

**Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kohtaama asiakasväkivalta
ja sen vaikutus ammatti-identiteettiin**

Henri Tohmo
Pro Gradu - tutkielma
Sosiaalityö
2023

Lapin yliopisto

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kohtaama asiakasväkivalta ja sen vaikutus ammatti-identiteettiin.

Tekijä: Henri Tohmo

Tutkinto-ohjelma / oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä: 123+4

Vuosi: 2023

Tiivistelmä

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastelen asiakasväkivaltaa ilmiönä ja sen suhdetta sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiin. Tutkimuksen aitona mielenkiinnon kohteena on se, miten sosiaalityöntekijöiden kohtaama asiakasväkivalta muokkaa sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiä. Tutkimuksessa olen määrittänyt, mistä eri osa-alueista sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetin koostuu. Näiden osa-alueiden kautta tarkastelen, miten väkivalta on muovannut ammatti-identiteettiä. Tutkimuksen teoreettis-metodologinen viitekehys paikantuu fenomenologis-hermeneuttiseen tutkimusperinteeseen, jossa ihminen on sekä tutkimuksen kohteena, että tutkijana. Olen kerännyt tutkimusaineiston puolistrukturoidulla teemahaastattelulla kahdeksalta lastensuojelun sosiaalityöntekijältä. Haastattelut toteutin kokonaisuudessaan helmikuun 2023 aikana. Aineiston analyysin olen toteuttanut aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä teemoittelun metodia hyödyntäen.

Tutkimustulokset osoittavat, että lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokema asiakasväkivalta on omiaan muokkaamaan sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiä. Tutkimuksen perusteella näyttää siltä, että väkivallan kokemuksilla on vaikutusta sosiaalityöntekijöiden tiedollisiin valmiuksiin, moraliin, etiikkaan, arvoihin, tapaan ajatella sekä sosiaalityöntekijöiden kykyihin. Toisaalta sosiaalityöntekijöiden vahva ammatti-identiteetti näyttää suojaavan asiakasväkivallalta vastaan. Väkivallan kokemukset ovat tehneet sosiaalityöntekijöistä tarkkaavaisempia ja he ovat kehittäneet omaa työturvallisuuttaan lisääviä metodeja työnsä tueksi.

Avainsanat: Asiakasväkivalta, väkivalta, ammatti-identiteetti, työnkäytänteet, sosiaalityöntekijän valmiudet

Sisällysluettelo

1 Johdanto	1
2 Väkiältä	3
2.1 Väkivallan määritelmiä	3
2.2 Asiakasväkiältä osana sosiaalityöntekijöiden arkea	6
2.3 Asiakasväkivallan vaikutuksia sosiaalityöhön	9
3 Ammatti-identiteetti	12
3.1 Ammatti-identiteetin määritelmä	12
3.2 Sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetti	14
4 Tutkimuksen toteutus	26
4.1 Tutkimustehtävä	26
4.2 Metodologiset valinnat	28
4.3 Tutkimusetiikka	32
4.4 Aineisto ja taustatoumukset	35
4.5 Aineiston analyysi	39
5 Väkiältä lastensuojelun kontekstissa	45
5.1 Väkivallan kohtaamisen valmiudet	46
5.2 Asiakasväkiältä lastensuojelijoiden silmin	53
5.3 Väkivallan suhde ammatti-identiteettiin	68
6 Väkivallan muovaamat käytänteet	94
6.1 Ammatti-identiteetin muovaamat käytänteet	94
6.2 Väkiältä ja organisaation tuki	101
7 Johtopäätökset ja pohdinta	104
Lähteet	111
Liite 1. Introkirje	128
Liite 2 Haastattelurunko lastensuojelun sosiaalityöntekijöille	130

KUVIO 1. SOSIAALITYÖNTEKIJÄN AMMATTI-IDENTITEETIN OSA-ALUEET	24
KUVIO 2. ESIMERKKI AINEISTON REDUSOINNISTA	43
KUVIO 3. AINEISTON PELKISTETYT ILMAUKSET JA ALALUOKKIEN MUODOSTUS	44
KUVIO 4. AINEISTON ALA-, YLÄ- JA PÄÄLUOKAT.....	45
KUVIO 5. ASIAKASVÄKIVALLAN MUODOT	58
KUVIO 6. AMMATTI-IDENTITEETTI	68
KUVIO 7. VÄKIVALLAN VAIKUTUKSIA AMMATTI-IDENTITEETTIIN	92

1 Johdanto

Pesäpuu ry:n kehittämispäällikkö Hanna Särkiö (2021) käsittelee omassa blogitekstissään ”Lastensuojelun sosiaalityöntekijä – kuka minä oikein olen?, lastensuojelun sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä ja kuinka hän sen ymmärtää. Särkiön määritelmät lastensuojelun sosiaalityöntekijän identiteetistä ovat varsin yleispäteviä. Hän kokee lastensuojelun sosiaalityöntekijän roolin päätöksentekijänä, viranomaisena, lasten auttajana, vanhempien auttajana, prosessin johtajana, palvelujen organisoijana, ihmissuhdeosaajana, väsyneenä työntekijänä, lapsen oikeuksien edistäjänä, huostaanottajana, verkoston jäsenenä ja kehittäjänä. Voidaan siis todeta, että lastensuojelun sosiaalityöntekijän yhtäältä rooliin ja toisaalta identiteettiin kohdistuu erilaisia vastuita, toiveita ja odotuksia.

Kun tarkastellaan asiakasväkivaltaa osana lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden arkea, tilannetta kuvaavat osuvasti seuraavat uutisotsikot: ”*Lapsen tapaamisoikeuteen tyytymätön isä soitti lastensuojeluun – uhkasi ampua ja grillata sekä äidin, että sosiaalityöntekijän*”. Oikeudessa lastensuojelun edustaja oli kertonut, ettei kokenut miehen lausumia uhkaavina”. (MTV-uutiset 2018). Edellä olevasta uutisoinnista on helppoa päätellä se tosiasia, että lastensuojelun sosiaalityöntekijän kokemus väkivallan uhasta poikkeaa merkittävästi maallikon kokemusmaailmasta. Tulen tarkastelemaan tätä aihetta tarkemmin tutkimuksen myöhemmässä vaiheessa. Seuraava uutisotsikko kuvaa sitä tosiasiaa, miten lastensuojelun työntekijät suorittavat työtehtäviään oman henkensä uhalla: ”*Hämeenlinnan epäillyn poliisiampujan taustalla lapsen huostaanotto - sosiaalityöntekijät olivat 37-vuotiaan miehen luona kotikäynnillä*.” (Iltasanomat 2021). Kuten edellä kuvaan, uutiset sosiaalialan ammattilaisiin kohdistuvista väkivallan teoista ilmestyvät toisinaan sanomalehtien otsikoihin ja televisioruutuihin, jolloin ne herättävät kansalaisten huomion. Valitettava tosiasia on, että nämä uutiset poistuvat useimmiten mediasta yhtä nopeasti, kuin ovat sinne alun perin päätyneet. Näin ollen nämä uutisoinnit eivät jää kansalaisten mieleen. (Sicora 2014, 155.) Edellä esitetyt otsikot ovat kärjistetty mutta karu poikkileikkaus lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työolosuhteista, joissa lastensuojelutyötä tehdään. Huoli väkivallan lisääntymisestä on kasvanut yhteiskunnassamme viime vuosien aikana. Vakavat väkivallanteot näyttävät kytkeytyvän tiettyihin ihmisryhmiin ja yhteiskunnan osiin. Väkivallan taustamekanismit näyttävät paikantuvan taloudelliseen epävarmuuteen, köyhyyteen ja kasvavaan kuiluun rikkaiden

ja köyhien välillä sekä perinteisten kulttuuri-instituutioiden, kuten kirkon ja perheiden rappeutumiseen. (Brockmann 2002, 29.)

Oman kiinnostukseni asiakasväkivallan kohtaamisiin sosiaalityössä heräsi viimeaikaisten uutisointien pohjalta. Yhdenaikaisesti ymmärsin sen tosiasian, että asiakasväkivallasta osana sosiaalityötä ei ole keskusteltu sosiaalityön opintojen aikana. Tämä herätti itsessäni huolta siitä, että yliopistoista valmistuu maistereita, joilla ei välttämättä ole minkäänlaisia käytännön valmiuksia tai muuta kompetenssia kohdata tulevassa työssään asiakasväkivaltaa. Tutkijana koen tämän puutteena opinnoissa, koska yleisesti on tunnustettu, että sosiaalityöhön liittyy kohonnut väkivallan riski. Julkisen vallan käyttö on yksi osa lastensuojelutyötä. Sosiaalityöntekijät käyttävät julkista valtaa esimerkiksi silloin, kun lapsi sijoitetaan kodin ulkopuolelle. Tämä prosessi on omiaan laukaisemaan lapsen vanhemmassa tunnereaktioita, jotka voivat eskaloitua väkivallan tekoihin. Tämän vuoksi koen mielekkäänä esittää, että sosiaalityön opinnoissa tulisi painottaa enemmän asiakasväkivallan teemoja.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on yhtäältä kartoittaa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden valmiuksia kohdata asiakasväkivaltaa ja toisaalta heidän kokemuksiaan asiakasväkivallasta. Ennen kaikkea tutkimuksessa ollaan kiinnostuttu siitä, mitä vaikutusta väkivallan kokemuksilla on työntekijän ammatti-identiteetin rakentumiselle. Lopuksi tarkastelen sitä, miten väkivallan kokemukset vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden työn käytänteisiin. Tutkimusasetelman näkökulmasta sosiaalityöntekijöihin kohdistetulla väkivallalla on pitkät tutkimusperinteet. Ilmiötä on tutkittu globaalisti jo useiden vuosikymmenien ajan ja sen lisäksi aiheesta on toteutettu tutkimuksia myös valtakunnallisella tasolla.

Aloitan tutkimuksen määrittelemällä väkivallan teoreettisen viitekehyksen (luku 2.), jonka jälkeen tarkastelen kirjallisuuden näkökulmasta, mitä aiemmat tutkimukset kertoivat sosiaalityöntekijöiden kokemasta asiakasväkivallasta. Luvun lopuksi tarkastelen vielä kirjallisuutta hyödyntäen, minkälaisia vaikutuksia väkivallalla on ollut suhteessa sosiaalityöntekijöihin. Seuraavan luvun (luku 3.) aloitan määrittämällä ammatti-identiteetin teoreettisen viitekehyksen, jonka jälkeen siirryn määrittelemään, mikä lastensuojelun sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetti on ja mitä sillä tässä kyseisessä tutkimuksessa tarkoitetaan. Edellä mainittuja teemoja käsittelen siinä laajuudessa, kuin ne tutkimuksen kannalta ovat tarpeellista. Tämän jälkeen esitän oman

tutkimustehtäväni ja tutkimuksen toteutukseen liittyvät metodologiset valintani (luku 4.) sekä tutkimukseen vaikuttavat eettiset periaatteet, joita olen huomionnut läpi tutkimukseni. Luvusta 5. alkaa tutkimuksen empiirinen osuus, jossa tarkastelen tutkimuksen keskeisiä havaintoja kolmen pääteeman avulla: asiakasväkivalta, ammatti-identiteetti ja työn käytänteet (luku 6). Luvussa 7. koostan kolmen pääteeman keskeisistä havainnoista johtopäätökset ja pohdintaosuuden.

Edellä totean, että väkivaltaa teemana on tutkittu laajalti jo useamman vuosikymmenen ajan. Perehdyttyäni tutkimuskirjallisuuteen näytti siltä, että aiempaa tutkimusta, joka paikantuisi väkivallan vaikutukseen ammatti-identiteetin perspektiivistä, oli niukasti. Tämän vuoksi tutkimustietoa ammatti-identiteetin näkökulmasta olisi hyödyllistä saada. Tästä syystä tämän tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa lisää tietoa väkivallan vaikutuksista sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiin.

2 Väkivalta

2.1 Väkivallan määritelmiä

Väkivalta on yksi yhteiskuntatieteiden vaikeaselkoisemmista ja vaikeimmista käsitteistä. 1960-luvulta lähtien väkivalta on lisääntynyt huomattavasti läntisissä teollisuusyhteiskunnissa. Väkivaltaa pidetään äärimmäisen monimutkaisena ilmiönä, joka pitää sisällään suurta epäselvyyttä tuhoamisen ja järjestyksen välillä. (Imbusch 2003, 13.) Väkivaltaa on esiintynyt koko ihmiskunnan olemassaolon ajan. Ennen 1960-lukua väkivalta ei kuitenkaan ole ollut akateemisen tutkimuksen kiinnostuksen kohteena. 1960-luvun amerikkalaisten mellakoiden jälkeen yhteiskuntatieteilijät kiinnostuivat väkivallan luonteesta, syistä ja seurauksista. (Muro-Ruiz 2002, 109.) Väkivaltatutkimukset ovat tuottaneet lukuisia ja toisinaan ristiriitaisia väkivallan määritelmiä. Käsitteet siitä, mikä on hyväksyttävää käyttäytymistä ja mikä ei, nähdään jossain määrin kulttuurisidonnaisina kysymyksinä. Käsitteet eivät ole staattisia eli muuttumattomia, vaan ne rakentuvat arvojen ja sosiaalisten normien jatkuvassa muutoksessa. Moraalikoodien monimuotoisuus globaalilla tasolla tekee väkivallasta yhden haastavimmista ja poliittisesti herkimmistä aiheista käsitellä. Tämän vuoksi globaalin konsensuksen muodostaminen väkivallan määritelmästä on mahdotonta. (Fraga 2016, 77.)

Sanan *väkivalta* juuret ovat latinan kielen sanassa ”Vio”, joka viittaa fyysiseen voimaan. Väkivalta voidaan erottaa muista ilmiöistä, kuten aggressiosta, tai pakottamisesta, sen instrumentaalisen luonteen vuoksi. Aggressio viittaa provosoimattomaan toimintaan, kun taas väkivallalle löytyy aina jokin syy. (Muro-Ruiz 2002, 109.) Perinteikäs tapa väkivallan määrittelylle pohjautuu maailman terveysjärjestö WHO:n määritelmään väkivallasta. WHO määrittelee väkivallan ”fyysisen voiman tai vallan tahallisenä käyttönä, tai niillä uhkaamisena, joka kohdistuu ihmiseen itseensä, ihmisryhmään tai yhteisöön ja joka johtaa, tai jolla on suuri todennäköisyys johtaa vammaan, kuolemaan, psyykkiseen vammaan, epätasapainoiseen kehitykseen, tai riistämiseen.” WHO määrittelee väkivallalle neljä eri kontekstia, joita pidetään väkivallan eri muotoina. Näitä ovat fyysinen, seksuaalinen ja psykologinen väkivalta sekä riistäminen. (World Health Organization 2022.) Tyypistetysti, väkivallalla voidaan ymmärtää mikä tahansa hyökkäävä käyttäytyminen, jonka tietoisena tarkoituksena on vahingoittaa toista ihmistä. Fyysinen väkivalta voi olla potkimista, lyömistä, läimäyttämistä, iskemistä, ampumista, työntämistä, tuuppimista, puremista tai nipistelyä. Henkisellä väkivallalla sen sijaan ymmärretään kaikki muu kuin fyysinen voimankäyttö. Henkistä väkivaltaa on näin ollen myös toisen henkilön tai ryhmän uhkaaminen fyysisellä väkivallalla. Henkisen väkivallan muotoina voidaan ymmärtää sanallinen loukkaaminen, kiusaaminen, häirintä tai uhkailu. (Rantaeskola & ym. 2015, 6.)

Väkivallalla on aina jokin laukaiseva tekijä, mutta todellisuudessa väkivaltaisen käytöksen syyt piilevät jossain syvemmillä, usein yksilöissä itsessään. Väkivallan taustalla vaikuttavat antisosiaaliset käytösmallit ja aggressiot, jotka usein nousevat lapsuuden ja nuoruuden traumaista käsin. Vaihtoehtoisesti taustalla voi vaikuttaa yksilön elämän aikana koetut itse aiheutetut tai itsestä riippumattomat olosuhteet ja ongelmat. Usein on niin, että yksilön ongelmat kasautuvat ja hän joutuu negatiiviseen kierteeseen, jota värittävät erilaiset konfliktit ympäröivän yhteiskunnan kanssa. (Sundell 2014, 13.) Väkivaltaa on pyritty selittämään syrjäytymisellä, työttömyydellä, taloudellisilla vaikeuksilla, mielenterveyden häiriöillä ja ihmissuhdeongelmilla, joilla kaikilla näyttäisi olevan yhteyttä yksilön väkivaltaiseen käytökseen. Toisaalta aggression ja väkivallan riskiä lisäävät yhtä lailla persoonaan liittyvät piirteet kuten temperamenttinen lyhytjänteisyys, äkkipikaisuus, tietyt persoonallisuushäiriöt ja päihteiden aiheuttamat sekavuustilat. Suurimman osan väkivallanteoista tekevät miehet ja siksi väkivalta voidaan nähdä myös jossain määrin sukupuolisidonnaisena ongelmana. (Rantaeskola & ym. 2015, 8-9.) Seuraavaksi teen eroa työväkivallan ja asiakasväkivallan käsitteiden välille.

Henkisen ja fyysisen väkivallan rinnalla yhtenä väkivallan muotona on työväkivalta. Työväkivallalla tarkoitetaan tapahtumia, joissa työntekijää loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat työntekijän turvallisuuden, hyvinvoinnin tai terveyden. Työväkivaltaa ovat uhka- ja väkivaltatapaukset, jotka tapahtuvat työmatkalla, työssä, tai muissa työhön liittyvissä olosuhteissa. Työväkivaltaa ovat yhtäältä suoraan työntekijään ja toisaalta työntekijän perheeseen tai muihin läheisiin kohdistuva väkivalta. (Antikainen-Juntunen 2007, 28.) Työväkivallasta on tarpeellista eriyttää vielä asiakasväkivalta, joka on yksi työväkivallan muodoista. Asiakasväkivallalla terminä tarkoitetaan työnantajan ja työsuhteen ulkopuoleisen tahon kuten potilaan, asiakkaan, palvelun käyttäjän, tai omaisen, joko työntekijään tai työnantajan edustajaan kohdistamaa väkivallantekoa, joka liittyy työhön tai ammattiasemaan. (Rantaeskola & ym. 2015, 6-7.) Asiakasväkivaltaa ja työväkivaltaa erottaa se tosiasia, että työväkivaltaa voidaan harjoittaa myös kollegoiden toimesta. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2014, 9.)

Asiakasväkivaltana ymmärretään kaikki loukkaavasta käytöksestä fyysiseen väkivaltaan. Sen ilmenemismuotoja ovat fyysinen, psyykinen tai seksuaalinen väkivalta sekä kaikki muut rangaistavat teot. Teknologian myötä asiakasväkivalta on saanut uusia piirteitä. Telehäiriköinti, kuten uhkailevat tai vihjailevat puhelinsoitot, tekstiviestit ja sähköpostit ovat yleistyneet viime vuosina. (Rantaeskola & ym. 2015, 7.) Tähän liittyy olennaisesti myös työntekijöiden vainoaminen, jolla tarkoitetaan uhkaavaa, ahdistavaa, epämiellyttävää ja kielloista piittaamatonta seurailua ja yhteydenpidon yrittämistä. Vainoaminen voidaan määritellä monipuolisena käyttäytymisenä, joka kohdistetaan tiettyyn henkilöön, kohteeseen. Vainoamisen tunnusmerkistä täyttyy, kun kohde kokee toiminnan ei-toivotuksi ja tunkeilevaksi, ja toiminta aiheuttaa pelkoa ja huolestuneisuutta. Vainoamisessa on usein kyse vallankäytöstä, joka palvelee vainoajan psykologista tarvetta. (Rantaeskola & ym. 2015, 150.) Asiakasväkivaltaa voidaan kohdistaa työntekijään, yhden tai useamman henkilön toimesta, yksittäisenä tapahtumana tai järjestelmällisesti ja pitkäkestoisesti. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2014, 9.)

2.2 Asiakasväkivalta osana sosiaalityöntekijöiden arkea

Lähes jokaisen työikäisen elämässä työ on keskeinen osa arkea. Ihmiset viettävät prosentuaalisesti suuren osan valveillaoloajastaan työpaikoilla. Siksi olisi tärkeää, että työntekijät voivat kokea olonsa turvalliseksi työssään. Valitettavasti tilanne on tosiasiallisesti toinen. Työntekijät kohtaavat koko ajan enemmän erilaisia väkivaltatilanteita osana työtään. (Asamani 2016, 47.) Näin ollen väkivalta nähdään työelämän kannalta lisääntyvänä ongelmana. Suomessa tehdyt työhyvinvointitutkimukset osoittavat, että vuosittain noin 5 % työntekijöistä kohtaa työtehtävissään uhkailua tai joutuu fyysisen väkivallan uhriksi. Määrällisesti tämä tarkoittaa noin 111 000 työntekijää vuosittain. Eniten asiakasväkivaltaa kohtaavat mielisairaanhoitajat, joista lähes puolet kokee joka vuosi jonkin asteisia uhka- tai väkivaltatilanteita. Muita riskiammatteja ovat muun muassa poliisi, terveydenhuollon ammatit sekä sosiaaliala. (HE 59/2002.)

Asiakkaiden aggressiivinen käyttäytyminen palveluorganisaatioiden työntekijöitä kohtaan on ajankohtainen ja hälyttävä ilmiö, joka on omiaan vahingoittamaan sekä työntekijöitä että koko organisaatiota. Julkisen sektorin työntekijät ja erityisesti sosiaalityöntekijät ovat jatkuvasti alttiita asiakkaiden aggressiiviselle käytökselle. (Enosh & ym. 2012, 1123.) Asiakasväkivallan asiantuntijat ovat yhdessä tutkijoiden kanssa esittäneet riskitekijöitä, jotka lisäävät teoreettisesti sosiaalityöntekijöiden riskiä kohdata asiakasväkivaltaa. Näitä riskitekijöitä ovat muun muassa yksin työskentely vaarallisilla alueilla (Respass & ym. 2008, 131), emotionaalisesti latautunut asiakas-sosiaalityöntekijä -vuorovaikutussuhde (Munobwa & ym. 2021, 1), sekä sosiaalinen kontrolli osana sosiaalityötä. Sosiaalisella kontrollilla ymmärretään valta evätä asiakkailta resursseja, joka on omiaan aiheuttamaan asiakkaissa aggressiota ja väkivaltaista käyttäytymistä (Enosh & ym. 2015, 274).

Sosiaalityöntekijät, joihin asiakasväkivalta kohdentuu, ovat usein haluamattaan olennaisessa roolissa väkivallan kärjistymisen suhteen. Tällä ei kuitenkaan tarkoiteta sitä, että asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen olisi sosiaalityöntekijän syytä. Työntekijän sanat tai pelkkä ulkonäkö voivat riittää provosoimaan asiakasta. Asiakas tulkitsee aina työntekijää omasta kokemusmaailmastaan. Asiakas voi tulkita esimerkiksi työntekijän sanat sarkastiseksi huomautukseksi tai työntekijän katseen vihaiseksi. Asiakkaan omat tulkinnat työntekijästä voivat olla hyvin provokatiivisia ja aiheuttaa asiakkaassa väkivaltalaista käytöstä. Tämän vuoksi on tärkeää muistaa, että väkivalta ei synny

tyhjiössä. (Newhill 2003, 150-151.) Aiemmin mainitsin, että väkivalta nähdään jossain määrin sukupuolisidonnaisena ongelmana ja miehet turvautuvat tutkimusten valossa väkivaltaan, naisia useammin. Tästä huolimatta aiemmat tutkimukset osoittavat, että lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin kohdistettua asiakasväkivaltaa käyttävät viidessä tapauksessa kuudesta poikkeuksellisesti naiset. Nämä asiakasväkivallan teot liittyvät usein tilanteisiin, joissa työntekijät puuttuvat kasvatuksellisiin asioihin. Isät sen sijaan kohdistavat työntekijöihin erittäin uhkaavaa ja ennen kaikkea pitkäkestoista väkivaltaa tai sen uhkaa, muun muassa uhkaillen työntekijöitä vainoamisella. (Littlechild 2005, 393.)

Sosiaalityö nähdään poikkitieteellisenä ammattina, jossa yhdistyvät älylliset, ympäristölliset, poliittiset ja juridiset näkökulmat. Tämä näkyy sosiaalityön arjessa kun työntekijät hoitavat jännittyneitä tilanteita, jotka vaativat välittömiä interventioita. Työssään sosiaalityöntekijät kohtaavat usein riitaisia, kiihtyneitä, yhteistyöhaluttomia ja jopa väkivaltaisia asiakkaita. Nämä asiakasryhmät nähdään vakavana huolenaiheena sosiaalityölle. (Pollack 2010, 277.) Osana sosiaalityön professiota sosiaalityöntekijöiden päivittäisiin työtehtäviin kuuluu asiakkaiden tapaamiset. Asiakkaiden kanssa keskustellaan vuorovaikutuksessa asiakasta koskevista arkaluontoista asioista. Sosiaalityön asiakkaisiin kohdistuu usein suurta turhautumista ja heillä on usein myös paljon tyydyttämättömiä tarpeita. Ne asiakkaat, joiden harkintakyky on heikko tai impulssikontrolli on matala, kohdistavat muita asiakkaita todennäköisemmin väkivaltaa sosiaalityöntekijöitä kohtaan. Myös ne asiakkaat, joilla on taustallaan päihteiden väärinkäyttöä tai aiempaa väkivaltahistoriaa, käyttävät suhteessa muihin asiakkaisiin verraten todennäköisemmin väkivaltaa työntekijöitä kohtaan. (Enosh & ym. 2015, 274.)

Aiemmat tutkimukset ehdottavat, että asiakasväkivallan esiintyvyyteen näyttää vaikuttavan se, missä sosiaalityöntekijä tosiasiallisesti työskentelee. On helppoa ymmärtää, että gerontologisessa sosiaalityössä asiakasväkivallan uhka on mitä ilmeisemmin vähäisempi kun lastensuojelussa. Tutkimukset osoittavat, että erityisesti lastensuojelussa näyttää olevan kohonnut riski kohdata väkivaltaa fyysisten hyökkäysten, omaisuusvahinkojen tai sanallisten uhkausten muodossa. Tätä on selitetty sillä, että lastensuojelu keskittyy muita sosiaalityön osa-alueita enemmän asiakkaiden ongelmallisten käyttäytymismallien korjaamiseen. Lastensuojelun fokus nähdään olevan enemmän ohjaavassa ja kontrolloivassa roolissa kuin hoitavassa tai auttavassa roolissa. (Shin 2011, 3339.) Tästä syystä lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä näyttää olevan

erityisen korkea riski asiakasväkivallan kohtaamiseen. On myös totta, että asiakkaat hakeutuvat muiden sosiaalipalveluiden piiriin omaehtoisesti, kun taas lastensuojelussa sosiaalityöntekijät työskentelevät usein niiden asiakkaiden kanssa, jotka itse eivät koe tarvitsevansa lastensuojelun palveluita. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden keinot ja interventiot puuttua perheiden tilanteisiin esimerkiksi sijoittamalla lapsia kodin ulkopuolelle, aiheuttavat usein asiakasperheille haastavia ja epämiellyttäviä kokemuksia ja tunteita. (Parveen & ym. 2022, 1.)

Yleensä sosiaalityöntekijöiden kokemaan asiakasväkivaltaan kuuluu väkivallan eri elementtejä. Fyysistä väkivaltaa edeltää usein uhkailua tai tavaroiden rikkominen. Kirjallisuus esittää, että yleisin sosiaalityöntekijöihin kohdistettu väkivallan muoto on sanallinen uhkailu tai häirintä. Näyttää myös siltä, että usein väkivallan tekoja ei ole mahdollista etukäteen ennustaa. Siitä huolimatta on olemassa tiettyjä tilanteita, joissa väkivallan uhka on korostetusti kohonnut. Näitä ovat esimerkiksi pakkotoimenpiteet tai kielteiset päätökset, joissa asiakas kokee tarvitsevansa erityisesti sosiaalipalveluita, muuta työntekijä ne häneltä evää. (Aromaa & ym. 1994, 101.) Aiemmat tutkimukset osoittavat, että miessosiaalityöntekijöihin kohdistetaan suuremmalla todennäköisyydellä väkivaltaa verraten naispuoleisiin sosiaalityöntekijöihin (Newhill & ym. 2010, 2). Selityksiä tälle havainnolle voidaan peilata muun muassa sukupuolten välisiin eroihin ja erilaisiin työkäytänteisiin. Toisaalta tutkimusten valossa näyttää siltä, että miessosiaalityöntekijöillä on suurempi halu työskennellä väkivaltaisten asiakkaiden kanssa. (Newhill 2003, 152.)

Sosiaalityöntekijöihin kohdistuvaa todellisen asiakasväkivallan laajuutta ja yleisyyttä on haastavaa arvioida, koska sosiaalityöntekijät harvoin ilmoittavat työssään kohtaamista asiakasväkivaltatilanteista. (Spencer & ym. 2003, 535.) Väkivallantekojen katsotaan olevan järkevissä rajoissa pysyvä osa sosiaalityöntekijän rooliin kohdistuvaa käyttäytymistä. On myös osoitettu, että työntekijän kokemus siitä, mikä ylittää väkivallan rajan, näyttää olevan jossain määrin subjektiivista. (Aromaa & ym. 1994, 106-107.) Nykyistä maailmantilannetta ja yhtä lailla historiaa tarkastellen on syytä todeta, että suurella todennäköisyydellä väkivaltaa ei tulla jatkossakaan saamaan kokonaan kitketyksi pois työpaikoilta. Tästä huolimatta sosiaalialalla työskentelee hyvin motivoituneita ja korkeasti koulutettuja työntekijöitä, jotka suhtautuvat itsevarmasti väkivaltaan hyväksymättä sitä "osana työtä." (Brockmann 2002, 40.)

2.3 Asiakasväkivallan vaikutuksia sosiaalityöhön

Keskusteluissa sosiaalityöstä puheet kääntyvät väistämättä työn kuormittavuuteen ja työssä jaksamiseen. Tätä tosiasiaa valottaa myös kunta- ja hyvinvointialan henkilöstön seurantatutkimus. Tutkimuksessa on tarkasteltu muun muassa sosiaalityöntekijöiden sairauspoissaoloja. Tutkimukset paljastavat, että sosiaalityöntekijöiden sairauspoissaolot johtuvat mielenterveydenongelmista muita ammattiryhmiä useammin. Työn kuormittavuutta on pyritty selittämään työn sisällöillä, työn laadulla ja määrällä, työyhteisön toimintatavoilla ja yhteiskunnallisilla tekijöillä. Kuormaa lisää nykyisin asiakkaiden moniongelmaisuus, joka on lisääntynyt viimeisen 20 vuoden aikana. Sosiaalityötä hankaloittavat olemattomat resurssit. Työtä tehdään usein itsenäisesti ilman työparia. Työn kuormittavuuteen näyttää osaltaan vaikuttavan myös sosiaalityöntekijöiden työuran pituus ja työkokemuksen määrä. Suurimmassa kuormittumisriskissä näyttää olevan lastensuojelussa ja toimeentulotuen parissa työskentelevät sosiaalityöntekijät. (Salo & ym. 2016, 6-7.) Kuormittavuuden paradoksia tukee yhtä lailla lastensuojelun tilastot vuodelta 2019, jolloin lastensuojeluilmoituksia tehtiin valtakunnallisesti noin 85 000 lapsesta. Määrä on kaksinkertaistunut 2000-luvulla. Kodin ulkopuolisia sijoituksia oli samana vuonna ennätysmäärä, lähes 19 000 kappaletta, joka on noin 1,5 % koko lapsiväestöstä. Erityinen lastensuojelullinen huoli näyttää kohdentuvan kahteen ikävaiheeseen, yhtäältä vauvoihin ja pieniin lapsiin ja toisaalta taas murrosikäisiin (Tammi 2021, 249.) Sosiaalityöntekijöiden kuormaa lisää edellä mainittujen seikkojen lisäksi työntekijöihin kohdistuva asiakasväkivaltaa. Väkivallan kokemuksilla on osoitettu olevan vaikutusta työntekijöiden hyvinvointiin emotionaalisella, kognitiivisella ja käyttäytymisen tasoilla. (Enosh & ym. 2012, 1123.) Yllättävän väkivaltilanteen jälkeen sosiaalityöntekijöiden emotionaalisia kokemuksia voidaan vakavuudessaan verrata pankkiryöstön uhrien kokemuksiin. Riippuen tilanteen vakavuudesta, seurauksena on usein eriasteisia stressi- tai shokkireaktioita, jälkioireineen. (Aromaa & ym. 1994, 112.)

Sosiaalityöntekijän ja huoltajan välinen kumppanuus on aina lapsen edun mukaista. Tutkimukset osoittavat, että vanhemmat näkevät lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden roolin hallitsevana ja kriittisenä etenkin työskentelyn alkuvaiheessa. Tämä ymmärrettävästi vaatii työntekijältä vahvaa ammattitaitoa päästä tilanteen yli ja työntekijän tehtävänä on voittaa vanhempien luottamus. (Littlechild 2005, 396.) Lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin kohdistuu epäluulojen lisäksi uhkauksia ja

todellisia aggressioita, jotka ovat omiaan vaikuttamaan merkittävästi sosiaalityöntekijöiden stressitasoihin ja kykyyn työskennellä tehokkaasti. On myös osoitettu, että asiakasväkivallalla on ollut vaikutusta sosiaalityöntekijöiden työhön sitoutumiseen. Lisäksi aiemmat tutkimukset osoittavat, että sosiaalityöntekijöiden keskuudessa pahoinpitelyn pelko tai sen uhka on yksi yleisimmistä tekijöistä, joka kasvattaa sosiaalityöntekijöiden stressitasoja. (Littlechild & ym. 2016, 2.)

Sosiaalityöntekijöihin kohdistetaan toisinaan tappouhkauksia työtehtävien yhteydessä. Useimmiten ne nähdään lähinnä voimattoman raivon ilmauksina. Tiettyjen indikaatioiden täytyessä tappouhkaukset on otettava vakavasti. Tähän harkintaan vaikuttavat olosuhteet joissa uhkaukset esitetään ja toisaalta uhkauksen esittäjän fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet. (Aromaa & ym. 1994, 108.) Ei ole tavatonta, että työtehtävien yhteydessä sosiaalityöntekijä joutuu puolustautumaan siten, että hänen vastuulla on itsensä lisäksi myös muiden asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus. Tilanteissa on tehtävä sekunnin murto-osassa päätöksiä, joita ohjaavat koulutus ja kokemus. Työntekijän tavoitteena on taata kaikkien turvallisuus. Riippuen siitä, kuinka työntekijä suoriutuu tehtävästään, tilanteen jatkoselvittely voi päättyä oikeuden ratkaistavaksi. Jos tilanteen käsittely päättyy oikeuden ratkaistavaksi, on työntekijä silloin velvollinen puolustamaan omaa toimintaansa väkivaltatilanteessa. (Pollack 2010, 279.)

Aiemmat tutkimukset osoittavat, että sosiaalihuollon asiakkaat ovat kiinnostuneita sosiaalityöntekijöiden perhesuhteista ja muista henkilökohtaisista tiedoista. Työntekijöiden henkilökohtaisia tietoja käytetään työntekijää vastaan niissä tilanteissa, kun asiakas kokee tullessa kaltoin kohdelluksi tai väärinymmärretyksi. Ei ole tavatonta, että kyseisissä tilanteissa asiakkaalle syntyy tarve kostaa omaa epäoikeudenmukaisuuden kokemustaan. Jos asiakas saa esimerkiksi lastensuojelussa tietoonsa, että sosiaalityöntekijällä ei ole omia lapsia, voi asiakas silloin kyseenalaistaa sosiaalityöntekijän kykyä tarkastella asiakaslapsen tilannetta, kun työntekijällä ei ole taustallaan subjektiivista kokemusta lapsen kasvattamisesta. (Aromaa & ym. 1994, 108-109.) Ruotsissa tehty tutkimus paljastaa, että lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden perheenjäseniin ja ennen kaikkea omiin lapsiin kohdistuvat uhkaukset ovat yleisiä. Kyseinen tutkimus osoitti, että sosiaalityöntekijät kokivat omaan perheeseen tai lapsiin kohdistuneet uhkaukset hyväksymättöminä. Perheeseen kohdistetut uhkaukset herättivät myös eniten pelkoa sosiaalityöntekijöissä. Kyseisessä tutkimuksessa oli selvitetty myös lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin kohdistuvaa vainoamista. Yleisimpiin vainoamiseen

liitettuihin kuvauksiin kytkeytyi uhkaukset ”tulen perääsi”, ”tiedän missä asut” tai ”etsin sinut käsiini ja odotan ulkona”. Sosiaalityöntekijät toivat tutkimuksessa esiin, että he olivat kohdanneet asiakkaita työpaikan ulkopuolella. (Munobwa & ym. 2021, 10-11.)

Aiemmat tutkimukset osoittavat myös, että lähes jokainen asiakasväkivallan kohteeksi joutuneista sosiaalityöntekijöistä oli tullut varovaisemmaksi työssään. Pitkäaikaisen häirinnän kohteeksi joutuneet työntekijät kokivat pelkoa sekä työssä että vapaa-ajalla. Osalla työntekijöistä pelko oli vapaa-ajalla jopa suurempaa. Väkivallan kokemukset ovat herättäneet pelkoa sosiaalityöntekijöissä suhteessa oman työsuhteen jatkumisen ja perheenjäseniin liittyvien kysymysten näkökulmasta. Useat työntekijät pohtivat, olivatko he toimineet asiakkaan kanssa oikein tilanteessa tai sitä edeltävästi. Virheelliseen toimintaan vetoaminen ja uhkaukset asian julkiseksi tekemisestä näyttävät olevan tehokkaita painostuskeinoja. Tämä johtuu siitä, että sosiaalityöntekijöillä ei ole vaitiolovelvoitteiden vuoksi mahdollista puolustaa itseään julkisesti. (Aromaa & ym. 1994, 100-101.)

Subjektiiivisista kokemuksista ja sosiaalityöntekijöiden vahvasta ammatti-identiteetistä huolimatta on todettava, että sosiaalityöntekijöiden väkivaltakokemusten seurauksena työntekijävaihtuvuus on lisääntynyt, kuten myös sairauslomat ja työpoissaolot. Lisäksi asiakasväkivallalla on nähty olevan vaikutusta lastensuojelupalveluiden heikentymiseen. (Parveen & ym. 2022, 3.) Tutkimukset osoittavat, että mikäli työntekijällä ei ole omia keinoja hallita ja käsitellä kohtaamaansa väkivaltaa, voivat väkivallan kokemukset saada työntekijän mielessä sen kaltaiset mittasuhteet, että pelosta muodostuu osa jokapäiväistä elämää. (Aromaa & ym. 1994, 97.)

Valtakunnallisella tasolla tiedetään yleisesti, että sosiaalityöntekijöiden sitoutuminen lastensuojelutyöhön on ollut haastavaa. Päteviä sosiaalityöntekijöitä on ollut vaikea rekrytoida lastensuojelun virkoihin. Työn kuormittavuus ja niukat resurssit eivät houkuttele sosiaalityöntekijöitä lastensuojelutyöhön. Edellä olen kuvannut sitä, minkälaisia vaikutuksia asiakasväkivallalla on teorian ja tutkimusten valossa sosiaalityöntekijöihin. Sosiaalityöntekijöiden arkipäivää ovat erilaiset uhkaukset, aggressiot tai pahimmillaan omaan perheeseen ja lapsiin kohdistuvat uhkaukset. Näitä tosiseikkoja puntaroitaessa on helppo ymmärtää, miksi lastensuojeluun on vaikeaa rekrytoida motivoituneita työntekijöitä.

3 Ammatti-identiteetti

3.1 Ammatti-identiteetin määritelmä

Kuten aiempaa välivallan käsitettä, yhtä lailla identiteetin käsitettä on haastavaa määritellä. Tästä huolimatta tai juuri siksi useat yhteiskuntatieteilijät ovat yrittäneet tehdä erilaisia määritelmiä sille, mitä identiteetillä tarkoitetaan. Tutkijayhteisöt ovat yhtä mieltä siitä, että termin katsotaan saaneen alkunsa latinan kielen sanasta ”idem”, joka tarkoittaa ”samaa”. Vuosien varrella on myös kehitetty erilaisia teorioita, joiden avulla identiteettiä on selitetty ilmiön valossa. (Sulphrey 2019, 152, 156.) Identiteetin voidaan nähdä olevan jotain sellaista, mikä tekee yksilöistä ainutlaatuisia, erottamalla yksilöt muista ihmisistä. Toisaalta taas identiteetin avulla voidaan tarkastella yksilön suhdetta laajempaan kollektiiviseen tai sosiaaliseen ryhmään. Näin ollen, vaikka identiteetti erottaa yksilöt toisistaan, voi se olla myös jotain, mitä yksilöt jakavat muiden kanssa. Identiteetillä voidaan siis tarkoittaa samaistumista muihin, joiden oletamme olevan samanlaisia kuin me jollain merkittävällä tavalla. (Buckingham 2008, 2.) Yksinkertaistettuna identiteetillä viitataan siihen, miten näemme itsemme ja kuinka uskomme muiden näkevän meidät. Ammatti-identiteetti on siis yksinkertaisimmillaan sitä, miten ihmiset ymmärtävät itseään ammatillisissa rooleissaan ja miten he uskovat muiden näkevän heidät. (Long & ym. 2018, 117.)

Tässä tutkimuksessa olen kiinnostunut identiteetistä ammatti-identiteetin perspektiivistä. Seuraavaksi tarkastelen ammatti-identiteettiä käsitteenä ja tämän jälkeen otan lastensuojelun sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetin tarkempaan tarkasteluun. Ammatti-identiteetin rakentumista tarkasteltaessa on tavanomaista tulkita ammatti-identiteetin rakentumisen alkavan siitä hetkestä, kun yksilö kiinnostuu jostain tietystä aiheesta tai alasta. Tosiasiallisesti ammatti-identiteetin rakentumisen juuret paikantuvat paljon kauemmas, yksilön lapsuudenkotiin saakka. Lapsuudenkodissa lapsi omaksuu perheen aikuisten asenteet työtä kohtaan. Näin ollen on merkityksellistä, kuinka työstä puhutaan ja miten työhön ylipäänsä suhtaudutaan perhesysteemissä. Kouluilla instituutiona on myös oma roolinsa lasten käsityksiin työelämästä. (Cohen-Scali 2003, 239.) Vanhempien koulutusaste määrittää osiltaan kodin sosioekonomista statusta. Riittävän koulutetut vanhemmat saavat säännöllisesti kannattavaa työtä ja tämä vaikuttaa positiivisesti lasten haluun kouluttautua. Pääsääntöisesti näyttää siltä, että ne vanhemmat, jotka omaavat korkean koulutustason, toivoivat sitä myös lapsilleen. Toisaalta taas

näyttää siltä, että vähemmän koulututtujen vanhempien lapset eivät myöskään tavoittele itselleen korkeaa koulutustasoa. (Oppusupaapaagyri 2020, 51.)

Työhön liitetty ammatti-identiteetin käsite kuvaa laajalti ja moniulotteisesti yksilön ja työn välistä suhdetta. Tässä suhteessa nivoutuvat yhteen ammattialan yhteiskunnallinen, sosiaalinen ja kulttuurinen käytäntö. Ammatti-identiteettiin kohdistuu myös työntekijän jatkuvasti rakentamat ja muokkaamat yksilölliset merkitykset. Yhtä lailla ammatti-identiteettiin vaikuttavat käsitykset työn suhteesta omaan elämään, työhön liittyvät arvot ja eettiset sitoumukset. Työidentiteetti rakentuu omalle henkilöhistorialle. Yhtä lailla ammatti-identiteetin rakentumiseen näyttää vaikuttavan tulevaisuuden odotukset suhteessa työhön. Nykyinen käsitys ammatti-identiteettien rakentumisesta perustuu näkemykseen, että ammatti-identiteetti rakentuu lähinnä yksilöiden jatkuvan ammatillisen kasvun ja elinikäisen oppimisen varaan. (Eteläpelto & ym. 2009, 90-91.) Työ ja ammatti-identiteetti ovat aikuisen ihmisen keskeisiä identiteetin osia. Ammatillisen identiteetin nähdään olevan läheisesti sidoksissa identiteetin sosiaaliseen aspektiin, eli näkökulmaan, sisältäen sen persoonallisen puolen. Ammatin ja työidentiteetin rakentumisessa on kyse persoonallisen ja sosiaalisen suhteesta. Sen rakentumisen eri vaiheista voidaan erottaa persoonallisen ja sosiaalisen painotuksen vaihteluita. Esimerkiksi noviisivaiheessa korostuu työyhteisöön sosiaalistuminen. Tässä vaiheessa tulokkaalla ei ole valtaa ja kontrollia, eikä yhteisön toisten jäsenten kulttuurista pääomaa. Tällöin ammatillinen identiteetti rakentuu pääsääntöisesti omaksumalla yhteisön toimintatavat, arvot ja normit. Ammatillinen sosiaalistuminen voi näytellä aluksi suurta roolia, vaikka omat persoonalliset uskomukset ja näkökulmat olisivat ristiriidassa suhteessa yhteisön arvoihin ja normeihin. (Eteläpelto & ym. 2010, 32.)

Ammatti-identiteetillä on erittäin tärkeä merkitys yksilöiden omaksumien tapojen ja roolien kannalta, joita he hyödyntävät suorittaessaan tiettyä tehtävää. Ammatti-identiteettiä pidetään vain yhtenä osana henkilökohtaisen identiteetin kokonaisuutta. Siitä huolimatta se on ratkaisevan tärkeässä asemassa työn näkökulmasta. Yhtenä tapana mieltää ammatti-identiteetti on tarkastella sitä ”ominaisuutena”, jonka avulla tietyn ammattiryhmän jäsenet tunnistavat toisensa. (Bullei & ym. 2015, 615.) Seuraavaksi nostan tarkempaan tarkasteluun lastensuojelun sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetin.

3.2 Sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetti

Tässä alaluvussa tarkastellaan sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä; mitä sillä ymmärretään, mistä ammatti-identiteetti koostuu ja mitä se pitää sisällään. Tässä luvussa esitän oma näkemykseni siitä, mistä osa-alueista ymmärrän sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetti koostuvan. Luvun lopuksi tarkastelen vielä yksityiskohtaisemmin ammatti-identiteettiä lastensuojelun sosiaalityöntekijän näkökulmasta. Aloitan tarkastelun pohtimalla yksinkertaista kysymystä ”mihin sosiaalityöntekijöitä tarvitaan”. Kysymys on relevantti ja vastus lähes ilmeinen. Tätä varten on kuitenkin mielekästä tarkastella yhteiskunnan rakenteita. Kuvitellaan yhteiskunta, jonka jokaisella jäsenillä on oman elämän perustarpeet kunnossa. Jokainen yksilö omaa riittävä määrän resursseja ja kaikkien yhteiskunnan jäsenten olisi mahdollista kouluttautua niihin tehtäviin, johon yksilöt itse haluavat. Tämän kaltaisessa kuvitteellisessa yhteiskunnassa eläisi ainoastaan terveitä yksilöitä, eikä rasismia tai syrjintää olisi olemassa. Tässä ihanneyhteiskunnassa ei olisi minkäänlaista tarvetta sosiaalityölle tai sosiaalityöntekijöille. Lähes jokainen ymmärtää, että edellisen kuvauksen mukainen yhteiskunta on täyttä utopiaa.

