

SIETÄMISEN RAJAT LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖN ASIAKASTYÖSSÄ

Roosa Martikainen
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Lapin yliopisto
Kevät 2024

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Sietämisen rajat lastensuojelun sosiaalityön asiakastyössä

Tekijä: Roosa Martikainen

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä: 54

Vuosi: 2024

Tiivistelmä

Tutkielma käsittelee lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asettamia sietämisen rajoja työntekijän ja asiakkaan välisissä uhkaavissa vuorovaikutustilanteissa. Tutkimuskysymys on millaisina lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden sietämisen rajat uhkaavissa vuorovaikutustilanteissa näyttäytyvät?

Tutkimusaineistona käytetään lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kahta fokusryhmäkeskustelua sekä kahta yksilöhaastattelua. Tutkimukseen osallistui yhteensä 11 lastensuojelun avo- ja sijaishuollon sosiaalityöntekijää. Analyysimenetelmänä on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Aineiston pohjalta muodostui kolme pääteemaa, joista ensimmäinen käsitteli tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden sietämisen rajan asettamiseen ja asettumiseen asiakastyössä. Toinen pääteema käsitteli sosiaalityöntekijöiden käytännön keinoja asettaa sietämisen rajoja asiakastyössä ja kolmas pääteema sietämisen rajan ylittäviin tilanteisiin perehdyttämistä ja tilanteiden käsittelyä niiden tapahduttua.

Tulosten mukaan sietämisen raja vaihtelee asiakaskohtaamisen osapuolten sekä paikan ja tilanteen mukaan. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät eivät saa työhön tullessaan perehdytystä uhkaaviin asiakastilanteisiin valmistautumiseen tai niiden käsittelyyn. Sosiaalityöntekijät kokevat jäävänsä sietämisen rajan pohtimisen kanssa työssä usein melko yksin. Sietämisen rajan ylittäviä tilanteita kohdataan työssä usein, mikä koetaan kuormittavana.

Sisällys

1 Johdanto.....	1
2 Sietämisen rajoja koetteleva vuorovaikutus lastensuojelun sosiaalityössä.....	2
2.1 Vuorovaikutus sosiaalityön asiakassuhteessa.....	3
2.2 Työväkivalta tai sen uhka sosiaalityön asiakastyössä	7
3 Tutkimukselliset valinnat.....	12
3.1 Aineiston keruu ja tutkimusaineisto	13
3.2 Tutkimusaineiston analyysi	15
3.3 Tutkimuseettiset kysymykset.....	17
4 Sietämisen rajat vuorovaikutustilanteissa	20
4.1 Sietämisen rajan määrittely	20
4.2 Sietämisen rajoihin liittyvät tekijät	24
4.2.1 Osapuolet	24
4.2.2 Tilanne	34
4.2.3 Paikka.....	37
4.3 Toiminta sietämisen rajat ylittävissä tilanteissa	38
4.4 Tilanteisiin perehdyttäminen ja niiden käsittely.....	43
5 Johtopäätökset.....	49
5.1 Tutkimustulosten yhteenveto ja johtopäätökset.....	49
5.2 Tutkimusprosessin pohdinta	53
Lähteet	55
Liitteet	59
Liite 1: Fokusryhmäkeskusteluiden teemat	
Liite 2: Suostumuslomake tutkimukseen osallistumiseen	

1 Johdanto

Lastensuojelutyössä sosiaalityön toimintaympäristöön kuuluu erityispiirteitä kuten viranomaisrooliin lukeutuva valta ja päätöksenteko. Sosiaalityöntekijän tekemät ratkaisut ja päätökset ovat toisinaan sellaisia, joista asiakas ei ole samaa mieltä. (Malja ym., 2019, 15.) Nämä tekijät sekä tarvittaessa puuttuminen asiakkaiden perhe-elämään ja yksityisyyden suojan piirissä oleviin asioihin tekevät lastensuojelun asiakastyöstä sensitiivistä ja toisinaan jännitteistä. Sosiaalityöntekijöiden tekemät viranomaispäätökset kuten lapsen huostaanotto tai sijaishuollossa liikkumisvapauden ja yhteydenpidon rajoittaminen saattavat asiakastyössä olla sellaisia päätöksiä, jotka aiheuttavat asiakassuhteeseen erimielisyyttä ja vuorovaikutukseen haasteita.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia on tutkittu sosiaalityön tutkimuskentällä viime vuosikymmenen aikana laajalti eri näkökulmista (Baldschun ym. 2019; Lohvansuu & Emond 2020). Sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamista ja työhyvinvointia on tutkittu esimerkiksi työn muuttuneen toimintaympäristön sekä työntekijöiden toimintamahdollisuuksien näkökulmasta. Maija Mänttari-van der Kuip (2015) on tutkinut yhteiskunnallisten rakenteiden ja niukentuneiden resurssien yhteyttä sosiaalityöntekijöiden kokemaan kuormitukseen ja työhyvinvointiin. Tehokkuuden ja säästämisen paineet sekä kontrollin lisääntyminen ovat Mänttari-van der Kuipin (mts., 16) mukaan tekijöitä, jotka heikentävät sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia sekä lisäävät tuntemusta siitä, että työtä ei voida tehdä niin hyvin ja eettisesti kestävästi kuin haluttaisiin.

Toimimattomat rakenteet niukkoine resursseineen ovat vaikeuttaneet lastensuojelun asiakastyötä siten, ettei asiakkaan kokonaisvaltaiselle tukemiselle ja kohtaamiselle ole riittävästi tilaa. Vaihtuvat työntekijät ja katkeileva tiedonkulku pakottaa asiakkaan kertomaan omat asiansa aina uudelle työntekijälle uudestaan ja aloittamaan luottamuksen rakentamisen alusta mikä on kuormittavaa erityisesti asiakkaan näkökulmasta ja vaikeuttaa asiakassuhteen syntyä. (Mt.)

Tutkimusta, jolla pyritään edistämään lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työssä pysyvyyttä ja työssä jaksamista, tarvitaan nyt ja tulevaisuudessa. Työntekijöiden on nähty voivan paremmin, kun työnkuva on selkeä ja rajattu sekä toimintatapoja on mietitty yhdessä työyhteisön kanssa. Työssä jaksamista edistävät myös asiakastyössä

käytössä olevat toimivat menetelmät. (Lehto-Lundén & Salovaara, 2016.) Kokemukseni mukaan tällaisia yhteisiä selkeitä toimintamalleja uhkaavien asiakastilanteiden katkaisemiseksi ja sietämisen rajojen määrittelemiseksi ei ole, vaan ne vaihtelevat työntekijöittäin.

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastelen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden fokusryhmäkeskusteluiden ja yksilöhaastatteluiden pohjalta sosiaalityöntekijöiden sietämisen rajoja asiakkaan ja työntekijän välisissä uhkaavissa vuorovaikutustilanteissa. Tutkin sosiaalityöntekijöiden kokemusten pohjalta sitä, miten sietämisen rajat asiakastyössä asettuvat, millaiset tekijät siihen vaikuttavat ja miten uhkaavia asiakastilanteita on opittu rajaamaan työntekijöiden oman työhyvinvoinnin ja jaksamisen turvaamiseksi.

Kiinnostus aiheeseen on herännyt oman työkokemukseni pohjalta lastensuojelussa. Aloittelevana sosiaalityöntekijänä on ollut haastavaa hahmottaa erilaisissa kärjistyneissä asiakaskohtauksissa ja vuorovaikutustilanteissa, millaista kielenkäyttöä, uhkaavaa kehonkieltä tai sanallista uhkailua tulee sietää työn luonteen ja työtehtävien vuoksi ja millaiset tilanteet tulee rajata oman työssä jaksamisen, turvallisuuden ja työhyvinvoinnin säilymisen tähden ja miten rajaaminen käytännössä vuorovaikutustilanteessa tehdään. Oman kokemukseni mukaan osana työhön perehdytystä ei ole ollut uhkaavien vuorovaikutustilanteiden ja asiakaskohtaamisten hallinta tai rajaaminen, eikä tätä myöskään sosiaalityön opintojen aikana ole avattu. Olen työssäni huomannut sosiaalityöntekijöiden turvautuvan uhkaavien tilanteiden arvioinnissa ja jälkeinpäin käsittelyssä kollegoihin. Kokemukseni mukaan sosiaalityöntekijöiden suhtautuminen uhkaaviin asiakastilanteisiin ja sietämisen rajojen asettamiseen vaihtelee suuresti.

2 Sietämisen rajoja koetteleva vuorovaikutus lastensuojelun sosiaalityössä

Sosiaalisen vuorovaikutuksen on yksinkertaisimmillaan määritelty tarkoittavan sitä, mitä tapahtuu, kun kaksi tai useampi ihminen on fyysisesti läsnä toistensa kanssa (Goffman, 1983, 2). Tämän kasvokkaisen vuorovaikutuksen johdannaisia ovat esimerkiksi puhelimitse, sähköpostitse ja kirjeitse käyty vuorovaikutus. (Goffman, 1983, ref.

Peräkylä, 2001.) Vuorovaikutusta on kuvattu järjestykseksi, jossa vallitsevat samanlaiset säännöt ja rutiinit kontekstista riippumatta (Goffman, 1983, ref. Juhila, 2004, 162).

Sietämisen rajan käsitettä ei ole käsitykseni mukaan aiemmin käytetty sosiaalityön tutkimuksen kentällä asiakastyöhön liittyen. Sietämistä on sivuttu alalla kiireen ja epävarmuuden sietämisen näkökulmasta (Talentia, 2021, 19; Yliruka ym., 2009, 83). Anni Kyösti ja Jenni Airaksinen (2021) ovat tutkineet kunnallisten luottamushenkilöiden kokemuksia työssään kokemastaan häirinnästä ja sietämisen rajoista häirintätapauksissa. Sietämisen rajan käsitteellä kuvailtiin tutkimuksessa sitä, mitä tutkimukseen osallistuneiden luottamushenkilöiden mukaan pidettiin hyväksyttävänä keskusteluna ja käytöksenä työssä ja minkä koettiin ylittävän suvaitun käytöksen rajat. Sietämisen rajan ylittivät henkilöön tai tämän läheisiin kohdistuvat syytökset, loukkaukset tai uhkaukset. Tutkimukseen osallistuneilla näkemykset sietämisen rajasta asettuivat varsin yhtenäisesti, mutta häirinnän tai epäsovivan käytöksen raportoinnissa oli eroja. Tutkimus osoitti, että epäasiallinen viestintä tai käytös turruttaa työntekijöitä, eikä niistä sen vuoksi useinkaan raportoida. (Mts., 11.)

Kyöstin ja Airaksisen tavoin tarkoitan tässä tutkimuksessa sietämisen rajalla sitä, millaisen uhkaavan sanallisen tai kehollisen viestinnän koetaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan ylittävän sen rajan, joka vahingoittaa tai uhkaa vahingoittaa työntekijän omaa työhyvinvointia tai -turvallisuutta.

2.1 Vuorovaikutus sosiaalityön asiakassuhteessa

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta on tarkasteltu laajalti suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa (Jokinen & Suoninen, 2000; Juhila, 2004; 2006; Jokinen, 2016; Laitinen & Kemppainen, 2010; Mönkkönen, 2018.) Tutkimuksissa on tarkasteltu asiakkaan näkökulmasta hyvän ja toimivan vuorovaikutuksen edellytyksiä, asiakasta arvostavaa kohtaamista, erilaisia keinoja edistää vastavuoroista vuorovaikutusta sekä luottamuksellisen asiakassuhteen syntyä.

Lastensuojelun sosiaalityön asiakassuhteella voidaan tarkoittaa niin sosiaalityöntekijän ja yhden asiakkaan, esimerkiksi lapsen, välistä suhdetta tai sosiaalityöntekijän ja koko

lapsen perheen välistä suhdetta (Jokinen 2016, 239). Vuorovaikutuksella tarkoitetaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä tapahtuvaa verbaalista sekä nonverbaalista toimintaa. Asiakassuhde rakentuu tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä ja asiakas kohtaavat ja ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. (Mts., 144.) Vaikka asiakassuhdetta määrittävät tietyt yhteiskunnalliset ja institutionaaliset reunaehdot ja siihen voi liittyä joitakin toistuvia, kaavamaisiakin piirteitä, on niistä huolimatta jokainen kohtaaminen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä ainutlaatuinen ja kohtaamisiin vaikuttavat toisinaan yllättävätkin tilannekohtaiset tekijät (mts., 144).

