutuksen kautta liittyy luottamuksellisen asiakassuhteen luomiseen, sekä taitoon kohdata asiakas ratkaisukeskeisesti ja asiakasta kunnioittavalla tavalla. Eettinen osaaminen vuorovaikutuksessa tulee näkyä sensitiivisenä ja kunnioittavana. (Yliruka ym. 2018, 56.)

Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisista on tehty aiemmin tutkimuksia, kuten myös lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisista; esimerkiksi Maaret Manninen (2018) on tarkastellut tutkielmassaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin kohdistuvaa asiakasväkivaltaa. Tutkimus sisältää myös kysymykset, miten työyhteisössä suhtaudutaan kohdattuun asiakasväkivaltaan ja millä tavoin sosiaalityöntekijät asiakasväkivallan määrittelevät. (Manninen 2018.)

Sosiaalityö on vuorovaikutustyötä, joskus hyvinkin vaikeissa asiakastilanteissa. Lastensuojelu toimintaympäristönä ei ole yleensä asiakkaille neutraali tila, vaan siihen liittyy monenlaisia jännitteitä. Tässä tutkimuksessa olen kiinnostunut niistä riskeistä ja uhkantilanteista, joita näihin asiakaskohtaamisissa voi liittyä. Vaikka kokonaisturvallisuus on yleisesti yhteiskunnassa kehittynyt positiivisesti, koetaan työssä aikaisempaa enemmän turvallisuuden tunteita (Hyyti ym. 2015, 4).

Ilkka Uusitalon väitöskirja keskittyy lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden oppimiseen vaikeissa asiakaskohtaamisissa ja vuorovaikutustilanteissa. Teoksen mukaan vaativissa asiakaskohtaamisissa oppiminen ryhmittyi vuorovaikutusasiantuntijuuteen, reflektiiviseen asiantuntijuuteen, yhteiskunnalliseen asiantuntijuuteen sekä toimintatapa-asiantuntijuuteen. (Uusitalo 2019, 4.)

Lastensuojelutyö on jo lähtökohtaisesti jännitteistä interventiomahdollisuuksien ja tahdon vastaisten päätösten johdosta, jolloin vahvoja tunteita ei voida työskentelyssä välttää (Uusitalo 2019, 18). Sosiaalityöntekijät eivät ole myöskään yksin - tai edes työyhteisönä - vastuussa yksin asiakkaistaan. Kunta, työnantaja ja poliittiset päättäjät ovat vastuussa yhteiskunnallisista tilanteista ja linjauksista, jotka saattavat tuntua asiakkaista kohtuuttomilta. Sosiaalityöntekijöillä ei valitettavan usein ole riittävästi aikaa pystyäkäseen käyttämään yhteiskunnallista osaamistaan kuntalaisten hyväksi rakenteellisen sosiaalityön keinoin puuttuen epäkohtiin. (Lehto-Lundén & Salovaara 2016, 177).

Lastensuojelun toimintaa ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työskentelyä ohjaa lapsen edun periaate (Uusitalo 2019, 23; Heinonen 2016, 243) sekä Suomen lastensuojelulaki, jossa lapsen edun periaatetta on konkretisoitu. Suomen lastensuojelulaki taas perustuu YK:n yleissopimukseen lapsen oikeuksista. Lapsen edun käsite on monimutkainen. Eriteltyjä näkökulmia lapsen edun käsitteessä - joita lastensuojelussa tulee ottaa huomioon - ovat lapsen vanhempien ensisijainen kasvatusvastuu, sijoitettujen lasten kasvun ja kehityksen edistäminen sekä perheiden jälleenyhdistäminen. Lastensuojelun toimet vuorostaan tasapainoilevat tuen ja kontrollin välillä, ja haastetta lisää mahdolliset sosiaalityöntekijän tekemät asiakkaiden tahdon vastaiset päätökset. Viranomaisen vallankäytön tulee kuitenkin olla aina harkittua ja hyvin perusteltua, sekä pohjautua lakiin. (Heinonen 2016, 243–244.) Lastensuojelulla on yhteiskunnan valtuuttamana lasten suojelutehtävä, ja se sisältää myös lapsen ja/tai vanhempien tahdon vastaisia toimia, mikäli lapsen etu niin vaatii (Heinonen 2016, 260).

Lakiin perustuen lastensuojelun salassapitosäännöt ja asiakkuuksien luottamuksellisuus estävät kommentoinnin yksityisiin tapauksiin ja julkiseen kritiikkiin ei pystytä sen vuoksi vastaamaan. Julkinen kritiikki voi kuitenkin väsyttää työntekijää, vaikkei se kohdistuisi edes häneen itseensä. Mikäli sosiaalityöntekijä kokee arvostelua ja kritiikkiä muiden ammattien edustajilta ja yhteiskunnalta, sekä on samaan aikaan hyvin mittavan paineen alaisena työtehtävissään, lisää se tyytymättömyyttä työhön. Työhyvinvointi on voimakkaasti sidonnainen asiakastyytyväisyyteen. Mikäli sosiaalityöntekijä voi huonosti, heijastuu hänen väsymyksensä helposti asiakaskontakteissa asenteiden ja tekojen kautta asiakkaisiin, jota voimme kuvata kyynisyytenä asiakassuhteissa. (Lehto-Lundén & Salovaara

2016, 170.) Enenevässä määrin lastensuojelusta uutisoidaan nykyisin kuitenkin myös positiiviseen sävyyn ja näiden uutisten on koettu vaikuttavan positiivisesti työntekijöihin, sekä voimaannuttavasti lastensuojelun asiakkaisiin. (Jaakkola 2013, 7–8).

Helsingin Sanomien lauantailiitteessä (22.8.2020) pohditaan, millä tavalla suorapuheisuutta voidaan työelämässä käyttää asiakaskohtaamisissa, jottei se saa asiakasta puolustusreaktion. Artikkelin kirjoittaja, joka on suorapuheinen myyntitilanteissaan, ja sanoo asiakkaalle sekä positiiviset että negatiiviset asiat ”kuin ystävän suulla”. Kirjoittaja kertoo, ettei hänen ole tarkoitus satuttaa tai loukata asiakasta, vaan pohjimmiltaan on kyse siitä, että hän haluaa tarjota asiakkaalle parasta. (Laine & Hakama, 2020.) Sosiaalityöntekijät joutuvat vuorovaikutustilanteissa jatkuvasti tämän saman dilemman äärelle: Asiat tulee sanoa suoraan, mutta tarkoitus ei ole loukata. Onko onnistuneissa asiakassuhteissa kyse juuri siitä, kuka onnistuu kertomaan asiat suoraan ja kiertelemättä, mutta osoittaen myötätuntoa niin, ettei asiakas tunne joutuvansa uhatuksi ja puolustaudu esimerkiksi juuri aggressiivisella hyökkäyksellä sosiaalityöntekijää kohtaan? Onko sosiaalityöntekijä se ensimmäinen henkilö, joka sanoo ääneen perheen sisällä vallitsevista ongelmista, joita on yritetty vuosikausiakin peitellä.

Kaarina Mönkkönen (2018) paneutuu teoksessaan ”Vuorovaikutus asiakastyössä” asiakkaan kohtaamiseen sosiaali- ja terveysalalla. Mönkkösen teos käsittelee asiakastyön lähtökohtia ja haasteita. Käsiteltäviä asioita ovat myös asiantuntijan käyttämä valta, sekä dialogisuus asiakassuhteissa. Erityisesti Mönkkösen teoksessa olen kiinnostunut konfliktien sovittelun tarkastelusta. (Mönkkönen 2018.) Mönkkönen on perehtynyt muutoinkin asiakaskohtaamisiin, joita käytän myös tutkielmani lähdeaineistona muun muassa Vuorovaikutus; Dialoginen asiakastyö (2007) teosta.

Laura Yliruka ym. (2018) on toteuttanut yhdessä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa valtakunnallisen kyselyn monimutkaisista ja erityistä osaamista vaativista asiakastilanteista sosiaalityössä. Kyselyssä eniten mainintoja, mitä erityistä osaamista haastavat asiakastilanteet sosiaalityöntekijältä vaativat, saivat vuorovaikutustaidot ja asiakkaan kokonaistilanteen hallinta. Hyvään vuorovaikutussuhteeseen sisältyivät luottamuksellinen asiakassuhde, kunnioittava ja läsnä oleva kohtaaminen, sovitteleva vuoro-

vaikutustapa ja toimiva yhteistyö. Haastavina taas nähtiin tilanteet, joissa asiakas on aggressiivinen, ei hyväksy tarjottuja tukimuotoja, osoittaa epäluottamusta viranomaisia kohtaan, lapsen etu ja vanhempien toiveet ovat ristiriitaiset ja osallistumattomuus vuorovaikutukseen. Vuorovaikutustaitojen osuus korostui myös päätösten ja toimenpiteiden perustelemisessa asiakkaalle sekä motivoinnissa palveluiden vastaanottamiseen. (Yliruka ym. 2018, 52).

THL:n kyselyn mukaan sosiaalityöntekijät kokevat myös paineita ja odotuksia työskentelylleen sekä asiakkaiden että yhteistyökumppaneiden taholta (Yliruka ym. 2018, 54). Sosiaalityötä tehdään usein ristiriitojen viidakossa; työskentelyyn kohdistuvat sekä negatiiviset käsitykset että toisaalta utopistiset odotukset ongelmien ratkaisemiseksi (Aho 1999, 315–316). Lastensuojelun asiakkuus on monille vanhemmille iso kysymys, ja herättää jo sellaisenaan varautuneisuutta ja kielteisiä tunteita (Aho 1999, 143). Sosiaalityö voi näyttäytyä prosessin ulkopuolisille hajanaisena, ja se on yksi syy, miksi työskentely on helposti kritiikin kohteena (Heinonen 2016, 259).

Sosiaalityö on ihmissuhdeperusteista, jolloin vuorovaikutussuhde nähdään työvälineenä. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on yhteistyösuhde, jota voidaan pitää voimaannuttavana ja osallistavana. (Yliruka ym. 2018, 56). Jotta yhteistyö on toimivaa, edellyttää se vuorovaikutustilannetta, jossa kuunnellaan kaikkia osapuolia. On tärkeää, ettei vuoropuhelu ole asiantuntijakeskeistä vaan jokainen kokee tulevana kuulluksi. (Sirviö ym. 2011, 140.) Vuorovaikutus on väline työntekijän ja asiakkaan välillä, jolla haetaan ratkaisua asiakkaan ongelmaan (Jokinen & Suoninen 2000, 7).

Sosiaalityöntekijä tekee vuorovaikutustyötä asiakaskohtaamisissa omalla persoonallaan, ja luo ammatillisen tunnesuhteen asiakkaan kanssa (Hänninen & Poikela 2016, 161). Kun työtä tehdään omalla persoonalla, on työnohjauksen rooli tärkeä. Työnohjauksen tulisi auttaa sosiaalityöntekijää arvioimaan kriittisesti omaa vuorovaikutustapaansa. Itsetuntemus ja vahva suhde omaan sisäiseen maailmaan lisäävät luovuutta vuorovaikutussuhteisiin. (Granfelt 2005, 248.) Ammatillisuudella ei enää nykykäsityksen mukaan tarkoiteta sitä, että työntekijän täytyy joka tilanteessa pitää omat tunteensa taka-alalla. Liikuttuminen ja suru työntekijän olemuksessa vuorovaikutustilanteessa asiakkaan

kanssa saattaa olla merkittävä kohtaaminen asiakkaan kanssa, ilman että työntekijän ammatillisuus tästä vaarantuisi. (Mönkkönen 2007, 17.)

Nykyisellään lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärät ovat liian suuria suhteessa käytettävissä olevaan työaikaan. Tilanne kuormittaa sekä sosiaalityöntekijöitä että heidän asiakkaitaan, sillä yhden asiakkaan ja perheen asioihin ei ole riittävästi aikaa pysähtyä ja perehtyä. Kun laadukkaaseen ja kiireettömään kohtamiseen ei ole riittävästi aikaa ei vuorovaikutussuhde ja tasavertainen dialogisuus kehity toimivaksi. (Heinonen 2016, 259.) Lastensuojelun resurssit ovat kuntakohtaiset ja resursointi vaikuttaa työskentelyn laatuun asiakasmäärien vaihdellessa valtion suositusmäärästä 30:sta jopa noin 100 asiakkaaseen / sosiaalityöntekijä (Konttinen, 2020). Hyvinvointiyhteiskuntamme on muuttunut nopeammaksi elämänrytmiltään, ja onkin arveltu, että osa ihmisistä kestävät pettymyksiä ja odottamista heikommin mitä ennen. Odottaminen ja pettymykset aiheuttavat turhautumista ja maltin menetystä. (Hyyti ym. 2015, 5.)

Kaarina Mönkkönen on kirjoittanut vuorovaikutuksesta ja kohtaamisesta useita artikkeleita. *Kun kumpikaan ei tiedä – artikkelissa* Mönkkönen kirjoittaa asiakaskohtaamisen dialogisuudesta, tarkentuen erityisesti vastavuoroiseen kommunikaatioon, yhteisen ymmärryksen rakentumiseen ja hämmennyksen merkitykseen vuorovaikutussuhteessa (Mönkkönen 2001, 432). Ihmissuhteisiin perustuvaa työtä tekevät kuvailevat hyvää vuorovaikutussuhdetta usein luottamukselliseksi ja avoimeksi. Nämä ominaisuudet eivät kuitenkaan vielä kerro vuorovaikutuksen monikerroksisuudesta. Luottamuksellisuus ja avoimuus ovat tavoitteita, ja niiden merkitys vuorovaikutuksen hyveenä on oletustietona. (Mönkkönen 2001, 433.)

Vuorovaikutus jaetaan usein erilaisin jaotteluihin. Kaarina Mönkkönen viittaa artikkelissaan (2001) Carl J. Couchin laatimaan vuorovaikutuksen jaottelun viiteen hierarkkiseen muotoon. Vuorovaikutusta tarkastellaan toimintana, jossa molemmat osapuolet suhteuttavat omaa toimintaansa toiseen, tiedostaen kuitenkin vuorovaikutussuhteen luonteen, esimerkiksi valtasuhteen vaikutuksen. Vuorovaikutuksen erilaisia ulottuvuuksia erottelee molemminpuolisuus. Yhteistyössä ja yhteistoiminnallisuudessa ei voi toimia yksipuolisesti, mutta vallankäytössä yksipuolisesti toimiminen on mahdollista. Kuitenkin

vallankäyttötilanteissakin molemmat tiedostavat valtaa käyttävän position. Mönkkönen mukailee Couchin vuorovaikutuksen tasoja seuraavasti:

- 1) Tilanteessa olo: Henkilöt huomioivat toistensa läsnäolon, mutta eivät ole aktiivisessa vuorovaikutustilanteessa toisiinsa. Tasoa voi kuvata myös tilanne, jossa vuorovaikutussuhteen lähtökohtana on molempien osapuolten kielteinen asenne toisiaan kohtaan.
- 2) Sosiaalinen vaikuttaminen: Yksisuuntaista vuorovaikutusta, esimerkiksi vallankäyttöä, jossa käytetään hyväksi toisesta saatua tietoa. Vallanmuodot voivat vaihdella vuorovaikutussuhteessa, esimerkkinä vastaamattomuus, jolloin käytetään ns. näkymätöntä valtaa. Sosiaalinen vaikuttaminen ja vallankäyttö voidaan jakaa vielä asiakas- tai asiantuntijakeskeiseksi vallankäytön muodon mukaan. Asiantuntijakeskeisyyttä on pyritty purkamaan nostamalla näkökulmaksi asiakas oman elämänsä asiantuntijana. Asiantuntijavaltaa voidaan kuvata esimerkiksi niin, että toimintaa ohjaavat niukat tiedot asiakkaasta, opitut teoriat, ammattitermien käyttö - jotka eivät ole tuttuja asiakkaalle ja toistettavat rutiinit. Asiakaskeskeisyys ja lähtökohta että asiakkuus lähtee asiakkaan tarpeesta, on mahdollista vain tiettyyn rajaan saakka. Yhteistoiminnallisuus jää helposti taustalle, ja vastavuoroisuutta ei synny. Suhde voi olla luottamuksellinen ja avoin, asiakasta kunnioittava ja voimaannuttava, mutta aitoa dialogisuutta ei vuorovaikutuksessa synny.
- 3) Peli: Vuorovaikutuksen osapuolilla on sama tai eriävä intressi, esimerkiksi voittoa tilanne omaksi edukseen. Vuorovaikutussuhteessa pelaamista voidaan kuvata myös konfliktina, riitana tai erimielisyytenä. Pelaamisen myöntäminen voi olla uhka sosiaalityön auttamiskäsitteelle ja asiakaskeskeisyydelle, eikä ole suotavaa jäsentää asiakassuhdetta olettaen, että toinen pelaa suhteessa. Ilmiö on kuitenkin tunnistettavissa etenkin päihdeasiakkaiden kanssa, joissa sen ajatellaan kuuluvan jollain tavalla taudin kuvaan. Pelaamalla voidaan pyrkiä esimerkiksi systeemin hyväksikäyttöön ja välinpitämättömyyteen annettavaa apua kohtaan. Peli positoidaan selkeästi asiakkaan toiminnaksi, mutta voi olla sekä yksipuolista tai vastavuoroista tilanteesta riippuen.
- 4) Yhteistyö: Molemmilla on yhteinen päämäärä, jonka saavuttaakseen tarvitaan yhteistä suunnitelmaa, sopimusta ja työnjakoa. Yhteistyö on toiminnaltaan kuin

tiimi- tai ryhmätyötä. Sitoutuminen yhteisen päämäärän tavoittamiseen voi kuitenkin vaihdella, ja yksilölliset päämäärät voivat olla yhteisöllisiä päämääriä vahvemmat. Mikäli varmuutta yhteistyöhön sitoutumisesta ei ole, voidaan tarvittaessa tehdä erilaisia allekirjoitettuja sopimuksia velvoittamaan osallistumista. Yhteistyösuhteessa vuorovaikutus on aina kuitenkin vastavuoroista osapuolten välillä. Tiimejä voidaan luokitella eri tasoihin. Korkeatasoinen tiimi kuvaa tilannetta, jossa sosiaaliset suhteet ovat kunnioittavia, sitoutuneita ja luottamuksellisia.

- 5) Yhteistoiminta: Edellyttää yhteistä päämäärää ja sen tiedostamista. Luottamus on oleellista yhteistoiminnassa, ja sen vuoksi ei tarvita kontrollia tavoitteisiin sitoutumisesta. Kun kuvataan vuorovaikutussuhteen luottamuksellisuudesta, puhutaan usein juuri tästä vuorovaikutuksen yhteistoiminnan tasosta. Vuorovaikutus on vastavuoroista ja horisontaalista, jossa työntekijä ei asetu asiakkaan yläpuolelle. Yhteistoiminnallinen vuorovaikutussuhde on myös aina jonkin verran yllätyksellinen, jossa toisen toimintaa ei voi kokonaan ennakoida. Suhde on helposti haavoittuvainen ja voi näin ollen johtaa myös konfliktiin. Asiakassuhteessa liian lähelle päästäminen ja omien tunteiden rajaamattomuus vuorovaikutustilanteessa nähdään usein epäammattimaisuutena ja ongelmaisena. Kuitenkin yhteistoiminnallisuus ja siinä käytettäviä tunne-elementtejä koetaan maallikkoauttamisen voimavarana ja sen vuoksi pohditaan, kuinka näitä voitaisiin hyödyntää myös ammattiauttamisessa. (Mönkkönen 2001, 434–442.)

Asiakassuhteissa on usein käytössä monta eri tasoa vaihtelevasti. Mitä korkeammalla tasolla toimitaan, sitä vähemmän on varaa liikkua alemmille vuorovaikutuksen tasoille. Mönkkösen artikkelin pohjana olevasta tutkimusaineistosta ei sosiaalityöntekijöiden kertomista esimerkkitalanteista asettunut yksikään yhteistoiminnan alueelle. Yhteistoiminnan alueella usein kuvaillaan ammattilaisen ja asiakkaan välillä puoliystävyydeksi, jolloin liian hyvä suhde ei ole vain ammattilaisten uhkana, vaan saattaa johtaa asiakkaan pelaamiseen auttamissuhteessa. (Mönkkönen 2001, 443–445.)

Auttamisen asiakaslähtöisyyden vuorovaikutus on luonteeltaan intersubjektiivista, eli samaan aikaan sekä vaikutetaan että tullaan vaikutetuksi vuorovaikutuksen aikana. Kun molemmat, asiakas ja työntekijä, ovat sekä kohteita että toimijoita, lisääntyy vuorovai-

kutuksen tasa-arvoisuus. Vuorovaikutussuhteessa voi kuitenkin painottua joko asiakas-keskeisyys, asiantuntijakeskeisyys, vuorovaikutteisuus tai yhteinen työstäminen, jossa molemmat ovat kiinnostuneita toistensa tiedoista ja käsityksistä ja niiden perusteella rakennetaan ratkaisua. Asiantuntija keskeisyydellä olettaen on, että asiantuntijalla on hallussaan oikea tieto ja tietämys ja hän valitsee sen perusteella oikean toimintatavan. Asiantuntijakeskeisyydessä viranomaisella käytettävissään oleva valta korostuu, mutta se lisää myös viranomaisen vastuuta. Asiakaskeskeisyydessä taas painotetaan asiakkaan omaa valintaa ja toimintatavassa korostuu asiakkaan aktiivisuus. Yhteinen työstäminen ja inhimillinen vuorovaikutus sisältävät toimintalähtöisen, dialogisen ja kohtaavan vuorovaikutuksen. (Hänninen & Poikela 2016, 155.)

Kun asiakkaan omaa identiteettiä voimaannutetaan toimijana ja muutostyön aikaansaajana, tukee muutostyötä myös se, että työntekijä nostaa hienotunteisesti esiin arkoja asioita ja auttaa niiden käsittelyssä (Hänninen & Poikela 2016, 158). Vuorovaikutuksen arvioinnissa keskeisenä on dialogisuuden käsite. Dialogisuuden haasteena on, ettei vuorovaikutustilanteista voi koskaan olla varmuutta, miten tilanne etenee ja milloin jotain merkittävää tapahtuu asianosaisten välillä. (Mönkkönen 2007, 28–29.)

Aitous, kunnioitus ja empaattisuus vuorovaikutuksen ominaisuuksina tarkoittavat, että työntekijä kohtaa asiakkaansa ihminen ihmisenä. Vuorovaikutuksessa tällaista työskentelyä voidaan kuvata ammatillisena mukaan menemisenä, jolloin työntekijä riisuu naamionsa ja ammatillisessa vuorovaikutuksessa yhdistyy kaikki se, mitä työntekijä on tähän astisen elämänsä aikana oppinut ja millainen hänestä on tullut ihmisenä. Empatian avulla työntekijä voi eläytyä asiakkaan tilanteeseen. Empaattinen työntekijä vakuuttaa asiakkaan siitä, että työntekijä ymmärtää hänen elämänsä. Empatia herättää asiakas-suhteessa hyväntahtoisuutta, ilmaisee kunnioitusta ja tyyntyyttää asiakkaan oloa. Empatia korostuu vuorovaikutuksessa etenkin silloin, kun joudutaan tekemään asiakkaan tahdon vastaisia päätöksiä tai asiakas käyttäytyy aggressiivisesti. Kun asiakas kokee, että häntä kohtaan ollaan empaattisia ja hänen tunteitaan ymmärretään, puolustautumisen tarve vähenee. Kun työntekijä suhtautuu asiakkaaseen empaattisesti hän osoittaa ymmärtävänsä asiakkaan tuntemukset ja tilanteen. Empatia työntekijän osoittamana ei kuitenkaan tarkoita samaistumista asiakkaan tilanteeseen. Työntekijä säilyy erillisenä asiakkaan elämästä ja säilyttää näin objektiivisuutensa. Myötätunto työntekijän asenteessa

ja vuorovaikutuksessa kertoo halusta auttaa asiakasta, ja että hänelle toivotaan hyvää. Myötätunnon voimalla voidaan vahvistaa asiakkaan tuntemuksia. Myötätunto on yksi onnellisuuden rakentajista, sillä se tuo hyvinvointia sekä antajalleen että saajalle. (Hänninen & Poikela 2016, 160–161.)

Hanna Ahonen (2015) on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan toimivan vuorovaikutuksen rakentumista sosiaalityön käytännön työssä. Tutkimuksessa Ahonen erittelee vuorovaikutukseen vaikuttavia esteitä sekä toimivan vuorovaikutuksen elementtejä. Ahonen tutkii gradussaan myös vuorovaikutuksen kehittämistä. Tutkimuksen mukaan vuorovaikutus voidaan jakaa kolmelle tasolle, joissa esiintyy erilaisia esteitä ja mahdollistajia. Tasot ovat 1) työntekijän ja asiakkaan välinen 2) organisatorinen ja 3) yhteiskunnallinen. Tutkimuksessa saatiin tietoa myös työtilojen vaikutuksesta vuorovaikutukseen, avokonttorissa työskenteleminen on mahdollistanut sosiaalityöntekijöille oppimiskokemuksia kollegoiden vuorovaikutustavoista. (Ahonen 2015.) Toisaalta avokonttori koettiin Ahosen tutkimuksessa rauhattomaksi, jonka vuoksi työtehtävät keskeytyivät useasti (Ahonen 2015, 95).

Ahosen tutkimuksen mukaan vuorovaikutus osaamisen tärkeys korostuu etenkin silloin, kun asiakkaalle annetaan kielteinen päätös, eli toimitaan vastoin asiakkaan toiveita. Vuorovaikutuksen tulisi olla samaan aikaan sekä välittävän lämmintä että johdonmukaista ja jämäkkää. Asiakastapaamiselle on varattava riittävästi aikaa, jotta sosiaalityöntekijälle jää tilaa kuulla asiakkaan kertomukset ja niiden aiheuttamat tuntemukset, sekä kiinnittää huomiota myös nonverbaaliseen viestintään. Työntekijän ei tule siirtää kiirettään asiakasta kuormittavaksi. Sosiaalityöntekijän hyvä tilannetaju helpottaa työskentelemistä vaikeissa ja haastavissa asiakaskohtaamisissa. (Ahonen 2015, 92–93.) Ahosen mukaan aiempien tutkimusten näkemys oli, että kunnioittava asiakaskohtaaminen on itsestäänselvyys. Hänen tutkimuksensa mukaan näin ei kuitenkaan ollut. (Ahonen 2015, 97.)

Sosiaalityöntekijän vaihtuminen useasti asiakassuhteen aikana vaikeuttaa pitkäjänteistä työskentelyä ja vaikuttaa asiakassuhteen luottamuksellisuuteen. Luottamusta on vaikeaa rakentaa, mikäli työntekijä vaihtuu usein, ja asiakaskirjaukset ovat puutteelliset.

Työolosuhteiden, kuten ajankäytön hallinnan, työntekijöiden resurssien kohdentamisen, työnohjauksen ja esimiehen/työyhteisön tuen vaikutus asiakassuhteeseen voi olla joko positiivinen tai negatiivinen. (Ahonen 2015, 94–95.)

Vuorovaikutuksen kehittämisen välineinä todettiin työskentelyn reflektointi, riittävät henkilöstöresurssit jotta asiakkaiden kohtaamiseen ja heidän tilanteensa kartoittamiseen olisi riittävästi aikaa sekä sosiaalityöntekijöillä olisi mahdollisuus myös yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Konkreettisenä apuna toivottiin havainnollistamisvälineitä, kuten fläppitauluja tapaamistiloihin, jolloin asian pääviesti voitaisiin kirjata ylös asiakkaan ymmärtämisen helpottamiseksi. (Ahonen 2015, 95–96.)

2.2 Asiakkaan kohtaaminen sosiaalityössä

Päivi Aho toteaa esipuheessaan (Aho 1999, 7) sosiaalityöntekijöiden työn havainnollistamisen olevan vaikeaa, sillä asiakassuhteet ovat ehdottoman luottamuksellisia. Työn sisältöä voidaan tarkastella asiakassuhteiden kautta, mutta erityisesti on huomioitava, ettei luottamuksellisuutta rikota. (Aho 1999, 7.) Osa asiakaskohtaamisissa koetuista hetkistä on hyvin vaikeasti kuvattavia. Ne voivat olla pieniä, lyhytkestoisia ja sanattomia. Esimerkiksi hetkellisesti ilmaistu vihamielisyys ja halveksunta, joka voi ilmetä ylimielisyytenä ja hiljaisuutena, kun sosiaalityöntekijä pyrkii keskustelemaan asiakkaan kanssa valitsevista elämäntilanteista. (Granfelt 2005, 248.)

Myönteisten tunteiden vahvistaminen työskentelyssä laajentavat ajatustyöskentelyä sekä luovat uusia oivalluksia. Kielteiset tunteet vastaavasti kapeuttavat ratkaisumahdollisuuksien havaitsemista. Toivo, on ainoa myönteinen tunne, joka voidaan tuntea negatiivisten tunteiden kanssa samanaikaisesti. Toivo kannattelee epätoivoisessa tilanteessa ja luo uskoa tilanteen paranemiseen tulevaisuudessa. Asiakaskohtaamisessa työntekijä ja asiakas peilaavat toistensa tunteita sekä verbaalisen että nonverbaalisen viestinnän kautta ilmaistuin. (Hänninen & Poikela 2016, 162.) Kättely on usein luonnollinen tapa aloittaa asiakastapaaminen. Muuten koskettamisessa tulee huomioida asiakkaan henkilökohtainen tila, ja kunnioittamalla asiakkaan henkilökohtaista tilaa viestiä

asiakkaalle myös vastavuoroisesta koskemattomuuden kunnioittamisesta. (Hyyti ym. 2015, 82).

Sosiaalityön arjessa tehtävää auttamistyötä tarkastelevat Arja Jokinen ja Eero Suoninen toimittamassaan teoksessa (2000). Teos kokoaa tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjen kohtaamisista. Arjen kohtaamisissa on hankalaa välttää konfliktitilanteita, liittyen erityisesti lastensuojelun asiakaskohtaisiin, joissa usein tarkoituksena on välittää hyvän vanhemmuuden moraalisia ohjeita. (Jokinen & Suoninen 2000.)

Teoksessa *Vastavuoroinen sosiaalityö* (2016) on koottuna nimensä mukaisesti pohdintaa vastavuoroisuudesta; ihmisten kohtaamisesta ja käytännöntyöstä. Erityisesti käytännön toiminnan pohdinta, ja siitä kirjoitetut artikkelit, ovat mielenkiintoni kohteina ja niitä teoksessa onkin useita. (Törrönen ym., 2016.)

Olennaista on, miten ihminen tulee kohdatuksi. Kohtaamisen kokemus rakentuu asiakkaan ja hänet kohtaavan työntekijän välisestä suhteesta. Kohtaamisen kokemus korostuu sosiaalityössä, kun käsitellään asiakkaan hyvin henkilökohtaisia asioita, ja tarkoituksena on saada muutosta elämäntilanteeseen. Asiakaskohtaisuuksia voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta. Arja Jokinen keskittyy tarkastelemaan asiakaskohtaisuuksia ja oteltuina 1) yhteiskunnallisena, 2) institutionaalisenä, 3) ammatillisena auttamissuhteena ja 4) vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena. Kaikki nämä ominaisuuden vaikuttavat siihen, millaiset edellytykset asiakkaan ja työntekijän väliselle kohtaamiselle on ja millaiseksi heidän suhteensa rakentuu. (Jokinen 2016, 138.) Käytännön asiakaskohtaisuuksissa kaikki nämä eritellyt asiakaskohtaisuuksien ulottuvuudet ovat tiiviissä yhteydessä toisiinsa ja niitä ei voida erottaa (Jokinen 2016, 145).