Voidaan siis todeta, että yhteiskunnalliset tehtävät määrittävät ammattien syntyä ja kehitystä. Ammatit rakentuvat jotain tiettyä tehtävää varten. Yhteiskunnallista tehtävää pidetään sosiaalityön kivijalkana, jonka perustella rakentuvat niin etiikka, tieto, osaaminen, erilaiset tehtävät ja käytännöt. (Kananoja, ym. 2017, 29.) Sosiaalityössä ammatti-identiteettiä voidaan tarkastella prosessina, joka jatkuu läpi työuran. Aiemmat tutkimukset korostavat, että sosiaalityössä vertaisten tuki on sosiaalityöntekijän oman ammatti-identiteetin kehityksen kannalta ratkaisevaa. (Niu & ym. 2019, 2.) Vaikka ammatti-identiteetin rakentumista pidetään jossain määrin subjektiivisena prosessina, on silti olemassa useita narratiivisia organisaatiotutkimuksia, joissa käytetään termiä ”diskurssi”. Diskursiiviset organisaatiojärjestelmät eivät ainoastaan kuvaa virastojen eri puolia vaan ne selittävät, kuinka organisaatiot ovat jäsentensä pääasiallinen keino luoda johdonmukaista sosiaalista todellisuutta, joka lopulta määrittää keitä he ovat. (Leigh 2014, 556.) Näin ollen kollegiaalisen tuen lisäksi myös organisaatioilla näyttää olevan vaikutusta sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetin rakentumiseen. Seuraavaksi nostetaan tarkasteluun sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetti ja perehdytään sen moninaisuuteen.

Sosiaalityön kompetenssit osana ammatti-identiteettiä

Käsitteenä sosiaalityö ja sosiaalityöntekijä ovat laajalle yleisölle tuttu. Maallikkokäsite sisältää yleisen stereotypian, jonka mukaan sosiaalityöntekijän tehtävänä on asiakkaiden taloudellinen tukeminen ja sosiaalityöntekijöiden ydinosaamisena nähdään erilaisten lomakkeiden täyttäminen. (Hobbs & ym. 2017.) Sosiaalityön professio on määritelty siten, että sillä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palveluiden kokonaisuus, joka sovitetaan yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on seurata prosessin toteutumista ja vaikuttavuutta. Luonteeltaan sosiaalityö on muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa, lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 53.) Kansainvälisesti tunnustettuna professiona ja ammattikäytäntönä sosiaalityön nähdään olevan vahvasti sidoksissa yhteiskunnalliseen tilanteeseen ja osaltaan myös historiaan. Sosiaalityön yhteiskunnalliset ja lainsäädännölliset tehtävät vaihtelevat ja tämän vuoksi myös pätevyysvaatimukset ovat erilaisia. Sosiaalityön nähdään joka tapauksessa olevan aina sidoksissa aikaan ja paikkaan. (Lähteinen & ym. 2017, 5.)

Sosiaalityöstä ammattina, sekä siinä tarvittavasta asiantuntijuudesta on käyty hyvin monisuuntaista ja ristiriitaista keskustelua alan pioneerien Mary E. Richmondin (1861-1928), Jane Adamsin (1860-1935) ja Beatrice Webbin (1858-1943) ajoista lähtien (Mutka 1998, 37). Näin ollen sosiaalityön asiantuntijuuden määrittelyllä on pitkät ja vaiherikkaat perinteet. Yleisesti asiantuntijuudella ymmärretään jonkun asian paremmin tunteminen ja tietäminen, jolloin asiantuntija nousee omilla tiedoillaan maallikon yläpuolelle. Perinteisillä vahvoilla professioilla kuten lääketieteellä, nähdään olevan selkeä tieteelliseen tietoon perustuva itsenäinen asiantuntijuus, jolle on suhteellisen helppoa määrittää sisältö ja rajat. (Sinko 2004, 106.) Sosiaalityössä ja etenkin lastensuojelussa on ollut haasteena se, että ammatista ja ammatin perusarvoista ja toiminnan rajoista käytävään keskusteluun osallistuvat useat tahot. Tässä suhteessa sosiaalityö eroaa useimmista muista akateemisista professioista, joiden asiantuntija-asemaa ei yhtä lailla kyseenalaisteta. (Heinonen & ym. 2013, 126.) Tämänhetkisen käsityksen mukaan sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden nähdään koostuvan laaja-alaisesta osaamisesta. Osaaminen perustuu tutkitun tiedon soveltamiseen asiakastyössä. Sosiaalityöntekijät

omaavat sosiaalitieteellisesti perustellun tietopohjan ihmisistä osana yhteiskuntaa, sen yhteisöjä, instituutioita ja järjestelmiä. Sosiaalityöntekijällä on kyky jäsentää monimutkaisia ja ristiriitaisia elämäntilanteita ja sosiaalisia ilmiöitä monipuolisesti eri lähtökohdat huomioiden. Sosiaalityöntekijä kykenee ymmärtämään miten sosiaalityön eri kohdeilmiöt paikantuvat yksilön ja yhteiskunnan suhteisiin. Sosiaalityössä tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnin lisääminen tukemalla häntä haastavien elämäntilanteiden kanssa selviämässä sekä muuttamalla haitallisia rakenteita yhteistoiminnassa asiakkaan ja eri tahojen kanssa. Sosiaalityöntekijä hallitsee sosiaalityön muutos- ja ongelmaratkaisutyön menetelmiä ja kykenee arvioimaan niiden laatua ja vaikutuksia. (Sosnet 2019, 4.)

Sosiaalityön klassisiin teoreetikoihin kuuluva Malcom Payne (1947-) on tehnyt oman jaottelunsa sosiaalityön ammatti-identiteetin suhteen. Paynen ammatti-identiteettien kolmijako jakaa sosiaalityön ammatti-identiteetit kolmeen eri traditioon. Tämä kolmijako pitää sisällään rakenteellisen sosiaalityön, terapeutin sosiaalityön ja sosiaalityön sosiaalisen järjestyksen ylläpitäjänä. Payne ymmärtää rakenteellisella sosiaalityöllä laajan yhteiskunnallisen vaikuttamistyön. Hän näkee, että rakenteellista sosiaalityötä tehdään yhdessä asiakkaiden ja asukkaiden kanssa, jolloin sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta voidaan hyödyntää muun muassa kaupunkipolitiikassa ja ympäristösuunnittelussa. Terapeutillisella sosiaalityöllä Payne tarkoittaa lähinnä sosiaalityön käytänteitä, tapaa tehdä sosiaalityötä, joka vaatii syvällistä asiakassuhdetta ja yksilöllistä työtettä. Tässä olennaista on Paynen mukaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen vuorovaikutus, jossa asiakasta tuetaan keskustelemalla. Sosiaalityöllä sosiaalisen järjestyksen ylläpitäjänä Payne tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijä toimii viranomaisena, jonka tehtävänä on auttaa yksilöiden sopeutumista ja sijoittumista yhteiskuntaan. (Lehtola-Lundén & ym. 2016, 167-168.)

Suomalaisessa tutkimustraditiossa muun muassa Satu Vaininen (2011) on väitöskirjassaan määritellyt sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä. Väitöskirjassaan Vaininen esittää, että sosiaalityön moninaiset ja ristiriitaiset roolit määrittävät sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä. Ristiriitaa hän perustelee sosiaalityöntekijän roolijaosta käsin. Sosiaalityöntekijän roolin voidaan katsoa olevan kaksijakoinen. Yhtäältä sosiaalityöntekijä toimii tukijana ja asianajajana, ja toisaalta kontrolloijana ja kieltäjänä. Sosiaalityön ammatti-identiteettiä muokkaavat yhtäältä toimintaroolit ja toimintaympäristöt ja toisaalta käytäntömallit ja laajempi yhteiskunnallinen konteksti. (Lehtola-Lundén & ym. 2016, 166-167.)

Koulutus ja ammatti-identiteetti

Edellä esitän ammatti-identiteetin rakentumisen alkavan siitä hetkestä, kun yksilö kiinnostuu tietystä alasta. Tämä pätee myös sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiin rakentumiseen, jonka nähdään alkavan opintojen alusta lähtien. Sosiaalityön peruskoulutuksen yhtenä tavoitteena on ammatillisen identiteetin kehittäminen. Koulutuksen aikana toiset opiskelijoista tutustuvat ensimmäisen kerran sosiaalityön profession. Yhtenä osana ammatti-identiteettiä on sosiaalityön opiskelijoiden tarve mukauttaa omia henkilökohtaisia ominaisuuksiaan, kuten omia arvoja ja uskomuksiaan osaksi ammatillista rooliaan. (Graham & ym. 2014, 133.) Suomessa sosiaalityön koulutus tuottaa laaja-alaista osaamista yksilön, perheen, yhteisöjen ja yhteiskunnan tasolla tehtävään asiakas ja asiantuntijatyöhön. Sosiaalityön asiantuntijuuden perusteena nähdään olevan akateemisen tutkimustiedon käyttämisen ja tuottamisen taidot. Nämä yhdessä mahdollistavat kriittisen ja moninäkökulmaisen ajattelumallin. (Lähteinen & ym. 2017, 13.)

Hiljainen tieto

Hiljainen tieto on termi, jonka ymmärretään jossain määrin ohjaavan sosiaalityöntekijän työtä yhdessä intuition kanssa. Tässä tutkimuksessa ymmärrän hiljaisen tiedon yhtenä sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetin osa-alueena. Tämän vuoksi koen mielekkäänä määrittellä, mitä tällä nykypäivän muotitermillä tarkoitetaan. Yleisesti hiljaisella tiedolla ymmärretään yksilön tai yhteisön toiminnassa sellaista merkityksellistä tietoa, jota on vaikea kuvata yksiselitteisesti ja esittää kielellisesti. Hiljainen tieto nähdään piilevänä tai näkymättömänä. Siitä huolimatta, että hiljainen tieto ohjaa ja säätelee yksilön toimintaa taustalla, sitä on vaikea määrittellä tyhjentävästi. (Toom & ym. 2008, 59.) Hiljaisuus nähdään yhtäällä olotilana tai tunnelmana ja toisaalta tiedon muotona. On esitetty, että hiljaisuus tulee yksilön tietoisuuteen intuition kautta. Hiljaiseen tietoon liittyy olennaisesti se seikka, että yksilöiden katsotaan tietävän enemmän, kun heidän on ylipäänsä mahdollista sanallisesti ilmaista. Hiljaista tietoa kerryttää yksilön tietoisuus olemassa olevista asioista ja omasta ajattelusta. Hiljainen tieto liittyy olennaisesti yhteen intuition kanssa. Tätä selitetään sillä, että intuitio edellyttää hiljaista tietoa. Hiljaisen

tiedon nähdään olevan lähellä monitasoisen ja laaja-alaisen viisauden käsitettä. Laaja-alaisesta viisaudesta käytetäänkin rinnakkain käsitteistä äänetön, hiljainen ja intuitiivinen tieto. (Nurminen 2000, 28-29.)

Toisen ihmisen ainutkertaisuuden huomioiminen vaatii jokaiseen tilanteeseen erikseen sopivien toimintatapojen etsimistä ja kokeilevaa työtettä. Kokeilevalla työllä ymmärretään erilaisten hypoteesien tekemistä ja arvioimista. Toimiiko joku tietty olettaus, auttaako se selkeyttämään asiakkaan tilannetta, löytyykö hypoteesin avulla uusia näkökulmia tai ratkaisuja tilanteeseen. Sosiaalityössä on aina toimittu paitsi tiedon, myös intuition varassa. Ammatillisen kasvun ja sitä kautta ammatti-identiteetin kehittyminen tapahtuu ongelmia kohtaamalla. Osana sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä nähdään terve uteliaisuus. Sosiaalityössä on kyettävä olemaan utelias elämästä ja ihmisistä. Minkään ilmiön ei tulisi olla niin vieras, ettei haluaisi ottaa siitä selvää ja tutkia, mitä ilmiön pinnan alla on. (Aho 1999, 332-333.)

Sosiaalityön arvot, etiikka ja moraal

Arvot ovat uskomuksia ja oletuksia siitä, mikä nähdään toivottavana tai hyvänä ihmiselle. Näin ollen arvot eivät ole väitteitä siitä, millainen maailma ja mitä siitä tiedämme, vaan millainen sen tulisi olla. Arvoväitteitä ei voida osoittaa tosiasioiden valossa oikeiksi tai vääriksi, vaan ne on hyväksyttävä uskonvaraisesti (Raunio 2009, 82-83.) Sosiaalityön arvot ja eettiset periaatteet ovat usein tapana liittää pelkästään asiakastyöhön. Tästä huolimatta ne tosiasiallisesti koskevat kaikkea sosiaalityötä. Sosiaalityön eettisessä perustassa on mielekästä erottaa toisistaan sosiaalityön arvot, moraal

Sosiaalityön eettisten periaatteiden nähdään muodostuvan ihmisten oikeudesta ilmaista tunteitaan ja kielteisiä kokemuksiaan, arvostavasta vuorovaikutuksesta ja luottamuksesta,

itseäänmääräämisoikeudesta ja osallisuudesta, jokaisen ihmisen ainutlaatuisen kokonaisuuden huomioonottamisesta, yksilöiden voimavarojen ja vahvuuksien huomioimisesta, yhdenvertaisuudesta, epäoikeudenmukaisten toimintatapojen ja käytäntöjen vastustamisesta, syrjinnän vastustamisesta sekä erilaisuuden hyväksymisestä. Ammattieettinen valmius, kypsyyt ja harkinta nähdään erittäin oleellisena osana työntekijän ammatti-identiteettiä. Ammattieettiset periaatteet eivät tarjoa suoria vastauksia erilaisiin ristiriitatilanteisiin, mutta ne ohjaavat työntekijää pohtimaan asiakkaan oikeuksien ja työntekijän velvollisuuksien välisiä suhteita. (Talentia 2022, 7.)

Sosiaalityöhön liittyvät moraaliset kysymykset voidaan määritellä kysymyksiksi oikeasta ja väärästä. Moraaliset ongelmat värittävät koko sosiaalialan kenttää ristiriitaisina intresseinä. Sosiaalityössä tulee vastaan monia tilanteita, joissa on vaikea sanoa, mikä on oikea tapa toimia. Lastensuojelun näkökulmasta tämä voi näkyä muun muassa siten, että lapsen etu voi olla ristiriidassa vanhempien intressien kanssa. Ristiriitaisten intressien tilanteessa sosiaalityöntekijä joutuu morallisten kysymysten ja valintojen eteen. Mikä on tilanteessa oikea tapa toimia, miten erilaisia intressejä sovitetaan yhteen, kenen näkemystä on painotettava asian ratkaisussa eniten tai miten saada aikaan sen kaltainen yhteistyö, että eri osapuolet tulevat kuulluksi. Moraalista pohdintaa tehdessä työntekijän tulee pohtia, mikä painotus on hänen omalla kokemusmaailmallaan, tiedoilla ja käsityksillä. Tärkeää on ymmärtää se tosiasia, että moraalisiin kysymyksiin ei ole olemassa valmiita eikä aina edes oikeita vastauksia. (Kananoja & ym. 2017, 174-175.) Lastensuojelun perspektiivistä moraaliset ristiriidat voivat liittyä muun muassa tilanteisiin, joissa pohditaan lapsen lastensuojelupalveluiden hinnan ja lapsen tilanteen kannalta arvioidun parhaan ratkaisun välillä (Forsberg & ym. 2012, 9).

Lastensuojelun sosiaalityöntekijä

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä on oikeus tehtävissään käyttää suurta määrää julkista valtaa ja osaltaan tämän vuoksi lastensuojelussa liikutaan aina arkaluontoisella alueella. Siksi lastensuojelun toimintaa on säännelty tarkoin laissa. (Peltonen 2013, 81.) Kuten aiemmin mainitsen, asiantuntijuuden käsitettä on ollut haastava muodostaa sosiaalityön osalta ja näyttää siltä, että erityisesti lastensuojelun sosiaalityö on kohdannut

aiemmin tämän haasteen. Tähän haasteeseen on vastattu ajantasaisella lastensuojelulla, jossa sosiaalityöntekijän tehtävät ovat määritelty aiempaa yksityiskohtaisemmin. Lainsäätäjä on ottanut kantaa työssä vaadittavaan osaamiseen ja halunnut osoittaa ne asiakasprosessin kohdat, jotka vaativat nimenomaan sosiaalityötä. (Heinonen & ym. 2013, 126.) Seuraavaksi tarkastelen niitä lastensuojelun sosiaalityöntekijän tehtäviä, jotka lainsäätäjä on lastensuojelun sosiaalityöntekijälle osoittanut. Tutkimuksen kannalta on olennaista ymmärtää niitä lain määrittämiä velvollisuuksia, joita lastensuojelun sosiaalityöntekijöille on osoitettu. Lastensuojelulain (13.4.2007/417) 13 b §:n mukaan *lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä (lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä), jonka tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015) tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö.*

Lastensuojelulaissa (13.4.2007/417) on määritelty erikseen lastensuojelun sosiaalityöntekijän työtehtävät. Sosiaalityöntekijän velvollisuutena on valvoa lapsen tiedollisia oikeuksia, antamalla lapselle hänen ikä- ja kehitystasonsa huomioiden tietoa asiakuudesta, sekä omasta ja perheensä tilanteesta. Sosiaalityöntekijä valvoo lapsen edun toteutumista ja avustaa lasta puhevallan käytössä ja tarvittaessa ohjaa lapsen oikeusavun piiriin. Lisäksi sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että lapselle haetaan tarvittaessa edunvalvojaa. Työntekijän tehtävänä on kirjata lasta ja hänen perhettään ja asiakuuttaan koskevat tiedot lapsen asiakirjoihin. Sen lisäksi työntekijä vastaa lapsen osallisuudesta tapaamalla lasta, perehtymällä riittävästi ja tarvittavassa laajuudessa lapsen elämäntilanteeseen ja kokemuksiin. Työntekijä vastaa asiakuuden alkamisen edellytysten arvioinnista, sekä arvioi ja valvoo lapsen kasvuolosuhteita. Työntekijä valvoo myös lapsen oikeutta lastensuojeluun ja vastaa lastensuojelulain mukaisten palveluiden ja tukitoimien järjestämisestä. Työntekijän tulee tukea ja auttaa lasta ja tämän läheisiä lapsen kasvatustehtävissä ja ongelmatilanteiden selvittelyssä sosiaalityön keinoja hyödyntäen. Tämän lisäksi työntekijä vastaa lapsen asiakassuunnitelman laatimisesta ja siihen perustuvista välttämättömistä palveluista. Työntekijän tulee osallistua lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmien valmisteluun ja vastata lapsen läheisverkoston kartoittamisesta ja monitoimijaisen yhteistyön tekemisestä. Tarvittaessa työntekijä päättää lapsen kiireellisen sijoituksen tarpeesta, mikäli kasvuolosuhteisiin kohdistuu välitöntä vaaraa. Työntekijän vastuulla on myös valmistella lapsen huostaanottoa sekä sijaishuoltoa koskevat asiat ja valvoa lapsen edun mukaisen sijaishuollon ja sijaishuoltopaikan järjestymisestä. Työntekijän kuuluu vastata huostassapidon jatkamisen

ja perheen jälleenyhdistämisen edellytysten arvioinnista sekä valvoa lapsen etua sijaishuoltopaikan toteuttamien rajoitustoimenpiteiden yhteydessä kuten myös valvoa sijaishuollossa olevan lapsen etua ja yksilöllistä tilannetta. (THL 2022.)

Edellä olen kuvannut lastensuojelulain (13.4.2007/417) osoittamia sosiaalityöntekijän moninaisia ja vaativia työtehtäviä. Lastensuojelulaki osoittaa sosiaalityöntekijöiden lisäksi nykyisillä hyvinvointialueilla omat velvoitteensa lastensuojelun järjestämisestä. Hyvinvointialueiden tehtävänä on järjestää lastensuojelun avohuollon tukitoimia kaikille niille lapsille, joiden terveys ja kehitys sitä edellyttävät. Lastensuojelun avohuollolla tarkoitetaan sosiaalityötä ja siihen liitettäviä avohuollon palveluita. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä on periaatteellinen mahdollisuus tukea lasta ja hänen perhettään taloudellisesti sekä tarjoamalla apua ja tukea asumiseen ja koulunkäyntiin liittyvissä asioissa. Sosiaalityöntekijällä on myös periaatteellinen mahdollisuus järjestää perheelle loma- ja virkistyspalveluita, tukihenkilötoimintaa, terapiapalveluita ja tukea lapsen harrastustoimintaa. Lastensuojelun avohuollon asiakkuus on enenevissä määrin lastensuojelun sosiaalityöntekijän varassa. Tällä tarkoitan henkilökohtaiseen tukeen ja pitkäaikaiseen vuorovaikutussuhteeseen perustuvaa työskentelyä tilanteissa, jossa sosiaalityöntekijällä ei ole tarjota perheelle riittävässä määrin perhekohtaisia tukipalveluita. Realiteetti on sen suuntainen, että lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on harvoin mahdollisuutta myötävaikuttaa siihen, että hyvinvointialueilla olisi mahdollisuus tarjota tarpeen tullen tietyllä hetkellä, tiettyjä palveluita, tietylle perheelle. Ihannetapauksessa hyvinvointialueella olisi tarjota räätälöityä sosiaalityötä ja monipuolisia avohuollon tukitoimia perheiden tarpeisiin. Lähempänä todellisuutta, toisessa ääripäässä sosiaalityöntekijät yrittävät pitää yhteyttä perheisiin, seurata tilanteen kehittymistä ja toivoa, ettei perheen tilanne heikkene. (Bardy & ym. 90-91.)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetti

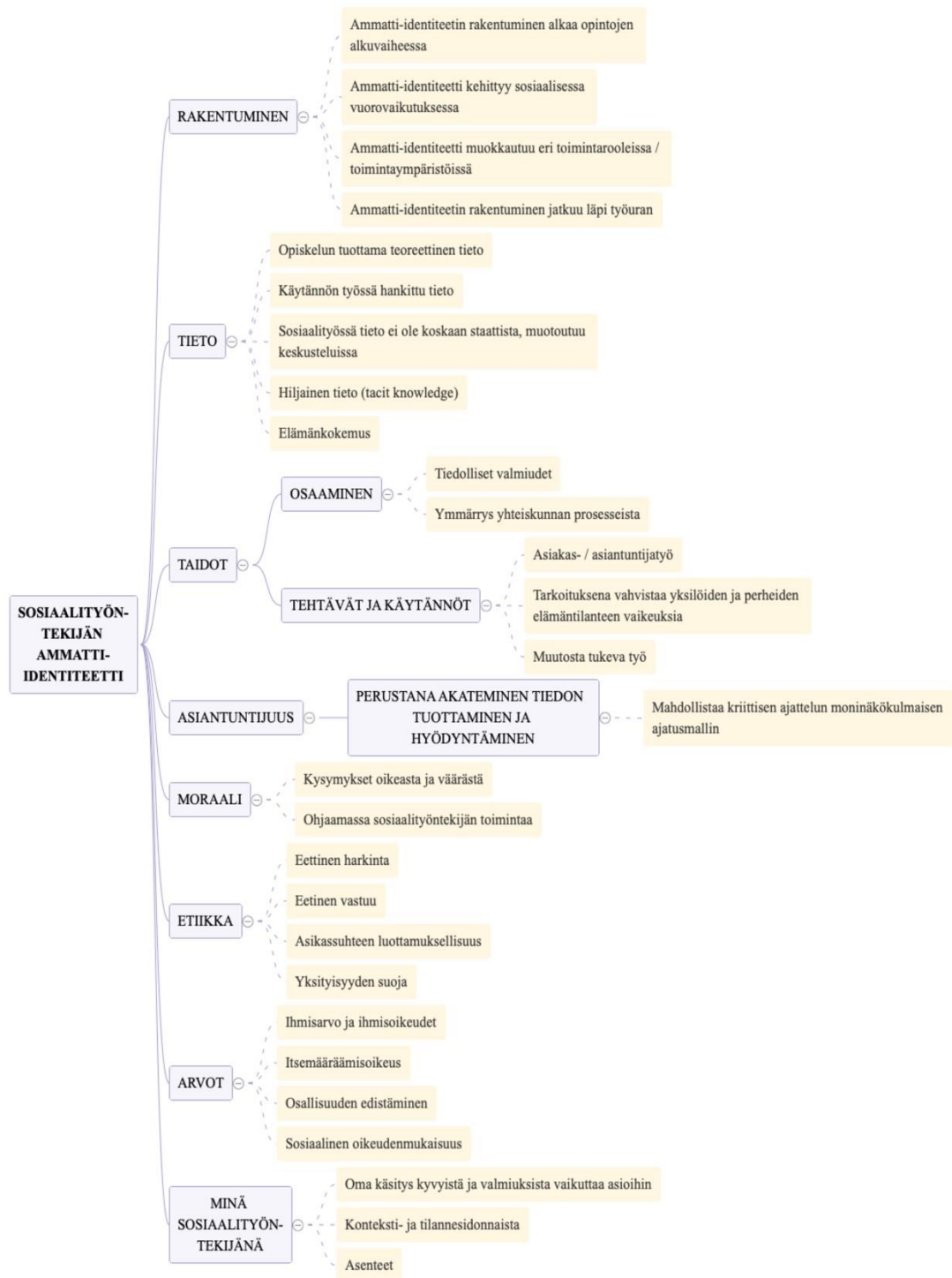
Lastensuojelun sosiaalityöntekijän ammatti on osa sosiaalihuollon tehtävänä, ja työn tarkoituksena on edistää ja turvata lapsen oikeutta hyvinvointiin, kasvuun ja kehitykseen. Sosiaalityöntekijän työn edellytyksenä on korkeatasoinen lastensuojelutyön asiantuntijuus sekä hyvät tiedolliset ja taidolliset valmiudet tunnistaa lastensuojelun tarpeessa oleva lapsi. Lastensuojelutyössä on korostetusti läsnä sosiaalityöntekijän

viranomaisrooli. Tähän rooliin kohdistuu harkintavaltaa päätöksenteon ja julkisen vallan käyttöön liittyen. Työn hoitaminen vaatii sosiaalityöntekijältä kykyä ammattieettiseen harkintaan, tietoa perheiden asioihin puuttumisen perusteista ja kykyä arvopohjaiseen pohdintaa lapsen edusta. (Yliruka & ym. 2020, 2.) Lastensuojelutyö on tasapainottelua lapsuuden ja vanhemmuuden, tuen ja kontrollin, sekä toivon ja epätoivon välillä. Lastensuojelutyöhön nähdään liittyvän paljon epävarmuutta ja ennakoimattomia tilanteita. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät itse kokevat työssään erilaisia tunteita kuten häpeää, epätoivoa, surua, vihaa ja yllättyneisyyttä. Työntekijöiden emootioita pidetään työn hoitamisen kannalta relevantteina, koska tunteet herättävät työntekijöissä intuitioita, jotka tarjoavat yksittäisessä asiakastilanteesta tietoa. Tämän tiedon nähdään auttavan jäsentämään ja ymmärtämään perheen tilannetta paremmin. (Heinonen & ym. 2013, 126-27.)

Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus ja ammatti-identiteettiin kytkeytyvät lastensuojelutyössä yhteiskunta- ja käyttäytymistieteisiin ja niiden tuottaman tutkimustiedon soveltamiseen lapsiperheiden vaihtelevissa elämäntilanteissa. Lastensuojelutyön nähdään vaativan erikoistunutta asiantuntijuutta, jota generinen eli yleisluonteinen sosiaalityöntekijän peruskoulutus ei tarjoa. Maisterin tutkinto tarjoaa sosiaalityöntekijälle ammattipätevyyden alalle, mutta lastensuojelun erityisosaamisen työntekijä saavuttaa yhteistyössä kokeneempien kollegoiden kanssa uran alkuvuosina lastensuojelutyössä. (Yliruka & ym. 2020, 2.) Edellistä mukaillen voidaan perustellusti todeta, että lastensuojelun sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetin ja substanssiosaamisen voi saavuttaa ainoastaan tekemällä lastensuojelun sosiaalityötä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän substanssiin kohdistuu sen kaltaisia odotuksia, joita ei voi harjoitella olematta lastensuojelun sosiaalityöntekijä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tarvitsee työnsä hoitamiseen tiedollisia valmiuksia, ymmärrystä yhteiskunnan prosessista ja lainsäädännöstä, valmiuksia tiedonhankintaan ja analysointiin, taidollisia valmiuksia, sekä itsensä johtamisen taitoja. Ymmärrän kaikki edellä mainitut ominaisuudet osaksi lastensuojelun sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä. Lastensuojelutyön näkökulmasta näyttää siltä, että sosiaalityön opinnoissa vähälle huomiolle jäävät taidolliset valmiudet kriisi- ja traumatyöstä, joka on keskeinen osa lastensuojelun sosiaalityöntekijän kompetenssia. Mikäli lastensuojelun sosiaalityöntekijällä ei ole ymmärrystä kriisien ja traumojen vaikutuksista yksilöiden toimintaan, on silloin sosiaalityöntekijän vaikea tulkita asiakkaiden reaktioita. (Yliruka & ym. 2020, 20.) Lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi kaipaa sosiaalityöntekijää, jonka ammatti-

identiteetin ytimenä on lapsen auttaminen ja lapsen puolien pitäminen tavalla, joka välittyy myös lapselle. Usein lapsen hiljainen ääni, toiveet ja tarpeet voivat hukkuu aikuisten voimakkaiden tarpeiden alle. Tämän vuoksi työntekijän tehtävänä on tuoda niitä esille. (Särkiö 2021.)

Lastensuojelutyössä sosiaalityöntekijät tapaavat uusia perheitä päivittäin. Ensimmäinen tapaaminen on monella tavalla merkittävä, mutta monimutkainen. Ensitapaamiset haastavat usein sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiä. Tapaamisella sosiaalityöntekijän tulee luoda suhde perheeseen, tehdä arviointia, käydä läpi perheen kanssa lastensuojeluilmoituksen huolenaiheet ja lisäksi suoriuduttava edellä mainituista tehtävistä mahdollisimman sensitiivisesti. Ensikäynnin jälkeen sosiaalityöntekijän tehtävänä on arvioida, lopetetaanko selvitys vai puututaanko perheen tilanteeseen lastensuojelun interventiolla. Näitä arviointeja sosiaalityöntekijät tekevät usein kiireisellä aikataululla, paineen ja suurien asiakasmäärien alla. Arviot perustuvat usein työntekijän intuitioon. (Cook 2017, 1.) Sosiaalityöntekijöiden tehdessä arviotyötä, jokaisella sosiaalityöntekijällä on jäsentynyt omaan mieleen käsitys oikeasta ja väärästä, hyvästä ja pahasta, milloin työntekijä uskoo toimivansa oikein ja milloin taas hän pelkää tekevänsä väärin. Tätä ajatusten ja tunteiden aluetta voidaan kutsua ”moraalikoodistoksi”. Moraalikoodisto on eräänlainen sisäinen kompassi, joka ohjaa työntekijän toimia. Moraalikoodistoa muokkaavat omat elämäkokemukset, auktoriteettien opetukset, tulkittu ja oletettu tieto, sekä tunteet. Toisinaan on tilanteita, kun työntekijän tunteet tai ennakkoaavistukset ovat niin vahvoja, että hän ryhtyy toimiin täysin niiden varassa ja vasta jälkeenpäin työntekijä ymmärtää, miksi on toiminut tietyllä tavalla. (Peltonen 2013, 79.) Seuraavaksi esitän taulukon muodossa, mistä osa-alueista ymmärrän sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetin koostuvan.



Kuvio 1. Sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetin osa-alueet

Ymmärrän, että sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetti alkaa rakentua siitä hetkestä, kun sosiaalityön opiskelijat aloittava opintonsa. Näin ollen sosiaalityön opinnot luovat pohjan ammatti-identiteetille. Aiemmin esitetyn mukaisesti ammatti-identiteetin rakentuminen on pitkä prosessi, joka jatkuu läpi työuran ja ammatti-identiteetti kehittyy sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Yhtä lailla sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä muokkaavat erilaiset toimintaroolit ja toimintaympäristöt. Tällä tarkoitan erilaisia organisaatioita ja niihin liittyviä toimintakulttuureja. Nämä kulttuurit muokkaavat osaltaan sosiaalityöntekijöiden tapaa toimia organisaatioiden asettamisen käytäntöjen mukaisesti ja sen kautta myös työntekijöiden ammatti-identiteettiä.

Toisaalta ymmärrän sosiaalityöntekijän tiedolliset valmiudet osaksi ammatti-identiteettiä. Tiedolla tarkoitan tässä yhteydessä, sosiaalityön opintojen tuottamaa teoreettista tietoa, käytännöntyöstä hankittua tietoa, hiljaista tietoa ja yhtenä tiedon muotona elämäkokemusta. Elämäkokemus tarjoaa sen kaltaista tietoa sosiaalityöntekijälle, mitä ei ole mahdollista koulutuksen myötä hankkia. Tiedon rinnalla ammatti-identiteettiin vaikuttavat sosiaalityöntekijän taidot. Sosiaalityöntekijän taitoja voidaan tarkastella osaamisen, tehtävien ja käytännöntaitojen näkökulmasta. Ymmärrän sosiaalityöntekijöiden omaksuvan työhön liittyvät taidot käytännön työssä. Sosiaalityötä pidetään asiantuntijatyönä ja näin ollen yhtenä ammatti-identiteetin osa-alueena pidän asiantuntijuutta. Asiantuntijuuteen vaikuttavat akateemisen tiedon tuottamisen ja sen hyödyntämisen taidot. Ne mahdollistavat sosiaalityöntekijän kriittisen ajattelun moninäkökulmaisen ajatusmallin.

Ammatti-identiteettiä voidaan tarkastella yhtä lailla etiikan, moraalien ja arvojen näkökulmasta. Edellä mainitut liittyvät vahvasti sosiaalityöhön ja sen toteuttamiseen. Sen lisäksi ymmärrän niiden vaikuttavan sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiin. Moraali vastaa kysymyksiin oikean ja väärän välillä. Näin ollen koen moraalien ohjaavan sosiaalityöntekijän toimintaa. Etiikka taas pitää sisällään sosiaalityöntekijän eettisen vastuun, eettisen harkinnan ja luottamuksellisuuden. Moraalinen tavoin, myös etiikka vaikuttaa sosiaalityöntekijän toimintaan. Etiikan ja moraalien rinnalla sosiaalityöntekijän yhtäältä omat ja toisaalta yleiset arvot ohjaavat työtä. Ammatti-identiteettiä voidaan myös tarkastella sosiaalityöntekijän oman identiteetin näkökulmasta. Tällä tarkoitan sosiaalityöntekijän omaa käsitystä siitä, miten hän kokee itsensä sosiaalityöntekijänä. Tähän identiteetin osa-alueeseen vaikuttavat omat asenteet, sekä käsitys kyvyistä ja

valmiuksista vaikuttaa asioihin. Näin ollen tässä tutkimuksessa ymmärrän sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetin koostuvan edellä mainituista ominaisuuksista.

Lopuksi on syytä todeta, että lastensuojelutyöhön liittyvät kompetenssit ovat moninaisia ja näyttää siltä, että tämänhetkisessä yhteiskunnassamme on vahva sosiaalinen tilaus lastensuojelussa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden osaamisen ja asiantuntijuuden vahvistamiselle. Yleisesti tiedetään, että lastensuojelun asiakkuuteen päätyvien lasten lukumäärä on noususuhdanteinen. Tilannetta selitetään osittain sillä, että perheiden ongelmien kompleksisuus on lisääntynyt viime vuosina. Tähän on pyritty lastensuojelutyössä vastaamaan lapsilähtöisyyttä vahvistamalla. Lastensuojelutyön ytimenä pidetään lapsen ja hänen perheensä tilanteelle herkistymistä siten, että avun ja suojelun tarpeisiin voidaan vastata. (Heinonen & ym. 2013, 121, 123.)

Tässä luvussa olen määritellyt lastensuojelutyön substanssiosaamista, sekä niitä ominaisuuksia, joita lastensuojelutyö sosiaalityöntekijältä vaatii. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetin määrittäminen ei ole yksiselitteinen tehtävä ja tyhjentää vastausta on mahdotonta antaa. Tiivistettynä, sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetti voidaan kiteyttää yhtäältä koulutuksen tuomana tietopohjana sekä sosiaalityön arvojen sisäistämisenä. Edellä mainittujen yhdistäminen osaksi sosiaalityön käytäntöjä ja työtä muodostavat sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetin. Huomioitavaa kuitenkin on, että pelkkä arvojen sisäistäminen ja tietopohjan omaksuminen ei kuitenkaan yksin riitä, vaan jokaisen sosiaalityöntekijän on rakennettava henkilökohtainen ammatti-identiteetti sosiaalityöntekijän roolissaan. Sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä ei voida saavuttaa nopealla aikataululla, vaan se rakentuu työuran läpi. (Fran 2013, 21.)

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimustehtävä

Lastensuojelutyöhön näyttää liittyvän kohonnutta riskiä kohdata asiakasväkivaltaa. Tässä tutkimuksessa tarkastelen sosiaalityöntekijöiden valmiuksia kohdata asiakasväkivaltaa ja minkälaisia asiakasväkivallan kokemuksia sosiaalityöntekijät kohtaavat. Tutkimuksen aitous kiinnostuksen kohteena on se, miten asiakasväkivalta vaikuttaa

sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiin rakentumiseen. Sen lisäksi tarkastelen, miten väkivallan kokemukset vaikuttavat ammatti-identiteetin näkökulmasta työn käytänteisiin.

Tutkimustehtävänäni on:

1. Minkälaisia valmiuksia sosiaalityöntekijöillä on kohdata asiakasväkivaltaa
2. Minkälaista asiakasväkivaltaa lastensuojelun sosiaalityöntekijät työssään kohtaavat?
3. Miten väkivallan kokemukset vaikuttavat ammatti-identiteettiin ja sen kautta työn käytänteisiin?

Asiakasväkivallalla ymmärrän tässä tutkimuksessa fyysisen väkivallan lisäksi myös henkinen väkivallan ja sen eri muodot. Väkivaltaa ja asiakasväkivaltaa on kuvattu tarkemmin luvussa 2. Ilmiönä sosiaalityöntekijöihin kohdistettu asiakasväkivalta ei ole uusi ja sitä on tutkittu aina 1980-luvulta lähtien (Lovašová 2013, 59). Lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin kohdistettua väkivaltaa on tutkittu aiemmin laajalti, mutta aiempaa tutkimusta väkivallan vaikutuksista sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiin on niukkaa.

Kokemukseni mukaan sosiaalityön opinnoissa ei ole puhetta asiakasväkivallasta, tai enintään se on hyvin vähäistä. Koulutus ei mielestäni valmista opiskelijoita kohtaamaan asiakasväkivaltaa. Sosiaalityöhön liittyvä väkivalta on aiheena tärkeä ja ajankohtainen. Sosiaalityöntekijöillä tulisi olla yhtäläinen oikeus hoitaa työtehtäviään ilman väkivallan uhkaa muihin ammattikuntiin verraten. Tämä on todellisuudessa pelkkää utopiaa. Realiteetti on sen suuntainen, että on olemassa riskiammatteja, joihin liittyy väkivallan uhkaa. Lastensuojelutyöhön liittyy olennaisesti julkisen vallan käyttöä ja lastensuojelussa tehdään asiakkaiden kannalta epämiellyttäviä päätöksiä ja ratkaisuja. Ne voivat pitää sisällään erilaisia pakotteita, vastentahtoisuutta ja kieltämistä. Nämä ovat ymmärrettävästi omiaan lisäämään väkivaltaista käyttäytymistä ihmisissä, joiden luontainen tapa ratkaista ongelmia on väkivalta.

Olen rajannut tutkimusta siten, että tutkimuksessa keskitytään ainoastaan lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden kohtaamiin väkivaltakokemuksiin. Tätä rajausta perustelen sillä, että lastensuojelun sijaishuoltoon päätyneiden lasten perheiden kohdalla

lastensuojelu on jo tehnyt raskaimman intervention huostaanottamalla lapsen. Tutkimuksessa oletan, että lastensuojelun avohuollossa huostaanotto prosessi ja sijaishuoltoon sijoittaminen kohottavat väkivallan riskiä. Tästä huolimatta tutkijana tiedostan sen tosiasian, että yhtä lailla sijaishuoltoon voi liittyä tyytymättömyyttä ja kohonnutta väkivallan riskiä.

4.2 Metodologiset valinnat

Metodologisten kysymysten pohtiminen on olennainen osa tutkimustyötä. Tutkija ei voi olla ottamatta kantaa siihen, millä menetelmillä tutkimus tullaan toteuttamaan. Tutkijan tulee pystyä perustelemaan omat taustasitoumuksensa riippumatta siitä, hakeutuuko tutkija perimmäisissä pohdinnoissaan kvalitatiivisten vai kvantitatiivisten tutkimusmenetelmien hyödyntämiseen. Tutkijan ontologiset ja epistemologiset taustasitoumukset viitoittavat sitä, miten tutkija kohtaa tutkimuksen kohteena olevat henkilöt, miten hän ymmärtää tutkittavaa ilmiötä. (Syrjäläinen & ym. 2007, 7-8.) Tieteenfilosofisten taustaoletusten voidaan siis katsoa ohjaavan tutkimuksen tekemistä, kuten myös loppuvaiheessa tutkimusraportin kirjoittamista. Niiden ymmärretään koskevan tutkittavan ilmiön todellisuuden luonnetta eli ontologiaa, tutkimuksesta saatavan tiedon luonnetta eli tieto-oppia sekä tutkimukseen sopivia menetelmiä eli metodologiaa. Taustaoletuksilla on tapana ohjailta myös tutkimusraportin retoriikkaa, koska erilaiset tutkimukset vaativat erilaisia raportointikäytänteitä. (Kaakkuri-Knuuttila & ym. 131.) Tieteenfilosofisesti katson tutkimukseni paikantuvat fenomenologishermeneuttiseksi tutkimukseksi. Fenomenologisten tutkimusten keskeisimpänä tutkimuskohteena on ihmisen kokemus. Fenomenologia voidaan ymmärtää tieteellisenä paradigmana, tutkimusotteena tai suppeasti pelkkänä metodina. (Metsämuuronen 2006, 152-153.) Koska fenomenologinen menetelmä kytkeytyy suhteessa ensimmäisen persoonan näkökulmaan, sen tavoitteena on kysyä, miten subjektin kannalta todellisuus rakentuu intentionaalisessa suhteessa maailmaan. Fenomenologia tutkii niitä kokemuksen muotoja, jotka kiinnittävät meidät ympäröivään todellisuuteen. (Miettinen & ym. 151-152.) Fenomenologisessa tutkimuksessa tutkijan on syytä pohtia omaa suhdettaan tutkimukseen. Kaikkein tutkimuksen tekemiseen liittyy mielenkiinto. Sillä ei kuitenkaan tarkoiteta luonnollista uteliaisuutta, vaan tutkimuksellista mielenkiintoa, intressiä. Fenomenologisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohteena on toisen

subjektiivinen kokemus. Tutkijan oma mielenkiinto ymmärretään tapana, jolla tutkija asennoituu tutkimukseensa, sen aiheeseen, kohteeseen ja metodologiaan (Metsämuuronen 2006, 167-168.)

Empiirisessä ihmisten ja kulttuurin tutkimuksessa ontologisia kannanottoja ei voida koskaan väistellä, vaikka tutkija ei tietoisesti harjoittaisikaan ontologista analyysia. Tutkimuksen suunnittelua ja menetelmiä kehittämään ryhtyessään tutkija tulee aina tehneeksi jonkin ontologisen ratkaisun, eli tutkija edellyttää tutkimuskohteensa perusluonteeltaan jonkinlaiseksi. Mikäli tutkija ei tätä tee, ei silloin voida asettaa relevantteja hypoteeseja. Eikä myöskään kehittää sellaisia adekvaatteja metodeja eli menetelmiä, joilla on periaatteellisella tasolla mahdollista tavoittaa tutkittava ilmiö sen omassa olemisen tavassaan. Ja siten luoda edellytykset hypoteesien koettelulle. Ihmistieteille on ominaista, ettei ole helppoa tehdä yhtä ainoaa ontologista ratkaisua sen suhteen, mikä on tutkimuksen kohde ja mikä siinä on tärkeintä. (Rauhala 2016, 21-22.)

Fenomenologiseen erityistieteeseen liittyy olennaisesti kaksi käsitettä, deskriptio ja reduktio, joita on tarpeen tarkastella lähemmin. Deskription merkitys on kaksijakoinen. Yhtäältä sillä ymmärretään tutkittavan kuvausta omasta kokemuksestaan ja toisaalta tutkijan tutkittavan kokemuksessa antamaan kuvausta. Fenomenologisessa tutkimuksessa tutkijan tehtävänä on kuvata tutkittavan kokemuksia mahdollisimman alkuperäisessä muodossa. Reduktiolla taas ymmärretään irtaantuminen luonnollisesta reflektioimattomasta asenteesta, epäolennaisen syrjään laittamisesta, ilmiön moninaisuuden ja sen rakenteen paljastamiseksi. Reduktio toteutetaan sulkeistamisen ja mielikuvitustasolla tapahtuvan muuntelun avulla. Fenomenologisessa tutkimuksessa tutkijan on laitettava syrjään omat etukäteisolettamukset ja käsitykset, jotta tutkittavan kokemus tulee kohdatuksi mahdollisimman puhtaana, sellaisena, kun se ilmenee. (Metsämuuronen 2006, 169.) Tässä tutkimuksessa olen siirtänyt syrjään omat työssä kohtaamani asiakasväkivalta kokemukset ja tarkastellut aihetta mahdollisimman objektiivisesti.

Hermeneutiikka taas etsii tulkinnoille kriteerejä, joita noudattaen voidaan puhua oikeasta tai väärästä tulkinnasta. Fenomenologisessa tutkimuksessa hermeneuttinen ulottuvuus astuu tutkimuksessa esiin, tutkimuksen tulkinnan tarpeen vuoksi. Hermeneuttisen tutkimuksen nähdään kohdistuvan ihmisten väliseen kommunikaatiomaailmaan. Hermeneuttisen tulkinnan kohteiksi on määritelty ilmaisut, joilla voidaan tarkoittaa

kielellisten ilmaisujen lisäksi myös kehollisia ilmaisuja, kuten liikkeitä, ilmeitä ja eleitä. (Laine 2018, 33.) Tässä tutkimuksessa olen ilmaisujen perspektiivistä kiinnostunut ainoastaan kielellisistä ilmauksista, enkä näin ollen kokenut tutkimuksen kannalta relevanttina alkaa tarkastella haastateltavien liikkeitä, eleitä tai ilmeitä.