Vuorovaikutustilanteessa niin sosiaalityöntekijä kuin asiakaskin voi osaltaan edistää hyvän suhteen ja luottamuksen rakentumista ja toisaalta taas vaikeuttaa toimivan suhteen syntymistä (mts., 144). Parhaimmillaan hyvä vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä lisää keskinäistä ymmärrystä (Jokinen 2016, 144; Mönkkönen 2018). Jo pienillä eleillä tai sanoilla on vaikutus vuorovaikutuksen kulkuun ja suhteen rakentumiseen. Sanottujen sanojen tai tehtyjen tekojen lisäksi hyvän vuorovaikutuksen kannalta merkityksellistä on kuulluksi tulemisen kokemus. Asiakkaan kokemus kuulluksi tai ymmärretyksi tulemisesta edistää suhteen ja luottamuksen rakentumista. (Jokinen, 2016, 144–145.) Toimiva vuorovaikutus ottaa huomioon myös vuorovaikutuksessa syntyvät ja läsnä olevat tunteet.

Kaija Hänninen ja Ritva Poikela (2016) ovat tunnistaneeet sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kasvokkaisista kohtaamisista epäonnistuneen kohtaamisen, hetkellisen kohtaamisen ja onnistuneen kohtaamisen. Epäonnistuneessa kohtaamisessa asiakkaat ovat kokeneet ajatustensa ja tunteidensa tulleen ohitetuksi. Vuorovaikutus oli epäonnistunut, sillä asiakkaat eivät kokeneet saavansa yhteyttä työntekijään. (Mts., 149.) Kohtaamattomuuden tunne tai kokemus kuulematta jäämisestä voi syntyä asiakkaalle esimerkiksi silloin, kun tehty päätös on asiakkaan mielestä epäoikeudenmukainen tai kohtaaminen on ollut rajallisten aikaresurssien vuoksi niin lyhyt, ettei asiakas ole kokenut ehtivänsä tuoda esille haluamiaan asioita (Laitinen ym. 2007, 102). Hetkellisessä kohtaamisessa asiakkaat kokivat työntekijöiden teknisesti vievän asioita kyllä eteenpäin, muttei olleen läsnä vuorovaikutustilanteessa. Asiakkaat eivät kokeneet myöskään voivansa luottaa täysin työntekijöihin. (Hänninen & Poikela 2016, 149.)

Onnistuneen kohtaamisen avainsana oli läsnäolo. Asiakkaat kokivat onnistuneessa kohtaamisessa työntekijän kanssa tulleen huomioduksi kokonaisvaltaisesti sekä

työntekijöiden olevan empaattisia ja henkisesti läsnä vuorovaikutustilanteessa. Kokemus työntekijän läsnäolosta lisää asiakkaan luottamusta ilmaista tunteensa. Hyvässä vuorovaikutussuhteessa asiakas kokee tullessa hyväksytyksi sellaisena kuin on ja uskaltaa näin tuoda suhteeseen ikäviäkin ajatuksia ja tunteita. (Mts., 159–160.)

Sosiaalityön asiakassuhteissa käsiteltävät asiat saattavat olla hyvinkin sensitiivisiä, jolloin vuorovaikutuksen empaattisuuden ja kunnioituksen merkitys korostuvat (Laitinen ym. 2007, 80; Hänninen & Poikela 2016, 160). Empaattinen työntekijä kykenee asettumaan asiakkaan asemaan ja saa asiakkaalle aikaan tunteen, että tulee ymmärretyksi. (Hänninen & Poikela 2016, 160). Asiakassuhteessa on tärkeää ymmärtämisestä huolimatta, että työntekijä säilyttää ammatillisen objektiivisuuden (mts., 160). Sosiaalityön asiakastyössä vuorovaikutus voidaan nähdä työn välineenä, jonka avulla asiakas tulee kuulluksi ja osallistuneeksi omaa elämäänsä koskevaan prosessiin (Hänninen & Poikela 2016, 153).

Täysin tasavertainen sosiaalityön asiakassuhde ei koskaan ole, sillä sitä määrittävät tietyt yhteiskunnalliset, institutionaaliset ja ammatilliset reunaehdot. Sosiaalityöntekijä on vuorovaikutussuhteessa viranomainen, asiantuntija sekä palveluntuottaja, jolloin hänellä on suhteessa enemmän valtaa ja vastuuta. (Jokinen 2016, 141; Hänninen & Poikela 2016, 155; Mönkkönen 2018.) Määrittelyvallan lisäksi sosiaalityöntekijällä on valta myöntää tai olla myöntämättä palveluita tai etuuksia sekä tehdä tarvittaessa asiakkaan elämään interventioita (Jokinen, 2016).

Sosiaalityöntekijä tasapainottelee työssään ulkoisten reunaehtoien sekä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden välillä. Tasapainoillessaan erilaisten ulkoisten vaateiden ja asiakaslähtöisen työtavan välillä sosiaalityöntekijä joutuu eettisten kysymysten eteen päättäessään, kumman puolelle tarvittaessa asettuu. (Juhila 2006, 252; Mönkkönen 2018.) Sosiaalityöntekijää ohjaa työssään lainsäädäntö ja sen mukaiset toimintaperiaatteet. Esihenkilön ohjauksen lisäksi sosiaalityöntekijän toimintaan kohdistuu hallinnollista valvontaa. (Mäntysaari, 2016, 76.) Asiakassuhteessa ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa on aina läsnä yhtenä osapuolena julkinen valta (mts., 76). Eettisesti kuormittavia tilanteita syntyy asiakassuhteen vuorovaikutustilanteissa erityisesti silloin, kun työntekijä ei koe voivansa toimia työn eettisten periaatteiden mukaan esimerkiksi riittämättömien resurssien vuoksi (Mönkkönen 2018).

Sosiaalialan ammattieettisten ohjeiden (Talentia, 2022) mukaan sosiaalityöntekijän tulee pyrkiä työssään asiakaslähtöisyyteen, luottamuksellisuuteen ja asiakkaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen. Kirsi Juhila (2006) on määritellyt neljä erilaista asiakas-työntekijäsuhdetta. Näitä ovat liittämisen- ja kontrollisuhteet, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde sekä vuorovaikutuksessa rakentuva suhde.

Näistä suhteista erityisesti liittämisen- ja kontrollisuhteessa asiakkaat nähdään liittämisen- ja kontrollitoimenpiteiden kohteina. (Juhila, 2006, 49). Yhteiskunnassa voimistunut uusliberalistinen ja yksilönvapautta ja -vastuuta korostava aate ja toimintamalli tekee sosiaalityön roolista liittämisen- ja kontrollisuhteessa yhä vahvemman tai näkyvämmän. Työntekijä on tällöin liittämisen ja kontrolloijan asemassa ja asiakas taas liitettävän ja kontrolloitavan asemassa. Sosiaalityön tehtävänä nähdään liittää asiakkaita vallitsevaan yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tarvittaessa kontrolloida niitä, joiden liittämisen on vaikeuksia. (Mts.) Epätasa-arvoinen valta-asetelma luo asiakassuhteeseen jännitettä ja negatiivisia tuntemuksia.

Mänttari-van der Kuipin (2022) tutkimuksessa haastateltavat lastensuojelun sosiaalityöntekijät kertoivat asiakassuhteeseen toisinaan vaikuttavan kielteisesti tietynlaiset odotukset, joita muilla yhteistyötahoilla on lastensuojelua kohtaan. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan yhteistyötahot ovat siirtäneet heille niin kutsuttuja kontrollitehtäviä. Lastensuojelulta odotetaan kontrolloimista ja ihmisten liittämistä takaisin yhteiskuntaan ja ikään kuin pelotteena tai rangaistuksena olemista. (Mts., 33.) Lastensuojelun rooli pelotteena, rangaistuksena tai sosiaalityöntekijän rooli kontrolloijana ei kuitenkaan edistä hedelmällisen ja luottamuksellisen suhteen luomista asiakkaiden kanssa (mts., 33).

Resurssiniukkuus ja toimimattomat rakenteet näyttäytyvät käytännön työssä kiireenä, liian suurina asiakas- ja työtehtävämäärinä. Mänttari-van der Kuipin (mts., 43) mukaan sosiaalityöntekijät kokevat jo valmiiksi vähäisestä työajastaan kuluvan huomattavan määrän toistuvien valitusprosessien läpikäymiseen ja niihin vastaamiseen. Tämä aika on pois suorista asiakaskohtaamisista. Suuret asiakasmäärät tekevät myös toimivien ja luottamuksellisten asiakassuhteiden rakentamisesta niin lapsiin ja nuoriin kuin vanhempiin ja läheisverkostoon haastavaa (mts., 37). Lapset ja nuoret näyttäytyvät sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan voivan yhä huonommin. Myös vaativampaa tukea ja apua tarvitsevien lasten määrän on koettu kasvaneen. (mts., 34.)

Työterveyslaitos on vuonna 2016 Kunta10- hankkeessa havainnut, että sosiaalityöntekijöiden sairauspoissaolot johtuvat muita ammattiryhmiä enemmän mielenterveyden ongelmista. Raportin mukaan sosiaalityöntekijöiden sijaistraumatisoitumisen riskiä lisäsivät työssä kohdatut järkyttävät tilanteet, psyykkinen kuormittuneisuus sekä työn vaativuus. (Salo ym., 2016, 3.) Yhtenä erityisenä sosiaalityössä ilmenneenä kuormitustekijänä hankkeessa on tunnistettu asiakkaiden tunteiden vastaanottaminen ja käsitteleminen. Tutkimuksen mukaan suurimmassa kuormittumisen ja uupumisen riskissä ovat lastensuojelun työntekijät sekä toimeentulotuen parissa työskentelevät. (Mts., 6–7.) Sosiaalityöntekijöiden myötätuntouupumusta ja sekundaarisen traumatisoitumisen riskiä lisäävät traumatisoituneiden asiakkaiden sekä vaikeiden tunteiden kohtaaminen työssä. Sosiaalityöntekijöillä psyykkisen kuormittumisen sekä masennukseen sairastumisen riski vaikutti tutkimuksen mukaan olevan merkittävä. (Mts., 10.)

2.2 Työväkivalta ja sen uhka asiakastyössä

Puhekielessä väkivallan voidaan mieltää tarkoittavan mitä tahansa hyökkäävää tai uhkaavaa käyttäytymistilannetta, jossa toisen ihmisen on tarkoitus vahingoittaa toista ihmistä (sosiaali- ja terveysministeriö, 2014, 8). Väkivalta voi toteutua tahallisenä tai tahattomana käyttäytymisenä. Tahattomasti aggressiivisesti voi käyttäytyä esimerkiksi muistisairas vanhus tai mielenterveysongelmista kärsivä ihminen, jolloin hänellä ei välttämättä ole tietoisesti tarkoitus vahingoittaa ketään. (Mts., 8.)

Katja Bildjuschkin ym. (2020, 5) ovat määritelleet väkivallan toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään kohdistuvaksi vallan, kontrollin tai fyysisen voiman tahalliseksi käytöksi tai sillä uhkaamiseksi. Tällainen teko aiheuttaa tai voi aiheuttaa fyysisen tai psyykkisen vamman, perustarpeiden tyydyttämättä jäämisen, kehityksen häiriytymisen tai äärimmillään kuoleman (mts., 5). Fyysinen väkivalta käsitteenä pitää sisällään väkivallan, joka ilmenee henkilön ruumiillisen koskemattomuuden tahallisenä loukkauksena. Se voi olla esimerkiksi lyömistä, potkimista, työntämistä tai puremista (Bildjuschkin, 2020, 9; Sosiaali- ja terveysministeriö, 2014, 8). Henkinen väkivalta ilmenee henkilön psyykkisen hyvinvoinnin tahallisenä vahingoittamisena, kuten toisen alistamisena, sanallisena

loukkaamisena, häirintänä, uhkailuna tai kontrollointina (Bildjuschkin, 2020, 9; Sosiaali- ja terveysministeriö, 2014, 8).