Asiakaskohtaisuuksien luokittellessa yhteiskunnallisesti, määritellään kohtaaminen yhteiskunnan säätökein edellytyksin esimerkiksi noudattamalla lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000) sekä sosiaalihuoltolakia (2014). Laissa on määritetty, että asiakkaan omat toiveet on otettava huomioon häntä koskevissa päätöksissä ja että asiakasta on kohdeltava tasa-arvoisesti. Asiakaskohtaisuuksien lähtökohtiin vaikuttavat myös vallalla olevat poliittiset suuntaukset, esimerkiksi uusliberalismi, joka painottaa yksilön vastuuta omasta ja läheistensä pärjäämisestä elämässä. (Jokinen 2016, 139–

140.) Suhteessa painotetaan sosiaalityöntekijän viranomaisen roolia ja asiakkaan roolia kansalaisena (Jokinen 2016, 146).

Institutionaalinen asiakaskohtaaminen tarkoittaa sitä, kun asiakas ja työntekijä kohtaavat toisensa näissä mainituissa rooleissa. Rooleihin heillä sisältyy sekä erilaisia oikeuksia että velvollisuuksia. Asiakkaan oikeuksia voi olla esimerkiksi tuen, palveluiden ja sosiaalietuuksien saaminen, ja velvollisuuksia rehellisyys ja ohjeiden noudattaminen. Työntekijän velvollisuuksia on edustaa organisaatiotaan, johon kuuluu, sekä organisaation määrittelemiä ohjeita ja käytäntöjä. Institutionaalisisessa kohtaamisessa on väistämättä mukana valtaa. Molemmilla on mahdollisuus käyttää suhteessa valtaa, mutta työntekijän asema on lähtökohtaisesti erilainen asiakkaaseen nähden. Työntekijän valta ulottuu lainsäädännön nojalla tekemään asiakkaan elämään suurestikin vaikuttavia päätöksiä, etuuksien ja palveluiden myöntämisen tai epäämisen lisäksi. Valta voi olla myös positiivinen muutoksen käynnistäjä, mikäli sitä käytetään hienovaraisesti ja suostuttelevasti. (Jokinen 2016, 140–142.)

Institutionaalinen konteksti ja sosiaalityöntekijä instituution edustajana tekee vuorovaikutustilanteesta aina jossain määrin epätasapainoisen. Tämä ilmenee esimerkiksi niin, että työntekijä hallitsee vuorovaikutuksen suuntaa keskustelunaiheen valinnoilla ja kysymyksillä. Tietyissä asiakaskohtaamistilanteissa työntekijä joutuu kuitenkin samankaltaisesti asiakkaan kanssa ollessaan vuorovaikutuksessa mm. täyttämään lomakkeita ja kirjaamaan asiakastietoja. Kahtiajakautuneella huomioinnilla voi olla vaikutusta työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen. Institutionaalinen suhde asiakkaan kannalta on positiivinen muun muassa siksi, että se varmistaa asiakkaan kohtelun instituution sääntöjen mukaisesti, riippumatta siitä, kenet työntekijän asiakas kohtaa sekä mahdollistaa hänen saavan osakseen palveluita ja tukea, jotka instituutio voi hänelle tarjota. (Jokinen 2016, 140–142.) Negatiivista institutionaalisisessa asiakaskohtaamisessa on ongelmakeskeisyys. Kun asiakas kategorisoidaan tietyn instituution asiakkuuteen, korostuu helposti ongelmapuhe, jonka mukaan asiakas tarvitsee instituution apua ongelmiinsa. (Jokinen 2016, 146.)

Ammatillinen auttamissuhde asiakaskohtamisessa määrittyy suhteen osapuolten mukaisesti: Osallisena ovat sosiaalityötä tekevä henkilö, sekä hänen apuaan tarvitseva asiakkaansa. Suhde rakentuu sosiaalityön eettisten periaatteiden varaan, joiden avulla pyritään tietoiseen muutostyöhön. Suhteessa pyritään erityisesti vastavuoroisuuteen, ja löytämään asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa rakentuva tieto. Olenaisia ominaisuuksia ammatillisessa auttamissuhteessa ovat dialogisuus, kumppanuus ja osallisuus. Sekä asiakkaiden että työntekijöiden mielestä vastavuoroisuus ja luottamus ovat keskeisimpiä tekijöitä muutosprosessissa, jolla pyritään toivottuihin muutoksiin asiakkaan elämäntilanteessa. (Jokinen 2016, 142–143.)

Ilman keskinäistä luottamusta työntekijä ja asiakas eivät pysty aidosti työskentelemään kohti yhteistä päämäärää. Asiakassuhteessa luottamus voi kohdistua ammattitaitoon, mutta myös henkilön luonteeseen ja esimerkiksi sitoutuneisuuteen. Lähelle on helpompi päästää ihminen, johon luottaa. (Hänninen & Poikela 2016, 159.) Auttamissuhteen pyrkimys on dialoginen, jaettu asiantuntijuus, jolloin asiakas on kanssatoimija yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa (Jokinen 2016, 147).

Asiantuntijan tulisi kyetä katsomaan asioita kokonaisvaltaisesti, eikä vain omasta perspektiivistään. Asiantuntijakontekstista irrottautuminen voi edesauttaa uuden tiedon syntymistä, joka auttaa asiakasta ylittämällä tarvittaessa toiminta- ja sektorirajat oikeanlaisen asiakaslähtöisen avun saamiseksi. (Hänninen & Poikela 2016, 158.) Ammatillisen auttamistyön perustana on hyvä suhde sekä aito kohtaaminen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Suhdetta voidaan kuvata esimerkiksi hyväksyväksi, välittäväksi, luottamukselliseksi, jämäkäksi, kunnioittavaksi, aidoksi ja empaattiseksi. (Hänninen & Poikela 2016, 159.)

Sosiaalityön asiakastyössä tuki ja kontrolli ovat vahvasti liitännäisiä toisiinsa, joka on yksi sosiaalityön perusristiriidoista. Luottamuksellisen asiakassuhteen nähdään rakentuvan toimivasta vuorovaikutussuhteesta. Toisaalta sosiaalityöntekijällä on kuitenkin oikeus ja velvollisuus puuttua asiakkaan elämän kontekstiin, lainsäädännön ja ammattietiikan mukaisin toimin. (Uusitalo 2019, 21.)

Vuorovaikutukseen perustuva asiakaskohtaaminen yhdistää kaikki aiemmin mainitut muodot: yhteiskunnallinen, institutionaalinen ja ammatillinen auttamissuhde, jotka ovat kaikki osana muodostamassa työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta. Jokainen asiakaskohtaaminen on ainutlaatuinen, ja vaikka siihen sisältyisikin ennakkotietoa ja ennalta-arvattuja elementtejä, liittyy kohtaamiseen aina myös odottamattomia tekijöitä. (Jokinen 2016, 144; Hänninen & Poikela 2016, 160.)

Joka kerta kohdatessaan sekä asiakas että sosiaalityöntekijä voivat vaikuttaa suhteen muodostumiseen, joko edistäen tai taannuttaen. Vuorovaikutuksessa voidaan kiinnittää huomiota myös pieniin nonverbaalisiin eleisiin, puheviestinnän lisäksi. Pieni ele voi olla merkittävä tekijä vuorovaikutuksen kulkuun ja asennoitumiseen ja viestiä vastapuolelle tarkoitusperistä sekä suhteen laadusta. Kuulluksi tuleminen on erityisen tärkeää. Aktiivinen kuuntelu tarkoittaa myös reagoitua kuulemaansa, pieni nyökkäys, katsekontakti tai pieni sanallinen äännähdys, kannustavat jatkamaan ja kertomaan avoimesti tarinaansa. (Jokinen 2016, 144–145).

Asiakkaan näkökulmasta työntekijän läsnäolo näkyy hänen eleissään, olemuksessaan ja katsekontaktissaan. Yli 90 % viestinnästä tapahtuu nonverbaalisti, ilmeiden ja eleiden avulla, joten välittämisen osoittaminen muutenkin kuin sanoin on tärkeää. (Hänninen & Poikela 2016, 159.) Sanattoman viestinnän signaalit voivat paljastaa myös asiakkaan aggressiivisuuden. Ilmeet, eleet ja asemointi tapaamistilassa sekä käsin tai vartalolla tehdyt hyökkäävät eleet sekä raivokkaat ilmeet kertovat aggressiosta. (Hyyti ym. 2015, 85–86). On myös mahdollista, että asiakas pyrkii hallitsemaan sanatonta viestintäänsä olemalla erityisen jäykkä, tuijottaen. Olennaisinta on, miten asiakas ja työntekijä kohtaavat toisensa; miten he kommunikoivat ja millaisia edellytyksiä he luovat yhteistoiminnallisen vuorovaikutussuhteen kehittymiselle (Jokinen 2016, 147).

Asiakaskohtaamisia voidaan jaotella vanhempien kokemana kolmeen eri kategoriaan.

- 1) Ohittamisella tarkoitetaan tilannetta epäonnistunutta kohtaamista, jossa asiakkaan tunteet ja ajatukset jätetään huomioimatta. Asiakkaan kokemus on, ettei työntekijään saa kosketusta eikä työntekijä vastaa asiakkaan tärkeisiin kysymyksiin. Suhde jää asiakkaan kokemana etäiseksi, vaikka työntekijä kokisi, että tarvittava faktatieto on asiakkaalle kohtaamisessa annettu.

- 2) Hetkellisillä kohtaamisilla tarkoitetaan tilannetta, jossa työntekijä sai asioita eteenpäin ja prosessi sujui. Toisaalta kohtaamiset koettiin vaillinaisena, joissa työntekijät eivät olleet mukana kokonaisvaltaisesti. Asiakkaat myös kokivat, etteivät saaneet vastauksia kaikkiin kysymyksiinsä, eivätkä luottaneet täysin työntekijään.
- 3) Läsnaolo, onnistunut kohtaaminen. Kohtaamisessa välittyi läsnäolo ja empatia sekä asiakkaiden tunteiden huomiointi. (Hänninen & Poikela 2016, 149.)

Työntekijän aito kohtaaminen asiakkaan kanssa tuo tilaa tunteiden esille tuomiselle ja antaa asiakkaalle mahdollisuuden jakaa tuntemuksensa. Kun asiakas saa purkaa sydäntään, ja kokee tulleen kuulluksi, voi hän omaksua uusia näkökulmia muutoksen vaativiin tilanteisiin helpommin, kun kokee ensin tulleen hyväksytyksi työntekijän taholta. (Hänninen & Poikela 2016, 159.)

Asiakkailla voi olla ennakkokäsityksiä ja oletuksia sosiaalityöntekijän ammatista ja yhteiskunnallisesta asemasta, joilla voi olla vaikutusta asiakassuhteen muodostumiseen, mikäli asiakkaan on vaikea avautua työntekijälle elämäntilanteestaan (Pölkki 2016, 269). Myös työntekijöillä voi olla negatiivisia ennako-oletuksia ja asenteita asiakasta kohtaan, jotka voivat vaikuttaa haitallisesti taustalla. Väheksyvä tai moralisoiva asenne saattaa työntekijän huomaamatta näkyä vuorovaikutustilanteessa. Vääränlainen asenne saattaa herättää asiakkaassa voimakkaita negatiivisia tunteita ja johtaa konfliktiin. (Hyyti ym. 2015, 54–55.)

Lastensuojelun asiakastyössä myös valtasuhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä on läsnä. Eija Sauraman (2008) mukaan lastensuojelun sosiaalityössä käytettävä valta on moniulotteista. Vallankäyttö on asiakaskohtaamisissa usein piilossa, tai tiedostamattomana. Lähtökohtaisesti sosiaalityöllä pyritään hyvään, yhteisesti sovituille keinoille. Lastensuojelun erityispiirteenä kuitenkin on pyrkimys muutokseen, joka ei välttämättä ole vanhempien tahdon mukaisesti toimimista. Vallankäytössä on aina kaksi osapuolta, vallankäyttäjä ja kohde, johon valtaa käytetään. Yleisesti vallankäyttö kohdistuu sosiaalityöntekijän kohdalta asiakkaaseen, joka ohjataan normalisoimaan lapsi-vanhempi suhteensa viimesijaisesti huostaanoton keinoin. Vallankäytön roolit voivat kuitenkin kääntyä asiakassuhteessa toisin päin, jolloin sosiaalityöntekijät ovat vallankäytön kohteena

ja voivat joutua kokemaan vastarintaa, väkivaltaa tai sillä uhkailua. Julkisuutta ja mediaa on myös käytetty yksittäisen sosiaalityöntekijän arvostelemisen ja uhkailemisen keinona. (Saurama 2008, 270–274.)

Kirsi Juhilan teoksessa *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina* (2006) tarkastellaan asiakkaiden kohtaamista sosiaalityössä erilaisten suhdemääritelmien kautta. Juhilan mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta tarkastellaan kohtaamisen kautta, miten osapuolet kohtaavat toisensa ja millaiseksi heidän suhteensa kohtaamisessa muodostuu (Juhila 2006, 11). Juhila jaottelee asiakaskohtaamiset neljään eri kategoriaan, jotka ovat: Liittämis- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde (Juhila 2006, 13–14).

Asiakkaan arvokkaasta ja tasa-arvoisesta kohtaamisesta ovat kirjoittaneet myös Merja Laitinen ja Tarja Kemppainen teoksessa *Asiakkuus sosiaalityössä* (2010). Artikkelissaan Laitinen ja Kemppainen tuovat esiin sosiaalityön asiakassuhteisiin vaikuttavat piirteet: yhteiskunnalliset, kulttuuriset, poliittishallinnolliset ja taloudelliset kontekstit, jotka ovat vaikutteina sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa. (Laitinen & Kemppainen 2010.)

2.3 Riskien ja uhkatilanteiden kohtaaminen sosiaalityössä

Työntekijöihin saattaa kohdistua erilaisia pelotteluja ja uhkauksia. Yleisintä on häiriköinti puhelimitse ja sähköpostitse: uhkaussoitot, vihjailevat soitot, tekstiviestit, sähköpostiviestit. Yleistynyttä on myös stalkkaaminen, jolla tarkoitetaan uhkaavaa ja epämiellyttävää seuraamista. Myös suoraa vainoamista esiintyy. Vuonna 2003 tehdyn haastattelututkimuksen mukaan 5,3 % työvoimasta (kaikki alat, haastattelujoukko 140 000 henkilöä) oli kokenut työssään työpaikkaväkivaltaa tai sen uhkaa. Fyysisiä väkivallan tekoja kuvattiin esimerkiksi sylkemiseksi, kiinnipitämiseksi, puremiseksi, raapimiseksi ja lyömiseksi. (Hyyti ym. 2015, 8.)

Työturvallisuudesta sosiaalialalla on Sosiaalitaito Oy:n hankkeessa tuotettu raportti, joka käsittelee työväkivallan uhkaa, työväkivaltaa ja niiden hallintaa sosiaalialalla. Hankkeen tarkoituksena on ollut muun muassa tuottaa tietoa väkivallan yleisyydestä ja kehittää työturvallisuutta sosiaalialalla. Raportti on hyvin yksityiskohtainen väkivallan muotojen erottelussa ja kategorisoinnissa. Vastaajia hankkeen tuottamassa tutkimuksessa on 417, ja se on toteutettu 2006. Raportin mukaan 17 % sosiaalitoimen työntekijöistä oli kokenut viimeisen vuoden aikana ainakin kerran fyysisen väkivallan uhkaa. Raportissa selvitettiin sekä henkisen että fyysisen uhkailun yleisyyttä. Suunnitelmia työväkivallan riskitilanteiden varalle ei ollut laadittu kaikissa työyhteisöissä ja ohjeistuksessa ja koulutuksessa oli puutteellisuutta. Raportin mukaan työntekijät eivät tieneet, onko ohjeita työpaikalla olemassa. Perehdyttämistä ja kouluttamista työväkivaltilanteisiin ei ollut riittävästi. (Antikainen-Juntunen 2007.) Vaikka häiritsevää ja uhkaava käytös on riski missä tahansa vuorovaikutus ja asiakaskohtaamistyössä, luokitellaan sosiaalialan ammatit yhdeksi riskialtteimmista (Hyyti ym. 2015, 10; Littlechild 2005, 63).

Vuorovaikutuksessa voi esiintyä pakottavaa sosiaalista vaikuttamista, jolloin uhkaaja kohdistaa pakottavaa toimintaa kohdehenkilöön yrittäen vaikuttaa kohdehenkilön käyttäytymisen hallitsemiseen, palauttaakseen itsensä mielestä oikeudenmukaisen tilanteen tai suojellakseen itseään tai läheisiään. Pakottava toiminta voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan:

- 1) Uhkailu; viestiminen että kohdetta aiotaan vahingoittaa.
- 2) Rankaiseva, pakottava toiminta; kohdehenkilön vahingoittaminen tai uhkaus vahingoittaa niin että kohdehenkilö toimisi uhkaajan haluamalla tavalla.
- 3) Fyysinen vahingoittaminen; tavoitteena tuottaa fyysisiä vammoja niin, että kohdehenkilö alistuu uhkaajan tahtoon tai estyy toimimasta.

(Hyyti ym. 2015, 21–22.)

Käyttäytymisen normit ovat Pohjoismaissa ja Länsi-Euroopan maissa sallivia, ja antavat paljon liikkumavaraa vuorovaikutuksen ilmaisuihin. Ne saattavat osaltaan myös antaa tilaa erilaisille käyttäytymishäiriöille ja tunnereagoineille, jotka eivät aina ilmaannu positiivisesti kohtaamistilanteessa. (Hyyti ym. 2015, 5–6.) Harvoin yksittäinen tilanne laukaisee uhkaavan käyttäytymisen kohdattaessa. Usein taustalla voi olla monenlaisia

tekijöitä, kuten työttömyys, taloudelliset vaikeudet, mielenterveydelliset haasteet, ihmissuhdeongelmat ja syrjäytyminen. Triggerinä tilanteessa saattaa toimia turhautuminen tai stressi. Päihteidenkäyttö lisää aggressiivisen käyttäytymisen uhkaa. Myös fyysiset tuntemukset kuten nälkä, väsymys tai malttamattomuus, voivat lisätä turhautumista ja näin ollen lisätä aggressiivisuutta. (Hyyti ym. 2015, 8–9.) Käyttäytymisen muutos on usein vastareaktio asiakkaan kokemaan loukkaantumiseen, pettymykseen tai turhautumiseen (Hyyti ym. 2015, 50).

Vaikka asiakaskohtaamiset tutun asiakkaan kanssa ovat aiemmin sujuneet hyvin, se ei poista uhkatilanteiden riskiä. Tilanteet vaihtelevat, ja kohtaamisiin osallistuvien henkilöiden lähtötilanteet tapaamiseen ovat joka kerta erilaiset, huomioiden mm. vireystila ja muut fyysiset ja psyykkiset tuntemukset ja mahdolliset kuormittavat tekijät. (Hyyti ym. 2015, 81.)

Aggressiota voidaan osoittaa suorasti tai epäsuorasti. Suoraa aggressiivisuutta ovat erilaiset teot ja uhkaava käytös kuten huutaminen, tavaroiden heittäminen ja kiroilu, pyrkimys työntekijän lähelle osoittamaan uhkaus tai vaatimus ja uhataan oikeustoimilla tai julki-suudella. Tällainen tulistuminen voi johtaa aggressiiviseksi hyökkäykseksi työntekijää kohtaan. Taustalla voi olla myös siirretty aggressio, jossa ennen asiakaskohtaamista asiakkaalle on tapahtunut jotain aggressiota herättävää, joka purkautuu kohdattaessa. Aggressiivinen käyttäytyminen voi olla myös opittua, jolloin vastoinkäymisten tai rajoittamisen yhteydessä normaalit aggressiivisuutta hillitsevät pidäkkeet eivät ole kehittyneet. (Hyyti ym. 2015, 22–23.)

Pienikin ärsyke voi laukaista kohtaamistilanteessa aggression, etenkin jos asiakas on alkoholin tai muiden päihteiden alainen. Mielentila voi muuttua hyvinkin nopeasti. Asiakkaan kehonkieli ja eleet ilmaisevat tunnetilan muutoksista. Kalpeneminen, äänensävyn muutos, hengityksen tihentyminen, hampaiden yhteen puristuminen, käsien nyrkkiin puristaminen, jännittyminen, asennon muuttuminen, äkillinen hiljentyminen, pälyilevä katse joko etsien pakoreittiä tai kohdetta, pyrkiminen kosketusetäisyydelle ja istuessa jalkojen siirtäminen alle, jotta seisomaan nouseminen nopeutuu saattavat kertoa lähestyvistä uhkatilanteesta. (Lusa & Björkman 2000, 20.)

Asiakas saattaa olettaa, että hän saavuttaa paremmin haluamansa lopputuloksen uhkailemalla, jolloin tilanne on työntekijälle stressaava, uuvuttava ja vaarallinen. Tällöin on tärkeää, ettei työntekijä provosoidu, vaan pyrkii tarkastelemaan tilannetta kokonaisvaltaisesti. Rakentava ja ammatillinen suhtautuminen saattaa auttaa tilanteen rauhoittumisessa. (Hyyti ym. 2015, 55–56.).

Työuransa aikana moni joutuu kohtaamaan uhkaavan tai väkivaltaisen asiakkaan. Mikäli tilanne on yllättävä ja äkillinen, aiheutuu siitä usein voimakkaampi stressireaktio, kuin ennalta-aavistetusta tilanteesta. Mikäli tilanne on ollut tahallinen ja pitkittynyt, stressireaktio pahenee. Uhkatilanteessa liikkeet voivat muuttua kömpelöiksi ja aiheuttaa vapiinaa. Hengitystiheys ja verenpaine nousevat. Kun uhka on havaittu, lamaa se muistin ja ajattelun ja näkökenttä kapenee, jolloin toimintaa ohjaavat vaistot ja opitut toimintamallit. (Lusa & Björkman 2000, 35.)

Miksi joidenkin asiakkaiden kanssa suhde provosoituu ja muuttuu asiakkaan sosiaalityöntekijää kohtaan kohdistamaksi passiivisaggressiiviseksi tai jopa aggressiiviseksi kommunikoinniksi tai käytökseksi. Kokevatko työntekijät useinkin riskejä tai uhkatilanteita asiakkaiden taholta? Onko tuolloin vaarana, että työntekijään halutaan luoda esimerkiksi ystävyysuhde, joka mahdollisesti vaikeuttaa viranhaltijan objektiivista päätöksentekoa? Vaikka viranomaisen toimisi ystävällisessä hengessä, hän on kuitenkin viranomaisen, ei ystävä (Aho 1999, 145).

Svenska Yle uutisoi sosiaalityöntekijän ja avunsaajan ystävyyydestä ja sen vaikutuksesta viranhaltijan tukipäätöksiin (10.2.2016). Ystävyysuhteen tultua ilmi todettiin viranhaltijan myös laiminlyöneen taloudellisen tuen käsittelyssä riittävää selvitystyötä ja hakemusmenettelyä. Sosiaalityöntekijä oli lainannut perheelle myös omia rahojaan. Sosiaalityöntekijä tuomittiin sakkorangaistukseen ja erotettiin virastaan. (Svenska Yle, 10.2.2016.)

Artikkelissa, joka kertoo Englannin ja Suomen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kohtaamista riski- ja uhkatekijöistä työssään, huomiona asiakaskohtaamisten työturvallisuuden kehittämiseen nimettiin järjestelmällisempi systeemi, jossa sosiaalityöntekijöi-

den tuomat turvallisuusuhkat huomioitaisiin tehokkaammin ja niihin vastattaisiin sosiaalipoliittisin suuntauksin. Artikkelin mukaan sosiaalityöntekijöihin kohdistuvat riskit ja uhkat oli määritelty, millaisia ne voivat olla, mutta millaisilta ne sosiaalityöntekijöistä tuntuvat, vaatii lisäselvittelyä. Sosiaalityöntekijöiden todettiin kokevan suurta stressiä riskienhallinnasta. Fyysisen uhan lisäksi psyykkisen pelon tunteiden todettiin aiheuttavan huomattavaa kuormitusta sosiaalityöntekijän ammatilliseen ja henkilökohtaiseen elämään. (Littlechild 2005, 61–64.) 21 uhkaa kokeneesta sosiaalityöntekijästä vain 10 oli tehnyt tilanteesta uhkailmoituksen organisaatiossaan. Ilmoituksen tekemättä jättäneistä suurin osa ei ollut kokenut fyysistä uhkaa. He kokivat, että sanallinen uhkaaminen on työssä niin yleistä, ettei se ylittänyt heidän itsemäärittelemäänsä rajaa ilmoituksen tekemiseen. (Littlechild 2005, 68.)

Turhautumisen aiheuttamaa aggressiivista käyttäytymistä on selitetty frustraatio-aggressio-teorialla. Teoriassa turhautuminen nähdään tavoitesuuntautuneen käyttäytymisen estymisen aiheuttamana reaktiona, jonka johdosta tulee tarve poistaa este tai henkilö, joka estää tavoitteen saavuttamisen. Joskus aggressio saattaa kohdistua sattuman varaiseen henkilöön, joka sattuu olemaan paikalla, kun aggressio purkaantuu. (Hyyti ym. 2015, 19.) Turhautumiseen liittyvä purkautuminen aggressiivisuutena pohjautuu kielteisiin tunnetiloihin (Hyyti ym. 2015, 20). Aggressioon päätyvän asiakaskohtaamisen taustalla voi olla asiakkaan omat epärealistiset odotukset (Hyyti ym. 2015, 53).

Aggressiivista käytöstä on pyritty selittämään myös biologisilla tekijöillä kuten geeniperimällä ja hormonien vaikutuksella. Paine-kattila-teoriassa ajatellaan kehon organismien tuottavan jatkuvasti energiaa, joka patoutuu kehoon ja purkautuu ennen pitkää tavalla tai toisella ulos. Ratkaisuna pidetään paineen purkamista ennalta ehkäisevästi, jolloin se ei pääse purkautumaan hallitsemattomasti. Teoriaa on kritisoitu esimerkiksi toistuvien aggressioiden kohdalla. Kontekstin sidonnaisuus ihmisen käyttäytymiseen ja kasvuolosuhteisiin on monimutkainen vuorovaikutuksien summa. (Hyyti ym. 2015, 16–17.)

Asiakkaan tai asiakaskohtaamisen hankalaksi kokeminen on subjektiivinen kokemus, joten luokittelu ei voi olla yksiselitteistä. Haastavia asiakaskohtaamisia voidaan kuitenkin jäsentää neljään eri kategoriaan:

- 1) Työntekijän tilannetulkinnasta johtuvat ongelmat.

Työntekijä kokee asiakkaan ärsyttävänä tai vaikeana, vaikka kollegat eivät tällaista huomiota jakaisi. Työntekijä oma väsymys tai elämäntilanne heijastuu asiakaskohtaamiseen ja ärsytyskyky laskee. Asiakkaan käyttäytymistä voidaan alitajaisesti yllireagoida.

- 2) Vuorovaikutuksen ja erilaisten persoonien kohtaamiseen liittyvät ongelmat
Asiakkaan ja työntekijän henkilökemiat eivät toimi yhteen. Mikäli erilaisuus on hyvin huomattava, voi ymmärrystä olla vaikea tavoittaa.
- 3) Asiakkaan persoonallisuuteen liittyvät ongelmat, hankalaksi koetut asiakkaat
Tilanne koettelee erityisesti työntekijän erilaisuudensietokykyä sekä joustavuutta. Tilanne haastaa myös työntekijän itsereflektointikykyä tunnistaa oman vuorovaikutuksensa heikkoudet ja vahvuudet.
- 4) Vaaralliset asiakastilanteet.
Asiakas on aggressiivinen vuorovaikutustilanteessa sanallisesti tai käyttäytyä avoimen uhkaavasti ja jopa väkivaltaisesti.
(Hyyti ym. 2015, 10–12.)

Etenkin sosiaalityössä asiakaskohtaamisten kompleksisuus ja riskien ja epävarmuuden kokeminen on yleistä, joita yritetään hallita korostamalla viranomaisen velvoitteita ja lain vaatimuksia. Kuitenkin toimivampi metodi olisi kohdata asiakas avoimin mielin kuunnellen, kunnioittaen ja empaattisesti ja välttää byrokraattisten vastausten antamista. (Pölkki 2016, 269.) Uhka- ja riskitilanteiden ennalta ehkäisemisen lähtökohdaksi on pyrkä ymmärtämään, miksi yhteisöissä ja yhteiskunnassa yleensä ihmiset käyttäytyvät uhkaavasti tai aggressiivisesti (Hyyti ym. 2015, 15).

Empaattinen asenne työskentelyssä lisää sosiaalityöntekijöiden tehokkuutta ja parantaa asiakkaiden kanssa saavutettuja tuloksia. Empaattinen työskentelyote myös vähentää työuupumisen tunteita. (Hänninen & Poikela 2016, 162.) Empaattinen suhtautuminen koetaan ammatillisena sekä ymmärtävänä. Kun asiakas kohdataan yksilönä ja hänen yksilölliset piirteensä huomioidaan, sujuu yhteistyö paremmin. (Hyyti ym. 2015, 54.)

Sosiaalityöntekijät voivat parantaa empatiakykyään asiakaskohtaamisissa ja vuorovaikutuksessa kolmen tekijän keinoin:

- 1) Ymmärrys asiakkaan kokonaisvaltaista viestintää kohtaan. Huomioida myös asiakkaan nonverbaalinen viestintä ja keskittyä kuuntelemaan asiakkaan tarina, sekä huomioida myös kerronnan vaihtelut ja ilmaisut. Kun keskittyminen on täysin asiakkaan kerrontaan, herättää se peilaten empatian tunteita sosiaalityöntekijässä.
- 2) Omien tunteiden erottaminen muiden tunteista.
- 3) Oman käyttäytymisen, tunteiden ja ajatusten tietoinen säätely. Itsetuntemusta voi kehittää esimerkiksi mindfulness tai meditaatio harjoituksilla. Työskentelyssä huomion kiinnittäminen empatiaan, myönteisiin tuntemuksiin sekä mielenrauhaa tuoviin asioihin lisää asiakkaan tunnetta siitä, että hän on oman elämänsä aktiivinen toimija sekä lisää sekä asiakkaan että työntekijän omaa hyvinvointia. (Hänninen & Poikela 2016, 162–163.)

Kaikissa ammateissa on asioita, joita tietoisesti ennakoidaan etukäteen. Ennakoinnilla pyritään pienentämään ja ehkäisemään riski- ja uhkatilanteiden syntymistä. Ennakoimalla pyritään olemaan aina hieman tilanteen edellä ja pohtimaan mahdollisia vaihtoehtoja tapahtumien kulussa. (Sirviö ym. 2011, 118–119.)

Ennakoinnissa on aina pyrittävä molempia tai kaikkia asianosaisia hyödyntävän ratkaisun löytymiseen. Vaikkakin asioista tulee puhua avoimesta, on yritettävä välttää tilanteita joissa toinen osapuoli menettää kasvonsa tai kokeen tulevansa nurkkaan ajetuksi. Vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen pitkittää usein tilannetta ja avoimuus ja luottamuksellisuus kärsivät. On velvollisuus ottaa asiat puheeksi silloin kun ne ilmenevät. Syytelyyn vaipuva vuorovaikutus ei vie asioita eteenpäin, vaan yhteistyö edellyttää vuoropuhelua. Ennakoivalla toiminnalla tähdätään hyvään yhteistyöhön, niin viranomaisten, asiakkaiden, läheisverkoston kuin muidenkin toimijoiden kanssa. (Sirviö ym. 2011, 140–141.)