Sen sijaan ymmärrän hermeneuttisesta näkökulmasta, että ilmaisut muodostavat merkityksiä ja merkityksiä on mahdollista lähestyä ainoastaan tulkitsemalla. Tiedostan myös, että ilmaukset eivät ole yhtä faktisia, kun materiaaliset kappaleet, joita luonnontieteissä tulkitaan. Ilmaisut nähdään metaforina ja metaforille on ominaista monimerkityksellisyys. Fenomenologiselle ja hermeneuttiselle tutkimukselle on ominaista kaksitasoinen rakenne. Perustaso muodostuu tutkittavan koetusta elämästä sellaisena kuin hän sen tutkijalle ilmaisee. Toisella tasolla taas tapahtuu itse tutkimus, joka kohdistetaan ensimmäiseen tasoon. Aluksi haastateltava kuvaa omia ilmaisukeinojaan hyödyntämällä mahdollisimman luonnollisesti ja välittömästi omia kokemuksiaan, sekä niihin liittyvää ymmärrystä. Toisella tasolla tutkijan tehtävänä on pyrkiä tematisoimaan ja käsittelemään omalla kielellään ensimmäisen tason merkityksiä. Merkitysten tutkimuksessa kohde ei ole tutkijan merkitysmaailmalle tuntematon tai vieras. Tutkittavan merkitysmaailma on näin ollen jossain määrin jo tutkijalle tuttu, koska elämme samassa kulttuuripiirissä ja jossain määrin meitä yhdistää myös olemisen samankaltaisuus. Emme pysty ymmärtämään sellaista elämänmuotoa, jossa ei olisi mitään tuttua. Näin ollen jonkinlainen esituttuus nähdään ymmärtämisen edellytyksenä. Tutkimuksen tavoite voidaan summata siten, että pyrkimyksenä on tehdä jo tunnettua tiedetyksi. (Laine 2018, 34.) Edellä esitän, että tutkijana olen suhtautunut tutkimusaiheeseen mahdollisimman objektiivisesti. Tästä huolimatta tiedostan, että omat kokemukset aiheesta muodostavat tutkijapositionista käsin tietynlaisen esiyymmärryksen aiheesta ja näin ollen esiyymmärrys auttaa minua tutkijana tekemään jo tunnettua tiedetyksi.

Osana tutkimusta, tarkoituksenmukaista on vastata tutkimukselle asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tähän tavoitteeseen päästäkseni tarkastelen sosiaalityöntekijöiden jokapäiväistä toimintaa ohjaavaa tietoutta sekä väkivallan kokemusten vaikutuksia tietouteen. Tietoa pidetään yleisesti intentionaalisenä eli se suuntautuu aina johonkin kohteeseen. (Berger & ym. 1994, 31.) Intentionaalisuudella ymmärretään se, että yksilön kannalta kaikilla kokemuksilla on yksilön kannalta jokin merkitys. Kokemuksille on luonteenomaista, että ne rakentuvat olennaisesti merkityksistä. Näin ollen maailma, jossa

elämme, kuvautuu meille erilaisina merkityksinä. Tällöin on tärkeää ymmärtää, että tutkittaessa kokemuksia, tutkitaan yhdenaikaisesti kokemusten merkityssisältöjä ja kokemusten rakennetta. Todellisuus, joka meille avautuu, ei ole meissä synnynnäistä, vaan merkitykset syntyvät yhteisöissä, joihin jokainen kasvaa ja kasvatetaan. (Laine 2018, 31.) Tutkimuksen kannalta ymmärrän, että väkivallan kokemukset ovat synnyttänyt sosiaalityöntekijöille erilaisia merkityksiä, jotka taas rakentavat kokemuksia. Ymmärrän tässä yhteydessä, että kokemukset muodostavat sitä todellisuutta, joissa sosiaalityöntekijät toimivat. Tämän vuoksi koen tutkimuksen kannalta arvokkaana tutkia sosiaalityöntekijöiden väkivallan kokemusten merkityksiä, nimenomaisesti ammatti-identiteetin näkökulmasta.

Tämä tutkimus on metodologialtaan laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Ihmistieteissä laadullinen tutkimus on vakiinnuttanut oman paikkansa. Kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien käyttö yleistyi 1970-luvun lopulla, mutta varsinainen läpimurto ajoittuu 1970-luvulle. Aiempaan verraten, nykyisin tutkimusmenetelmien välille ei enää kohdistu vastakkainasettelua, vaan ymmärretään tutkimustehtävän sanelevan sen, minkälaisia tutkimusmenetelmiä on mielekästä hyödyntää, jotta saadaan aikaiseksi validi vastaus tutkimuskysymykseen. (Syrjäläinen & ym. 2007, 7-8.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan asema eli positio on eri tavalla keskeinen kvantitatiiviseen tutkimukseen verraten. Tätä perustellaan tutkijan vapaudella, joka tarjoaa tukijalle mahdollisuuden joustavaan tutkimuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijalta vaaditaan paljon tutkimuksellista mielikuvitusta esimerkiksi menetelmien ja kirjoitustapaa koskevien ratkaisujen kokeilemisessä. Tutkimuksiin kohdistuu aina tiettyjä ennako-oletuksia ja intuitiivisia käytäntöjä, joihin vaikuttavat arkijärjen mukaiset päättelyketjut. (Eskola & ym. 2008, 20.)

Laadulliselle tutkimukselle on yleistä, että monet tutkimuskohteista ovat näkymättömiä, abstrakteja, ihmisten välisissä vuorovaikutuksissa syntyneitä, tulkinnallisia, aikaan ja paikkaan kiinnittyviä ilmiöitä. Tämän vuoksi on tärkeää muistaa, että yhteiskuntatieteissä ja niin kutsutuissa ei-eksakteissa tieteissä tietoa ei nähdä luonteeltaan yliaikaisena ja universaalina vaan tieto on enemmän näkökulmaista ja tulkinnallista. Laadullisten lähestymistapojen hyödyntäminen tutkimuksessa on perusteltua siksi, että ihmisten käyttäytymistä ei voida millään selittää matemaattisten kaavojen avulla. (Puusa & ym. 2011, 31.) Laadullinen tutkimusmetodologia keskittyy yksilöiden kokemuksiin sellaisina kuin ne esiintyvät ajatuksissa, asenteissa, tunteissa ja havainnoissa. Laadullinen tutkimus

korostaa ihmisten käyttäytymistä ja sosiaalista vuorovaikutusta. Laadullinen tutkimus tutkii ilmiön laatua, ei määrää. Laadullisen metodologian tavoitteen on tuottaa uutta tietoa, joka perustuu osallistujien omiin kokemuksiin ja uskomuksiin eikä ennalta määriteltyjen hypoteesien testaamiseen. Laadullista tutkimusta pidetään induktiivisena eli tulkitsevana. (Öhman 2005, 273.) Amerikkalainen filosofi Charles S. Peirce (1839-1914) on esittänyt, että tiedon tuottamiseen liittyy kolme eri päättelyn päämuotoa, jotka ovat induktio, deduktio ja abduktio (Paavola 1998, 302). Induktiivinen päättelyn logiikka perustuu tulkintaan yksittäisestä yleiseen. (Tuomi & ym. 2002, 107.). Valitsin laadullisen tutkimusmetodin, koska edellä esitetyn mukaisesti laadullinen tutkimus keskittyy nimenomaan yksilöiden kokemuksiin. Tässä tutkimuksessa tutkitaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallasta, sosiaalityöntekijöiden ajatusten, asenteiden ja havaintojen kautta. Analyysin tulkinnessa hyödynnän induktiivisen päättelyn logiikkaa, toisin sanoen päättelyssä on johdettu yksittäistapauksista yleistyksiä.

4.3 Tutkimusetiikka

Tutkimusetiikan nähdään koostuvan tieteellisten normien ydinjoukosta, jotka on kehitetty ajan myötä kansainväliseen tutkimuskäytäntöön. Totuusnormien katsotaan olevan välttämätön kaikkeen tieteelliseen toimintaan. Tutkimuksen laadun ja luotettavuuden edellytyksinä ovat, totuuden etsiminen, totuuteen sitoutuminen ja rehellisyys. Tutkijan vastuulla on nostaa esiin tutkimukseen liittyvät avoimet riskit ja tieteelliset epävarmuudet. Niiden lisäksi tutkijan on vältettävä tutkimuksellaan vahingoittamasta ihmisiä, yhteiskuntaa, luontoa ja ympäristöä. (Staksrud & ym. 2021, 5.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkija astuu muiden ihmisten elämään. Nämä henkilöt ovat toisinaan erityisen haavoittuvassa asemassa. Tämä huomioiden, tutkijan tarkoituksena on nostaa esiin syviä yksilöllisiä kokemuksia, joiden tarkastelun tarkoituksena on saada aikaan yhteiskunnallisesti merkittävää muutosta. Tutkijan on tärkeää ymmärtää, että laadullinen tutkimus on ekskursion syvälle tutkittavan henkilökohtaiseen maailmaan. Laadullisessa tutkimuksessa, erityisesti elämäkertatutkimuksissa, sosiaalisten ongelmien tutkimuksissa ja ihmisten välisten suhteiden tutkimuksissa on ensiarvoisen tärkeää pitää huolta tutkittavista. (Clark & ym. 2007, 399.) Tämän vuoksi tutkijalla on velvollisuus ennakoita haastatteluiden mahdollisia tuloksia ja punnita siitä perspektiivistä tutkimuksen hyötyjä ja haittoja. On tärkeää ymmärtää, että esimerkiksi välivallan uhrien

haastatteluissa haastattelun on mahdollista laukaista tuskallisia muistoja ja kokemuksia, jotka ovat omiaan aiheuttamaan ahdistusta haastateltaville haastatteluiden aikana ja sen jälkeen. Haastattelu rinnastetaan yleensä luottamukselliseen ja tietoiseen suostumukseen, mutta yhtä lailla ”vanhojen haavojen” toistamiseen ja salaisuuksien jakamiseen. (Orb & ym. 2000, 95.) Tutkimukseni kohderyhmänä ovat sosiaalityön ammattilaiset. Vaikka tutkimuksen tarkoituksena ei ole suoranaisesti tutkia väkivaltaa, niin tästä huolimatta väkivallan teema on vahvasti tutkimuksessa läsnä. Väkivalta ja uhrin kokemukset ovat ymmärrettävästi sensitiivisiä tutkimusaiheena. Yleisesti tiedetään, että väkivaltaan liittyy usein häpeän kokemuksia ja toisaalta vaikenemisen kulttuuria. Tämä asettaa minut tutkijana sen kaltaiseen positioon, että koko tutkimusprosessin aikana minun tulee kiinnittää erityistä huomiota sensitiivisyyteen. Tutkijana tarkoitukseni on keskittyä haastatteluissa sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin, jotka liittyvät ammatti-identiteetin rakentumiseen väkivalta kokemusten perspektiivistä. Näin ollen pidän tutkimuksen fokuksen ammatti-identiteetissä.

Etiikka moraalisenä näkökulmana nähdään osana arkista elämä. Se on mukana tilanteissa, jossa yksilö pohtii omaa suhtautumistaan, omiin ja toisten tekemisiin. Etiikka määrittää sen, mitä voidaan sallia ja mitä ei. Toisaalta se vastaa myös kysymykseen miksi ei. Erityisen konkreettisesti etiikan ja moraalin nähdään kytkeytyvän niihin tilanteisiin, joista selviytymiseen ei ole olemassa yhtä yksiselitteistä ratkaisua, jolloin jokainen valinta sisältää eri perspektiiveistä tarkasteltuna sekä myönteisiä että kielteisiä piirteitä. Eettisen ajattelun voidaan ymmärtää rakentuvan kyvystä pohtia omiin sekä yhteisön arvoihin peilaten sitä, mikä on jossain tilanteessa oikein tai väärin. Tutkimusaineiston hankintaa koskeva tutkimusetiikan ja toisaalta juridiikan opettelu ei näin ollen voi itsessään olla aineiston hankinnan eettisten ongelmien ratkaisua. Lakien ja eettisten normien tuntemus on apuna konkreettisten ratkaisujen tekemisessä. Huomioitavaa on, että tutkimustyössä tehtävistä ratkaisuista ja valinnoista kanta lopulta jokainen tutkija itse vastuun. (Kuula 2011, 21.)

Ihmistieteissä tutkimuseettisten normien lähtökohtana pidetään ihmisen kunnioittamista. Eettiset periaatteet on tapana jakaa kolmeen eri osa-alueeseen, tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, vahingoittamisen välttämiseen ja yksityisyyteen ja tietosuojaan. Nämä tutkimuseettisen neuvottelulautakunnan laatimat eettiset periaatteet ovat tarkoitettu sovellettavaksi ihmistieteisiin. Tutkimuseettiset normit

eivät sido tutkijaa lakien tavoin. Siitä huolimatta esimerkiksi yksityisyyttä koskevat normit ovat yhteneviä suhteessa lainsäädäntöön. (Kuula 2011, 60-62.) Yleisesti tärkeimpänä yhteiskuntatieteilijöiden eettisiä periaatteita ohjaavana käytäntönä on tutkittavien ihmisten itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. (Hammesley & ym. 2014, 227.)

Tutkimukseen osallistuvien anonymiteetin säilyttämisellä katsotaan tutkimuksen kannalta olevan selviä etuja. Tutkittavien henkilöiden anonymiteetti lisää tutkijan vapautta. Tutkijan on helpompi käsitellä arkoja asioita, kun tutkittavia henkilöitä suojaa anonymiteetti. Näin ollen tutkijan ei tarvitse pelätä aiheuttavansa tutkittaville tästä näkökulmasta haittaa. Anonyymiys edistää osaltaan myös tutkimuksen objektiivisuutta. Anonymiteetti tekee ristiriitoja herättävien- ja arkaluontoisten asioiden käsittelystä helpompaa. (Mäkinen 2006, 114.) Tässä tutkimuksessa ymmärrän anonymiteetin tärkeyden siten, että haastateltavat kertovat omista sensitiivisistä väkivaltakokemuksistaan ja ennen kaikkea niiden vaikutuksista omaan ammatti-identiteettiin. Tästä syystä koen tärkeänä, että haastateltavien tunnistetiedot on hävitetty tutkimuksesta ja näin ollen haastateltavia ei voida identifioida esimerkiksi tiettyyn toimintayksikköön.

Ihmistieteellisille tutkimuksille on harvoin ominaista, että ne aiheuttaisivat fyysistä vahinkoa tutkittaville. Sen sijaan tutkimus voi aiheuttaa tutkittaville henkistä, sosiaalista, tai taloudellista haittaa, jos tutkittavilta saadut tiedot syystä, tai toisesta päätyvät väärin käsiin. (Kuula 2011, 62.) Tämän vuoksi tulen hävittämään tutkimuksessa kerätyn aineiston viipymättä, tutkimuksen päättyä. Itsemääräämisoikeuden näkökulmasta tarkasteltuna tutkimuksen ehdottomana vaatimuksena on se, että yksilön on saatava itse vapaasti päättää, osallistuuko hän tutkimukseen vai ei. Tämän tietoisien päätöksen yksilön on voitava perustaa siihen ymmärrykseen, mitä tutkimus pitää sisällään ja toisaalta mitä seurauksia osallistumisesta voi olla. (Hammesley & ym. 2014, 228.) Tähän nimenomaiseen tutkimukseen osallistuminen on ollut haastateltaville täysin vapaaehtoista ja he ovat omalla suostumuksellaan osallistuneet tutkimusprosessiin. Tutkimukseen osallistujien näkökulmasta riittävä määrä informaatiota tutkimuksesta ei yksinomaan riitä toteuttamaan yksilön oikeuksia. Tutkimukseen osallistujalle pitää mahdollistaa riittävän tiedon lisäksi riittävä määrä aikaa pohtia tutkimukseen

osallistumista. Tänä aikana osallistujalle mahdollistuu tilaisuus perehtyä tutkimuksen esitietoihin. Eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna yhtenä eettisenä linjauksena on tärkeää huomioida, että mikäli haastattelu tullaan nauhoittamaan, tulee siihen olla erikseen pyydettyä lupa haastateltavalta. (Arifin 2018, 30.)

Kun tutkija on kerännyt oman aineistonsa ja aloittaa aineiston analyysivaiheen tulee silloin pohdittavaksi, miten kirjoittaa tutkimustuloksista eettisesti asianmukaisella tavalla. Pohdittavaksi nousee esimerkiksi, minkälaisiin keskusteluihin ja jäsennyksiin tutkimuksen haastateltavat haluavat itsensä liitettäväksi ja toisaalta taas, mistä keskusteluista he toivovat itsensä poissuljettavaksi. Tämän lisäksi on tärkeää pohtia, mitä tuntemuksia valmiin tutkimuksen lukeminen herättää haastateltavissa. Onko mahdollista, että tutkijana tekemäni tulkinnat loukkaavat heitä. (Kallinen & ym. 2022, 164-165.) Pidän tutkimuksen kannalta eettistä kirjoittamista tärkeänä osana tutkimusprosessia. Tämä on ohjannut myös oman analyysini tekemistä. Aiemmin korostin haastateltavien anonymiteetin merkityksen tämän tutkimuksen kannalta. Koen, että tätä näkökulmaa ei voi riittävästi korostaa tutkimuksen eettisistä lähtökohdista. Tätä syvällistä pohdintaa olen joutunut käymään aineistoa tulkitessa ja kirjoittaessani. Haastateltavat kertoivat muun muassa kaunistelematta kokemuksistaan, joissa heidän läheisiään on uhattu väkivallalla ja mitä tämän kaltaiset kokemukset ovat haastateltavissa herättäneet.

4.4 Aineisto ja taustasitoumukset

Tutkimusaiheen ja tutkimustehtävän lisäksi tutkimuksen kannalta mitään ei ole niin perustavanlaatuisen tärkeää, kun riittävän kattava otanta. Riittävä määrä tutkimukseen osallistujia vaikuttavat tutkimuksen validiteettiin eli luotettavuuteen. Riittävän tiedon varmistaminen on edellytyksenä uskottavalle analyysille ja raportoinnille. Laadullisille tutkimuksille on ominaista, että tutkijat harvoin, jos koskaan perustelevat haastatteluiden otoskokoja. Laadulliset tutkimusmenetelmät itsessään tarjoavat vain vähän konkreettista tietoa otoskoon arvioimiseksi. Useimmat kvalitatiiviset metodologit tunnustavat avoimesti puutteen näytteen koon standardeissa. (Marshall & ym. 2013, 11.) Tämä vuoksi

laadullisessa tutkimuksessa on perinteikästä peilata otoskokoja saturaatioon eli ”kylläisyyteen”. Otsokokoon vaikuttavat riittävän informaation hankkiminen, tutkimuksen tavoite, otosspesifisyys, vakiintuneet teoriakäytännöt, dialogin laatu ja analyysistrategiat. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa otoskoon kylläisyys saavutetaan pääsääntöisesti silloin kun voidaan todeta, että osallistujien lisääminen ei tuo tutkittavaan ilmiöön lisäarvoa. (Malterud & ym. 2016, 1753.) Huomioitavaa on se, että minkäänlaista saturaatiota on mahdotonta saavuttaa, jos tutkija ei itse ole tietoinen siitä, mitä aineistosta haluaa löytää. Joissain tapauksissa saturaatiopistettä ei pystytä määrittämään etukäteen, jolloin sitä on mahdollista tarkkailla tutkimuksen edetessä. (Eskola & ym. 2008, 63.) Alkuperäinen suunnitelmani otoskoon osalta oli se, että haastattelen 6-7 sosiaalityöntekijää. Tutkimuksen aikana otoskoko tarkentui siten, että valikoin tosiasiallisesti kahdeksan sosiaalityöntekijää, joita haastattelin varmistaakseni analyysin kannalta riittävän otannan. Viimeinen haastattelu osoitti sen kaltaisia havaintoja, että haastatteluiden tuottaman informaation perusteella oli mielekästä todeta ettei otoskoko ole enää tarpeellista kasvattaa uuden informaation tuottamiseksi.

Osana laadullisen tutkimuksen aineiston hankintaa on tapana puhua aineiston teoreettisesta, harkinnanvaraisesta ja tarkoituksenmukaisesta poimintoista tai vaihtoehtoisesti harkinnanvaraisesta näytteestä. Edellä mainittuja poimintametoodeja pidetään kvalitatiiviselle tutkimukselle luoteenomaisina piirteinä. Niille on ominaista, että tutkimus perustuu suhteellisen pieneen otantaan. Yleisesti voidaan todeta, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston koolla ei näytä olevan välitöntä vaikutusta tai merkitystä tutkimuksen onnistumisen kannalta. (Eskola & ym. 2008, 61-62.) Oman aineistoni olen kerännyt harkinnanvaraisesti. Tutkijana tätä valintaa perustelen otannan kannalta tärkeänä siitä nimenomaisesti syystä, että mikäli olisin valinnut haastateltavat yhdestä ainoasta organisaatiosta, olisi riskinä ollut se, että organisaation kulttuurilla olisi voinut hypoteettisesti olla vaikutusta haastateltaviin. Aiemmin esitin, että organisaatioilla on näyttänyt olevan jonkin asteista vaikutusta työntekijöiden ammatti-identiteetin rakentumiseen.

Laadullinen aineisto on usein varsin rikasta ja aineistosta löytyy useita mielenkiintoisia seikkoja. Tyypillistä aineistolle on myös se, että aineistosta paljastuu jotain sellaista, mitä tutkija ei ole etukäteen osannut odottaa löytävänsä. Osin ja juuri siksi tutkijan on pystyttävä valitsemaan tutkimuksensa kohteeksi rajattu ja spesifi ilmiö. Analyysitavan valintaan ei ole olemassa yksiselitteistä ohjetta ja analyysin käsittelytapa vaihtelee

tutkimusaiheen mukaisesti. (Puusa & ym. 2011, 114.) Rajasin tutkittavaa ilmiötä siten, että analyysissä tarkastelen teemoja sosiaalityöntekijöiden valmiudet kohdata asiakasväkivaltaa, väkivallan vaikutukset ammatti-identiteetin sekä työnkäytänteet.

Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmiä ovat kyselyt, haastattelut, havainnointi, sekä erilaisista dokumenteista hankittu tieto. Näitä metodeja voidaan hyödyntää rinnan, vaihtoehtoisesti tai eri tavoin yhdistelemällä tutkittavan ongelman ja tutkimusresurssien mukaan. Tutkimusasetelmalla on vaikutusta aineistonkeruun menetelmien valintaan. Mitä vapaampi tutkimusasetelma on, sitä luontevampaa on hyödyntää havainnointia, keskusteluja ja omaelämäkertoja aineistonkeruumenetelminä. Toisaalta taas, mitä formaalimpi ja strukturoidumpi tutkimusasetelma on, sitä enemmän sen nähdään velvoittavan tutkijaa hyödyntämään kokeellisia menetelmiä ja strukturoituja kyselyjä. (Tuomi & ym. 2002, 71.) Laadullisissa tutkimuksissa yleisin tutkimusaineiston keruumenetodi on haastattelu (Puusa & ym. 2011, 73). Haastattelun tai kyselyn idea on yksiselitteinen. Silloin, kun tutkijan kiinnostuksen kohteena on se, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii tietyllä tavalla, on järkevää kysyä sitä häneltä. Haastattelun etuna pidetään joustavuutta. Haastattelutilanteissa haastateltava voi esimerkiksi toistaa kysymykset, oikaista väärinkäsityksiä tai selventää sanamuotoja. Haastattelun tavoitteena on maksimaalisen tiedon hankinta halutusta aiheesta. (Tuomi & ym. 2002, 72-73.)

Metodina haastattelu on oikea valinta silloin, kun halutaan sijoittaa haastateltavien puhe laajempaan kontekstiin ja syventää saatavia tietoja. Haastattelun metodia tulee suosia myös niissä tilanteissa, kun halutaan tutkia arkoja tai vaikeita aiheita. (Hirsjärvi & ym. 2015, 34-35.) Haastateltavat henkilöt voidaan valita tutkimukseen kahdella eri tavalla, satunnaisesti tai ei-satunnaisesti. Pääperiaate on se, että satunnaisotantaa pidetään tutkimuksen validiteetin kannalta parempana ratkaisuna. Validiteetti kertoo sen, miten hyvin tutkimuksessa käytetty mittausmenetelmä mittaa juuri sitä tutkittavan ilmiön ominaisuutta, mitä on tarkoitus mitata. Tätä voidaan perustella sillä, että jokainen havainto on tullut täysin sattuman varaisesti, ilman tutkijan erillistä pyrkimystä. Ei-satunnaiselle otannalle on tyypillistä, että koehenkilöt on valittu tutkijan mielenkiinnon, saatavuuden tai harkinnan mukaan. (Metsämuuronen 2006, 45.) On tärkeää ottaa huomioon se tosi seikka, että laadullinen tutkimus pyrkii kuvaamaan jotain tapahtumaa tai ilmiötä, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta tietylle ilmiölle. Näin ollen on oleellista, että henkilöt, joilta tieto kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai heillä on vaihtoehtoisesti omakohtaista

kokemusta asiasta. Näin ollen tiedonantajien valinta ei voi laadullisessa tutkimuksessa olla sattumanvaraista vaan harkittua ja tutkimuksen kannalta tarkoitukseen sopivaa. (Tuomi & ym. 2018, 98.) Tässä tutkimuksessa olen kiinnostunut sosiaalityöntekijöiden kokemusmaailmasta ja heidän tavastaan ajatella väkivallan vaikutuksista suhteessa omaan ammatti-identiteettiinsä. Tämän vuoksi olen tutkija joutunut tekemään sen suuntaisia rajauksia, että olen valikoinut haastateltaviksi sosiaalityöntekijöitä, jotka ovat työskennelleet lastensuojelussa ja heillä on kokemusta asiakasväkivallasta. Alkuperäinen ajatukseni oli kerätä aineisto haastattelulomaketta apuna käyttäen. Ymmärrän aiheeni olevan siinä määrin sensitiivinen, että tämä metodi olisi ollut tutkimuseettisesti väärä ratkaisu. Tästä syystä luovuin ajatuksesta ja päädyin hyödyntämään teemahaastattelun metodia.

Teemahaastattelussa, teemoihin liitetään olennaisia ja tarkentavia kysymyksiä. Metodologisesta näkökulmasta teemahaastattelu korostaa yksilöiden tulkintaa asioista sekä heidän asioille antamia merkityksiä ja miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Teemahaastatteluiden pyrkimyksenä on löytää merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen kannalta ongelmanasettelun ja tutkimustehtävän mukaisesti. Näin ollen on mielekästä, että teemat perustuvat tutkimuksen viitekehykseen eli ilmiöstä jo tiedettyyn. (Tuomi & ym. 2002, 74-75.) Tämän tutkimuksen tiedonintressi liittyy siihen, miten väkivallan kokemuksen muokkaavat ammatti-identiteettiä. Edellä esitettyä mukailien, tämän tutkimuksen tarkoituksena on tutkia sosiaalityöntekijöiden tulkintaa siitä, miten väkivallan kokemuksen muovaavat ammatti-identiteettiä. Toisaalta olen kiinnostunut siitä, minkälaisia merkityksiä sosiaalityöntekijät ovat antaneet väkivallan kokemuksille. Tutkimuksen tavoitteena on löytää merkityksellisiä vastauksia asettamiini tutkimuskysymyksiin. Tämän vuoksi koen aineistonkeruun menetelmän näkökulmasta relevanttina valintana teemahaastattelun.

Tutkimuksessa erilaisten rekryointikeinojen hyödyntäminen voi tulla ajankohtaiseksi silloin, kun tutkimukseen osallistujat edustavat haavoittuvaa, marginaalista tai piilossa pysyvää ryhmää. Mikäli kohderyhmää on vaikea tavoittaa, voi näissä tapauksissa yrittää löytää heidät esimerkiksi erilaisten verkostojen kautta tai levittämällä tietoa tutkimuksesta suullisesti tai kirjallisesti. (Kallinen & ym. 2022, 41.) Ymmärrän tutkimukseni sensitiivisyyden ja tästä syystä myös haasteen löytää haastateltavia. Alkuperäisenä tarkoitukseni oli valikoida tutkimukseni haastateltavat sosiaalisen

median palvelualusta Facebookin suljetusta ”sosiaalityön uraverkosto”-ryhmästä, joka pitää sisällään tällä hetkellä 4,4 tuhatta sosiaalityönopiskelijaa tai jo aiemmin laillistettuja sosiaalityöntekijöitä. Lopulta päädyin aineiston hankinnan suhteen siihen, että etsin haastateltavat Lapin yliopiston suljetusta Facebook-ryhmästä, johon kuuluu yliopiston sosiaalityön alumneja. Tämän lisäksi olen valikoinut tutkimukseen haastateltavaksi sosiaalityöntekijöitä omasta verkostostani ympäri Suomea. Tutkimuksen haastattelut on toteutettu helmikuun 2023 aikana.

Ennen varsinaisia haastatteluita laadin miellekartan (kuvio 1.), johon olen listannut niistä ominaisuuksia, joista koen tutkijana sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetin muodostuvan. Laadittuani miellekartan, hyödynsin sitä jäsentämään teemahaastattelun teemoja ja niihin liittyviä haastattelukysymyksiä. Teemahaastattelun teemoiksi muodostuivat seuraavat teemat: teema 1. asiakasväkivalta, teema 2. ammatti-identiteetti ja teema 3. työn käytänteet. Teemahaastattelun erilliset kysymykset on esitetty haastattelurungossa (liite 2.) Kysymysten avulla kartoitin sosiaalityöntekijöiden tulkintaa siitä, kuinka sosiaalityön opinnot valmistavat asiakasväkivallan kohtaamiseen, minkälaista asiakasväkivaltaa sosiaalityöntekijät ovat kohdanneet lastensuojelutyötä tehdessään, miten asiakasväkivalta on vaikuttanut haastateltavien ammatti-identiteettiin ja miten asiakasväkivallan kokemukset ovat muokanneet sosiaalityöntekijöiden työn käytänteitä. Haastattelurunko piti sisällään 25 kysymystä, joista osa oli väittämäkysymyksiä. Kysymykset on jaoteltu eri teemojen sisällä.

4.5 Aineiston analyysi

Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on tehdä aineistosta selkeämpi ja siten tuottaa tutkittavasta ilmiöstä uutta tietoa. Analyysin fokus on aineiston tiivistämisessä siten, ettei sen sisältämä informaatio katoa. Analyysissä tarkoituksenmukaista on informaatioarvon kasvattaminen luomalla hajanaisesta aineistosta selkeä ja mielekäs. (Eskola & ym. 2008, 137.) Laadullisessa tutkimuksessa analyysi on perinteisesti tapana jakaa kahteen eri ryhmään. Toiselle ryhmälle on ominaista, että aineiston analyysia ohjaavat tietty epistemologinen tai teoreettinen asemointi kuten esimerkiksi fenomenologinen tai fenomenologis-hermeneuttinen analyysi. Toiseen ryhmään

ymmärrettävästi kuuluvat ne analyysimuodot, joita edellä mainittu metodologia ei ohjaa. Tähän ryhmään voidaan siitä huolimatta suhteellisen vapaasti kohdistaa monenlaisia epistemologisia lähtökohtia ja teorioita. Laadullisissa tutkimuksissa perusanalyysimenetelmänä pidetään sisällönanalyysia, jota voidaan hyödyntää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysiä voidaan tarkastella yhtäältä väljänä teoreettisena viitekehyksenä ja toisaalta yksittäisenä metodina. Sisällönanalyysi menetelmänä mahdollista dokumenttien systemaattisen ja objektiivisen analysoinnin. Dokumentilla tässä yhteydessä voidaan ymmärtää muun muassa kirjat, päiväkirjat, haastateltu puhe ja erilaiset keskustelut. Näin ollen dokumentilla voidaan ymmärtää siis lähes mitä tahansa kirjalliseen muotoon saatettu materiaali. Sisällönanalyysimenetelmällä pyritään koostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus. Sisällönanalyysi tarjoaa mahdollisuuden aineiston järjestämiseen johtopäätösten tekoa varten. (Tuomi & ym. 2002, 103.) Aineiston analyysin metodiksi valitsin aineistolähtöisen sisällön analyysin.

Silloin, kun tutkimuksen aineisto tuotetaan haastatteluiden avulla, lopputuloksena on usein laaja ja moniaineksinen tekstimassa, jota tutkijan on mahdollista lähestyä monella eri tavalla (Hyvärinen & ym. 2010, 11). Nykypäivänä yleinen käytäntö on se, että haastatteluaineisto nauhoitetaan ääni- tai videotallenteiksi. Tätä aineiston ensimmäistä käsittelyvaihetta kutsutaan aineiston litteroinniksi eli tutkimusaineiston muuntamiseksi puheesta tai kuvasta tekstin muotoon. Laadullisessa haastattelututkimuksessa on yleistä, että analyysi tehdään nimenomaan litteroidusta aineistosta. Tämä on perusteltua siten, että isompien kokonaisuuksien hahmottaminen nauhoitettua puhetta kuuntelemalla olisi lähes mahdotonta. (Ruusuvoori 2010, 424-428.) Vaikka kaikkea litteroitua aineistoa ei voida lukijalle esittää, tuo tekstiksi purettu puhe laadullisen aineiston lukijaa lähemmäs. Tämän lisäksi se lisää analyysin läpinäkyvyyttä ja mahdollistaa lukijan tekemät tulkinnat, sekä uudelleenanalyysit. Analyyttisen läpinäkyvyyden katsotaan lisäävän laadullisen tutkimuksen validiteettia. (Nikander 2010, 433.) Ennen aineiston keruuta kerroin haastateltaville introkirjeessä (liite 1.), että tulen äänittämään haastattelut myöhempää litterointia varten. Tämän lisäksi muistutin erikseen jokaista haastateltavaa siitä, että haastattelut tullaan nauhoittamaan. Halusin varmistua siitä, että tämä käytäntö on jokaiselle haastateltavalle selvä ja he myöntymällä tähän hyväksyvät sen.

Aineiston litteroinnin sopivaa tarkkuutta voidaan määrittää tutkimusongelman ja metodisen lähestymistavan perusteella. Tutkijan intressin kohdistuessa haastatteluista esiin nousevissa ilmiöissä, ei tuolloin ole tarpeellista suorittaa kovin yksityiskohtaista litterointia. Voidaan siis todeta, että silloin, kun tutkimuksen tarkoituksena on rakentaa käsitys siitä mitä tietyssä tilanteessa tai prosessissa tapahtui, riittää silloin tutkimuksen kanalta vähemmän eksakti litterointi. Haastatteluiden päätyttyä siirryin analyysini ensimmäiseen vaiheeseen eli aineiston litterointiin. Suoritin litteroinnin sanatarkasti ja raaka-aineistoa kertyi yhteensä 78 sivua, kirjoitusasun ollessa seuraava. Fontiksi valitsin Times New Romanin, fonttikoko 12 ja rivivälillä 1,5. Litteroinnin valmistuttua retusoin valmista tekstiä siten, että poistin täytesanat, kuten ”*hmm, jotenkin, no, noh, niinku, semmmosta, sitte, silleen, toki, tota, tuota, tyliin, tämmöstä, ööö*”. Tätä rajausta perustelen edellä esitetyn mukaisesta. Koen valintani mielekkääksi, yhtäältä helpottaakseni tekstin luettavuutta ja toisaalta koen, että edellä mainitut täytesanat eivät ole ratkaisevia tai olennaisia itse analyysin kannalta. Aineistosta on tämän lisäksi poistettu tiettyjä tunnistetietoja, jotka olisi voinut mahdollistaa haastateltavien identiteettien paljastumisen. Näitä tunnistetietoja ovat esimerkiksi nimet ja paikkatiedot. Analyysikappaleessa olen nimennyt haastateltavat siten, että jokaiselle haastateltavalle olen asettanut seuraavat tunnistet: H₁ (haastateltava 1.), H₂ ja niin edelleen. Analyysissä haastateltavat esiintyvät edellä mainitun mukaisesti.

Saatuani kaiken raaka-aineiston litteroitua, aloitin varsinaisen aineiston analyysin aineiston sisällönanalyysin metodia apuna käyttäen. Analyysiin liittyen todettakoon, että aineistolähtöistä analyysiä voidaan tietysin varauksin nimittää myös induktiiviseksi analyysiksi. Tiedostan tutkijana sen tosiasian, että aineistolähtöinen analyysiin liittyy tiettyjä ehtoja, koska yleisesti ajatus havaintojen teoriapitoisuudesta on tutkimuksen kannalta hyväksytty periaate. Tätä on perusteltu sillä, ettei ole olemassa objektiivisesti ”puhtaita” havaintoja. Tutkijan käyttämät käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät ovat tutkijan asettamia ja niillä nähdään olevan aina vakituttua tutkimustuloksiin. Tämä herättää kysymyksen siitä, voiko analyysi tapahtua aineiston tiedonantajien ehdoilla vai vaikuttaako lopputulokseen tutkijan omat ennakkoluulot. Fenomenologis-hermeneuttisessa perinteessä ongelma pyritään ratkaisemaan siten, että tutkija kirjoittaa auki omat ennakkokäsitteet ilmiöstä. Analyysin aikana on ehdottoman tärkeää, että tutkija suhtautuu ennakkokäsityksiinsä tietoisesti. (Tuomi & ym. 2002, 108-109.) Peilaan omia tutkimukseen liittyviä ennakkokäsitteitäni yhtäältä aiemmin esittämäni tutkimuksen

teoreettiseen viitekehykseen ja toisaalta omiin kokemuksiini asiakasväkivallasta. Korostan, että tästä huolimatta suhtaudun tutkittavaan aiheeseen mahdollisimman objektiivisesti.

Tässä tutkimuksessa pyrin ratkaisemaan edellä kuvattuja aineistolähtöisen sisällönanalyysini ongelmia tukeutumalla osaltaan teoriaohjaavaan analyysiin. Näin ollen tulen kytkemään teoriaa osaksi omaa analyysiani, jolloin teoria toimii analyysin apuna. Teoriaohjaavassa analyysissä päättelyn logiikkana pidetään abduktiivista päättelyä. Tutkijan päättelyprosessia ohjaavat tuolloin vuoroin aineistolähtöisyys ja vuoroin valmiit mallit. Tutkijana tarkoitukseni on yhdistellä näitä puolipakolla, pakolla ja toisinaan luovasti. Yhdistelyn lopputuloksena tarkoitukseni on synnyttää jotain uutta tietoa. Tulkinnallisen perinteen osalta pyrkimyksenäni on ”puhdas” fenomenologinen päättely, jolloin ideaalitulanteessa päättely ei tapahdu abduktiivisesti tai teoriasidonnaisesti. (Tuomi & ym. 2002, 109-110.)

Aineistolähtöisen, eli induktiivisen aineiston analyysi voidaan jakaa karkeasti kolmivaiheiseksi prosessiksi. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto redusoidaan, eli pelkistetään. Tämän jälkeen aineistolle suoritetaan klusterointi, eli ryhmittely ja viimeisessä vaiheessa abstrahointi, eli teoreettisten käsitteiden rakentaminen. Sisältöanalyysin redusoinnin vaiheessa tarkoitukseni oli karsia alkuperäisdatasta tutkimuksen kannalta kaikki epäolennainen pois dataa tiivistämällä. Etsin aineistosta tutkimustehtävää kuvaavia ilmiöitä etsimällä datasta kaikki tutkimustehtävää kuvaavat alkuperäisilmaukset, joista myöhemmässä vaiheessa muodostin pelkistettyjä ilmauksia. Kun olin saanut muodostettua alkuperäisilmauksista pelkistetyt ilmaukset, listasin ne allekkain eri konseptille mitään datasta kadottamatta. Tällä tavalla sain luotua pohjan klusteroinnille, jossa samaa ilmiötä kuvaavat pelkistetyt ilmaukset yhdistetään omiksi ryhmiksi. (Tuomi & ym. 2002, 122-124.) Redusoinnin työvaiheesta annan esimerkin (kuvio 2.), johon olen auki kirjoittanut osan kysymyksen 4. vastauksista. Taulukon vasemmasta sarakkeesta on nähtävissä vastaajien alkuperäisilmaukset ja oikeasta sarakkeesta pelkistetyt ilmaukset. Olen redusoinut koko aineiston kuvaamalla tavalla. Kun olin saanut aineiston redusoinnin vaiheen valmiiksi, siirryin analyysin seuraavaan vaiheeseen eli klusterointiin.

Kysymys 4. Minkälaista asiakasväkivaltaa olet työssäsäsi kokenut?

Alkuperäis ilmaukset	Pelkistetyt ilmaukset
<p><i>Ihan siis, yhen kerran on ihan kunnolla lyöty nyrkillä ja toinen kerta on sitten ollu semmonen kerta, jossa mun tosta niin sanotusta virkamerkistä, elikkä henkilökortista on otettu kiinni ja sen avulla sitten on menettänyt tasapainon ja siinä sitten yhen lihaksen reväytin oikein kunnolla. Mut poliiseille kävi siinä paljon hurjemmin. Et ne pääs oikein tämmösen puremisen ja hakkaamisen kohteeks.</i></p> <p><i>Kerran mun lapsi on joutunu, tappeluun, joka on jälkeinpäin katottuna aika vahvasti liittyny mun työhön. No sit tietysti aina on niitä puheita, että asiakkalta, että "hei mä tiedän missä koulussa sun lapset on" tai "kuule mä tulen näyttämään minkälaista tuhoa pystyy samaan aikaan", mut mä oon ehkä vähän sellanen, että mä en tälläsiin puheisiin osaa kauheen vakavasti suhtautua. Ja ehkä se johtuu siitä, ku on oikeesti joutunut fyysisen väkivallan kohteeksi täs työssä. Ni sit mä ajattelen sillä tavalla, että puhetta mahtuu maailmaan.</i></p>	<p>lyöty nyrkillä</p> <p>otettu kiinni henkilökortista</p> <p>menettänyt tasapainon reväytin yhden lihaksen</p> <p>lapsi joutunu tappeluun</p> <p>vahvasti liittyny työhöni</p> <p>tiedän missä koulussa sun lapset on näyttämään minkälaista tuhoa saan aikaan</p> <p>puheisiin osaa vakavasti suhtautuu</p> <p>joutunut fyysisen väkivallan kohteeksi työssä</p> <p>puhetta mahtuu maailmaan</p>

Kuvio 2. Esimerkki aineiston redusoinnista

Klusteroinnin vaiheessa tehtävänäni oli käydä tarkasti läpi aineistosta koodatut alkuperäisilmaukset. Etsin aineistosta samankaltaisuuksia ja / tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Olen ryhmitellyt samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ja yhdistänyt ne eri luokiksi, joista olen muodostanut alaluokkia. Alaluokat olen nimennyt luokan sisältöä kuvalla käsitteellä. Tätä analyysiprosessin vaihetta olen kuvannut kuviossa 3., jossa esitän aineiston klusteroinnista esimerkin. Aineiston klusteroinnin suoritin siten, että laadin jokaisella kysymykselle oman taulukkonsa. Näin ollen eri taulukoita muodostui yhteensä 25 kappaletta. Tätä päätöstä perustelen sillä, että ymmärrettäväsi sama kysymys tuottaa saman suuntaisia vastauksia. Näin ollen oli luontevaa muodostaa jokaiselle kysymykselle oma taulukkonsa. Jokaiseen yksittäiseen taulukkoon liitin vastaajien pelkistetyt ilmaukset, joiden pohjalta taas muodostin alaluokkia.

Kysymys 4. Minkälaista asiakasväkivaltaa olet työssäsäsi kokenut?

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokat
sosiaalityöntekijöitä lastensuojelussa painostetaan johdatellaan tekemään päätöksiä jättämään tekemättä päätöksiä liittyy vihjailua väkivallalla	Painostaminen ja johdattelu
henkilökohtaisesti en fyysistä väkivaltaa sanallisia uhkauksia tullut uhkaillaan omaa lasta välillisesti ei suoraan lapseen mun lapsia uhattiin mua kolahti eniten minua omia lapsia uhattiin. asiakas käyttäytyy sanallisesti aggressiivisesti asiakas sanoi saatanan lehmät hankin teille potkut Arvostelua mennään henkilökohtaisuuksiin ei kuulu asiakasprosessiin.	Sanalliset uhkaukset Uhka kohdistuu omaan perheenjäsenen Nimittely Henkilökohtaisuuksiin meneminen

Kuvio 3. Aineiston pelkistetyt ilmaukset ja alaluokkien muodostus

Alaluokkia muodostettaessa tehtävänäni oli nimetä alaluokat, niitä kuvaavilla käsitteillä. Luokitteluyksikköinä voidaan hyödyntää esimerkiksi tutkittavan ilmiön ominaisuutta, käsitystä tai piirrettä. Luokittelun tuloksena aineiston on määrä tiivistyä, koska luokittelun tarkoituksena on yksittäisten tekijöiden sisällyttäminen yleisimpiin käsitteisiin. Klusteroinnin tarkoituksena on luoda pohja, kohteena olevan tutkimuksen perusrakenteelle, sekä tuottaa alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. Luokittelua on tarkoitus jatkaa siten, että alaluokkia yhdistetään ja niistä muodostuu yläluokkia. Yläluokkia taas yhdistämällä muodostetaan pääluokkia. Pääluokat nimetään aineistosta nousevan ilmiötä kuvaavan aiheen mukaa, joka on yhteydessä tutkimustehtävään. (Tuomi & ym. 2002, 124-125.)

Kysymys 4. Minkälaista asiakasväkivaltaa olet työssäsäsi kokenut?

Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Painostaminen / johdattelu Sanalliset uhkaukset Nimittely Henkilökohtaisuuksiin meno Uhkailu (työntekijä/ perhe) Aggressiivinen käytös	Henkinen väkivalta	Pyrkimys vaikuttaa jotenkin työntekijään
Lyönnit Repiminen Tavaroilla heittäly	Fyysinen väkivalta	Työntekijän fyysiseen pahoinpitely
Kulttuurisidonnainen väkivalta Hankala käytös	Epäselviä väkivallan muotoja	Muuta, kun henkistä tai fyysistä väkivaltaa

Kuvio 4. Aineiston ala-, ylä- ja päälouokat

Tästä analyysiprosessin vaiheesta esitän esimerkin (kuvio 4.), jossa kuvaan sitä, miten kysymyksestä 4. on muodostettu taulukkoon ala-, ylä- ja pääloukat. Kaikki kyselyn 25 kysymystä on yhdenmukaisesti taulukoitu ja muodostettu edellä mainitut aineiston luokat, aineiston abstrahointia varten. Edellä olen kuvannut tutkimuksen metodologisia valintoja, sekä omaa tutkijapositioniani. Päätän tähän tutkimukseni teoreettisen osuuden ja siirryn seuraavaksi tutkimuksen empiiriseen osuuteen.

5 Väkivaltaa lastensuojelun kontekstissa

Tämä luku aloittaa tutkimukseni empiirisen osuuden ja aineiston esittelyn. Tässä luvussa tarkastelen sosiaalityöntekijöiden valmiuksia kohdata asiakasväkivaltaa sekä kartoitan miten vakavia väkivallan kokemuksia sosiaalityöntekijät ovat työssään kohdanneet. Väkivallan kokemusten tarkastelulla näyttää analyysin perusteella olevan merkitystä siten, että mitä vakavammasta väkivallan teosta tai uhkasta on ollut kysymys, sitä suurempia vaikutusta sillä on sosiaalityöntekijälle. Myöhemmässä vaiheessa analyysiani käsittelen tarkemmin asiakasväkivallan vaikutusta sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiin. Koen, että ammatti-identiteetin kokonaisuuden kannalta on tärkeää ymmärtää niitä taustamekanismeja, jotka ovat vaikuttaneet ammatti-identiteetin

rakentumiseen. Analyysin kannalta on myös tärkeää ymmärtää, minkälaisesta kokemusmaailmasta käsin sosiaalityöntekijät aihetta tarkastelevat.

Analyysin tulosten esittelyssä hyödynnän tutkimusteemoja. Ensimmäisessä analyysiluvussa tarkastelen väkivallan kohtaamisen valmiuksia sosiaalityöntekijöiden kuvausten perusteella. Tämän lisäksi luvussa tarkastellaan sitä, minkä sosiaalityöntekijät kokevat ylittävän asiakasväkivallan rajan ja miten väkivallan tilanteet ovat päättyneet. Luvun loppupuolella esitän väkivallan vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden siviilielämään ja tarkastelen, onko asiakasväkivalta saanut sosiaalityöntekijät pohtimaan työtehtävien vaihtamista tai harkitsemaan kokonaan alan vaihtoa.