Sosiaali- ja terveysministeriö (2014, 8) on määritellyt työväkivallan ”*työssä tapahtuvaksi, hyväksyttävästä poikkeavaksi käytökseksi tai tapahtumaksi, jossa työntekijää kohtaan on hyökätty, häntä on vahingoitettu tai uhattu siten, että työntekijän hyvinvointi on vaarantunut*”. Työväkivalta tarkoittaa, että ihmistä vahingoitetaan, uhataan tai loukataan hänen ollessaan työssä. Työväkivallalla voidaan tarkoittaa myös sellaista ihmistä loukkaavaa tai uhkaavaa käyttäytymistä, joka tapahtuu muutoin kuin itse työssä, mutta käyttäytyminen liittyy selvästi henkilön työhön tai ammattiasemaan. (Mts., 8–9.) Asiakasväkivalta on määritelty työnantajan ja työsuhteen ulkopuolisen tahon kohdistamaksi teoksi työntekijää kohtaan. Teko liittyy työhön tai työntekijän ammattiasemaan. (Mts., 9.) Asiakasväkivalta voi olla psyykkistä ja sanallista loukkaamista tai uhkaamista, seksuaalista tai fyysistä väkivaltaa tai sosiaalisen median välityksellä tapahtuvaa väkivaltaa (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2014, 9; Ervasti ym., 2023, 59). Työn piirteitä, joiden on havaittu lisäävän väkivallan riskiä toimialasta riippumatta, ovat työskentely yksin, päihtyneiden tai väkivaltaisten asiakkaiden vastaanotto, asiakkaan etuisuuksien tai oikeuksien valmistelu, niihin liittyvä käsittely ja päätöksenteko sekä työväkivallan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2014, 33).

Sosiaalialan työntekijöiden kohtaamaa asiakasväkivaltaa on suomalaisessa tutkimuksessa tarkasteltu jo 1980-luvulta alkaen. Ensimmäiset tutkimukset sosiaalialan ammattiryhmien kokemasta asiakas- tai työväkivallasta kohdistuivat sosiaalityöntekijöihin. (Antikainen-Juntunen, 2007, 40.) Vuonna 1983 toteutetun sosiaalityöntekijöiden psyykkisen työsuojelun tutkimusprojektin mukaan jopa 91 prosenttia asiakastyötä tekevistä sosiaalivirastojen työntekijöistä oli työssään kohdannut henkistä väkivaltaa ja fyysistä väkivaltaa yli puolet. Henkisen väkivallan muodoista yleisin oli tutkimuksen mukaan uhkailu ja fyysisen väkivallan muodoista estäminen ja yritys lyödä työntekijää. (Mts., 40.)

Anna-Kaarina Koivula (1994) on jo 30 vuotta sitten omassa tutkimuksessaan haastatellut yhdeksää sosiaalityöntekijää, joista jokainen oli kohdannut työssään henkistä väkivaltaa. Haastatteluista ilmeni, etteivät sosiaalityöntekijät pitäneet huutamista tai raivoamista väkivaltana, ellei se kohdistunut suoraan työntekijään. Haastatteluista työntekijöistä viisi yhdeksästä oli kokenut fyysistä väkivaltaa työssään. Väkivaltatilanteet olivat liittyneet

kielteisiin päätöksiin. (Koivula, 1994, ref. Antikainen-Juntunen, 2007, 42.) Pia Hämäläisen (2000) tekemän tutkimuksen mukaan henkisen väkivallan nähtiin olevan vakavampi työturvallisuusongelma sen yleisyyden sekä ristiriitaisen aseman vuoksi. Fyysinen väkivalta käsitettiin tutkimuksen haastateltavien mukaan rikokseksi, josta tulee ilmoittaa, mutta henkisestä väkivallasta raportoimista ei nähty tärkeänä. Tutkimuksen mukaan työntekijöiden keskuudessa henkistä väkivaltaa ei pidetty hyväksyttävänä enemmistön toimesta, mutta sen nähtiin usein olevan oikeutettua.

Työturvallisuutta sosiaalialalla on selvitetty vuosina 2006–2007 sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön rahoittamassa hankkeessa. Hankkeen tarkoituksena oli tuottaa tietoa työväkivallasta sosiaalialalla sekä kehittää työturvallisuutta (Antikainen-Juntunen, 2007, 2). Hankkeen loppuraportin mukaan tutkimuksessa mukana olleista sosiaalialan ammattiryhmistä työväkivalta oli yleisintä sosiaalityössä. Sosiaalityössä esiintyvä työväkivalta oli enimmäkseen henkistä, kuten häirintää, nimittelyä sekä haastattelua. Väkivallan muotoina sosiaalityössä esiintyi myös verbaalista uhkailua erilaisilla toimenpiteillä sekä satuttamisella (mts., 3). Tutkimukseen vastanneista joka toista sosiaalityöntekijää oli nimitelty tai mitätöity asiakkaan toimesta tai uhattu haastaa oikeuteen. Sanallista sekä sanatonta uhkailua koki reilu kolmannes tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä. (Mts., 71–72.) Tutkimuksen mukaan yksi työväkivallan uhka- ja riskitekijöitä kasvattavista tekijöistä on oikeus tehdä yksilöitä koskevia päätöksiä sekä asiakkaan toimivallan tai vapauden rajoittaminen (mts., 52).

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia on vuonna 2016 kysynyt jäseniltään heidän kokemastaan asiakasväkivallasta. Kyselystä selvisi, että joka viides sosiaalialan korkeakoulutettu oli työssään kohdannut väkivaltaa tai sen uhkaa (Talentia, 2016). Talentian kanta oli, että väkivalta on sosiaalialalla liian yleistä ja tavoitteena on nollatoleranssi. Talentia muistutti myös työpaikan vastuusta kirjata rikosilmoitus sekä tarjota oikeusapua tarvittaessa.

Jenni Ervasti ym. (2023) toteavat, että asiakasväkivalta yhdessä työpaikkakiusaamisen kanssa on kunta-alalla kasvussa. Työnantajan keinoja vähentää ja ehkäistä asiakasväkivaltaa on aiheena tutkittu selvityksen mukaan vähän. Hankkeessa on ajalla 2020–2023 kartoitettu ne työyhteisöt, joissa asiakasväkivallan riski on muita aloja suurempi ja kehitetty työkaluja ehkäisemään asiakasväkivaltaa tehokkaammin. (Mt.) Selvityksen mukaan sosiaalityöntekijät ovat yksi neljästä korkean väkivaltariskin

ammattiryhmästä (mts., 11). Asiakasväkivallan riskiä lisäävät sosiaali- ja terveysalan työyhteisöissä kova työtahti ja mahdollisuus vähäisiin taukoihin, vuorotyö sekä psykologinen turvattomuus työyhteisössä. Tällä tarkoitetaan kokemusta siitä, ettei tule työyhteisössään hyväksytyksi ja ymmärretyksi. (Mts., 61.)

Suhdeperustainen työ, kuten sosiaalityö, pitää sisällään aina tunteiden ja kokemusten, niin negatiivisten kuin positiivistenkin, kanssa työskentelyä. Nämä tunteet ja kokemukset voivat olla tekijöitä, jotka aiheuttavat sosiaalityöntekijöiden keskuudessa ahdistusta. (Baldschun, 27, 2009.) Usein näihin vaikeisiin kokemuksiin ja tunteisiin liittyy asiakkaan vaikea tai traumaattinen tausta tai nykytilanne. Asiakkaiden henkilökohtaisen historian tai nykyisen haastavan tilanteen seurauksena asiakkaat voivat osoittaa vihamielisyyttä tai väkivaltaa sosiaalityöntekijää kohtaan. (Mts., 27.) Myös sosiaalityöntekijän omat traumaattiset kokemukset voivat lisätä työntekijän ahdistusta uhkaavassa asiakastyössä. Nämä kokemukset voivat uudelleen aktivoitua uhkaavissa asiakastilanteissa ja johtaa jopa emotionaalisiin väärintulkintoihin ja ahdistukseen. (Mts., 28.)

Lastensuojelun sosiaalityössä toimivaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta ja emotionaalista yhteyttä voidaan pitää tehokkaimpana tapana turvata lasten edun toteutuminen. Jos työn kehittämisessä jätetään huomiotta emotionaalisesti haastavan työn vaikutus sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin, se voi johtaa kielteisiin seurauksiin niin sosiaalityöntekijän, asiakkaan kuin koko organisaation näkökulmasta. (Mts., 28.) Sairauspoissaolojen lisääntyminen ja työntekijöiden vaihtuvuus katkaisee asiakassuhteen ja häiritsee kokonaisvaltaisen asiakasprosessin hahmottamista ja asiakkaan edun toteutumista (mts., 28).

Kansainvälisissä tutkimuksissa on tarkasteltu asiakkaiden sosiaalityöntekijöihin kohdistaman väkivallan luonnetta ja esiintyvyyttä, väkivallan psykologisia vaikutuksia, asiakastyyppejä, joiden toimesta väkivaltaa todennäköisemmin esiintyy sekä ympäristöjä ja tilanteita, joissa asiakasväkivalta on yleisempää (Macdonals & Sirolich, 2005, 772). Grant Macdonald ja Frank Sirolich (mt.) ovat tutkineet asiakasväkivaltaa ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallasta ja sen uhasta Kanadassa jo lähes kaksi vuosikymmentä sitten. Tutkimuksen mukaan sanallinen loukkaaminen tai häirintä oli yleisin ja fyysisellä väkivallalla uhkailu toiseksi yleisin vastaajien kertoma väkivallan muoto. Näiden jälkeen yleisimpiä väkivallan muotoja olivat seksuaalinen häirintä, perheelle tai työtovereille aiheutuva vahinko sekä fyysisen väkivallan kohteeksi

joutuminen. (Mts., 776.) Asiakasväkivaltaa kohdanneet sosiaalityöntekijät raportoivat enemmän ärtyneisyydestä, masennuksesta, ahdistuksesta, työuupumuksesta sekä syyllisyyden ja voimattomuuden tunteista kuin ne työntekijät, jotka eivät olleet kohdanneet väkivaltaa (mts., 778). Tutkimus osoitti myös vastaajien koulutuksen riittämättömyyden ennakoita tai käsitellä vaarallista asiakaskäyttäytymistä (mts., 779).

Asiakasväkivallan on todettu myötävaikuttavan henkilöstön vaihtuvuuteen erityisesti lastensuojelun sosiaalityössä myös kansainvälisen tutkimuksen mukaan (Littlechild, 2005, 62). Iso-Britanniassa sosiaalityöntekijöihin kohdistuvan väkivallan yleisyyden lisäksi merkittävänä huolena on nostettu esiin alhainen ilmoittamisaste väkivaltatapauksista. Ilman asianmukaista raportointijärjestelmää ja henkilöstön kannustamista sekä perehdytystä raportointiin ei saada todellista tietoa asiakasväkivallan esiintyvyyden laajuudesta. Tällöin myös toimenpiteitä väkivallan kitkemiseksi on haastavampi kehittää. (Mts., 62.)

National Institute of Social Work (1999) toi esille jo 25 vuotta sitten katsauksessaan, että sosiaalityöntekijän kokevat enemmän väkivaltaa sekä pahoinpitelyä kuin muissa ammateissa työskentelevät. Katsauksen mukaan ongelmallista on ollut selkeän yhteisen määritelmän puute siitä, minkälainen toiminta nähdään väkivaltana tai vahingoittavana käytöksenä. Euroopan komissio on määritellyt vuonna 2000 tällaiseksi toiminnaksi tapaukset, joissa henkilöä pahoinpidellään, uhkaillaan tai häntä kohti hyökätään hänen työhönsä liittyvissä olosuhteissa ja toiminnalla on suora tai epäsuora vaikutus henkilön turvallisuuteen tai hyvinvointiin. Väkivallan määritelmä on melko selkeä, mutta se ei anna tietoa siitä, miten yksittäiset työntekijät uhkaavat tilanteet ja väkivallan kokevat. (Littlechild, 2005, 63.) Henkinen väkivalta, kuten uhkailu ja nimittely on usein määritelmässä ongelmallisinta. Näin siitäkin huolimatta, että väkivallalla uhkailun on osoitettu aiheuttavan pelkoa ja ahdistusta uhrissa joissain tilanteissa jopa enemmän kuin erilaisilla fyysisillä väkivallan teoilla. (Mts., 63.)