Ennakointi lähtee organisaation strategiasta, jossa tulisi selkeästi painottaa ennakoivan toiminnan merkitystä (Sirviö ym. 2011, 142). Ennakoivaa, epävarmuuden olosuhteet huomioon ottavaa työtettä, tulisi soveltaa myös työntekijöiden asiakastyötä suunnitelmassa. Toimintaympäristön muutokset ja epävarmuuden läsnäolo vaikuttavat myös työntekijän työhyvinvointiin. (Lehto-Lundén & Salovaara 2016, 173.)

Ennakoivaa osaamista voidaan jaotella Kaarina Sirviön ym. (2011) artikkelin mukaisesti neljään eri kategoriaan, jotka on eroteltu sen mukaisesti, miten toiminta näkyy asennoitumisessa, tietoisuudessa ja konkreettisessa toiminnassa suhteessa muihin tilanteen toimijoihin. 1) Ennakoiva työote; miten ennakoiva ajattelu näkyy työntekijän asennoitumisessa. 2) Ennakoiva toiminta; miten ennakoiva osaaminen näkyy työntekijän toiminnassa. 3) Yhteisösuuntautunut työote; millainen on työntekijän suhde toisiin toimijoihin ja heidän asiantuntijuuteensa ja 4) Yhteistoiminnallisuus; millaisia yhteistoiminnallisia suhteita työntekijä pystyy luomaan. (Sirviö ym. 2011, 120–121.) Ennakoivalla työotteella pyritään tunnistamaan etukäteen niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat tulevaan prosessiin ja tekijöiden syy-seuraussuhteisiin. Kyky yhteistyöhön eri toimijoiden välillä on keskeinen osaamisalue ennakoinnissa. (Sirviö ym.2011, 131).

Reflektiivisyydellä tarkoitetaan tilannetta, jossa tarkastellaan kriittisesti omaa havainnointia, ymmärrystä ja toimintaa sekä pohtimalla kuinka itseään voisi pyrkiä kehittämään omissa työskentelytavoissaan. Työyhteisön reflektoinnilla tarkoitetaan työyhteisön vuorovaikutuksellista, tiedostettua prosessia, jossa kehitetään työyhteisön toimintaa ja analysoidaan työtä ja sen tuomia kokemuksia. Työnohjaus on esimerkki reflektiivisestä toimintatavasta ja reflektiolle varatusta työskentelyajasta. (Lehto-Lundén & Salovaara 2016, 173–175.)

Uhkatilanteen ennakoinnissa on hyvä muistaa säilyttää luonteva etäisyys asiakkaaseen sekä välttää kosketusta. Oma asento ja olemus tulisi olla rauhallinen, rento ja hieman sivuttainen asiakkaaseen nähden. Hengitä rauhallisesti ja syvään. Pidä omat kätesi esillä, niin että asiakas näkee selvästi, ettei sinulla ole käsissäsi mitään vaarallista. Huomioi oma sijaintisi asiakkaaseen nähden niin, että välissä on esteitä, kuten pöytä, kaide tms. Mieti pakoreitti tilanteesta, ja varmista oma pääsysi pois tilanteesta. Älä istu, jos asiakas seisoo. Tarkkaile asiakkaan käsiä, missä ne ovat, mitä käsissä on ja missä asennossa kädet ovat. (Lusa & Björkman 2000, 24.)

Asiakaskohtaamisen alussa, on hyvä havainnoida asiakasta hänen olemuksestaan. Olemuksen lisäksi sekä verbaalinen että nonverbaalinen viestintä kertovat asiakkaan tun-

netiloista ja antavat ennakkomerkkejä hänen tulevasta käytöksestään. On hyvä tiedostaa, että työntekijän rooliin kuuluu systemaattinen analysointi ja asiakkaan havainnointi ja esimerkiksi asiakkaan päihtyneisyys on olennaista huomioida, sillä se nostaa arvaamattoman käyttäytymisen riskiä ja mahdollista aggressiota vuorovaikutuksessa. (Hyyti ym. 2015, 84.)

Tietous huumeiden vaikutuksen alaisena olevan käyttäytymisen piirteistä ja kuinka havainnoida, onko asiakas päihtynyt, helpottaa mahdolliseen yllättävään tilanteeseen reagoimista. Vaikka asiakas ei haise alkoholilta, voi hänen käyttäytymisensä olla humalaista. Eri huumausaineet ja lääkkeet vaikuttavat eri tavoin, ja nautitusta aineen mukaan, voi käyttäytyminen ja puhe olla huomattavan vilkasta ja motorisesti hermostunutta ja tahatonta sekä aggressiivista, tai hidasta, veltoa ja kontaktiin kykenemätöntä. Suu voi olla kuolaava tai kuiva. Silmät voivat olla punoittavat ja mustuiset laajentuneet tai hyvin pienet ja supistuneet. Alkoholien ja joidenkin lääkkeiden yhteisvaikutus voi lisätä asiakkaan aggressiivisuutta. (Lusa & Björkman 2000, 15–16.)

Työympäristön ja kohtaamistilanteen turvallisuuden varmistaminen ja etukäteen pohdittu, todennäköisesti tunnereaktion asiakkaalle aiheuttavan aiheen käsittely, sekä yllättävien tilanteiden harjoittelulla etukäteen voidaan vähentää kohtaamiseen liittyviä riskejä. Osa uhkatilanteista syntyy kuitenkin nopeasti ja arvaamatta, jolloin tärkeintä on varmistaa oma ja asiakkaiden turvallisuus. (Hyyti ym. 2015, 51–52.)

Mikäli työturvallisuutta varmistamassa on vartija, on hänellä oikeus poistaa uhkaa tai häiriötä aiheuttava henkilö vartiointialueelta vartioimislain 237/1983 perusteella. Myös henkilö, jota voidaan todennäköisin syin epäillä syyllistyneen rikokseen vartiointialuetta kohtaan tai aiheuttavan muuta häiriötä, voidaan poistaa alueelta vartijan toimesta. (Lusa & Björkman 2000, 45.) Jokaisella, joka joutuu väkivaltaisen hyökkäyksen kohteeksi, on kuitenkin hätävarjeluun perustuva oikeus puolustaa itseään, toista tai omaisuuttaan aloitetulta tai aiotulta uhkaavalta hyökkäykseltä (Lusa & Björkman 2000, 46).

Uhkaavassa tilanteessa on tärkeää kiinnittää huomiota omaan käyttäytymiseen. Stressitilanteessa sanallisten viestien vastaanottaminen on erittäin rajallista. Tärkeämmiksi nousevat äänenpaino, äänensävy, ja äänenvoimakkuus sekä eleet, ilmeet ja asennot.

(Lusa & Björkman 2000, 24.) Omalla olemuksellasi voit viestittää asiakkaalle ammattitaitoa olemalla rauhallinen, kiireetön, asiallinen ja tahdikas. Omalla äänensävylläsi voit vaikuttaa tilanteeseen myönteisesti puhumalla ystävällisesti, selkeästi ja rauhallisesti. (Lusa & Björkman 2000, 26–27.)

Omalla esimerkillään rauhallisesta käyttäytymisestä työntekijä voi myös hillitä asiakkaan reaktiivista ja tunnevaltaista käyttäytymistä viestimällä, että yhteistyön sujuminen vaatii molempien osapuolten vastuullisuutta (Hyyti ym. 2015, 50). Joskus asiakas voi tulkita häntä kohdeltavan loukkaavasti, vaikka asiakaskohtaaminen olisi aivan normaali. Tulkinnaan voivat vaikuttaa aiemmat huonot kokemukset, jolloin asiakas etsii vihjeitä negatiivisesta viestinnästä. (Hyyti ym. 2015, 23 ja 54.)

Oma asennoitumisen, ammattitaidon ylläpitämisen, varautumisen ja suojautumisen keinoin on mahdollista lisätä työturvallisuutta asiakaskohtaamisissa (Lusa & Björkman 2000,3). Oman ammattiroolin ja tehtävien kokonaisvaltainen hallinta ja oman tehtävän mahdollisuuksien ja rajojen tiedostaminen, ja niiden selkeä kertominen asiakkaalle, lisää työntekijän turvallisuutta. Asiakkaalle ei tule luoda epätodellisia toiveita eikä antaa katteettomia lupauksia, vaan todeta mitkä työntekijän toimintamahdollisuudet ja velvollisuudet ovat. Kun työntekijä hallitsee oman työnsä, lisää se hänen itseluottamustaan asiakaskohtaamisissa ja työntekijä pystyy luontevasti olemaan sekä vakuuttava että rauhallinen. Hyvä ammatillinen itsetunto myös helpottaa kritiikin vastaanottamista, ja kohtelias ja asiallinen käyttäytyminen on helpompaa ylläpitää haastavissa asiakastilanteissa. (Hyyti ym. 2015, 49–50.) Substanssiosaaminen sosiaalialalla tarkoittaa tietoutta alan lainsäädännöstä, toimintaperiaatteista ja työmenetelmistä, teorioista ja käsitteistä. Kun työntekijä hallitsee oman alansa ammattimaisesti, lisää se luottamusta asiakassuhteissa. (Mönkkönen 2007, 22.)

Vaikka väkivalta- ja uhkatilanteet ovat sisällöltään hyvin erilaisia, uhrien reagointi tilanteen jälkeen on hyvin samanlaista. Traumaperäinen stressireaktio ja tapahtumaan liittyvä ahdistus vähenee yleensä puolen vuoden sisällä tapahtuneesta (Lusa & Björkman 2000, 36–37.) Traumaattisen tilanteen käsittely voidaan tehdä joko yksilö- tai ryhmämenetelmiä käyttäen. Tavoitteena on poistaa tilanteen aiheuttamaa stressiä ja palauttaa

osallisina olleiden työkyky ja elämänhalu, sekä ymmärtämään tilanteen vaikutuksia omaan mieleen sekä omaan työyhteisöön. (Lusa & Björkman 2000, 39.)

Vaikeiden ja haastavien asiakaskohtaamisten ratkaisemista ei voida työyhteisössä jättää vain työntekijöiden ja työyhteisöjen ratkaistavaksi. Kyseessä on työntekijän sekä henkinen että fyysinen työturvallisuus ja työnantajalla lakiin perustuva velvoite turvata työntekijän työskentelyä. Työntekijöiden tulisi ilmoittaa uhkatilanteista työnantajalle, jotta ne voidaan todentaa. Työnantajan taas tulisi viedä uhkatilanteet eteenpäin työterveyshuoltoon, jotta väkivallan uhka huomioidaan riittäväällä tavalla ja kohdehenkilö saa tarvittaessa apua tilanteen käsittelyyn. (Hyyti ym. 2015, 37–39.) Turvallisuuteen työtilanteissa voidaan pyrkiä myös uhkaavien tilanteiden ja riskien hallinnan ennakkoharjoittelulla. Työpaikalla tulee olla turvallisuussuunnitelma, ja ohjeistus, miten toimia, jos joutuu uhkaavaan tilanteeseen. Turvallisuussuunnitelmaa laatiessa tulee tehdä riskien kartoitus työpaikalla sekä arvioida mahdollinen koulutuksen tarve. Turvallisuussuunnitelmaan kirjataan, miten saadaan ja hälytetään apua sekä mistä tapahtuman jälkeen saa jälkihoitoa ja millä tavoin tapahtuma rekisteröidään. (Lusa & Björkman 2000, 22.) Turvallisuusstrategiassa yleisesti käytettäviä työprosessin vaiheita ovat valmistautuminen ja ennakointi, työsuoritus ja jälkitoimet (Hyyti ym. 2015, 51).

3 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen toteutus

3.1 Tutkimustehtävä

Tässä tutkielmassa tutkin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työssään kohtaamia uhka- ja riskitilanteita sekä niiden ennakointia ja ehkäisemistä. Tutkimus on laadullinen tutkimus.

Tutkimuksessa selvitän, minkälaisia riskejä ja uhkatilanteita lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiakastyön vuorovaikutustilanteisiin ja asiakaskohtaamisiin liittyy. Tarkastelen niitä tilanteita, joita työntekijät ovat asiakastyössä kohdanneet sekä sitä, miten näitä riski- ja uhkatilanteita voitaisiin ennakoida ja ehkäistä. Lisäksi haluan löytää konkreettisia keinoja, miten sosiaalityöntekijöiden turvallisuutta asiakaskohtaamisissa voidaan parantaa vuorovaikutuksen keinoin ja mitä asiakaskohtaamisissa tulisi huomioida, jotta konfliktitilanteilta vältyttäisiin. Tutkimustehtävääni etsin vastauksia seuraavilla tutkimuskysymyksillä.

- 1) *Miten työntekijät määrittelevät vuorovaikutustilanteissa syntyvät erilaiset riskit ja uhat?*
- 2) *Millaisilla vuorovaikutuksellisilla ja/tai konkreettisilla keinoilla asiakastilanteissa syntyviä riskejä ja uhkatilanteita voitaisiin ennakoida ja ehkäistä?*

Tutkimukseen liitetyn teorian ei tarvitse olla näyttävää ja suurta, olennaisinta on, että teoria ja tutkimus ovat toisiinsa sopivia, ja ideaalissa tilanteessa niiden välille saadaan aikaan keskustelua (Karisto & Seppälä 2004, 38). Tutkimukseni teoreettinen viitekehys aiheutti minulle suurta pohdintaa. Edellä mainittu Antti Kariston ja Ullamaija Seppälän kiteytys teorian valinnasta toi minulle intoa ja vapautta löytää oikeanlainen teoria, joka soveltuu juuri tutkimukseni viitekehyykseksi. Tutkimuksen teoreettisen viitekehyyksen olen muodostanut *vuorovaikutuksen ja asiakaskohtaamisen käsitteistä* sekä niihin kiinnittyvästä aikaisemmasta tutkimuksesta. Tutkimuskontekstina toimii lastensuojelun sosiaalityö.

Olen rajannut aiheen koskemaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä riski- ja uhkatilanteissa. Tutkimusympäristönä on keskisuuren kaupungin lastensuojelupalvelut, jotka tarjoavat lastensuojelun lakisääteisiä palveluja alueellisesti. Riski- ja uhkatilanteita en ole ennakkoon määritellyt, vaan tutkittavat saavat itse kuvata, millaiset tilanteet he kategorisoivat kuuluvan vuorovaikutuksen ja asiakaskohtaamisen kautta uhkaaviksi ja riskialttiiksi.

Käytän aineistolähtöistä tapaa analysoidessani aineistoani. Teorian kautta saan käsitteitä, joiden avulla voin jäsentää keräämäni aineistoa.

3.2 Laadullinen tutkimus

Tämä tutkimus on kvalitatiivinen, eli laadullinen, ja perustuu sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin tutkittavasta aiheesta. Laadullinen tutkimus perustuukin merkityksiin, niiden muodostamiin suhteisiin ja kokonaisuuksiin, jotka ovat ihmisiin perustuvia tapahtumia kuten ajatuksia, toimintoja ja todellisuuden kuvauksia. (Vilkkä 2021, 94). Tutkimusmenetelmiä voidaan verrata työkaluihin, joista on valittava sopivin - millaisella työkalulla juuri kulloinkin kyseessä olevaa aineistoa voidaan tutkia (Karisto & Seppälä 2004, 39).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdejoukko voi olla pieni, sillä aineistosta haetaan viivahteita ja syvyyttä, monipuolista tietoa juuri näiden henkilöiden kokemana (Karisto & Seppälä 2004, 42). Tutkimuksen kohdejoukko tulee olla sellainen, joilla on omakohtaista kokemusta tutkittavasta aiheesta. Jos tutkitaan käsitteitä, voi tutkimukseen osallistuja olla mukana myös aiheeseen liittyvän asiantuntemuksensa kautta. Kokemuksia tutkittaessa on kuitenkin mielekäästä, että osallistujilla on omakohtaista kokemusta aiheesta. (Vilkkä 2021, 109.)

Tutkimukseen osallistuvien kokemuksia pyrin analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Kokemuksia käsitellen henkilöiden omakohtaisina, eivätkä ne kerro välttämättä tutkimukseen osallistuvien työyhteisöjen käsityksistä tutkimusaiheistani (Vilkkä 2021, 94).

Yritän ymmärtää syvällisemmin asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamista, vuorovaikutuksen merkitystä ja asiakassuhteen moninaisuutta. Täydellistä ymmärrystä tutkijan ja tutkimukseen osallistujan välille on kuitenkin mahdotonta luoda, vaikka tutkijan oma ymmärrys tutkimusta tehdessä laentuisikin, pysyvät tutkijan ymmärrys kokemuksesta ja tutkittavan kokemus erillisinä (Vilkkä 2021, 94). Laadullinen tutkimus on tutkittavan aiheen ymmärtävää selittämistä, johon yhdistetään aiempaa tutkimustietoa ja teoreettinen viitekehys. Havainnoinnissa pyritään keskittymään olennaiseen, huomioiden kuitenkin aineistosta esille tulevat mahdolliset poikkeamat ja yksilöitymiset. (Alasuutari 2011, 39.)

Haastattelut ovat käytetyimpiä tiedonkeruumenetelmiä, ja haastatteluissa etuna on, että haastateltavat saavat itse kertoa heitä koskevia asioita (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34). Haastattelumuotoja ovat laadullisessa tutkimuksessa lomakehaastattelu, teema-haastattelu ja avoin haastattelu. Haastattelut tehdään usein yksilöhaastatteluina, mutta niitä voidaan toteuttaa myös pari- ja ryhmähaastatteluina. Lomakehaastattelu on strukturoitu haastattelumalli, jossa tutkija päättää etukäteen millaisia kysymyksiä esittää, millä tavalla ja missä järjestyksessä. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumalli. Puolistrukturoidussa haastattelumallissa tutkija valitsee tutkimuskysymykseen liittyvät teemat ennalta, mutta haastattelussa teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole väliä. Avoin haastattelu ts. syvähaastattelu perustuu vuorovaikutukseen, jossa edetään haastateltavan ehdoilla. Tutkija ja haastateltava tapaavat useita kertoja, ja haastateltava voi puhua vapaasti näiden keskustelujen aikana. Vaikka laadullisessa tutkimuksessa haastattelut ovat yleisimpiä aineiston keräämisen tapoja, voidaan tutkimusmenetelmää käyttää myös muunlaisen aineiston analyysissä, kuten päiväkirjat, kuvat ja sanomalehdet (Vilkkä 2021, 99–101.)

Laadullinen tutkimus koostuu kahdesta eri analyysivaiheesta: Havaintojen pelkistämisestä ja ongelman ratkaisemisesta eli tulosten tulkinnasta. Analyysia tarkastellaan vain tietystä, ennakkoon valitusta näkökulmasta ja keskitytään siihen, mikä ongelman ratkaisun kannalta olennaista. Havaintoja tarkastellaan yhdistämällä niitä suuremmaksi kokonaisuudeksi, jolloin kootaan esimerkkejä ja näytteitä samoista ilmiöistä. Yksilölliset erot

havaintojen välillä ovat kuitenkin tärkeitä laadullisessa tutkimuksessa. Niiden avulla voidaan syvällisemmin tulkita johtolankoja, mistä jokin asia johtuu ja kuinka se voidaan tehdä ymmärrettäväksi. (Alasuutari 2011, 30–34.)

Toinen vaihe laadullisessa tutkimuksessa on tulosten tulkinta. Tuloksien tulkinta pohjautuu tutkimuksessa saatujen johtolankojen ja vihjeiden peilaamisesta aiheesta olevaan teoreettiseen tietoon, tutkimuksiin ja kirjallisuuteen. (Alasuutari 2011, 34–36.) Tutkijan tulisi asettaa aineistolleen kysymyksiä mitä ja miksi, jotta aineistosta tutkija saavuttaisi aineiston tulkinnan kautta kokonaisvaltaisen ilmiön ymmärtämisen. Aineiston tulkintaa voidaan kuvailla kuin arvoituksen ratkaisua, johon tutkija löytää vinkkejä ja vihjeitä saavuttaakseen lopputuleman. (Vilka 2021, 94–96.)

3.3 Aineiston keruu ja aineisto

Tutkimuksen kohdejoukkona ovat erään kaupungin lastensuojelun sosiaalityöntekijät. Sähköpostin välityksellä kutsuin osallistujia tutkimukseen kaupungin lastensuojelutyötä tekevistä sosiaalityöntekijöistä. Viesti sosiaalityöntekijöille kulki heidän esimiestensä kautta. Sosiaalityöntekijöitä lastensuojelussa oli tutkimuksen tekemisen aikaan yhteensä 56. Ennako-oletuksena minulla oli, ettei halukkaita tutkimukseen osallistuvia ole kovinkaan paljon, koska työ on niin kiireistä. Pyrin kuitenkin saamaan osallistujia tutkimukseeni riittävästi, ja lastensuojelun palveluesimiehet veivät osallistumiskutsua eteenpäin sähköpostini lisäksi myös lastensuojelutiimien tiimipalaverissa.

Maantieteellinen sijainti tutkimuksessani rajautui siis yhden kaupungin alueelle. Asiakaskohtaamisia tarkasteltaessa mielestäni ei ollut merkitystä, kuinka laajalla alueella kaupungin sisällä haastatteleman sosiaalityöntekijät työskentelivät, sillä työ on hyvin samantyyppistä eri alueiden kesken. Moni lastensuojelun sosiaalityöntekijä on joko työskennellyt eri lastensuojeluasemilla tai ainakin päivystysluontoisesti hoitanut myös eri alueen lastensuojelun asiakkuuksia. Haastatteleman sosiaalityöntekijät työskentelivät kattavasti eri lastensuojeluasemilla.

Aineistonkeruussa käytin haastattelumenetelmänä puolistrukturoitua teemahaastattelua. Puolistrukturoitua haastattelua kuvaillaan lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuodoksi (Hirsjärvi & Hurme 2008, 46). Strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun kuvaajina voidaan käyttää myös termejä standardoitu, puolistandardoitu ja standardoimaton haastattelu (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 11). Haastatteluni voidaan nimetä myös kerronnalliseksi haastatteluksi, koska haastattelun kohteena on haastateltavien kokemukset (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 12). Haastattelun toteutus tapahtui yksilöteemahaastatteluina. Teemahaastattelu on yksi tunnetuimpia puolistrukturoituja haastattelutapoja (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 11). Teemahaastattelu pohjautuu kohdennettuun haastatteluun, jossa oletuksena on, että haastateltavilla on haastateltavasta aiheesta omakohtaisia kokemuksia (Hirsjärvi & Holma 2008, 46).

Teemahaastattelun piirteitä on, että haastattelu etenee tutkittavien teemojen mukaisesti, mutta tilaa jää myös haastateltavan mahdollisesti esiin nostamille asioille. Teemojen järjestys voi vaihdella eri henkilöiden kohdalla, mutta samat teemat toistuvat silti kaikissa haastatteluissa. Kysymyksien sijaan haastatteluun valmistaudutaan asettamalla teemat, joista haastattelussa halutaan keskustella. (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 11.) Jokainen haastattelu myös muotoutuu omanlaisekseen, johon vaikuttaa haastateltavan ja tutkijan vuorovaikutus (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 13). En asetellut kysymyksiä ennakoon kovin tarkasti, jotta vuorovaikutustilanne haastattelussa pysyi luonnollisena, vapaana ja innostavana. Valitsin haastattelumetodiksi teemahaastattelun, jotta saisin tutkimuksen kannalta mahdollisimman hyvin tietoa niin, että kysymysten asettelussa olisi joustavuutta keskustelun etenemisen mukaan.

Haastattelun teemoihin sain ideoita ja ajatuksia Ahon (1999, 118) kysymyksistä liittyen sosiaalityöntekijän ammattitaitoon ja voimavaroihin: - miten sosiaalityöntekijän omat persoonalliset voimavarat tulevat käyttöön ja sovelaan niitä asiakastilanteissa? - mikä merkitys on asiakastapaamisissa kokemuseräisellä tiedolla ja kommunikaatiotaidoilla? Myös Riitta Granfelt (2005, 249) herättelee artikkelissaan kysymyksiä: - Miksi itseen kohdistettu aggressiivisuus ja ylimielisyys tuntuvat niin uhkaavilta? Kertovatko ne asiakkaan tuntemuksista, jotka asiakas haluaa työntekijän tuntevan edes hetken? (Granfelt 2005, 219.) Tein itselleni muistilistan, mitä teemoja haluan haastattelun aikana käsitellä. Haastattelujen aikana oli välillä haasteellista seurata, olemmeko käsitelleet kaikki ne asiat,

jotka koin oleelliseksi. Haastattelujen sisällössä on selvästi eroavaisuutta, kuinka paljon haastateltava kertoo mistäkin teemasta ja onko näiden teemojen kesken liitännäisiä asioita. (Teemahaastattelurunko, liite 1.)

Tutkimukseeni osallistui viisi sosiaalityöntekijää. Olen haastateltavien määrään tyytyväinen, sillä haastattelut olivat noin tunnin mittaisia yhtä lukuun ottamatta, joka oli hieman lyhyempi. Haastateltavien työkokemusvuodet ja sosiaalityön eri positioissa kertynyt työkokemus vaihtelivat. Sosiaalialalla työkokemusta haastateltavilla oli 4–20 vuotta. Lastensuojelusta työkokemusta haastateltavilla oli 2–10 vuotta. Haastatelluista kaksi oli aiemmalta koulutukseltaan sosionomeja. Lastensuojelun työkokemuksen lisäksi haastateltavilla oli hyvin monipuolista työkokemusta eri työtehtävistä sosiaalialalla. Haastateltavat olivat toimineet muun muassa aikuissosiaalityössä, mielenterveystyössä sekä koulutukseen ja koulumaailmaan liittyvissä sosiaalialan työtehtävissä.

Olisin halunnut tehdä haastattelut yksilöhaastatteluina kasvokkain sosiaalityöntekijöiden kanssa, mutta Covid-19 viruksen asettamien tapaamisrajoitteiden vuoksi päädyin toteuttamaan haastattelut Microsoft Teams-etäyhteydellä. Etäyhteyden käyttö oli kaikille haastateltaville tuttua ennestään, ja yhteydet toimivat pääsääntöisesti hyvin. Yhdessä haastattelussa jouduimme aloittamaan etäyhteyden uudestaan kesken haastattelun, mutta molemmat osiot tallentuivat kuitenkin normaalisti tästä huolimatta. Muutaman haastattelun aikana oli joitain häiriötekijöitä, kuten työkaverin saapuminen työhuoneeseen tai lemmikin reagointia kadulla kulkeviin ihmisiin, mutta tilanteet ohitettiin nopeasti ja jatkoimme haastattelua. Yhdessä haastattelussa sosiaalityöntekijän kertomusta oli kuuntelemassa työharjoittelussa oleva opiskelija, se sopi sekä haastateltavalle että minulle tutkijana. Haastateltavat osallistuivat haastatteluun joko työpaikallaan tai omassa kodissaan.

Pyysin etukäteen varaamaan haastatteluun aikaa noin tunnin. Yksi haastatteluista kesti alle tunnin ja muut aika lailla haastattelulle varatun ajan. Yksi haastatteluista kesti hieman varatun ajan yli, ja haastattelun loppupuolella jouduin kiirehtimään, sillä sosiaalityöntekijällä oli sovittuna seuraava tapaaminen, johon hänen tuli ehtiä osallistumaan. Haastatteluiden kesto oli ajallisesti pidentyvä ensimmäisestä haastattelusta viimeiseen haastatteluun. Tulkitseen haastatteluiden pidentymiseen olleen vaikutusta joko omalla

kehittymisellä haastattelijana tai sattumalta runsassanaisempien haastateltavien haastatteluiden keskittymisen aikataulullisesti viimeisimpien joukkoon. Tutkimusongelmani näkökulmasta tarkoituksena haastatteluissa oli keskittyä asiasisältöihin, mutta videotallenteet haastatteluista antoivat minulle mahdollisuuden tarkastella myös sanatonta viestintää. Pääsääntöisesti keskityin analyysissa kuitenkin haastateltavien sanalliseen viestintään, huomioiden tunneilmaisut naurahtamisesta, pohtimisesta ja muista mahdollisista eleistä ja ilmeistä videotallennetta hyödyntäen.

Tutkimuslupahakemukseni käsittely tutkimuskaupungin organisaatiossa kesti useamman kuukauden, jonka jälkeen pääsin sopimaan haastatteluaikoja sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tein haastattelut tutkimukseeni helmi- ja maaliskuun 2021 aikana. Haastattelut toteutin yksilöhaastatteluina. Haastateltavia sosiaalityöntekijöitä oli yhteensä viisi. Nauhoitin tehdyt haastattelut ja litteroin ne ennen analyysivaihetta. Haastattelut litteroin itse ja yhteensä tekstiä niistä tuli 75 sivua fontillaCalibri ja fonttikokona 12, rivivälillä 1,5. Litterointiin kulunutta aikaa en mitannut, mutta haastateltavat olivat runsassanaisia, ja litterointi hidasta. Haastattelujen yhteispituus oli 4 tuntia, 38 minuuttia. Kiinnostukseni kohdentui haastatteluissa asiasisältöön ja litteroinnin tarkkuudeksi valitsin haastateltavien kohdalla täysin tarkan litteroinnin, mutta haastattelijana omasta puheestani poistin turhia liitesanoja kuten niinku, tuota, hmm..., huomioiden kuitenkin, että asiasisältö ja viesti eivät muutu ja kysymyksen asettelu säilyy oikeanlaisena.

Tutkija valitsee litteroinnin tarkkuustason tutkimusongelman ja metodisen lähestymistavan mukaisesti riittäväksi (Ruusuvoori 2010, 356). Haastattelujen nauhoittaminen edesauttaa sekä haastattelun muistiin palauttamista, että myös analyysin tekoa, kun voidaan tarkastella haastattelua uudestaan ja tarkistaa tehtyjä tulkintoja (Tiittula & Ruusuvoori 2005, 14–15). Nauhoitetut haastattelut tuhoan litteroinnin ja analysoinnin jälkeen. Litteroinnit säilytän itselläni ainakin tutkielman hyväksymiseen ja julkaisemiseen asti. Litteroinnin yhteydessä olen poistanut kaikki haastateltavien tunnistetiedot.