5.1 Väkivallan kohtaamisen valmiudet

Tutkimuksen empiirisen osuuden aloitan tarkastelemalla sitä, minkälaisia valmiuksia sosiaalityöntekijöillä on asiakasväkivallan kohtaamiseen. Aiemmin esitin ammatti-identiteetin rakentumisen alkavan yksilötasolla jo varhaislapsuudesta. Tässä tutkimuksessa koin mielekkääksi lähteä liikkeelle siitä olettamuksesta, että sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetin rakentuminen alkaa siitä, kun he aloittavat sosiaalityön opinnot. Opintojen katsotaan tähtäävän sosiaalityöntekijän pätevyYTEEN. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto myöntää hakemuksesta oikeuden harjoittaa sosiaalityöntekijän ammattia laillistettuna ammattihenkilönä henkilölle, joka on suorittanut pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityöstä. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, 7§).

Yliopistojen perustehtävinä ovat tutkimus, opetus ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen. Jokaisella yliopiston alalla annettava opetus perustuu tutkittuun tietoon. Sosiaalityö on ainoa yliopistollinen koulutus sosiaalihuollon ammateista ja sillä on keskeinen vastuu sosiaalialan tutkimukseen perustuvasta tiedonmuodostuksesta ja tavoitteellisesta kehittämisestä. Kansainvälisesti verraten suomalaisella sosiaalityön koulutuksella on perinteet, jotka perustuvat vahvasti tutkimukseen. Sosiaalityön koulutuksen yhtenä tehtävänä on tuottaa valmiudet tutkimus- ja tiedeperustaiseen tiedontuotantoon. Sosiaalityön koulutus pohjautuu tiede- ja tutkimusperustaiseen akateemiseen koulutukseen ja työelämsuhteissa tapahtuvan opetuksen yhdistelmään. Koulutuksen

tavoitteena on opiskelijan vahvan tieteellisteoreettisen yleispätevyyden, tutkimuksellisten valmiuksien ja perusvalmiuksien saavuttamista sosiaalityön asiantuntija-ammattissa toimimiseen. Koulutuksen aikana opiskelija perehtyy asiakkaiden arjessa läsnä oleviin sosiaalisiin ilmiöihin, palveluiden ja interventioiden vaikuttavuuteen ja yhteiskunnalliseen toimintaan teorioiden ja tutkimustiedon pohjalta. (Lähteinen & ym. 2017, 8.) Näin ollen huomio on syytä kiinnittää siihen tosiasiaan, että ylevien sosiaalityön koulutuksen tuottamien kompetenssien joukossa ainoa asiakastyöhön löyhästi viittaava kompetenssi on eritelty kohdassa ”koulutuksen aikana opiskelija perehtyy asiakkaiden arjessa läsnä oleviin sosiaalisiin ilmiöihin”. Yleisen tietämyksen mukaan sosiaalityö on ihmissuhdetyötä, joka perustuu mitä suuremmissa määrin ihmisten kohtaamiseen. Tämä tosiasia näyttää yleisten kompetenssien valossa hyvin pientä marginaalia. Tästä syystä koen tutkimuksen kannalta tarpeelliseksi selvittää, puhutaanko sosiaalityön opinnoissa asiakasväkivallasta ja miten opinnot valmistavat tulevia sosiaalityöntekijöitä kohtaamaan asiakasväkivaltaa työsssänsä.

Tutkimuksen validiteetin nimissä on tarpeen todeta, että suurimmalla osalla haastateltavien sosiaalityöntekijöiden opinnoista oli kulunut aikaa yli 10 vuotta. Näin ollen on mahdotonta muodostaa absoluuttista totuutta siitä, mikä on tämänhetkinen tosiasiallinen tilanne sen suhteen, miten yliopistot ottavat huomioon asiakasväkivallan aspektin opinnoissaan.

”..siitähän tietysti on hieman aikaa, niist opinnoista 80-luvulta. Et tietysti aika on ollu vielä erilainen, et sit käytäntöä oli paljon vähemmän, kun mitä nyt todellakin varmasti on opiskelijoilla..” (H7)

Siitä huolimatta tai ehkä juuri siksi, sosiaalityöntekijät olivat lähes yksimielisiä siitä, että sosiaalityön opinnoissa ei puhuta asiakasväkivallasta. Haastateltavista suurin osa oli sitä mieltä, että asiakasväkivalta ei teemana noussut opinnoissa esille. Eräs vastaajista oli asiasta eri mieltä ja hän koki, että opinnoissa on käsitelty asiakasväkivaltaa teemana ja nostettu keskusteluiden tasolla esiin, muun muassa väkivallan eri muodoista. Muut vastaajat sen sijaan kokivat, että opinnot koostuivat enemmän tiedeperusteisesta opista ja juridiikasta. Opinnoissa oli sen lisäksi painotettu asiakkaiden kohtaamista, arvoja ja moraalista viitekehystä.

”..mun mielestä sitä ei oo puhuttu sellasena isona teemana ollenkaan, eikä mun mielestä oikein sivuttukkaan. Et paljon asiakkaan kohtaamisesta, mut ei siitä nurjasta puolesta miten se asiakas voi käyttäytyä.” (H4)

”..muistan omista opinnoista, tosi paljon keskustelua sosiaalityön arvoista ja eettisistä ja moraalisisista viitekehyksistä, että puhutaan tavallaan sillä, että aina on tosi positiivista ja täällä me sosiaalityöntekijät tehdään hyvää työtä, mutta siit varjopuolesta ei oo kyllä keskustelua ollu.” (H6)

Opinnoissa on puhuttu myös siitä, miten tietyt asiakasryhmän, kuten alkoholistit tai huumeidenkäyttäjät voivat olla haastavia vuorovaikutuksessa ja näin ollen asiakasväkivalta on sen kautta teemana sivuttu. Yhteenvetona voidaan summata, että sosiaalityöntekijöiden kokemukset ovat osiltaan linjassa yleisten yliopisto-opinnoille asetettujen standardien ja kompetenssien kanssa. Opintojen painopiste näyttää olevan enemmän tiedeperustaisessa opetuksessa kuin käytännönläheisessä asiakastyössä. Näyttää myös siltä, että on teoreettisesti mahdollista, että eri yliopistojen opetussisällöissä on eroavaisuuksia ja opetuksen painotuserot voivat olla yhtenä selittäväenä tekijänä haastateltavien kokemuseroille. Pääpaino haastateltavien kesken näyttää olevan sen suuntainen, että sosiaalityön opinnot eivät valmista kohtaamaan asiakasväkivaltaa. Tämä ymmärrettävästi herättää kysymyksen siitä, tulisiko asiakasväkivallasta puhua enemmän opinnoissa. Seuraavaksi tarkastelen, miten sosiaalityöntekijät kokivat, tulisiko asiakasväkivallasta puhua sosiaalityön opintojen aikana enemmän.

Vaikka suurimmalla osalla haastateltavien opinnoista oli kulunut aikaa yli kymmenen vuotta, olivat he yksimielisiä siitä, että puhetta asiakasväkivallasta tulisi lisätä opintojen aikana. Sosiaalityö koetaan alana, jossa väkivalta tulee suurella todennäköisyydellä tutuksi työuran aikana. Sosiaalityössä ollaan tekemisissä sen kaltaisten asioiden kanssa, joihin voi liittyä vastentahtoista päätöksentekoa, joka on omiaan aiheuttamaan asiakkaille erilaisia tunteita.

”.. ehdottomasti kyllä. Koska tää on sellasta työtä, et tässä se tulee tavalla tai toisella kyllä, kun ollaan sellasten asioiden kanssa tekemisissä, et joudutaan, tekemään ikäviä päätöksiä, joihin liittyy ikäviä tunteita. Ihmiset reagoivat voimakkaasti.” (H7)

Opintojen aikaisen asiakasväkivalta keskustelun lisäämisen puolesta puhuu myös se, että sosiaalityön koulutusohjelmaan voi hakeutua suoraan lukion päättötodistuksella. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että sosiaalityöntekijäksi on mahdollista valmistua noin 25 vuoden iässä. Tässä iässä työntekijän elämäkokemus ei ole vielä pitkä ja hiljaista tietoa ei ole vielä kertynyt. Näin ollen työntekijän tieto- ja kokemuspohja rakentuvat suurilta osin opintojen varaan.

”Ilman muuta, kyllä ja varsinkin nuorille opiskelijoille, joilla ei ole välttämättä edes elämäkokemusta niin paljon, niin saattaa tulla sit yllätyksenä, kun on siinä tilanteessa, että ilman muuta pitäis olla enemmän keskustelua näistäkin aiheista.” (H₆)

Termi ”elämäkokemus” liittyy vahvasti sosiaalityöhön. Sillä tarkoitetaan välittömistä kokemuksista saatua henkilökohtaista tietoa, jota ei voi olla sellaisilla yksilöillä, jotka eivät omaa samoja kokemuksia. Jokaisella on olemassa erilaisia kokemuksia, osa kokemuksista on ainutlaatuisia ja toiset taas ovat kollektiivisesti koettuja. Kokemukset synnyttävät tietoa, josta muodostuu henkilön pääomaa. Kokemuksia syntyy silloin, kun olemme omakohtaisesti kokeneet tai altistuneet tietyille tapahtumille tai olosuhteille, joita olemme yrittäneet ymmärtää ja rakentaa niille merkitystä. Elämäkokemus ei ole vain kokemuksen saamista tai reflektointia tapahtuneesta. Se on kertomus, joka pohtii tapahtunutta ja sen takautuvaa vaikutusta. Tämä konsepti liitetään vahvasti sosiaalityön arvoihin ja ammatin historiaan asiakaskokemusten keskittämistä ammatillisten käytäntöjemme muovaamiseen. Itse koetut kokemukset viitoittavat sitä, miten ongelmat tai tilanteet ymmärretään kontekstissa. Elämän kokemuksella on vaikutusta siihen, miten sosiaalityöntekijä tekee työtään. (O’Leary 2022, 1075.) On perusteltua esittää, että mikäli opinnot eivät valmista kohtaamaan asiakasväkivaltaa, eikä sosiaalityöntekijällä ole kertynyt pitkää elämäkokemusta ja sen synnyttämää hiljaista tietoa, on tuolloin valmiudet kohdata asiakasväkivaltaa heikkoja.

Aiempaa mukailien sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetin rakentuminen nähdään alkavan opintojen alusta. Näin ollen koen, että yliopistoilla on osaltaan eettinen vastuu tulevien sosiaalityön ammattilaisten identiteetin rakentumisesta. Haastateltavien mukaan asiakasväkivallasta tulisi puhua opintojen aikana, jolloin on mahdollista välttyä siltä, että opiskelijoille muodostu sen kaltaisia mielikuvia, että väkivalta kuuluu osaksi sosiaalityötä. Tämän suuntaisella retoriikalla on mahdollista rakentaa opiskelijoille terve

ammattillinen itsetunto. Näyttää myös siltä, että tulevien sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetin rakentumisen kannalta suhteessa opintoihin, kohdistuu vakavia puutteita turvallisuuden näkökulmasta. Jos tosiasiallisesti on niin, että asiakasväkivaltaa aiheena ei käsitellä opinnoissa, jää sen sisäistäminen täysin työelämän varaan. Nykypäivän työyhteisöissä vallitsee erilaisia kulttuureita esimerkiksi sen suhteen, miten asiakasväkivaltaan suhtaudutaan työyhteisön sisällä. Tämä kasvattaa riskiä, että uusi työntekijä omaksuu työyhteisön yleisen asenteen, jossa väkivaltaa ja sen uhkaa vähätellään. Tähän kyseiseen aiheeseen palaan tarkemmin myöhemmässä vaiheessa analyysiani.

”..sosiaalityöntekijät on monesti sinisilmäisiä, ei oo sellasta turvallisuusajattelua ollenkaan sosiaalialalla. Ollaan tuudittauduttu siihen, että koskaan ennenkään ei oo tapahtunu mitään, ni ajatellaan, että ei koskaan satukkaan. Mutta kun ei sen tarvi oikeesti sattua, kun yhen ainoon kerran, ni se on henki pois sitten. Että kyllähän sitä ois jollakin tasolla hyvä opintojen aikana jo käsitellä.” (H8)

Edellä korostan yliopistojen merkitystä väkivaltapuheen avaajana ja toisaalta oppilaitosten eettistä vastuuta ammatti-identiteetin rakentajana. Näin ollen, jos väkivallasta vaietaan tai se sivuutetaan jo opintojen aikana, kasvattaa se ymmärrettävästi riskiä sen suhteen, etteivät väkivallan riskit muodostu osaksi opiskelijoiden kompetensseja ja myöhemmässä vaiheessa ammattikäytänteitä. Jos näin on, ei ammatti-identiteetti pääse kehittymään tältä osin osana opintoja. Tätä on järkevää pohtia ääneen, koska asiakasväkivalta ilmiönä ja osana sosiaalityötä ei ole uusi. Shultz (1987) toteaa omassa artikkelissaan jo vuonna 1987, että fyysinen ja henkinen väkivalta sosiaalityöntekijöitä kohtaan on yleistynyt ja sosiaalityöstä on muodostunut riskiammatti. (Schultz 1987, 240.) Tähän tosiaan pelaten, kuulostaa epäeettiseltä, jos väkivalta teemana ei nouse esiin sosiaalityön opintojen aikana.

Väkivalta puheen lisäksi olin tutkijana kiinnostunut siitä, miten sosiaalityöntekijät kokevat opintojen valmistavan kohtaamaan asiakasväkivaltaa työssään. Lähtökohtaisesti olisi mielekästä ajatella, että mikäli opintojen aikana asiakasväkivaltaa aiheena ei edes sivuuta, olisi helppoa hyväksyä se vastaus, etteivät opinnot valmista kohtaamaan väkivaltaa. Tästä huolimatta pyrin tutkijana pysymään objektiivisena ja kieltäydyin olettamasta. Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, ettei opinnot valmista kohtaamaan

asiakasväkivaltaa työssä. Sen sijaan sosiaalityöntekijät kokivat, että opinnot luovat teoreettiseen ja ammatillisen pohjan työn tekemiselle, jotka suojaavan työntekijän omia ammattikäytäntöjä.

”Kyllä siinä varmaan teoreettisen tai ammatillisen pohjan saa, siihen varmaan pyritään, että ne teoriat suojais sitä omaa ammattikäytäntöä. Mä koen, että siitä hyötyy, mutta ne väkivaltatilanteet monesti yhdistyy siihen työn kuormittavuuteen ja kaaottisuuteen ni siihen ei kyllä kauheasti sitten opintojen myötä valmiuksia saa, että se on vähän herran haltuun miten työnantaja tai työpaikka siihen lähtee sitten tukea järjestämään” (H₁)

Ammattietiikan koettiin tarjoavan tietyn kehyksen asiakkaan kohtaamiseen. Sosiaalityön ammattietiikkaa on tyypitelty sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia, laatimalla sosiaalialan eettiset ohjeet. Näissä ohjeissa on käsitelty muun muassa työntekijän vuorovaikutustaitoja. Ohjeistuksessa todetaan, että sosiaalityötä on suhdeperustaista työtä ja työn onnistumisen perustana on luottamuksellisen suhteen rakentaminen asiakkaan ja työntekijän välille. Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on institutionaalisessa yhteydessä aina lähtökohtaisesti epätasa-arvoinen. Asiakassuhde perustuu luottamukseen, joka annetaan ja saadaan asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa. Talentia tyypittelee seuraavia työntekijän ammattitaitoon liittyviä tekijöitä, sosiaaliset taidot, empaattisuus, tilannetaju, kunnioittava asenne, ystävällisyys ja tasapuolisuus. (Talentia 2022, 31-32.) Edellä mainittuja työntekijän etiikkaan liittyviä ohjeistuksia voidaan pitää luonteeltaan sen kaltaisina, että ne ehkäisevät asiakkaiden provokaatioita ja väkivallan tekoja.

”..jos miettii vaikka sosiaalityöntekijöitten ammattieettisiä periaatteita, niin tavallaan pohditaan sitä asiakkaiden kohtaamista ja sitä miten asiakkaitten kanssa ollaan vuorovaikutuksessa. Ajattelen, että kyllähän sillä tavalla on iso merkitys kuitenkin väkivallan ennaltaehkäisemisessä, että miten sä kohtaat asiakkaat tai miten sä osaat puhua.” (H₈)

Sosiaalityön koulutuksen nähdään tuottavan asiantuntijuutta ja osaamista, joka antaa opiskelijalle valmiudet oman oppi- ja tieteenalansa hallintaan sekä kykyä soveltaa koulutuksessa hankittuja taitoja käytännön sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijän ammatinharjoittamisoikeuden tuottavassa sosiaalityön yliopistollisessa koulutuksessa

keskeisellä sijalla on käytännönopetus. Käytännönopetuksella ymmärretään työelämäsuhteissa tapahtuvaa oppimista, jota ei ole mielekästä erottaa irralliseksi osaksi koulutusta. Teoria ja käytäntö näyttävät liittyvän kiinteästi yhteen. Suurin osa sosiaalityön teoriasta liittyy läheisesti sosiaalityön työmenetelmiin, välineisiin tai muutoin sosiaalityöntekijän toimintaan käytännössä. (Jaakkola & ym. 2019, 4.) Kuten edellä totean, sosiaalityön opinnot sisältävät myös käytännönopetusta, joka mielletään kuuluvaksi osaksi sosiaalityön koulutusta. Haastateltavat kokivat, että käytännön opetuksessa painotetaan enemmän käytännönläheisiä asioita. Näin ollen käytännön opetus mahdollistaa sosiaalityön opiskelijoiden mahdollisuutta vahvistaa omaa osaamistaan, myös suhteessa asiakasväkivaltaan.

No eipä voi sano, että mitenkään valmentais. Et enimmäkseen varmaan, jos asia on tullut puheeksi, ni ehkä se on tullut puheeksi tuolla käytännönjaksoilla. (H₂)

Sosiaalityöntekijöiden valmiuksia ja valmiuksien vaikutusta tarkasteltaessa ammatti-identiteetin näkökulmasta voidaan todeta, että validia vastausta koulutuksen tuottamista valmiuksista on tämän aineiston perusteella mahdotonta tehdä. Tämä johtuu yksinkertaisesti siitä, että haastateltavien opinnoista on kulunut ajallisesti liian kauan. Tästä syystä ei ole mielekästä verrata haastateltavien kokemuksia tämän päivän koulutuskäytänteisiin. Voidaan olettaa suurella varmuudella, että koulutussisällöt ovat viimeisen 10 vuoden aikana muuttuneet sisällöllisesti vähintään jossain määrin. On myös mahdollista, että yliopistojen välillä on eroavaisuuksia koulutuskäytänteiden sisällöissä. Varmuudella voidaan todeta, että mikäli asiakasväkivalta koetaan tabuksi tai muutoin syystä tai toisesta suljetaan pois keskusteluista, ei se voi olla vaikuttamatta opiskelijoiden ammatti-identiteetin rakentumiseen. Jos sosiaalityön opinnot eivät nykyisissä opetussuunnitelmissa sisällä menetelmäkurssia, jossa väkivaltaa teemaa käsiteltäisiin tarkemmin, olisi menetelmäkurssi syytä lisätä opetussuunnitelmiin. Tällä opintojaksolla olisi tarpeellista käsitellä erilaislaisia menetelmiä kuten miten huomata, puuttua tai ratkaista asiakasväkivaltilanteita. Sillä olisi positiivista vaikutusta opiskelijoiden ammatti-identiteetin rakentumiseen ja toisaalta se lisäisi myös valmiuksia kohdata väkivaltaa.

5.2 Asiakasväkivaltaa lastensuojelijoiden silmin

Tässä kappaleessa käsittelen tarkemmin asiakasväkivaltaa lastensuojelun viitekehyksessä. Tarkastelen sitä, miten sosiaalityöntekijät ymmärtävät asiakasväkivallan, minkälaista asiakasväkivaltaa lastensuojelutyössä kohdataan ja kuinka usein, sekä miten väkivaltatilanteet päättyvät. Tulen tarkastelemaan myös sitä, onko työntekijöillä mahdollisuuksia havaita asiakkaasta tunnusomaisia merkkejä, jotka indikoivat väkivallan uhkaan tai tekoon. Luvun lopuksi tarkastelen vielä, ovatko väkivallan kokemukset saaneet työntekijöitä pohtimaan työpaikan tai koko alan vaihtoa. Näiden kokemusten kartoittaminen on tutkimuksen kannalta olennaista, koska ymmärrän, että aiemmilla elämäkokemuksilla on vaikutusta yksilöiden tähän hetkeen. Siitä huolimatta, että tutkimuksen aito kiinnostuksen kohde on ammatti-identiteetissä, on tärkeää ymmärtää työntekijöiden aiempia kokemuksia, joiden merkitys muokkaa yksilön toimintaa ja tässä tapauksessa ammatti-identiteettiä. Työntekijöiden kokemusten tiedostaminen auttaa myöhemmässä vaiheessa tarkastelemaan väkivallan kokemusten vaikutuksia ammatti-identiteettiin.

Asiakaslähtöisyyttä pidetään sosiaalityössä yhtenä tärkeänä arvona. Asiakaskohtaamisissa sosiaalityöntekijät kohtaavat monimutkaisia tilanteita. Tutkimuskirjallisuuden mukaan sosiaalityö on erittäin stressaava ammatti, joka ei yksinomaan johdu erilaisista rooliristiriidoista, vaan asiakasväkivallalla on tähän suurta vaikutusta. (Lee 2017, 25.) Seuraavaksi tarkastelen sitä, mitä lastensuojelun sosiaalityöntekijät ymmärtävät asiakasväkivallalla ja missä kulkee raja, joka työntekijöiden mielestä ylittää asiakasväkivallan rajan. Aiemman tutkimuskirjallisuuden mukaan sosiaalityön toimintaympäristöissä asiakasväkivallalla voidaan ymmärtää mikä tahansa sanallinen, fyysinen, tahallinen tai tahaton uhkaus taikka pahoinpitely tai hyökkäys asiakkaan (entisen asiakkaan, asiakkaan sukulaisen) toimesta sosiaalityöntekijää kohtaan. (Lovašová 2018, 27.)

Asiakkaiden väkivalta sosiaalityöntekijöitä kohtaan nähdään usein asiakkaiden vastareaktiona sosiaalityöntekijöiden julkisen vallan käytölle. Väkivallalla halutaan vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden tekemiin päätöksiin. Julkisten sosiaalipalveluiden järjestäminen synnyttää kitkaa, joka asettaa sosiaalityöntekijät väkivallalle alttiiksi. Sosiaalityöntekijät ovat asettaneet väkivallan kokemukset ammatilliselle ja yksityisille

areenoille. Väkipalvta on koettu vakavampana, kun se ylittää ammatilliset rajat ja liittyy tuolloin osaksi omaa yksityiselämää. Sosiaalityöntekijöiden lapsiin kohdistuva, työpaikan ulkopuolelle ulottuva väkipalvta tai sillä uhkailu koettiin haastavimpana kestää ja käsitellä. (Munobwa & ym. 2021, 11.)

Haastatteluissa kartoitin sitä rajapintaa, missä väkivallan rajan koetaan lastensuojelutyössä ylittyvät. Aiempaa mukailten lastensuojelun sosiaalityöntekijät ymmärtävät jossain määrin asiakkaiden kiihtyvän käyttäytymisen. Koin tarpeelliseksi selvittää, missä menee raja, jonka jälkeen kiihtynyt käyttäytyminen ylittää asiakasväkivallan rajan. Näyttää siltä, että asiakasväkivallta käsitteenä on laaja kokonaisuus, joka pitää sisällään monitasoisia väkivallan muotoja. Näin ollen tärkeäksi muodostuu työntekijän kyky tunnistaa ja ymmärtää eri väkivallan muotoja. Erityisesti non-verbaalinen väkipalvta koetaan ajoittain hankalaksi tunnistaa sen epämääräisyyden vuoksi. Työntekijän kokemus ja tulkinta väkivallan uhkasta voi näin ollen johtua joko asiakkaan käyttäytymisen manereista tai vaihtoehtoisesti se voi olla myös asiakkaan non-verbaalisesta väkivaltaa.

Tähän ois helppo vastata, että oma kokemus tai kokemus siitä, että tulen jotenkin uhatuksi, tai että koen, että rajani ylittyy. Se pitää kuitenkin laajemmin mieltää ja tunnistaa mitä väkivallan eri muotoja on (H₁)

Sosiaalityöntekijöillä oli selkeä näkemys siitä, että väkipalvta ei kuulu osaksi sosiaalityötä. He kokivat, että väkivallan ylittymisen kynnyksen tulee olla mahdollisemman matala. Sosiaalityöntekijät kokivat, että asiakkaan asiattomuus itsessään ylittää jo väkivallan rajan. Siitä huolimatta näyttää siltä, että se mikä koetaan väkivallaksi, on lopulta mitä suuremmissa määrin yksilöiden subjektiivinen kokemus ja näin ollen konsensusta väkivallan ylittymisen kynnyksestä on mahdotonta muodostaa.

Sosiaalityöntekijöiden kokemaksi väkivallaksi voidaan mieltää muun muassa loukkaavat, virheelliset tai valheelliset puheet, henkilökunnan tiloihin tunkeutuminen, työntekijöiden omaisuuden tuhoaminen, tappavien esineiden tai aseiden käyttäminen tai niillä uhkaaminen, loukkaavat eleet, työntekijää kohtaan hyökkääminen, aktiivinen yhteistyöhaluttomuus ja työntekijöiden pelottelu. (Pollack 2010, 278.) Tämä tutkimus tuottaa saman suuntaisia havaintoja asiasta. Sosiaalityöntekijät kokivat väkivallan rajan

ylittävän muun muassa silloin, kun asiakas kohdistaa työntekijään sen kaltaisia puheita, jotka kohdistuvat työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Näitä puheita ovat esimerkiksi työntekijän solvaaminen tai muutoin arvosteleminen. Myös suorat uhkaukset, jotka kohdistetaan työntekijään tai hänen perheeseensä ylittävät sosiaalityöntekijöiden mielestä väkivallan rajan.

”Kyl mä siis koen, sen, et jos tulee sellast uhkailua, tai painostusta, sanallista suoraa tai epäsuoraa. Kyl se on musta silleen, jos mietitään väkivaltaa, ni aika laaja käsite. Sellasta mikä kohdistuu ja on uhka työntekijää kohtaan.” (H₇)

Siihen mikä koetaan asiakasväkivaltana, liittyy olennaisesti myös uhkauksen tekijä. Aiemmin esitän, että väkivallan todellisen riskin kannalta on merkityksellistä, kuka väkivallalla uhkaa. Tähän on mielekästä palata osana analyysia. Sosiaalityöntekijä voi tahtomattaan nostaa esiin asiakkaan menneisyyden, haavoittuvuuden, epäonnistumisen tai trauman. Tästä näkökulmasta sosiaalityöntekijän on tärkeä löytää oikea tapa kommunikoida asiakkaan kanssa rakentaakseen terveen ammatillisen suhteen asiakkaan kanssa. (Marc & ym. 2019, 377.) Tämä ei kuitenkaan ole aina mahdollista. Ammatillaiset, jotka työskentelevät alkoholi- ja huumeriippuvaisten kanssa, kohtaavat usein haastavia tilanteita. Edellä mainitut asiakasryhmät ovat usein vieraantuneet sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista. Heillä on usein myös taustallaan väkivaltainen lapsuus, eivätkä he luota auktoriteetteihin. (Grant & ym. 1997, 429.) Toisinaan asiakkaan viha ja aggressio eskaloituvat hyökkäykseen. Väkiältä ei ole kuitenkaan aina pelkästään seurausta kiihtymisestä. Toisinaan se voi olla hyvin hallittua ja laskelmoitua, jonka ainoana tarkoituksena on satuttaa työntekijää. Asiakas voi esimerkiksi omata lapsuudesta opitun mallin, jonka mukaisesti fyysinen voimankäyttö on ainoa tapa ylittää vaikeuksia. Näin ollen tämän tyylliset yksilöt voivat ilman erillistä uhkaamista tai varoitusta hyökätä työntekijää kohtaan, vain saavuttaakseen oman tavoitteensa. (Fauteux 2010, 210.) Yksilön vaarallisuutta voidaan arvioida myös tiettyjen kliinisten indikaattorien avulla. Yksilön sairaudentunnottomuudella, negatiivisilla ja epäsosiaalisilla asenteilla, oireilevalla mielisairaudella, impulsiivisuudella ja huonolla hoitomyönteisyydellä nähdään olevan vaikutusta yksilön riskikäyttäytymiseen. (Rantaeskola & ym. 2015, 71.) Asiakkaiden riskiarviointiin liittyy aiemman mukaisesti useita eri tekijöitä. Edellä mainittujen lisäksi näyttää siltä, että asiakkaan riskiarviota tehtäessä on syytä kiinnittää huomiota henkilön ikään, sukupuoleen ja muihin fysiologisiin ominaisuuksiin.

Riskiarvioon vaikuttavat yhtä lailla myös henkilön aiempi rikoshistoria ja mahdolliset väkivallanteot.

”..sekin vaikuttaa, että miten tavallaan relevantteina pitää niitä uhkauksia, kuka ne on , kuka tavallaan uhkailee.” (H₈)

Kyky tunnistaa väkivaltaa ja tehdä niin sanottua riskiarvioita on osa työntekijän ammattitaitoa, joka on luontevaa mieltää yhtenä ammatti-identiteetin osa-alueena, jonka näen vahvasti liittyvän tietoon ja toisaalta hiljaiseen tietoon. Kirjallisuudesta selviää, että yksilöiden väkivaltaiselle käyttäytymiselle nähdään olevan useita syitä. Tämän vuoksi työntekijän on tärkeää välttää profiloimasta ihmisiä väkivaltaiseksi liian kevein perustein. Näin ollen muutama arveluttava piirre ei vielä tee kenestäkään vaarallista, koska ihmisten käytös on monisyistä. Väkivallan taustalla piilee usein asiakkaan massiivinen voimattomuuden tunne. Tämän kaltainen yksilö on epätoivoinen ja eristynyt. Hän kokee, ettei hän ole autettavissa. (Soisalo 2011, 121.) On helppoa ymmärtää, että asiakkaan menneisyydellä on väistämätön vaikutus myös nykyhetkeen. Yksilö, jolla on taustalla aiempia väkivaltatuomioita, päihdeongelma tai eri asteisia mielenterveysongelmia, koetaan työntekijöiden keskuudessa usein uhkana. Asiakkaiden kohtaamisessa stereotyyppiat muodostavat ennakoasenteita, ja tämän vuoksi työntekijältä vaaditaan ammattitaitoa tunnistaa ja arvioida asiakkaiden riskikäyttäytymistä.

”..se on enemmänkin se, että ei niinkään kuinka vakavasta väkivallan uhasta on kyse, vaan se että kuinka todennäköinen se on, että väkivalta muuttuu uhkailusta ihan fyysiseksi teoksi.” (H₂)

Sosiaalityöntekijät kokevat fyysisestä väkivaltaa verrattain vähän. Vähäisistä kokemuksista huolimatta fyysisen väkivallan kokemuksia ei voida vähätellä. Fyysisen väkivallan kokemukset näyttävät muokkaavan työntekijän identiteettiä sen suuntaisesti, että työntekijän toleranssi sietää henkistä väkivaltaa kasvaa. Näin ollen fyysinen väkivalta ja mahdolliset aiemmat henkisen väkivallan kokemukset vaikuttavan ammatti-identiteetin näkökulmasta työntekijän toleranssiin sietää henkistä väkivaltaa. Se näyttää muokkaavan sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä siten, että jatkossa kynnys väkivallaksi koetulle tapahtumalle kasvaa. Väkivallan voidaan siis katsoa vaikuttavan työntekijän tapaan ajatella. Se näyttää myös yhtä lailla muokkaavan työntekijän omaa kokemusmaailmaa, tapaa tarkastella ympäröivää maailmaa ja ymmärtää väkivaltaa ilmiönä. Väkivallan

kokemukset muokkaavat sosiaalityöntekijöiden emootioita tehden heistä ”tunne kylmempiä”. Tätä ilmiöstä voidaan selittää sillä, että lastensuojelussa lievempiä väkivallan kokemuksia ei pidetä niin merkittävinä.

”.. aina on niitä puheita asiakkaalta, että ” mä tiedän missä koulussa sun lapset on” tai ”kuule mä tulen näyttämään minkälaista tuhoa pystyy samaan aikaan.” En tälläsiin puheisiin osaa kauheen vakavasti suhtautua. Ehkä se johtuu siitä, ku on oikeesti joutunut fyysisen väkivallan kohteeksi täs työssä. Ni ajattelen sillä tavalla, että puhetta mahtuu maailmaan.” (H₅)

”...ite on aika monessa liemessä keitetty, ni se, se kynnyks on aika korkea siihen minkä kokee uhkaavana.” (H₁)

Seuraavaksi tarkastelen, minkälaisia asiakasväkivallan kokemuksia sosiaalityöntekijät ovat lastensuojelutyössä kohdanneet. Tutkimuksen kannalta tämä auttaa rakentamaan kuvaa siitä, mistä kokemusmaailmasta käsin haastateltavat tarkastelevat väkivaltaa ilmiönä. Toisaalta se auttaa myös hahmottamaan, miten eriaisteiset väkivallan kokemukset ovat muokanneet sosiaalityöntekijöiden omaa ammatti-identiteettiä. Haastateltavien mukaan väkivallan kokemukset ovat olleet moninaisia, sanallisista uhkauksista fyysisisiin väkivallan tekoihin. Lastensuojelutyössä henkisen väkivallan kokemukset ovat selvästi yleisempiä. Ainoastaan yksi haastateltavista oli kokenut työssään fyysistä väkivaltaa. Henkisen väkivallan kokemukset ovat olleet moninaisia. Ne ovat pitäneet sisällään muun muassa arvostelua, muita sanallisia uhkauksia, työntekijän johdattelua sekä pahimmillaan tappouhkauksia. Fyysisen väkivallan osalta kokemukset ovat olleet asiakkaan taholta lyöntejä, repimistä ja tavaroilla heittäilyä työntekijää kohtaan. Henkisen ja fyysisen väkivallan ohella sosiaalityöntekijät olivat kokeneet nonverbaalista väkivaltaa, kuten uhkaava käyttäytymistä, aggressiivista lähestymistä ja teräaseella uhkaamista. Näiden lisäksi sosiaalityöntekijät olivat kohdanneet kulttuurisidonnaista väkivaltaa ja seuraamista. Sosiaalityöntekijöiden väkivallan kokemuksia olen esittänyt taulukon muodossa edellä (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Asiakasväkivallan muodot

Aiemman mukaisesti asiakasväkivallan tutkimuksella on pitkät perinteet. Tämän lisäksi aiemmat väkivaltatutkimukset osoittavat, että yksi asiakasväkivallan ilmenemismuoto on sosiaalityöntekijöiden omiin lapsiin ja perheisiin kohdistuva uhkailu. Tämä asiakasväkivallan muoto on näyttää olevan väkivaltatutkimuksissa sosiaalityöntekijöistä vaikein hyväksyä ja käsitellä. Tämä on ymmärrettävää, koska näissä tilanteissa, asiakas astuu työntekijän henkilökohtaiseen elämään, jolloin ammattiroolin sekä työnantajan tuen nähdään väistyvän. Tämä tutkimus tuottaa saman suuntaisia havaintoja.

”..on ollu sellanen, että uhkaillaan omaa lasta, mun lasta, välillisesti ei suoraan lapseen, vaan mulle tehään sellasia uhkailuja, mitkä liittyy mun omaan lapseen.” (H4)

”Kerran mun lapsi on joutunu tappeluun, joka on jälkeenpäin katottuna aika vahvasti liittynyt mun työhön.” (H5)

Sosiaalityöntekijöiden perheisiin kohdistuneet väkivallan uhat näyttävät tämän tutkimuksen valossa valitettavan yleisiltä. Suuri osa tutkimukseen osallistuneista

sosiaalityöntekijöistä oli kokenut asiakkaiden taholta uhkauksia, jotka ovat kohdistuneet työntekijän omaan perheeseen tai lapsiin. Ymmärrän tämän ilmiön huolestuttavana. Jos asiakas esittää uhkauksia työntekijän perhettä kohtaan, hän tahallisesti tai tahattomasti ylittää sen kaltaisia rajoja, jotka ylittävät myös rikosoikeudellisen kynnyksen. Rikoslain (19.12.1889/39) 16 luku 1§ mukaan ”*joka käyttää tai uhkaa käyttää väkivaltaa pakottaakseen virkamiehen tekemään tai jättämään tekemättä julkisen vallan käyttöä sisältävän virkatoimen on tuomittava virkamiehen väkivaltaisesta vastustamisesta vankeuteen vähintään neljäksi kuukaudeksi.*” Toisaalta taas rikoslain (19.12.1889/39) 24 luvun 1§ mukaan ”*joka oikeudettomasta tunkeutuu taikka menee salaa tai toista harhauttaen kotirauhan suojaamaan paikkaan taikka kätkeytyy tai jää sellaiseen paikkaan on tuomittava kotirauhan rikkomisesta sakkoon tai vankeuteen enintään kuudeksi kuukaudeksi*”. Edellä esitetyn mukaisesti lainsäädäntö on yksiselitteinen. Siitä huolimatta näyttää siltä, että perheisiin kohdistetut väkivallanteot vaikuttavat eniten sosiaalityöntekijöiden tunnemaailmaan. Tämän vuoksi on mielekästä todeta, että omaan perheeseen kohdistetut uhkaukset eivät voi olla vaikuttamatta sosiaalityöntekijöiden työn hoitamiseen tai työntekijän omiin arvoihin. Perheeseen kohdistetut uhkaukset näyttävät myös jäävän merkittävimpinä työntekijöiden mieleen. Tähän aiheeseen palaan uudelleen myöhemmässä vaiheessa analyysiani.

”Kaikenlaisiahan on ollut vuosien varrella, mut ehkä se joka nyt, muistuu nyt eniten mieleen on, kun mun lapsia uhattiin ja minua myös, mutta ehkä se joka sit kolahti eniten minua, oli just se, että kun omia lapsia uhattiin, niin siinä mun mielestä se raja ylittyi hyvin paljonkin.” (H₆)

Tosiasiallisesti työntekijöiden omaan perheeseen kohdistetut uhkaukset näyttävät jäävän usein uhkauksen tasolle ja asiakkaat eivät niitä toteuta. Edellä eräs haastateltavista koki, että hänen lapsensa oli joutunut väkivallan uhriksi työntekijän työssään tekemien päätösten vuoksi. Tässä tilanteessa väkivallantekijänä oli asiakaslapsi, johon työntekijä oli edeltävästi kohdistanut lastensuojelun toimia. Haastateltavien mukaan asiakkaiden motiivit kohdistaa uhkauksia työntekijöiden perheisiin liittyvät usein omien toiveiden tehostamiseen ja näin ollen uhkauksia ei tosiasiallisesti lähdetä toteuttamaan.

”..joka hänet oli haastanut tappeluun, oli lapsi, jonka asiakassuunnitelmassa olin ollut saman päivän aikana. Asiat ei menny sillä

tavalla, kun hän ois halunnu. Omissa ajatuksissani olen ajatellu, et se liittyy aika vahasti siihen.” (H₅)

Edellä olen kuvannut erilaisia asiakasväkivallan muotoja, joita sosiaalityöntekijät ovat työtehtäviä hoitaessaan kohdanneet. Selvästi eniten itseen vaikuttavat ne kokemukset, jotka kohdistuvat omaan lapseen tai perheeseen. Edellä mainittujen väkivallan muotojen lisäksi näyttää siltä, että yhtenä spesifinä henkisen väkivallan muotona on sosiaalityöntekijöiden painostaminen ja johdattelu. Tämän kaltainen asiakkaasta lähtöisin oleva toiminta tähtää asiakkaan toiveeseen vaikuttaa sosiaalityöntekijään. Väkivallan teoilla uhkaamalla asiakas pyrkii vaikuttamaan sosiaalityöntekijän harkintavaltaan ja päätöksentekoon asiakkaan oman edun mukaisella tavalla. Sosiaalityössä ei ole poikkeuksellista, että asiakkaat pyrkivät manipuloimaan sosiaalityöntekijöitä. Tämä ei luonnollisesti koske kaikkia sosiaalityön asiakkaita. Tutkimuskirjallisuuden mukaan haavoittuvilla ryhmillä on syitä manipuloida järjestelmää omaksi edukseen. (Cooper 2012, 108.)

”Sosiaalityöntekijöitä varsinkin lastensuojelussa, niin aika paljon, painostetaan ja johdatellaan tekemään tiettyjä päätöksiä tai jättää tekemättä tiettyjä päätöksiä ja vihjailua väkivallalla tai uhkailua sellast non verbaalista.” (H₆)

Väkivaltaa voidaan tarkastella yhtä lailla kulttuurisena ilmiönä. Väkivallan voidaan siis pitää jossain määrin myös kulttuurisidonnaisena ilmiönä. Kulttuuri määrittelee sen, mikä on hyväksyttävää ja mikä ei. Tämä kyseinen ilmiö näyttelee roolia suhteessa asiakasväkivaltaan. Monikulttuurisuuden lisääntyessä kulttuuriset erot tulevat myös osaksi sosiaalityötä. Asiakas tuo tapaamisiin mukanaan väistämättä oman kulttuuriperimänsä. Tutkimukset osoittavat, että muun muassa naisiin kohdistuvissa perheväkivaltilanteissa kulttuurilla pyritään legitimoimaan perheväkivaltaa. Näin ollen kulttuurin nähdään normalisoivan väkivaltaa ja se hyväksytään osana sosiaalista käyttäytymistä, eikä sitä kyseenalaisteta. (Azhar & ym. 2012, 1623.) Tietävästi edelleen on olemassa kulttuuriperimiä, joissa lapsen fyysinen kurittaminen on jos ei sallittua, niin hiljaisesti hyväksyttyä. Näistä kulttuurisista lähtökohdista olevien vanhempien on vaikea hyväksyä ja ymmärtää, että Suomessa lapsen fyysinen kurittaminen on lain vastaista. Näin ollen kulttuurin taakse on mahdollista piiloutua ja se haastaa sosiaalityöntekijän ammattietiikkaa. Asiakas voi pyrkiä selittämään omaa väkivaltaista käyttäytymistään

työntekijää kohtaan omalla kulttuuriperimällään. Tätä on luonnollisesti vaikeaa lähteä työntekijän kiistämään siitä tosiasiaista huolimatta, että Suomen lainsäädäntö on yksiselitteinen suhteessa asiakasväkivaltaan.

”..joskus huomannu, että jos on joku kulttuurillinen ero, niin asiakkaat piiloutuu senkin takana, että ei tää oo väkivaltaa, tää on ihan normaalia meidän kulttuurissa, et nekin on haastavia tilanteita, yrittää navigoida sit siinä, mikä on kulttuurisesti hyväksyttävää ja mikä ei.”

Yhteenvetona voidaan summata, että lastensuojelutyöhön näyttää liittyvän monenlaista väkivallan uhkaa ja väkivaltatilanteita. Huolestuttavana ilmiönä lastensuojelutyössä suhteessa asiakasväkivaltaan näyttää olevan väkivallalla uhkailut, jotka kohdistuvat sosiaalityöntekijöiden lähiomaisiin. Kyseessä näyttää olevan yleinen ilmiö. Sosiaalityöntekijät pitivät omaan perheeseen kohdistettua uhkaa selvästi muita uhkia haitallisempana.

Väkivallan erinäisten ilmenemismuotojen lisäksi koen tärkeänä selvittää, miten yleinen ilmiö asiakasväkivalta on lastensuojelutyössä. Olen kiinnostunut siitä, miten usein sosiaalityöntekijät kokivat kohdanneensa asiakasväkivaltaa työssään. Perustelen tätä siitä näkökulmasta, että aiemmin esitin väkivallan kokemusten lukumäärällä olevan vaikutusta työntekijän tapaan suhtautua tuleviin väkivallan kokemuksiin. Näin ollen ymmärrän väkivallan kokemusten lukumäärän vaikuttavan sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetin muovautumiseen. Haastateltavien mukaan väkivallan kokemusten määrä vaihtelee. Sosiaalityöntekijät olivat sitä mieltä, että väkivallan kokemuksia lastensuojelutyössä ei ole joka päivä tai edes viikoittain.

”Tietysti mäkin oon ollut pitkään alalla ja tehny monenlaista, ni kyl se lastensuojelussa kumma kyllä, ehkä ei viikottaista, mut kuukausittain varmaa.” (H₇)

”Mä ajattelen, et se minkä kokee väkivallaks tai uhkailuks, on kauheen levee haitari. Ajattelen sillä tavalla, että ehkä vähemmän, ku kerran kuussa on tilanne, jonka vois tulkita uhkailuks. Mut viimisten työvuosien aikana, yhen käden sormiin mahtuu ne, mitä vuodessa tapahtuu.” (H₅)

Asiakasväkivallan kohtaamisen frekvenssiin vaikuttaa osaltaan myös sosiaalityöntekijöiden subjektiivinen kokemus. Aiempaa mukailleen, se minkä sosiaalityöntekijät kokevat väkivallaksi, perustuu lopulta sosiaalityöntekijän subjektiiviseen kokemukseen. Näin ollen sosiaalityöntekijät, joiden väkivallan ylittymisen kynnyks on matala, kohtaavat todennäköisemmin myös useammin asiakasväkivaltaa työtehtäviensä yhteydessä. Ne sosiaalityöntekijät, joiden väkivallan ylittämisen kynnyks on huomattavasti korkeammalla, kokevat loogisesti vähemmän väkivaltaa osana työtä.

Ammatti-identiteetin näkökulmasta olin kiinnostunut sosiaalityöntekijöiden valmiuksista lukea asiakasta. Tutkimuksen teoriaosuudessa mainitsin, että väkivaltaa on toisinaan mahdotonta ennakoida. Tämän perusteella koin mielekkääksi tarkastella, kehittyykö sosiaalityöntekijöille kykyä ennakoida väkivaltatilanteita. Aiempien tutkimusten mukaan, sosiaalityöntekijät harjaantuvat tunnistamaan ja toisaalta ehkäisemään väkivallan uhkaa. Tämän ymmärrän liittyvän osaksi sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiä. Sosiaalityöntekijöille nähdään muodostuvan erityinen kyky tunnistaa asiakkaissa riskifaktoreita, jotka ovat omiaan provosoimaan asiakasta väkivallantekoihin. Osana tätä, sosiaalityöntekijöillä näyttää olevan taito neutralisoida epävakaita tilanteita, jotka muutoin voivat johtaa väkivallantekoihin. (Newhill & ym. 2010, 1-3.) Näyttää siltä, että tähän liittyy jonkun asteista ristiriitaa. Suurin osa sosiaalityöntekijöistä koki, että väkivallan uhka tai -teot alkavat täysin yllättäen ilman mitään ennakkomerkkejä. Tästä huolimatta pitkällä työkokemuksella ja toisaalta aiemmilla väkivallan kokemuksilla näyttää olevan positiivista vaikutusta tunnistaa väkivallan uhkaa.