Brian Littlechildin (2005) tutkimus osoitti, että lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin kohdistuvan niin kutsutun epäsuoran väkivallan nähtiin olevan vahingoittavampaa ja salakavalampaa kuin suorat fyysisen aggression kohteeksi joutumisen kokemukset. Epäsuora väkivalta saattoi kohdistua uhkausten muodossa suoraan työntekijään tai jopa tämän perheeseen. Tämä niin kutsuttu asiakassuhteessa kehittyvä väkivalta on vaikeammin tunnistettavissa ja käsiteltävissä kuin ilmeinen fyysinen vaaratilanne tai sen

uhka. (Mts., 66.) Tutkimustulokset osoittivat, että sanallinen aggressio on asiakastyössä niin yleistä, että sitä ikään kuin odotetaankin esiintyvän asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa. Ainoastaan silloin, kun työntekijät tunsivat itsensä henkilökohtaisesti uhatuiksi tai pelotelluiksi, uhkailua tai sanallista loukkaamista on pidetty väkivaltana. (Mts., 66.)

Tutkimukseen osallistuneet työntekijät pitivät tärkeänä sitä, että väkivaltaista tai uhkaavaa asiakasta kohtaan on reagoitava järjestelmällisemmin. Heidän mukaansa organisaatiossa kehitettävällä protokollalla voitaisiin selkiyttää tehokkaita keinoja tehdä selväksi hyväksyttävän käyttäytymisen rajat palvelunkäyttäjille. (Mts., 75.) Tutkimuksen mukaan suomalaisten lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemukset näyttäytyivät hyvin samanlaisina englantilaisten lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemusten kanssa. Suomalaisten sosiaalityöntekijöiden näkemys kuitenkin oli, että sanallista väkivaltaa ja uhkailua käsiteltiin työnantajan toimesta vakavammin kuin englantilaisten sosiaalityöntekijöiden työnantajat. (Mts., 76.)

3 Tutkimukselliset valinnat

Laadullisen tutkimuksen yksi keskeisistä tunnuspiirteistä on sen todellisuutta ja siitä saatavaa subjektiivista tietoa korostava lähestymistapa. Laadullisessa tutkimuksessa olennaista on tutkimukseen osallistuvien ihmisten näkökulma ja kokemukset. (Puusa & Juuti, 2020.)

Tutkimustehtävänäni on tarkastella lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden käytännön työssään itselleen asettamia sietämisen rajoja työhyvinvointinsa ja jaksamisensa turvaamiseksi uhkaavissa asiakastilanteissa. Tutkimuskysymys on millaisina lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden sietämisen rajat uhkaavissa vuorovaikutustilanteissa näyttäytyvät?

Keräsin tutkimuksen aineiston lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden fokusryhmäkeskusteluista sekä teemahaastatteluista ja käytin aineiston analysointiin sisällönanalyysejä.

3.1 Aineiston keruu ja tutkimusaineisto

Tutkimuksen aineiston muodostavat lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden fokusryhmäkeskustelut sekä teemahaastattelut. Fokusryhmäkeskusteluilla kerätty aineisto antaa tutkijalle mahdollisuuden analysoida keskustelussa mukana olleiden kokemuksia, näkemyksiä sekä mielipiteitä tutkittavasta aiheesta. Aineisto mahdollistaa sen tarkastelun, miten yhteisesti jaettuja näkemykset tutkittavasta aiheesta ovat ja millaiset näkemykset taas ovat muista poikkeavia. (Stevanovic & Weiste, 2018, 115.) Fokusryhmissä keskeistä on ryhmään valikoitujen osallistujien käymä keskustelu, jota tutkija ylläpitää ennalta määriteltyjen keskusteluteemojen pohjalta (mts). Ryhmäkeskustelu eroaakin ryhmähaastattelusta siinä, että se painottaa ryhmäläisten välistä vuorovaikutusta haastattelijan ja osallistujien välisen vuorovaikutuksen sijaan (Valtonen & Viitanen, 2020).

Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä on määritelty haastattelijan ja haastateltavan väliseksi keskusteluksi, jossa tutkija pyrkii saamaan haastateltavalta selville tutkimuksen kannalta olennaiset asiat. Teemahaastattelussa olennaista on käydä ennalta määritellyt teema-alueet läpi, mutta niiden tarkka muotoilu ja järjestys keskustelun aikana ei ole strukturoitua vaan voivat vaihdella haastateltavan ja tilanteen mukaan. (Eskola ym., 2018.) Teemahaastattelu mahdollistaa haastattelussa tarkentavien ja syventävien kysymysten esittämisen haastateltavien vastausten mukaan. Teemahaastattelussa korostetaan ihmisten näkemyksiä sekä tulkintoja tutkittavasta aiheesta, heidän aiheelle antamiaan merkityksiä ja sitä, miten merkitykset syntyvät. (Sarajärvi & Tuomi, 2018.)

Kutsuin vapaaehtoisia lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä sähköpostitse mukaan tutkimukseen. Välitin sähköpostikutsun tutkimukseen osallistumiseksi yhden hyvinvointialueen avo- ja sijaishuollon sosiaalityöntekijöille. Liitteenä kutsussa oli etukäteen tutustuttavaksi tutkimussuunnitelma, tietosuojaseloste, keskusteluteemat (liite 1) sekä suostumuslomake tutkimukseen osallistumiseksi (liite 2). Haastattelussa tai fokusryhmäkeskustelussa olennaista on saada mahdollisimman paljon tietoa tutkitusta aiheesta. Tämän vuoksi onkin nähty perusteltuna antaa keskusteluteemat tai haastattelukysymykset jo etukäteen osallistujille tutustuttavaksi. (Sarajärvi & Tuomi, 2018.) Tavoitteenani oli kerätä koko tutkimuksen aineisto kolmella fokusryhmäkeskustelulla. Sain vapaaehtoisista kokoon kaksi fokusryhmää, joihin toiseen

osallistui viisi sosiaalityöntekijää ja toiseen neljä. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä oli naisia. Keskustelijoiden työkokemus lastensuojelussa vaihteli vajaa kahdesta vuodesta kolmeenymmeneen.

Keskusteluteemoja oli kolme, joiden lisäksi esitin kutakin teemaa tarkentavia kysymyksiä. Ensimmäinen keskusteluteema oli sosiaalityöntekijöiden kokemukset sietämisen rajat ylittävistä tilanteista työssään, toinen teema oli sosiaalityöntekijöiden toimintatavat sietämisen rajat ylittävissä tilanteissa ja kolmas oli sosiaalityöntekijöiden näkemykset siitä, kokevatko he omien sietämisen rajojensa muuttuneen oman työuransa aikana ja jos kokevat, niin miten ja miksi.

Toteutin aineistonkeruun tammikuun 2024 aikana. Omien aikataulullisten syiden vuoksi en voinut odottaa enempää vapaaehtoisten ilmoittautumisia, vaikka tiedostin, että usealla sosiaalityöntekijällä alkuvuosi on kiireinen ja keväällä olisi ollut parempi mahdollisuus osallistua tutkimukseen. Fokusryhmäkeskusteluiden sekä teemahaastatteluiden jälkeen pidin aineiston määrää riittävänä, sillä keskusteluissa ja haastatteluissa nousivat esiin pitkälti samoja havaintoja ja aineiston keskeiset teemat toistivat itseään. Fokusryhmäkeskusteluihin osallistuneiden niukan vapaaehtoisten määrän vuoksi päädyin haastattelemaan loput vapaaehtoiset yksittäin teemahaastattelun keinoin, jossa käytin haastattelun runkona samoja ennalta määriteltäviä keskusteluteemoja kuin fokusryhmäkeskusteluissa.

Fokusryhmäkeskustelut sekä teemahaastattelut järjestettiin tutkimukseen osallistuvien työpaikalla ja ryhmät muodostettiin vapaaehtoisten aikataulujen mukaan. Fokusryhmäkeskusteluihin osallistuvat saivat tietää ennakkoon, keitä heidän fokusryhmäänsä kuuluu. Ennen fokusryhmäkeskusteluiden ja teemahaastatteluiden aloittamista määrittelin osallistujille lyhyesti, mitä sietämisen rajalla tutkimuksessa tarkoitetaan ja kävin läpi keskusteluteemat. Tallensin fokusryhmäkeskustelut sekä teemahaastattelut kannettavalla tietokoneella ja puhelimella, jonka jälkeen litteroin ne luettavaan muotoon. Kerroin tutkimukseen osallistuville haastattelujen äänittämisestä ennakkoon sähköpostikutsussa sekä erikseen tapaamisen alussa. Tutkimukseen osallistuneet allekirjoittivat tapaamisen aikana suostumuslomakkeen, jossa on kerrottu tutkimuksen tavoitteesta sekä aineistonkeruusta. Fokusryhmäkeskustelut olivat kestoltaan 45–60 minuuttia ja teemahaastattelut 40–90 minuuttia.

Fokusryhmäkeskusteluissa pyrin pitäytymään tutkijan asemassa ja olemaan ottamatta osaa keskustelun kulkuun. Keskustelun hiipuesssa kysyin keskusteluteemojen pohjalta tarkentavia kysymyksiä ja viritin uusia keskustelunaloituksia. Kummassakin fokusryhmässä keskustelua syntyi hyvin ja keskustelun ilmapiiri oli mielestäni avoin ja luonteva. Teemahaastatteluissa roolini oli aktiivisempi haastattellessani vain yhtä työntekijää. Haastattelijana minun ei tarvinnut pohtia haastateltavan ja haastattelijan välistä valtasuhdetta haastatellessani sosiaalityöntekijänä toisia sosiaalityöntekijöitä, vaan pystyin keskittymään avoimen ja keskustelunomaisen ilmapiirin luomiseen. Haastattelijan aktiivinen rooli ja eläytyminen on nähty jopa suositeltavaksi, sillä sen katsotaan tekevän tilanteesta luontevamman ja miellyttävämmän. Haastattelun erottaa kuitenkin tasavertaisesta keskustelusta se, että haastattelu on tavoitteellinen tiedonkeruu tilanne, joka toteutetaan tutkijan aloitteesta ja se nauhoitetaan. (Eskola ym., 2018.)

3.2 Tutkimusaineiston analyysi

Käytin tutkimuksessani laadullisen aineiston analyysimenetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi pyrkii luomaan tutkittavasta ilmiöstä kuvauksen tiivistetyssä ja yleisessä muodossa kadottamatta sen sisältämää informaatiota (Sarajärvi & Tuomi, 2018). Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa ensin aineisto, eli tutkimuksessani keskustelut ja haastattelut, kirjoitetaan auki luettavaan muotoon. Aineisto pelkistetään karsimalla tutkimuksen kannalta epäolennaiset seikat pois. Jäljelle jäävät pelkistetyt ilmaukset voidaan tämän jälkeen eritellä tai yhdistää samaa tarkoittavien ilmausten kanssa. Klusteroinnissa samaa teemaa tai aihetta kuvaavat pelkistetyt ilmaukset yhdistetään omiin ylä- ja alaluokkiin. (Mt., 2018.). Ryhmittelyssä alaluokat muodostuvat samaa ilmiötä kuvaavista teemoista tai käsitteistä ja ne nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Luokittelua jatketaan yhdistelemällä alaluokkia yläluokiksi ja yläluokkia pääluokiksi. (Mt., 2018.) Klusteroinnin eli ryhmittelyn jälkeen tutkimuksen kannalta oleellisen tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä, joiden avulla vastataan tutkimuskysymykseen (mt., 2018).

Jo fokusryhmäkeskusteluiden ja teemahaastatteluiden aikana tein havaintoja tutkittavaan aiheeseen liittyen. Vertasin mielessäni keskusteluissa tai haastatteluissa esiin nousseita näkemyksiä jo toteutettuihin tapaamisiin. Purin äänitteet litteroimalla ne luettavaan muotoon erikseen joka tapaamisen jälkeen. Koin, että silloin keskustelun tai haastattelun kulku ja sen aikana esiin nousseet ajatukset ja huomiot olivat vielä tuoreessa muistissa eivätkä sekoittuneet toisten keskustelu- ja haastattelutilanteiden kanssa. Poistin aineistosta tunnistettavat nimet ja paikkakunnat sekä kohdat, jolloin keskustelu karkasi aiheen ulkopuolelle. Yhteensä jäljelle jäi litteroitua aineistoa 46 sivua. Tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden anonymiteetin varmistamiseksi puhujat on nimetty aineistossa sosiaalityöntekijä 1, sosiaalityöntekijä 2... ja sosiaalityöntekijä 11. Itseni tutkijana ja haastattelijana olen nimennyt kirjaimella H.