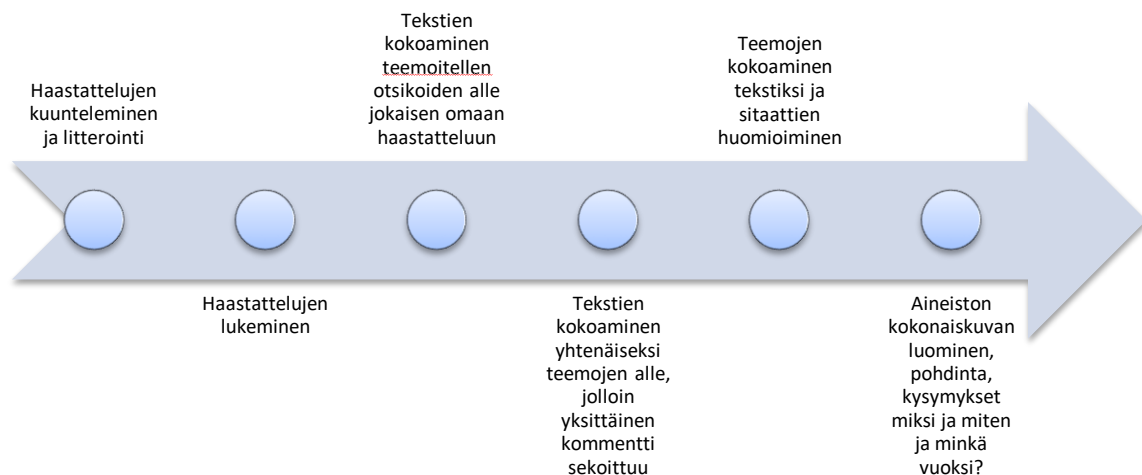
Lähtökohtaisesti toivoin, että haastateltavilla olisi omakohtaista kokemusta uhka- ja riskitilanteista asiakaskohtaamisissa, jotta pystyisimme keskustelemaan heille mieleen jääneestä kokemuksesta. Kaikilla haastatelluilla oli omakohtaisia kokemuksia eri asteisista

riski- ja uhkatilanteista työssään. Kaikki haastatellut työskentelivät tai olivat työskennelleet lastensuojelun avohuollon työtehtävissä.

3.4 Analyysin toteutus

Aineiston analyysillä järjestin aineistoni selkeään ja tiivistettyyn muotoon. Huomioin kuitenkin, etten tee liikaa yleistyksiä, jolloin aineistosta voi jäädä pois jotain arvokasta huomiointia. Haastatteluaineiston analysoin sisällönanalyysia käyttäen. Sisällönanalyysilla luon yhtenäistä informaatiota. Toteutin sisällönanalyysin sekä aineisto-ohjaavasti ja käytin analyysin tukena vuorovaikutusteorioita.

Sisällönanalyysillä saadaan aineisto tiivistettyyn ja yleiseen muotoon ja järjestellyksi aineisto niin, että johtopäätöksiä voidaan lähteä luomaan. Sisällönanalyysia käytettäessä etsitään tekstistä merkityksiä. Sisällönanalyysia voidaan kuvailla systemaattisena ja objektiivisena. Sisällönanalyysi pyrkii luomaan sanallisen kuvauksen tutkittavasta ilmiöstä. Kun sisällönanalyysia toteutetaan laadullisessa aineistossa, se jaetaan ensin osiin ja pyritään sen jälkeen luomaan uudella tavalla loogisiin kokonaisuuksiin. Analyysia tehdään jokaisessa vaiheessa tutkimuksen prosessia. Analyysiprosessi on kolmivaiheinen: Ensimmäinen aineisto pelkistetään, sen jälkeen ryhmitellään ja lopuksi luodaan teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 91–94.)



Kuvio 1. Oman analyysiprosessin etenemisen kuvaus.

Litterointiin kulunutta aikaa en tuntimääräisesti mitannut, mutta aikaa meni noin viikon verran. Litteroituun aineistoon merkitsin eri haastateltavien kertomukset eri värein,

jotta erottaisin ne tarvittaessa myöhemmin. Tallensin tämän version avukseni ja mahdolliseksi aputiedostokseni. Yhdistelin vastauksia teemojen mukaisten otsakkeiden alle. Teemahaastattelu antaa tilaa puolistrukturoituna haastateltavan omille kokemuksille, sekä vain raamit keskusteltavasta asiasta, joten huomasin tässä vaiheessa, että muuttaman yläotsikon alle tuli vain neljän haastateltavan vastauksia kaikista viidestä. Teemat haastattelussa olin käynyt kaikkien kanssa lävitse, mutta vastaajien kokemukset ja mielenkiinnot, sekä kokonaiskuvan hahmotus saattoivat erota toisistaan. Näitä poikkeuksia oli kuitenkin vain muutama, ja pääsääntöisesti sain jaoteltua kaikkien haastateltavien kokemuksia jokaisen teeman alle.

Teemahaastattelussa käyttämäni muistilista on liitteenä tutkimuksen lopussa. Haastattelun aluksi kysyin sosiaalityöntekijän työhistoriasta. Ensimmäisenä teemana keskustelimme yleisesti lastensuojelusta ja väkivallasta, miten nämä teemat risteävät lastensuojelun sosiaalityössä. Näiden niin sanottujen lämmittelykysymysten jälkeen etenin haastateltavan antamien vastausten mukaan seuraaviin teemoihin: Riski- ja uhkatilannekokemukset asiakaskohtaamisissa, yhden mieleen painuneen kokemuksen kuvaaminen, asiakaskohtaamisiin valmistautuminen ja turvallisuuden varmistaminen, vuorovaikutus asiakaskohtaamisissa, yhteistyö muiden tahojen kanssa turvallisuuden varmistamiseksi. Lopuksi keskustelimme vielä aiheista, jotka sosiaalityöntekijä halusi tuoda tietooni tutkimukseeni aiheeseen liittyen.

Lainaus / Ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
"mä en tiiä sanoisinko vainoksi mutta ihan selkeesti semmosta häiriköintiä niin on ollu semmonen niinku puolen vuoden pätkä, että on ollu päivittäistä yhteydenottoa"	Kokemus häiriköinnistä	Puhelimitse tai muilla viestintävälineillä tapahtuvat uhkailut ja häiriköinnit	Haastateltavat asiakaskohtaamiset

Lainaus / Ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
"oon pelänny. ehkä en siinä tilanteessa... niin ehkä se ei nyt hakkaa minua tässä tilanteessa...sen jälkeen on noussu pelkoja siitä, että toteuttaako hän uhkauksensa joskus varsinki, jos se oli ei vaan minuun, vaan läheisiin, joista aattelee, että eihän hänellä ole edes tietoja... että oisko se mahdollista ja tuota että hän niinku tietäis jotakin yksityiselämästä ja tekis jotakin mitä hän on sanonut tekevänsä, niin on, on tullut niistä semmonen pelko.	Sosiaalityöntekijään ja hänen perheeseensä kohdistunut uhkaava tilanne aiheuttanut jälkeensä pelkoa	Pelkokokemuksena	Sosiaalityöntekijöiden määrittelemät riskit ja uhkatilanteet

Kuvio 2. Esimerkki analyysiprosessista

3.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Eettisyyden haaste oli tutkimuksessani anonymiteetin turvaaminen. Vastaukset pyrin yleistämään siten, etteivät yksittäisen vastaajan vastaukset nouse tunnistettaviksi eikä niiden perusteella voi tunnistaa asiakaskohtaamisten asiakkaita. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät tuntevat tai ainakin usein tietävät toisensa saman kaupungin organisaatiossa, joten koen tämän erittäin tärkeäksi. Asiakasasioita käsitellään asiakkaan anonymiteettiä turvaten lastensuojelun tiimipalavereissa konsultoiden, joten sosiaalityöntekijät tietävät jonkin verran toistensa asiakkuuksista, mutta eivät useinkaan asiakkaiden henkilöllisyyttä. Myöskään tutkimukseni toteutus paikkakuntaa ei mainita anonymiteettia vahvistaakseni.

Olen pohtinut tutkijan paikkaani prosessin aikana. Oma tutkijan osani haastattelutilanteissa on osittain haasteellinen. Erityistä huomiota haastattellessa on pitänyt kiinnittää vuorovaikutukseen haastateltavan kanssa. Koska osa kokemuksista ovat myös itselleni työelämästä tuttuja, pyrin pitämään kommentointini lyhyenä ja pidättäytymään tarkasti tutkijan roolissa, jotta omat näkemykseni eivät luo vaikutuksia haastateltavan kertomiin

kokemuksiin ja mielipiteisiin. Olen pyrkinyt olettamaan mahdollisimman vähän keskusteltavista aiheista, ja esittämään näin ollen tarkentavia kysymyksiä, vaikka itselläni aiheesta etukäteistietoa olisikin.

Oma kauemmaksi asettautuminen löytyi aika vaivattomasti, mutta jouduin muutaman kerran korjaamaan otettani haastattelujen aikana, jotta palasin omaan rooliini, mikäli huomasin pienenkin korjattavan seikan omassa vuorovaikutuksessani. Yhden haastateltavan kommentti haastattelun jälkeen olikin, että hän koki minut hyvin viralliseksi tehdessäni haastattelua. Keskustelimme hänen kanssaan tutkijan paikasta ja haasteesta pidättäytyä objektiivisessa asemassa. Ajattelen, että mikäli tutkimukseni olisi toteuttanut joku toinen henkilö itseni sijaan, olisivat tutkimustulokset olleet pääosin samanlaiset.

Uskon, että tutkimukseni luotettavuutta lisää se, että olen kerännyt tutkimustiedon haastatteluun vapaaehtoisesti ilmoittautuneilta työntekijöiltä. Tiesin etukäteen muutamia sosiaalityöntekijöitä työyhteisöstä, joilla olisi ollut omakohtaisia kokemuksia aiheeseeni liittyen, mutta yllätyksekseni kukaan ei halunnut osallistua tutkimukseen. Kannoin hieman huolta siitä, millä tavoin onnistuin haastattelijana, sillä aiempaa haastattelukokemusta minulla on vain tekemästäni kandidaatin tutkielmasta. Etukäteistietona haastateltavillani oli vain tutkimuksen aihealue, tarkempia teemoja en lähettänyt etukäteen heille. Yksi haastateltava kysyi minulta, tulisiko haastatteluun valmistautua jollain tavoin, vastasin kielteisesti.

Tiede on mielestäni virtaviivainen tulostensa osalta, ja mitä tuloksia tutkimus tuokaan, tuon ne julki sellaisenaan. Eettistä tieteen käsittelyssä ja esittelyssä on mielestäni kunniokas ja kohtelias käyttäytyminen ja puhetapa myös niitä kohtaan, joiden mielipiteet mahdollisesti eroavat radikaalistikin omista mielipiteistäni. Tutkijan tulee noudattaa myös eettisyyttä anonymiteetin turvaamisessa tutkimukseensa osallistuneiden suojaksi. Tutkimukseen osallistuneiden ei tule olla tunnistettavissa tutkimuksen tuloksissa. Tutkimuksessani tutkimuspaikkakunta on jätetty mainitsematta eettisistä syistä. Tutkimusaiheeseen liittyvien kokemusten suhteen, joista osallistujat kertoivat, tuli noudattaa sensitiivisyyttä, jotteivat asiakaskertomukset ole liian yksityiskohtaisia ja tunnistettavia.

Eettisyys luo tutkijaa kohtaan odotuksia, jolloin tutkijan tulee olla päättäväinen ja ahkera, mutta samaan aikaan myös joustava, jolloin tutkimus palvelee parhaiten tutkimuskysymykseen vastauksien selvittelyä. Rehellisyys tuloksien käsittelyssä on mielestäni ensisijaisen tärkeää, ja lähdeviittausten merkitseminen rehellisyyden perusta. Olen nöyrä tutkimuksen suhteen, omaa osuuttani en korosta liikaa, mutta en myöskään vähättele. Otan kritiikin tutkimuksestani vastaan kiitollisena, sillä mielestäni se kertoo siitä, että joku on ollut kiinnostunut tutkimuksestani niin paljon, että on lukenut sen ja halunnut tuoda näkemyksensä julki.

4 Sosiaalityöntekijöiden määrittelemät riski- ja uhkatekijät

4.1 Lastensuojelu ja väkivallan teema

Yleisesti haastatteluiden perusteella sosiaalityöntekijät kertoivat lastensuojelun ja riski- ja uhkatilanteiden, eskaloitumalla väkivallan teemaan kuuluvaksi, pääsääntöisesti liittyvän yhteen. Yksi vastaajista mielsi ne erillisiksi, mutta tarkensi, että väkivallan teemat kuuluvat kuitenkin osaksi lastensuojelun työskentelyä asiakkaiden kokemusten kautta.

Asiakkaiden kokemuksina erilaisten väkivallan riskien ja uhkien nähtiin yleisemminkin liittyvän tiiviisti lastensuojeluun. Perusteluna yksi haastateltavista totesi, ettei ennalta ehkäisevää työtä ole tehty aiemmin riittävästi, ja sen olevan myös nykytilanteessa heikkoa, jolloin väkivaltaa kohdataan teemana lastensuojelussa paljon. Lastensuojelun asiakkaiden ja heidän kokemiaan aggressiivisten konfliktitilanteiden risteämiskohtia nimettiin useita: Vakavat vuorovaikutusongelmat, perhe- ja parisuhdeväkivallan kokemukset, päihteet ja erilaiset mielenterveysongelmat.

Median koettiin antavan lastensuojelusta negatiivisen kuvan, ja uutisoinnin olevan yksipuolista ja kärjistettyä. Todettiin, etteivät lastensuojelun sosiaalityöntekijät voi ottaa kantaa yksittäisiin tapauksiin, ja yleiseen kommentointiin taas median koetaan olevan tyytymätön. Mikäli väkivallan tekoihin liittyy lastensuojelullista taustaa tekijällä tai uhrilla, media on tapauksista erityisen kiinnostunut. Myös Aho (1999) on todennut, että median kiinnostus herää, kun tavallisissa perheissä tapahtuu jotain poikkeavaa. Uutisointi on tällöin usein provosoivaa. Lastensuojelu ja väkivallan ilmiöt kytetään median uutisoinnissa mieluusti yhteen.

Lastensuojelun pieniä ja suurempiakin onnistumisia ei mediassa juurikaan uutisoida. Näkemys on, että mediaa on hankala saada kiinnostumaan onnistumisista. Suurin osa työstä on kuitenkin yhteistyössä asiakkaiden kanssa toimimista ja vain murto-osa tilanteista eskaloituu riski- ja uhkatilanteiksi, joissa väkivaltaisuus ja aggressiivisuus ovat osallisina, vaikka ne työhön kuuluvana koetaankin. Sekä Lehto-Lundén ja Salovaara (2016)

että Siltainsuu (2016) ovat todenneet, että sosiaalityöntekijän rooli nähdään onnistumista huolimatta usein negatiivisessa valossa. Jaakkolan (2013) mukaan lastensuojelusta uutisoidaan yhä enemmän myös positiiviseen sävyyn.

Sosiaalisen median vaikutuksesta asiakkaat ja asiakkaan lähipiiri ovat tietoisempia oikeuksistaan, mikä on tietenkin hyvä asia, mutta voi vaikuttaa vuorovaikutukseen sosiaalityöntekijän kanssa negatiivisesti. Tieto, jota asiakkaat ja lähipiiri internetistä saavat, ei välttämättä ole validia. Lastensuojelun keskusliiton (2016) mukaan sosiaalinen media luo usein väärinkäsityksiä, kun löydetty tieto ei ole virallisten kanavien tuottamaa informaatiota. Runsaammalla tiedonsaannilla voi olla myös vaikutusta siihen, että asiakkaat ovat ärhäkempiä nostamaan esiin epäkohtia lastensuojelun työskentelyssä, tai niiksi mieltämiään asioita. Julkinen yleinen keskustelu toiminnan epäkohdista voimistaa myös epäkohtien esille tuomista asiakassuhteissa. Myös asiakkaan asenne voi joissain tapauksissa olla epäkohtia työskentelystä etsivä.

”...No sosiaalinen media niinku kokonaisuudessaan on vaikuttanu ja ihmiset on, tietenki asiakkaiden vanhemmat on oikeuksistaan enemmän, mikä on hyvä asia, tietosia. Mut sitte se joskus vaikuttaa siihen vuorovaikutukseenkin. Niinku voi myös negatiivisesti vaikuttaa. Toki sillä on positiivisiakin vaikutuksia, että ihmiset on tietosia että miten näitä juttuja tehään, tai pitäs tehdä, niin sitte jos varsinki oikeasti tietään miten niitä pitäs tehdä niin ihan ok. ...Ihmiset on tietosempia oikeuksistaan ja ehkä niinku ärhäkempiä sitten tuomaan myös epäkohtia, tai niitä asioita, joita mieltää epäkohdiksi, olipa ne niitä tai ei, niin esille. ...Että kyllä siinä muutoksia tapahtunu, paljonkin, ja sitte koko tuo julkinen keskustelu lastensuojelusta varmaan vaikuttanut sitte myöskin, semmonen yleinen keskustelu epäkohtien esille tuonnista, varmasti vaikuttaa siihen vuorovaikutukseenkin asiakastyön tasolla.”

Sosiaalityöntekijään kohdistuneena riskinä ja uhkana väkivallasta uutisointia ei ole juurikaan vastaajien mukaan ole ollut. Jos tällaista uutisointia olisi, se saattaisi tuoda inhimillistä ja empaattisempaa näkemystä sosiaalityöntekijöiden työtä kohtaan. Yksi sosiaalityöntekijöistä pohti, että olisiko tuolloin hankalampaa syyttää ja kyseenalaistaa sosiaaliryönteijön mahdollisia toimia ja päätöksen tehnyttä sosiaalityöntekijää. Siltainsuun (2016) mukaan ihmiset usein osoittavat tyytymättömyytensä suoraan päätöksen tehneeseen sosiaalityöntekijään instituution ja lakiasetusten sijaan. Sauraman (2008) mukaan julkisuutta ja mediaa on käytetty myös yksittäisen sosiaalityöntekijän uhkaamiseen ja arvos-

teluun. Yksi haastatelluista sosiaalityöntekijöistä totesi, että lastensuojelun työssä käytetään kuitenkin julkista valtaa, ja sen kritisoiminen ja uutisointi, on sallittua ja hyväksyttyä.

”... Väkivallan uhasta mitä lastensuojelun työntekijät kohtaa niin en tiää, että oonko koskaan (naurahtaa) koskaan nähny mitään kirjoituksia, että sitä puolta kyllä ei, ei media näytä, musta tuntuu että... Muutenki lastensuojelu on semmonen niinku hyvin negatiivisessa valossa näyttäytyy valtamediassa niin en tiää, että oisko se sitte, antasko se meille inhimilliset kasvot, jos meitä ajatellaan, että me ollaan väkivallan kohteena. On helpompaa syyttää asioista kuin tuntee sympatiaa (hymyilee, naurahtaa) lastensuojelun työntekijöitä kohtaan.”

Yksi vastaajista kertoi, että aloittaessaan työskentelyn sosiaalialalla, hän ei ajatellut, että väkivaltaa tai sen uhkaa voisi kohdentua asiakkaiden taholta työntekijään itseensä. Hän ajatteli työssään vain auttavansa ihmisiä, jotka kohtaavat väkivaltaa, sen riskejä tai uhkaa, omassa elämässään. Väkivallan riski- ja uhkatilanteet nähtiinkin asiakkaita kohtavana ilmiönä, jonka kautta se koskettaa sosiaalityöntekijää, vähintään tunnetasolla tai auttamisen kohteena. Sosiaalityöntekijään kohdentuvat riski- ja uhkatilanteet tunnistettiin kuitenkin hyvin, ja niiden ajateltiin olevan sekä henkisiä, että fyysisiä riskejä ja uhkia. Työn koettiin sisältävän aina jonkin verran riski- ja uhkatilanteiden mahdollisuuksia. Hyyti (2015) toteaa kokonaisturvallisuuden yhteiskunnassa parantuneen, mutta työssä koetaan enemmän turvattomuuden tunteita kuin aiemmin.

Sosiaalityöntekijät kertoivat kohtaavansa riski- ja uhkatilanteita työssään vaihtelevasti. Osan asiakaskunta oli valikoitunut niin, että he kokivat, ettei tällaisia tilanteita tule kovin paljoa tai vain vähän vastaan työtilanteissa. Osa haastatelluista puolestaan totesi riski- ja uhkatilanteiden olevan kausittaisia, välillä niitä on enemmän, välillä vähemmän. Syklinä he, joilla työssä riski- ja uhkatilanteita useammin oli, totesivat kohtaavansa riskitilanteita viikoittain.

4.2 Aggression kohteena sosiaalityöntekijä

Sosiaalityöntekijät kuvasivat riski- ja uhkatilanteiksi henkisen väkivallan, sanallisen nimittelyn, haukkumisen, kiroilun, halventamisen, asiattoman kielenkäytön - jolla pyrittiin

loukkaamaan sosiaalityöntekijää tai puhe oli seksistisen asiattoman kielenkäytön. Sosiaalityöntekijän työparin tai esimiehen sekä heidän perheidensä uhkaamisen, sosiaalityöntekijän ja hänen oman perheensä uhkaamisen, eri keinoin tappamisella uhkaamisen, lyömisen, sylkemisen, tai muun fyysisen uhkaamisen, henkilökohtaisen tilan rajojen ylittämisen tullen liian lähelle sosiaalityöntekijää esimerkiksi huutamaan, välineellä kuten puukolla tai muulla välineellä uhkaaminen, huonekalujen tai muun irtaimiston heittäminen, seksuaalisen häirinnän, häiriköinnin ja vainoamisen.

Uhkaavista ja asiattomista tilanteista sosiaalityöntekijät kertoivat kohtaavansa eniten henkistä väkivaltaa, jota kuvattiin sanallisesti nimittelyksi, haukkumiseksi, kiroiluksi, halventamiseksi, asiattomaksi kielenkäytöksi kuten huoritteluksi tai tytöttelyksi sekä loukkaamiseksi. Näillä keinoin sosiaalityöntekijät kokivat, että asiakas yrittää vaikuttaa sosiaalityöntekijään joko ihmisenä, tai virkamiehenä. Asiatonta kielenkäyttöä he kertoivat kohtaavansa viikoittain, ei aivan päivittäin, mutta joskus useastikin päivässä. Yksi sosiaalityöntekijöistä myös totesi, ettei kenenkään työnkuvaan kuitenkaan saisi kuulua uhkailujen sietämistä, eikä sitä tulisi sallia asiakkaiden taholta. Hyyti ym. (2015) on nimennyt häiriköinnit puhelimitse tai sähköpostitse yleisimmiksi pelottelujen ja uhkaamisien viestintävälineiksi.

”...no kehtaako sanoa, että viikottain (naurahtaa) varmaan, että kyllähän se semmosta, että siihen ei varmaan ite enää kiinnitä ees sinänsä huomiota, että tota noin...”

”...Kyllä se on, varmaan uskaltaisin sanoa, että jopa viikottaista ehkä... Se riippuu. Se menee vähän kausittain. Sitten se, että kun sitä on kohdattu ja tulee vaikka sitä haukkumista tai puhutaan että vittusaatana sinäkään et mistään mittään tiitä, ja auotaan niinku päästä suorastaan, niin se on niin tavallaan työssä arkipäiväistynyttä että sitä ei osaa jotenki miettiä... Nytteki aloin miettiä että no eilinen puhelu... Tulihan siinä kaikenlaista, minkä ois voinu ottaa varmasti henkilökohtasesti ja että tässä nyt ylitetään raja, mutta sitte tavallaan ottanu semmosen kannan että siinä vaan yrittää mennä siihen asiaan, että saahaan ne asiat puhuttua ja että hei jos jatkuu tämmönen puhe, niin en pysty jatkamaan tätä puhelua tai tätä keskustelua että pysytään asiallisina niin sitte sitä ei osaa jotenki rekisteröidä semmosena...”

”...Kyllä sellasta asiatonta kielenkäyttöä, semmosta, joka on vaikka haukkumista, jonka voi lukea semmoseksi henkiseksi väkivallaksi, niin kyllähän sitä tulee, oikeestaan viikottasolla, ei ihan päivätasolla, mutta joka viikko jotakin semmosta, minkä kokee loukkaavaksi ja asiattomaksi. Semmosta halventamista tai nimittelyä. ...Yritykseksi vaikuttaa minuun joko virkamiehenä tai ihmisenä, mutta on viikottain, joskus päivittäin, ja joskus useamman kerran saman päivän aikana, mutta vaihtelee... Tavallaan herjaamista ja haukkumista viimeksi eilen, tai nimittelyä, mutta että niin, se on että mikä on sitte, mikä osa siitä nimittelystäkin on sitä sitte sellasta... Mää mietin että siinä on joku osa sitä

ihmisen sitä paha oloa, ja sen pahan olon työstämistä, ja osa on sitte sitä että minuun yritetään vaikuttaa, mikä kohdentuu suoraan, mikä se sitte millonkin on niin...”

Yksi haastatelluista kertoi asiattoman sanallisen viestinnän asiakkaiden taholta sosiaalityöntekijää kohtaan olevan arkipäiväistynyttä työssä, eikä sitä koeta henkilökohtaisella tasolla. Asiattomaan kielenkäyttöön ei reagoida, tai se pyydetään lopettamaan, jotta keskustelua asiakkaan kanssa voidaan jatkaa. Sosiaalityöntekijä voi myös antaa asiakkaalle tilaa purkaa mieltänsä, kuunnella, ja jatkaa sen jälkeen asian käsittelyä. Vuorovaiikutustilanteessa Sirviön ym. (2011) mukaan on tärkeää, että jokainen osallistuja kokee tulleen kuulluksi, joka on edellytys toimivalle yhteistyölle.

Asiatonta viestintää ei koettu raskaaksi, vaan asiakkaan tunnereaktioita kohtaan sosiaalityöntekijät kokivat ymmärrystä. Myös Uusitalo (2019) toteaa lastensuojelun sosiaalityön olevan jo lähtökohtaisesti jännittynyttä interventioiden ja tahdon vastaisten päätösten vuoksi, jolloin vahvat tunteet ovat erityisesti asiakastyössä läsnä. Mikäli tunnereaktio asiakkaalla jatkuu, ja siitä ei päästä etenemään asioiden käsittelyyn ja eteenpäin viemiseen, muuttuu tilanne sosiaalityöntekijälle raskaammaksi. Erilaiset tunnereaktiot lastensuojelutyössä ovat oikeutettuja, sillä työskentely tapahtuu niin intiimeillä alueilla.

”...Me toimitaan niin intiimillä alueella perheissä ja niissä ihmissuhteissa, että ehkä sen niinku jo asianosailta tietyllälaila nään sen oikeutetuksikin, sen tunteiden purkamisen niin en koe sitä, en koe raskaaksi, enkä tota noin sillälaila niinku vaikeeksi asiaksikaan... Toki sitten jos se on kauheen pitkäkestosta niin jos niitä asioita on asianosaisen kans käsitelty että toistuvasti nimitellään niin ne asiathan ei edisty jos siitä semmosesta tunteenpurkauksesta ei päästä eteenpäin niin sitte se käy raskaaksi jos se on semmosta ihan jatkuvaa, mutta semmosissa kriisitilanteissa tai uusissa tilanteissa niin koen että se on ihan inhimillistäkin.”

Pääsääntöisesti uhkailuja sosiaalityöntekijöitä kohtaan tehtiin puhelimitse tai muita viestintätapoja käyttäen. Uhkailijana oli joko asiakas itse tai asiakkaan läheinen. Uhkauksen kohteena sosiaalityöntekijöiden kertoman mukaan oli joko sosiaalityöntekijä ja/tai hänen perheensä ja lisäksi myös esimiestä ja/tai hänen perhettään on uhattu. Kaksi sosiaalityöntekijää kertoi heihin kohdistuneen laittoman uhkauksen, josta on tehty poliisille ilmoitus.

”... Oon joutunu lähestymiskiellon hakemaan suhteessa asiakkaaseen ja sitte yks asiakas on saanu, minun laittomasta väkivallalla uhkaamisesta, tuomion.”

Haastatellut kokivat uhkaaviksi tapaamistilanteet, joissa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti ja uhkaavasti, ylittää henkilökohtaiset rajat sosiaalityöntekijään nähden tai yrittää lyödä. Tällaisesta tilanteesta yksi sosiaalityöntekijä kertoi paenneensa. Joissain tapaamistilanteissa sosiaalityöntekijällä on ollut turvanappi käytössään, jolla voi tarvittaessa hälyttää vartijan tapaamistilaan. Useamman sosiaalityöntekijän kertoman mukaan, turvanappi on toiminut, ja tilanne on saatu hallintaan. Yksi sosiaalityöntekijä kertoi myös tietävänsä kuitenkin myös tilanteita, joissa turvanappi ei ole toiminut. Yhden sosiaalityöntekijän kertoman mukaan vartija ei ole joutunut keskeyttämään koskaan hänen asiakastapaamisiaan, eikä hän ole joutunut käyttämään poistumisreittejä.

”...Ikinä en oo fyysistä väkivaltaa kokenu, mutta läheltäpiti tilanteita on ollu... Pari kapaletta ainakin, ja sitte sitä uhkaa tavallaan et se asiakkaana tai asiakkaan läheisenä oleva henkilö niin on sillä lailla uhkaillut tai ... Puheellaan tai sitten käytöksellään ollut uhkaavan oloinen, niin niitä on sitten enemmän.”

Omien rajojen asettaminen koettiin joissain tilanteissa haastavaksi. Oman rajan asettaminen nähtiin hyvin subjektiiviseksi kokemukseksi, ja koettiin tärkeäksi, että työntekijä määrittelee itse omat rajansa sellaisiksi, joiden kanssa hän voi elää, eivätkä ne kuormita liikaa. Nimittelyn ei koettu ylittävän vielä rajoja, eikä sitä nähty mitenkään merkitykselliseksi, mutta mikäli oma henkilökohtainen tila pienenee liikaa ja asiakas esimerkiksi huutaa ja sylkee hyvin lähellä sosiaalityöntekijää, koettiin se uhkaavaksi ja oman rajan ylittämiseksi. Hyyti ym. (2015) kuvaa henkilökohtaista tilaa niin, että kun tapaamisen aluksi sosiaalityöntekijä kättelee asiakasta, ja sen jälkeen antaa asiakkaalle oman henkilökohtaisen tilansa, hän viestittää myös asiakkaalle vastavuoroisesti henkilökohtaisen tilan kunnioittamisesta.

”...mutta sitte jos siinä lähetään, tulee niinku naaman eteen sylkemään ja niinku puhumaan ja huutamaan niin sit mennään jo siihen, että kohta mennään niinku yli rajan.”

Sosiaalityöntekijän perheen uhkaaminen koettiin ehdottomasti ylittävän rajat, vaikka työ kuinka tärkeää työntekijälle olisikin. Yksi sosiaalityöntekijä kertoi tekevänsä itsekkin riskienarviointia, mikäli vastaanottaa asiattomia tai uhkauksiksi miellettyjä viestejä. Hän myös totesi, että joku toinen työntekijä voisi nämä viestit kokea rankemmin. Yh-

dessä haastattelussa sosiaalityöntekijä kertoi joutuneensa rajoittamaan tavoitettavuuttaan, jotta asiakas oppisi, ettei sosiaalityöntekijä ole tavoitettavissa joka hetki ja näin ollen ottaisi vastuuta omien asioidensa hoitamisesta.

”... Jos työntekijänä itteeni mietin niin, niin koska se on niin eriytynyt se minun asiakas-kunta niin niitä myös niinku tulee. Uhkauksia tulee... paljon tavallaan, mut siinä on tavallaan myös sitten se, että on näitä asioita niin paljon pyörittänyt niin ehkä se myös se oma sietokyky on aikamoinen. Toisaalta se ehkä myös sitte vaikuttaa siihen, että miten arvioi, että mitkä riskit on, tai ajattelee että osaa arvioida, että mitkä riskit on todellisia ja mitkä on sitten puhetta. Se on sillätavalla aika monitahoinen tuo minuun kohdistuva juttu, että jotku työssä ehkä mieltäs suoraksi terveyteen kohdistuvaksi uhkauseksi niin mä pikkusen enemmän ehkä arvioin sitä asiaa ennen kuin lähen sitä viemään etteenpäin.”