”Se sytty ihan yks kaks, kaikki yhteydenpito oli hyvin positiivista ja hyvähenkistä, sit, kun oltiin kahden kesken ja ruvettiin keskustelemaan oikeesti asiasta, ni hänhän syttyi sitten siinä.” (H₂)

Väkivallan riskien tunnistamisen näkökulmasta sosiaalityöntekijät tukeutuvat asiakkaiden aikaisempiin asiakirjoihin. Asiakirjat tarjoavat informaatiota muun muassa asiakkaiden aiemmasta väkivaltakäyttäytymistä viranomaisia kohtaan. Tutkimuskirjallisuuden mukaan viime aikoina sosiaalityöntekijät ovat enenevässä määrin alkaneet arvostaa asiakirjojen merkitystä riskienhallintatarkoituksissa. Asiakirjat nähdään suojautumiskeinona yhtäältä asiakkaiden ja toisaalta työntekijöiden suojelemiseksi. Siitä huolimatta, että dokumentaation perimmäinen tarkoitus on toimia työntekijän

apuvälineenä sosiaalipalveluiden koordinoimissa ja palveluiden vaikuttavuuden arvioinnissa, yhä useampi sosiaalityöntekijä mieltää ne riskienhallintatyökaluna. (Reamer 2005, 325.) Haastateltavien mukaan aiemmat kirjaukset antaa eksaktia tietoa perheen tilanteen lisäksi väkivallan riskeistä. Tämä ymmärrettävästi on yksi sosiaalityöntekijöiden työturvallisuutta lisäävä tekijä.

”..vanhemman tausta anto tietynlaista informaatiota ja merkkejä siitä, että on todennäköistä, että tällaista saattaa ilmetä” (H₆)

”..olin toki lukuun kirjauksia, että henkilö käyttäytyy aggressiivisesti ja on hankala.” (H₂)

Haastateltavat kokivat, että yksittäistapauksissa väkivallan uhkaa voi olla haastavaa arvioida. Toisaalta tietyissä tilanteissa asiakkaan impulssikontrolli voi pettää ja tämä on yleensä havaittavissa asiakkaan kehonkielen ja yleisen olemuksen muutoksina. Väkivallan uhkan havaitsemiseen näyttää vaikuttavan sosiaalityöntekijän työkokemuksen pituus. Tällä ymmärrän sen, että kohtaamalla haastavasti käyttäytyviä asiakkaita, kasvattaa se työntekijän hiljaista tietoa ja sen kautta kykyä lukea asiakkaita. Tämä ammatti-identiteetin ominaisuus on sen kaltainen, ettei sitä voida opettaa opintojen aikana tai toisaalta työelämässäkään. Tämä kyky kasvaa ainoastaan kohtaamalla asiakkaita.

”Pääsääntöisesti, ihmisen olemuksesta ja käyttäytymisestä pystyy päättelemään, et on kireän olosta. Ja ainakin mitä enempi työvuosia, niin sen enemmän pystyy päättelemään jostain asioista, tästä kehonkielestä esimerkiksi ja jostain tietyistä ilmeistä ja eleistä.” (H₇)

Seuraavaksi tarkastelen sitä, miten sosiaalityöntekijöiden kohtaamat väkivallanuhkat tai teot ovat päättyneet. Tarkoitan tällä sitä, miten sosiaalityöntekijät kykenevät saattamaan uhkaavat tilanteet päätökseen siten, ettei tilanne eskaloitu väkivallaksi. Koen tämän liittyvän ammatti-identiteetin näkökulmasta osaksi sosiaalityöntekijän taitoja. Kirjallisuuden perusteella näyttää siltä, että suurin osa haastavista asiakastilanteista päättyy siten, että työntekijä onnistuu keskustelun keinoin estämään asiakkaan hyökkäyksen. Niissä tilanteissa, kun asiakas hyökkää työntekijää kohtaan, seurauksien selvittäminen edellyttää yleensä viranomaistoimintaa. (Rantaeskola & ym. 2015, 131.)

Tutkimuksen ja ammatti-identiteetin kannalta on tärkeää ymmärtää, miten sosiaalityöntekijät saavat väkivaltatilanteet loppumaan säilyttäen ammatillisen roolinsa tilanteen kompleksisuudesta huolimatta. Ymmärrän väkivallanuhka tilanteiden olevan sen kaltaisia, jotka edellyttävät sosiaalityöntekijältä vahvaa ammatti-identiteettiä. Tiedostan sen tosiasian, että uhkatilanteiden päättymisen on aina tilannesidonnainen, johon vaikuttaa tilanteessa vallitsevat olosuhteet.

Haastateltavien mukaan paras tapa vastata väkivaltaan on tilanteen pysäyttäminen. Niissä tapauksissa, kun sosiaalityöntekijät ovat kohdanneet väkivallan uhkaa, ovat he pyrkineet keskeyttämään asiakastapaamisen. Sosiaalityöntekijät kokivat puhumisen tärkeimpänä keinona väkivaltaisen tai muutoin eskaloituneen tilanteen päättämisenä. Haastateltavat kokivat, että yhtenä toimintamallina uhkaavan tilanteen pysäyttämiseksi on ollut lisäävun pyytäminen paikalle. Tähän on hyödynnetty muita viranomaisia, kuten poliisia tai vartijaa. Sosiaalityöntekijät kokivat, että moniviranomaisyhteistyöllä on suuri merkitys tilanteen ratkaisun kannalta. Väkivaltatilanteiden jälkeen työyksiköissä on tehty riskianalyysiä asiakkuuden jatkon suhteen. Toisissa tapauksissa työskentely on siirretty toiselle työntekijälle tai vaihtoehtoisesti virka-apuna toiseen kuntaan. Näyttää siltä, että sosiaalityöntekijät käsittelevät harvoin väkivaltatilanteita yhdessä asiakkaan kanssa.

”Kävin mun esimiehen kanssa keskustelun ja sovittiin, että siirretään se perhe kokonaan toiselle sosiaalityöntekijälle. Mä en ikinä käynyt sitä tapahtumasarjaa sen perheen kanssa läpi. Mä olin siirtopalverissa heidän kanssaan ja kerroin, et siirrän, mut me ei ikinä sen perheen kaa sitä yksittäistä asiaa keskusteltu.”

Sosiaalityöntekijöiden puheella rahoittamisen lisäksi väkivaltatilanteiden päättymiseen näyttää vaikuttavan oleellisesti myös ympäristö, jossa väkivaltatilanne on tapahtunut. Sillä on iso merkitys, käyttäytykö asiakas aggressiivisesti työntekijän omassa työympäristössä, jossa on paikalla myös muitakin työntekijöitä ja avunsaanti on näin ollen helpompaa, vai käyttäytykö asiakas väkivaltaisesti kotikäynnillä, jolloin avunsaamiseen voi kulua pitkä aika. Väkivaltakäyttäytymistä voi ilmetä myös poliisin kiinniottiloissa, jossa poliisilla on välittömät valmiudet tilanteen pysäyttämiseen. Väkivaltatilanteiden ratkeamisen kannalta näyttää siis siltä, että ensisijaisesti ne pyritään lopettamaan keskustelemalla, jonka jälkeen tulee tehdä riskiarvioita työskentelyn

jatkumisesta. Akuutin väkivaltatilanteen kannalta ympäristön merkitys korostuu lopputuleman kannalta.

Seuraavaksi tarkastelen sitä, miten asiakasväkivalta siirtyy sosiaalityöntekijöiden työn ulkopuoleiseen elämään, kuten aiemmin olen todennut, väkivallan kokemuksilla nähdään olevan vaikutusta myös sosiaalityöntekijöiden arkeen työn ulkopuolella. Sosiaalityöntekijöiden pelon kokemukset näyttävät liittyvän tosiasiallisesti juuri työn ulkopuoleiseen elämään kohdistettuihin uhkauksiin. Ymmärrän, että omaan henkilökohtaiseen elämään liittyvät uhkaukset ovat omiaan aiheuttamaan turvattomuutta työntekijöissä. Tämä ymmärrettävästi ei voi olla vaikuttamatta sosiaalityöntekijöiden työn hoitamiseen ja toisaalta omaan toimintaan työn ulkopuolella. Sosiaalityöntekijöiden mukaan työn ulkopuolelle ulottuva asiakasväkivalta on ilmiönä yleinen. Suurin osa haastateltavista sosiaalityöntekijöistä koki, että asiakasväkivalta on siirtynyt myös omaan henkilökohtaiseen elämään.

”Kyllä se siirtyy siviilielämään tosi paljon, kun tuntuu, että asiakkaita on joka paikassa. Ystävien kanssa tullut sanaton sopimus, että saan valita kassan missä asioidaan. Tai tietää paikat missä ei ainakaan kannata mennä käymään, tai sitten kiertää jotkut ravintolat kaukaa. Mul on auton rekisterinumerot salaisena ja mua ei voi yhittää mihinkään osoitteeseen. Oon huolissani siitä, että mitä sosiaalisesta mediasta, mitä pystyy julkasee ihmisten kans, siinä oon tosi tarkka.” (H₁)

Sosiaalityöntekijät kertovat tehneensä asiakasväkivallan ehkäisemiseksi erilaisia käytännönjärjestelyitä omassa henkilökohtaisessa elämässä. Näillä järjestelyillä he ovat pyrkineet välttämään väkivallan siirtymistä osaksi omaa työn ulkopuolista elämäänsä. Sosiaalityöntekijät ovat muun muassa suojanneet omat tunnistetietonsa kuten puhelinnumeron, auton rekisteritiedot sekä kotiosoitteensa. Väkivallan uhkalla näyttää olevan myös sen suuntaisia vaikutuksia, että sosiaalityöntekijät joutuvat pohtimaan omaa liikkumistaan julkisilla paikoilla. Työntekijät ovat kokeneet pelon tunteita muun muassa töistä lähtiessään. Sen lisäksi he ovat väistelleet tiettyjä paikkoja, joissa on potentiaalinen mahdollisuus kohdata asiakkaita. Asiakasväkivalta saa aikaan sen, että sosiaalityöntekijät pyrkivät suojelemaan omaa perhettään tarkemmin. Työntekijät ovat muun muassa kuljettaneet lapsia kouluun väkivallan uhkan seurauksena. Voidaan siis todeta, että asiakasväkivallalla on suurta vaikutusta sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiseen

elämään, jolta ammatti-identiteetti ei suojaa. Väkivallan kokemuksilla näyttää olevan myös sen kaltaisia vaikutuksia, että ne tekevät työntekijöistä hetkellisesti arkoja.

”..siinä alussa, katto olan taakse, kun lähti töistä ja myös sillä tavalla, että jonkin aikaa vein lapset kouluun ja menin hakemaan, että he ei enää kävelly itse kouluun ja sit sellanen ahdistus, et mitä jos tulee ruokakaupassa vastaan.” H6

Edellä kuvaan asiakasväkivallan vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiseen elämään ja siviilikäyttäytymiseen. Yksilöillä nähdään olevan useita erilaisia rooleja; äiti, puoliso, ystävä, sosiaalityöntekijä ja niin edelleen. Yksilöille on ominaista määritellä itseään eri tilanteissa eri rooleista käsin. Tämän itsemäärittelyprosessin aikana yksilöt tekevät tietoisia päätöksiä, jotka mahdollistavat yksilön tehokkaan toiminnan erilaisten ristiriitaisten kontekstien välillä. Henkilökohtaisen identiteetin nähdään olevan yksilön tietoisien toiminnan tulos. Oman henkilökohtaisen identiteetin nähdään vaikuttavan myös työidentiteettiin. (Adams & ym. 2012, 2.) Voidaan siis todeta, että tilanteet, joissa väkivallan uhka kohdistuu työntekijän henkilökohtaista elämää kohtaan, eivät voi olla vaikuttamatta työrooliin. Lastensuojelijat näyttävät tekevän isoja uhrauksia työn ja siviilielämän välillä. Näyttää myös siltä, että lastensuojelijoiden perheet joutuvat sijaiskärsijöiden rooliin sosiaalityöntekijöiden työn seurauksena. Huoli omasta perheestä ja perheisiin kohdistuvista väkivallan uhkista ovat todellisuutta, jossa sosiaalityöntekijät elävät.

Asiakasväkivaltateeman lopuksi tarkastelen vielä, ovatko asiakasväkivallan kokemukset saaneet sosiaalityöntekijöitä pohtimaan työpaikan tai koko alan vaihtoa. Tutkimuskirjallisuuden perusteella lastensuojelutyötä on pitkään pidetty vaikeimpana ja vaativimpana ammatillisena polkuna, joita yhteiskunnan palvelut tuottavat. Lastensuojelun suurena ongelmana nähdään henkilöstön vaihtuvuus. Työntekijöiden vaihtuvuus vaikuttaa haitallisesti lastensuojelun asiakkaiden elämään sekä niihin työntekijöihin, jotka yrittävät pitää yllä laadukkaita lastensuojelun palveluita. Aiemmat tutkimukset osoittavat, että työntekijöiden vaihtuvuutta voidaan peilata muun muassa työntekijöiden henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, työntekijöiden omiin arvoihin, työkokemukseen, motivaatioon, asiakasmääriin ja työn kuormaan. (Kowaleski 2015, 8-10.) Tässä tutkimuksessa tarkastelen työntekijöiden vaihtuvuutta siitä näkökulmasta,

vaikuttavatko väkivallan kokemukset työssä jaksamiseen ja toisaalta työhön sitoutumiseen.

Ruotsissa on aiemmin toteutettu tutkimus, jossa on haastateltu yli 300 lastensuojelun sosiaalityöntekijää. Tutkimuksessa on selvitetty miksi sosiaalityöntekijät eivät sitoudu lastensuojelutyöhön. Tutkimuksen haastateltavista noin puolet oli sitä mieltä, että he melko todennäköisesti tulevat etsimään aktiivisesti uutta työtä vuoden sisällä. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöiden tyytymättömyys lastensuojelutyöhön vaikuttaa todennäköisesti negatiivisesti työhön sitoutumiseen ja sitä kautta myös asiakkaisiin. (Tham 2007, 1240.) Tämä tutkimus tuottaa Ruotsissa toteutetun tutkimuksen kanssa saman suuntaisia havaintoja. Sitoutuminen lastensuojelutyöhön on selvästi haastavaa ja asiakasväkivallan kokemukset lisäävät sosiaalityöntekijöiden tyytymättömyyttä lastensuojelutyöhön. Tämän lisäksi väkivallan kokemukset herättävät sosiaalityöntekijöissä pohdintaa, onko työ sen arvioista, että on valmis kokemaan itseään tai perhettä koskevia uhkauksia. Näyttää kuitenkin siltä, että asiakasväkivalta yksin ilmiönä ei selitä tyytymättömyyttä lastensuojelun sosiaalityöntekijöissä, vaan on ennemmin yksittäinen osa kokonaisuutta.

”kyllä se paino jonkun verran ratkaisussa, kun lähdin sieltä lastensuojelusta pois, ni oli varmasti yks tekijä siinä, ei suinkaan aino.”

(H₂)

Perheenjäseniin kohdistetut uhkaukset ovat yksi ja toisaalta merkittävä syy sosiaalityöntekijöiden siirtymisessä toisiin työtehtäviin. Sosiaalityöntekijöillä oli yhteinen ymmärrys siitä, että väkivallan kokemukset pelkästään ei ole saaneet heitä pohtimaan alan vaihtoa. Sosiaalityöntekijät pohtivat muun muassa maksetaanko työstä riittävästi suhteutettuna siihen, mitä lastensuojelutyö pitää sisällään väkivallan kokemusten lisäksi. Tässä luvussa olen tarkastellut sosiaalityöntekijöiden valmiuksia kohdata asiakasväkivaltaa, mikä ylittää väkivallan rajan, mitä asiakasväkivallalla ymmärretään, minkälaista väkivaltaa sosiaalityöntekijät ovat kohdanneet ja kuinka usein, onko väkivaltaista asiakasta mahdollista lukea, miten väkivallan tilanteet päättyvät, asiakasväkivaltaa siviilielämän perspektiivistä ja lopuksi väkivallan vaikutuksia työhön sitoutumiseen. Kaikki edellä kuvattu auttaa ymmärtämään niitä lähtökohtia ja asenteita, jotka viitoittavat seuraavassa luvussa käsiteltävää ammatti-identiteetin rakentumista väkivallan kokemusten näkökulmasta.

5.3 Väkivallan suhde ammatti-identiteettiin

Tässä luvussa tarkastelen ammatti-identiteetin vaikutusta koettuihin väkivallan kokemuksiin ja miten ne ovat muokanneet sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiä. Olen aiemmin määrittänyt sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetin osa-alueita (kuvio 1.) ja näiden eri osa-alueiden kautta tulen tarkastelemaan väkivallan vaikutuksia ammatti-identiteettiin. Tarkastelen siis väkivallan vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden tiedollisten valmiuksien, profession ja ammattietiikan näkökulmista (kuvio 6.).

TIETO	<ul style="list-style-type: none"> • Koulutuksen tuottama tieto • Työelämän tuottama tieto • Hiljainen tieto
PROFESSIO	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakas ja asiantuntijatyö • Kriittinen ajattelu • Kyvyt ja valmiudet • Intuitio
AMMATTI ETIIKKA	<ul style="list-style-type: none"> • Moraali • Etiikka • Arvot • Asenteet

Kuvio 6. Ammatti-identiteetti

Tieto

Aloitin ammatti-identiteettiin liittyvän analyysini tarkastelemalla, miten väkivallan kokemukset ovat vaikuttaneet työntekijöiden tiedollisiin valmiuksiin. Tähän liittyen, ymmärrän tässä tutkimuksessa oppimisella olevan välittömiä vaikutuksia tietoon ja toisaalta tietoisuuteen. Aiemmin esitetyn mukaisesti näyttää siis siltä, että sosiaalityön opinnot eivät täydellä varmuudella valmista työntekijöitä kohtaamaan asiakasväkivaltaa. Mikäli tilanne on tosiasiallisesti tämä, tapahtuu työntekijöiden ensikosketus asiakasväkivaltaan työelämässä. Jos näin on, ymmärrän sen silloin kasvattavan sosiaalityöntekijöiden tiedollisia valmiuksia suhteessa asiakasväkivaltaan. Tietoisuus ja

yhtä lailla ajattelu ymmärretään yksinkertaisimmillaan yksilön kykynä irrottautua välittömästä suhteesta ympäristöönsä. Tämä tapahtuu, kun yksilö kykenee ennakoimaan mihin lopputulokseen tietty toiminta todennäköisesti johtaa. Tällainen ennakointi mahdollistaa vakiintuneita toimintatapoja. Tapa muodostuu silloin, kun samankaltaista toimintaa toteutetaan yhdenmukaisissa tilanteissa. Uusi vastaavanlainen tilanne palauttaa näin ollen mieleen, miten yksilö on aiemmin käyttäytynyt vastaavassa tilanteessa tietynlaisen toiminnan tuloksena. Tämän koetaan auttavan tulevaisuuden ennakoinnissa. Vakiintunut tapa auttaa yksilöä ajattelemaan sitä, mikä ei tosiasiallisesti ole tässä ja nyt, vaan jossain muualla, joskus toiste. (Määttänen 2009, 88-89.) Näin ollen väkivallan kokemukset tarjoavat työntekijöille mahdollisuuden reflektoida väkivaltilanteita ja oppia niistä. Opitun kautta on mahdollista muodostaa vakiintuneita toimintatapoja tulevaisuuden näkökulmasta.

”..opiskelussa tai opinnoissa ei oo mitään keskustelua, et sit kun sen kokee siin käytännön tasolla, kun on jo työssä, niin kyllähän se lisää omaa valmiutta ja tietoa ja antaa enemmän rahkeita, että miten handlata vastaavanlaisia tilanteita tulevaisuudessa.” (H₆)

”Toki siinä käytännön työelämässä nää asiat on tullut tutuiksi, että oli puhetta, että opinnoissa ei oo sinänsä puhuttu.” (H₈)

Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakasväkivallan kokemukset ovat opettaneet lukemaan asiakkaita tarkemmin ja ennakoimaan tilanteita. Toisaalta sosiaalityöntekijät kokivat, että asiakasväkivallan kokemukset ovat selkeyttäneet omaa ammatti-identiteettiä tai ammattiroolia sen suuntaisesti, että sosiaalityöntekijät kokevat sosiaalityön olevan palveluammatin lisäksi vahvasti viranomaistyötä. Väkivallan kokemukset ovat lisänneet myös työntekijöiden tietoisuutta omista oikeuksistaan ja siitä, että lainsäädäntö on yksiselitteisesti työntekijän puolella asiakasväkivaltilanteissa. Kokemukset ovat saaneet työntekijät tietoisiksi siitä, että väkivallan ei kuulu olla osa työtehtäviä.

”Ajattelen, että se vaikuttaa siihen, että pyrkii lukemaan tarkemmin niitä tilanteita. Ku mä ajattelen, et on ehkä hirveen vaikea tavallaan, pirstaloida sitä tietoa, et mikä se tieto mikä mulla on, ni mikä siitä on muodostunut mistä kokemuksesta.” (H₅)

Toisaalta näyttää myös siltä, että väkivaltakokemukset tyypillisesti laajentavat jossain määrin työntekijöiden tietoisuutta ja ymmärrystä suhteessa asiakkaaseen. Sosiaalityöntekijät kokevat, että väkivalta on yksilöiden keinoina viimesijainen ja siihen turvauduttaessa, henkilö on käyttänyt kaikki muut olemassa olevat keinonsa tilanteen selvittämiseksi. Aiemmat tutkimusten osoittavat, että sosiaalityöntekijät ovat sitä mieltä, että suhteessa asiakasväkivaltaan tulee olla nolla toleranssi. Toisaalta sosiaalityöntekijät ymmärtävät asiakkaiden väkivaltaisen käytöksen perimmäiseksi syyksi asiakkaiden epävarmojen olosuhteiden synnyttämät irrationaaliset käyttäytymismallit. Yleisiä tekijöitä tälle ovat muun muassa päihteiden väärinkäyttö, mielisairaus, tai epävakaaperhetilanne. Edellä mainituista syistä johtuen väkivallanteot jätetään tutkimuskirjallisuuden mukaan usein ilmoittamatta poliisille. Sosiaalityöntekijät kokevat, että mahdollinen juridinen rangaistus lisää asiakkaan tai perheen tilanteen heikkenemistä entisestään. (Munobwa & ym. 2021, 8.)

”Yrittänyt ajatella myös asiaa tän miehen kannalta ja monesti ajatellut et jonkinlaista ymmärrystä on tullut siihen ihmisen purkaukselle ja väkivaltaiselle käyttäytymiselle. Että, tekisinkö minä vastaavassa tilanteessa toisin, puhutaan, että ihminen on täällä täysin vieraassa kulttuurissa ja lapsi huostaanotetaan ja voi tulla olo, että en käsitä yhtään missä tässä mennään, että joku nyt saa kärsiä.” (H₂)

Tiedon muodostuminen koettiin pirstaloituneena prosessina, josta on vaikea yksiselitteisesti hahmottaa, mistä kokemuksista oma tieto ja tietoisuus ovat muodostuneet. Tästä huolimatta näyttää siltä, että asiakasväkivallan kokemukset täydentävät työntekijöiden tiedollisia aukkoja, joita korkeakouluopinnot ovat osaltaan jättäneet. Väkivalta näyttää korostavan työntekijän omaa ymmärrystä omista oikeuksistaan. Näin ollen ammatti-identiteetin näkökulmasta, sosiaalityöntekijät ovat väkivallan seurauksena muodostaneet itselleen ja omalle työlleen rajat, joita asiakkaiden ei hyväksytä ylittävän. Tietoisuus omista rajoista ja toisaalta ymmärrys asiakkaan monimutkaisesta tilanteesta näyttää syntyvän väkivallan kokemusten seurauksena. Näin ollen voidaan todeta, että väkivallan kokemukset lisäävät työntekijöiden tietoisuutta ammatti-identiteetin näkökulmasta.

Hiljainen tieto

Aiempaa mukaillen, hiljainen tieto ymmärretään taitavan asiantuntijan yksilöllisenä ja alati karttuvana tietovarantona. Se sisältää mielen sisäisiä prosesseja, jotka johtavat kykyyn tehdä nopeita ja kestäviä päätöksiä. Hiljainen tieto voidaan siis mieltää eräänlaisena viisautena. Näin ollen ymmärrän, että hiljainen tieto liittyy olennaisesti asiantuntijan taitavaan toimintaan ja sitä voidaan tarkastella yhtäältä asiantuntijan produktina eli tietopohjana ja toisaalta taas tiedon käsittelyn ja toiminnan myötä jatkuvasti muovautuvana, tilannesidonnaisena ja suurelta osalta yksilöllisenä intuitiivisena prosessina. Tietopohjan näkökulmasta hiljainen tieto pitää sisällään asiantuntijan kokemusperäisen, kontekstuaalisen ja käytännöllisen osaamisen kuten myös ne taidot, käsitykset ja uskomukset, jotka näkyvät toiminnan taustalla ja itse toiminnassa. (Kallio 2016, 257-258.) Hiljainen tieto on perinteisesti esitetty vastakohtana eksplisiittiselle tiedolle eli tekstille tai puheelle. Näin ollen hiljaisella tiedolla kuvataan tietoa, jota ei voida eksplisiittisesti tuottaa. Hiljainen tieto voi yksinkertaisimmillaan olla ymmärrystä siitä, miten esimerkiksi pyörällä ajetaan. (Linde 2001, 2.) Osana ammatti-identiteettiä olen kiinnostunut siitä, lisäävätkö väkivallan kokemukset sosiaalityöntekijöiden hiljaista tietoa. Koen hiljaisen tiedon olennaiseksi osaksi sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa.

”..aattelen et kaikilla kokemuksilla ja asioilla mitä työssä opit, se kerryttää hiljasta tietoa, sellasta varpaillaan olemista ja kriittistä suhtautumista. jokaisellehan syntyy tietynlainen ajatus siitä asiakkaasta, et millä tasolla se vuorovaikutus on. Äkkii myös huomaat siitä perheest sen, että kenen kanssa sun pitää olla enemmän varpaillaan ja kenen kanssa sun ei.” (H4)

Sosiaalityöntekijät olivat lähes yksimielisiä siitä, että väkivallan kokemuksilla on ollut vaikutusta oman hiljaisen tiedon rakentumiseen. Väkivallan kokemukset näyttävät opettavan työntekijöille kykyä havainnoida ja tunnistaa asiakkaiden tunnetiloja. Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaiden puheet voidaan toisinaan kokea piilouhkaavina, jolloin asiakas ei esitä suoria uhkauksia. Siitä huolimatta tapa, jolla asiakas kommunikoi ja toisaalta myös kehonkieli voivat paljastaa sosiaalityöntekijälle tilanteeseen liittyvää uhkaa.

”Uskoisin, että pyrkii huomattavasti herkemmin lukemaan tilanteita. Ja myös tavallaan ennakoimaan. Rakentamaan päässään sellasia polkuja, et nyt toi ihminen sanoo noin, niin mitähän se sillä tarkoittaa sen sanojensa takana, onks tässä joku uhka vai ei.” (H₅)

”..mitä enemmän on kokemuksia eri tilanteista, sitä enemmänhän sitä omaa näppituntumaa tai hiljasta tietoo. Jos on kokemuksia, jostakin tietynlaisista tilanteista, niin sithän voi päätellä, tai ennakoida, että näin on aikasemmin tapahtunut ja sit oli näin ja näin ja tästä mä opin, niin senkin voi sit siirtää, just seuraavaan tilanteeseen. Että jokainen kokemushan rakentaa sitä hiljasta tietoa.” (H₆)

Edellä kuvatun mukaisesti väkivallan kokemukset kasvattavat työntekijän kykyä havainnoida erilaisia uhkatilanteita ja toisaalta myös asiakkaan tunnetiloja. Tämän kaltaisen havainnoinnin voidaan katsoa olevan yhtä lailla sosiaalityöntekijöiden implisiittistä tietoa, joka on mahdollista saavuttaa ainoastaan kokemuksen kautta. Tämän kaltainen hiljainen tieto on sen suuntaista, ettei sitä voida opettaa työntekijöille tai muutoin auki kirjoittaa. Se on jotain, mikä jokaisen työntekijän on itse koettava ja kokemusten myötä sosiaalityöntekijöiden havainnointikyky ja hiljainen tieto lisääntyvät. Näin ollen väkivallan kokemukset lisäävät tosiasiallisesti sosiaalityöntekijöiden hiljaista tietoa. Voidaan myös todeta, että väkivallan kokemusten määrällä on vaikutusta hiljaisen tiedon lisääntymiseen siten, että mitä enemmän väkivallan uhkan kokemuksia on, sitä enemmän hiljaista tietoa on sosiaalityöntekijälle kertynyt.

Sosiaalityön professio

Vaikka termiä professio käytetään osana tutkimuksia laajalti, käsitteenä se silti näyttää olevan kiistanalainen. Kirjallisuus pyrkii ratkaisemaan tämän paradigman ehdottamalla, että professioiden ytimenä pidetään tietopohjaa ja sitä ohjaavia eettisiä säännöksiä. Sosiaalityön teoreettiset perusteet nousevat ihmisten käyttäytymisen, sosiaalisten järjestelmien ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden periaatteiden tukemisesta. (Dahle 2012, 310-311.) Aiemman mukaisesti sosiaalityön professio nähdään asiakas- ja asiantuntijatyönä, jonka yhtenä tavoitteena on muutosta tukeva työskentely. Sosiaalityön

tarkoitus voidaan näin ollen ymmärtää muun muassa asiakkaiden ja perheiden elämäntilanteiden helpottamisena. Seuraavaksi tarkastelen väkivallan vaikutuksia ammatti-identiteettiin sosiaalityön profession näkökulmasta. Tarkastelen, miten väkivallan kokemukset ovat vaikuttaneet sosiaalityöntekijöiden kykyyn auttaa ja helpottaa perheiden haastavaa elämäntilannetta.

Lastensuojelu näyttää sosiaalityöntekijöiden mukaan kuvautuvan erityisenä sosiaalityön osa-alueena, johon liittyy ristiriitaa sen suhteen, mikä koetaan auttamiseksi. Toisinaan työntekijöiden näkemykset poikkeavat radikaalisti asiakkaiden näkemyksistä. Tämän vuoksi lastensuojelussa on tilanteita, joissa korostuvat yhteistyön sijaan viranomaisroolit. Viranomaisroolilla voidaan ymmärtää tässä yhteydessä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden rooli, kun he joutuvat tekemään tahdonvastaisia lastensuojelu päätöksiä. Tahdonvastaisina asiakkaina sen sijaan pidetään heitä, jotka tuntevat olevansa pakotettuja ottamaan apua ammattilaisilta vastaan. Aiemmista tutkimuksista selviää, että tämä asiakasryhmä muodostuu usein juuri lastensuojelun asiakkaista. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä näyttää olevan vahva ammatti-identiteetti, joka säätelee sitä, keitä he ovat auttajina ja miten lastensuojelutyötä tulee tehdä. Tämän kaltainen ideologia on usein ristiriidassa asiakkaiden kokemusten, toiveiden ja tarpeiden kanssa. Ymmärrettävästi tämä on omiaan luomaan vastakkainasettelua ja kireää työilmapiiriä. (Verge 2005, 45-46.). Ymmärrän viranomaisroolin yhtenä osana sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä. Sosiaalityöntekijät kokivat, että viranomaisrooli korostuu väkivallan uhkan seurauksena. Sosiaalityöntekijöiden mukaan viranomaisrooli vaikuttaa selvästi yhteistyöhön asiakkaiden kanssa. Vastakkainasettelussa, jossa viranomainen ja asiakas ovat rinnakkain, näyttää siltä, että yhteistyön rooli vähenee ja samassa suhteessa asiakkaan vastustus kasvaa.

”..aattelen, että varsinkin lastensuojelussa tietyt asiat on tehtävä, tietyt yhteydenpidot pidettävä ja kyl oon pyrkiny siihen, että sit ne vaan tehdään. Ehkä sie oot vähän valmistellu niit eri tavalla ja miettiny tarkemmin, miten sie hoidat ne.” (H4)

Näyttää myös siltä, että viranomaisroolin korostuessa sosiaalityöntekijät fokuoivat tarkemmin työskentelyyn. Viranomaisrooliin liittyy julkisen vallan käyttöä ja toisaalta pakkotoimenpiteitä. Lastensuojelussa tehtävät päätökset ovat valituskelpoisia, mikä osaltaan vaatii sosiaalityöntekijöiltä tarkempaa fokuoitumista työskentelyyn.

Lastensuojelussa julkisen vallan käyttö liittyy lähinnä kiireelliseen sijoitukseen ja huostaanottoon. Jos lapsi on lastensuojelulain 40§ mainituista syistä välittömässä vaarassa, voidaan hänelle järjestää kiireellisesti sijaishuoltona hänen tarvitsemansa hoito ja huolto. Kiireellistä sijoitusta pidetään vakavana puuttumisena ihmisten elämään ja yksityisyyteen. Näin ollen se on viimesijainen toimenpide, jos muita mahdollisuuksia turvata lapsen tilannetta ei ole. Kiireellinen sijoitus on oikeusvaikutuksiltaan verrattavissa lapsen huostaanottoon. Kiireellisen sijoituksen aikana hyvinvointialueilla on oikeus päättää lapsen asioista toimenpiteen tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa. (THL 2023.) Huostaanotto taas on viimesijaisin keino turvata lapsen kasvu ja kehitys. Huostaanotolla tarkoitetaan, että vastuu lapsen tosiasiallisesta hoidosta ja kasvatuksesta siirtyy viranomaisille. (THL 2023.)

”..kun se väkivallan aspekti siinä läsnä, niin koen, et sit se ei oo enää yhteistyötä asiakkaan kanssa. Sit korostuu se viranomaisen- ja asiakas roolit siinä. On vaikea tehdä yhteistyötä asiakkaan kanssa, jos väkivallan uhka läsnä, että kyllähän se sillä tavalla vaikuttaa siihen auttamistarkoitukseen.” (H₆)

Väkivallan kokemuksilla näyttää olevan vaikutusta myös sosiaalityöntekijöiden omaan tunne- ja kokemusmaailmaan. Asiakasväkivalta tai sen uhka näyttää vaikuttavan sosiaalityöntekijöihin siten, että se muokkaa työntekijöiden omaa ideologiaa suhteessa sosiaalityöhön. Osana ammatti-identiteettiä omat tunteet joudutaan sivuuttamaan ja asioihin suhtaudutaan aiempaa rationaalisemmin. Näin ollen väkivallan kokemukset muokkaavat ammatti-identiteettiä auttajan roolista byrokraattiseksi viranomaiseksi. Tutkimuskirjallisuuden mukaan sosiaalityön koulutus tähtää asiakaslähtöisyyteen. Sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetin tulisi rakentua siten, että asiakkaisiin suhtaudutaan positiivisesti. Tämän kaltainen retoriikka suhteutettuna väkivallan uhkaan haastaa ymmärrettävästi sosiaalityöntekijöiden suhtautumista asiakkaisiin. Sosiaalityöntekijöiden pyrkimyksenä on auttaa asiakkaita ja tästä huolimatta jotkut asiakkaat käyttäytyvät aggressiivisesti työntekijöitä kohtaan. Aiemmat tutkimukset osoittavat, että juuri sosiaalityöntekijöiden tunnemaailmassa tapahtuu muutoksia asiakasväkivallan seurauksena. Aiemmat tutkimukset osoittavat, että väkivallan kokemusten on mahdollista herättää sosiaalityöntekijöissä itsesyytöksiä ja loukkaantumisen tunteita aina vihasta häpeään. (Malesa & ym. 2020, 3.)

”Oikeudenkäynnissä, käytin omaa puheenvuoroa, mainitsin, että tässä on tullut itselle hirveä pettymys. Lähtenyt siitä, että haluan auttaa ihmisiä heidän vaikeissa tilanteissaan ja vilpittömin mielin voin sanoa, että todellakin yritin auttaa. Sit tulee tämmösiä, et tämäkö on palkka, tulee tappouhkauksia. Mutta kyllähän sitten suhtautuu tähän hommaan, että ehkä tähän ei nyt kannata niin tunteella suhtautua, vain järjellä.” (H₂)

Väkivallan kokemukset voivat vaikuttaa työntekijän omaan tunnemaailmaan siten, että kokemukset herättävät työntekijässä pelon tunteita. Pelko voidaan määritellä ahdistavaksi tunteeksi, joka syntyy usein välittömän vaaran aiheuttamana. Vaara voi olla yhtä lailla fyysinen tai psyykinen. Pelon tunne syntyy, kun yksilö kokee menettäneensä kontrollin tilanteessa, jossa yksilö on. Aiemmat tutkimukset osoittavat, että sosiaalityöntekijät kokevat pelkoa muun muassa asiakkaiden uhkausten seurauksena tai ollessaan ylityöllistettyjä ja stressaantuneina. Pelon tunteet voivat haastaa työntekijää pohtimaan omaa selviytymistään. Ylityöllistymisen näkökulmasta työntekijät pelkäävät, että he tekevät virheen, josta heitä myöhemmässä vaiheessa tullaan syyttämään. (Littlechild 2020, 3.) Näyttää siis siltä, että vahvasta ammatti-identiteetistä huolimatta lastensuojelun sosiaalityöntekijät eivät ole täysin immuuneja väkivallalle ja siitä aiheutuville pelon tunteille. Sosiaalityöntekijöiden mukaan pelko voi ohjata työntekijän kykyä puuttua vaikeisiin tilanteisiin. On siis mahdollista, että pelon tunteet voivat vaikuttaa sosiaalityöntekijän päätöksiin.

”Vois ajatella, et ois varovaisempi puuttumaan joihinkin tiettyihin asioihin, että jos ois jäänyt tilanteesta pelkoa, niin silloin vois skipata sen asian.” (H₃)

Väkivallan vaikutusta arvioitaessa profession ja työn päämäärien saavuttamisen näkökulmasta, näyttää siltä, että siihen vaikuttavat yhtä lailla työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet. Työntekijän asennoituminen auttamistyön ja viranomaisroolin välillä näyttää olevan merkityksellistä. Sosiaalityöntekijät ovat yhtä mieltä siitä, että väkivallan kokemuksilla ei ole, tai ei tulisi olla vaikutusta asiakkaiden tai perheiden auttamistyössä. Tätä sosiaalityöntekijät perustelivat etiikalla ja jokaisen yksilön yhtäläisillä oikeuksilla samoihin palveluihin asiakkaan toiminnasta huolimatta. Sosiaalityöntekijät kokivat väkivallan olevan asiakkaan viimesijainen selviytymiskeino. Tosiasiallisesti sosiaalityöntekijät eivät kuitenkaan ole asiakasväkivallalle täysin immuuneja ja

väkivallan kokemukset resonoivat jokaisessa työntekijässä jonkinasteisesti. Vahva ammattietiikka näyttää suojelevan sosiaalityöntekijöitä väkivallan kokemuksia vastaan.

Moninäkökulmainen ajattelu

Olen aiemmin todennut, että akateeminen koulutus mahdollistaa sosiaalityöntekijöille kriittisen ajattelun moninäkökulmaisen ajatusmallin. Tässä kontekstissa kriittisen ajattelun moninäkökulmaisella ajatusmallilla ymmärretään työntekijän kykyä tarkastella asioita useasta eri näkökulmasta, siten, että asiakkaan etu toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla. Voidaan siis todeta, että kapea-alainen ajattelu tuottaa ainoastaan yhdenlaisia ratkaisuja. Moninäkökulmainen ajatusmalli haastaa työntekijää tuottamaan asiakkaan tilanteesta erilaisia hypoteeseja ja testaamaan niitä. Lastensuojelussa useilla hyvinvointialueilla työskennellään systeemisen mallin mukaisesti. Systeemisessä työotteessa lasten ja perheiden elämä nähdään laajana kokonaisuutena, systeeminä, jossa kaikki perhesysteemin osat vaikuttavat toisiinsa. Näin ollen syy-seuraussuhteet eivät ole yksisuuntaisia vaan enemmän kehämäisiä, jolloin jokainen systeemin osa on sekä syy että seuraus. (THL 2022.) Tähän liittyen tarkastelen seuraavaksi, vaikuttavatko väkivallan kokemukset sosiaalityöntekijöiden ajatusmalleihin, tapaan tarkastella asiakkaiden tilannetta. Tutkimuskirjallisuuden mukaisesti asiakasväkivalta on aina jossain määrin työntekijää traumatisoiva kokemus. Traumaattisille kokemuksille on ominaista pelon, ylivalppauden ja myöhemmässä vaiheessa tunkeilevien ajatusten kirjo. Tunkeilevien ajatusten ja ahdistuksen välttämistästrategioiden seurauksena voi olla esimerkiksi tiettyjen työtehtävien välttäminen. (Rost & ym. 2009, 86.) Ymmärrän, että asiakasväkivallan kokemukset eivät voi olla vaikuttamatta sosiaalityöntekijöiden tapaan ajatella. Seuraavaksi tarkastelen, minkälaisia vaikutuksia väkivallan uhkalla on sosiaalityöntekijöiden ajatusmalleihin.

Sosiaalityöntekijöiden mukaan väkivallan kokemukset ovat herättäneet esimerkiksi pelon ja pettymyksen tunteita, joilla ymmärrettävästi on vaikutusta työntekijän objektiiviseen harkintakykyyn. Tutkimuskirjallisuuden mukaan ei ole täysin poikkeuksellista, että sosiaalityöntekijät, jotka ovat joutuneet väkivallan uhreiksi, rikkovat tai joustavat työn sääntöjä. Väkivallan seurauksena sosiaalityöntekijät ovat tehneet päätöksiä vastentahtoisesti ja vastoin omaa ammatillista näkemystä. Näin toimiessaan he ovat

jättäneet tekemättä lastensuojeluasiassa tarpeellisia ratkaisuja. Tämä on ollut seurausta pelosta, kun työntekijät ovat pelänneet väkivallan toisintoa tai muita negatiivisia seurauksia. (Munobva & ym. 2023, 4.) Tämä tutkimus tuottaa saman suuntaisia havaintoja. Sosiaalityöntekijät kokivat, että väkivaltakokemusten seurauksena on mahdollista, että oma moninäkökulmainen ajatusmalli kaventuu hetkellisesti. Tätä voidaan tarkastella fysiologisena prosessina, joka selittyy pelon reaktiolla. Tunteet vaikuttavat kiistatta yksilöiden käyttäytymiseen ja saavat aikaan muutoksia kehossa ja aivokemiassa. Pelolla nähdään olevan merkitystä, kun työntekijät tekevät vaikeita valintoja. (Chanel & ym. 2009, 3.)

”Supistaa näkökulmaa ehkä hetkellisesti. Onhan se ihan aivokemiallinen tapahtuma, mikä siinä hetkessä tulee, tullaan siihen, että mitä pelko tarkoittaa. Toimitaan kuitenkin tiettyjen periaatteiden osalta. Siinä hetkessä on saattanut tulla, et mua pelottaa, mut tunnistan sen ja oon silleen, että oon kuitenkin työntekijänä...” (H₁)

On syytä todeta, että pelon tunteista huolimatta, ammatti-identiteetillä näyttää olevan sosiaalityöntekijää suojaava vaikutus. Vahvasta ammatti-identiteetistä käsin sosiaalityöntekijänä näyttää ymmärtävän oman työntekijäpositionsa, joka määrittelee sitä, miten työtä tulee tehdä. Sen lisäksi näyttää myös siltä, että oma vahva ammatti-identiteetti auttaa fokusoitumaan yksittäiseen hetkeen, pelon ilmapiiristä huolimatta. Keskittyminen yksittäiseen hetkeen takaa sen, että työ tulee hoidettua mahdollisimman hyvin. Tähän vaikuttaa myös se, miten sosiaalityöntekijä huolehtii itsestään työn ulkopuolella, ennen haastavia asiakastilanteita.

”Nyt hoidetaan tää tilanne ja pidän itsestäni etukäteen ja jälkikäteen huolta, että niinku syön, juon ja liikun, että tilanteessa on mahdollisimman skarppina. Se tilanne on aina ohimenevä. Aattelen, että tää on mun työtä ja mun täytyy tää hoitaa ja tähän ei saa nyt mikään muu nyt vaikuttaa, että tää tilanne tulee mahdollisimman hyvin hoidetuksi.” (H₁)

Väkivallan kokemukset vaikuttavat moninäkökulmaiseen ajatteluun ja omaan tietoisuuteen siten, että sosiaalityöntekijälle muodostuu varmuus siitä, mitä hän tekee, miksi tekee ja millä perustein. Väkivallan kokemukset opettavat sosiaalityöntekijöille sen, että he varmistuvat siitä, että heillä on käytössään relevantit faktat ja syyt,

toimiessaan haastavissa asiakastilanteissa. Väkivallan kokemukset korostavat yhtä lailla sitä, että työntekijät haluavat turvata oman toiminnan juridisesta näkökulmasta siten, että jälkikäteen on mahdollista toteen näyttää, että päätökset on tehty juridisesti oikein. Väkivallan kokemuksista huolimatta sosiaalityöntekijät ovat sitä mieltä, että lastensuojeluasiat tulee kyetä hoitamaan ja väkivaltaisesti käyttäytyvien asiakkaiden kohdalla asiat hoidetaan korostetun hyvin.

” ..et oon lähteny tekemään asioita esimerkiks vähän sinne päin, tai heidän mielen mukaan, vaan sen takii, että pääsisin helpommalla tai sopu säilyis. Sse mun moraali siinä, että sit ne tehdään, mut niillä on aina joku syy ja mä pystyn perustelee, että miks.” (H4)

Tätä sosiaalityöntekijät perustelivat sillä, että uhkaavasti käyttäytyvät asiakkaat ovat usein myös se asiakasryhmä, joka todennäköisesti myös valittaa lastensuojelupäätöksistä. Näin ollen jopa järjenvastaisesti, uhkaavien asiakkaiden on teoreettisesti mahdollista saada jossain määrin laadukkaampia lastensuojelupalveluita verrattuna muihin lastensuojelun asiakkaisiin. Sosiaalityöntekijät näyttävät antavan suuremman työpanoksen niille perheille, jotka uhkaavat väkivallalla. Toisaalta taas, väkivallan kokemusten nähdään herättävän pelon tunteita työntekijöissä, jotka voivat vaikeuttaa työntekijän puuttumista haastaviin lastensuojelu tilanteisiin. Näin ollen voidaan todeta, että väkivallan ja siihen liittyvien pelon tunteiden nähdään heikentävän hetkellisesti työntekijöiden tapaa ajatella moninäkökulmaisesti.

Moraali

Moraalia pidetään yhtenä sosiaalityöntekijän ammatillisena ohjenuorana. Usein lastensuojelutyössä perhetilanteisiin liittyy moraalisten ristiriitojen ratkaisemista. Se edellyttää sosiaalityöntekijältä kiistanalaisten asioiden arvottamista ja sellaisten ratkaisujen tekemistä, jotka ovat oikeudenmukaisia lapsen edun kannalta. Sosiaalityössä yhtenä tietämisen tapana hyödynnetään moraalista järkeilyä, joka on punnitsemista oikean ja väärän välillä. Lastensuojelutyössä moraalilla järkeilyllä tarkoitetaan työssä kohdattavien arvoriistiriitojen ratkaisua. (Forsberg 2011, 270-273.) Yksilön moraalien nähdään rappeutuvan sen kaltaisten tapahtumien yhteydessä, joissa väliaikaisesti tai

pysyvästi yksilön emotionaalisella, psyykkisellä tai eksistentiaalisella eli olemassaoloon liittyvillä tasoilla tapahtuu muutoksia. Tuolloin tapahtumaan johtaneet teot tuhoavat yksilön syvälle juurtuneita moraalisia uskomuksia ja odotuksia. Tyypillisimpinä emotionaalisina seurauksina tälle tapahtumalla pidetään syyllisyyttä, häpeää, ahdistusta, masennusta ja vihaa. Tämä voi johtaa siihen, että yksilö menettää luottamuksen itseensä ja muihin. (Sugrey 2020, 43-44.) Seuraavaksi tarkastelen sitä, miten väkivallan kokemukset muokkaavat sosiaalityöntekijöiden moraalikäsitteitä. Ymmärrän moraalien olevan yksi osa sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä.