Litteroituani fokusryhmäkeskustelut ja teemahaastattelut aloin lukea läpi litterointeja. Alleviivasin ja värjäsin teksteistä kohtia, jotka koin keskeisinä tutkimuskysymyksen ja tutkittavan aiheen kannalta.

Laadullisen aineiston analysoinnin yhtenä tavoitteena voidaan pitää ydinteemojen löytämistä, jotka kuvaavat tukittavaa ilmiötä tai tutkimuksen kohdetta (Kiviniemi, 2018). Lähestyinkin analyysivaiheessa aineistoa erilaisten kysymysten ja teemojen kautta. Yhdistelin eri ryhmäkeskusteluista ja haastatteluista esiin nousseita yhteneväisiä näkemyksiä ja kokemuksia teemoittain alustavien otsikoiden alle. Otsikoin teemat useasti esiin nousseiden aihealueiden mukaan, kuten sietämisen rajan ylittävien tilanteiden yleisyys, tilanteet, joissa sietämisen raja ylittyy, keinot asettaa sietämisen raja, perehdytys ja purkutilanteet. Yhdistelin fokusryhmäkeskusteluista sekä teemahaastatteluista otteita sopivien otsikoiden alle.

Pääteemat nousivat esiin aineistosta melko selvästi ja niitä muodostui kolme. Ensimmäinen pääteemoista oli tekijät, joiden sosiaalityöntekijät määrittivät vaikuttavan sietämisen rajan asettamiseen ja asettumiseen asiakastyössä. Toisena pääteemana oli sosiaalityöntekijöiden käytännön keinot asettaa sietämisen rajoja asiakastyössä ja kolmanneksi pääteemaksi muodostui sietämisen rajojen ylittäviin tilanteisiin perehdyttäminen ja tilanteiden käsittely niiden tapahduttua.

3.3 Tutkimuseettiset kysymykset

Eettisesti kestävä sosiaalityön tutkimus pyrkii olemaan rakentavaa ei ainoastaan yhteiskunnallisesti vaan myös tutkimukseen osallistuville ihmisille (Rauhala & Virokannas, 2011). Tällä tutkimuksella pyritään tuottamaan tietoa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden rajoista, joilla työntekijät suojaavat omaa työhyvinvointiaan, turvallisuuttaan sekä työssä jaksamistaan uhkaavissa asiakastilanteissa.

Tutkimuseettisestä näkökulmasta tutkimusta toteutettaessa minun tuli arvioida erilaisia eettisiä periaatteita. Tutkimuseettinen neuvottelukunta on jakanut tutkimuseettiset periaatteet tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, vahingoittamisen välttämiseen sekä yksityisyyteen ja tietosuojaan. Tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti fokusryhmäkeskusteluihin osallistuvien sosiaalityöntekijöiden osallistumisen tuli perustua vapaaehtoisuuteen ja heillä tuli olla mahdollisuus koska vain kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta. Heillä tuli lisäksi olla riittävästi tietoa tutkimuksen tarkoituksesta ja toteuttamisesta. Tämän varmistamiseksi lähetin tutkimussuunnitelmani sähköpostitse ennalta luettavaksi haastattelukutsussani. Ennen keskusteluiden ja haastatteluiden aloittamista kertosin vielä tutkimuksen tarkoituksen ja toteuttamiseen liittyvät seikat osallistujien kanssa. Lisäksi niin keskusteluihin osallistuvien sosiaalityöntekijöiden kuin keskusteluissa esiin tulevien asiakastapausten ja asiakkaiden anonymiteetti tuli suojata. Poistin aineistosta tunnistettavat nimet, paikkakunnat ja yksityiskohdat. Fokusryhmien keskustelunaiheiden ollessa tunteita herättävät haastavat ja uhkaavat asiakastilanteet, keskusteluissa oli tärkeää säilyttää asiakastilanteita ja asiakkaita kunnioittava puhe. Tähän minun ei tarvinnut tutkijana puuttua, vaan keskusteluissa ja haastatteluissa säilyi kaikkia kunnioittava ja asiallinen sävy.

Tutkimuksen aiheen ollessa sietämisen rajat lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta, tuli minun tutkijana pitää mielessä tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti se, ettei tutkimuksen tulosten tule aiheuttaa tutkimuksen kohderyhmälle ja tutkimuskohteelle vahinkoa ja haittaa. Tutkimuksen ei ole tarkoitus vastakkain asetella lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä ja asiakkaita tai lisätä jännitettä lastensuojelun asiakassuhteisiin. Tältä vältytään, kun tutkimus toteutetaan huolellisesti ja tutkimustulokset julkaistaan asiallisesti perustellen ja eri näkökulmat huomioon ottaen

(Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 8, 2009). Koen, ettei sietämisen rajojen tarkastelu sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta asettele vastakkain työntekijöitä ja asiakkaita vaan pyrkii ennemminkin tukemaan sosiaalityöntekijöitä vaativissa vuorovaikutustilanteissa ja jaksamaan työssään paremmin.

Sosnet (2003) on määritellyt sosiaalityön seuraavasti ”-- Sosiaalityöllä vahvistetaan hyvinvointia edistäviä olosuhteita, yhteisöjen toimivuutta sekä yksilöiden toimintakykyisyyttä. Työ on yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen sosiaalisten ongelmien tilanearviointiin ja ratkaisuprosesseihin perustuvaa kokonaisvaltaista muutostyötä, joka tukee ihmisten selviytymistä.” Mikko Mäntysaari (2016) on kuvaillut sosiaalityön ytimen olevan sen eetoksessa, auttamisen halussa. Sosiaalityön keskeisenä tehtävänä ja tietynlaisena ammatillisena mandaattina on nähty vaikeassa elämäntilanteessa olevien ja yhteiskunnan heikoimmassa asemassa olevien hyväksi toimiminen (Pohjola, 2016; Niemelä, 2016). Macdonald ja Sirotych (2005, 777) ovat pohtineet asiakasväkivallan aiheena olevan epämiellyttävä, sillä sosiaalityöntekijät voivat kokea pettävänsä asiakkaan ja työntekijän välisen kumppanuuden tunteen ja myötävaikuttavansa asiakkaiden kokemaan sortoon puhuessaan asiakkaidensa epäsovivasta käytöksestä. On pohdittu, että keskustelu erityisesti heikoimmassa asemassa olevien ja huonovointisten asiakkaiden tekemästä väkivallasta istuu huonosti sosiaalityön arvomaailmaan ja asiakaslähtöiseen ammattietiikkaan (mts., 778). Tutkimuksen sosiaalityöntekijöiden sietämisen rajoista voidaankin kokea olevan ristiriidassa tämän sosiaalityön auttamistyön eetoksen kanssa ja sietämisen käsitteen lastensuojelun sosiaalityöntekijän näkökulmasta olevan jopa provokatiivinen.

Koen sietämisen rajan käsitteen kuitenkin kuvaavan hyvin sitä, mitä sosiaalityöntekijät pitävät hyväksyttävänä asiakastyössä tai näkevät kuuluvan osaksi työtehtäviä ja työnkuvaa ja mitkä asiat ylittävät sen rajan, joka heikentää omaa hyvinvointia tai turvallisuuden kokemusta työssä. Ajattelen, ettei rajojen asettaminen asiakastyössä sulje pois auttamistyötä ja asiakkaan kanssa yhdessä toimimista ja hyvän asiakassuhteen luomista. Rajojen asettaminen auttaa sosiaalityöntekijöitä jaksamaan ja pysymään työssään vastaisuudessakin sekä työskentelemään pitkäkestoisemmin haastavissa elämäntilanteissa olevien hyväksi ja toimimaan marginaalissa olevien ihmisryhmien äänenä ja oikeuksien ajajana. Hyvinvoivalla sosiaalityöntekijällä on voimavaroja toimia

vastavuoroisessa suhteessa niin kollegoidensa kuin asiakkaidensa kanssa enemmän kuin uupuneella ja kuormittuneella työntekijällä (Lehto-Lundén & Salovaara, 2016).

Talentian julkaiseman (2022) sosiaalialan ammattihenkilön eettisten ohjeiden mukaan ammattietiikka ohjaa työn ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja valintoineen. Ohjeet muistuttavat asiakastyöhön liittyvien seikkojen lisäksi työntekijän omasta hyvinvoinnista huolehtimisen tärkeydestä. Haastavat asiakastilanteet yhdessä suurten asiakasmäärien kanssa kuormittavat työntekijöitä. Eettisissä ohjeissa nostetaan esille myös sosiaalialan ammattihenkilöiden omien ammatillisten sekä henkilökohtaisten rajojen tärkeys. (Mts., 50.) Työyhteisön hyvinvoinnin nähdään olevan kaikkien etu sekä heijastuvan lisäksi asiakkaan kohteluun (mts., 51).

Työnantajan työsuojeluelvoite tarkoittaa työntekijän näkökulmasta oikeutta henkiseen ja sosiaaliseen työsuojeluun esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas käyttäytyy uhkaavasti, häiritsevästi tai vainoaa työntekijää. Tilanteiden äärimmäisinä muotoina pidetään väkivallan uhkaa tai väkivaltaista tekoa. (Mts., 56.) Sosiaalialan työntekijöillä on Talentian ohjeiden mukaan oikeus kieltäytyä sellaisen työtehtävän tekemisestä yksin tai ilman virka-apua, jossa on todettu olevan väkivallan uhka (mts., 56). Näiden eettisten ohjeiden valossa näen perustelluksi tarkastella sosiaalityöntekijöiden sietämisen rajoja uhkaavissa asiakastilanteissa sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden edistämiseksi.

Tutkijana sekä ryhmäkeskusteluiden ylläpitäjänä ja puheenaiheiden virittäjänä minun tuli arvioida omaa positiotani ryhmäkeskusteluissa sekä tutkimuksessa. Työskennellessäni samanaikaisesti lastensuojelun sosiaalityöntekijänä pyrin rajaamaan itseni tutkimuksen aikana työntekijästä ulkopuolisen tutkijan asemaan. Omat ajatukseni, kokemukseni tai mielipiteeni eivät saaneet ohjata tutkittavaa aihetta tai vaikuttaa tutkimukseen. Huomasin oman positioni rajaamisen olevan toisinaan haastavaa. Erityisesti aineistonkeruun aikana mieleeni heräsi paljon omia kokemuksia ja mielipiteitä keskusteluteemoihin liittyen. Fokusryhmissä rajaaminen oli helpompaa, sillä keskustelua syntyi vaivattomasti osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden välillä ja oma roolini keskustelun kulussa oli vähäinen. Yksilöhaastattelussa roolini tutkijana oli aktiivisempi ja haastattelutilanne muistutti enemmän kahden sosiaalityöntekijän välistä keskustelua. Koin kuitenkin, ettei keskustelua ohjanneet omat kokemukseni tai mielipiteeni, vaan haastateltavan esiin nostamat näkemykset ja kokemukset aiheesta.

4 Sietämisen rajat vuorovaikutustilanteissa

Sietämisen rajat asiakastyön vuorovaikutustilanteissa synnyttivät sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa ja haastatteluissa runsaasti pohdintaa. Aineiston tarkastelu rakentuu kolmen pääteeman kautta. Ensimmäinen teemoista on tekijät, joiden sosiaalityöntekijät määrittelevät vaikuttavan sietämisen rajan asettamiseen ja asettumiseen asiakastyössä. Toisena pääteemana on sosiaalityöntekijöiden käytännön keinot asettaa sietämisen rajoja asiakastyössä ja kolmanneksi pääteemaksi muodostui sietämisen rajan ylittäviin tilanteisiin perehdyttäminen ja tilanteiden käsittely niiden tapahduttua.

Ennen pääteemoihin perehtymistä tarkastelen sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä sietämisen rajan määrittelystä sekä uhkaavien vuorovaikutustilanteiden yleisyydestä asiakastyössä.

4.1 Sietämisen rajan määrittely

Sietämisen rajan määrittelemisen pohditutti sosiaalityöntekijöitä niin fokusryhmissä kuin teemahaastatteluissa. Fokusryhmissä sosiaalityöntekijät keskustelivat siitä, millaisen käytöksen koetaan ylittävän sietämisen rajan ja millaista käytöstä sosiaalityöntekijät kohtaavat usein vuorovaikutustilanteissa asiakkaiden taholta.