Seksuaalista häirintää kokemuksena oli kahdella sosiaalityöntekijällä. Lisäksi pohdimme seksuaalissävyytteisen keskustelun ja epämääräisen seksuaalisen vihjailun luokittelua seksuaaliseksi häirinnäksi. Huorittelu ja tytöttely voivat myös olla seksuaalissävyytteisiä, vaikka niin ei aina termejä käytettäessä ole.

Yhdessä vaativassa vuorovaikutustilanteessa sosiaalityöntekijä oli kohdannut tytöttelyä. Asiakkaat, nuoret ja lapset, eivät näin toimineet, mutta asiakkaan läheiset saattoivat tytötellä, mikäli asiat ja päätökset eivät menneet heidän haluamallaan tavalla. Hyyti ym. (2015) on kuvannut pakottavaa sosiaalista vaikuttamista tilanteissa, joissa työntekijää yritetään painostaa toimimaan asiakkaan haluamalla tavalla. Pakotteilla pyritään vaikuttamaan kohdehenkilön käyttäytymisen hallitsemiseen.

Sosiaalityöntekijä koki, että tytötteleillä häntä, yritettiin vaikuttaa hänen tunteisiinsa. Joskus, etenkin jos lisäksi oli arvosteltu ammatillisuutta, hän koki tilanteen henkilökohtaisena ja loukkaavana. Tytöttelyllä sosiaalityöntekijän kokemuksen mukaan viitattiin työntekijän nuoreen ikään, olettamukseen ettei hänellä ole nuoren iän vuoksi itsellään lapsia, ja näin ollen sosiaalityöntekijä on huono työntekijä eikä voi tietää ”mistään mistään”.

”... Yleisesti se on siinä vaiheessa, kun joku ei mee niinku asiakkaan vanhempi haluaa, mulla ei oo ikinä kukaan asiakas eli lapsi tai nuori, tytötelly eikä ikää kommentoin sen erityisemmin, mutta sitte vanhemmat. Yleensä sen on osannu ottaa aika, sillä lailla että no tää nyt... (huokaisee). Joillakin lipsahtaa sieltä, niin sit se on keino millä yritetään vaikuttaa ja päästä ihon alle ja joskus se on mennytki ihon alle, jos siihen kuuluu muutakin

kuin pelkästään se työttöly. Ett siinä aletaan sitä ammatillisuutta arvostelevaan - koska oletan että olet todella nuori, koska näytät nuorelta, oletan että sulla ei oo lapsia koska olet nuori, etkä voi siksi tietää mistään yhtään mitään ja olet huono työntekijä - niin se on joissakin tilanteissa menny hyvin ihon alle. Mutta joskus taas sitte kohauttaa olkapäitä, että no, se on sinun näkemys.”

Sama sosiaalityöntekijä myös kertoi, että joskus asiakkaat pyrkivät sosiaalityöntekijän kanssa ystävyysuhteeseen, etenkin asiakkaiden äidit. Hän kuvaili vuorovaikutussuhdetta, että se voi olla lämmin, mutta ei ystävyysuhde. Ystävyysuhde hän koki vaikuttavan työskentelyyn niin, että tuli kiinnittää erityistä huomioita puolueettomuuteen toista lapsen huoltajaa kohtaan. Aho (1999) onkin todennut, että vaikka viranomaisen toimisi ystävällisesti, hän on kuitenkin viranomainen, ei asiakkaan ystävä.

”...Lapsiperheitten kanssa työskentelee niin sitte varsinkin vanhemmista äidit niin helposti on todella semmosia, että pyrkii olemaan niinku ystävä tai kaveri, ja sit siinä pittää koska kuitenkin yleensä on sit se toinen huoltaja, pitää niinku puolueettomasti olla, niin sitte vähän semmosta rajaa siinä tehdä siihen, että mikä se suhde on. Kuitenki asiakas-työntekijä suhde vaikka se voiki olla semmonen hyvin lämmin ja semmonen, mutta ei kuitenkaan olla ystävyysuhteessa.”

Vainoamista kertoi kohdanneensa kaksi sosiaalityöntekijää. Toinen nimitti vainoamista lähinnä häiriköinniksi, jossa asiakas oli yhteydessä sosiaalityöntekijään puolen vuoden aikana päivittäin. Toinen tapaus johti lähestymiskiellon hakemiseen asiakasta kohtaan. Asiakas tarkkaili sosiaalityöntekijää, jolloin vartijat turvasivat tarvittaessa sosiaalityöntekijän töihin saapumista ja poistumista. Asiakas uhkasi myös tappaa sosiaalityöntekijän, mikäli hän ei saa apua tältä.

” ...Tää lähestymiskielto asia oli sellanen, johon liittyy vainoamisen läheisesti liitettäviä piirteitä. ...Siinä oli niinkö henkilö, joka päätti, että maailmassa ei oo, ku yks ihminen, joka häntä pystyy auttamaan ja se oon minä. ...Minä koin ja totesin, että en minä häntä pysty auttamaan hänen haasteellisessa mielenterveystilanteessaan, niin hän päätteli loogisesti, että kun minä en sitä apua hänelle tarjoa, niin kun hän minut tappaa, niin sen jälkeen minä sitten häntä autan. ...Siitä lähti sitten sellanen kierre, jossa oli paljon selasta asiatonta viestittelyä, uhkailua, työpaikan liepeillä pyörimistä, ja se oli aika kuormittava juttu. ...Mä en oo muutamaan päivään töissä ja sitten tulen töihin ja laitan valot työhuoneeseen, niin saan viestin, että olet tullut takaisin töihin, sulla palaa valot. ...Sitte että minä olen taas täällä ulkona, että tule tänne parkkipaikalle, että selvitetään tämä asia, että mulla on veitsi mukana, että voitais selvittää tämä asia. ...Minun kulkemista vaikka autolta työpaikalle on välillä pitäny vartijan olla turvaamassa.”

Riski- ja uhkatilanteissa välineiden käyttäminen ei haastattelujen mukaan ole yleistä. Yhden sosiaalityöntekijän kertoman mukaan, asiakas on tapaamisessa kertonut, että hänellä on puukko, mutta varmuutta kerronnan totuudellisuudesta ei ole, sillä sosiaalityöntekijä on paennut tilanteesta.

”hmmmm se oli se yks kerta jollonka asiakas kävi minuun kiinni selästä niin hän sillon sano, että hällä on puukko takin alla ja alko kaivaa sitä mutta en tiää sitte onko sitä puukkoo ollu, koska siinä tilanteessa niin tuota (naurahtaa) otin jalat alleni.”

Toisessa tilanteessa sosiaalityöntekijä on joutunut kotikäynnillä tilanteeseen, jossa asiakas on poistunut huoneeseen, jonka olemassaolosta sosiaalityöntekijällä tai tilanteesta jo poistuneilla poliiseilla ei ole ollut tietoa. Sosiaalityöntekijä nimitti tilannetta pahaksi virhe arvioinniksi, jossa olisi voinut käydä huonosti, mikäli asiakkaalla olisi huoneessa ollut väkivallan tekoon soveliaita välineitä. Yksi haastatelluista kertoi poistaneensa työssään nuoren huoneesta teräaseen. Useampi sosiaalityöntekijä kertoi, että eri tilanteissa sekä huonekalut tai muu irtaimista on saattanut olla asiakkaan heiteltävänä. He eivät ole kuitenkaan näistä saaneet fyysisiä vammoja.

”...Huonekaluja on hajotettu ... Heiteltä niitä ympäriinsä. Teräaseita oon poistanu niinkö nuorisolta nuorten huoneesta ... Mutta ei oo teräaseella uhattu. Tappamisella on kyllä useampia kertoja uhattu, että väkivallalla on uhattu sillain kasvokkain, mutta ei aseita, astaloita tai teräaseita. Niillä ei suoranaisesti oo siinä tilanteessa uhattu, mutta että jollakin tietyllä välineellä tappamisella on uhattu, että sellasia on niinkö ollu, että asiakkaalta tekstiviesti että ”Laitan tässä kotona ruokaa, että on kiva päivä, ja katselen kokkiveitsiäni ja mietin millä näistä veitsistä tappaisin sinut. Mukavaa päivänjatkoa” tän tyylisiä sitte, mutta että siinä tilanteessa niin ei sellasia välineellisiä uhkauksia niin ei.”

Kahdella sosiaalityöntekijällä oli myös fyysisten riski- ja uhkatilanteiden kokemuksia. Näistä fyysisistä uhkatilanteista kerron enemmän haastateltavien omakohtaisissa kokemuksissa.

Haastatteluissa keskustelin jokaisen sosiaalityöntekijän kanssa yhdestä hänelle tarkemmin mieleen painautuneesta kokemuksesta. Asiakassuhteet näissä tapauksissa olivat pitkiä, eikä kukaan asiakkaista, tai tilanteen muista osallisista, ollut ennestään sosiaalityöntekijälle tuntematon.

Yhdessä tapauksessa sosiaalityöntekijä oli joutunut tilanteeseen sivullisena toisen sosiaalityöntekijän asiakkaan aiheuttaman uhkatilanteen vuoksi, jolloin asiakassuhteen sujuvuudesta ennen tätä tapahtumaa ei ollut tietoa. Toisessa tapauksessa sosiaalityöntekijä kuvasi asiakassuhdetta luottamukselliseksi ja yhteistyötä hyväksi ennen uhkaavaksi eskaloitumista, ja yhteistyön muutos tapahtui hyvin yllättäen ja nopeasti. Kyseisin asiakkaan elämässä tapahtui isoja muutoksia, muun muassa uusi puoliso sekä perheeseen syntyi lisää lapsia. Kolmannessa tapauksessa yhteisymmärrystä oli ollut vaikeaa löytää myös aikaisemmin asiakassuhteen aikana. Neljännessä asiakassuhdetta kuvattiin normaaliksi: perheen palvelut olivat kunnossa ja näillä tukitoimilla perheen ajateltiin pärjäävän. Sosiaalityöntekijä totesi, että nykypäivänä saattaisi arvioida tilanteen toisin lapsen turvallisuuden kannalta vastaavassa tilanteessa.

Triggeröivänä tapahtumana tilanteen eskaloitumisessa uhkaavaksi väkivaltatilanteeksi todettiin tyytymättömyys sosiaalityöntekijän toimiin. Tapauksissa tyytymättömyyttä koettiin tehtyyn päätökseen, suoritettavaan kotikäyntiin - jossa olisi arvioitu lapsen sijoituksen tarvetta, huostaanoton sijaishuoltopaikkaan ja yleisesti huostaanottoon. Seksuaalisen häirinnän tilanteeseen triggerinä toimi todennäköisesti suljettu tila, jossa sosiaalityöntekijä oli kahden asiakkaan kanssa.

Yhdessä tilanteessa sosiaalityöntekijä kaatui asiakkaan poistuessa. Asiakas oli tästä myöhemmin hyvin pahoillaan, ja pyysi sosiaalityöntekijältä anteeksi useita kertoja tapahtuneen jälkeen. Hänen tarkoituksenaan ei ollut vahingoittaa sosiaalityöntekijää, vaan tilanne tapahtui vahingossa ja äkkiarvaamatta. Sosiaalityöntekijä jatkoi työskentelemistä asiakkaan kanssa.

Huostaanottopäätökseen tyytymätön asiakas syytti tilanteesta henkilökohtaisesti päätöksen tehnyttä sosiaalityöntekijää sekä hänen työpariaan. Asiakas kohdensi tappouhkauksia sosiaalityöntekijää kohtaan, sekä uhkasi tuoda pommin sosiaalityöntekijöiden toimistorakennukseen. Asiakkaan läheinen uhkasi sekä sosiaalityöntekijää, että hänen perhettään, ja lisäksi työparia. Työpari koki kuitenkin tilanteensa helpommaksi, sillä hänen kohdentuneita uhkauksia oli lukumääräisesti vähemmän. Asiakassuhde eskaloitui niin vaikeaksi, että siitä seurasi rikosilmoitus ja tuomio. Sosiaalityöntekijä vaihdettiin.

Asiakas olisi halunnut tavata kyseisen sosiaalityöntekijän myös myöhemmin, mutta sosiaalityöntekijä ei tapaamisiin enää osallistunut. Asiakas aiheutti riski- ja uhkatilanteita myös jatkossa, kun alkuperäinen sosiaalityöntekijä ei tapaamiseen asiakkaan pyynnöstä huolimatta osallistunut, joka kasvatti aggressiota asiakkaassa.

”...todennäköisesti hän oli nyrkillä lyönyt sitä työhuoneen peiliä kohti mutta se ei ollu osunu peiliin, että oli tämmöstä niinku möykäröintiä niin sanotusti ollu siinä huoneessa. Kun se lähti sitten siitä... sitte kännykkä millä hän nakkeli ja sitten myös sylki...vartija piti maassa sitä makaamalla päällä ja hän ei siinä pystynyt tekemään mittään ja mä lähin sitte hakemaan toista vartijaa, kun mä huomasin tilanteen ja sieltä tuli toinen vartija ja sitten tuli yks kolmas henkilö ja he sitten raudoitti sen nilkoista ja käsistä ja sitte tuli poliisi paikalle vielä”

Tilanteessa toisen sosiaalityöntekijän asiakkaana ollut henkilö aiheutti vaaratilanteita aggressiivisella käytöksellä sekä sosiaalityöntekijän työhuoneessa, että poistumisen aikana toimiston käytävillä. Poistumisen aikana vaaratilanteita aiheutui myös muille sosiaalityöntekijöille, ja vartija sai fyysisiä vammoja. Asiakas oli tyytymätön sosiaalityöntekijän tekemään päätökseen liittyen sijoituksen jatkumiseen. Vartija suoritti kiinnipidon asiakkaan taltuttamiseksi. Tilanteen jatkotoimista sosiaalityöntekijällä ei ole tietoa. Tilanteen jatkosta ei ole keskusteltu työyhteisössä.

Huostaanotetun lapsen sijaishuoltopaikkaan tyytymätön asiakkaan läheinen uhkasi sosiaalityöntekijää sanallisesti tapaamisen loputtua, kun muut asiaan liittyvät henkilöt olivat tapaamistilasta jo poistuneet. Asiakkaan läheinen kertoi uhkauksessaan tietävänsä missä sosiaalityöntekijä asuu, ja että työntekijän ja hänen perheensä tulisi olla valppaana. Tilanne raukesi asiakkaan läheisen poistuessa tapaamistilasta. Vaikka sosiaalityöntekijän ja itse asiakkaana olevan lapsen asiakassuhde toimi, joten sosiaalityöntekijä jatkoi asiakkaan kanssa työskentelyä.

Yksi uhkaavista tilanteista tapahtui kotikäynnille mentäessä. Asiakas ei avannut ovea sosiaalityöntekijöille, kunnes teki sen yhtäkkisesti hyökäten aggressiivisesti sosiaalityöntekijän kimppuun. Tilanteessa sosiaalityöntekijä sai fyysisiä vammoja. Asiakas myös heitelti tavaroilla sosiaalityöntekijöitä. Tilanne johti kiireelliseen sijoituksen monien vaiheiden jälkeen päivän aikana, ja asiakas lähetti päivän aikana myös useita tappouhkauksia

työntekijälle. Loppuun tilanne hoidettiin poliisioperaationa. Asiakas yritti käydä sosiaalityöntekijän päälle uudelleen hänet tavoitettaessa. Asiakas sai tuomion virkamiehen vastustamisesta. Kiireellisen sijoituksen aikomus toimi lieventävänä asiana, jolloin kyseessä ei ollut virkamiehen väkivaltainen vastustaminen. Sosiaalityöntekijä vaihdettiin.

Seksuaalisen häirinnän tilanne tapahtui suljetussa tilassa, jossa sosiaalityöntekijä oli kahden asiakkaan kanssa. Asiakkaan käydessä kiinni sosiaalityöntekijään, sosiaalityöntekijä huusi, joka lamautti asiakkaan ja sai apujoukkoja paikalle. Sosiaalityöntekijä keskusteli asiakkaan kanssa uudelleen myöhemmin, mutta sattunutta välikohtausta ei käsitelty.

Näiden erityisesti mieleen jääneiden omakohtaisten kokemusten ammatillisina kehittämisajatuksina sosiaalityöntekijät nimesivät esimerkiksi tehneensä virhearvioinnin turvatoimien tarpeesta, sosiaalityöntekijä oli kertonut omasta perheestään asiakkaalle, ei ollut pyytänyt virka-apua mukaansa ja nykyisen työkokemuksen mukaan tilannetta oli ehkä katsottu liian pitkään tukitoimien tukemana, sekä että sosiaalityöntekijä oli yksin asiakkaan kanssa samassa tilassa.

4.3 Kokemuksen jälkeinen pelko

Osa vastaajista kertoi haastattelussa kokeneensa pelkoa itse tilanteessa, ja osa vastaajien jälkeen. Kaikki eivät pelkoa tunteneet tilanteen aikana eivätkä sen jälkeen. Yhden vastaajan kertoman mukaan, mikäli uhkauksia esitetään puhelimitse, hän ei pelkoa tunne, sillä uhkaaja ei ole läsnä samassa tilassa eikä uhka voi näin ollen suoraan realistisoitua kohteeseen. Jälkeenpäin pelkoa aiheutti erityisesti se, mikäli uhka on osoitettu sosiaalityöntekijän lisäksi hänen perheeseensä.

”... ja sit just se että, etku ite asuu kauempana ja tuota... ja mähän pelkäsin ihan, että seuraa missä mä asun, ja asun tuolla syrjässä et sit, jos he käy siellä silloin, kun mun lapset pelkästään on kotona ja jos siellä jotakin tapahtuu... ja se oli, se oli ihan, se ei ollut enää niinku realistista pelkoa tietyllä tavalla, kun mä olin ihan varma että he pystyy siihen. Että ihan yhtä lailla sitten se että, et se pelko kohdistu siihenkin, että kun hänen puolisonsa pääsi vankilasta, ja hänellä oli alamaailman kytköksiä, niin se tuli sieltä sitten se, että se niinku korostu sitten, että täällä oikeesti on niinku isot riskit.”

”...Nimittely tai puhelimitse tai tekstiviestitse tapahtuva nimittely ja uhkaaminen, niin siihen ei sinällään sitä pelkoa liity, ku ketäänhän nyt ei erityisen helposti voi tappaa olematta paikalla... mutta sellaset tilanteet, missä se väkivallan riski on siinä tilanteessa, elikkä minä olen ollut siinä samassa tilassa, niin ne on semmosia, jotka joka kerta vaiuttaa.”

Realistisen pelon pohdintaa aiheutti sosiaalityöntekijän mukaan se, tietääkö uhkaaja missä hän asuu, ovatko omat lapset yksin kotona, oma koti sijaitsee taajaman ulkopuolella ja uhkaajalla tai hänen lähipiirillään on rikolliset yhteydet. Yksi vastaaja kertoi tarkistaneensa, onko kotona ovet lukossa, verhot kiinni, sekä seurannut ohi ajavaa liikennettä että toteuttaisiko uhkaaja aikeensa.

”...Muistan yhen kerran uhkauksen jälkeen niin jäi kyllä semmonen olo, että kyllä katto kotona, että ovi meni lukkoon ja verhot on kiinni. ...Meni joku, se oli jotenki suuria tunteita herättävä, ku meni auto hitaasti just samana iltana, ku silloin päivällä oli tullu uhkaus, hitaasti ajo tosta, ni se tuli oikeen semmonen pala kurkkuun, että no olikohan se nyt se (naurahtaa).”

Pelon kokemuksia työssään eräs vastaaja kertoi kokeneensa joskus, mutta harvemmin. Yksi vastaajista pohti tilanteita myös oppimiskokemuksina, ettei asiakastilanteet eskaloituisi toistamiseen niin pitkälle, että se aiheuttaisi sosiaalityöntekijälle pelkoa kohtaamisen jälkeen.

Mikäli riski- ja uhkatilanteet olivat aiheuttaneet sosiaalityöntekijälle pelkoa, ilmeni se työssä pelkona liikkua työpaikalla ja jopa niin lamauttavana, ettei sosiaalityöntekijä voinut enää jatkaa työskentelyä. Yksi sosiaalityöntekijä kertoi, että kokee itsensä ja oman perheensä niin hyvin turvatuksi, ettei pelkoa ole aiheutunut kuin ehkä tarkkailemalla esimerkiksi työpaikan aulatiloissa liikkuessa, jos muilla sosiaalityöntekijöillä on tulossa asiakastapaamisia uhkaavien asiakkaiden kanssa.

5 Riski- ja uhkatilanteiden ennakointi ja ehkäisy

5.1 Vuorovaikutukselliset keinot

Sosiaalityöntekijät kuvasivat itseään ja omaa toimintaansa vuorovaikutustilanteessa seuraavilla termeillä: suorapuheinen, kokonaisvaltainen työtapa, helposti lähestyttävä, lämmin, ymmärtäväinen, lempeä, jaksaa kuunnella, tarvittaessa tiukka, tarvittaessa nopea, mahdollisimman rehellinen, avoin, ”ihminen ihmiselle”. Positiivisista kuvauksista huolimatta vuorovaikutustilanteet voivat muuttua haastaviksi. Yliruka ym. (2018) painottavat sensitiivistä ja kunnioittavaa kohtaamista eettisyyden huomioivana keinona, jolloin sosiaalityöntekijällä on taito luoda luottamuksellinen asiakassuhde. Hänninen & Poikela (2016) puolestaan toteavat, että empatia saa asiakkaan tuntemaan, että häntä ymmärretään, ja puolustautumisen tarve vähenee.

Suorapuheisuuden nähtiin korostuvan etenkin tilanteissa, joissa asiakkaan kanssa käsitellään väkivaltaan liittyviä asioita. Yhden sosiaalityöntekijän näkemyksenä asiakas saattaa turhautua, mikäli asioita kierrellään ja kaarrellaan, eikä niistä puhuta suoraan. Turhautuminen taas saattaa toimia triggerinä aggressiolle. Hyyti ym. (2015) kuvaa turhautumisen aiheuttamaa aggressiivista käyttäytymistä frustraatio-aggressio-teorialla. Teorian mukaan tarvesuuntainen käyttäytyminen estyy ja aggressio syntyy estymisen reaktiona.

Sosiaalityöntekijä koki olevansa suora vuorovaikutustilanteissa, ja pohti että pyöreys ja pehmeys voisi kuitenkin olla joskus hyväksi. Jatkopohdintana hän kuitenkin totesi, että joutuisi muuttamaan tällöin omaa persoonaansa eikä silloin olisi aito kohtaamisissa. Laine & Hakama (2020) mieltävät suorapuheisuuden olevan pohjimmiltaan sitä, että haluaa asiakkaalle parasta, eikä sillä ole tarkoitus loukata tai satuttaa asiakasta.

”...Semmonen aika suora tapa puhua ja haluan puhua mahdollisimman rehellisesti ja ehkä just tähän väkivalta teemaan liittyen, niin vielä suoremmin niitä asioita, ja mahdollisimman selkeesti. Pyrin ilmaisemaan, että puhutaan asioista oikeilla nimillä eikä kierretä eikä kaarreta, koska se saattaa semmonenkin mun mielestä provosoida, kun ei mittää

suoraan sanota vaan kierrellään ja kaarrellaan asioita. Asianosaista saattaa hämmentää minun mielestä semmonen tyyli ilmaista, toki meitä on monenlaista taaplaajaa ja varmasti kaikkea tarvii, kaikkia tyylejä.”

Sosiaalityöntekijän persoona näkyy vuorovaikutuksessa, sillä vuorovaikutus kumpuaa omasta itsestä. Oma vuorovaikutustapaa voisi Granfeltin (2005) mukaan arvioida esimerkiksi työnohjauksessa, jolloin sosiaalityöntekijän itsetuntemus lisäisi luovuutta vuorovaikutustapoihin. Sosiaalityöntekijät kokivat ymmärtäen, että on olemassa muitakin tapoja, kuin oma, ja se tuo työhön rikkautta. Omien kiinnostuksen kohteiden nähtiin myös välittyvän ja sen näkyvän asiakkaan asioiden selvittelyssä. Yksi sosiaalityöntekijöistä kertoi pyrkivänsä aina positiiviseen lopetukseen asiakaskohtaamisissa.

”... Omassa käytöksessä jos pitää vähän tiukentaa otetta, niin pyrkii aina sitte kuitenkin lopettelemaan, sillä lailla positiiviseen sen palaverin, niin se on mulla helpottanu, että jos on vaikka pitäny muuttaa sitä omaa käytöstä niin sitte pyrkii aina kuitenkin tuomaan siihen sitä positiivisuuttaki...”

Asiakaskohtaamisessa yksi sosiaalityöntekijöistä kertoi koskettavansa asiakasta, mikäli tilanteessa tarvitaan lohduttamista, tai esimerkiksi nuoren asiakkaan tilanteessa se on luonteva tapa. Sosiaalityöntekijän tulee kuitenkin kyetä tulkitsemaan tilannetta oikein, salliiiko asiakas fyysisen koskettamisen. Mönkkösen (2007) mukaan sosiaalityöntekijä voi toimia ammatillisesti, vaikka näyttäisikin kohtaamisessa omat tunteensa. Ammatillisen auttamistyön perusteena on Hännisen & Poikelan (2016) mukaan aito kohtaaminen ja empaattinen suhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä.

Vuorovaikutustavan kuvattiin vaihtelevan viikoittain, päivittäin, tapaamisittain, asiakkaiden mukaisesti. Oman vuorovaikutusroolin muuttamisen koettiin välillä olevan raskasta ja ettei aina jaksaisi mukautua asiakkaan vaatimaan rooliin. Toinen sosiaalityöntekijä kuitenkin totesi, että omaa vuorovaikutustapaa pitää pystyä muuttamaan aina asiakkaittain. Myös Aho (1999) sosiaalialan ammattilaiselta odotetaan taitoa muuttaa omaa rooliaan suhteessa asiakkaaseen vuorovaikutustilanteissa. Mönkkösen (2001) kuvaamat Couchin viisi vuorovaikutuksen muotoa soveltuvat hyvin sosiaalityöntekijöiden rooliin muutoksiin asiakastapaamisissa. Jonkun asiakkaan kanssa voidaan olla tasolla 2, jolloin kohtaaminen sisältää pääsääntöisesti yksisuuntaista vuorovaikutusta, kun taas jonkun asiakkaan kanssa voidaan olla jo tasolla 4, jolloin yhteistyö on varsin toimivaa. Näiden

vuorovaikutusroolien muuttaminen tapaamisten välillä voi selittää sosiaalityöntekijöiden esiintuoman ajoittaisen väsymyksen vuorovaikutustapojen muutokseen eri tilanteissa.

Vuorovaikutustavan muutos saattaa olla asiakkaalle yllättävää ja hämmentävää. Yksi sosiaalityöntekijä kertoikin tekevänsä muutoksen vähitellen, mikäli on tarpeen tiukentaa otetta ja asettaa tiukempia rajoja joko vuorovaikutuksessa tai kokonaisvaltaisesti. Saman sosiaalityöntekijän tapana on kertomansa mukaan toimia asiakkaan kanssa avoimesti; kertoa tilanteesta, jossa nyt ollaan, mitä seurauksia erilaisista skenaarioista mahdollisesti on ja peilata asiakkaan kanssa erilaisia vaihtoehtoja toiminnalle. Tavoitteena tällaisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa on pyrkimys löytää yhteisymmärrys. Yhteisymmärrykseen sosiaalityöntekijä kertoo tähtäävänsä keskustelemalla sekä asiakkaan että hänen lähipiirinsä kanssa ja välttämällä suoraa vallankäyttöä asiakasta kohtaan ehtoja sanellen, mikäli se ei ole välttämätöntä. Näin sosiaalityöntekijä kertoo vähentävänsä kritisoinnin aiheellisuutta ja sosiaalityöntekijän tekemien päätösten arvostelua. Sovitteleva vuorovaikutustapa ja toimiva yhteistyö asiakassuhteessa on myös Yliruka ym. (2018) toteuttaman Terveiden ja Hyvinvoinnin laitoksen valtakunnallisen kyselyn hyvän vuorovaikutussuhteen määreitä. Jokinen (2016) on todennut sosiaalityöntekijän käyttämän vallan voivan olla myös positiivinen muutoksen käynnistäjä, mikäli valtaa käytetään hienovaraisesti ja suostuttelevasti.

”Kuvailisin että mä aina yritän olla niinku hyvin lähestyttävä ja lämmin. ...Ymmärtäväinen ja ihminen ihmiselle ja pyrin sillä lailla olemaan vuorovaikutuksessa asiakkaitten ja heidän läheisten kanssa. Yritän olla aina avoin. Jos esimerkiksi on kyseessä lastensuojelun asiakas nuori, sijoitettu laitokseen ja siinä mietitään, että voiko hän mennä kotilomalle vai eikö voi mennä, niin käydään sitä pohdintaa hänen kanssa avoimesti, että hei sä olet toiminut näin ja näin ja näin, niin mitä sä aattelet, että voiko siitä antaa niinku etuoikeuksia vai pitäiskö siitä tulla joku seuraus... Yleensä siinä aina päästään silleen yhteisymmärrykseen, ja mä aattelen, että se on niinku mulle sopiva keino, että asiakas nuoren tai vanhemman kanssa semmosta ajatusten pallottelua, ettei oo semmosta, että minä tulen ja sanon että se on nyt näin. Et ei oo semmosta auktoriteettia. Ehkä se tulee siitä, että koska on ollu sitä, että ku tiukoissa tilanteissa pitää olla se, joka tulee ja sanoo jos se yhteistyö ei jostain syystä saada sitä rakennettua, että sitä vuorovaikutusta tai vuorovaikutuksellista dialogia vois syntyä, ja pitää tehdä tiukka päätös, vaikka niin sitte on pitäny tehdä se päätös ilman että pystytään keskustelemaan silleen syvällisesti siitä asiakkaan tai perheen kanssa. Sitte voi tulla helposti semmosta minun ammattitaitoni tai iän arvostelua niin siitä mä aattelen, että aina on parempi pyrkiä siihen, että me vuorovaikutuksessa käydään sitä.”

Toinen sosiaalityöntekijä kertoi pitävänsä asiakassuhteen ja vuorovaikutussuhteen lähtökohtana aina etsimällä ensin myönteisen tunnereaktion, johon voi kiinnittää työskentelyään myöhemmin, sekä tavoittamaan asiakkaan ajattelutavan, ennen kuin lähtee työskentelemään lastensuojelun prosessin mukaisesti ja selvittämään lastensuojeluilmoitukseen kirjattuja huolenaiheita. Hän kuvailee oman työskentelyprosessin lähtevän ensin ihmisestä ja persoonasta käsin.

Sama sosiaalityöntekijä kuvaa omaa vuorovaikutustapaansa strategisena toimintana. Strategian vaiheet kulkevat seuraavasti: Lähtökohtana asiakkaan ymmärtäminen, jonka jälkeen yritetään löytää kiinnekohta työskentelyn pohjaksi, joku asia, joka aiheuttaa asiakkaassa myönteisen tunnereaktion. Sen jälkeen sosiaalityöntekijän vuorovaikutustyyli muuttuu ja hän alkaa työskentelemään lastensuojeluprosessin mukaisesti. Tuolloin vuorovaikutus voi olla sosiaalityöntekijän puolelta määräävää tai sanelevaa, neuvottelevaa, vaihtoehtojen esittämistä, asioiden eteenpäin viemistä tai asioiden suhteuttamista yhteiseen näkemykseen. Sosiaalityöntekijä kokee strategisen vuorovaikutuksen helpottavana tekijänä asiakaskohtaamisissa. Hän myös pohtii ennen tapaamista vuorovaikutuksen etenemisen skenaarioita. Skenaarioiden pohdinta helpottaa myös turvallisuussuunnitelman tekemistä tapaamista koskien.