Suurin osa sosiaalityöntekijöistä oli sitä mieltä, että väkivallan kokemuksilla ei ole vaikutusta omiin moraalikäsitteisiin. Toisaalta, osa sosiaalityöntekijöistä pohti, että väkivallan kokemukset voivat hetkellisesti ja välillisesti vaikuttaa omiin moraalikäsitteisiin. Väkivallan kokemukset ja toisaalta erilaisten marginaaliryhmien kanssa työskentely saavat työntekijät pohtimaan omia moraalikäsitteitään. Voidaan todeta, että mikäli asiakasväkivaltilanteet ovat toistuvia ja työntekijä ei käy niitä läpi asiakasmukaisesti, on silloin riskinä, että sosiaalityöntekijän moraalikäsitteissä tapahtuu muutoksia.

”Tätähän sitä nimenomaa mieltii, että millon tää alkaa vaikuttaa siihen, että alan pitää normaaleina asioita, jotka ei oo normaaleita. Se on suurin pelko koko tässä työssä, jos niin käy. Et jos se vaikuttaa, ni en voi tehdä tätä työtä enää, jos aattelen, että on oikein hakkailla ihmisiä menemään, tai tappaa menemään.” (H₁)

Näyttää siltä, että asiakasväkivallalla on vaikutusta moraalien näkökulmasta siihen, miten sosiaalityöntekijät kohtaavat erilaisia asiakasryhmiä. Aiemman mukaisesti mielensairaudet, päihteidenkäyttö ja erilainen kulttuuriperimä voivat lisätä yksilön väkivaltaisuuden riskiä. Näiden lisäksi myös köyhyydellä katsotaan olevan tuhoavia vaikutuksia yksilöille ja perheille. Köyhyys on omiaan lisäämään rikollista toimintaa, päihdeidenkäyttöä ja väkivaltaa. (Sheafor 2006, 512). Sosiaalityöntekijät kokivat, että väkivallan seurauksena on vaarana, että työntekijät alkavat jatkossa stereotyyppittämään tiettyjä asiakasryhmiä, joihin kohdistuu kohonnutta asiakasväkivallan riskiä edellä kuvatun mukaisesti. Stereotyyppittäminen ymmärrettävästi heikentää asiakkaiden edun toteutumista.

Etiikka

Kautta historian, sosiaalityö on kohdannut eettisiä haasteita suhteessa arvopohjaisiin käytänteisiin asiakaspalvelutyössä. Näihin haasteisiin on vastattu määrittämällä ammattilaisille ohjeet suhteessa ammatinharjoittajan hyväksyttävään käyttäytymiseen. Sosiaalityö on ollut aina arvopohjainen ammatti ja näin ollen sosiaalityöntekijöiden eettisiä ohjeita on painotettu sosiaalityön opinnoissa jo pitkään globaalilla tasolla. (Congress & ym. 2006, 151.) Sosiaalialan ammattietiikan katsotaan ohjaavan sosiaalityön kaikkia valintoja. Ammattieettisten periaatteiden mukaan sosiaalityöntekijät ovat sitoutuneet muun muassa kunnioittamaan asiakkaiden ihmisarvoa ja oikeudenmukaisuutta sekä arvostamaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja edistämään asiakkaiden elämänhallintaa. Ammattieettiset periaatteet vahvistavat työntekijöiden ammatillista asemaa ja ammatti-identiteettiä ohjaten toisaalta eettisten päätösten tekoa. (Ylinen 2008, 113-114.) Seuraavaksi tarkastelen, miten väkivallan kokemukset ovat vaikuttaneet sosiaalityöntekijöiden omaan ammattietiikkaan.

Sosiaalityöntekijöiden mukaan näyttää siltä, että suhteessa työntekijöiden moraalikäsitteisiin, väkivallan kokemukset vaikuttavat enemmän ammattietiikkaan. Tästä huolimatta on syytä todeta, että sosiaalityöntekijät eivät olleet täysin yksimielisiä väkivallan vaikutuksista omaan ammatti etiikkaansa.

”Haluis sanoa sosiaalityöntekijänä, että se ammattietiikka säilyy vahvana huolimatta väkivallan kokemuksesta. Ja varmaan se onkin niin. Se on kuitenkin sellainen utopia ajatella, että kaikkihan vaikuttaa kuitenkin kaikkeen. Kylhän siinä väistämättä vähän kynnistyy ja se oma etiikka on vähän koetuksella.” (H6)

Yhtäältä moraalit ja toisaalta etiikka näyttävät olevan vahvoja ohjenuoria sosiaalityöntekijän työssä. Siitä huolimatta sosiaalityöntekijät eivät ole väkivallan kokemuksille immuuneja ja ne vaikuttavat jollain asteella jokaiseen työntekijään. Sosiaalityöntekijät kokivat, että väkivallan kokemusten määrällä ja toisaalta luonteella on suora vaikutus siihen, missä määrin ne vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden etiikkaan. Väkivallan kokemuksille näyttää olevan ominaista, että ne voivat jollain tasolla myös

kyynistää sosiaalityöntekijöitä. Kyynisyydellä (tai depersonalisaatiolla) viitataan yksilön välinpitämättömyyteen tai etäiseen asenteeseen työtä kohtaan. Kyynistyminen näyttää vaikuttavan työntekijän tehokuuteen, heikentämällä sitä. Tämä ymmärrettävästi johtaa saavutusten ja tuottavuuden heikentymiseen. (Couto 2011, 214.)

”.. lastensuojelu maailmassa työntekijöihin kohdistuva väkivalta tai väkivallan uhka helposti kovettaa työntekijänkin suhtautumistapaa asiakkaita kohtaan ja se on tavallaan vähän vasta-argumentti sillä lailla asiakkaita kohtaan. Mutta, eihän se tietenkään isoissa tai tärkeissä kysymyksissä tai ratkaisuissa saa näytellä roolia.” (H₈)

”..monesti niissä tilanteissa huomaa, että nyt meni hermot oikeasti, et tavallaan siinä tulee enemmän ehkä se inhimillinen puoli esiin, ku se että sitten se asiakkaan oikeus asialliseen kohteluun. Et jumalauta tää loppuu nyt. Et on pitäny ihan tosissaan kiihtyä.” (H₁)

Väkivallan kokemuksilla näyttää olevan vaikutusta ammattieettisiin periaatteisiin siten, että edellä esitetyn mukaisesti väkivalta voi kyynistää työntekijöitä. Tällä on vaikutusta sosiaalityöntekijöiden tapaan suhtautua asiakkaisiin. Kyynisyyden nähdään olevan sidoksissa myös työntekijöiden väsymiseen. Väsyminen ja kyynistyminen muodostavat uupumuksen ytimen. Kyynisyyttä yksin pidetään työntekijän defensiivisenä reaktiona sille, kun hän pyrkii selviytymään uupumuksesta ottamalla etäisyyttä asiakkaasta kognitiivisesti ja emotionaalisesti. (Tartakovsky 2013, 92.). Voidaan siis todeta, että väkivallan vaikutukset ammattieettisestä näkökulmasta vaikuttavat siihen, miten asiakkaat tulevat kohdatuksi. Uupuminen ja kyynistyminen vaikuttavat väistämättä työntekijän asennoitumiseen suhteessa asiakkaisiin ja omaa työtä kohtaan. Välinpitämättömällä asennoitumisella asiakasta kohtaan voi myös osaltaan lisätä asiakasväkivallan uhkaa. Vahva ammatti-identiteetti näyttää suojaavan sosiaalityöntekijöitä kyynistymiseltä.

Arvot

Tässä tutkimuksessa tarkoitan arvoilla keskeisiä uskomuksia siitä, mikä on oikein tai hyvää. Arvot ohjaavat päivittäin yksilöiden tekemiä valintoja. Osa arvoista on laajoja tai yleisiä, kuten vapaus tai rehellisyys. Toiset arvoista taas ovat paljon spesifimpiä, kuten ihmiselämän arvostus tai abortin vastustaminen. Ammatilliset arvot viittaavat ammatin perususkomuksiin ja toimintaa ohjaaviin ihanteisiin. Näin ollen ammatilliset arvot muodostavat perustan niille standardeille, jotka ohjaavat ihmisten käyttäytymistä ammatissaan. (Strom-Gottfried 2008, 137-138.) Sosiaalityön nähdään nojautuvan arvoihin. Todettakoon, että ilman arvositoumuksia, ammattitaitoinen sosiaalityöntekijä muuttuu tekniseksi sosiaalipalvelun tarjoajaksi. Arvoja pidetään toisinaan vaikeina hahmottaa. Tämä johtuu siitä, että maailmassa on erilaisia ja toisaalta myös ristiriitaisia arvoja. Arvoina voidaan pitää muun muassa yksilöiden henkilökohtaisia arvoja, ammatillisia arvoja, organisaation arvoja, sosiaalisia arvoja, poliittisia arvoja ja henkisiä arvoja. Arvot toimivat ammatillisten käytänteiden sieluna. Arvoja pidetään kriittisenä kompassina sosiaalityössä. (O'Leary & ym. 2019, 1328.) Tutkimuskirjallisuuden mukaan asiakasväkivalta aiheuttaa sosiaalityöntekijöille arvoriititöitä. Tzafririn (2013) ja kumppaneiden mukaan sosiaalityöntekijät kokevat olevansa oikeutettuja väkivallan uhrin asemaan. Toisaalta sosiaalityöntekijät kokevat, että heidän koulutuksensa ja vahva ammatti-identiteetti mahdollistavat sen, etteivät he asetu uhrin asemaa. Arvojen kompleksisuudesta huolimatta olen kiinnostunut siitä, miten väkivallan kokemukset muokkaavat sosiaalityöntekijöiden arvomaailmaa. Väkivallan vaikutusta uhrien arvomaailmaan on tutkittu aiemmin verrattain vähän ja siitä syystä tutkimuskirjallisuutta aiheesta ei ole saatavilla.

Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että asiakasväkivallan kokemuksilla ei ole ollut vaikutusta omaan arvomaailmaan. Sosiaalityöntekijät tiedostavat sen tosiasian, että lastensuojelun sosiaalityöntekijään kohdistuva asiakasväkivalta tapahtuu usein lasten vanhempien taholta. Tilanne on toinen esimerkiksi lastensuojelulaitoksissa, jossa väkivaltaa harjoittavat oireilevat nuoret. Sosiaalityöntekijät ymmärtävät myös sen, että lastensuojelun työskentelyn keskiössä on lapsi. Tämän ymmärtäminen näyttää suojaavan työntekijöiden arvomaailmaa. Lastensuojelutyön ytimenä pidetään lapsen hyvinvoinnin lisäämistä, jolloin sosiaalityöntekijät kokivat, että asiakasväkivallan kokemukset voidaan sivuuttaa työskentelyn ulkopuolelle.

Lastensuojelun tehtävä on yksi yhteiskuntamme tärkeimmistä tehtävistä. Tämä tehtävä velvoittaa sosiaalityöntekijöitä suojelemaan lapsia laiminlyönneiltä, pahoinpitelyiltä ja kaikelta muulta lasten terveyttä ja kehitystä vaarantavilta tekijöiltä. Mikäli tämä tehtävä hoidetaan hyvin, sen on mahdollista luoda olosuhteet sille, että perhe kykenee jatkossa itse suojelemaan lapsia vaikeiden elinolojen vaikutuksilta. Yhtenä lastensuojelun tärkeänä arvona pidetään näkemystä siitä, kuinka lapset tulisi kasvattaa. (Turesson 2019, 377.) Edellä kuvatun mukaisesti lastensuojelun sosiaalityöntekijän rooliin liittyy usein yhtäältä velvollisuutta ja toisaalta kykyä saada aikaan muutosta lapsen elämässä siten, että lapsen hyvinvointi lisääntyy. Tämän toteutuminen ymmärrettävästi vaatii vahvaa ammattitaitoa ja ammatti-identiteettiä.

”Oppinut sellaseen ajatteluun, että aikasemmin on aika vahvasti ajateltu, et minä sosiaalityöntekijänä, niin mulla on kyky, velvollisuus, taito ja oikeus ja aika vahvana se velvollisuus saada tää asia tästä nyt järjestykseen...”(H₅)

”...noiden kokemusten jälkeen, lainausmerkeissä sanottuna ajattelen, et tää on sun lapsi, sä oot täst vastuussa, niin kauan, ku tää ei oo sijaishuollossa. Sil on ollut sellanen vaikutus, että oli helpompi ajatella, tää on sun lapsi, sä vastaat siitä ja niin kauan, ku se lapsi säilyy hengissä, niin se tietyllä tavalla tässä tilanteessa mulle riittää. Ei voi sanoa, et on tullu löyhempi ajatus siihen, mut mä oon joskus sanonu, että kannattais kokeilla, mitä tapahtus, jos ois tullu meiltä lapsia hakee. Et inhimillinen tai vuorovaikutteinen näkemys siihen tilanteeseen. Ni sillä tavalla on varmaan muutosta tapahtunut.” (H₅)

Sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä voidaan tarkastella sosiaalityöntekijöiden kykyjen ja taitojen perspektiivistä. Edellä mainittuja on mielekästä peilata sosiaalityön arvomaailmaan ja toisaalta lastensuojelutyöhön kohdistettuihin arvoihin. Analyysin perustella näyttää siltä, että väkivallan kokemukset muokkaavat sosiaalityöntekijöiden arvomaailmaa sen suuntaisesti, että vaatimukset suhteessa omaa työtä kohtaan näyttävät laskevan. Aiempi vaativuus itseä ja omaa työtä kohtaan näyttää väkivallan kokemusten seurauksena laskevan. Tämän lisäksi ymmärrys siitä, mikä on riittävää vanhemmuutta näyttää korostuvan sosiaalityöntekijöille.

Ehkä jossain kohtaa mielti, ku oli omaa perheeseen kohdistuvaa, et mikä se mun työn arvo. Et minä työntekijänä teen tälläsii ratkasuja, ni pitääks mun ihmisenä tälläsii kohdata... (H₄)

Toisaalta väkivallan kokemukset voi haastaa työntekijää pohtimaan oman työnsä arvoa ja merkitystä. Aiemmin olen todennut, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden perheisiin kohdistetaan väkivallan uhkaa ja mitä varotoimia sosiaalityöntekijät joutuvat työnsä vuoksi tekemään suojellakseen omaa henkilökohtaista elämää. Tästä huolimatta, suurin osa sosiaalityöntekijöistä oli sitä mieltä, että väkivallan kokemukset eivät ole vaikuttaneet heidän omiin arvoihinsa. Näin ollen arvot näyttävät olevan syvälle juurtuneita uskomuksia, joihin asiakasväkivalta ei juurikaan vaikuta. Toisaalta on myös ymmärrettävää ja inhimillistä, että edellisestä huolimatta väkivallan kokemukset voivat haastaa sosiaalityöntekijöiden omia arvoja.

Asenteet

Ihmiset nähdään sosiaalisina olentoina ja tietyn yhteiskunnan segmenttiin eli osaan, kuuluvina henkilöinä. Tämän vuoksi heidän on mukauduttava tiettyihin sosiaaliin, moraalisiin ja eettisiin arvoihin. Asenteet sen sijaan katsotaan perustuvan uskomuksiin ja ne ovat usein tärkeitä yksilöiden käyttäytymisen ohjaamisessa. Asenteita ei nähdä yksilön kykyinä, kapasiteettina, älykkyytenä tai edes tapana. Asenteet ovat sen sijaan tietoinen tila, jota ilmaistaan verbaalisesti ilman, että se edes edustaa henkilön preferenssejä kyseisellä hetkellä. Asenteet tulee yhtä lailla erottaa uskomuksista ja mielipiteistä. Asenteille on ominaista, että ne perustuvat uskomuksiin. (Selvamani & ym. 2017, 933.) Seuraavaksi tarkastelen sitä, miten väkivallan kokemukset ovat muokanneet sosiaalityöntekijöiden asenteita.

Sosiaalityöntekijöiden mukaan väkivallan kokemuksilla näyttää olevan vaikutusta työntekijöiden asenteisiin. Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että väkivallan kokemukset ovat vaikuttaneet heidän asenteisiinsa. Väkivallan kokemukset näyttävät muokkaavan työntekijöiden asenteita muun muassa sen suuntaisesti, että tiettyjä asiakasryhmiä on helpompi alkaa tyypittää. Tämän kaltainen yleistäminen näyttää liittyvän

yhtä lailla myös tiettyihin asuinalueisiin tai kaupunginosiin. Tällä sosiaalityöntekijät tarkoittivat sitä, että esimerkiksi tietyissä kaupunginosissa asuu normaalia enemmän päihteidenkäyttäjiä. Tutkimuskirjallisuuden mukaan stereotyyppien tarkoituksena on toimia yksilön apuvälineenä, kun yksilö tarkastelee muita ihmisiä. Jotta yksilö olisi kykenevä tarkastelemaan muita henkilöitä, täytyy hänen tuntea olevansa oikeutettu asettamaan negatiivisia piirteitä toiselle henkilölle. Stereotyyppit tarjoavat tälle oikeutukselle keinon. Stereotyyppit kertovat tarkkailijalle, mitkä asenteet hänen tulee heijastaa tiettyihin kohderyhmiin. Näin ollen tarkkailija ei välttämättä koe vääristävänsä todellisuutta, koska stereotyyppit tarjoavat varmuuden siitä, että tuomiot ovat oikeita. (Govarun & ym. 2006, 2.)

”..tässä nyt oli se vielä, että tämä mies oli kotosin tuolta länsi-afrikasta ja ens alkuun, kun lähdin töistä ja jos kadulla tuli vastaan saman ihonvärin omaavia, niin sit säpsähti, että onkohan se kaveri tossa porukassa, mut ei ole mitään semmosta, ihonväriin liittyvää negatiivista ajattelua.” (H₂)

Stereotyypittämällä sosiaalityöntekijät mielsivät sen kaltaisia asioita, että esimerkiksi päihteidenkäyttäjät tai mielenterveysongelmaiset ovat ne asiakasryhmät, jotka potentiaalisesti tulevat käyttämään asiakasväkivaltaa saavuttaakseen omat päämääränsä asiakasprosesseissa. Näin ollen voidaan todeta, että mikäli työntekijöiden asenteet ovat tämän kaltaisia, eivät ne voi olla vaikuttamatta jokaisen päihde- tai mielenterveysongelman kohtamiseen. Kuten jo aiemmin esitin, väkivallan uhkalla ja teoilla on vaikutusta sosiaalityöntekijöiden kyynistymiseen. Ymmärrän kyynistymisen tässä kontekstissa edustavan suoraviivaisesti asennetta. On syytä todeta, että pääsääntöisesti sosiaalityöntekijät kokivat väkivallan teot yksittäistapauksina eikä tietyn asiakasryhmän tekeminä. Näin ollen näyttää siltä, että tosiasiallisesti väkivallan kokemukset eivät muokkaa sosiaalityöntekijöiden asenteita sen suuntaisesti, että stereotyypittamista tapahtuisi siten, että se leimaisi asiakasryhmiä.

”Helposti alkaa yleistämään, että joo, mä tunnen tälläset tapaukset, ne toimii näin ja mikään ei siin auta ja ihan sama mitä tekee. Et kyllähän siinä on sellanen vaikutus, että vähän itse kyynistyy ja ehkä vähän itse myös on sellain välinpitämätön sitten.” (H₆)

Väkivallan kokemukset näyttävät vaikuttavan olennaisesti myös työntekijäasiakas luottamussuhteeseen. Väkivallan uhkan seurauksena työntekijän aistit näyttävät herkistyvän ja työntekijä alkaa etsiä piilomerkityksiä väkivallan uhasta. Asenteiden merkitystä tässä nimenomaisessa kontekstissa voidaan tulkita siten, että väkivalta vaikuttaa luottamussuhteeseen, joka heijastuu työntekijän omaan asenteeseen ja asennoitumiseen suhteessa asiakkaaseen. Luottamussuhteen puuttumisen seurauksena asiakkaiden puheita kyseenalaistetaan, joko jossain määrin tai laaja-alaisesti. Näin ollen työntekijän oma asenne voi vaikuttaa siihen, miten asiakas tosiasiallisesti tulee kohdatuksi.

”..mä muistan, et kylhän sä joudut miettimään paljon enemmän sitä, et luotat sä siihen asiakkaan puheeseen vai et, jos sielt tuli aina vähän uhkaavampi viesti. Et tietyl tavalla vaikuttaa asenteeseen, et sä et ota kaikkee sellasena vastaan. (H₄)

”Jos mä ajattelen, mun asenteeseen suhteessa asiakkaaseen, niin se on vahvemmin saanut mut ajattelemaan, mikä se tilanne on asiakkaan näkökulmasta. Mä ajattelen, et jos väkivallalla on jotakin hyvääki, niin ne kokemukset muodostuu just siitä, että on oppinut näkemään miten nurkkaan ajettu esimerkiksi kiireellisen sijoituksen tilanteessa se vanhempi voi olla.” (H₅)

Toisaalta väkivallan kokemukset näyttävät muokkaavan työntekijän asenteita siten, että väkivallan kokemukset opettavat työntekijöitä väkivaltaisten asiakkaiden tavasta toimia silloin kun primitiiviset reaktiot aktivoituvat asiakkaassa. Ymmärrys asiakasväkivallasta ja sen mekanismeista siten, että väkivalta on asiakkaan viimesijainen keino selvitä, auttaa asennoitumaan asiakkaaseen armollisemmin. Viha herättää usein yksilössä taistele tai pakene- reaktion (Yadav 2017, 5). Tutkimuskirjallisuuden mukaan viha on yksilöiden emotionaalinen reaktio, joka on seurausta turhautuneisuudesta tai loukkaantumisesta. Viha nähdään oikeutettuna reaktionä, epäoikeudenmukaisuuteen ja toisaalta myös tapana puolusta itseä niissä tilanteissa, kun viha kohdistetaan oikein. Vihaiset asiakkaat huutavat usein saadakseen työntekijän kuuntelemaan itseään silloin, kun he tuntevat jääneensä vaille huomiota tai arvostusta. Sillä, huutaako tullakseen kuulluksi vai lyökö toista ihmistä on joka tapauksessa suuri ero. Työntekijöiden on mahdollista oppia tunnistamaan,

milloin asiakaan vihan ilmaisu on tarvetta tulla kuulluksi ja milloin viha voi purkautua väkivaltana. (Fauteux 2010, 196.)

Valmiudet ja kyvyt

Seuraavaksi tarkastelen ammatti-identiteetin näkökulmasta sitä, minkälaisia vaikutuksia väkivallan kokemuksilla on sosiaalityöntekijöiden näkemyksiin omista kyvyistä ja valmiuksista toimia sosiaalityöntekijän tehtävissä. Ymmärrän sosiaalityöntekijöiden kyvyt ja valmiudet tärkeäksi osaksi sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiä. Aiemmin olen esittänyt niitä kompetensseja, joita painotetaan sosiaalityön opinnoissa. Tässä kontekstissa ymmärrän sosiaalityöntekijöiden valmiuksilla ja kyvyillä enemmän käytännönläheisiä kompetensseja. Sosiaalityössä kommunikaatiotaidot nähdään keskeisenä osana työntekijöiden kykyä. Kommunikaatiotaidoilla ymmärretään työntekijän empatiakykyä ja tavoitteiden asettamista. Empatiakykyä pidetään hyvän kommunikoinnin keskeisenä elementtinä. Lastensuojelun näkökulmasta tutkimukset ehdottavat, että työntekijän keskeisiä taitoja ovat empatiakyvyn lisäksi rehellisyys, aitous, läpinäkyvyys, avoimuus ja auttaminen. (Karpets 2017, 2-5.) Ymmärrän edellä mainitut sosiaalityöntekijöiden kompetenssit kykyinä ja valmiuksina, joiden kautta seuraavaksi tarkastelen asiakasväkivallan vaikutuksia.

Aiemmin tarkasteltuihin teemoihin verraten, lähes jokainen sosiaalityöntekijä koki, että väkivallan kokemuksilla on hetkellisiä vaikutuksia omiin valmiuksiin ja kykyihin toimia sosiaalityöntekijänä. Näyttää siis siltä, että aiempaan verraten väkivallan kokemukset vaikuttavat nimenomaan sosiaalityöntekijöiden kykyihin ja valmiuksiin. Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakasväkivallan kokemukset horjuttavat työntekijöiden kokemusta oman ammatti-identiteetin lujudesta. Näin ollen ammatti-identiteetti koetaan heikompana kuin se tosiasiallisesti on.

”..siinä aina tulee vähän, et onko minusta tähän ja miksi minä edes halua tehdä tätä työtä ja voi voi, kyllä oli taas kamalaa ja parempi ois mennä Citymarketin kassalle.” (H₁)

Työntekijöiden valmiuksiin kohdata asiakasväkivaltaa näyttää liittyvän oman työyhteisön ja esimiehen tuki. Esimiehellä koettiin olevan suuri rooli siinä, kuinka työntekijä pääsee eteenpäin väkivallan kokemuksestaan. Sosiaalityöntekijät nostivat esiin, että heille on tarjottu työyhteisön ulkopuolista palvelua tilanteen läpikäymiseksi. Kirjallisuuden mukaan asiakastyön vaarallisia puolia ei voida täysin neutralisoida. Näin ollen haastavista asiakastilanteista selviämiseen ja työyhteisön tukeen tulee panostaa. Työyhteisöissä tulee olla valmiiksi mietittynä toteuttamiskelpoiset toimintamallit kriittisten tilanteiden jälkipuintiin. (Rantaeskola & ym. 2015.) Aiemmat tutkimukset osoittava, että työntekijä tarvitsee tukea asiakasväkivaltilanteen jälkeen. Uhkailuille, väkivallalle tai pelottelulle altistuneet työntekijät hyötyvät kollegiaalisesta tuesta. Tuen puute näyttää pahentavat työntekijän stressiä. Kollegoiden, esimiehen ja toisaalta oman perheen tuki nähdään tärkeänä traumaattisesta kokemuksesta toipumisessa. (Briggs & ym. 2004, 27.)

Väkivallalla ja sen uhalla näyttää olevan myös sen kaltaisia vaikutuksia, että se saa työntekijät pohtimaan omaa osuuttaan väkivallan tekoon. Itsereflektiota käydään esimerkiksi siitä, toimiko työntekijä tilanteessa provosoivasti tai oliko hän muutoin ammattitaidoton. Kirjallisuuden mukaan uhkaavaan tilanteeseen joutuminen on useille traumaattinen kokemus. Mitä suurempi vaara on, sitä traumaattisempaa kokemuksena se nähdään. Kokemukset tilanteen uhkaavuudesta ovat subjektiivisia ja näin ollen tilanne, joka on yhdelle traumaattinen kokemus ei välttämättä ole sitä toiselle. Suurin osa sosiaali- ja terveysalan työntekijöistä, ei ole osannut arvata, miten yleisiä psyykkiset kriisit ovat osana työntekoa. (Soisalo 2011, 165-166.) On yleistä, että väkivallan kokemuksiin kytkeytyy syyllisyyden ja häpeän tunteita. Tavanomaista on myös se, että väkivallan uhrin tuntevat syyllisyyttä ja häpeää tapahtuneesta, vaikka tosiasiallisesti heillä ei ole ollut mitään tekemistä tapahtuneen kanssa. Syyllisyyden ja häpeän tunteet ovat riippuvaisia yksilön ymmärryksestä suhteessa reaktio- ja syy-seuraussuhteisiin. (Hedenius & ym. 2016, 99.)

Sosiaalityöntekijät kokivat, että työyhteisöissä ei aina ole tarjolla esimiehen tukea. Edellä esitetyn mukaisesti asiakasväkivaltilanteet nähdään traumaattisina kokemuksina ja näin ollen on työntekijän kannalta kohtuutonta, jos väkivaltilanteisiin ei työyhteisöissä reagoida. Eräs sosiaalityöntekijä oli kokenut, että esihenkilö oli haastanut työntekijää siinä, oliko hän toiminut väkivaltilatannetta edeltävästi epäasiattomasti. Työnantajan epäluottamuksella on ymmärrettävästi mitä ilmeisin vaikutus työntekijöiden valmiuksiin ja kykyihin toimia jatkossa vastaavissa tilanteissa.

”Muistan yhden esimiehen, et jos työpaikalla tuli turpaan, ni hänen ensimmäinen kysymys oli, et mitä teit väärin. Se asetelma oli noin. Se tuntuu aika epäreilulta kokemukselta siihen hetkeen.” (H₃)

Kykyjen ja valmiuksien perspektiivistä, näyttää siltä, että työntekijän joutuessa siirtämään asiakasperheen toiselle työntekijälle se vaikuttaa työntekijän kokemusmaailmaan suhteessa omiin kykyihin ja valmiuksiin. Tämä on omiaan herättämään työntekijässä saman kaltaista pohdintaa, olisiko hän voinut vaikuttaa tilanteen lopputulemaan. Toisaalta väkivallan kokemukset näyttävät saavan työntekijät pohtimaan myös omia toimintatapoja ja vuorovaikutustaitojaan. Toisaalta sosiaalityöntekijöiden mukaan väkivallan kokemusten seurauksena näkemykset omista kyvyistä ja valmiuksista voivat lisääntyä. Silloin, kun työntekijä kokee selviytyneensä väkivaltatilanteesta, se ymmärrettävästi lisää työntekijän omaa tietoutta tosiasiallisista kyvyistä kohdata väkivaltaa. Tämän lisäksi työntekijän kyvyillä ja valmiuksilla näyttää olevan positiivista vaikutusta myös kollegiaalisesti. Työntekijät, jotka selviävät haastavista asiakastilanteista, herättävät luottamusta muissa kollegoissa ja kyseisen työntekijän kokemuksiin ja ammattitaitoon voidaan myöhemmin turvautua.

”.. on huomannut, sillä tavalla pysyy toimintakykysenä erilaisissa tilanteissa ja työkaveritki saattaa turvautua itseän niissä tilanteissa.” (H₈)

Ammatti-identiteetin teeman lopuksi tarkastelen vielä, miten työntekijät kokivat asiakasväkivallan muuttaneen heitä sosiaalityöntekijöinä. Aiemmat tutkimukset osoittavat väkivallan kokemusten muuttavan sosiaalityöntekijöitä muun muassa siinä, miten he suhtautuvat asiakkaisiin. Asiakasväkivalta on omiaan herättämään työntekijöissä myös vihan tunteita. Sen lisäksi sosiaalityöntekijät ovat kokeneet asiakasväkivallan seurauksena, että heidän kykynsä suojella lapsia on heikentynyt. (Enosh & ym. 2013, 1127.) Toisaalta sosiaalityöntekijät on pitäneet väkivallan kokemuksia oppimiskokemuksina. Nämä kokemukset ovat tarjonneet arvokasta tietoa turvallisuuden liittyvissä asioissa. Tällä on nähty olevan vaikutusta työntekijöiden turvallisuusajatteluun, joka kattaa yhtäältä omat turvallisuustekijät ja toisaalta myös kollegoiden ja asiakkaiden turvallisuuden. (Robson & ym. 2014, 932.)

Suurin osa sosiaalityöntekijöistä koki, että asiakasväkivalta on muuttanut heitä sosiaalityöntekijöinä. Aiemmin esitin, että väkivallan kokemukset muovaavat sosiaalityöntekijöitä siten, että kokemukset tekevät sosiaalityöntekijöistä emotionaalisella tasolla ”tunne kylmiä”. Asioihin suhtaudutaan aiemman mukaisesti paljon byrokraattisemmin viranomaisroolista käsin. Samankaltaisia havaintoja nousi esiin myös tässä yhteydessä. Väkivallan kokemukset voivat tehdä sosiaalityöntekijöistä skeptisiä. Sosiaalityöntekijät pohtivat muun muassa, onko lastensuojelutyö sen arvoista, että sitä toteutetaan oman terveyden ja hyvinvoinnin kustannuksella.

”...kuinka kauan tätä tarvii jaksaa tai onko tämä suhteessa siihen, mitä minulle tästä työstä maksetaan, että minä jatkuvasti tässä mietin, että millon tulee haulikosta oven läpi.” (H₁)

Näyttää myös siltä, että väkivallan kokemukset opettavat työntekijöille yhtäältä elämästä ja toisaalta sosiaalityöstä sen tosiasian, mihin yksilöt ovat todellisuudessa kykeneväisiä, kun he kokevat tulleen ajetuksi ahtaalle. Silloin on mahdollista, että yksilöiden primitiivireaktiot aktivoituvat ja kaikki käytöksentavat unohtuvat. Aiemman mukaisesti ymmärrys yksilöiden toimintatavoista ja väkivaltaisesta käytöksestä näyttää aiheuttavan sosiaalityöntekijöiden kyynistymistä.

”..se on tuonu elämästä ja työstä raadollisemman kuvan ja aspektin siitä, että minkälaiseen pahuuteen ihmiset kykenee ja kyllähän on vähän vaikee suojaautua pitkässä juoksussa sellaselta tietynlaiselta kyynistymiseltä.

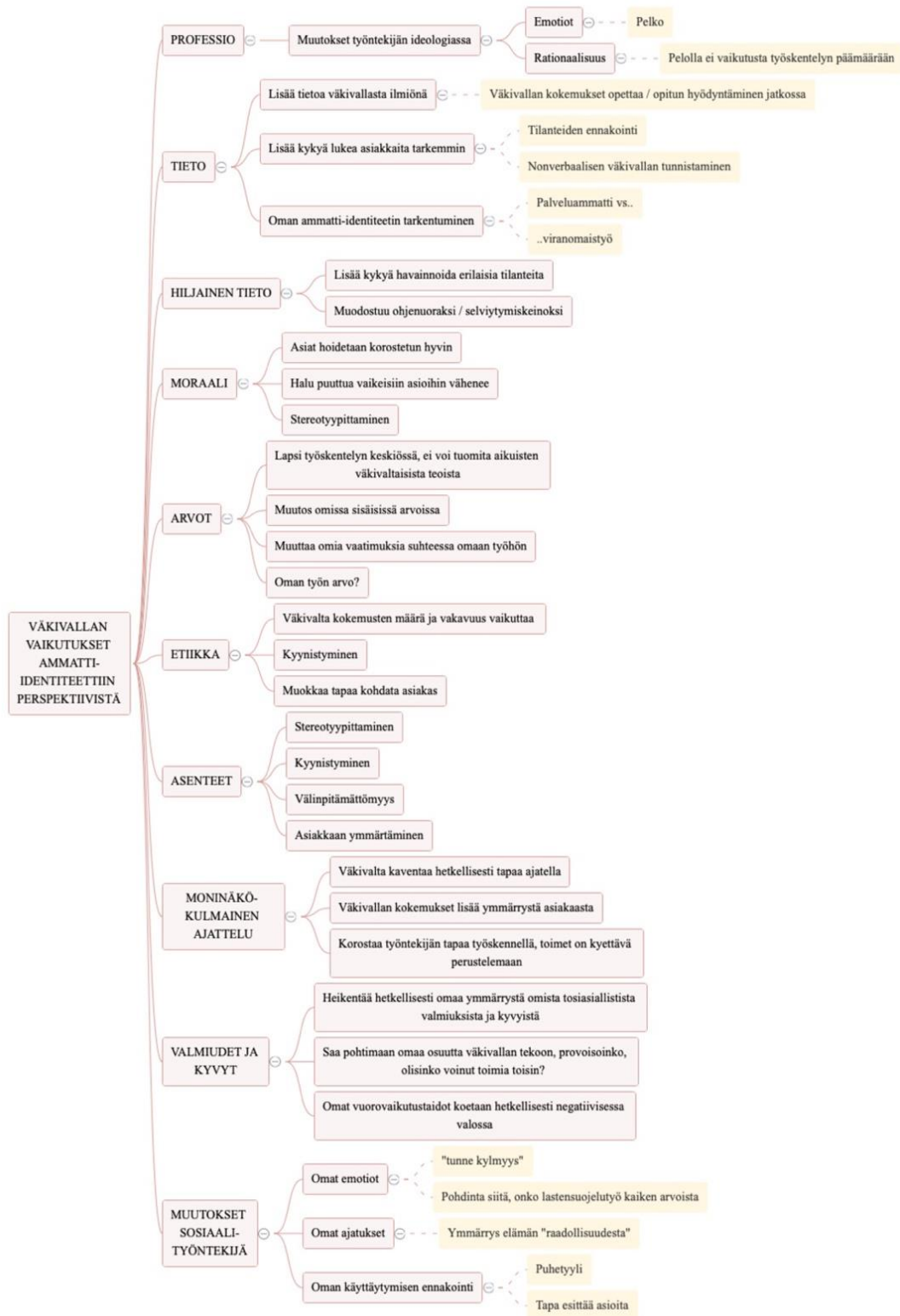
Ammatti-identiteetin näkökulmasta väkivallan kokemukset näyttävät lisänneen työntekijän tietoisuutta monella tasolla ja toisaalta kokemukset ovat lisänneet työntekijöiden kykyä havainnoida asiakasta ja vuorovaikutustilanteita. Näyttää myös siltä, että väkivallan kokemukset vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden kykyyn kohdata asiakkaita. Asiakkaan oikeanlaisen kohtaamisen merkitys näyttää pienentävän osaltaan väkivallan riskiä. Lastensuojelun asiakassuhteita on tutkittu edeltävästi. Tutkimukset ovat osoittaneet, että lastensuojelun työskentelyyn kohdentuu myös huonoja asiakassuhteita. Lastensuojelun asiakkaat ovat raportoineet, että lastensuojelutyöntekijät ovat kohdelleet heitä epäkunnioittavasti, olleet töykeitä, tuomitsevia ja halveksineet asiakkaita. Näistä haasteista huolimatta näyttää siltä, että lastensuojelutyössä on mahdollista saavuttaa positiivinen auttamissuhde, jota asiakkaat arvostavat. (de Boer & ym. 2006, 33.)

” ajattelen, et sillen ku asiakas kokee, et se tulee kohdatuksi ja ennen kaikkee kuulluksi. Kohdatuksi voi tulla helpostikin, mut et se tule kuulluksi, niin sillen ajattelen, että se väkivallan riski siinä pienenee.”

Väkivallan nähdään myös muuttavan sosiaalityöntekijöitä sen suuntaisesti, että heidän kykynsä ennakoida harjaantuu. Ennakoinnilla voidaan tässä kontekstissa ymmärtää työntekijöiden kykyä ennakoida omaa käyttäytymistä tai vaihtoehtoisesti tapaa ottaa asioita puheeksi haastavissa lastensuojelutilanteissa. Esimerkiksi niissä tilanteissa, kun työntekijä arvioi lapsen kiireellisen sijoituksen tarvetta ja pohtii lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle vastentahtoisesti. Työntekijän ennakointi ja ymmärrys siitä, että tilanne voi laukaista vanhemmissa hankalia tunteita, auttaa työntekijöitä säätämään omia tunteita ja toimintamalleja sopivalle taajuudelle. Sosiaalityöntekijöiden mukaan haastavien tilanteiden sujuvuuteen on mahdollista vaikuttaa työntekijän omalla käytöksellä ja tavalla kohdata vanhemmat.

Seuraavaksi esitän koostetusti väkivallan vaikutuksia (Kuvio 7.) sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiin. Väkipalva näyttää vaikuttavan ammatti-identiteettiin seuraavalla tavalla. Profession näkökulmasta väkipalva ja sen uhka vaikuttavat työntekijöiden omaan ideologiaan ja emootioihin. Pelon tunteet vaikuttavat työn hoitamiseen negatiivisesti. Tiedon näkökulmasta väkipalva lisää työntekijöiden ymmärrystä väkivallasta ilmiönä ja toisaalta taas opettaa uusia toimintamalleja mahdollisten seuraavien väkipalvakokemusten varalle. Tämän lisäksi väkipalva väkivallan kokemukset kasvattavat työntekijöiden kykyä lukea ja havainnoida asiakkaita tarkemmin. Tällä on positiivista vaikutusta muun muassa väkivallan uhkan tunnistamisessa. Tiedon näkökulmasta väkivallan kokemukset tarkentavat sosiaalityöntekijän rooli-identiteettejä. Sosiaalityöntekijät toimivat yhtäältä palveluammattissa ja toisaalta viranomaistyössä. Näitä rooleja määrittelevät muun muassa väkivallan uhka.

Tiedon ohella väkivallan kokemuksilla on vaikutusta sosiaalityöntekijöiden hiljaiseen tietoon. Hiljaisen tiedon näkökulmasta väkivallan kokemukset lisäävät kykyä havainnoida erilaisia tilanteita ja aiempien kokemusten pohjalta muodostaa tulevaisuuden varalle toimivia strategioita haastaviin tilanteisiin. Moraalin näkökulmasta väkivallan kokemukset korostavat sosiaalityöntekijöiden tapaa hoitaa työnsä korostetun hyvin.



Kuvio 7. Väkivallan vaikutuksia ammatti-identiteettiin

Tästä huolimatta väkivalta kokemusten aiheuttama pelko voi vaikuttaa työntekijän kykyyn puuttua haastaviin tilanteisiin. Väkivallan kokemusten myötä näyttää siltä, että ne saavat aikaan jonkin asteista stereotyyppittamista sosiaalityöntekijöissä. Se on luonteeltaan sen kaltaista, että sosiaalityöntekijät voivat alkaa mieltämään esimerkiksi päihteidenkäyttäjät asiakasryhmäksi, joka todennäköisesti käyttää asiakasväkivaltaa.

Väkivallalla näyttää olevan vaikutusta myös sosiaalityöntekijöiden arvomaailmaan. Toisaalta sosiaalityöntekijät ymmärtävät, että lastensuojelun kontekstissa lapsi on työskentelyn keskiössä ja näin ollen väkivallan uhka voidaan jossain määrin sivuuttaa työskentelyssä. Väkivallan kokemukset näyttävät muuttavan sosiaalityöntekijöiden omia sisäisiä arvoja. Ne saavat sosiaalityöntekijät muun muassa pohtimaan, onko oma työ niin arvokasta, että sitä on mielekästä tehdä paineen ja väkivallan uhkien alla. Toisaalta arvojen näkökulmasta väkivallan kokemukset näyttävät muuttavan sosiaalityöntekijöiden omia vaatimuksia työtään kohtaan.

Eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna väkivallan kokemusten määrän nähdään vaikuttavan työntekijän etiikkaan. Usein koettu väkivallan uhka on omiaan kyynistämään sosiaalityöntekijöitä ja se taas vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden tapaan kohdata asiakkaita. Tämän yhteydessä on mielekästä tarkastella myös sosiaalityöntekijöiden asenteita. Väkivallan kokemukset näyttävät kyynistymisen lisäksi vaikuttavan sosiaalityöntekijöiden asennoitumiseen aiheuttaen välinpitämättömyyttä. Toisaalta väkivallan kokemukset myös lisäävät työntekijöiden ymmärrystä asiakkaan elämäntilanteesta.

Sosiaalityöntekijöiden moninäkökulmaiseen ajatteluun väkivallan kokemuksilla on yhtä lailla vaikutusta. Väkivallan kokemukset kaventavat sosiaalityöntekijöiden tapaa ajatella moninäkökulmaisesti. Tämä näyttää olevan ainoastaan hetkellistä ja näin ollen väkivalta tilanteeseen sidonnaista. Toisaalta väkivallan kokemukset voivat saada työntekijän kyseenalaistamaan on omaa toimintaansa väkivaltatilannetta edeltävästi. Kokemukset myös haastavat sosiaalityöntekijöitä pohtimaan, olisiko voinut toimia tilanteessa tosin, vai vaikuttivat sosiaalityöntekijän omat vuorovaikutustaidot tilanteen eskaloitumiseen. Väkivallan kokemukset näyttävät muokkaavan myös sosiaalityöntekijöiden käsityksiä itsestä sosiaalityöntekijänä. Kokemuksilla on vaikutusta sosiaalityöntekijöiden emotioihin, ajatuksiin ja omaan tapaan kohdata asiakkaita.

Tässä luvussa olen tarkastellut sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiä sen eri osa-alueiden kautta. Olen esittänyt, minkälaisia vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden väkivallan kokemuksilla on ammatti-identiteetin rakentumiseen. Tätä tarkastelua tehdessäni olen peilannut väkivallan kokemuksia profession, tiedon, moraalien, etiikan, arvojen, asenteiden, ajattelun, valmiuksien ja kykyjen näkökulmasta. Lopuksi tarkastelin vielä sosiaalityöntekijöiden kokemuksia suhteessa siihen, miten he ovat kokeneet asiakasväkivallan muuttaneen heitä sosiaalityöntekijöinä. Viimeisessä luvussa tulen tarkastelemaan väkivallan vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden työn käytänteisiin.

6 Väkivallan muovaamat käytänteet

Edellisessä luvussa olen tarkastellut sitä, miten asiakasväkivallan kokemukset vaikuttavat ammatti-identiteetin rakentumiseen. Tämä luku toimii kokoavana lukuna, jossa edellä kuvattuja väkivallan vaikutuksia tulen siirtämään lastensuojelutyön käytänteisiin. Edellä kuvatun mukaisesti väkivallan kokemukset muovaavat sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä moninaisesti ja ammatti-identiteetin näkökulmasta on mielekästä tarkastella, mitä vaikutusta sillä on työn käytänteiden näkökulmasta. Tätä tulen tarkastelemaan seuraavaksi. Tämä luku päättää tutkimuksen empiriaosuuden. Luvussa käsittelen seuraavia teemoja: vaikuttaako asiakasväkivallan kokemukset työskentelyn jatkumiseen asiakasperheen kanssa, miten väkivalta vaikuttaa asiakassuhteeseen, tekeekö väkivallan kokemukset työntekijästä varovaisemman, sekä ovatko sosiaalityöntekijät lisänneet väkivallan kokemusten myötä osaksi työtään jotain turvallisuustekijöitä.

6.1 Ammatti-identiteetin muovaamat käytänteet

Tämän alaluvun aloitan tarkastelemalla sitä, vaikuttavatko väkivallan kokemukset asiakassuhteen jatkumiseen. Toisin sanoen onko työskentelyä ollut mahdollista jatkaa väkivallan kokemusten jälkeen ja jos, niin millä keinoin. Kirjallisuutta mukaillessa, siitä ei ole epäilystä, etteikö lastensuojelutyö olisi emotionaalisesti vaativaa. Aiemman mukaisesti, lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin kohdistuvia negatiivisia emootioita ovat pelko, viha ja itsesyytökset. Mikäli työntekijät eivät ole kosketuksissa omaan

tunnemaailmaansa, jäävät tunteet käsittelemättä. Tämä ymmärrettävästi heikentää työntekijän työssä suoriutumista, johtaa työntekijän uupumiseen, lopettamisuhkaan, motivaation puutteeseen ja lopulta lisääntyneihin työpoissaoloihin. Perinteisesti lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden on nähty sivuuttavan oman tunnemaailmansa ja vähätelleen sen merkitystä. Väkivallan kokemusten nähdään altistavan vakavalle masennukselle, paniikkihäiriöille, peloille, syyllisyydelle, itsesyytöksille, avuttomuudelle ja niin edelleen. (Briggs & ym. 2004, 26.) Edelliseen peilaten koen mielekkääksi esittää, että asiakasväkivalta ei voi olla vaikuttamatta asiakkaiden kanssa jatkotyöskentelyyn.