Stt. 9: Niin, toi on just se, että mihin me määritellään se sietämisen raja. Kyllähän me otetaan esimerkiksi varsin epäkohteliasta puhetta vastaan, syyttävää, kaikennäköistä siis sellaista, mikä ei suoraan siihen työtehtävään kuulu tai ei ole asiallista kritiikkiä, niin kyllähän me sellaista käytöstä otetaan vastaan aika paljon. -- Kyllähän me nyt kaikki tiedetään, että jos joku käy päälle niin sitten varmaan ruvetaan tekemään rikosilmoitusta ja jotain tai toivottavasti joku tekee, mutta just että missä kohtaa joku kielenkäyttö tai uhkaaminen, kuinka konkreettista pitää olla, että mennään sinne saakka?

Sosiaalityöntekijät kokivat haastavaksi määritellä sietämisen rajan asettumisen asiakastyössä. Fyysinen väkivalta tai sillä uhkaaminen nähtiin työntekijöiden keskuudessa itsestään selvänä sietämisen rajan ylittävänä tilanteena, mutta esimerkiksi

huutaminen tai nimittely asiakastyössä riippui kontekstista ja siitä, kenen taholta viestintä tulee. Sosiaalityöntekijät eivät tienneet millainen asiaton tai uhkaava käytös, joka ei ollut suoranaista väkivaltaa tai sillä uhkaamista, ylittää sietämisen rajan ja missä tilanteissa työntekijän tulisi tehdä asiassa esimerkiksi rikosilmoitus. Eri työntekijöillä sietämisen raja määrittyi hyvin eri tasolle. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa korostui myös sen yleisyys, miten paljon työntekijät kokevat ottavansa asiakastyössä vastaan käytöstä, joka ei kuulu työnkuvaan. Keskustelu osoitti, että sietämisen raja asiakastyössä asettuu kunkin sosiaalityöntekijän yksilöllisen harkinnan mukaan.

Sosiaalityöntekijät olivat hyvin yksimielisiä niin fokusryhmäkeskusteluissa kuin yksilöhaastatteluissa siitä, että tilanteet, joissa työntekijän omaa henkeä tai työntekijän läheisiä uhataan väkivallalla ylittävät sietämisen rajan.

Stt. 3: No kyllä mä reagoin kovin tällaisiin graafisiin kuvauksiin siitä, että mitä ajatellaan tehtäväksi. Niinku selkee semmonen tavallaan väkivallan uhkaus. Kertomukset siitä, että en välitä omasta elämästäni vaan haluan taistella lasteni puolesta ja sinä olet nyt se, joka tässä estää kaiken onnellisen elämän. Ne on mulle ehkä sillai pahin.

Stt. 11: Mulla menee (sietämisen raja) siinä, jos viitataan jotenkin henkilökohtaiseen elämään niinku siihen, että mä tuun viemään sun lapset tai miltä tuntuu jos joku tulee viemään sun lapset tai sitten heidän polttopullon postilaatikosta tai siis uhataan henkilökohtaisilla asioilla, jotka osuu sitten jotenkin omaan elämäntilanteeseen.

Fyysisellä väkivallalla uhkaaminen työntekijää tai työntekijän läheisiä kohtaan koettiin asiakastyössä erityisen kuormittavaksi. Uhkaavia tilanteita koettiin tulevan asiakastyössä usein silloin, kun sosiaalityöntekijä joutuu tekemään päätöksiä, joista asiakas ei ole samaa mieltä ja kokee työntekijän toimivan työssään väärin tai epäoikeudenmukaisesti. Keskustelut antavat viitteitä siitä, miten merkityksellisenä työntekijät pitävät työ- ja yksityiselämän erottamista oman työhyvinvointinsa ja jaksamisensa turvaamiseksi. Sosiaalityöntekijät tekevät työssään päätöksiä viranomaisena oman koulutuksensa, lainsäädännön, työkokemuksensa sekä harkintakykynsä pohjalta eivätkä halua työssä käsiteltävien asioiden tai tunteiden ulottuvan yksityiselämään asti.

Sietämisen rajan ylittävänä tai työntekijää kuormittavana tilanteena ei nähty olevan ainoastaan uhkaava tai pelottava käytös asiakkaan taholta, vaan yleisesti esimerkiksi huono tai asiaton käytös vuorovaikutustilanteessa.

Stt. 8: Mut mä jotenki kuitenkin ajattelen, että ei siihen tarvitse, että joku asia kuormittaa, niin ei sen tarvitse olla välttämättä uhkaava vaan mun mielestä ihan jos puhutaan semmoisesta asiattomasta huonosta käytöksestä. Me ollaan kuitenkin viranomaisia. Me hoidetaan viranomaisen tehtävii, niin mun mielestä meidän ei tarvitse ottaa vastaan ihan mitä tahansa tötöilyä, vaikka se ei olisi sinänsä uhkaavaa eikä olisi niinku pelottava olo --.

Sosiaalityöntekijöistä useampi koki, että työnkuvaan lastensuojelun viranomaisena ei kuulu asiattoman käytöksen hyväksyminen asiakkaan taholta. Sosiaalityöntekijät pohtivat, ettei sietämisen raja kulje ainoastaan uhkaavassa tai väkivaltaisessa käytöksessä, vaan myös asiaton tai huono käytös kuormittaa ja koettelee työntekijöiden sietämisen rajoja. Sosiaalityöntekijät pitivät viranomaisena olemista ja viranomaisen tehtävien suorittamista roolina, jota kohtaan tulisi osoittaa arvostusta. Keskusteluissa pohdittiin myös sitä kohtaavatko muut ammattiryhmät kuten poliisit tai lääkärit asiattontä käytöstä asiakkaiden taholta vai onko sosiaalityö ammattiryhmänä muita vähemmän arvostettu.

Kokemusten yleisyys sietämisen rajat ylittävistä tilanteista asiakaskohtamisissa vaihteli. Kaksi tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä kertoi kohtaavansa sietämisen rajoja ylittäviä tilanteita työssään viikoittain tai jopa useammin. Yksi työntekijöistä koki tilanteita olevan kuukausittain.

Stt. 1: No mä ajattelen, että mis tahansa asiakastyötilanteessa. Voi olla puhelimitse, voi olla tapaamisilla, voi olla palavereissa. Niin kyl niit tilanteita tulee. -- No viikoittain, vähintään. Ehkä useemmin.

Stt. 4: Mä en ehkä viikoittain saa osakseen, mut kyllä mä kuukausttain vähintään, niinku tulee semmosii ja sit ne on usein just täämsöii oikee uhkailui uhkailui, ni kyl ne on yleensä ne samat muutamat... vanhempi tai täämönen ketkä sitte.

Kokemusten yleisyyteen sietämisen rajojen ylittävistä tilanteista vaikuttaa sosiaalityöntekijän oma näkemys sietämisen rajan asettumisesta asiakastyössä. Työntekijä, joka kertoo sietämisen rajan ylittäviä tilanteita toteutuvan kuukausittain,

tarkentaa vastaustaan sillä, että tilanteet ovat suoranaisia uhkailuja. Mikäli jo epäasiallinen käytös tai nimittely koettaisiin työntekijän toimesta sietämisen rajan ylittäväksi käytökseksi, työntekijä saattaisi kertoa sietämisen rajan ylittäviä tilanteita toteutuvan useammin. Osa keskustelijoista koki jo lievemmänkin asiattoman käytöksen ylittävän sietämisen rajan. Mahdollista on myös, että toiset työntekijät saavat osakseen asiakastyössä enemmän asiatonta käytöstä. Viikoittain sietämisen rajat ylittäviä tilanteita kokeneet olivat nuoria naisia, joilla oli työkokemusta alalta alle kolme vuotta. Sosiaalityöntekijät kertoivat sietämisen rajoja ylittäviä tilanteita tulevan asiakastyössä niin kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa kuin puhelimitse tai viestien välityksellä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa.

Yksi vastaajista koki sietämisen rajoja olevia tilanteita olleen työuransa aikana kahdesta kolmeen ja loput vastaajista kokivat, etteivät sietämisen rajat ylittävät tilanteet asiakaskohtaamisissa ole tavallisia. Työntekijät pohtivat myös mitkä asiat vaikuttavat siihen, ettei uhkaavat tilanteet ole asiakastyössä tavallisia.

Stt. 2: Mulla ei tule kauhean usein kyllä mieleen mitään semmosii tilantei, mut tulee tietenki jotain mielee. -- jos tuntee noi asiakkaat niinku tässä työssä nyt vääjäämättä jossain kohtaa, niin sitten on paljon helpompaa rajata ja ennakoida ja. Niin ja sitten tietenkin sukupuoli nyt on ilmeinen vaikuttava tekijä varmasti siinä kanssa. -- Siis ei mitenkään, ei ei ei kyllä ees kuukausittain.

Stt. 3: Mulle tulee aika harvoin. Mä ajattelen, kun hän sano, että ehkä sukupuoli suojaa niin mä luulen, että mun ikä suojaa kanssa. Että ei tuu niin helposti sellasta tietynlaista.

Ensimmäisessä otteessa sosiaalityöntekijä pohtii, että asiakkaiden tuttuus ehkäisee uhkaavien tilanteiden muodostumista. Tämä edellyttää työkokemuksen kertymistä sekä asiakassuhteiden pitkää kestoja. Sosiaalityöntekijöistä toinen arveli myös sukupuolensa suojaavan uhkaavilta tilanteilta ja toinen vastaajista taas korkeamman iän. Aineistoni perusteella on nähtävissä, että sukupuoli tai ikä voi vaikuttaa sietämisen rajan ylittäviin tilanteisiin siten, että asiakkaiden käytös miessukupuolista tai iältään vanhempaa työntekijää kohtaan on asiallisempaa tai siten, että kyseisillä työntekijöillä sietämisen raja asettuu asiakastyössä eri tasolle kuin nuorilla työntekijöillä, joilla työkokemusta ei ole vielä kertynyt paljon. Sosiaalityöntekijän tarkensivat keskusteluissa, ettei sietämisen

rajan ylittävä tilanne ole välttämättä aina uhkaava, vaan se voi olla myös huonoa käytöstä, jota taas työssä taas kohdataan paljon.

4.2 Sietämisen rajoihin liittyvät tekijät

Aineiston perusteella sosiaalityöntekijöiden sietämisen rajan asettaminen uhkaavissa asiakaskohtaamisissa riippuu erilaisista tekijöistä. Löysin tutkimusaineistosta kolme päätekijää, joiden perusteella sietämisen rajat asiakaskohtaamisissa asettuvat.

Ensimmäinen tekijä, jonka tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan koettiin olevan yhteydessä sietämisen rajan asettamiseen, on asiakassuhteen osapuolet. Yhtäältä sietämisen rajaan koettiin vaikuttavan kenen taholta asiaton tai uhkaava käytös tulee sekä sosiaalityöntekijän oma työ- tai elämäntilanne. Toisena tekijänä näyttäytyi tilanne eli asian luonne, jota asiakaskohtaamisessa käsitellään ja kolmantena tekijänä fyysinen paikka, jossa asiakaskohtaaminen toteutuu.

4.2.1 Osapuolet

Sosiaalityöntekijät kokivat omaan sietämisen rajan asettamisensa olevan yhteydessä siihen, kenen taholta uhkaava tai asiaton käytös tulee. Sietämisen raja koettiin olevan työntekijöillä korkeampi lasten ja nuorten kanssa kuin asiakasvanhempien tai yhteistyökumppaneiden kanssa. Nuorten uhkaavan käytöksen tai hermostumisen ei koettu ylittävän sietämisen rajoja helposti, vaan tämänkaltaisen käytös nähtiin ennemminkin asiaan kuuluvana.

Stt. 5: Ja kyl mä ajattelen jotenki kans et se sietämisen raja on paljon korkeemmal nuorten kohdalla. Et heilt pystyy ottaa sitä rajuuki tekstii vastaan mut sit huomaa et aikuisilta, et oli se sit vanhempi tai joku toinen ammattilainen tai näin. Ni sit se sietämisen raja on paljon matalammalla.