Omaa vuorovaikutusosaamisen kehittämistä nähtiin esimerkiksi asiakkaan asiattomien puheiden sekä tapaamisen aiheen rajaamisessa, sekä tilanteissa, joissa on paljon osallistujia. Tapaamisajan rajaaminen saattoi myös olla haasteellista. Sosiaalityöntekijä kertoi kuitenkin kehittyneensä näissä työtä tekemällä.

Vuorovaikutuksen koetaan muuttuneen ajansaatossa, vaikkakin peruskohtaamiset ovat pääsääntöisesti pysyneet samanlaisina. Tärkeintä on kuitenkin ihmisen kohtaaminen. Yleisiä muutoksen aiheuttajia ovat koetut kulttuurin muutokset yhteiskunnallisesti sekä lastensuojelun legalisoituminen. Kulttuuriset muutokset voivat näyttäytyä eri tavoin, riippuen siitä onko kontekstina iso vai pieni kaupunki/kunta. Koronalla on selvästi vaikutusta tämän hetken kohtaamisiin, koska kontakteja pyritään minimoimaan ja maskin vuoksi ilmeet jäävät pois kommunikaatiosta.

Lastensuojelun työn koetaan olevan nykyisin raskaampaa, kuin aiemmin. Kohdattavat ongelmat ovat syventyneet ja asiakkaiden kanssa toimiessa psykologiset taidot ovat tarpeellisia. Sosiaalityöntekijöiden kuormittumisen ja kiireen vaikutuksesta asiakkaiden tilanteisiin on yhä vaikeampaa ja haastavampaa rauhoittua ja keskittyä. Kun kiire vaikuttaa työskentelyyn ei vuorovaikutussuhde ja tasavertainen dialogisuus kehity Heinosen (2016) mukaan toimivaksi, ja tilanne kuormittaa sekä asiakkaita että sosiaalityöntekijöitä.

”... aattelen että omassa työssä niin se kiire näkyy elikkä semmonen rauhoittuminen siihen asiakastilanteeseen niin se on vaikeempaa, haastavampaa tänä päivänä kuin mitä se oli esimerkiksi silloin, ku oon alottanu lastensuojelutyön.”

Vaativia vuorovaikutustilanteita ovat myös tilanteet, joissa sosiaalityöntekijä työskentelee perheiden kanssa, joilla on väkivaltakokemuksia. Väkivalta kokemukset vaikuttavat myös sosiaalityöntekijään itseensä. Lisäksi sosiaalityöntekijä koki, että riski joutua itse uhkatilanteisiin on korostunut. Sosiaalityöntekijä kertoi, että hän kokee fyysisesti itsensä asiakkaan aggression nousun vuorovaikutustilanteessa.

Oman asenteen kuvailtiin muuttuneen ajansaatossa koskien vuorovaikutustilanteita asiakkaiden kanssa. Kun kokemusta on karttunut, on helpompi olla rennompi ja asiakkaan kiihtyneet, haukkuvat ja ivalliset, tunneilmaisut eivät enää mene sosiaalityöntekijän ”ihon alle”, vaan ne osaa helpommin jättää omaan arvoonsa eikä koe tilanteen sanallista viestintää henkilökohtaisena, vaan ymmärtää asiakkaan ärtyneisyyden ja turhautuneisuuden.

”... Se nimittely, se riippuu siitä, että mitä siihen nimittelyyn liittyy. Mulle on ihan sama, vaikka mua haukuttais kuinka lehmäksikin, ku mä joudun ne lapset viemään, tai kukkahattutädiksi taikka... yleensä se lehmä on aika (nauraa) se on aika, se yleisin. Tai sitte sossutantta. Ihan yks hailee, mä teen työtä, vaikka nimitettäis miksi.”

Uusitalo (2019) ja Heinonen (2016) toteavat lastensuojelun työskentelyä ohjaavan lastensuojelulaki ja lapsen edun periaate. Edellä olevan sosiaalityöntekijän kommentti kuvaa hyvin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden periaatteita, lapsen edun on toteuduttava, vaikka sosiaalityöntekijää nimiteltäisiin tai uhkailtaisiin. Lapsen edun ja turvallisuuden takaaminen on tärkeämpää kuin negatiivinen vuorovaikutus asiakaskohtaamisessa.

”Kyllä mä koen että kun on tullu kokemusta niin ne vuorovaikutussuhteetki on jotenki varmaan... että ite osaa asennoitua niihin erillälailla, tai ottaa vähä rennommin tai jotenkin, niin tullu muutosta niihin suhteisiin ja ehkä sillon, no en tiä, aluksi ehkä otti tosi helposti meni niinku asiakkaitten kommentit tai käyttäytyminen ihon alle että nykysin se on sillälailla että ossaa jättää omaan arvoonsa että ei se oo henkilökohtasta vaan se on nyt tota ärsyyntymistä tai turhautumista tai jotakin muuta. Ei ne suhteet tuu niin semmosiksi henkilökohtasiksi, niin sillä lailla ehkä muuttunu.”

Kokemuksen myötä asiakkaan kohtaaminen on myös enemmän ”ihminen ihmiselle” tasavertaisuutena, jolloin vuorovaikutus ei ole niin virallista, eikä asiakaskaan tilannetta ehkä niin jännitä. Kokemuksen lisäksi vaikuttajana voi olla pidempi asiakassuhde asiakkaan ja läheisten kanssa. Vaikka kokemus on lisääntynyt, yhden vastaajan kokema työtöteily, on silti jatkunut.

Haastateltavien mukaan asiakaskohtaamisissa, joissa on mukana poliisi virka-apu tehtävissä, keskeistä on ajankäyttö. Jokainen minuutti, jonka tapaaminen kestää, lisää uhkatilanteen syntymisen riskiä. Tapaaminen pidetään lyhyenä ja sen aikana hoidetaan kriisitilanne, jonka vuoksi tapaaminen on järjestetty, ja asian käsittelyä jatketaan myöhemmin asiakkaan kanssa järjestettävässä tapaamisessa. Jos kriisitilanne on vaikea, ei asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille synny kunnollista vuorovaikutusta ja asioista keskustellaan myöhemmin. Virka-avun pyytäminen paikalle on voimakas keino, mutta voiman näyttäminen on parempi keino kuin itse voiman käyttäminen. Mikäli tapaamiseen on poliisi pyydetty mukaan, on tilanne todennäköisesti jollain tavalla eskaloitunut jo ennakoon, tai konfliktitilanteen syntymistä voidaan pitää mahdollisena.

”...Toki rauhoittaa, mutta saattaahan se provoisoidakin osaa sitten voimakkaastikin, jos tulee poliisien kanssa. ...Ite oon pyrkinyt sellaset poliisi tilanteet, niin asiakastilanne pitämään suhteellisen lyhyenä, että se on se kriisitilanne mutta asioista keskustellaan sitte myöhemmin vielä tarkemmin... Ei kauheesti niinku semmosta pitempää palaveria poliisien kanssa pietä vaan se on semmonen missä toimitaan ja sitte keskustellaan myöhemmin.”

”Pyydän virka-apua kyllä... ...Jos on semmonen kotikäynti, jossa joudutaan vääntämään, vaikka sijotuksesta, niin mä katon ihan kellosta, että sisällä rakennuksessa ei olla kauaa. Jos on selvä juttu, että joudutaan sijoitus tekemään, niin sit sijoitus tehdään tosi nopeasti ja rivakasti. Koska jokainen minuutti tuommosessa tilanteessa asiakkaan kotona ilman sitä suojaa, jos ei oo virka-apua niin merkkää väkivallan riskiä. Niin semmoset tapaamiset joihin sijoitus liittyy niin ne kyllä suunnittelen tosi tarkasti ja pyrin pitämään mahdollisimman lyhyinä. Aika on kotikäynnillä tosi keskeinen niinkö riskitekijä, ajankäyttö.”

Asiakkaaseen sosiaalityöntekijöiden mukaan poliisin läsnäolo vaikuttaa rauhoittavasti. Yksi sosiaalityöntekijä kuvasi asiakkaan olevan poliisin läsnä ollessa kuin eri ihminen, ja totesi useiden asiakkaiden olevan tottuneita poliisin kanssa työskentelemiseen. Asiakkaan vuorovaikutuksen kuvaillaan olevan asiallisempaa ja niukempaa ja tilanne saattaa rauhoittamisen sijaan myös provosoida asiakasta. Joskus asiakas voi myös loukkaantua ja kyseenalaistaa, eikö sosiaalityöntekijä luota tilanteen sujuvan rauhallisesti. Tällöin sosiaalityöntekijöiden mukaan on hyvä kertoa asiakkaalle poliisin olevan mukana sosiaalityöntekijän turvallisuuden vuoksi ja toimintatapa on yleinen lastensuojelussa.

”... Jos puhutaan asiakkaasta, joka on nuori, niin sillonhan se monesti on niin provosoinut se tilanne et ei siinä semmosta vuorovaikutusta oo ja uskoisin että poliisi on monelle niin suuri auktoriteetti että monesti se asiakkaan kommunikointikin on asiallisempaa mutta hyvin niukkaa.”

”...riippuu hirveesti tilanteesta mutta joskus selkeesti poliisin läsnäolo rauhoittaa, et asiakas pysyy rauhallisena. Tietenkin joissain tilanteissa se voi myös provosoida. Se on täysin niinku kaks ääripäätä, miten tilanne voi mennä. Joitakinhan loukkaa se, että tullaan poliisin kanssa, että etkö luota siihen, että olisin rauhassa, tai että sääkö ajattelet, että täällä jotakin sattuu... Pitää vaan yrittää selittää se, että tää on täysin niinku minun turvakseeni, että tää on meidän toimintaohje, että näin tullaan, ja että jos poliisia ei tarvita niin poliisihan poistuu. Et myös asiakas ymmärtää sen.”

Sosiaalityöntekijöille poliisin läsnäolo tuo lisää turvallisuutta sekä rauhaa keskittyä omaan työskentelyyn tavoitteisiin. Useampi sosiaalityöntekijä kertoi, ettei poliisin mukana olo asiakaskohtaamisessa vaikuta heidän omaan vuorovaikutukseensa asiakkaan kanssa. Yksi sosiaalityöntekijöistä kuitenkin tarkensi, että mikäli paikalla on lapsia, voi poliisin läsnäolo tuntua jännittävältä, jolloin hän pyrkii poistamaan tilanteen tuomaa jännitystä esimerkiksi leikkimällä lattialla lapsen kanssa sekä juttelemaan rauhoittavasti.

Poliisin kanssa tehtävää yhteistyötä kommentoitiin toimivaksi. Sen myös nähtiin kehittyneen parempaan suuntaan vuosien aikana. Ennen virka-apua saattoi joutua odottamaan kauankin, mutta nykyään poliisi saapuu paikalle nopeasti. Yhden sosiaalityöntekijän huomiona oli tuntemus, että joskus saa vaikutelman, ettei poliisi ole aivan varma siitä, oliko heidän tarpeellista paikalle tulla. Sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan on kuitenkin huojentavaa, että mahdollisen uhkatilanteen tullessa, poliisi voi rauhoittaa

tilanteen nopeasti ja toimia tarvittaessa oman ohjeistuksensa mukaisesti. Poliisin koettiin myös huomioivat tapaamisessa erilaisia asioita ja eri näkökulmasta kuin sosiaalityöntekijän, josta voi olla hyötyä.

Joskus sellaisen asiakaskohtaamisen jälkeen, jossa poliisi on ollut mukana, voi jatkossa olla haasteita asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä vuorovaikutuksessa. Tilanteen ei kuitenkaan nähty vaikuttavan pidempiaikaisesti vuorovaikutussuhteeseen. Yleensä asiakkaiden nähtiin suhtautuvan poliisin mukana oloon ymmärtäväisesti.

Keskustelin sosiaalityöntekijöiden kanssa vaativista vuorovaikutustilanteista. Yksi sosiaalityöntekijöistä kertoi tilanteesta, jossa asiakkaalla oli monenlaisia diagnooseja, jotka vaikeuttivat asiakassuhdetta. Tapaamisissa sovitut asiat kirjoitettiin asiakkaalle ylös, mutta silti asiakkaan oli vaikeaa sisäistää ja ymmärtää tapaamisessa sovittuja asioita, jos ne eivät olleet hänen mielensä mukaisia. Asiakas otti puhelimitse yhteyttä sosiaalityöntekijään tapaamisen jälkeen ja puhui eri asioita, kuin mitä tapaamisessa oli yhteisesti sovittu. Sosiaalityöntekijä koki tilanteen tosi vaikeana ja raskaana.

Toisen sosiaalityöntekijän kertoman mukaan asiakas oli toistuvasti aggressiivinen tapaamisissa. Asiakas saattoi huutaa, kaataa huonekaluja ja heitellä tavaroita, ja poistui huoneesta saranat kirskuen. Syynä asiakkaan aggressiiviseen käytökseen oli sosiaalityöntekijöiden tekemät tahdon vastaiset päätökset. Asiakkaan kanssa ei ollut pitkää asiakassuhdetta takana, mutta hän oli käyttäytynyt jo ennen tapaamista aggressiivisesti puhelimitse. Ennakkoon osattiin siis varautua mahdolliseen tilanteen eskaloitumiseen ja tapaamiseen pyydettiin mukaan vartija turvaamaan sosiaalityöntekijöiden työskentelyä.

Opintojen aikana yliopistolla oli järjestetty valinnainen simulaatiokurssi vuorovaikutuksesta ja asiakaskohtaamisesta. Sosiaalityöntekijä oli osallistunut kurssille, ja kokenut hyväksi erilaisten roolien kokeilemisen käytännönharjoituksilla.

”...meillä oli yliopistossa kyllä ihan erillinen kurssi tätä, se oli valinnainen kurssi kyllä, valitsin sen, ja se oli erittäin hyvä, että tuota se oli tämmönen simulaatio, siinä täyty mennä moneen eri rooliin, joka määrättiin se rooli aina itsekullekin, että sai kokea tietyt roolit niinku, tai eri rooleja itekin. Kun yllättäviä tilanteita tuli niin niinku osata vastaanottaa monenlaisia asioita ja sitten pohdittiin miten niihin pitäis ja kannattais suhtautua.”

Myös toisen sosiaalityöntekijän kertoman mukaan yliopisto-opinnoissa vuorovaikutusta on opiskeltu jonkin verran, erityisesti kohtaamistaitoja. Opetus on kuitenkin ollut teoreettista ja koska käytännön työn kokemuksesta ei ole vielä opiskelijoilla juurikaan ollut, on teoriaa ollut vaikea reflektoida käytäntöön. Yksi haastatelluista totesi, ettei opintojen aikana vuorovaikutusopetusta ollut, ja hän oli esittänyt toiveen niiden järjestämisestä. Hän huomioi vuorovaikutustaitojen oppimisessa kiinnittämään huomiota myös opiskelijan aiempiin opintoihin: Sosionomi opinnoissa asiakaskohtaamiseen käytännöntasolla paneudutaan enemmän, mutta usealla yliopistossa sosiaalityötä opiskelevalla sosionomitutkintoa ei ole taustalla. Jatkossa yliopistojen hakumenettelyn muututtua yhä useampi hakeutuu suoraan yliopisto-opintoihin, jolloin sosionomien jatkokoulutautumismäärä vähenee ja vuorovaikutusosaamisentaustaa on opiskelijoilla yhä vähemmän.

Vuorovaikutusta voi oppia, ja koulutautuminen olisi hyväksi kaikille työntekijöille. Eräs sosiaalityöntekijöistä totesi, että välillä alalla tapaa opiskelijoita ja työntekijöitä, joilta vuorovaikutus onnistuu kehnosti. Vuorovaikutusta on kuitenkin mahdollista oppia myös työtä tekemällä sekä muilta työntekijöiltä omaksumalla hyviä keinoja ja tapoja. Työpaikalla vuorovaikutuskoulutautumista ei ole ollut. Mönkkösen (2007) mukaan osalla vuorovaikutustaitoja asiakaskohtaamiseen on enemmän, osan täytyy taitoa harjoitella.

5.2 Todentaminen työyhteisössä

Turvallisuusilmoitukset, eli Hi-Pro ilmoitukset, koettiin tavaksi tehdä sosiaalityöntekijöitä kohtaan kohdistuvaa väkivallan uhkaa näkyväksi. Mieli pide turvallisuusilmoituksesta kuitenkin oli, ettei niitä ehdi kiireisen työn vuoksi tekemään. Ilmoitusten tarpeellisuus ymmärrettiin, mutta toiveena oli, että turvallisuusuhka pitäisi olla muutoinkin tiedossa kuin sosiaalityöntekijöiden ilmoitusten todentamana. Kaikki sosiaalityöntekijät kertoivat tehneensä turvallisuusilmoituksia, mutta kertoivat niitä olevan myös tekemättä, jopa kymmenittäin. Ilmoitusten tekemistä ei koettu rutiininomaiseksi, jolloin sen koettiin olevan myös hidasta.

”oon mä tehnyt joskus (turvallisuusilmoituksen) mutta nyt tässä työskennellessä en oo, ois pitäny tehdä, mutta en oo kerenny”

”Tosi vähänhän niitä oon tehny, vaikka varmasti pitäisi tehdä huomattavasti enemmän. ...En ehi. ...Sinänsä jos se ois rutiinia ja ois aikaa, nii varmaan tekiski, sittenhän se tekis ilmiötä näkyväks.”

”... Sellasia niinku uhkatilanteita, joista esimerkiksi pitäis tehdä hi-pro ilmoituksia, turvallisuusilmoituksia, niin niitä on paljon. ...Uhkauksia tulee... no siis mulla on varmaan kymmenittäin niinku tekemättömiä uhkailmoituksia (hymähtää).”

Sosiaalityöntekijöiden kertomissa riski- ja uhkatilanteissa jälkitoimet vaihtelivat. Kaikissa tilanteissa yhteistä oli se, että niistä tehtiin Hi-Pro, eli turvallisuusilmoitus. Haastatte- luissa kävi kuitenkin jälleen ilmi, ettei turvallisuusilmoituksia aina ehditä tehdä. Osassa tilanteista konsultoitii poliisia ja työkavereita, tulisiko tilanteesta tehdä tutkinta- pyyntö/rikosilmoitus. Vain yhdessä tapauksessa tällaista keskustelua käytiin esimiehen kanssa. Vartijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä tehostettiin, ja heitä ohjeistettiin erityi- seen tarkkaavaisuuteen, mikäli uhkauksen tehnyt henkilö työpaikkaa lähestyy tai raken- nukseen saapuu.

Poliisin konsultoinnissa poliisin kanssa on keskusteltu muun muassa rikosnimikkeistä, kyseessä on ollut laiton uhkaus, virkamiehen vastustaminen tai virkamiehen väkivaltai- nen vastustaminen. Sosiaalityöntekijän pohtiessa rikosilmoituksen tekemistä poliisi on pyytänyt tekemään tapahtuneesta lyhyen kirjallisen kuvauksen, jonka perusteella poliisi on suorittanut riskinarvion. Poliisi on ollut suoraan yhteydessä oman prosessinsa aikana myös uhkauksen tekijään. Arvion tuloksesta poliisi on ollut yhteydessä sosiaalityönteki- jään, jonka kanssa on keskusteltu, vaikuttaako uhkaus todennäköiseltä vai mitkä sen to- teuttamisen realiteetit ovat. Poliisi on keskustellut sosiaalityöntekijän kanssa tilanteen asettamista vaihtoehtoista. Yhdessä tapauksessa poliisi on suoraan kirjannut tutkinta- pyynnön sosiaalityöntekijän pyynnöstä välittömästi tapahtuneen jälkeen. Rikosilmoituk- set etenivät käräjäoikeuteen ja joissain tapauksissa myös hovioikeuteen. Yhden sosiaa- lityöntekijän kokemus oli, että oikeudenkäynnit olivat raskaita, sillä hän koki saavansa osakseen syylistämistä tapahtuneesta tilanteesta.

Esimiehen toiminnasta tilanteesta todettiin, että tilanne oli uusi kaikille, sekä esimie- helle, sosiaalityöntekijälle, että työyhteisölle. Esimiehen rooli tilanteen jälkitoimissa jäi pieneksi. Esimiehen osaamisen koettiin olevan vaillinainen tilanteessa, eikä hän osannut neuvoa, kuinka tilanteessa tulisi toimia. Yhdessä tapauksessa mainittiin, ettei esimies

ehkä ollut edes tietoinen tapahtuneesta. Yhden sosiaalityöntekijän kuvaamassa tilanteessa esimies oli tärkeässä tukiroolissa alusta saakka tapahtuneen jälkeen. Työntekijä tavoitti esimiehen heti, ja pääsi keskustelemaan tapahtuneesta suoraan esimiehen työhuoneelle, kuinka tilanteessa tulisi toimia.

Työyhteisössä tilanteita käsiteltiin osassa tapauksista. Mikäli koko työyhteisöä koskevaa keskustelua ei ollut, käytiin tilannetta läpi usein pienemmän kokoonpanon kesken muutamien työkaverin kanssa. Prosessin koettiin myös vastuuttavan liikaa yksittäistä sosiaalityöntekijää, joka ei välttämättä ole kovin toimintakuntoinen konfliktitilanteen jälkeen. Esimiehen tiukempi ote tapahtumien kulusta olisi tarpeellinen, jotta työntekijä ohjautuisi heti työterveyteen sekä sosiaalityöntekijä asiakkaan asioissa vaihtuisi. Esimiehen työskentelylle annettiin kuitenkin ymmärrystä, sillä kiire vaikuttaa myös esimiehen herkkyyteen tunnistaa työntekijöiden jaksamisen rajoja ja kokemuksen vaikutuksia.

Työterveyden rooli jälkitoimissa vaihteli. Osa sosiaalityöntekijöistä ei käyttänyt eikä tarvinnut työterveyden palveluita lainkaan tapahtuneiden tilanteiden jälkeen. Työterveyden rooli näyttäytyi tapahtumien läpikäynti paikkana, fyysisten vammojen tallentamisena, trauman läpikäymisenä sekä sairasloman myöntäjänä. Lehto-Lundén & Salovaaran (2016) mukaan sosiaalityöntekijän huonovointisuus ja väsymys heijastuu asiakassuhteisiin asenteiden ja tekojen kautta kyynisyytenä.

Riski- ja uhkatilanteiden vaikutukset sosiaalityöntekijään itseensä olivat moninaiset. Tapahtuneen käsittelyn todettiin olevan yksilöllistä, ja osan työntekijöistä olevan herkempiä, jolloin psyykinen tuki on erityisen tärkeää. Yksi haastatelluista totesi, ettei menetä yöuniaa riski- ja uhkatilanteiden vuoksi. Kahden sosiaalityöntekijän kokemus oli, että tapahtumat aiheuttivat trauman, joka ilmeni joko kehollisesti tai tietoisella tasolla. Tapahtumat aiheuttivat sekä henkilökohtaista että ammatillista pohdintaa. Ne koettiin käännekohdaksi, jonka vaikutukset olivat sekä henkilökohtaisia että ammatillisia. Kaikki tapahtuman vaikutukset eivät välttämättä olleet negatiivisia vaan saattoivat johtaa ammatilliseen kasvuun.

”...Kokemus ei tee immuuniksi sille, että kun tilanne on siinä hetkessä, ja siihen liittyy se reaalin mahdollisuus esimerkiksi siitä pahoinpitelystä, niin ne vaikuttaa aina, olipa se oma elämäkokemus ja ammatillinen kokemus mikä hyvänsä. ...Ne on niitä, joita joutuu

pikkasen enemmän pohdiskелеmaan ja työstämään. ...Mullahan (fyysinen pahoinpitelykokemus työtehtävissä) laitto ihan selkeesti semmosen henkilökohtaisen prosessin liikenteeseen, mutta se laitto myös tosi vahvan ammatillisen prosessin liikenteeseen, että se on semmonen tapahtuma, joka oikeestaan käännekohtana on sen jälkeen suunnannu minun koko ammatillista uraani. ...Että sillä oli monenlaisia vaikutuksia eikä pelkästään huonoja vaikutuksia minuun.”

Pohdintana sosiaalityöntekijät nimesivät ajatukset voiko enää toimia ollenkaan sosiaalityöntekijänä sekä tekikö tilanteessa jonkinlaisia virhearviointeja. Vain yhdessä tilanteessa näistä erityisesti mieleen jääneistä konflikteista, sosiaalityöntekijälle aiheutui fyysisiä vammoja, kahdessa muussa tapauksessa, jossa fyysisesti väkivaltaa kohdattiin, ei vammoja syntynyt. Kaksi sosiaalityöntekijää jatkoi työntekoa välittömästi tapahtuneen jälkeen, muut kolme sosiaalityöntekijää jäivät sairauslomalle piakkoin. Oikeudenkäynnin koettiin raskaaksi ja ne aiheuttivat avuttomuuden tunteita, ammatillisuuden pohdintaa sekä menivät sosiaalityöntekijän tunteisiin niin sanotusti ”ihon alle”.

Tilanteiden jälkeen reflektoinnista haastateltavat vastasivat seuraavaa: Yksi haastatelluista kuvasi tekevänsä itsereflektointia saunassa. Työkavereiden kanssa usea kertoi käsittelevänsä erilaisia tilanteita, heti tapahtuneen jälkeen. Myöhempi reflektointi koettiin turhauttavaksi ja työparin kanssa asiaa on helppo peilata heti tapahtuneen jälkeen, koska molemmat ovat olleet tilanteessa läsnä. Kokemuksena kuitenkin oli, etteivät kaikki työkaverit halua keskustella asiakaskohtaamisista jälkeensä. Työparin kanssa tilanteita refleктоitaessa sosiaalityöntekijät kertoivat antavansa myös positiivista palautetta toisilleen, mikäli jokin erityisesti koetaan tilanteessa menneen hyvin. Muita tahoja, joiden kanssa tilanteita on refleктоitu tilanteiden jälkeen, ovat vastaajien kertoman mukaan poliisi ja anonyymi keskustelu oman puolison kanssa. Lehto-Lundén & Salovaaran (2016) mukaan reflektoinnilla voi kehittää omia työskentelytapojaan.

”...Oletettavasti tämmösessä tilanteessa en oo ollu yksin, elikkä sen työparin kanssa tietenkin, jonka kanssa siinä tilanteessa on ollu ja varmasti sitten myös sen oman työtiimin kanssa, että kyllä siitä varmasti tulee puhuttua ja käytyä niinku läpi. Toivon mukaan myös opittua, jos siinä jotakin virheitä on omasta näkemyksestä... niinku itte tehny.”

Esimiehen kanssa tilanteita refleктоineet kertoivat esimiehen olleen kyvykäs, tukeva ja ymmärtäväinen. Toisaalta esimieheltä myös toivottiin suurempaa roolia nostamaan työyhteisön käsiteltäväksi tapahtuneet riski- ja uhkatilanteet. Työyhteisön käsiteltävänä näistä tilanteista olisi mahdollista oppia, ja myös mahdollisista virheistä, jos niitä on

työskentelyssä tullut. Riski- ja uhkatilanteista puhuminen myös muistuttaisi koko työyhteisöä, että työ voi olla vaarallista, ja mitä vain voi sattua – mutta että niistä myös selvittää.

Yhden vastaajan kokemuksena oli, ettei hän ollut valmis käsittelemään tapahtunutta työyhteisössään, sillä koki ettei työyhteisö ole valmis vastaanottamaan sitä tuskaa, jota sosiaalityöntekijä tilanteesta koki. Tuskaa hän kertoi kokeneensa itse tilanteesta, työn todellisuudesta, työssä olevista todellisista riskeistä ja lisäksi hän koki, että näiltä kokemuksilta hän haluaa suojella muuta työyhteisöä. Yks haastatelluista myös kertoi, että työyhteisön ja esimiehen kanssa keskusteltuaan, hän ymmärsi, ettei voi enää työskennellä ja jäi sairauslomalle.

Työyhteisön reflektoinnista vastaajat antoivat kahdenlaista palautetta. Yksi vastaajista kertoi, ettei työyhteisössä juurikaan puhuta tapahtuneista tilanteista, kun taas yhden kokemus oli täysin päinvastainen. Hänen mukaansa työyhteisössä keskustellaan ja reflektoidaan asiakaskohtaamisia, joka tukee jaksamista ja helpottaa tapahtumien läpikäyntiä. Hän myös kertoi saavansa työyhteisöstä energiaa työn tekemiseen. Hänen mukaansa työyhteisössä myös helposti huomataan, mikäli jollakin työntekijällä on mielenpäällä asioita, jotka häntä painavat. Työnohjaus koettiin hyödylliseksi ja tarpeelliseksi, mutta sitä myös todettiin olleen viime aikoina tosi vähäisesti. Työterveyden apuun oltiin tyytyväisiä, mikäli sinne oli oltu yhteydessä. Terapiamuotoja kritisoitiin traumatyöskentelyssä, mutta niiden todettiin todennäköisesti muuttuneen viime aikoina.

”...Mun mielestä meidän työyhteisö on siitä aivan huippu että a) me hoksataan jos jollaki on jotaki mielenpäällä ja b) me sanotaan myös ite sitä tosi hyvin ääneen ja sitte me yhdessä käyään sitä keskustelua, saattaa olla että tiimissä koko porukalla tai sitte pienemmissä porukoissa me saatetaan istahtaa alas, että hei pitää miettiä, jos joku on vaikka saanu tosi seksuaalissävyytteisiä viestejä, tai sitten on ollu kotikäynti, missä on ollu uhkaava tilanne, poliisi mukana, on kyllä käyty työyhteisössä porukalla niitä mun mielestä tosi hyvin läpi.”

Tilanteiden reflektointia tapahtui sitaatin mukaan myös epämuodollisesti, mikäli sosiaalityöntekijällä on mielessä asioita, joihin on hyvä saada konsultointiapua. Kaikkia tilanteita ei koeta tarpeelliseksi purkaa koko tiimin voimin, vaan tilanteesta on hyvä keskustella nopeasti tavoitettavissa olevan kollegan kanssa.

5.3 Konkreettiset keinot

Sosiaalityöntekijät kertoivat salaavansa puhelinnumero-, osoite- ja rekisterinumerotietonsa. Yhden vastaajan mukaan häntä oli neuvottu jo opintojen aikana tarkistamaan omat julkiset tiedot, ja asiasta keskustellun usein työyhteisössä. Yksi vastaajista kertoi, ettei juurikaan liiku julkisesti ravintoloissa, baareissa ja yökerhoissa, jotta tapaamisia asiakkaiden kanssa ei tietoisesti tulisi eteen.

Riski- ja uhkatilanteiden ennakointitapoja sosiaalityöntekijöillä oli useita. Sirviön ym. (2011) mukaan ennakoinnilla pyritään ehkäisemään konfliktitilanteiden syntyä, ja kaikissa ammateissa on tilanteita, joita joudutaan ennakoimaan. Sirviö myös jaottelee ennakointiin liittyviä toimia neljään eri kategoriaan, ennakoivaan työotteeseen, ennakoivaan toimintaan, yhteisösuuntautuneeseen toimintaan ja yhteistoiminnallisuuteen. Sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa nämä eri kategoriat ovat löydettävissä.