Sosiaalityöntekijöiden mukaan väkivallanteon vakavuudella on suora yhteys työskentelyn jatkon kannalta. Tällä tarkoitetaan sitä, että mitä vakavammasta väkivallanteosta on kyse, sitä todennäköisemmin työskentelyä ei voida jatkaa kyseisen sosiaalityöntekijän toimesta. Toisaalta myös lainsäädäntö ja ennakkotapaukset määrittävät työskentelyn jatkon käytänteitä. Lainsäätäjät ottaa asiaan kantaa hallintolain (6.6.2003/434) 28§:n pykälän mukaisesti, jossa määritellään virkamiehen esteellisyysperusteet. Nimenomaisen pykälän 1 momentissa virkamies todetaan esteelliseksi, ”jos hän tai hänen läheisensä on asianosainen” ja 7 kohdassa taas, ”jos luottamus hänen puolueettomuuteensa muusta erityisestä syystä vaarantuu”. Korkein hallinto-oikeus on ottanut päätöksessään KHO:2019:76 kantaa lastensuojelun sosiaalityöntekijän toimiin. Sosiaalityöntekijä oli huostaanottohakemuksen tekemisen jälkeen tehnyt lapsen äidistä poliisille tutkintapyynnön. Tämän jälkeen sosiaalityöntekijä oli ollut puhevaltaa käyttävänä viranomaisena läsnä hallinto-oikeuden suullisessa käsittelyssä, jossa huostaanottoa käsiteltiin. Päätöksessään korkein hallinto-oikeus totesi, että virkamiehen hallinnon asiakkaasta tekemä sellainen tutkintapyyntö, jossa virkamies on asianomistajana, voi vaarantaa virkamiehen puolueettomuuteen luottamuksen asiaan edellä mainituin perustein. Tähän korkeimman hallinto-oikeuden ennakkotapaukseen nojataan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden esteellisyysperiaatteita. Näin ollen, jos asiakasväkivallan seurauksena työntekijä päätyy tekemään poliisille tutkintapyynnön, joutuu sosiaalityöntekijä yhdenaikaisesti jääväämään itsensä kyseisen perheen kanssa työskentelystä.

Sosiaalityöntekijät kokivat, että silloin, kun väkivallan teot ovat olleet lähinnä verbaalista uhkailua, on työskentelyä kyseisen perheen kanssa kyetty jatkamaan, tiettyjä turvallisuustoimia huomioiden. Sosiaalityöntekijät ovat väkivallan tekojen jälkeen muun

muassa pyytäneet asiakastapaamiselle oman esihenkilön mukaansa. Väkivallan seurauksena on myös tehty sen suuntaisia linjauksia, että jatkossa sosiaalityöntekijät ovat välttäneet kotikäyntejä niissä perheissä, jossa väkivallan uhkaa on joko tosiasiallisesti kohdistettu tai muutoin sanallisesti uhattu sosiaalityöntekijöitä kohtaan. Aiemmin olen esittänyt niitä seikkoja, joita väkivallan teot opettavat sosiaalityöntekijöille. Käytänteiden näkökulmasta näyttää siltä, että väkivallan kokemukset korostavat kohtaamisen merkitystä. Näin ollen työntekijät käyttävät omaa harkintaansa, miten vaikeita asioita käytännön työssä otetaan esille.

”..on tarkempi siinä miten tuottaa tai mitä tuottaa ja sellasten perheiden kanssa, jossa tälläst uhkailuu on ollu ni sitä varmistusta, että et kohtaa niitä yksin.”

Toisaalta asiakasväkivaltatilanteiden läpikäyminen yhdessä asiakkaan kanssa näyttää syventävän asiakassuhdetta. Mikäli luottamussuhde saadaan rakennettua uudestaan väkivallan kokemusten jälkeen, näyttää se vahvistavan jo olemassa olevaa asiakassuhdetta aiempaa vahvemaksi. Tästä huolimatta sosiaalityöntekijät kokivat, että yleisempää on se, että väkivallan kokemukset heikentävät luottamussuhdetta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Tutkimuskirjallisuuden mukaan sosiaalityöntekijöillä näyttää olevan taipumus säilyttää luottavainen asenne asiakasta kohtaan väkivallan teoista huolimatta. Voidaan siis todeta, että asiakasväkivallan teoille löydetään usein selittävä tekijä, jolla väkivallanteko mitätöidään. Väkivaltaa ei näin ollen tunnusteta uhkaavaksi tekijäksi, joka siitä huolimatta tosiasiallisesti uhkaa työn kannalta keskeistä luottamussuhdetta. Kyky ymmärtää muiden ihmisten kokemuksia ja näkemyksiä nähdään olevan toimivan luottamussuhteen perusta. Niissä tilanteissa, kun asiakkaiden käyttäytymistä pidetään tahattomana tai olosuhteista riippuvaisina, asiakkaan vastuu teoista nähdään siirtyvän. Näin ollen asiakasväkivallan mahdollinen luottamusta rikkova vaikutus neutralisoituu. (Virkki 2008, 256-257.)

”..siinä kärkeä ootellessa meillä oli hyvä tilaisuus käydä se tilanne läpi ja se yhteistyö siitä jatkui ja sanotaan, että yhteistyö syveni sen väkivaltatilanteen jälkeen.”(H5)

Seuraavaksi tarkastelen sitä, minkälaisia vaikutuksia väkivallalla on asiakassuhteeseen. Aiemmin olen esittänyt, että väkivallan on mahdollista nostaa työntekijässä erilaisia

emootioita, joita projisoituvat suoraan asiakassuhteeseen. Väkivallan aiheuttama pelko, viha ja ahdistus vaikuttavat työntekijään ja voivat vaikuttaa työntekijän tapaan toimia. (Littlechild & ym. 2016, 7). Sosiaalityöntekijät ymmärtävät sen tosiasian, että väkivallasta huolimatta lapsen lastensuojelun asiakuutta ei voida päättää. Ymmärrettävästi aikuisen väkivaltainen käytös ei ole omiaan vähentämään lastensuojelullista huolta. Näin ollen väkivallan teoilla ei näytä olevan mahdollista provosoida sosiaalityöntekijöitä päättämään lapsen lastensuojelun asiakuutta. Aiemman mukaisesti, asiakasväkivallanteot voivat johtaa lastensuojelun asiakuuden siirtämiseen toiselle työntekijälle tai jopa toiseen kuntaan, jos työskentelyä ei syystä tai toisesta ole mahdollista jatkaa enää kyseisessä lastensuojeluorganisaatiossa. Näyttää myös siltä, että asiakkaille ei haluta välittää sen kaltaista viestiä, että väkivallalla on mahdollista vaikuttaa siihen, kuka sosiaalityöntekijä perheen asioista vastaa. Näin ollen voidaan ymmärtää, että asiakkaille ei haluta väkivallan teoista huolimatta antaa valtaa vaikuttaa työntekijäpolitiikkaan.

”..sitä asiakkuutta ei voi pistää pois, eikä esihenkilö pitänyt mitenkään aiheellisena, enkä itsekään, että siihen ois esimerkiksi vaihdettu työntekijä, et ongelma ois säilyny ihan samana, vaikka ois vaihtunut työntekijäkin.”
(H₂)

Asiakassuhteissa, joihin on liittynyt väkivaltaa tai sen uhkaa näyttää vaikuttavan sosiaalityöntekijän tapaan kohdata asiakas. Työntekijä joutuu virittämään omia aistejaan herkemmlle, havainnoimaan ja tunnustelemaan tauotta asiakkaan tunnetiloja. Tätä havaintoa voidaan selittää fysiologisilla tosiasioilla. Haastavissa tilanteissa yksilön aistit terävöityvät. Toisinaan on mahdollista, että yksilö ei edes havaitse tätä tapahtumaa, kun havainnointi- ja ajatteluprosessit tarkentuvat. Tälle reaktiolle on fysiologinen ja biologinen selitys. Uhka- tai vaaratilanteista selviytyäkseen edellytyksenä on päätöksenteon ja toiminnan tason kehittäminen. (Dyregrov & ym. 2000, 76.) Kirjallisuuden mukaan työntekijöiden kohdatessa asiakkaita on ensiarvoisen tärkeää, että työntekijät havainnoivat asiakkaiden kokonaisolemusta. Tämän kaltainen havainnointi antaa usein viitteitä asiakkaan mielentilasta. Työturvallisuuden näkökulmasta jokainen asiakastilanne tulisi käsitellä aina uutena tilanteena. Näin ollen myöskään puolittujen asiakkaiden kanssa ei voida jättää arviota tekemättä. (Rantaeskola & ym. 2015, 84.) Sosiaalityöntekijät kokivat, että heidän täytyy pohtia tarkemmin muun muassa omien sanojen asettelua. Sen lisäksi sosiaalityöntekijät olivat kokivat asiakassuhteet, joihin

liittyy väkivallan uhkaa, epäluonnollisina, joskaan poikkeuksellisia. Näissä kohtaamisissa työntekijät kokivat itsensä jännittyneiksi, jolloin kohtaamiset vaikuttivat myös sosiaalityöntekijöiden henkiseen kapasiteettiin. Haastavissa asiakaskohtaamisissa työntekijät joutuvat valmistelemaan asiakastapaamisia myös paljon tarkemmin. Toisaalta sosiaalityöntekijät toivat ilmi, että asiakasväkivallan uhkaa kohdatessa, olisi tärkeää nostaa oma kokemus uhatuksi tulemisesta keskusteluun asiakkaan kanssa. Aiemmin olen esittänyt sitä, miten lastensuojeluun toisinaan liittyy asiakkaiden puolelta hankalia tunteita ja ne saattavat projisoiua suoraan työntekijään. Sen tunnistaminen, onko puheet tarkoitettu uhkauseksi vai ovatko ne ainoastaan seurausta asiakkaan hankalista tunteista, näyttää olevan toisinaan vaikeaa tunnistaa. Asiakkaalta asiasta suoraan kysyminen näyttää selventävän tilannetta ja toisaalta se voi herättää myös asiakkaan pohtimaan omaan käytöstään.

”.. mä tapaamisen lopuks kysyn, että sä nyt tässä, koin, että uhkailit minua sanallisesti, että pitääks mun seuraavalla kerralla pyytää tänne vartia tai poliisi mukaan. Ja sitte hän on hämmästynyt, että no kuinka niin ja sitten kerron hänelle, mitä hän oli sanonu ja sit hän totee pääsääntöisesti, että ei tarvi.” (H₅)

Aiemman mukaisesti sosiaalityöntekijät kokevat haastavana suojata itseään tunteilta, joita väkivaltilanteet sosiaalityöntekijöissä herättävät. Sosiaalityöntekijät näyttävät kokevan ärtymystä ja vihaa väkivallan seurauksena. Ymmärrettävästi on mahdollista, että omat tunnetilat projisoituvat työntekijän tahtomassa suoraan asiakassuhteeseen. Vahvalla ammatti-identiteetillä näyttää olevan suuri rooli siten, että ammatti-identiteetin avulla työntekijän on mahdollista sivuuttaa omat emootiot asiakastilanteen aikana. Toisaalta on täysin ymmärrettävää, että joissain tilanteissa edes ammatti-identiteetti ei suojaa työntekijöitä omalta tunnemaailmalta. Näin ollen tilanteen provosoima oma ärtymys aiheuttaa työntekijässä inhimillisen tarpeen vastata asiakkaan provokaatioon, joka luonnollisesti kohottaa asiakasväkivallan riskiä.

”.. omat kierrokset jotenkin nousee tai sitä, et on vähemmän jotenkin empaattinen sitä asiakasta tai asiakkaan kokemusmaailmaa kohtaan.” (H₈)

Asiakasväkivaltakeskusteluissa puhe kääntyy usein turvallisuusasioihin, joita olen myös aiemmin sivunnut tässä tutkimuksessa. Työntekijöiden turvallisuuden näkökulmasta olen

kiinnostunut siitä, liittyykö väkivaltaan sen kaltaisia mekanismeja, jotka muovaavat työntekijöiden ammatti-identiteettiä tehden sosiaalityöntekijöistä varovaisempia työtehtävissään. Sosiaalityöntekijät olivat täysin yksimielisiä siitä, että väkivallan kokemukset tekevät työntekijöistä varovaisempia. Näin ollen voidaan todeta, että väkivallan kokemukset muokkaavat työntekijöiden tapaa ajatella, toimia tai varautua. Aiempaa tutkimuskirjallisuutta mukaillen, sosiaalityöntekijöillä näyttää olevan erilaisia selviytymisstrategioita asiakasväkivallan varalle. Näitä strategioita ovat muun muassa kollegiaalinen ja esihenkilön tuki. Näyttää myös siltä, että yhtenä sosiaalityöntekijöiden selviytymisstrategiana on jokaisen yksilön oma luottamus ja usko omaan suoriutumiseen. Usko itseen nähdään keinona selviytyä stressaavista tilanteista ja se auttaa myös toipumisessa kriisin jälkeen. Edellä mainittujen selviytymiskeinojen lisäksi, poliisin virka-apu ja työparityöskentely nähdään aiempien tutkimusten valossa yksittäisenä selviytymisstrategiana. (Zimunya & ym. 2021, 12.)

Sosiaalityöntekijöiden mukaan jokainen väkivallan kokemus muokkaa työntekijää, tehden heistä aiempaa varovaisempia. Tästä huolimatta sosiaalityöntekijät näkivät selvän eron käsitteiden `varovainen` ja `pelokas` välillä. Pelko on yleisin tunne, jota ihmiskunnassa koetaan ja se on yleisin reaktio uhkaan. Pelkoa pidetään epämiellyttävänä kokemuksena, josta voi seurata psykosomaattisia oireita. Pelon nähdään sanelevan yksilöiden toimintastrategioita. Silloin, kun yksilöllä ei ole tarpeeksi tietoa päätöksiensä tueksi, pelko määrittelee strategian. (Dodhy 2017, 10-11.) Varoivaisuutta taas pidetään yksilöiden kykynä välttää virheitä ja vaaroja (Zhou & ym. 2022, 5899). Näin ollen on mielekästä esittää ammatti-identiteetin näkökulmasta, että työntekijöiden varoivaisuus muodostuu pelon seurauksena. Vaaran eli tässä tapauksessa asiakasväkivallan kokemukset opettavat sosiaalityöntekijöille varoivaisuutta. Sosiaalityöntekijät kokivat, ettei väkivallan kokemukset tee työntekijöistä pelokkaita tai arkoja, vaan ennemmin varovaisemman ja harkitsevamman. Varoivaisuuteen liittyen, sosiaalityöntekijät näyttävät lukevan asiakkaita tarkemmin. Näyttää myös siltä, että väkivallan kokemukset eivät vaikuta sosiaalityöntekijöiden käsityksiin ihmisyydestä, eivätkä myöskään herätä työntekijöissä katastrofijatuksia. Sosiaalityöntekijät näkevät väkivallan kokemukset ennemmin yksittäistapauksina.

”No lähtökohtaisesti mä kyllä edelleen ajattelen ihmisistä hyvää, että en mee asiakastilanteisiin sillä asenteella, et kohta mua taas vedetään turpaan tai, että joku haluaa mulle tai muille paha.” (H₆)

Varovaisuuden näkökulmasta työntekijöiden ennakointi voidaan nähdä yhtenä osana turvallisuutta. Sosiaalityöntekijöiden aiemmat väkivallan kokemukset ovat opettaneet työntekijöille niitä tilanteita, joissa asiakas mahdollisesti provosoituu ja turvautuu verbaaliseen tai non-verbaaliseen väkivaltaan. Kirjallisuuden mukaisesti aikaisemmillä traumaattisilla kokemuksilla ja niiden käsittelemisellä on vaikutusta kriisistä selviytymiseen. Usein uusi järkyttävä kokemus nostaa yksilön mieleen kaikki aiemmat elämän aikana koetut järkyttävät kokemukset. Mikäli aiemmat traumaattiset kokemukset on käsitelty perusteellisesti siten, että yksilö on pystynyt liittämään ja sisällyttämään ne eheäksi osaksi omaa persoonaa, voivat ne silloin olla apuna uudesta järkyttävästä kokemuksesta selviytymisessä ja sen käsittelyssä. (Saari & ym. 2009.) Edellistä mukailien voidaan siis todeta, että väkivallan kokemukset vaikuttavat työntekijöiden kykyyn kohdata saman suuntaisia kokemuksia uudelleen. Aiemmat kokemukset opettavat toiminaan tilanteissa, joissa väkivallan uhka on potentiaalinen. Sosiaalityöntekijöiden mukaan aiemmat väkivallan uhkan kokemukset vaikuttavat traumasta selviytymiseen tehden siitä helpompaa.

Lopuksi tarkastelen vielä niitä konkreettisia toimia, joita työntekijät ovat tehneet lisätäkseen omaa turvallisuutta työssään. Aiemmat tutkimukset osoittavat sosiaalityöntekijöiden turvallisuutta lisääviksi strategioiksi muun muassa työparityöskentelyn kotikäyntien yhteydessä. Näyttää siltä, että juuri kotikäynteihin liittyy kohonnutta väkivallan riskiä. Tämän lisäksi hälytysjärjestelmien, valvontakameroiden, sekä vartiointiliikkeiden käyttöä on aiemmin suositettu. (Zimunya & ym. 2021, 10-11.) Sosiaalityöntekijät ovat pyrkineet vaikuttamaan omaan työturvallisuuteensa erinäisin keinoin. Yhtenä turvallisuutta lisäävänä strategiana sosiaalityöntekijät kokivat oman ulkoisen habituksen muokkaamisen. Tällä tarkoitettiin sitä, että töihin on syytä pukeutua eri tavoin, kun työn ulkopuolella. Tällä pyritään tekemään itsestä työn ulkopuolella vaikeammin tunnistettava. Asiakasväkivalta näyttää saaneen myös sosiaalityöntekijät havainnoimaan ihmisiä tarkemmin työn ulkopuolella. Työmatkoilla sosiaalityöntekijät ovat tarkkailleet ihmisiä ja havainnoineet potentiaalisia uhkia liikkua kodin ja työn välillä. Näyttää myös siltä, että sosiaalityöntekijät haluavat suojella omaa vapaa-aikaansa paljon tarkemmin väkivallan kokemusten seurauksena. Yksinkertaisimmillaan turvallisuustekijät näyttävät olevan hyvin konkreettisia. Sosiaalityöntekijät muun muassa pohtivat, miten sijoittuvat istumaan

asiakastapaamisissa asiakkaaseen nähden tai kotikäynneillä työntekijät eivät välttämättä riisu kenkiä pois, jotta nopea poistuminen paikalta olisi mahdollista.

”..mä käyn pääsääntöisesti kotikäynneillä kengät jalassa. Mä ajattelen sillä tavalla, että mä en mene kylään asiakkaan luokse, vaan mä meen sinne suorittaa viranomaistehtävää. Ja en koskaan muista nähneeni, että ensihoitaja tai poliisi ottais kenkii pois, kun ne menee kotikäynnille. Et oon ihan ollu ihmisten marmorirlatioillakin kengät jalassa ja työparit kattoo kauhuissaan” (H₅)

Sosiaalityöntekijät kiinnittävät yhtä lailla huomiota työhuoneeseen tai tilaan, jossa asiakkaita otetaan vastaan. Tilat pyritään sisustamaan mahdollisimman neutraalisti, etteivät ne provosoi asiakkaita. Tämän lisäksi työhuoneen huonekalujen asettelua pohditaan uloskäynnit huomioiden. Tilat pyritään pitämään pelkistettyinä, jotta huoneissa ei ole ylimääräisiä, väkivallan välineiksi soveltuvia esineitä.

Tämän luvun lopuksi esitän vielä, miten asiakasväkivalta on muokannut sosiaalityöntekijöiden kykyä tai intuitiota tunnistaa väkivallan uhkaa. Sosiaalityöntekijöiden mukaan näyttää vahvasti siltä, että väkivallan kokemukset herkistävät työntekijää lukemaan asiakkaita tarkemmin. Tämän lisäksi väkivallan kokemukset ovat lisänneet kykyä tunnistaa niitä tilanteita, jotka saattavat laukaista väkivallantekoja. Työvuosilla ja niiden tuomalla kokemuksella näyttää olevan yhteys kykyyn tunnistaa väkivallan uhkaa. Näyttää myös siltä, että yksilöitä on mahdollista lukea tarkasti, kun sosiaalityöntekijät kohtaavat heitä asiakastapaamisilla.

6.2 Väkivalta ja organisaation tuki

Päätän oman empiirisen aineistoni tarkastelemalla väkivaltaa organisaation näkökulmasta. Olen jo aiemmin todennut, että työnantajan tuella on merkittävä vaikutus yhtäältä asiakasväkivallan ja toisaalta asiakasväkivallan käsittelyn näkökulmista. Tämän lisäksi totesin aiemmin, että organisaatiot muokkaavat yhtä lailla työntekijöiden ammatti-identiteettiä. Ymmärrän organisaatiolla olevan yhteyttä muun muassa työntekijöiden

sisäistämiin työn arvoihin. Aiempi tutkimuskirjallisuus osoittaa työssä kohdatulla väkivallalla olevan vaikutusta työntekijän uraan. Sosiaalityöntekijät, jotka kohtaavat väkivaltaa työssään, näyttävät suuremmalla todennäköisyydellä irtisanoutuvan. Väkivallalla on katsottu olevan vaikutusta myös työntekijän asenteisiin työtään kohtaan. Asteet ovat usein negatiivissävytteisiä, jolla nähdään olevan suoraa vaikutusta työhön sitoutumiseen. Tutkimukset ovat yhtä lailla osoittaneet, että väkivallan kokemukset vaikuttavat työntekijän fyysiseen hyvinvointiin ja sitä kautta työntekijän sairauspoissaoloihin. (Asamani 2016, 53.) Voidaan siis todeta, että haastavien tilanteiden kohtaaminen ja ratkaiseminen ei saa jäädä ainoastaan yksittäisen työntekijän tai työryhmien varaan. Haastavissa asiakastilanteissa ja asiakasväkivallassa on tosiasiallisesti kyse työntekijöiden henkisestä ja fyysisestä työsuojelusta ja niiden vaikutuksista työturvallisuuteen. Tässä on kyseessä työnantajiin kohdistuvasta lainsäädännöllisestä veloitteesta. Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) lähtökohtana on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita siten, että työntekijöiden työkyky turvataan ja sitä on mahdollista ylläpitää. Lain tarkoituksena on yhtä lailla ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia sekä työstä ja työympäristöstä johtuvia, työntekijän henkisiä ja fyysisiä terveyden haittoja. Työturvallisuuslaki asettaa työnantajille huomattavan määrän yleisiä velvollisuuksia. Yleisesti työturvallisuusajattelu kytkeytyy osaksi yritysten ja julkisyhteisöjen koko toimintaa. (Rantaeskola 2015, 37-38.)

Aiempaa tutkimusta sosiaalityön organisaatioiden väkivaltakulttuuriin liittyen on tehty. Tutkimuskirjallisuus osoittaa, että organisaatioissa johdon tuen puutetta, pelkoa siitä, ettei työntekijää uskota sekä organisaatioiden sisällä vallitsevaa kulttuuria sanallisen uhkailun osuudesta osana sosiaalityötä, näyttävät olevan valitettavan yleistä. (Brockmann 2022, 34.) Väkivallan kokemuksia raportoidaan tosiasiallisesti harvoin, joka johtuu nimenomaan väkivallan normalisoinnista. Organisaatioissa vallitsee ammatillinen kulttuuri, jonka mukaisesti väkivalta on osa työtä, jota on yksinkertaisesti siedettävä ja työntekijöiden vastuulla on käsitellä ilmiötä asiantuntevasti. Raportoimattomuus johtuu usein organisaation tuen puutteesta, organisaatiokulttuurista, todisteiden puutteesta ja edellä mainittujen lisäksi työntekijöiden pelosta menettää oma työpaikka. Sen sijaan organisaatiot, jotka toimivat työntekijä lähtöisesti, arvostavat ja kunnioittavat työntekijöitä sekä kohtelevat työntekijöitä oikeudenmukaisesti, tuottavat sitoutuneita työntekijöitä, jotka pysyvät organisaation sisällä. (Zaleem & ym. 2020, 4-5.)

Sosiaalityöntekijöiden mukaan havainnot organisaatiokulttuureista ovat yhteneviä suhteessa aiempaan tutkimuskirjallisuuteen. Näyttää siltä, että organisaatiot eivät tue yksittäisiä sosiaalityöntekijöitä rikosilmoituksen tekemiseen eivätkä myöskään tarjoa työntekijälle mahdollisuuksia jälkipuintiin. Tämä on ymmärrettävästi suuressa ristiriidassa edellä tarkastellun työterveyslainsäädännön sisällön kanssa. Yhtä lailla näyttää myös siltä, että työnantajat eivät varmuudella mahdollista oikeustoimien hoitamista työajalla. Näen tämän ilmiön olevan sidoksissa työyksiköissä vallitseviin organisaatiokulttuureihin. Näin ollen tämän tutkimuksen perusteella on mahdotonta yleistää tilanteiden olevan tosiasiallisesti tämän kaltainen jokaisessa sosiaalityön organisaatiossa. Huomioitavaa on se, että työntekijän jäädessä yksin väkivallan kokemusten kanssa näyttää sillä olevan vaikutusta työntekijän työtyytyväisyyteen, asenteisiin ja tätä kautta on täysin mahdollista, että asenteet vaikuttavat myös sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiin. Jatkossa tästä aiheesta tarvitaan lisää tutkimustietoa.

”.. mun mielestä yks sellanen ydinkysymys, että miten työnantaja suhtautuu näihin tilanteisiin. Se vastaus on, et ei mitenkään. Et ku sä oikein puhut, ni sä saat mennä käräjille työajalla, mut lähtökohtasesti sinnekään ei mennä työajalla. Se että tehäänkö siitä rikosilmoitus vai ei, niin työnantaja ei oo siihen millään tavalla kannustanu. Ja myöskään ei oo käyty mitään jälkipuinti keskusteluja siitä, mitä on tapahtunu ja myöskään työnantaja ei totea, että hei tarvitsä jonkun kerran työnohjausta tän jälkeen. Se kertoo ehkä sitten sellasesta sosiaalityön ydinasiasta, miten yksin siinä työssä ollaan.” (H₅)

Yleisesti sosiaalityön organisaatiokulttuureiden näkökulmasta, sosiaalityöntekijöiden mukaan näyttää siltä, että turvallisuusajattelu on jossain määrin harkitsematonta. Kirjallisuus osoittaa, että työntekijöiden tulisi valmistautua haastavan asiakkaan kohtaamiseen, varmistamalla työympäristön turvallisuuden ja kertomalla etukäteen muille työntekijöille asiakastapaamisesta. Näin työntekijän on mahdollista varmistaa nopean avun saaminen. (Rantaeskola & ym. 2015, 51-52.)

”..ne turvallisuustekijät on aika huonot sosiaalialalla, että on paljon kliseitä, että siirrä työpöytä tai ole työhuoneessa, jossa on väliovi, että voit sitten tapattaa sen työkaverinkin sitten siinä samalla. Nää on jotenkin aika

korneja välillä ja sitten ihmiset uskoo tosi sinisilmäisesti. Ehkä jossakin tilanteessa jostakin voi olla hyötyä, mut mä oon aina sanonut, et kun sen pöydän yli hyppää kahessa sekunnissa semmonen ketteräjalkanen ihminen, ni ei se anna ihan hirveesti peliaikaa lisää.” (H₈)

Näyttää siltä, että tulevaisuuden kannalta olisi tärkeää, että sosiaalityön organisaatiot kiinnittäisivät entistä enemmän huomioita organisaatioiden kulttuurien lisäksi myös organisaatioiden sisällä vallitseviin turvallisuustekijöihin. Turvallisuussuunnitteluun olisi jatkossa syytä panostaa eri intensiteetillä siten, että turvallisuusasioita pohtisivat turvallisuusalan ammattilaiset eivätkä yksittäiset sosiaalityöntekijät omissa tiimeissään. Sosiaalityöntekijöiden tosiasiallinen substanssiosaaminen ei ole turvallisuusajattelussa vaan sosiaalityössä.

7 Johtopäätökset ja pohdinta

Lopuksi esitän vielä tutkimukseni keskeiset johtopäätökset. Tämän lisäksi pohdin, mitä tietoa tutkimukseni on tuottanut sosiaalityöntekijöiden väkivallan kokemusten vaikutuksista ammatti-identiteetin rakentumiseen. Tutkimukseni lähtökohtana oli tutkia sosiaalityöntekijöiden väkivallan kokemusten vaikutusta ammatti-identiteetille. Tutkimuksessa olen muodostanut oman käsitykseni siitä, mitä ymmärrän sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetillä tarkoitettavan. Tässä tutkimuksessa olen tutkinut sosiaalityöntekijöiden lähtökohtia kohdata asiakasväkivaltaa sekä sitä, miten asiakasväkivaltakokemukset ovat muokanneet sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiä ja tutkimuksen lopuksi tukin vielä sitä, miten väkivallan kokemukset ovat vaikuttaneet sosiaalityöntekijöiden työnkäytänteisiin. Tutkimuksen kannalta koen keskeiseksi tuottaa uutta tietoa väkivallan vaikutuksista ammatti-identiteettiin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tutkimalla. Tutkimuksen johtopäätöksiä esittäessäni tulen vastaamaan tutkimukselle asettamiini tutkimuskysymyksiin yksitellen.

Tutkimukseni ensimmäinen tutkimuskysymys on, *minkälaisia valmiuksia sosiaalityöntekijöillä on kohdata asiakasväkivaltaa*. Tutkimuksen perusteella voidaan

todeta, että sosiaalityö näyttäytyy tieteenalana, johon liittyy kohonnutta riskiä kohdata asiakasväkivaltaa. Tutkimuksessa lähdin liikkeelle siitä olettamuksesta, että kykyyn kohdata asiakasväkivaltaa vaikuttavat yhtäältä koulutuksen tuottama tietotaito ja toisaalta sosiaalityöntekijöiden oma ammatti-identiteetti. Olen myös todennut, että sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetin rakentuminen alkaa siitä hetkestä, kun opiskelijat aloittava sosiaalityön opinnot. Näiden olettamusten mukaisesti koin mielekkäänä tutkia sosiaalityöntekijöiden valmiuksia kohdata asiakasväkivaltaa juuri koulutuksen tuottamien valmiuksien lähtökohdista.

Tutkimuksen perustella voidaan todeta, että sosiaalityön opinnot eivät valmista opiskelijoita kohtaamaan asiakasväkivaltaa. Tämä tutkimustulos on siinä määrin epäpätevä, että suurella osalla tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä oli kulunut omista sosiaalityön opinnoista enemmän, kun kymmenen vuotta. Siitä huolimatta sosiaalityön opinnot näyttävät tutkimuksen perusteella painottuvan enemmän tiedeperustaiseen oppiin ja juridiseen osaamiseen. Tämän lisäksi opinnoissa on painotettu asiakkaiden kohtaamista yleisellä tasolla ja sosiaalityön eettisiä sekä moraalisia arvoja. Tutkimustuloksiin vedoten esitän, että jatkossa sosiaalityön opinnoissa olisi tarpeellista käsitellä myös asiakasväkivallan teemaa. Tästä olivat yhtä mieltä myös tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät.

Tutkimuksen kannalta näyttää myös siltä, että koulutuksen rinnalla sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat kykyyn kohdata asiakasväkivaltaa työssä. Työntekijöiden elämäkokemuksella näyttää olevan merkittävässä roolissa, kun tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden valmiuksia kohdata väkivaltaa. Elämäkokemusten nähdään lisäävän yksilöiden tietoisuutta tapahtumista. Näin ollen aiemmat väkivallan kokemukset näyttävät kehittävästi työntekijöiden valmiuksia kohdata jatkossa väkivaltaa. Toisaalta myös organisaatioiden turvasuunnitelmilla näyttäisi olevan merkitystä työntekijöiden valmiuksiin kohdata väkivaltaa. Näyttää siis siltä, että tosiasiallisesti sosiaalityöntekijöiden valmiuksiin kohdata asiakasväkivaltaa vaikuttaa opintoja enemmän työntekijöiden henkilökohtaiset ominaisuudet ja organisaatioiden varautuminen.

Toinen tutkimuskysymykseni on, *minkälaista asiakasväkivaltaa lastensuojelun sosiaalityöntekijät työssään kohtaavat*. Aluksi on tarpeellista todeta, että tutkimus osoittaa sen tosiasian, että lastensuojelutyössä sosiaalityöntekijät ymmärtävät

asiakkaiden kiihtynyttä käyttäytymistä ja se koetaan osaksi työtä. Tässä tutkimuksessa selvitin, mikä tosiasiallisesti ylittää sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan asiakasväkivallan rajan. Tutkimus osoittaa, että sosiaalityöntekijät kokivat tärkeäksi työntekijän kykyä tunnistaa ja toisaalta ymmärtää eri väkivallan muotoja. Etenkin non-verbaalisen väkivallan tunnistaminen koettiin ajoittain vaikeaksi, koska asiakkaan uhkaava käytös voi yhtä lailla olla osa hänen luonteenpiirrettään. Sosiaalityöntekijät olivat kuitenkin yhtä mieltä siitä, että väkivallan rajan tulee olla mahdollisimman alhainen. Lopulta näyttää siltä, että se mikä koetaan asiakasväkivaltana, on riippuvainen jokaisen sosiaalityöntekijän subjektiivisesta kokemuksesta.

Tutkimus osoittaa, että asiakasväkivalta on käsitteenä laaja ja se pitää sisällään sosiaalityön näkökulmasta erilaisia asiakasväkivallan muotoja. Väkivaltatutkimusta on tehty laajalti sosiaalityön ja lastensuojelun perspektiivistä (Littlechild, 2005; Munobva, 2021; Lovašová, 2013). Aiemmat tutkimukset osoittavat, että sosiaalityöntekijöihin kohdistetaan uhkauksien lisäksi henkistä ja fyysistä väkivaltaa. Näiden lisäksi tutkimukset osoittavat, että sosiaalityöntekijöiden perheitä on uhattu väkivallalla. Tämä tutkimus tuottaa saman suuntaisia havaintoja. Sosiaalityöntekijät kokivat asiakasväkivallaksi muun muassa arvostelevat puheet, uhkaukset ja pahimpana asiakasväkivallan muotona koettiin omaan perheeseen kohdistetut uhat. Tutkimuksen perusteella fyysisen väkivallan kokemukset näyttävät olevan harvinaisia ja asiakasväkivallan kokemukset ovat enemmän uhkailua, henkistä väkivaltaa ja vainoamista. Tutkimus osoittaa, että yhtenä asiakasväkivallan muotona on painostaminen, jonka tarkoituksena on vaikuttaa työntekijän päätöksentekoon.

Tutkimukseni viimeisenä tutkimuskysymyksenä on, *miten väkivallan kokemukset vaikuttavat ammatti-identiteettiin ja sen kautta työn käytänteisiin*. Sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiä on määritelty edeltävästi jo ennen tätä tutkimusta (Vaininen, 2011; Payne, 2006). Tässä tutkimuksessa olen määritellyt omaa käsitystäni sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetistä. Ymmärrän sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetin rakentuvan yhtäältä tiedosta, professio-taidoista ja ammattietiikasta. Olen tutkinut asiakasväkivallan vaikutuksia ammatti-identiteettiin näiden ominaisuuksien kautta. Tutkimukseni osoittaa, että väkivallan kokemukset tarjoavat sosiaalityöntekijöille mahdollisuuden väkivaltatilanteiden reflektioon. Tästä perspektiivistä tarkasteltuna työntekijöiden on mahdollista kehittää itseään ja oppia muun muassa ennakoitua, asiakkaan havainnointia ja uhkaavien tilanteiden neutralisoimista. Edellä mainitut ymmärrän yhtäältä

sosiaalityöntekijöille muodostuvana hiljaisena tietona ja toisaalta yhtenä osana sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä.

Moraalin ja etiikan näkökulmasta tutkimukseni osoittaa, että väkivallan kokemukset syventävät sosiaalityöntekijöiden ymmärrystä suhteessa asiakkaaseen. Sosiaalityön eettisten periaatteiden mukaisesti heikommassa asemassa olevaa tulee auttaa. Tämä näyttää korostuvan myös väkivaltatilanteiden yhteydessä. Vanhat eettiset periaatteet näyttävät suojaavan sosiaalityöntekijöitä asiakasväkivallalta. Sosiaalityöntekijät ymmärtävät, että väkivalta on yksilöiden viimesijaisin tapa selviytyä. Toisaalta näyttää siltä, että asiakasta ymmärretään, mutta tästä huolimatta väkivaltaa ei hyväksytä. Tutkimus osoittaa, että väkivallan kokemukset tekevät sosiaalityöntekijöistä tietoisempia omista oikeuksistaan, jotka näyttävät asettavan työntekijöitä suojaavat rajat. Tutkimus osoittaa, että auttamisen ideologiasta huolimatta sosiaalityöntekijät ovat valmiita tekemään väkivaltatilanteista rikosilmoituksen ja tutkintapyyynnön.

Tutkimuksessa määrittelin sosiaalityön professiota asiakas- ja asiantuntijatyön näkökulmasta, jonka ydintehtävänä ymmärrän muutosta tukevan työskentelyn. Tutkimus osoittaa, että lastensuojelun näkökulmasta tähän liittyy ristiriitaa. Sosiaalityöntekijöiden näkemykset auttamisesta poikkeavat usein asiakkaiden näkemyksistä. Tutkimus osoittaa, että tämä vastakkainasettelu näyttää vähentävän yhteistyötä ja korostavan sosiaalityöntekijän viranomaisroolia. Yhtäläisiä vaikutuksia näyttää olevan myös suhteessa asiakasväkivallan tekoihin. Asiakasväkivalta saa aikaan sen, että sosiaalityöntekijöiden asemoituminen auttajaroolista vaihtuu viranomaisroolin suuntaan. Tutkimus osoittaa, että viranomaisroolissa toiminen tekee sosiaalityöntekijöistä rationaalisempia ja yhdenaikaisesti laskee empatian kokemuksia. Toisaalta väkivallan kokemuksilla on mahdollista herättää pelon tunteita sosiaalityöntekijöissä. Pelolla näyttää olevan lamaannuttava vaikutus, joka ilmenee siten, että työntekijöiden voi olla vaikea puuttua hankaliin tilanteisiin ja niiden etenemistä voidaan jäädä tarkkailemaan etäältä. Sosiaalityöntekijät kokivat vahvana, että väkivallan kokemuksilla ei saa olla vaikutusta perheiden auttamistyössä.

Ymmärrän pelon olevan seurausta väkivallan kokemuksista. Tähän näyttää kytkeytyvän yhtä lailla myös pettymyksen tunteita. Tutkimus osoittaa, että pelon kokemuksilla on vaikutusta työntekijöiden kykyyn ajatella ja tarkastella asioita moninäkökulmaisesti. Pelon kokemukset tekevät ajattelusta aiempaa rajoittuneemman. Tutkimus osoittaa, että

vahva ammatti-identiteetti suojaa työntekijää pelon kokemuksilta. Ammatti-identiteetin avulla sosiaalityöntekijät kykenevät keskittymään yksittäiseen hetkeen ja hoitamaan haastavan tilanteen mahdollisimman hyvin.

Moraalin, etiikan ja arvojen näkökulmasta sosiaalityöntekijät kokivat, että väkivallalla on ainoastaan vähäisiä vaikutuksia niihin. Riskinä nähtiin se, että työntekijä voi alkaa tehdä yleistyksiä eri asiakasryhmiä kohtaan. Näin ollen tietyn asiakasryhmän edustajat eivät tulisi enää kohdatuksi yksilöinä, vaan työntekijöiden ennakkokäsitykset vaikuttaisivat työskentelyyn. Moraaliset ja eettiset lähtökohdat näyttävät olevan syvälle juurtuneina osa sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiä. Asiakasväkivallankokemuksilla näyttää olevan sen kaltaisia vaikutuksia juuri eettisiin ja morallisiin arvoihin, että riskinä on työntekijöiden kyynistyminen. Kyynistymisellä on ymmärrettävästi vaikutusta asiakassuhteeseen ja tapaan kohdata asiakas. Väkivallan kokemukset näyttävät vaikuttavan työntekijöiden arvomaailmaan sen kaltaisesti, että suhde omaan työhön ja sen arvoon laskee. Tämän ymmärrän liittyvän edellä kuvattuun työntekijän kyynistymiseen.

Osana ammatti-identiteettiä tutkin väkivallan vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden omiin kykyihin ja valmiuksiin toimia sosiaalityöntekijänä. Tutkimus osoittaa, että väkivallan kokemuksilla on vaikutusta sosiaalityöntekijöiden omiin ajatuksiin kyvyistä ja valmiuksista. Väkivallan kokemukset herättävät työntekijöissä pohdintaa siitä, miten itse on kyseisessä tilanteessa toiminut. Ajatukset näyttävät kääntyvän itsesyytöksiin, kuten mahdolliseen omaan provokatiiviseen tai epäammattimaiseen käyttäytymiseen. Toisaalta taas onnistuneesti hoidetut väkivallan uhkatilanteet näyttävät lisäävän sosiaalityöntekijöiden itseluottamusta ja vahvistavan omaa ammattitaitoa, mikä lisää myös kollegiaalisella tasolla luottamusta työntekijän toimintaan.

Väkivallan kokemusten nähdään altistavan yksilöitä masennukselle, paniikkihäiriöille, pelolle, syyllisyydelle, itsesyytöksille ja niin edelleen. Näin ollen ymmärrän, että näitä vastaan sosiaalityöntekijöiden on tärkeä suojata itseään. Tämän vuoksi olen tutkimuksen lopuksi tutkinut niitä työn käytänteitä, joilla sosiaalityöntekijät pyrkivät suojaamaan itseään edellä kuvatuilta negatiivisilta tunteilta. Tutkimus osoittaa, että väkivallan kokemusten vakavuudella on suora yhteys työskentelyn jatkon suhteen. Verbaaliset uhkaukset harvoin johtavat siihen, että sosiaalityöntekijä siirtää asiakkuuden toiselle työntekijälle. Toisaalta niissä tilanteissa, kun sosiaalityöntekijä päätyy tekemään väkivallan teon seurauksena poliisille tutkintapyynnön, ei hänelle jää muuta vaihtoehtoa,

kun jäävätä itsensä työskentelystä. Silloin kun työskentelyä on jatkettu, on hyödynnetty omaa esihenkilöä ja pyydetty häntä mukaan asiakastapaamisiin. Väkivaltatilanteen jälkeen näyttää myös siltä, että mikäli tilanne saadaan asiakkaan kanssa käsiteltyä, sillä on asiakassuhdetta syventävä vaikutus. Pääsääntöisesti työskentelyä pyritään jatkamaan, koska muutoin voi syntyä mielikuva, että väkivallalla uhkaamalla voi vaikuttaa työntekijäjärjestelyihin. Moniviranomaisyhteistyöllä näyttää olevan myös merkittävä vaikutus väkivaltatilanteiden kannalta. Toisaalta kotikäyntejä on pyritty välttämään niiden asiakasperheiden kanssa, joissa väkivallan uhka on mahdollinen. Näissä tapauksissa tapaamiset on pyritty järjestämään lastensuojelun toimistolla. Ehkä merkittävämpänä sosiaalityöntekijöiden itsesuojelukeinona voidaan pitää ennakoitua ja kykyä tulkita asiakkaiden tunnetiloja.

Väkivaltatilanteiden jälkeen organisaatioilla on suuri rooli työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta. Tutkimus osoittaa, että esihenkilön ja kollegiaalisen tuen nähtiin olevan ensiarvoisen tärkeää tilanteen jälkiselvittelyn kannalta. Tosiasia näyttää olevan se, että lainsäädännöstä ja yleisistä periaatteista huolimatta eri organisaatiokulttuureissa esiintyy vaihtelua sen suhteen, miten asiakasväkivaltatilanteiden jälkiselvitys tapahtuu. Tutkimus osoittaa, että organisaatiot eivät aina tue työntekijöitä rikosilmoituksen tekemiseen ja organisaatiokulttuuri on sen suuntainen, että vähäisissä määrin asiakasväkivalta kuuluu osaksi sosiaalityötä. Näyttää myös siltä, että organisaatioissa saatetaan tuudittautua siihen, että koska aiemmin ei ole tapahtunut mitään, tuskin jatkossakaan on vaaraa. Tämän lisäksi useissa organisaatioissa turvallisuusvastaavat näyttävät olevan rivisosiaalityöntekijöitä, jotka pohtivat organisaation turvallisuusasioita sosiaalityön perspektiivistä. Ymmärrettävää on, että tässä on tulevaisuudessa parantamisen varaa. Jatkossa olisi tärkeää, että turvallisuusasioita pohtisivat sosiaalityöntekijöiden kanssa sellaiset henkilöt, joilla on turvallisuusalan koulutuksen. Jatkotutkimuksen kannalta olisi tärkeää selvittää, mikä on tosiasiallinen tilanne sosiaalityön organisaatioiden turvallisuusasioissa ja miten esihenkilöasemassa olevat henkilöt kokevat työntekijöiden asiakasväkivallan kohtaamiset. Miten näihin tilanteisiin suhtaudutaan ja mikä on työnantajan konkreettinen tuki ja keinot työntekijän auttamiseksi väkivaltatilanteiden jälkeen.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on ollut tuottaa uutta tietoa asiakasväkivallan vaikutuksista sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetin rakentumiseen. Ymmärrän, että ammatti-identiteetti ei ole staattista vaan se rakentuu läpi sosiaalityöntekijän työuran.

Aiempi tutkimus väkivallan vaikutuksista sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiin on niukkaa ja siksi koen, että tämä tutkimus on lisännyt uutta tietoa aiheesta. Tässä tutkimuksessa olen kattavasti tarkastellut sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä ja väkivallan vaikutuksia ammatti-identiteettiin. Tutkijana olen joutunut kuitenkin tekemään tiettyjä rajauksia tutkimuksen suhteen ja näin ollen jatkotutkimuksen kannalta olisi tarpeellista selvittää organisaation näkökulmaa väkivallan teemaan. Olen ehdottanut, että organisaatiot muokkaavat omalla tavallaan työntekijöiden ammatti-identiteettiä. Näin ollen koen mielekkäänä esittää, että organisaatiokulttuureilla suhteessa asiakasväkivaltaan on todennäköisesti vaikutusta myös sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetin rakentumiselle.