Stt. 4: Ja tietenki et kyl se nuori sitä pahaa oloaan saa siin huutaa... Jos se helpottaa jotenki mut et... Se on niinku ymmärrettävää.

Lapsen tai nuoren huutaminen tai hermostuminen nähtiin työntekijöiden toimesta luonnollisena asiana ja tapana purkaa pahaa oloa. Sosiaalityöntekijät pohtivat nuorten vielä opettelevan toimimaan erilaisissa tilanteissa ja tämän vuoksi nuorilta koettiin siedettävän enemmän asiattoman käytöstä. Sietämisen raja nähtiin hyvin joustavana asiakaslasten kanssa lasten haavoittuvan aseman ja usein hankalan tilanteen vuoksi. Lasten tai nuorten taholta tulevan asiattoman käytöksen katsottiin useamman työntekijän kohdalla siis kuuluvan työhön. Lasten asiattomaan käytökseen koettiin helpompana puuttua ja rajata sitä kuin aikuisten. Sosiaalityöntekijät vaikuttavat ymmärtävän lasten ja nuorten taholta asiattomia käytöksiä enemmän, sillä kokevat, ettei nuorella välttämättä ole muita työkaluja toimia haastavassa tilanteessa. Huutamista nuoren taholta pidetään hyväksyttävänä, mikäli se helpottaa nuoren pahaa oloa.

Sietämisen raja koettiin olevan aikuisten kanssa matalammalla kuin lasten ja nuorten kanssa. Lastensuojelutyössä aikuisten kanssa työskentely tarkoittaa useimmiten asiakasvanhempien kanssa työskentelyä. Asiakasvanhempien uhkaava tai epäasiallinen käytös koettiin sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan vakavampana ja vaikeampana puuttua. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi sietävänsä vanhemmilta vähemmän, koska ajattelee, että aikuisten tulisi osata toimia vuorovaikutustilanteessa asiallisesti ja ymmärtää vastuu omasta käytöksestään.

Stt. 8: Mä taas koen, että lapselta sietää enemmän, mutta että kyllä mä niiltä vanhemmilta siedän vähemmän kun lapsilt. Mä ajattelen että he on aikuisia ja heidän täytyy ymmärtää omat vastuunsa eri tavalla kuin lasten. -- se ei ole meidän vastuulla, että miten aikuinen ihminen käyttäytyy. Mun mielestä ei tarvitse myöskään aikuisen ihmisen takia ruveta niinku itse taipumaan jengalle, että se on hänen valintansa miten hän toimii tilanteessa missä on viranomaiset paikalla.

Sosiaalityöntekijä kuvaa edellisessä otteessa vanhemman valinnaksi sitä, miten toimii tilanteessa, jossa viranomainen on paikalla. Tapa, jolla vanhempi kykenee ottamaan vastuuta omasta toiminnastaan ja säätelemään tunteitaan haastavissa tilanteissa, voi olla näyttöä myös sosiaalityöntekijälle siitä, miten vanhempi kykenee säätelemään omaa toimintaansa lapsen tai nuoren kanssa. Sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan vanhemmilla tulisi olla opittuna jo riittävät taidot erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin.

Sosiaalityöntekijöiden näkemyksissä oli kuitenkin eroja siinä, miten paljon asiattomia käytöksiä ymmärretään ja sietämisen rajoissa joustetaan aikuisten ja vanhempien kanssa.

Asiakasvanhemmat nähtiin useamman sosiaalityöntekijän toimesta lasten ja nuorten lisäksi ryhmänä, joiden käytöstä ymmärretään ja sietämisen rajoissa joustetaan.

Stt. 10: Niin, ehkä itselläkin ne rajat on aika joustavat näiden asiakaslasten ja ehkä vanhempienkin kanssa, että jotenkin ymmärtää että ne on ne on haavoittuvassa asemassa ja hankalassa tilanteessa ja usein niitten ainoa tapa on hyökätä. Niin aika pitkälle niitä kyllä ymmärtää ja ne ei mee silleen niin ihon alle.

Lasten ja nuorten ohella myös vanhempien vaikeaa tilannetta ja haavoittuvaa asemaa ymmärrettiin. Keskusteluissa pohdittiin, että monet vanhemmistakin vasta opettelevat toimimaan erilaisissa tilanteissa ja monille hyökkäys saattaa olla ainoa opittu tapa toimia haastavissa tilanteissa. Vaikka lastensuojelussa kohdattavat aikuiset ovat usein vanhempia ja ylittäneet täysi-ikäisyyden rajan, sosiaalityöntekijät näyttivät tiedostavan, ettei kaikilla siitä huolimatta ole opittuja taitoja käsitellä haastavia asioita ja tilanteita asiallisesti tai kykyä säädellä tunteitaan. Lastensuojelussa on mahdollista, että asiakasvanhemmat ovat itsekin vielä melko nuoria tai he saattavat omassa arjessaan lisäksi kamppailla muiden terveydellisten tai arjen hallinnan haasteiden kanssa. Lastensuojelun asiakkuus saattaa olla vanhemmille traumaattinen kokemus, jonka käsittelyyn heillä ei välttämättä ole keinoja tai voimavaroja.

Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät olivat hyvin yksimielisiä siitä, että yhteistyökumppaneiden ja muiden ammattilaisten kanssa toimiessa sietämisen raja on hyvin matalalla. Nämä näkemykset nousivat esiin niin fokusryhmäkeskusteluissa kuin yksilöhaastatteluissa.

Stt. 10: -- enemmän mä jotenkin ehkä väsyn ja rasiin siitä, jos yhteistyökumppanit käyttäytyy asiattomasti ja mä tarkoitan esimerkiksi perhehoitajia tai palveluntuottajia tai edunvalvoja. -- Keneltä odottaisi asiallista käytöstä ja sitä, että ollaan niinku... Yhteistyökumppaneita, niin niitä on välillä tosi vaikea ottaa vastaan ja ne on ollut ehkä mulla niitä haastavimpia tilanteita.

Asiatonta käytöstä ei pidetty tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan hyväksyttävänä lastensuojelun yhteistyötahoilta kuten palveluntuottajilta, perhehoitajilta, edunvalvojilta tai sijaishuoltoyksiköiltä. Sosiaalityöntekijät kokivat odottavansa muiden työntekijöiden toimivansa roolinsa mukaisesti ja kykenevän toimimaan asiallisesti erilaisissa tilanteissa.

Yhteistyökumppaneiden tunnepurkausten tai asiattoman käytöksen koettiin keskusteluissa herättävän huolta siitä, miten sosiaalityöntekijän kanssa asiattomasti käyttäytyvä työntekijä kykenee säätelämään tunteitaan ja omaa käytöstään omassa työssään asiakkaiden kanssa. Yhteistyökumppaneiden asiaton käytös koettiin erityisen kuormittavana ja haastavana tilanteena. Tämä voi kertoa siitä, miten yksin sosiaalityöntekijä kokee työssään jäävän, mikäli yhteistyö muiden työntekijöiden kanssa ei toimi. Muiden työntekijöiden kanssa sujuva työskentely ja moniammatillinen yhteistyö usein jakaa työtaakkaa ja on avuksi sekä usein välttämätöntäkin päätösten tekemisessä ja työn toteuttamisessa.

Lastensuojelun asiakastyön osapuolia tarkasteltaessa toisena merkittävänä sietämisen rajan asettamiseen vaikuttavana tekijänä näyttäytyi sosiaalityöntekijän oma elämäntilanne. Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät kokivat, että oma kuormittuneisuus ja jaksaminen voi vaikuttaa sietämisen rajan asettamiseen eri tavoin.

Stt. 9: Se voi mennä kumpaan tahansa suuntaan, että jos voi hyvin niin voi olla, että se että sä pystyt hyvin rajaamaan tai sä siedät enemmän. Sillee, okei anna tulla, ei haittaa. Ja sitten toisaalta jos sä oot ihan poikki niin sä et välttämättä jaksu rajata että sitten ei tuu sitä sellaista... Että sitten vaan niinku antaa, että se loppukin kuorma siihen vaan päälle, että ei pysty tavallaan toimii niin kuin järkevää olisi.

Sosiaalityöntekijä kuvaa oman jaksamisensa vaikuttavan sietämisen rajan asettamiseen kahdella tapaa. Jos työntekijä kokee voivansa hyvin, hän kokee jaksavansa ottaa työssä vastaan asiatonta käytöstä paremmin. Kuormittuneena rajaaminen taas saattaa jäädä tekemättä, koska työntekijällä ei ole voimavaroja siihen. Työntekijä kuvaa, että uupuneena ei kykene toimimaan asiakastyössä parhaalla mahdollisella tavalla. Sietämisen rajan asettamista ja itsensä suojaamista pidettiin työntekijöiden keskuudessa tärkeänä. Uupunut työntekijä ei kykene suojaamaan itseään kuormittavilta tilanteilta ja asettamaan sietämisen rajoja oman työhyvinvointinsa turvaamiseksi.

Keskusteluissa nousi esiin myös kokemukset siitä, miten sietämisen rajan asettaminen saattaa kuormittuneena tapahtua työssä herkemmin, koska työntekijällä ei ole voimavaroja sietää asiatonta käytöstä.

Stt. 5: Mut täs ku oli, että vaihteleeeko sietämisen rajat tilanteesta riippuen niin mä oon kyllä huomannut, että kyllä se oma jotenkin työtilanne ja sitten

semmoinen että kuinka kuormittunut on niin vaikuttaa siihen tavallaan, että ehkä jotenki jos on vähän vaikeampaa töissä, niin jotenkin sitten ei ehkä samalla tavalla jaksaa ottaa sitä vastaan, että silloin ehkä herkemmin on, et hei nyt ei niinku, mul ei oo aikaa tämmöseen. Niin jotenki se vaikuttaa. Taas jos on vähän parempi tilanne niin sitten jaksaa kuunnella sitä huutoa ja näin, mutta että ehkä se on semmoinen.

Sosiaalityöntekijä kuvaa työtilanteen ja oman kuormittuneisuuden vaikuttavan sietämisen rajan asettumiseen asiakastyössä. Työntekijän ollessa kuormittunut asiakkaan asiatonta käytöstä saatetaan rajata herkemmin, koska koetaan ettei työntekijällä ole aikaa asiattoman käytöksen vastaanottamiseen. Työtilanteen ollessa hyvä, työntekijät kokevat, että voivat antaa asiakkaiden ikään kuin tuulettaa tunteitaan työntekijälle. Työtilanteen mukaan vaihtuva sietämisen raja saattaa kuitenkin olla epäselvä viesti asiakkaalle siitä, millaista käytöstä pidetään asiakkaan ja työntekijän välisissä vuorovaikutustilanteissa hyväksyttävänä. Työtilanteet saattavat muuttua lastensuojelussa äkillisestikin, kun uusia asiakkaita tulee, työntekijöitä vaihtuu ja tilanteet asiakasperheissä elävät. Työntekijän kuormittuneisuuden kokemukseen vaikuttaa työtilanteen lisäksi työntekijän oma henkilökohtainen elämäntilanne.

Edellisessä otteessa työntekijä kuvasi sitä, miten voidessaan hyvin hän jaksaa paremmin kuunnella asiakkaan taholta huutoa. Seuraavassa otteessa toinen työntekijä pohtii kuitenkin, ettei enemmän sietäminen ole välttämättä hyvä asia.

Stt. 11: Mun siis muu elämä on silleen tasaista ja pystyn paljon tekemään semmoisia omista lähtökohdista semmoisia asioita, nukkumaan hyvin ja syömään hyvin ja liikkumaan paljon. Niin mä ajattelen, että ne kantaa hirveästi siinä arjen työssä ja onneksi saa nukuttua ihan älyttömän hyvin. Niin tavallaan se auttaa palautumaan siitä, että mä luulen, että mä kuuntelen tai siedän, kestän jopa enemmän, mutta ei se ehkä ole hyvä asia, että se on myös se riski mitä tos niinku pohtii... Että kun tietää, että on ehkä muutenkin jo semmoinen vähän liian joustava niinku sen suhteen että ymmärtää ehkä vähän liikaakin, niin siinä on ehkä semmoinen riskinsä sitten siinäkin, että ei ole ehkä niin hyvä siihen rajaamaan.