Konkreettisina keinoina sosiaalityöntekijät kertoivat tapaamistilan istumapaikkojen suunnittelun ja tilan tarkistamisen ja sen, ettei käden ulottuvilla ole mahdollisen aggression tapahtuessa tavaroita heiteltävänä. Tapaamistilan poistumisreittien varmistaminen sekä sosiaalityöntekijöille että asiakkaalle sekä lisäksi huomioiminen, että asiakkaan ympärillä on riittävästi tilaa, jolloin esimerkiksi nyrkin heilautus ei suoraan osu sosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijän on hyvä tutustua tapaamistilaan jo ennen asiakaskohtamista, ja tarkistaa, miten tilan huonekalut ovat asemoitu tapaamista ajatellen. Yksi vastaajista mainitsi, että ovi tulisi olla avoinna. Käytännössä ovet eivät tapaamisissa useinkaan ole raollaan tai avoimena, joten tulkitseen että vastaaja tarkoitti tässä, ettei ovi ole lukittuna, jolloin asiakas voi kiihtyessään helposti poistua tapaamistilasta.

”...Koskaan ei saa niinku istua asiakkaan poistumisreitille... Ja että pitää olla ovi aina auki, koskaan ei sais suljetun oven takana ketään tavata, koska ihminen, joka uhkaavasti käyttäytyy niin yleisimmin pyrkii poistumaan siitä tilasta, niin pitää olla vapaa pääsy. Muuten se eskaloituu helpommin se tilanne, täytyy antaa ihmiselle sitä tilaa, ettei se nyt ihan heti nyrkkiä heiluttamalla osu suhun ja sitte se, että pitää se poistumisreitti olla sillä mahdollisella väkivallantekijällä, toki myös sinulla turvaoven kautta, mutta sitte se, että musta vielä tärkeempää on, että sillä ihmisellä, jolla kiristää niin on mahdollisuus poistua.”

” Kaikki työtilat missä asiakkaita tapaam, niin menen ennakolta niihin, käyn ne niinkö läpi, katon missä ihmiset istuu, onko siellä esineitä tai muuta. Tänään mentiin (tapaamiseen) aamulla 8.30, työparina olin toiselle työntekijälle siinä, ja siinä oli äidin tapaaminen. Mietittiin perhekuntoutukseen lähtöä. Päihde- mielenterveystaustaa siellä jotakin oli sen tyyppistä ja sitten hankala sinällään asia, kun joudutaan sitä perhekuntoutukseen pikkasen myös painostamaan, niin siinäkin kävin ne istumapaikat läpi. ...Onko siinä semmosia irtonaisia esineitä, joilla pystyy satuttamaan, vaikkei ole tiedossa, että äiti välttämättä olis väkivaltainen... Mutta ku kuitenkin hankalista asioista joudutaan niinkö miettimään, missä lapset asuu ja muuta, niin ettei siinä... Semmonen pieni metallinen pöytä - niin siirretäänpä nyt semmoseen paikkaan, että jos se haluaisi heittää, niin ei tule otsaan. Mä mietin tosi paljon niitä tapaamistiloja ja niiden turvallisuutta nykyään.”

Työparin kanssa asiakaskohtaamista suunniteltiin poistumisreittien läpikäynnillä, asiakastapaamisen rajaamisella – missä vaiheessa tapaaminen on hyvä keskeyttää, esimerkiksi mikäli keskustelu muuttuu huutamiseksi, sekä vuorovaikutuksen suunnittelulla: mihin pyritään ja mitä asioita tulee käydä läpi tapaamisessa ja kumpi puhuu, jolloin välteään ristikkäistä puhumista. Kun tapahtumien kulkua on ennakoon pohdittu, helpottuu myös turvallisuussuunnitelman tekeminen asiakaskohtaamista ajatellen. On hyvä tiedostaa, että lastensuojelun asiakaskohtaamisissa keskustellaan hyvin intiimeistä asioista, jolloin tilanne saattaa eskaloitua uhkaavaksi hyvinkin nopeasti. Yksi vastaajista kertoi, että toiminta lähtee selkärangasta, eikä enakkosuunnitelmaa tule juurikaan tehdä. Hän kertoi varovansa tilanteessa provosoivaa puhetta sekä olevansa myös ylivarovainen mahdollisten konfliktitilanteiden varalta.

”tottakai jos on joku tämmönen tieto ett tilanne voi kärjistyä, ihan jo pelkästään se ett lastensuojelussa puhutaan aina siitä että puhutaan intiimeistä asioista ja että voidaan puuttua ihmisten elämään, niin aina pitää varautua siihen tilanteeseen että se tilanne voi kärjistyä vaikka puhuttas alun perin ihan vaikka taloudellisesta tuesta niin joku voi vaan, kuitenkin kärjistää sen tilanteen, niin aina esimerkiksi istumajärjestys ja muu on semmonen mitä mää mietin, poistumistiet, tavallaan semmonen minkä olen oppinut että huoneeseen et mee siihen perimmäiseen nurkkaan ja jos niinku työparin kanssa ollaan tilanteessa, niinku nyt yleensä lastensuojelussa ollaan niin tuota joskus on niitä että keskustellaan se että missä kohtaa pistetään poikki jos vähänkään alakaa näyttää siltä että se menee huutamiseksi tai muuksi.”

Kotikäynteihin liittyen virka-avun poliisin kanssa koettiin toimivan hyvin ja konsultoinnille olevan matala kynnys. Virka-apua kotikäynneille pyydetään tarvittaessa. Tuttujen asiakkaiden kanssa sosiaalityöntekijällä on helpompi arvioida raja, milloin virka-apu kotikäynnillä olisi tarpeen, kuin tuntemattomien asiakkaiden kanssa. Haastattelussa nousi esille myös tilanne, jossa asiakkuus on alkanut mutta työskentelyä ei jostain syystä ole

saatu aloitettua, jolloin virka-apu kotikäynnillä voisi tilanteesta riippuen olla suotavaa, sillä herää epäilyks mitä salailtavaa asiakkaan kotona on.

”...Tutuista ihmisistä sen tietää sen rajan niinku paljon paremmin, mutta sitte jos on tuntemattomista ihmisistä kyse niin se kynnys poliisin mukaan tuloon madaltuu ja jos se asiakastyöskentely ei vaikka kauheesti käynnisty, että siinä selkeesti niinku salaillaan jotakin, niin on semmosia tilanteita, että joutuu sitä sitte poliisin kanssa asiaa selvittää...”

Toimistolla tapahtuvissa asiakaskohtaamisissa vartijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä pidettiin toimivana. Vartijoiden kanssa tehdään paljon yhteistyötä ja se on sujunut hyvin. Vartijoita voidaan konsultoida ennen asiakaskohtaamista ja luoda tarvittaessa suunnitelma kohtaamisen ajalle. Joskus riittävää on, että asiakas huomaa vartijan olevan kohteessa, ja se rauhoittaa hänen käytöstään. Yleistä kuitenkin on, että vartijan kanssa sovitetaan, että vartija on joko oven takana tai viereisessä tilassa, ja näin ollen apu on tarvittaessa lähettyvillä. Joissakin tapauksissa ovi vartijan luokse on raollaan varmuuden vuoksi. On myös mahdollista, että vartija on mukana tapaamistilassa, mikäli ennakoidaan että uhkatilanteen mahdollisuus on suuri.

” Teen tosi paljon vartioitten kanssa yhteistyötä ja oikeestaan kaikki sellaset asiakastapaamiset, joissa niinku pikkasenkaan ajatusta siitä, että väkivallan riskiä vois olla, niin käyn ne etukäteen mielessäni läpi, että mikä se tilanne tulee olemaan, ja jos on tarpeen miettiä vartioitten kanssa sitä, niin mietitään ja suunnitellaan aika paljon.”

Keinoja, joita sosiaalityöntekijät ovat eskaloituneessa tilanteessa käyttäneet kuvailtiin seuraavilla tavoilla: Oma olemus tulee säilyttää rauhallisena ja kiireettömänä. Samalla on hyvä huomioida myös omia eleitä ja niiden kontrollointia neutraalina. Oma käytös on pysyttävä neutraalina ja asiallisena asiakkaan kiihtymyksestä huolimatta. Ajankohtaisena ilmiönä ja huomiona maskin käyttö vie osan sanattomasta viestinnästä, kun ilmeet eivät näy vuorovaikutustilanteessa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Oman kiihtymyksen säätely rauhoittaa myös asiakasta, sillä oma kiihtyneisyys voi provosoida asiakasta lisää aggressioon. Oma kiihtyneisyys voi lisätä myös asioiden käsittelynopeutta. Tavoitteena tilanteessa on kuitenkin molempien osapuolten rauhallisuus. Hänninen & Poikela (2016) ovat listanneet empatiakyvyn ja vuorovaikutusosaamisen parannuskeinoja, joita haastattelemani sosiaalityöntekijät asiakaskohtaamisissaan käyttävätkin.

Oman kehon kontrolloinnin lisäksi huomiota tulisi kiinnittää omaan puheeseen. Puhe korostuneen rauhallista, tarvittaessa hieman hidastunutta ja äänen madaltaminen. Yksi haastatelluista kuvaili keskustelua asiakkaan kanssa seuraavasti:

”katotaanpa yks asia kerrallaan ja tuo on hyvä juttu, mutta mietitäänpä tuota vähän myöhemmin, kun on tämä yks asia niin katotaanpa tämä asia ensin”

Asiakkaan on tärkeää saada tuntee tulleen kuulluksi, ja sosiaalityöntekijä voikin antaa asiakkaalle tilaa ilmaista tunteitaan. Kun asiakkaan voimakaskin tunteiden ilmaisu päättyy, on sosiaalityöntekijän vuoro palata eteenpäin vietävän asian käsittelyyn. On hyvä huomioida vuorovaikutuksen toiminnan kannalta, ettei päällekkäistä puhumista tulisi. Mikäli asiakas ei tunneilmaisunsa jälkeenkään rauhoitu, tai asiat eskaloituvat yhä pidemmälle, on sosiaalityöntekijän joko noudettava vartija paikalle, jotta tapaamista voidaan jatkaa, pitää tauko asianosaisten kesken, tai keskeyttää tapaaminen. Asiakkaan tunnetilojen rauhoittumisen lisäksi myös sosiaalityöntekijä voi kokea tilanteen raskaaksi, jolloin rauhoittuminen myös hänelle on hyväksi. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa myös puheluita on jouduttu välillä keskeyttämään asiattoman käytöksen vuoksi, jolloin on huomautettu, ettei asiaa voida nyt käsitellä asiakkaan kiihtymyksen vuoksi. Vartijan tai poliisin todettiin tuovan konfliktitilanteessa sosiaalityöntekijälle turvallisuudentunnetta suorittaa työtehtävänsä.

Asiakas saattaa joskus kiihtymyksen voimasta nousta seisomaan. Yhden sosiaalityöntekijän huomio tilanteesta oli, että asiakas kokee tällöin alaviistoon sosiaalityöntekijälle puhuessaan saavansa yliotteen ja vallan tilanteesta. Sosiaalityöntekijä ei ole itse noussut asiakasta vastaan, koska tilanne olisi saattanut provosoitua fyysiseen väkivaltaan, vaan hänen kokemuksensa mukaan asiakas usein poistuu tällaisen tilanteen jälkeen tapaamistilasta.

Vuorovaikutusta tällaisessa eskaloituneessa tilanteessa kaksi vastaajista kuvasi hyvin samantyyppisesti. Jotta tilanne pysyisi tasapainossa, tulisi vuorovaikutuksessa kuvainnollisesti toisen käden silittää ja ymmärtää asiakasta samanaikaisesti, kun toinen käsi osoittaa eteenpäin ja saattaa oikeaan suuntaan, sekä hieman toruukin kontekstista riippuen.

Sosiaalityöntekijät kertoivat tarkkailevansa asiakasta tilanteessa mahdollisen kiihtymyksen varalta koko ajan. Fyysisiä tekijöitä, jotka kertovat mahdollisesta aggressiosta, ovat yleinen kehon jännittyneisyys – jännittykö asiakkaan kädet tai rinta, nousevatko hartiat, muuttuuko motorinen liikehdintä, onko asiakas apaattinen, muuttuuko kasvojen väritys, nopeutuuko puheen tahti, nouseeko äänensävy, muuttuuko puheen intensiteetti, tuleeko kiihtymys esille puheen sisällössä esimerkiksi kiroiluna, onko asiakkaan vaikeaa koota asiaansa lauseiksi, kiertääkö puhe jumiutuneena kehää sekä vaikuttaako asiakkaan tunnetila niin voimakkaasti, että mielen ajatukset nousevat esteeksi puheen muodostamiselle.

Kaikki tutkimukseen vastanneet sosiaalityöntekijät totesivat, ettei yliopistokoulutuksessa ole ollut riski- ja uhkatilanteisiin liittyvää kouluttautumista. Nykyisessä työssä yksi vastaajista oli osallistunut kauan aikaa sitten Avekki-koulutukseen. Yksi vastaajista arveli, että lastensuojelun teema iltapäivässä riski- ja uhkatilanteet ovat voineet olla aiheena, mutta hän ei ole tilaisuuteen päässyt osallistumaan. Hänen mukaansa turvallisuusasioita on kuitenkin käsitelty tiimissä. Työnantajan ei koettu ohjaavan tai velvoittavan riski- ja uhkatilanteiden koulutukseen, eikä koulutusta ollut nykyisessä työssä ollut tarjolla. Sosiaalitaito Oyn (2007) raportissa työturvallisuudesta sosiaalialalla myös todettiin, etteivät työntekijät tiedä, onko työpaikalla ohjeistusta riski- ja uhkatilanteiden varalle. Raportissa myös todettiin, ettei kouluttamista ja perehdyttämistä työturvallisuuden ole riittävästi.

Turvallisuuskävely työskentely toimipaikassa mainittiin työtilojen turvallisuuden huomiointiin liittyen. Usea sosiaalityöntekijä kertoi oppineensa turvallisuuden huomiointia omassa työssään muilta työntekijöiltä työtä tehdessä.

Aiemmissa työtehtävissä sosiaalityöstä muutama oli saanut koulutusta riski- ja uhkatilanteisiin sekä teoria- että käytäntötasolla. Yksi vastaaja kertoi osallistuneensa useampaan asiaa käsittelevään koulutukseen. Kouluttautuminen nähtiin tärkeäksi ja jopa sydämen asiaksi huomioida mahdolliset riski- ja uhkatilanteet. Uhkaavana nähtiin seikka, ettei monella sosiaalityöntekijällä ole minkäänlaista koulutusta konfliktitilanteiden va-

ralle, jolloin se nostaa koko työyhteisön riskiä kohdata uhkaavia tilanteita työssä. Monien sosiaalityöntekijöiden todettiin ottavan myös työskentelyssään liian suuria riskejä, jonka arveltiin johtuvan työpaineesta, kiireestä sekä tietämättömyydestä.

”tässä työssä valitettavan moni kollega ottaa ihan liian suuria riskejä minun mielestäni asiakastyössä. ...Se johtuu varmaan työpaineesta, kiireestä ja tietämättömyydestä.”

Sosiaalityöntekijät arvioivat yksilöllisesti riski- ja uhkatilanteiden mahdollisuutta, ja arviot voivat poiketa toisistaan. Riskien arviointiin vaikuttavat haastateltavan mukaan kiire, työpaine sekä tiedon puute.

5.4 Kehittämiskohteita

Tutkimuksen aiheisiin liittyen organisaatiolta toivottiin reagointia sosiaalityöntekijöiden turvallisuuden parantamiseksi, jotteivat Hi-Pro turvallisuusilmoitukset olisi ainoa väylä turvallisuustoimien priorisoimiseen. Sirviön ym. (2011) mukaan ennakoiti tulisi huomioida organisaation strategiassa.

Vaikka vartijoiden kanssa tehtävään yhteistyöhön ovat haastatteleman sosiaalityöntekijät tyytyväisiä kaivattaisiin toimistorakennuksen ulko-ovelle turvajärjestelmää kuten monissa muissa virastoissa nykyisin on. Näin asiakas ei saisi tuotua tapaamistilaan esimerkiksi teräaseita tai muita vaarallisia välineitä. Kun ulko-ovella olisi tarkastuspiste tai -portti ja sen lisäksi vartijat toimisivat toimistotiloissa kuten nykyäänkin, laskisi riski uhkatilanteiden syntymiseen.

”se mikä toimii, niin on ihan hyvä, että meillä on vartijat. Ja kyllä ne on hyvin ammattinsa osaavia ne vartijat, mutta sen lisäksi niin kyllä mun mielestä siellä pääovella pitäis olla jonkinlainen turvajärjestelmä mitä on monissa muissa virastoissa tänä päivänä, käytetään. Niin esimerkiksi siinä, kun asiakas tulee niin, jonkunlaista kuitenkin, että mitä kaikkee he tuo mukanaan, kun he tulee sisälle ynnä muuta, siinä ehkä ois, että siinä jo topataan tietyt asiat ja se loppu topataan siellä läsnä olevilla vartijoilla”

Riski- ja uhkatilanteisiin toivottiin selkeää kouluttautumista työn kautta. Koulutuksia toivottiin järjestettävän tiiviisti, koska henkilökunnan vaihtuvuus on suurta. Nykyisellään uusia työntekijöitä ei ole koulutettu ja kauemmin työskennelleille kertaus yhä uudelleen

olisi hyväksi. Koulutuksen koettiin olevan kaikille tarpeellinen ja sitä toivottiin kaikille mahdolliseksi. Koulutuksen kautta työntekijät muistaisivat paremmin olla valppaina ja varovaisina ja uhkatilanteen tapahtuessa toimintamallit olisivat selkeämpiä. Koulutus tukisi sekä sosiaalityöntekijän omaa, että työparin, turvallisuutta.

Poliisin kanssa tehtävä yhteistyö koettiin hyvin toimivaksi, ja virka-avun mahdollisuudesta koettiin kiitollisuutta.

Työntekijöiden aika resurssien koettiin olevan tiiviisti yhteydessä riski- ja uhkatilanteisiin. Kun ei ole aikaa tehdä työtä kunnolla, koska asiakasmäärät eivät ole kohtuulliset, ei ole myöskään aikaa ajatella. Kun ei ole aikaa ajatella, syntyy riski- ja uhkatilanteita, kun asiakkaan asiat jäävät hoitamatta ja asiakkaan kärsivällisyys loppuu, ja syntyy ärtymystä ja turhautuneisuutta. Asiakkaiden elämäntilanteet ovat muutenkin haastavia, jolloin turhautumisen ja ärtymyksen kynnyks voi olla madaltunut. Turhautuminen ja ärtymys triggeröivät epäasialliseen käytökseen ja mahdollisesti myös aggressiivisuuteen. Hyyti ym. (2015) toteaaakin, että koko elämänrytmimme on muuttunut nopeammaksi ja odottaminen ja pettymykset aiheuttavat yhä helpommin maltin menetyksiä.

Kiireen vaikuttaa myös turvallisuus- ja oikeusturva-asioihin, joita ei ennätetä pohtimaan. Sosiaalityöntekijöiden pelkona on, että jää paljon näkemättä ja huomioimatta, ja esimerkiksi lapsen palveluntarpeen arvio tai asiakkuus suljetaan näin ollen liian pikaisesti. Työyhteisössä on pohdittu, mitä voi tapahtua, kun kiire kasvattaa virhearvioiden mahdollisuutta: Kohdistuuko sosiaalityöntekijään vakava aggressio, tai käykö jollekin lapselle virhearvioinnin vuoksi huonosti. Myös vastuukysymykset puhututtavat työyhteisöissä; kuka vastaa, kun lapsen tilannetta ei ole kylliksi ehditty selvittää.

”...Varmaan se kaikista suurin asia on se, että resurssointi tässä työssä ois kohillaan. Meillä ois aikaa tehdä sitä työtä, meillä ois niinku asiakasmäärät kohtuulliset ja meillä ois aikaa ajatella. Se ajattelu luo sitä turvallisuutta, että kun kiireellä tekee asioita ja sääntää tilanteesta tilanteeseen niin ei pysty, sillä lailla kunnolla pohtimaan niitä omia turvallisuusasioita ja oikeusturva-asioita eikä muutakaan, ja meillä jää paljon näkemättä, ku meillä on kiire. Resurssien kuntoon saaminen on varmasti ihan ykkösasia mikä edesauttaa näihinki.”

Asiakkaiden tilanteisiin koettiin olevan liian vähän aikaa perehtyä ja panostaa. Mikäli asiakkaan kanssa ehdittäisiin työskennellä riittävän tiiviisti ja tarkoituksenmukaisesti voisi myös sillä olla riski- ja uhkatilanteita ennalta ehkäisevä vaikutus.

Työparityöskentelyyn toivottiin aikaa ja vakiintumista. Työparin kanssa työskennellessä vähenisi tilanteet, joissa sosiaalityöntekijä kohtaa asiakkaan yksin ja tilanne eskaloituu uhkaavaksi. Työparityöskentelystä sosiaalityöntekijät kokivat myös saavansa turvaa haastavissa vuorovaikutustilanteissa. Työpari voi vuorovaikutustilanteen ajauduttua asiattomaksi asiakkaan taholta helpommin rajata puheita, mikäli ne kohdistuvat toiseen sosiaalityöntekijään, kuin tämä työntekijä itse. Työparityöskentely nähtiin haasteelliseksi suurien asiakasmäärien vuoksi, jolloin aikatauluttaminen yhteisten tapaamisaikojen löytämiseksi on vaikeaa. Sekä itsereflektioon että työparin kanssa tapahtuvaan reflektointiin keskusteluun tulisi olla enemmän aikaa, jolloin perusteellisuus saattaisi vähentää uhkailua ja haukkumista asiakkaan kohdistamana sosiaalityöntekijään.

”...Työparityöskentelyä toteutettaisiin ahkerasti, että ei olisi tilanteita, joissa sä oot yksin, kohtaat sen väkivaltaisen tilanteen, onko se sitten uhkaus tai sitte toteutettu väkivalta- teko, niin et siinä ois se työkaveri, se tuo turvaa. ...Se tuo sitäkin, että jos alkaa vaikuttaa, että jonkun henkilön sanomiset menee nytte pahasti toisen ihon alle, tai menee niinku henkilökohtasuuksiin niin sit on aina ainakin yks henkilö, joka pystyy siihen sanomaan, että ei, nyt riittää. niin tota se on varmasti semmonen niinku ihan arjessa mikä auttais varmasti niihin tilanteisiin ja jälkipuintiin ja tämmösiin...”

Työturvallisuuden ja sen kehittämisen ei pitäisi olla organisaatiossa kiinni siitä, että on työntekijöitä, jotka ovat henkilökohtaisesti asiasta kiinnostuneita ja niitä pohtivat. Organisaation tulisi ohjata työntekijöitä, kuinka asiakastapaamiset saataisiin turvallisemmiksi. Yksittäinen sosiaalityöntekijä ei voi olla vastuussa työn turvallisuudesta ja turvallisuuden suunnittelusta, vaan organisaatiolähtöisesti turvallisuussuunnittelu tulisi saada osaksi arjen työskentelyä. Lehto-Lundén & Salovaara (2016) painottaa rakenteellisen sosiaalityön vaikutusta sosiaalityöntekijöiden vastuukysymyksissä. Kunta, työnantaja ja poliittiset päättäjät ovat vastuussa linjauksista, joiden mukaan sosiaalityötä toteutetaan.

Moni sosiaalityöntekijä ei ajattele turvallisuusasioita työtä tehdessään. Pelkona voi käydä, että asiat voivat joskus eskaloitua ja mennä huonosti, mutta toiveena on, että

kaikki sujuu hyvin. Konkreettista suunnitelmaa turvallisuuden varmistamiseen ei ole, tai se on vain alkeellinen.

Jatkuvan kiireen ja työn aiheuttaman liian paineen vuoksi turvallisuusasiat voidaan kokea vielä lisäkuormittavaksi huomioitavaksi asiaksi. Pelkona on, jos niiden huomiointiin veloitetaan organisaation puolelta, että se ylittää sieto- ja/tai kantokyvyn asioiden hallinnassa. Haasteena on myös ovatko sosiaalityöntekijät valmiita kohtamaan sen faktan, että työhön liittyy merkittävästi kohonnut väkivallan riski. Työn todellisuus voi olla psyykkisesti vaikeaa kohdata.

Tällä hetkellä säännöllistä tai järjestelmällistä ohjaamista turvallisuuden huomiointiin ei ole, tai tieto ei tavoita perustyötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä. Tiedossa kuitenkin on, että organisaatiossa on apua ja yhteistyömahdollisuuksia saatavilla, mikäli niitä osaa ja tietää pyytää, kuten vartijat ja organisaation turvallisuusasiantuntijat.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkimuksen lopussa on tarpeen palata keskittyneesti taustakirjallisuuteen ja mahdollisiin hypoteeseihin. Vaarana on, että johtopäätökset jäävät muutoin liikaa lupaaviksi ja laimeiksi. Johtopäätöksissä kerrotaan, miten tutkimuskysymyksiin on onnistuttu vastaamaan, arvioidaan omaa työtä, hankittua tietoa ja saavutettuja tuloksia. Myös kriittinen itseään ja tehtyä tutkimusta kohtaan tulee olla. Tutkimuksen tuloksia voi verrata myös aiemmin tehtyihin tutkimuksiin. (Karisto & Seppälä 2004, 81.)

Sosiaalityöntekijöiden työkokemuksen mukaan lastensuojelun työntekijät ovat profiloituneita selkeästi aikuissosiaalityöhön, perhesosiaalityöhön ja lastensuojeluun eri tavoilla ennen lastensuojelussa työskentelemistä. Vanhussosiaalityötä tai vammaistyötä ei kukaan tutkimuksen mukaan ollut pääasiallisena työtehtävänä tehnyt.

Tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijöiden kokemukset riski- ja uhkatilanteista skaalautuivat sanallisista uhkauksista sosiaalityöntekijän fyysiseen vahingoittamiseen. Sosiaalityöntekijät saattoivat muistella useaakin riski- ja uhkatilannetta työuransa aikana, joissa oli erityyppisin keinoin pyritty vaikuttamaan sosiaalityöntekijään painostamalla tai uhkailemalla.

Tutkimuksen mukaan riski- ja uhkatilanteiden kohtaamisen todennäköisyys on selkeästi suurentunut lastensuojelun sosiaalityössä. Usein uhkaukset ja muut epäasialliset yhteydenotot tapahtuvat puhelimitse tai muiden viestintävälineiden kautta. Perheissä, joiden kanssa sosiaalityöntekijät työskentelevät, on taustalla vakavia vuorovaikutusongelmia, väkivaltaa, päihteidenkäyttöä ja erilaisia mielenterveysongelmia, jolloin kynnyksellä epäasialliseen käyttäytymiseen on alentunut johtuen joko opituista tai käytössä olevista vuorovaikutustavoista tai alentuneesta sietokyvystä tunnetilojen hallitsemiseksi. Vaikka riski- ja uhkatilanteita ennakoitaisiin, ne eivät työstä poistuisi kokonaan, sillä intiimien asioiden kanssa työskennellessä vahvat tunnereaktiot ovat myös luonnollisia.

Riski- ja uhkatilanteiden ilmaantuvuus eri sosiaalityöntekijöille on erilainen. Osa kohtaa tilanteita useammin, osa ei juuri lainkaan. Asiakaskunnan profiililla on suuri vaikutus,

millainen riski sosiaalityöntekijällä on kohdata riski- ja uhkatilanteita työtehtävissään. Suurin osa tilanteista on henkistä väkivaltaa, erilaista nimittelyä ja haukkumista. Seksuaalista häirintää kohdattiin harvoin. Fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa kohdattiin verrattain harvoin, mutta tapaukset olivat tuolloin vakavampia ja seuraukset laajempia.

Omien rajojen määrittelemisen, minkälaista kohtelua ja vuorovaikutusta asiakkaalta siittää, nähtiin subjektiiviseksi kokemukseksi. Asiaan vaikuttajana on todennäköisesti myös se, kuka henkistä väkivaltaa harjoittaa, kuinka usein, ja millä tavoilla. Mikäli tilanne eskaloituu sanalliseksi uhkukseksi, on sosiaalityöntekijän pohdittava tilannetta sekä itse, että konsultoitava työyhteisöä, esimiestä ja/tai poliisia uhkauksen realistisuudesta. Mikäli tapahtumat ovat sosiaalityöntekijälle liian raskaita, on nopeasti hakeuduttava työterveyshuollon asiakkuuteen ja terapiaan, jotta syntynyttä tilannetta päästään käymään läpi. Mikäli uhkauksen kohteena on sosiaalityöntekijän lisäksi hänen läheisensä, uhkauksen vakavuusaste nousee.

Työn suurentunut riski kohdata uhkatilanteita johtuu osaksi resurssien puutteellisuudesta. Resursseja ei ole kohdennettu ennakoivaan työskentelyyn, jolloin ongelmat ehtivät eskaloitua asiakkaiden elämäntilanteissa. Kun tilanne vaatii tahdonvastaisia toimia, herää asiakkaassa helpommin vastarintaa sosiaalityöntekijää ja lastensuojelua kohtaan, kuten vahvoja tunnereaktioita, ja sen myötä valmius aggressioon nousee. Kun resurssit eivät riitä tarpeeksi tiiviiseen työskentelyyn perheen kanssa ja tukipalveluiden aloittaminen ja päätösten aikataulut myöhästyvät, eskaloituu perheen tilanne lisää, joka aiheuttaa turhautumista ja ärsyyntymistä, joka taas triggeröi epäasialliseen käytökseen ja mahdollisiin uhkatilanteisiin.

Koska sosiaalityöntekijöiden aikaresurssien ovat rajalliset, ne eivät tutkimuksen mukaan riitä kunnolla myöskään työturvallisuuden huomioimiseen. Loogisesti ajateltuna turvallisuudesta huolehtiminen on kuitenkin arkipäivään liittyvää itsensä suojaamista, ja asia, joka vaikuttaa työntekemisen ja sosiaalityöntekijän voimavaroihin jatkossa, mikäli asiakas kohtaaminen eskaloituu. Mikäli sosiaalityöntekijä joutuu uhkatilanteen vuoksi sairaalomalalle, tiukkenevat resurssit entisestään muiden sosiaalityöntekijöiden kuormittuessa lisää paikatessaan poissaolevaa sosiaalityöntekijää.

Voidaan siis olettaa resurssien niukkuuden vuoksi, että rakenteellinen sosiaalityö ei mitenkään mahdu sosiaalityöntekijöiden työnkuvaan. Uskon, että halua rakenteelliseen vaikuttamiseen mm. median avulla, sosiaalityöntekijöillä olisi, mutta rankka työ vaatii veronsa, eikä siihen ole enää aikaa ja jaksamista. Rakenteellinen vaikuttaminen ja lastensuojelun sosiaalityön ja sosiaalityöntekijöiden näkemykset olisivat kuitenkin hyvin tarpeellisia näkökulmia mediassa, sillä kritiikki ja vain epäoikeudenmukaisuutta tunteen asiakkaan näkökulman esittely, vaikuttaa myös yksittäisen sosiaalityöntekijän työmotivaatioon ja työssäjaksamiseen. Koska yksittäisen tapauksen kommentointia sosiaalityöntekijät eivät voi tehdä, olisi rakenteellinen sosiaalityö ja lastensuojelun esille tuominen positiivisessa valossa tärkeää. Uutisointi sosiaalityöntekijöiden haasteista työtehtäviään tehdessä voisi lisätä ymmärtämystä asiakkaiden suunnalta työntekijöitä kohtaan ja näin ollen vähentää sosiaalityöntekijöihin kohdistuvaa aggressiivisuutta. Rakenteellisen sosiaalityön keinoin olisi asiakkailta mahdollisuus löytää myös enemmän oikeaa informaatiota sosiaalisesta mediasta, jolloin epäkohtiin takertuva kriittinen ja usein yksipuolinen informaatio voisi olla toissijaista.