Lähteet

- Aho, Päivi. 1999. Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. 1.painos. WSOY. Porvoo.
- Adams, Byro G. & Crafford, Anne. 2012. Identity at work: Exploring strategies for Identity Work. Saatavissa: [viitattu 19.4.2023]
- Antikainen-Juntunen, Eija. 2007. Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla – hankkeen loppuraportti. Saatavissa: https://sosiaalitaito.fi/wp-content/uploads/2021/02/Tyoturvallisuus_sosiaalialalla_raportti.pdf [viitattu 27.12.2022]
- Arifin, Siti Roshaidaid Mohd. 2018. Ethical Considerations in Qualitative Study. International Journal of Care Scholars. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/328019725_Ethical_Considerations_in_Qualitative_Study [viitattu 6.1.2023]
- Aromaa, Kauko & Haapaniemi, Markku & Kinnunen, Aarne & Koivula, Anna-Kaarina. 1994. Väkivalta työtehtävissä – työssä koettua väkivaltaa koskevan tutkimushankkeen osaraportti. Tammer-Paino Oy.
- Asamani, Lebbaeus. 2016. Organizational and Individual Consequences of Workplace Violence. Public Policy and Administration Research Vol 6, No.9. Saatavissa: [viitattu 27.11.2022]
- Azar, Zarqa & Sohail, Malik Muhammad & Yasin, Ghulam & Mahmood, Babak & Mushtaq, Shehzad Khaver. 2012. Exploring socio-economic factors behind domestic violence against women in Sargodha district. Saatavissa: <https://archive.aessweb.com/index.php/5007/article/view/2335/3591> [viitattu 18.4.2023]
- Bardy, Marjatta & Salmi, Minna & Terho, Heino. 2001. Mikä lapsiamme uhaa?. Suuntaviivoja 2000-luvun lapsipoliittiseen keskusteluun. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES. Raportteja 263. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75472/Ra263-MikaLapsiamme.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 20.2.2023]
- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas. 1994. Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma. Gaudeamus. Helsinki.
- Brockmann, Michaela. 2002. New Perspectives on Violence in Social Care. Journal of Social Work 2(1): 29-44. London. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/epdf/10.1177/146801730200200103> [viitattu 25.11.2022]
- Buckingham, David. 2008. Introducing identity. Institution of Education, University of London, Centre for the Study of Children, Youth and Media.

- Saatavissa: <https://www.issuelab.org/resources/850/850.pdf> [viitattu 21.12.2022]
- Bullei, Ioana & Bullei, Agatas-Elena & Bunea, Adrian. 2015. Professional identity and performance in the social care system in romania. Saatavissa: <http://conferinta.management.ase.ro/archives/2015/pdf/67.pdf> [viitattu 13.1.2023]
- Chanel, Oliver & Chichilnisky, Graciela. 2009. The Influence of Fear in Decisions: Experimental Evidence. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/46547720_The_influence_of_fear_in_decisions_Experimental_evidence [viitattu 30.3.2023]
- Clark, M. Carolyn & Sharf, Barbara F. 2007. The dark side of thruth(s) - Ethical dilemmas in researching the Personal. Qualitative Inquiry. Volume 13 Number 3. 399-416. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/epdf/10.1177/1077800406297662> [viitattu 11.12.2022]
- Cohen-Scali, Valérie. 2003. The Influence of Family, Social, and Work Socialization on the Construction of the Professional identity of young adults. Journal of career development. Vol. 29. No. 4. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/089484530302900402> [viitattu 3.1.2023]
- Cook, Laura. 2017. Making sense of the intial home visist: the role fo intuition in child and family social workers' assessment of risk. Saatavissa: https://ueaeprints.uea.ac.uk/id/eprint/65295/1/Accepted_manuscript.pdf [viitattu 22.12.2022]
- Cooper, Frank. 2012. Professional Boundaries in Social Work and Social Care – a Practical Guide to Understanding, Maintaining and Managing your Professional Boundaries. Saavatissa: https://bhdp.sccgov.org/sites/g/files/exjcpb716/files/boundaries_for_careers.pdf [viitattu 18.4.2023]
- Congress, Elaine & McAuliffe, Donna. 2006. Social work ethics. Professional codes in Australia and the United States. International Social Work 49(2): 151-164. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0020872806061211> [viitattu 24.3.2023]
- Couto, Maria Tereza & Lawoko, Stephen. 2011. Burnout, Workplace Violence and Social Support among Drivers and Conductors in the Road Passenger Transport Sector in Maputo City, Mozambique. Journal of Occupational Health. 53: 214-221. [viitattu 24.3.2023]
- Dahle, Rannveig. Social work: A history of gender and class in the profession. Ephemera theory & politics in organization. Saatavissa: https://ephemerajournal.org/sites/default/files/pdfs/12-3ephemera-aug12_0.pdf#page=53 [viitattu 20.4.2023]

- de Boer, Catherine & Coady, Nick F. 2006. Good helping relationship in child welfare: Learning from stories of success. *Child & Family Social Work* 12 (1): 32-42. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/230242381_Good_helping_relationships_in_child_welfare_Learning_from_stories_of_success [viitattu 25.4.2023]
- Dodhy, Shamaila. Fear—A Positive Potential: Classic Explanation And New Elucidation. *Nex Academia: An International Journal of English Language, Literature and Literary Theory*. Vol VI Issue 1. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/319526188_Fear-A_Positive_Potential_Classic_Explanation_And_New_Elucidation [viitattu 27.4.2023]
- Dyregrov, Atle & Solomon, Roger & Bassøe, Carl Frederik. 2000. Mental Mobilization Process in Critical Incident Stress Situation. *Journal of Emergency Mental Health* 2(2), 73-81. Saatavissa: https://d1wqtxtslxzle7.cloudfront.net/41383599/Mental_mobilization_processes_in_critica20160121-10163-15iof29-libre.pdf?1453441320=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMental_mobilization_processes_in_critica.pdf&Expires=1682580442&Signature=NWx85B9zonfuEgWVSi8Ky2gGVRN~DckDubd0egDAE73s5bNYWA~Lg057qL2~lGtdwKiQJi-7ja7lJRteChBtdUwZsrNUg8K~Lp9vxtMmrZypSNyQv2XQ8dAKtwsgzcpclBkoAj128ddUqf8QBRJFI6p9RkYKYGJUG5IgU0M3HhBo~ztmC5-1fJhj6pnJ1H4AHM43jSBoUyPREwQnD1eDCFYC~umKzyaDNYCY1JVrcIs8UIPr6WAL5OOGsskC42NPkap94H5EXIvrKcMUllyLmMpT4ObLEsy1txJinxRH0mhe0zb1784ZqwfnpJ3eVvlzCrbIPb~uLvixbZGSq06GnyA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA [viitattu 27.4.2023]
- Enosh, Guy & Tzafir, S. Shay & Gur, Amit. 2013. Client Aggression Toward Social Workers and Social Services in Israel - A Qualitative Analysis. *Journal of Interpersonal Violence* 28 (6) 1112-1142. Saatavissa: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23262826/> [viitattu 25.11.2022]
- Enosh, Guy & Tzafir, Shay S. & Stolovy, Tali. 2015. The Development of Client Violence Questionnaire (CVQ). *Journal of Mixed Methods Research*. Volume 9, Issue 3. Page 273-290. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/1558689814525263> [viitattu 28.11.2022]
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Jyväskylä.
- Eteläpelto, Anneli & Collin, Kaija & Saarinen, Jaana. 2009. (toim.) Työ, identiteetti ja oppiminen. WSOYpro Oy. Helsinki.
- Eteläpelto, Enneli & Onnismaa, Jussi. 2010. (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. 1.-3. painos. Hansaprint Oy. Vantaa.

- Fauteux, Kevin. 2010. De-Escalating and Violent Clients. *American Journal of Psychotherapy*, Vol. 64, No. 2. Saatavissa: <https://psychotherapy.psychiatryonline.org/doi/pdf/10.1176/appi.psych.2010.64.2.195> [viitattu 18.4.2023]
- Forsberg, Hannele. Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily sosiaalityössä. *Janus* vol. 19 (3), 269-274. Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/50622/15350> [viitattu 23.3.2023]
- Forsberg, Hannele & Autonen-Vaaraniemi. 2012. (toim.) Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily & sosiaalityö. Vastapaino. InPrint. Riika.
- Fraga, Sílvia. 2016. Methodological and ethical challenges in violence research. *Porto Biomed* 1(2): 77-80. Saatavissa: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2444866416300071?token=56572891BE018123DD243F636A1EDD4F876EB2F34B911F0C730C974829B6277324FC597F5E9E050216E3F29F0DB69586&originRegion=eu-west-1&originCreation=20221127131043> [viitattu 27.11.2022]
- Fran, Wiles. 2013. Not easily put into a box: constructing professional identity. *Social Work Education*. 32(7) pp. 854-866. Saatavilla: <https://oro.open.ac.uk/34126/1/Wiles%202012%2C%20accepted%20file.pdf> [viitattu 29.12.2022]
- Govorun, Olesya & Fuegen, Kathleen. 2006. Stereotypes Focus Defensive Projection. *Society for Personality and Social Psychology*. Saatavissa: <https://bkpayne.web.unc.edu/wp-content/uploads/sites/7990/2015/02/GovorunFuegenPayne2006.pdf> [viitattu 21.4.2022]
- Graham, John R. & Shier, Micheal L. 2014. Intersecting Personal Identity and Professional Role: Impact on Social Worker Subjective Well-Being. *The Journal of Baccalaureate Social Work*. Vol. 19. Saatavissa: https://tspace.library.utoronto.ca/bitstream/1807/95339/1/Intersecting%20personal%20identity_Shier.pdf [viitattu 13.1.2023]
- Grant, Therese & Ernst Cara C. & McAuliff, Sandra & Streissguth Ann P. 1997. The Difference Game: Facilitating Change in High-Risk Clients. *Families in society: The Journal of Contemporary Human Services*. Saatavissa: https://depts.washington.edu/pcapuw/inhouse/Grant_Ernst_McAuliff_Streissguth_1997.pdf [viitattu 17.4.2023]
- Hammersley, Martyn & Traianou, Anna. 2013. Foucault and Research Ethics: On the Autonomy of Researcher. *Qualitative Inquiry*. Volume 20, Issus 3. Pages 223-238. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/1077800413489528> [viitattu 11.12.2022]
- Hallituksen esitys Eduskunnalle työturvallisuuslaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi (HE 59/2002). [viitattu 27.11.2022]

- Hedenius, Sara & Johansson, Sara. 2016. Kriisituki – Ensiapua onnettomuuksien, katastrofien ja järkyttävien tapahtumien käsittelyyn. Printon. Tallinna.
- Heinonen, Hanna & Sinko, Päivi. 2013. Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimessä. 121-133. Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy. Tampere.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2. Painos. Gaudeamus. E-kirja.
- Hobbs, Elizabeth Kathryn & Evans Nikki. 2017. Social work perceptions and identity: How social workers perceive public and professional attitudes towards their vocation and discipline. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/323030748_Social_work_perceptions_and_identity_How_social_workers_perceive_public_and_professional_attitudes_towards_their_vocation_and_discipline [viitattu 13.1.2023]
- Hänninen, Riitta & Kajander, Konsta & Lappi, Tiina-Riitta. Etnologian ja antropologian tietoteoreettiset erityispiirteet. Teoksessa Kulttuurien tutkimuksen mentelmät. (toim.) Fingerroos, Outi & Kajander, Konsta & Lappi, Tiina-Riitta. Saatavissa: https://oa.finlit.fi/site/books/10.21435/tl.274/read/?loc=Kulttuurien_tutkimuksen_menetelmat.xhtml [viitattu 17.2.2023]
- Jaakkola, Anna-Mari & Jokinen, Arja & Jäppinen, Maija & Kekoni, Taru & Linnakangas, Ritva & Mänttari-van der Kuip, Maija & Lähteinen, Sanna. Sosiaalityön käytännönopetuksen osaamistavoitteet ja oppimisen arviointikriteerit. Sosnet-yliopistoverkosto. Saatavissa: <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=8c930c59-4220-47c4-8d95-953101d04722> [viitattu 16.4.2023]
- Kallio, Eeva. 2016. (toim.) Ajattelun kehitys aikuisuudessa – Kohti moninäkökulmaisuuutta. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.
- Kallinen, Kati & Pirskanen, Henna & Rautio, Susanna. 2022. Sensitiivinen tutkimuksessa – Menetelmät, kohderyhmät, haasteet ja mahdollisuudet. United Press. 1. painos. E-kirja.
- Karpetis, George. 2017. Social Work Skills: A Narrative Review of the Literature. British Journal of Social Work 48 (3). Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/318796235_Social_Work_Skills_A_Narrative_Review_of_the_Literature#pf11 [viitattu 22.4.2023]
- Kaakkuri-Knuuttila, Marja-Liisa & Heinlahti, Kaisa. 2012. Mitä on tutkimus? Argumentaatio ja tieteenfilosofia. Gaudeamus. Helsinki. E-kirja.
- Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo. 2017. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Printon. Tallinna.

- Kiikeri, Mika & Ylikoski, Petri. 2015. Tiede tutkimuskohteena: Filosofinen johdatus tieteentutkimukseen. Gaudeamus. Helsinki. E-kirja.
- Kowaleski, Brittany B. Staff Retention and Job Satisfaction in Child Protection. Social Work Master's Clinical Research Papers. Saatavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/217159007.pdf> [viitattu 19.4.2023]
- Kuula, Arja. 2011. Tutkimusetiikka – aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2. painos. Vastapaino. Tampere.
- Iltasanomat. 2021. Hämeenlinnan epäillyn poliisiamupujam taustalla lapsen huostaanotto – sosiaalityöntekijät olivat 37-vuotiaan miehen luona kotikäynnillä. Saatavissa: <https://www.is.fi/kotimaa/art-2000008294856.html> [viitattu 25.11.2022]
- Imbusch, Peter. 2003. The Concept of violence. Teoksessa Heitmeyer, W. & Hagan, J. (eds.), International Handbook of violence Research. 13-39. Kluwer Academic Publishers. Saatavilla: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-0-306-48039-3_2 [viitattu 27.12.2022]
- Laine, Timo. 2018. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Valli Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin.
- Lee, Eun Jung. 2017. The Impact of Client Violence and Job Satisfaction on Turnover Intention of Social Workers: Focusing on the Moderating Effect of the Perceived Human Rights. Asia-pacific Journal of Psychology and Counseling Vol. 1, No. 1, pp. 25-30 https://web.archive.org/web/20180602064253id_/http://gvschoolpub.org/journals/APJPC/vol1_no1_2017/5.pdf
- Lehtola-Lundén & Salovaara. 2016. Hyvinvoiva sosiaalityöntekijä. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus Oy. E-kirja.
- Leigh, Jadwiga Teresa. 2014. The Process of professionalisation: Exploring the identities of child protection social workers. Journal of Social Work. Volume 14, Issue 6. Pages 625-644. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/1468017313504380> [viitattu 13.1.2023]
- Linde, Charlotte. Narrative and Social Tacit Knowledge. Journal of Knowledge Management, Special Issue on Tacit Knowledge Exchange and Active Learning. 5 (2). Saatavissa: <https://cseweb.ucsd.edu/~goguen/courses/papers/linde-narr-tacit.pdf> [viitattu 22.3.2023]

- Littlechild, Brian. 2005. The Nature and Effects of Violence against Child-Protection Social Workers: Providing Effective Support. *British Journal of Social.* 387–401. Saatavilla: https://de-escalate.org/wp-content/uploads/2021/05/Nature-and-Effects-of-Violence-Against-CPS-Workers_Providing-Effective-Support.pdf [viitattu 4.1.2023]
- Littlechild, Brian. 2020. Managing fear in social work. Saatavissa: <https://childhub.org/sites/default/files/news/attachments/CCInformManagingFearInSocialWork.pdf> [viitattu 20.4.2023]
- Littlechild, Brian & Hunt, Susan & Goddard, Chris & Cooper, Judy & Raynes, Barry & Wild, James. 2016. The Effects of Violence and Aggression From Parents on Child Protection Workers' Personal, Family, and Professional Lives. Saatavilla: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244015624951> [viitattu 4.1.2023]
- Long, Natasha & Hodgkin, Suzanne & Gardner, Fiona & Lehman, Jennifer. 2018. The Social Work Hat as a Metaphor for Social Work Professional Identity. *Advances in Social Work & Welfare Education.* Volume 20. No.2. Saatavissa: https://www.anzswwer.org/wp-content/uploads/Advances_Vol20_No2_2018_Chapter9.pdf [viitattu 13.1.2023]
- Long, Natasha & Hodgkin, Suzanne & Gardner, Fiona & Lehman, Jennifer. 2018. The Social Work Hat as a Metaphor for Social Work Professional Identity. *Advances in Social Work & Welfare Education.* Volume 20. No.2. Saatavissa: https://www.anzswwer.org/wp-content/uploads/Advances_Vol20_No2_2018_Chapter9.pdf [viitattu 13.1.2023]
- Lovašová, Soňa. 2013. Client violence in Social Work Practice: Conflict styles of victim. *Czech and Slovak Social Work.* Published by the Association of Educators in Social Work with the Faculty of Social Studies, University of Ostrava. Saatavissa: https://www.researchgate.net/profile/Malcolm-Payne/publication/319213545_Reading_social_work/links/599c4f490f7e9b892bafccf6/Reading-social-work.pdf#page=60 [viitattu 27.11.2022]
- Lovašová, Soňa. 2018. Influence of supervision and preventive measures on social work with aggressive client: a retrospective view of the incidence of client violence. *Journal of interdisciplinary research.* Saavaissa: https://www.researchgate.net/profile/Sona-Lovasova/publication/322636301_INFLUENCE_OF_SUPERVISION_AND_PREVENTIVE_MEASURES_ON_SOCIAL_WORK_WITH_AGGRESSIVE_CLIENTS_A_RETROSPECTIVE_VIEW_OF_THE_INCIDENCE_OF_CLIENT_VIOLENCE/links/5a65c3850f7e9b6b8fdcad94/INFLUENCE-OF-SUPERVISION-AND-PREVENTIVE-MEASURES-ON-SOCIAL-WORK-WITH-AGGRESSIVE-CLIENTS-A-RETROSPECTIVE-VIEW-OF-THE-INCIDENCE-OF-CLIENT-VIOLENCE.pdf

- Lähteinen, Sanna & Raitakari, Suvi & Hänninen, Kaija & Kaittila, Anniina & Kekoni, Taru & Krok, Suvi & Skaffari, Pia. 2017. Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen. Saatavissa: <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=198a1ca7-7692-4899-863d-154064f438b7> [viitattu 15.3.2022]
- Malterud, Kirsti & Siersma, Volkert Dirk & Guassora, Dorrit. 2016. Sample Size in Qualitative Interview Studies: Guided by Information Power. *Qualitative Health Research*. Volume 26, Issue 13. Pages 1753-1760. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/1049732315617444> [viitattu 8.1.2023]
- Malesa, Kgashane Johanne & Pillay, Roshini. 2020. Social Workers' Experiences of Psychological and Physical Violence at the Workplace. *Southern African of Social Work and Social Development* 32(1). Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/343423435_Social_Workers'_Experiences_of_Psychological_and_Physical_Violence_at_the_Workplace [viitattu 20.4.2023]
- Mark, Cristiana & Bacter, Claudia. 2019. The social worker-client relationship: difficulties and solutions. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Series VII: Social Sciences*. Vol. 12 (61) No. 2. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/339965122_THE_SOCIAL_WORKER-CLIENT_RELATIONSHIP_DIFFICULTIES_AND_SOLUTIONS [viitattu 17.4.2023]
- Marshall, Bryan & Cardon, Peter & Poddar, Amit & Fontenot, Renee. Does Sample Size in Qualitative Research?: A Review of Qualitative Interviews in is Research. *Journal of Computer Information System*. 11-22. Saatavissa: https://www.researchgate.net/profile/Peter-Cardon-2/publication/281981185_Does_Sample_Size_Matter_in_Qualitative_Research_A_Review_of_Qualitative_Interviews_in_is_Research/links/59fe4630458515d0706accf0/Does-Sample-Size-Matter-in-Qualitative-Research-A-Review-of-Qualitative-Interviews-in-is-Research.pdf [viitattu 8.1.2023]
- Metsämuuronen, Jari (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. *International Methelp ky*. Helsinki.
- Miettinen, Timo & Pulkkinen, Simo & Taipale, Joona. (toim.) 2010. *Fenomenologian ydinkysymys*. Hakapaino. Helsinki.
- Mtv Uutiset. 2018. Lapsen tapaamisoikeuteen tyytymätön isä soitti lastensuojeluun – uhkasi ampua ja grillata sekä äidin että sosiaalityöntekijän. Saatavissa: <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/lapsen-tapaamisoikeuteen-tyytymaton-isa-soitti-lastensuojeluun-uhkasi-ampua-seka-grillata-aidin-ja-sosiaalityontekijan/6940018#gs.jpdkSU> [viitattu 25.11.2022]

- Munobwa, Jimmy Stephen & Ahmadi, Fereshteh & Öberg, Peter. 2021. Creeping under the skin: manifestations of client violence towards social workers in Swedish individual and family services. *Nordic Social work research*. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/352011812_Creeping_under_the_skin_manifestations_of_client_violence_towards_social_workers_in_Swedish_individual_and_family_services [viitattu 25.11.2022]
- Munobwa, Jimmy Stephan & Ahmadi, Fereshteh & Öberg, Peter. 2021. 'Anxiety, frustration and understandins'. Swedish personal social service workers' cognitive appraisals of encounters with violent clients. *Nordic social work research*. Saatavissa: <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/2156857X.2021.1911836?needAccess=true&role=button> [viitattu 21.4.2023]
- Munobwa, Jimmy Stephen & Öberg, Peter & Ahmadi, Fereshteh. 2023. Helping or Controlling? Choice of Coping Methods When Dealing with Violent Clients in Statutory Social Work. *Social Sciences* 12: 58. Saatavissa: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1741461/FULLTEXT01.pdf> [viitattu 26.4.2023]
- Muro-Ruiz, Diego. 2002. State of the Art. The Logic of violence. *Politics*. Volume 22, Issues 2. Pages 109-117. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1111/1467-9256.00165> [viitattu 29.11.2022]
- Mutka, Ulla. 1998. Sosiaalityön neljäs käänne – asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. *Jyväskylän yliopistopaino*. Jyväskylä. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47886/SoPhi27_978-951-39-6478-8.pdf viitattu [04.2.2023]
- Mäkinen, Olli. 2006. *Tutkimusetiikan ABC*. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Määttänen, Pentti. 2009. *Toiminta ja kokemus – Pragmatistista terveen järjen filosofiaa*. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki.
- Newhill, E. Christina. 1996. Prevalence and Risk Factors for Client Violence toward Social Workers. *Families in Society: the Journal of Contemporary Human Services* 77(8):488-495. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/276455012_Prevalence_and_Risk_Factors_for_Client_Violence_toward_Social_Workers viitattu [17.3.2023]
- Newhill, E. Christina. 2003. *Approaching and Engaging the Violent Client*. Guilford Publications. Client Violence in Social Work Practice. Saatavissa: <https://www.guilford.com/excerpts/newhill.pdf?t=1> Viitattu [27.11.2022]

- Newhill, E. Christina & Hagan, P. Lynn. 2010. Violence in social work practice. Mental Health Section Connection. Issue One. Saatavissa: https://www.socialworkers.org/assets/secured/documents/sections/mental_health/newsletters/2010%20Mental%20Health%20Newsletter%20-%20Issue%201.pdf Viitattu [25.11.2022]
- Nikander, Pirjo. Laadullisen aineiston litterointi, kääntäminen ja validiteetti. 2010. Teoksessa Ruusu vuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti. (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere. E-kirja.
- Niu, D & Haugen, HØ. 2019. Social workers in China: Professional identity in the making. The British Journal of Social Work 49 (7). Saatavissa: <https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/77323/1/POSTPRINT%2BSocial%2Bworkers%2Bin%2BChina%2BProfessional%2Bidentities%2Bin%2Bthe%2Bmaking.pdf> Viitattu [21.12.2022]
- Nurminen, Raija. 2000. Hiljainen tieto hoitotyössä. Tummavuoren kirjapaino Oy.
- O'Leary, Patrick & Tsui, Ming-Sum. 2019. The base of social work: Relationship, client, evidence or values?. International Social Work. Volume 62, Issue 5, Pages 1327-1328. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/0020872819875006> [viitattu 24.3.2023]
- O'Leary, Patrick & Tsui, Ming-Sum. 2022. Lived experience: A constant companion for the social work relationship. International Social Work 65(6):1075-1077. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/00208728221138677> [viitattu 15.4.2023]
- Oppusupaapaagyiri, Felix. 2020. Parental Characteristics and Career Choice Decision among Senior High School Students in the Kwahu-East District. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/351513252_Parental_Characteristics_and_Career_Choice_Decision_among_Senior_High_School_Students'_In_the_Kwahu-East_District [viitattu 3.1.2023]
- Orb, Angelica & Eisenhauer, Laurel & Wynaden, Dianne. 2000. Ethics in Qualitative Research. Journal of nursing scholarship. 33:1. 93-96. Saatavilla: https://www.researchgate.net/publication/12078123_Ethics_in_Qualitative_Research [viitattu 6.1.2023]
- Paavola, Sami. 1998. C.S Peircen salapoliisimetodologian ja merkkiteorian relevanssi yhteiskuntatieteissä. Sosiologia. 300-310. Saatavissa: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/29442577/paavola-1998-cspeircen-relevanssi-yhteiskuntatieteelle-libre.pdf?1390876372=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DC_S_Peircen_salapoliisimetodologian_ja_m.pdf&Expires=1673108292&Signature=No~Tg7vUOETGupSY8YQefWIUavk14HyByqDXgXGbc8c-7RJ9UrbehtdGbgfHSeuyzihoQk3C4HZKn1XCDDYgyScSWNWc1W

5nKnOnyrssa5Fbu5ndCU0rTzCrawmXzfURXQ1FV3KIofly3Z45dUhw1ygiMiteWOwI54-GODwmWBLJlpdzgu1fkMpXzCioAna~jKzt~HYtnKyuhpFfrVKFWowU495Gz4QtwvD-3Z9asLqiaKbcGpqFomrzHW96OdyXebIreRIAtKV8ZNPEOdJ0gJ~HDZurwKFZQz-Y2SMDcJejt~sJI1s0g611Bc9ZNYFEtJ5ApheEO9gN5ydyi6a3Gg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA Viitattu [7.1.2023]

- Parveen, Sana & Nielsen, Morten Birkenland & Reme, Silje Endresen & Finne, Live Bakke. 2022. Exposure to client-Perpetrated Violence in the Child Welfare Service: Prevalence and Outcomes Using Two Different Measurement Methods. *Journal of Interpersonal Violence* 1-30. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/08862605221127216> Viitattu [27.11.2022]
- Peltonen, Irkka. 2013. Uusi työntekijä työpöytänsä ääressä. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) *Lastensuojelun ytimessä*. 79-84. Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy. Tampere.
- Pietarinen, Ahti & Bellucci, Francesco. 2015. *Pierce's Logic*. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/288154632_Peirce%27s_Log ic [viitattu 3.3.2023]
- Pollack, Daniel. 2010. Social work and violent clients: An international perspective. *International Social work*. 53(2) 277-282. Saatavissa: <https://repository.yu.edu/bitstream/handle/20.500.12202/4125/art%20I SW%20Social%20Work%20with%20Violent%20Clients%2053.2%202010.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 27.11.2022]
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.). 2011. *Menetelmä viidakon raivaajat – perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan*. Hansaprint.
- Rantaeskola, Satu & Hyyti, Jari & Kauppila, Jaakko & Koskelainen, Mari. 2015. *Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä*. Talentum Media Oy. Viro.
- Rauhala, Lauri. 2016. *Ihminen kulttuurissa – kulttuuri ihmisessä*. 2.painos. Gaudeamus Helsinki University Press. E-kirja.
- Raunio, Kyösti. 2009. *Olenainen sosiaalityössä*. Gaudeamus. 2.painos. E-kirja.
- Reamer, Frederic G. 2005. *Documentation in Social Work: Evolving Ethical and Risk-Management Standards*. Saatavilla: https://www.researchgate.net/publication/5952654_Documentation_in_Social_Work_Evolving_Ethical_and_Risk-Management_Standards [viitattu 19.4.2022]
- Respassa, Gina & Payne, K. Brian. 2008. Social Services Workers and Workplace Violence. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, Vol 16(2). The Haworth Press. Saatavissa: <https://de-escalate.org/wp->

[content/uploads/2021/05/Social-Services-Workers-and-Workplace-Violence.pdf](#) [viitattu 24.11.2022]

- Robson, Anna & Cossar, Jill & Quayle, Ethel. 2014. Critical Commentary: The Impact of Work-Related Violence towards Social Workers in Children and Family Services. *The British Journal of Social Work*, vol. 44, no. 4. pp. 924-936. Saatavissa: https://www.pure.ed.ac.uk/ws/portalfiles/portal/18936321/Quayle_E_The_Impact_of_Work_Related_Violence.pdf [viitattu 25.4.2023]
- Rost, Christine & Hofmann, Arne & Wheeler, Kathleen. 2009. EMDR Treatment of Workplace Trauma. *Journal of EMDR Practice and Research*. Volume 3, Number 2. Saatavissa: <https://connect.springerpub.com/content/sgremdr/3/2/80.full.pdf> [viitattu 30.3.2023]
- Ruusuvuori, Johanna. 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti. (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere. E-kirja.
- Saari, Salli & Kantanen, Irja & Kämäräinen, Leena & Parviainen, Kaisa & Valoaho, Sari & Yli-Pirilä, Pia. 2009. (toim.) Hädän hetkellä – psyykkisen ensiavun opas. Kustannus Oy Duodecim. Helsinki.
- Saleem, Zohra & Shenbei, Zhou % Hanif, Muhammad. Workplace Violence and Employee Engagement: The Mediating Role of Work Environment and Organizational Culture. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244020935885> [viitattu 29.04.2023]
- Salo, Paula & Rantonen, Otso & Aalto, Ville & Oksanen, Tuula & Vahtera, Jussi & Junnonen, SannaRiittaa & Baldschun, Andreas & Väisänen, Raija & Mönkkönen, Kaarina & Hämäläinen, Juha. 2016. Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi - sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Työterveyslaitos. Juvenes Print. Helsinki.
- Schultz, G. LeRoy. 1987. The Social Worker as a Victim of Violence. *Social Casework: The Journal of Contemporary Social Work*. Family Service Amerika. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/104438948706800407?journalCode=fisd> [viitattu 25.11.2022]
- Selvamani, R. & Rajan, D. Social workers attitudes towards persons with disabilities. *International Journal of Management Research & Review*. Volume 7 / Issue 9 / Article No-7/933-940. Saaavatissa: http://ijmrr.com/admin/upload_data/journal_R%20Selvamani%207sep17mr.pdf [viitattu 31.3.2022]
- Sheafor, BrandonW. Techniques and guidelines for social work practice. Saatavissa: <https://www.pearsonhighered.com/assets/samplechapter/0/2/0/5/0205446175.pdf> [viitattu 21.4.2023]

- Shin, Junesob. 2011. Client Violence and Its Negative Impacts on Work Attitude of Child Protection Workers Compared to Community Service Workers. *Journal of Interpersonal Violence*. Volume 26, Issue 16. Pages 3338-3360. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/0886260510393002> [viitattu 28.11.2022]
- Sicora, Alessandro. 2014. Aggression towards helping professions: violence and communication, listening as prevention? *Argumentum* 6(2): 154-165. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/281318405_Aggression_towards_helping_professions_violence_as_communication_listening_as_prevention [viitattu 25.11.2022]
- Sinko, Päivi. 2004. Laki ja lastensuojelu – juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä. Yliopistonpaino.
- Sloan, Arthur & Bowe, Brian. 2014. Phenomenology and hermeneutic phenomenology: the philosophy, the methodologies and using hermeneutic phenomenology to investigate lecturers' experiences of curriculum design. Technological university Dublin. Saatavissa: <https://arrow.tudublin.ie/cgi/viewcontent.cgi?article=1002&context=engineducart> [viitattu 12.12.2022]
- Soisalo, Raul. 2011. Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla. Suomen Psykologinen Instituuttiyhdistys ry. Latvia.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Väkivallan uhka työelämässä. Työturvallisuussäännöksiä valmisteleavan neuvottelukunta – väkivallan uhkajaoston raportti. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014_17_v%C3%A4kivallan_uhka.pdf?sequence=1 [viitattu 27.11.2022]
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf [viitattu 13.1.2023]
- Sosnet. 2019. Sosiaalityöntekijän ammattitaidon arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Saatavissa: <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=5bb67149-62e6-43d4-a513-9cb1c8936aa1> [viitattu 23.1.2023]
- Spencer, C Patricia & Munch, Shari. 2003. Client Violence toward Social Workers: The Role of Management in Community Mental Health Program. Saatavissa: https://cdn.ymaws.com/www.naswma.org/resource/resmgr/Safety/Safety_Spencer.pdf [viitattu 24.11.2022]
- Staksrud, Elisabeth & Kolstad, Ivar & Johanne Bang, Kirsten & Bomann-Larsen, Lene & Fretheim, Kjetil & Granaas, Rakel & Harpviken Kristian & Haugen, Heidi & Jakobsem, Kjetil & Johansen, Roar & Lie, Markus &

- Lile Haidi. 2021. Guidelines for research ethics in the social sciences and the humanities. The Norway National research ethics committees. Saatavissa: <https://www.forskningsetikk.no/globalassets/dokumenter/4-publikasjoner-som-pdf/guidelines-for-research-ethics-in-the-social-sciences-and-the-humanities.pdf> [viitattu 11.12.2022]
- Strom-Gottfried. 2008. Values and Ethics for Professional Social Work Practice. Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/228056766_Values_and_Ethics_for_Professional_Social_Work_Practice [viitattu 24.3.2023]
- Sugrey, Erin P. 2020. Moral Injury Among Professionals in K-12 Education. American Educational Research Journal. Vol. 57, No. 1. pp. 43-68. Saatavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.3102/0002831219848690> [viitattu 21.4.2023]
- Sulphey, M.M. 2019. The concept of workplace identity, its evolution, antecedents and development. Int. J. Environment, Workplace and Employment. Vol. 5, No. 2. Saatavissa: <https://repository.psau.edu.sa/jspui/retrieve/58c42edc-1857-48fa-bd70-550a5403eb83/Workplace%20identity.pdf> [viitattu 21.12.2022]
- Sundell, Lauri. 2014. Työkaverina pelko. Bookwell Oy. Juva.
- Syrjäläinen, Eija & Eronen, Ari & Värri, Veli-Matti. 2008. Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampereen Yliopistopaino Oy -Juventus Print. Tampere. 3. painos.
- Särkiö, Hanna. 2021. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä – kuka minä oikein olen?. Saatavissa: <https://pesapuu.fi/2021/03/lastensuojelun-sosiaalityontekija-kuka-mina-oikein-olen/> [viitattu 23.1.2023]
- Talentia. 2022. Arki, arvot ja etiikka – Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Saatavissa: <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/a6cd4fa0-38d8-11ed-90c9-00155d64030a> [viitattu 04.2.2023]
- Tammi, Tuukka. 2021. Lastensuojelun jatkuva kriisi ja tutkimuksen tarve. Yhteiskuntapolitiikka 86 (2021):3. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142704/YP2103_p%c3%a4%c3%a4kirjoitus_Tammi.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 30.12.2022]
- Tartakovsky, Eugene & Kovardinsky, Slava. Therapeutic orientations, professional efficacy, and burnout among substance abuse social workers in Israel. Journal of Substance Abuse Treatment. Volume 45, Issue 1. 91-98 Saatavissa: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0740547213000032?token=B52B30B2BDF39033CB95F643C846DBC4AF0C4764A12127FF7B5013D770F10A6FB52D5CB91C175D5FACFB35DA8D03AB26&origi>

[nRegion=eu-west-1&originCreation=20230421100212](#)
21.4.2022]

[viitattu

- Tham, Pia. 2007. Why Are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare. *British Journal of Social Work*. 37, 1225-1246. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/249285429_Why_Are_They_Leaving_Factors_Affecting_Intention_to_Leave_among_Social_Workers_in_Child_Welfare [viitattu 22.3.2023]
- THL. 2022. Lastensuojelun toimijoiden tehtävät, kelpoisuus, mitoitus ja täydennyskoulutus. Saatavissa: [Lastensuojelun toimijoiden tehtävät, kelpoisuus, mitoitus ja täydennyskoulutus - THL](#) [viitattu 30.12.2022]
- THL. 2022. Systeminen toimintamalli lastensuojelussa. Saatavissa: https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/hallinto/lastensuojelun-sosiaalityontekijan-kelpoisuus-ja-tehtavat#Sosiaalityontekij%C3%B6ntekij%C3%A4n_ja_sosiaalihjaajan_teht%C3%A4v%C3%A4t_lastensuojelussa [viitattu 30.3.2023]
- THL. 2023. Lastensuojelun käsikirja. Kiireellinen sijoitus. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/kiireellinen-sijoitus> [viitattu 20.4.2023]
- THL. 2023. Lastensuojelun käsikirja. Huostaanotto. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/huostaanotto> [viitattu 20.4.2023]
- Toom, Auli & Onnismaa, Jussi & Kajanto, Anneli. 2008. (toim.) Hiljainen tieto – tietämistä, toimimista, taitavuutta. Gummeruksen kirjapaino.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2002 Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Hansaprint. Vantaa.
- Turesson, Annelir Björkhagen. 2019. Conceptions, Norms, and Values in the Work of Child Protective Services with Families at Risk: An Analysis of Social Workers' Diaries. *Clinical Social Work Journal* 48:369-379. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/335751965_Conceptions_Norms_and_Values_in_the_Work_of_Child_Protective_Services_with_Families_at_Risk_An_Analysis_of_Social_Workers'_Diaries [viitattu 20.4.2023]
- Tzafirir, Shay & Enosh, Guy & Ben-Aharon Gur, Amit. 2013. Client aggression and the disenchantment process among Israeli social workers: Realizing the gap. *Qualitative Social Work*. Vol. 14(1) 65-85. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/266386978_Client_aggression_and_the_disenchantment_process_among_Israeli_social_workers_Realizing_the_gap [viitattu 27.4.2023]

- Vaininen, Satu. 2011. Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/66803> [viitattu 4.5.2023]
- Verge, Vicki M. 2005. The Client-Worker Relationship In A Child Welfare Setting. *Envision: The Manitoba Journal of Child Welfare*. Volume 4, Number 1. Saatavilla: https://www.researchgate.net/publication/236943944_The_Client-Worker_Relationship_In_A_Child_Welfare_Setting [viitattu 20.4.2023]
- Virkki, Tuija. Habitus Trust in Encountering Violence at Work. Attitudes towards Client Violence among Finnish Social Workers and Nurses. *Journal of Social Work* 8(3): 247-267. Saatavissa: <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=498e321dcfffd35245422bc92c128c22ae8e6f8c> [viitattu 26.4.2023]
- World Health Organization. 2022. The VPA Approach. Saatavilla: <https://www.who.int/groups/violence-prevention-alliance/approach> [viitattu 27.12.2022]
- Yadav, Ram Lochan. 2017. Anger; its impact on human body. *Innovare Journal of Health sciences*. Vol 4, Issue 5. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/328065633_ANGER_ITS_IMPACT_ON_HUMAN_BODY [viitattu 01.4.2023]
- Yliruka, Laura & Petrelius, Päivi & Alho, Sirkka & Jaakkola, Anne-Mari & Lunabby, Harry & Remes, Silja & Keränen, Saara & Teiro, Sanna & Terämä, Anne-Marie. 2020. Osaaminen lastensuojelun sosiaalityössä – esitys asiantuntijuutta tukevasta urapolkumallista. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140803/TYO%202020_036%2016122020%20sa.pdf?sequence=7&isAllowed=y [viitattu 21.12.2022]
- Zhou, Ji & Hormigo, Sebastian & Sajid, Muhammad S. & Castro-Alamancos, Manuel A. 2022. Caution Influences Avoidance and Approach Behaviors Differently. *The Journal of Neuroscience* 42(30): 5899-5915. Saatavissa: <https://www.jneurosci.org/content/jneuro/42/30/5899.full.pdf> [viitattu 27.4.2023]
- Zimunya, Shingirayi & Hasmin, Assim. 2021. Experiences of service-user violence and coping strategies employed during social work service delivery: suggestions for ensuring social workers' personal safety. *Social Work/Maatskaplike Werk* 2021:58(1). Saatavissa: <http://www.scielo.org.za/pdf/sw/v58n1/02.pdf> [viitattu 27.4.2023]

Öhman, Ann. Qualitative methodology for rehabilitation research. From the epidemiology and Public Health Research, Department of Public and Clinical Medicine, Umeå University, Sweden. Saatavilla: <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=f4959ef7bc1a0953d2a91be7d01471054186515a> [viitattu 7.1.2023]

Virallislähteet

Hallintolaki 6.6.2003/434

Lastensuojelulaki 417/2007

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Rikoslaki 19.12.1889/39

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Korkein hallinto-oikeus. KHO:2019:76

Liite 1. Introkirje

Osallistumispyyntö pro gradu tutkielmaan

Hyvä lastensuojelun avohuollon entinen tai nykyinen sosiaalityöntekijä

Oletko kokenut työssäsi lastensuojelun avohuollossa asiakasväkivaltaa?

Olen Henri Tohmo ja teen sosiaalityön pro gradu -tutkielmaa Lapin yliopistossa. Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää, minkälaisia vaikutuksia asiakasväkivallalla on lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiin ja sen kautta työn käytänteisiin. Nyt etsin haastateltavia lastensuojelun nykyistä tai entisistä sosiaalityöntekijöistä, joilla on kokemuksia asiakasväkivallasta lastensuojelun sosiaalityössä.

Sosiaalityöntekijöihin ja etenkin lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin kohdistettua väkivaltaa on tutkittu aiemminkin. Väkivallan vaikutusta ammatti-identiteetin rakentumisen näkökulmasta on kuitenkin vähemmän tutkittu aihe. Toiveenani on löytää sosiaalityöntekijöitä, jotka ovat valmiita kertomaan omista asiakasväkivallan kokemuksistaan ja niiden vaikutuksista ammatti-identiteetin rakentumiseen. Tässä tutkimuksessa asiakasväkivallalla ymmärretään kaikki sanallisista uhkailuista fyysisiin väkivallan tekoihin. Sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetti on käsitteenä laaja, mutta tässä tutkimuksessa ammatti-identiteetillä ymmärretään ammatti-identiteetin koostuvan sosiaalityöntekijän tiedoista, taidoista, osaamisesta, asiantuntijuudesta, sekä etiikasta, moraalista ja arvoista.

Tutkimukseeni liittyvät haastattelut tullaan suorittamaan Teams:n välityksellä. Haastattelut nauhoitetaan ja myöhemmässä vaiheessa tutkimusta litteroidaan. Haastattelun aikana kertomasi asiat ovat luottamuksellisia ja niitä ei hyödynnetä mihinkään muuhun, kun tähän tutkimukseen. Kaikki nauhoitukset tullaan poistamaan, kun tutkimus on saatettu päätökseen. Haastatteluita hyödynnetään tutkimuksessa siten, että sinua ei voida vastauksistasi tunnistaa. Haastattelut ja tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja tutkimukseen osallistumisen voi keskeyttää missä tahansa

vaiheessa prosessia, pelkällä ilmoituksella. Haastatteluissa käsiteltävät pääteemat ovat: asiakasväkivalta, ammatti-identiteetti ja työn käytänteet.

Jos olet halukas osallistumaan tutkimukseeni ja antamaan haastattelun aiheeseen liittyen, niin lähetä minulle sähköpostia osoitteeseen htohmo@ulapland.fi. Tämän jälkeen voidaan kalenteroida molemmille sopiva ajankohta haastattelulle. Mikäli haluat lisää tietoa tutkimuksesta, voit olla minuun yhteydessä sähköpostilla edellä mainittuun sähköpostiosoitteeseen.

Liite 2 Haastattelurunko lastensuojelun sosiaalityöntekijöille

Teema 1: Asiakasväkivalta

- Puhutaanko asiakasväkivallasta mielestäsi riittävästi sosiaalityön opintojen aikana, jos ei niin tulisiko keskustelua lisätä opintojen aikana?
- Valmentavatko sosiaalityön opinnot kohtaamaan asiakasväkivaltaa?
- Mikä mielestäsi ylittää asiakasväkivallan rajan lastensuojelutyössä?
- Minkälaista asiakasväkivaltaa olet työssäsi kokenut?
- Onko työssä kohdattuja väkivallan tekoja ollut enemmän, kun yksi, jos niin osaatko kertoa, kuinka monta?
- Oliko asiakkaassa nähtävissä mitään ennakko merkkejä ennen väkivallan tekoa?
- Miten väkivaltilanne päättyi?
- Onko työssä koettu asiakasväkivalta kantautunut myös omaan siviilielämääsi, jos niin miten?
- Onko asiakasväkivalta saanut sinut pohtimaan työpaikan tai jopa alan vaihtoa?

Teema 2: Ammatti-identiteetti

- Sosiaalityöntekijän tiedon katsotaan muodostuvan opiskelun tuottamasta teoreettisesta tiedosta ja käytännön työstä hankitusta tiedosta. Onko asiakasväkivallan kokemus vaikuttanut jotenkin omiin tiedollisiin valmiuksiisi, jos niin miten?
- Sosiaalityön yhtenä tiedon ja tietämisen muotona nähdään hiljainen tieto, niin sanottu ”näppi tuntuma”, onko väkivallalla ollut mitään osuutta oman hiljaisen tiedon rakentumiseen?
- Sosiaalityö nähdään asiakas-/asiantuntijatyönä, joka on muutosta tukevaa työtä. Työskentelyn yhtenä tarkoituksena on helpottaa yksilöiden ja perheiden elämäntilanteen vaikeuksia. Onko väkivallan teolla ollut vaikutusta tässä roolissa toimimiseen, jos niin mitä?
- Asiantuntijuuden näkökulmasta, akateeminen koulutus mahdollistaa kriittisen ajattelun moninäkökulmaisen ajatusmallin. Vaikuttaako väkivallan kokemus mielestäsi omaan tapaasi ajatella moninäkökulmaisesti?
- Moraali, eli kysymykset oikeasta ja väärästä, nähdään ohjaavan sosiaalityöntekijän ammatillista toimintaa. Koetko, että väkivallan kokemukset ovat vaikuttaneet omaan moraalikäsitteeseesi?

- Moraalin rinnalla sosiaalityössä puhutaan paljon etiikasta, jolla voidaan ymmärtää esimerkiksi työntekijän eettinen harkinta, eettinen vastuu, asiakassuhteen luottamuksellisuus ja yksityisyyden suoja. Onko väkivallan kokemuksella ollut vaikutusta omaan ammattietiikkaasi, jos niin minkälaista?
- Osana sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä ovat erilaiset arvot, jotka ymmärretään yleisesti olettamuksia siitä, mikä nähdään toivottavana tai hyvänä ihmiselle. Sosiaalityötä ohjaavat erilaiset arvot, kuten ihmisarvo ja erilaiset ihmisoikeudet. Onko väkivallan kokemuksella ollut vaikutusta omaan arvomaailmaasi ja jos, niin millaista?
- Arvoihin liittyy myös jossain määrin asenteet. Huomaatko väkivallan kokemuksen vaikuttaneen omiin asenteisiisi?
- Osana sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä voidaan nähdä sosiaalityöntekijän oma käsitys kyvyistä ja valmiuksista vaikuttaa asioihin. Koetko, että asiakasväkivalta on vaikuttanut jollain tavalla omaan käsitykseen omista kyvyistä ja valmiuksista?
- Miten asiakasväkivallan kokemus on vaikuttanut omaan intuitiosi tai kykyyn tunnistaa mahdollista väkivallan uhkaa?
- Miten asiakasväkivalta on muuttanut sinua sosiaalityöntekijänä?

Teema 3: Työn käytänteet

- Pystyitkö jatkamaan työskentelyä asiakasväkivallan tekijän kanssa, jos niin millä keinoilla?
- Miten asiakasväkivallalta on vaikuttanut asiakassuhteeseen?
- Huomaatko tulleet varovaisemmaksi työssäsi asiakasväkivallan seurauksena?
- Oletko lisännyt omia turvallisuustekijöitä työssäsi, jos niin mitä?
- Onko vielä jotain muuta, mitä haluaisit asiakasväkivallasta tai kokemuksista kertoa?

Kiitos!