Yllättävänä lopputulemana resurssit ovat hyvin suuressa määrin liitännäiset riski- ja uhkatilanteiden syntymiseen ja ehkäisyyn. Lastensuojelun asiakaskunta ja heidän ongelmansa pysyvät jotakuinkin samana, vaikka kulttuuriset muutokset ja kertautuvat ongelmat tilannetta hiljalleen muuntavatkin, ja valitettavasti ehkä näillä tulevaisuuden näkymillä haastavampaan suuntaan. Keinoja, miten riski- ja uhkatilanteiden syntymistä voidaan ehkäistä, on sosiaalityöntekijöiden oma toiminta ja organisaation luoma toimintamalli turvallisuuden suunnittelusta sekä tarvittavien resurssien ohjaaminen asiakastyöhön. Organisaation ohjaus ja tuki turvallisuuden varmistamiseksi on välttämätöntä, jotta tietous erilaisista käytännöistä asettuu sosiaalityöntekijöiden arkeen pysyväksi työtavaksi.

Turvallisuusilmoitusten, Hi-Pro-ilmoitusten, kirjaamatta jättäminen nojautuu jälleen sosiaalityöntekijöiden resurssien niukkuuteen. On huolestuttavaa, että jopa kymmeniä ilmoituksen per sosiaalityöntekijä on kirjaamatta. Turvallisuuden huomiointi tulisi perustua myös työkyvyn ylläpitämiseen ja erityisesti huomiointiin, millaisen paineen alla työskennellään, mikäli aikaa turvallisuusilmoitusten tekemiseen ei työntekijöillä ole.

Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät kokevat, että riski- ja uhkatilanteet uhkaavat heitä todennäköisemmin, jos tavattava asiakas on uusi tai hänen kanssaan ei ole työskentelyä päästy aloittamaan. Tutkimuksen tuloksena kuitenkin tapaukset, joista sosiaalityöntekijät kertoivat erityisesti mieleen painuneina kokemuksina, olivat tapahtuneet pääsääntöisesti jo ennestään tuttujen asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijät kuvailivat, että ennestään tutun asiakkaan kanssa on helpompi tunnistaa aggression mahdollinen kehittyminen ja ohjata vuorovaikutusta rauhoittavampaan suuntaan tilanteen raukeamiseksi. Toisaalta tulkitsen aineistosta, että kun kyseessä on tuttu asiakas, voi aggressio helpommin kohdentua henkilökohtaisesti päätöksiä ja linjauksen tehneeseen sosiaalityöntekijään koko prosessin ja lastensuojelun organisaation sijaan. Tutun asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa ja asiakaskohtamisessa sosiaalityöntekijät voivat olla myös huolettomampia eikä niin varuillaan, jos tilanne nopeasti eskaloituisikin uhkaavaksi, jolloin vaikutukset voivat olla laajempia.

Riski- ja uhkatilanteiden triggereiksi osoittautuvat ehdottomasti tyytymättömyys sosiaalityöntekijän tekemiin linjauksiin tai päätöksiin, sekä turhautuminen ja ärsyyntyminen mikäli asiat ei sujuneet asiakkaan tai lähipiirin haluamalla tavalla. Etenkin sijoituksia eritavoilla koskevat tapaamiset olivat suuren konfliktiriskin alaisena. Vaikka päätökset ja linjaukset olisi tehty työparin kanssa yhteisesti, kohdistuvat asiakkaan mahdolliset uhkaukset ja muut herjaukset erityisesti lapsen asioista vastaavaan työntekijään.

Kun resurssit eivät riitä konkreettisiin välttämättömiin toimiin, jää ajattelu ja tulkinta työssä vajaaksi. Lähtökohtana lastensuojelutyössä on noudattaa lastensuojelulakia ja tulkita sitä tilannekohtaisesti. Kun asiakkaan asioihin ei ole aikaa perehtyä tarpeeksi kattavaksi, on vaarana, ettei ehditä kylliksi ajatella, joka saattaa johtaa nopeisiin päätöksiin ja herättää yhä enemmän ärtymystä asiakkaan taholta, kun asioihin ei ole ennätetty valmistautua. Valmistautumisen lisäksi tulisi työssä olla varattuna aikaa sekä itsereflektointiin, että työparin kanssa tehtävään reflektointiin. Koska reflektointiin ja valmistautumiseen ei sosiaalityöntekijöillä ole riittävästi aikaa, saattavat päätökset olla hätäisiä, eikä asiakas ole ehtinyt niihin valmistautua tai totutella, sillä tiiviille työskentelylle ei ole ollut aikaa.

Yksi konkreettinen keino riski- ja uhkatilanteiden syntymisen ehkäisyyn on, että sosiaalityöntekijä ei jää yksin asiakkaan tai asiakkaan läheisen kanssa samaan tilaan. Kun tilassa ollaan kahden, on suurempi riski sille, että asiakas joko uhkailee sanallisesti tai käy fyysisesti työntekijään kiinni, koska apua ei ole lähettyvillä. Työpari työskentelyyn tutkimuksen mukaan ei ole kuitenkaan aina aikaa, jolloin sosiaalityöntekijät saattavat tavata asiakasta myös yksin.

Vartijan ja poliisin antaman virka-avun suurin anti on sosiaalityöntekijän turvallisuuden tunteen takaaminen. Kun on tiedostettu, että uhkatilanteen tullessa, poliisi tai vartija puuttuu tilanteeseen voi sosiaalityöntekijä tehdä rauhallisemmin omaa työtään ja viedä käsiteltävänä olevaa asiaa eteenpäin. Avun pyytämisen kynnyks näyttäytyi matalana, ja se onkin yksi konkreettinen keino ehkäistä uhkaavia tilanteita ja mahdollisesti aiheutuva vaaraa työskentelyssä. Konkreettinen keino turvallisuuden lisäämiseksi työskentelyssä olisi turvalaitteiston parantaminen tapaamistiloissa esimerkiksi ulko-ovelle asetetulla turvaportilla.

Sosiaalityöntekijöillä on tiedossaan jonkin verran tapoja, joilla he varmistavat tapaamisen turvallisuutta konkreettisesti. Tavat eivät kuitenkaan ole usein kouluttautumisen kautta saatuja, vaan niitä on opittu työtä tehdessä kollegoiden kautta. Tapaamistilassa keskeisimpiä turvallisuutta varmistavia keinoja on asiakkaan ja sosiaalityöntekijöiden asemointi huoneessa, irtotavaroiden poistaminen sekä poistumisreittien varmistaminen. Ennakkoon suunnitellut vuorovaikutusskenaariot ja työparin kanssa yhteisesti sovittu tavoite tapaamiselle helpottavat myös turvallisuussuunnitelman tekoa ennen tapaamista. Kouluttautumista riski- ja uhkatilanteiden ehkäisyyn sekä vuorovaikutukseen ei ole saatu nykyisestä työstä, mutta siihen olisi tarvetta. Molemmat aiheet ovat sellaisia, joihin ei voi koskaan saada oppia kylliksi, ja jo opitut tavat muistuvat mieleen, kun koulutus ja panostaminen näihin aiheisiin on jatkuvaa.

Sosiaalityöntekijöillä on myös vuorovaikutuksellisia keinoja, joilla he pyrkivät eskaloituneessa tilanteessa rauhoittamaan sekä asiakasta että itseään. Myöskään vuorovaikutuksellisiin keinoihin he eivät ole saaneet koulutusta, vaan niitä on opittu työtä tehdessä

muilta kollegoilta. Samoin Ahosen (2015) mukaan sosiaalityön koulutusohjelman tutkintorakenteen ei koeta antavan kylliksi oppia käytännön vuorovaikutustilanteisiin ja niitä opitaan usein kollegoilta työtä tehdessä.

On tärkeää hallita ja hillitä omat tunteuksensa, mikäli asiakas on kiihtynyt. Omien eieliden ja kommunikoinnin rauhoittaminen saattaa luoda rauhallisuutta myös asiakkaalle. Asiakkaan on hyvä kokea tulleensa kuulluksi, jonka jälkeen, mikäli asiakas rauhoittuu, voidaan jatkaa asioiden käsittelyä. Tarvittaessa tapaaminen voidaan keskeyttää hetkeksi, tai sopia myöhemmin uusi tapaamisaika. Omalla vuorovaikutustavalla ja kyvyllä muuttaa vuorovaikutustapaa tarvittaessa on vaikutusta siihen, miten yhteistyö sujuu asiakkaan kanssa. Erilaiset ihmiset tarvitsevat erilaista tukea ja ohjausta, ja joidenkin kohdalla on oltava lempeämpi ja toisten kohdalla jäməkämpi. Kuitenkin vuorovaikutuksessa tulisi olla taustalla sosiaalityöntekijän oma persoona, jotta kohtaaminen on aitoa ja luonnollista. Vuorovaikutuksellinen kyky asiakaskohtaamisissa kehittyy kokemuksen mukana.

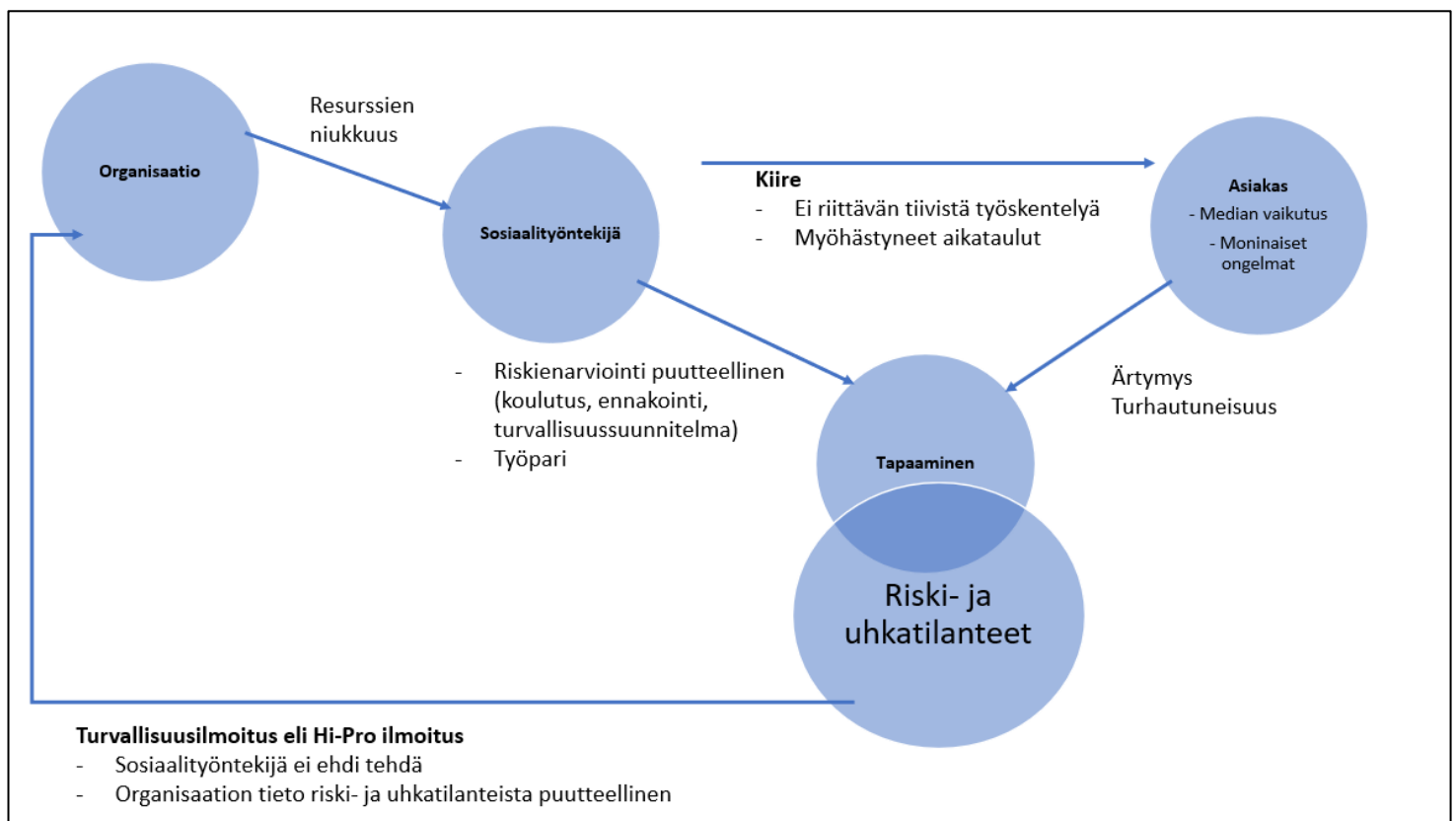
Eskaloituvan tilanteen varalta sosiaalityöntekijän eskaloituvan tilanteen varalta sosiaalityöntekijän tulee tarkkailla asiakkaiden ilmeitä ja eleitä vuorovaikutustilanteissa. Erilaiset fyysiset piirteet, kuten motorinen levottomuus, apaattisuus, kehon jännittyminen ja kasvojen värin muutos sekä puheen intonaation, sisällön, äänenvoimakkuuden jne. muuttuminen kertovat voimakkaista sisäisistä tunteuksista, jotka voivat muuttua uhkaaviksi ja hallitsemattomiksi.

Organisaatiolle asetetaan odotuksia siitä, että tarvittavin resurssein voitaisiin turvata turvallisempi työskentely, jolloin olisi riittävästi aikaa ennakointiin – sekä asiakkaan tilanteen että turvallisuussuunnittelun kannalta, ja tiiviimpi työskentely asiakkaan kanssa mahdollistuisi, jolloin päätökset ja muut toimet eivät tulisi asiakkaalle yllätyksellisinä ja eivät näin ollen ehkä aiheuttaisi yhtä kovaa tunnekuohua, jolloin riski- ja uhkatilanteiden määrä laskisi. Mönkkönen (2007) tuo kuitenkin esille dialogisuuden haasteet, ettei vuorovaikutustilanteessa voi koskaan olla täyttä varmuutta, miten tilanne etenee.

Turvallisuuden huomiointi ei voi olla pelkästään sosiaalityöntekijän omalla vastuulla vaan siihen tulisi organisaation sekä kouluttaa, ohjata että velvoittaa. Turvallisuuden

priorisointiin tuomiseen tulisi kuitenkin olla myös mahdollisuuksia sosiaalityön arjessa, jolloin myös siihen tulisi varata aikaresurssia.

Kuvioon 3 olen koonnut tutkimustulosten vaikutussuhteet. Aho (1999) on todennut sosiaalityöntekijöiden kohtaavan myös utopistisia odotuksia työskentelyltään. Alla olevan kaavion asiakkaan turhautumista ja ärtymistä voivat lisätä myös nämä täyttymättömät odotukset sosiaalityöntekijältä.



Kuvio 3. Tutkimustulosten vaikutussuhteet.

Kuvion tulkinta voidaan aloittaa organisaatiosta. Kun organisaation antamat resurssit sosiaalityöntekijälle ovat niukat, sosiaalityöntekijän työ on liian kiireistä ja vaikuttaa asiakassuhteeseen päätösten ja palveluiden aloittamisen aikataulujen viivästyksellä. Sosiaalityöntekijä ei myöskään ehdi työskennellä riittävän kattavasti asiakkaan auttamiseksi. Asiakkaan odottaessa apua ongelmalliseen tilanteeseensa, hän etsii tietoa tilanteestaan ja sosiaalityöntekijän toiminnasta median välityksellä, ja löytää mahdollisia epäkohtia toiminnasta ja sen nopeudesta. Asiakkaan moninaiset ongelmat eskaloituvat sosiaalityöntekijän päätösten ja palveluiden aloittamisen odottamisen aikana.

Sosiaalityöntekijä ja asiakas sopivat tapaamisen. Sosiaalityöntekijän riskien arviointi tapaamisen mahdollisiin riski- ja uhkatilanteisiin on puutteellinen, sillä hänellä ei ole tilanteisiin koulutusta, turvallisuussuunnitelmaa ei ole tehty ja kiire vaikuttaa tapaamisen ennakointiin ja valmistautumiseen. Asiakas taas kokee jo ennen tapaamista ärtymystä ja turhautuneisuutta, sillä hän ei ole saanut apua, jota kipeästi kaipaisi. Tapaaminen voi eskaloitua uhkaavaksi, johtuen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan lähtökohdista jo ennen tapaamista. Mikäli tapaaminen eskaloituu, tulisi sosiaalityöntekijän tehdä organisaatiolle hi-pro turvallisuusilmoitus tapaamisen jälkeen. Tieto turvallisuusuhkien olemassaolosta ei muuten kulje organisaation tietoon. Jos sosiaalityöntekijän resurssit eivät riitä ilmoituksen tekemiseen jää organisaation tieto puutteelliseksi.

Kuviota olisi mahdollista laajentaa, jolloin organisaatiota ennen olisi kunnallinen taso, johon organisaation rahoitus perustuu. Jos kunnallisen hyvinvointipolitiikan linjaus ei luokylliksi taloudellisia mahdollisuuksia organisaatiolle palkata riittävästi sosiaalityöntekijöitä, resurssit pysyvät niukkoina ja kehän kierros kiihtyy ja toistuu yhä useammin. Kipeästi olisi tarvetta rakenteelliseen sosiaalityöhön, ja sosiaalityöntekijöiden äänen kuulumiseen sekä mediassa että päättäjille, jotta kuvailemani skenaario saataisiin pysähtymään.

Lopuksi voisin todeta, että tutkimukseen osallistuneet olivat kiinnostuneita gradun aiheesta ja kokivat sen tärkeäksi. He kertoivat avoimesti ja rohkeasti omista kokemuksistaan aiheeseeni liittyen. Sosiaalityöntekijät nostivat esille työn tekemiseen vaikuttavien suurten asiakasmäärien ja asiakasta kohtaan olevan ajan vähyyden. Todennäköisesti tutkimukseni herätti laajempaakin mielenkiintoa työyhteisössä, mutta työpaineiden ollessa kovat, ei aikaa osallistumiselle moneltakaan työntekijältä löytynyt. Aihe oli itselleni mielenkiintoinen ja opettavainen. Huomasin jo aineistonkeruun aikana monia keinoja millä tavoin voin parantaa myös oman työskentelyni turvallisuutta asiakaskohtaamisissa. Ajoittain olikin haasteellista pitäytyä haastattelijan ominaisuudessa, kun olisin halunnut vastaajan kanssa keskustella myös omista kokemuksistani.

Tutkimuksen tuoma tieto on sekä rajallista koskien vain näiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksia heidän asiakkaidensa kanssa, että monistettavaa siten, että suuremmalla tutkimusjoukolla esimerkiksi valtakunnallisesti saatu tutkimustieto ja tutkimustulos voisi

myös olla samansuuntaista. Haastateltavien joukon valikoituessa ohjaamatta ja ketään erityisemmin osallistujaksi pyytämättä, voivat osallistujien kokemukset erota tai olla samansuuntaisia ilman ennakko-odotuksia. Ihmistä koskevissa tutkimuksissa yleensäkin totuusperäisen tieteellisen tiedon hankkiminen ja perustelu on hankalaa. Absoluuttiseen totuuteen pyrkiminen on haasteellista, ja näin ollen tutkimustulokset eivät välttämättä ole koskaan monistettavissa. Toisessa tilanteessa tutkimuksen tulokset voivat olla toisenlaisia, sillä tutkimuksen tuloksiin saattaa aina vaikuttaa ympäristön merkitys ja ihmisten sisäiset tunteet.

Tavoitteenani oli, että johtopäätösten kautta on mahdollisuus oppia vuorovaikutuksesta asiakassuhteissa ja löytää käytäntöön liittyviä menetelmiä, joiden avulla vuorovaikutustilanteiden kriisiytymistä uhkatilanteiksi voidaan paremmin estää. Mielestäni tutkimuksen avulla löytyi paljon konkreettisia ennakointitapoja ja vuorovaikutuksen toteuttamisen kuvauksia. Koin onnistuneeni haastatteluissa saamaan monipuolista aineistoa, jonka kautta löysin myös ennalta-arvaamattomia yhteyksiä ja tutkimustuloksia.

Erilaiset kertomukset hankalista tilanteista selviytymisistä kiinnostavat todennäköisesti alalla toimivia sosiaalityöntekijöitä. Ne kertovat työn turvattomuudesta ja yllätyksellisyydestä, muistuttaen kuinka monenlaisia tilanteita ja ihmisiä sosiaalityön tehtävissä kohdataan, mutta toisaalta luovat myös uskoa ja ymmärrystä kuinka uhkaavista ja haastavistakin tilanteista selviää. On hyvä tehdä todelliseksi fakta, että työssä on paljon turvallisuutta riskeeraavia tekijöitä. Koen, että huomioimalla riskit, niihin osataan myös paremmin varautua.

Sosiaalityöntekijöiden kokemukset ansaitsevat tulla huomioituksi työn haastavuutta lisäävänä tekijänä ja mahdollisesti myös ammattikuntaa kohtaan koettuna ymmärryksenä. Kokemusten jakaminen toivottavasti lisää myös viranomaisia kohtaan koettua inhimillisyyttä ja objektiivisuutta siitä, että sosiaalityöntekijöiden toimet ja linjaukset perustuvat lakiin, eivätkä ole personoituneina yhteen sosiaalityöntekijään tai hänen käyttämänsä valtaan, vaan usein muokkautuvat myös yhdessä pohdittuina ratkaisuin, joissa oma työntekijä toimii asianesittelijänä.

Jatkotutkimusideana voisin mainita lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kotikäynteihin keskittyvän tutkimuksen, jossa riski- ja uhkatilanteiden syntymistä ja ennakointia käsitellään erityisesti kotikäyntien yhteydessä. Omassa tutkimuksessani mukana olivat sekä kotikäynnit että toimistotapaamiset, asiakaskohtaamisen kontekstia rajaamatta. Kuitenkin asiakkaan koti kohtauspaikkana tuo lisää epävarmuustekijöitä, ja tapaamisen ennakointi vaikeutuu, jolloin lisää konkreettisia keinoja kenttätööhön todennäköisesti kaivataan aina. Asiakkaan koti tapaamispaikkana poistaa mm. mahdollisuuden, että sosiaalityöntekijä tutustuisi tapaamispaikkaan ennalta ja varmistaisi, miten tilassa olisi hyvä asemoitua istumispaikkojen suhteen. Asiakkaan kotona voi myös olla aseita tai muita vahingoittamiseen soveltuvia esineitä, joiden olemassaolosta sosiaalityöntekijä ei ole tietoinen.

Huomiona sekä tutkimustuloksiin, että omaan tutkimusprosessiini, on että ajattelu vie aikaa. Jotta ajattelu tuo oivalluksia, siihen tarvitaan rauhaa ja keskittymistä. Se ei tapahdu kiireessä, eikä hoputtamalla, vaan ymmärtämällä ja sisäistämällä. Oman tutkimukseni loppuun saaminen vaati paljon aikaa. Aikaa ajattelulle. Aikaa elämälle.

"Elämä ei ole odottamista, toivomista ja haaveilemista, se on tekemistä, olemista ja joksikin tulemista. Se on sitä mitä aiot tehdä sen jälkeen, kun olet lukenut tämän." - Mike Dooley

Lähteet

- Aho, Päivi. (1999). *Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä*. Sosiaalialan ammattien vuosikirja 1999. Porvoo: WSOY
- Ahonen, Hanna. (2015). *Pro gradu: Toimivan vuorovaikutuksen mahdollistajia ja esteitä kunnallisessa aikuissosiaalityössä*. Itä-Suomen yliopisto.
- Alasuutari, Pertti. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.
- Antikainen-Juntunen, Eija. (2007). *Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla – hankkeen loppuraportti*. Sosiaalitaito Oy
- Granfelt, Riitta. (2005) *Marginaalitarinat ammattikäytäntöjen kehittämisen aineksina* teoksessa Satka, Mirja, Karvinen-Niinikoski, Synnöve., Nylund, Marianne, & Hoikkala, Susanna. (2005). *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Gaudeamus Helsinki University Print / Palmenia, Gaudeamus Oy, s.240–258
- Hakala, Juha T. (1996). *Opinnäyte ja sen ohjaaminen: Johdatus tutkimusprosessin hallintaan*. Tampere: Tammer-paino. Gaudeamus
- Heinonen, Hanna. (2016). *Lastensuojelu ja lapsen etu*. Teoksessa Törrönen, Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lundén, Tiina, Salovaara, Petra, & Veistilä, Minna. (toim.) (2016). *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Tallinna: Gaudeamus, s. 243–260
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2008). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus
- Hyyti, Jari, Kauppila, Jaakko, Koskelainen, Mari, Rantaeskola, Satu. & Kauppi, Jaakko (2015). *Haastavat asiakastilanteet: Väkivalta työssä*. Talentum.
- Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva (2016). *Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus*. Teoksessa Törrönen, Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lundén, Tiina, Salovaara, Petra, & Veistilä, Minna. (toim.) (2016). *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Tallinna: Gaudeamus, s. 148–164
- Jaakkola, Helena. (2013). *Lastensuojelu ja julkisuus. Opas lastensuojelun ammattilaisille median kohtaamiseen*. Lastensuojelun keskusliitto. Kuopio: L. Tuovinen Ky.
- Jokinen, Arja. (2016). *Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde*. Teoksessa Törrönen, Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lundén, Tiina, Salovaara, Petra, & Veistilä, Minna. (toim.) (2016). *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Tallinna: Gaudeamus, s.138–147
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) (2000). *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi. (2006). *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.
- Karisto, Antti & Seppälä, Ullamaija (2004). *Maukas Gradun valmistusvihjeitä tutkielman tekijöille*. Tampere: Vastapaino.
- Konttinen, Jussi. (17.5.2020). *Ei ole varaa*. Helsingin Sanomat, s. B4-B7.
- Laine, Oona & Hakama, Anni (22.8.2020). *Työelämä. Saako töissä sanoa suoraan?* Helsingin Sanomat, s. D4-D5.
- Laitinen, Merja & Kempainen, Tarja (2010). *Asiakkaan arvokas kohtaaminen*. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (Toim.), *Asiakkuus sosiaalityössä*. (s.138–177). Helsinki: Gaudeamus.
- Lastensuojelun keskusliitto (27.10.2016) *Lastensuojelu ja sosiaalinen media*. [Lastensuojelu ja sosiaalinen media -mediainfo 3.11. klo 9 - materiaalit embargolla | Lastensuojelun Keskusliitto \(sttinfo.fi\) viitattu 26.2.2021](#)

- Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra (2016). *Hyvinvoiva sosiaalityöntekijä*. Teoksessa Törrönen, Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lundén, Tiina, Salovaara, Petra, & Veistilä, Minna. (toim.) (2016). *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Tallinna: Gaudeamus, s. 165 – 177
- Littlechild, Brian. (2005). The Stresses Arising from Violence, Threats and Aggression Against Child Protection Social Workers. *Journal of social work: JSW*, 5(1), 61–82.
- Lusa, Sirpa. & Björkman, Pirjo. (2000). *Huumeiden käyttäjän kohtaaminen työssä*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Manninen, Maaret. (2018). *Pro gradu: Asiakasväkivalta lastensuojelun sosiaalityössä*. Jyväskylän yliopisto.
- Mönkkönen, Kaarina. (2001). *Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa*. *Yhteiskuntapolitiikka* 66(5), s. 432–447.
- Mönkkönen, Kaarina. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Tallinna: Gaudeamus.
- Mönkkönen, Kaarina. (2007). *Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita.
- Pölkki, Pirjo. (2016). *Ehkäisevä lastensuojelu ja varhainen tuki perheille*. Teoksessa Törrönen, Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lundén, Tiina, Salovaara, Petra, & Veistilä, Minna. (toim.) (2016). *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Tallinna: Gaudeamus, s. 261–277
- Ruusuvuori, Johanna. (2010) *Litteroijan muistilista*. Teoksessa Hyvärinen, Matti, Nikander, Pirjo. & Ruusuvuori, Johanna. (2010). *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, s. 356–362
- Ruusuvuori, Johanna, Tiittula, Laura. & Aaltonen, Tarja (2005). *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino.
- Saurama, Erja. (2008) *Muutosvallasta käytännössä* (s.259–276) teoksessa Satka, Mirja, Karvinen-Niinikoski, Synnöve, Nylund, Marianne, & Hoikkala, Susanna. (2005). *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Gaudeamus Helsinki University Print / Palmenia, Gaudeamus Oy, s.259–276
- Siltainsuu, Pilvimaria. (toim.) Pukkio, Saana (2016). *Verkossa. Lastensuojelun kuva sosiaalisessa mediassa*. Lastensuojelun keskusliitto. Helsinki.
- Sirviö, Kaarina, Mönkkönen, Kaarina, Hoffrén, Tarja, Roine, Maija & Lappalainen, Jaana. (2011). *Ennakoiva osaaminen – toimintaa ennen erityistä. Malli ennakoivan toiminnan arviointiin ja kehittämiseen*. Teoksessa Ruuskanen, Petri, Ruuskanen, Petri T, Savolainen, Katri & Suonio, Mari (Toim.), *Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä*. Kuopio: UNIPress, s. 118–141
- Svenska Yle (2.10.2016) *Socialarbetare var för givmild och vänlig – döms till böter*. svenska.yle.fi (Viitattu 1.3.2021)
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Uusitalo, Ilkka (2019). *Työssä oppiminen lastensuojelun sosiaalityössä – reunaehdoja ja mahdollisuuksia ammatillisen asiantuntijuuden kehittymiselle*. Turun yliopisto. Turku: Painosalama Oy.
- Vilka, Hanna. (2021). *Tutki ja kehitä* (5., päivitetty painos.). PS. kustannus
- Yliruka, Laura, Vartio, Riitta, Pasanen, Kaisa & Petrelius, Päivi (2018). *Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä: Valtakunnallisen kyselyn tuloksia. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos*. Helsinki: verkkojulkaisu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-117-1>

Liite

Sosiaalityöntekijän tausta:

- työhistoria (kesto, paikat), kauanko nykyisessä
- jos on pitkä historia, niin kokeeko, että vuorovaikutussuhteet olisi muuttuneet

Yleisesti lastensuojelu ja väkivalta, uhka- ja riskitilanteet, median antama kuva

Riski- ja uhkatilanne kokemukset:

- Kuinka paljon työuralla
- Kuinka usein
- Fyysistä vai sanallista
- Sanallinen nimittely
- Sanallinen uhkailu
- Välineellä uhkailu
- Fyysinen väkivalta
- Seksuaalinen häirintä
- vainoaminen
- pelko

Kerro yhdestä tai useammasta tilanteesta omin sanoin

- miten tilanne alkoi,
 - o asiakkuuden tausta
 - o oliko ennakkoaavistuksia
- mitä tapahtui
- miten tilanne raukesi
- mitä jatkossa tapahtui
- käsiteltiinkö tilannetta työyhteisössä/poliisi/muu tahon
- esimiehen osuus, suhtautuminen
- aiheutuiko fyysisiä vammoja
- kuinka nopeasti jatkoit työskentelyä
- vaihtuiko asiakkaan sosiaalityöntekijä
- mitä muuta seurasi
- ilmoitus

Prosessi

- asiakaskohtaamiseen valmistautuminen
- asiakaskohtaamisen turvallisuuden varmistaminen, muut tahot?
- asiakaskohtaamisen reflektointi
- vuorovaikutus asiakaskohtaamisessa

Yleistä keskustelua sosiaalityön uhka- ja riskitekijöistä