Työntekijä kokee tasaisen elämäntilanteensa ja arjen voimavarojen auttavan työstä palautumisessa ja sietävänsä sen vuoksi asiakastyössä enemmän asiakkaiden asiatontakin käytöstä. Työntekijä pohtii tämän kuitenkin aiheuttavan asiakastyössä mahdollisesti sen, että joustaa tilanteissa liikaa ja ammatillisten rajojen asettaminen

hämärtyy. Rajojen hämärtyminen ja liikaa sietäminen voivat aiheuttaa sen, että työntekijä ei suojaa itseään asiattomilta tai uhkaavilta tilanteilta ja lopulta uupuu. Itsensä suojaaminen kuormittavissa tilanteissa edistäisi omaa työssä jaksamista ja palautumista myös pidemmällä aikavälillä. Rajojen asettamatta jättäminen saattaa viestiä asiakkaalle siitä, että asiatonkin käytös vuorovaikutustilanteissa hyväksytään tai ainakin sallitaan. Työntekijän oma luonne ja joustavuus omana henkilökohtaisena ominaisuutena koettiin olevan yhteydessä myös siihen, miten tilanteita asiakastyössä rajataan.

Sosiaalityöntekijät keskustelivat ryhmäkeskusteluissa ja haastatteluissa siitä, miten asiakkaan asiaton käytös tai uhkaavat tilanteet saattavat jäädä rajaamatta kiireen vuoksi.

Stt. 9: Mut se, että kyllä mä silti ajattelen, että mä oon niinku... Että me ollaan vaan jotenkin ehdollistettu ottamaan niin sitä sellaista, että sitä tulee niin paljon sitä asiattonta kielenkäyttöä, että jos kaikkeen puuttuu niin ei mitään muuta tässä ehdikkään ku olla käytöspoliisina.

Sosiaalityöntekijä kuvaa otteessa, että asiattonta käytöstä tulee asiakastyössä paljon ja mikäli kaikkeen asiattomaan käytökseen puututtaisiin, aikaa ei jäisi muun työn tekemiselle. Sosiaalityöntekijä näkee asiakkaan asiattomaan käytökseen puuttumisen käytöspoliisina olemisena, eikä niinkään tekona, jolla suojaa omaa työhyvinvointiaan ja työssä jaksamistaan. Asiattomaan käytökseen puuttuminen saatetaan nähdä usein asiakastyössä toissijaisena asiana, jonka edelle muut työtehtävät ja työn toteutus menee. Työntekijä kuvaa myös, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat ehdollistettuja ottamaan vastaan asiattonta käytöstä asiakkaan taholta. Kuvauksessa annetaan viitteitä siitä, että asiakkaiden asiattonta käytöstä kohdataan työssä niin paljon, että sitä ikään kuin opitaan ottamaan vastaan.

Kiire sekä ajan ja resurssien puute aiheuttaa sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan enemmän kärjistyneitä tilanteita asiakastyössä.

Stt. 1: Sosiaalityön opinnoissa paljon... Kuinka ristiriitaisesti puhutaan tästä työstä. Ja paljon arvoista ja etiikasta ja siitä ihanteesta miten työtä pitäisi toteuttaa. Mutta miten vaikeata se on todellisuudessa näillä resursseilla ja mikä osittain johtaa myös siihen, että onhan se silloin hitaampaa se asiakassuhteen kehittäminen ja kehittyminen. Jos meillä on vähemmän aikaa antaa kenellekään, mikä myös ehkä lisää sitä sen uhkaavan ajan. Jos nyt ajatellaan, että asiakassuhteessa, niin se yleensä kehittyy sitten sillä, että tulee luottamuksellinen suhde ja tietää tuntee toisen. Mutta että

tavallaan kun se vie enemmän aikaa, niin altistaako se meidät myös enemmän näihin ikäviin tilanteisiin?

Stt. 3: Ja just kun on vähemmän aikaa niin tuottaa toiselle enemmän pettymyksiä, väistämättä koko ajan.

Sosiaalityöntekijät keskustelivat, miten kärjistyneitä asiakastilanteita syntyy työssä enemmän, koska työtä ei ehditä tai kyetä tekemään niin hyvin kuin haluttaisiin. Sosiaalityöntekijät kokivat turhauttavana sen, ettei sosiaalityön opinnot anna totuudenmukaista kuvaa käytännön työstä. Opintoissa käsitellään sosiaalityön arvoja ja eettisesti kestävän työn toteutuksen avaimia, mutta todellisuudessa lastensuojelussa työntekijät ovat uupuneita, kiireisiä ja vaihtuvat usein eikä työnantajan koeta tarjoavan työn toteuttamiseksi riittäviä resursseja ja työkaluja. Niukkuuden aikakaudella vallalla olevat tehokkuuden ja säästämisen paineet sekä kontrollin lisääntyminen ovat vaikeuttaneet lastensuojelun asiakastyötä siten, ettei asiakkaan kokonaisvaltaiselle tukemiselle ja kohtaamiselle ole riittävästi tilaa (Mänttari-van der Kuip, 2015). Sosiaalityöntekijät kokivat, ettei luottamuksellista asiakassuhdetta ehditä rakentamaan eikä asiakasta tunneta työssä tarpeeksi hyvin. Tämä taas johtaa kärjistyneisiin vuorovaikutustilanteisiin ja asiakkaan kokemukseen siitä, ettei tule vuorovaikutustilanteessa kuulluksi ja kohdatuksi.

Sosiaalityöntekijät kokivat kiireen ohella myös hyvinvointialueen säästötoimenpiteiden vaikuttavan sietämisen rajan asettamiseen sekä oman jaksamisensa suojaamiseen työssään.

Stt. 6: Kaikki nää tavallaan työolojen heikennykset. Nehän näkyy meidän työntekijöiden jaksamisena ja summa summarum jos me jaksetaan huonommin niin me jaksetaan myöskin huonommin tehdä tätä työtä ja me jaksetaan huonommin ehkä torpata niitä negatiivisia tunteita, että tavallaan se resilienssi heikentyy silloin kun ihminen on kuormittuneempi.

Sosiaalityöntekijä kertoo työolojen heikennysten vaikuttavan sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamiseen siten, ettei rajoja jakseta työssä asettaa oman hyvinvoinnin turvaamiseksi. Työolojen heikennyksinä koettiin sosiaalityöntekijöiden keskuudessa muun muassa kiireen lisääntyminen, työntekijävaje, esihenkilön ja työyhteisön tuen puute, työhuoneiden jakaminen ja työtehtävien lisääntyminen. Kuormittuneella

sosiaalityöntekijällä ei ole voimavaroja suojata itseään samalla tavalla työssä kuin hyvinvoivalla työntekijällä.

Sosiaalityöntekijät kokivat sietämisen rajan asettamiseen vaikuttavan työtilanteen lisäksi oman sen hetkisen elämäntilanteen.

Stt. 11: Nyt kun ei ole enää pientä lasta niin eihän noi... Menee nyt tällä hetkellä aivan sillee... -- se ei osu enää, niinku tässä tilanteessa. Se on semmoista taustamölinää. Mutta tota kyllä se silloin kun oma lapsi oli pieni, niin osu silloin tosi paljon enemmän.

Työntekijä kuvaa otteessa oman sietämisen rajan muuttuneen oman lapsensa kasvaessa. Uhkaavissa vuorovaikutustilanteissa asiakkaiden viittaukset työntekijän omiin lapsiin tai perheeseen koettelevat sietämisen rajoja enemmän silloin, kun työntekijällä on pieniä lapsia. Työntekijä kuvaa, ettei tilanteet ylitä sietämisen rajaa enää, sillä työntekijä ei elä enää itse pikkulapsiarkea.

Sosiaalityöntekijöiden työkokemuksen koettiin vaikuttavan suuresti siihen, miten paljon sietämisen rajoja ylittäviä tilanteita asiakaskohtaamisissa koetaan tulevan sekä siihen, miten sietämisen raja työntekijällä asettuu. Osa tutkimukseen osallistuneista koki sietämisen rajansa madaltuneen työkokemuksen karttuessa.

Stt. 8: Mä kyl siedän vähemmän kuin aikaisemmin. -- ei enää niinku jaksa kuunnella semmoista. -- tunnistaa sen tilanteen. Tää ei ole enää OK että ehkä silloin nuorempana jotenki aatteli et mun vähän niinku kuuluu ottaa kaikki vastaan. Nyt ei ehkä ajattele samalla tavalla.

Sosiaalityöntekijä kuvaa otteessa, miten ei nuorempana tiennyt mitä työnkuvaan kuuluu ja sietämisen raja oli sen vuoksi korkeammalla. Työntekijä ei ole työuransa alkuvaiheessa tiennyt miten ja millaisia tilanteita asiakastyössä tulee rajata. Sosiaalityöntekijä kertoo kokeneensa vastavalmistuneena, että työnkuvaan kuuluu ottaa asiatonkin käytös asiakkaalta vastaan. Työkokemuksen ja iän karttumisen myötä sosiaalityöntekijät kertoivat keskusteluissa hahmottavan paremmin sen, millaista käytöstä työssä tulee ja voi rajata.

Työkokemuksen koettiin tuovan itsevarmuutta ja rohkeutta, mikä helpottaa työssä tilanteiden rajaamista. Sosiaalityöntekijät kokivat kokemuksen myötä oppivan tunnistamaan erilaisia tilanteita asiakastyössä ja puuttumaan niihin tehokkaammin.

Stt. 5: Kyllä mä ajattelen, et on muuttunut sillain, että jotenkin pystyy ehkä, niin kun työuran alkuun verrattuna olla jotenkin vähän jämpimpi, että oikeasti vaan sanoa siinä, että hei nyt mä lopetan tän puhelun et jos et sä rauhotu tai pysty keskustelemaan asiallisesti, että ehkä jotenkin sillain on enemmän rohkeutta ehkä sitten rajata tai puuttuu niihin tilanteisiin.

Stt. 4: Jos sä oot ite varma siit omast roolist ja siitä, ni sit se on jotenkin helpompi rajatakki ja jotenki sil taval et mikä... Just toi et, mulle ei makseta tästä, et mä joudun tollast kuuntelee ja mä oon viranomainen, et tää ei kuulu mun työhön. Mut tota niin. Ei se oo aina niin helppoo.

Itsevarmuuden ja rohkeuden kertyminen työkokemuksen myötä auttaa sosiaalityöntekijöitä rajaamaan asiatonta käytöstä vuorovaikutustilanteissa. Omaksumalla oman roolin ja työtehtävät, työntekijälle saattaa selkiytyä ajatus siitä, ettei tilanteiden rajaaminen oman jaksamisensa turvaamiseksi sulje asiakkaan auttamista ja työn tekemistä asiakaslähtöisesti pois. Työntekijät kokivat kuitenkin, etteivät tilanteiden rajaaminen ole työkokemuksenkaan karttuessa aina helppoa.

Työkokemuksen koettiin myös vaikuttavan tapaan reagoida asiattomaan käytökseen sekä tuovan lisää keinoja rajata asiatonta tai uhkaavaa käytöstä.

Stt. 9: Ehkä reagoi asioihin niissä vähemmän. Että silloin aluksi jos joku sano jotain, niin sehän herätti itsessä enemmän reaktiota. Nyt se on sellai, että jaaha normipäivä. -- kun on vähän sitä kilometriä takana, niin sitten ehkä uskaltaa palaverissakin... Niinku ei ole vaan sillee, että no nyt tää palaveri pitää vaan viedä loppuun... Vaan voi sitten sanoa, että nyt mä huomaan, että tässä on vähän jotakin tunnelmaa tiivistymässä, että haluaako joku avata, että mistä on kyse? Että niihin puuttuu ehkä sit tai yrittää sanallistaa sillä tavalla, että niitä saisi auki ja sitten näkee, että onko tässä joku mahis jatkaa vai ei.

Sosiaalityöntekijä kuvaa otteessa, miten työkokemuksen karttuessa uhkaavat tilanteet eivät herätä enää niin paljon tunteita ja niihin uskaltaa puuttua herkemmin kuin työuran alussa. Uskalluksen, pelottomuuden ja rohkeuden lisääntyminen työkokemuksen myötä korostuivat useissa sosiaalityöntekijöiden puheenvuoroissa. Onnistuneet kokemukset tilanteiden rajaamisesta kasvattavat työntekijöiden mukaan itsevarmuutta

asiakastyössä. Uhkaaviin tilanteisiin asiakastyössä myös totutaan, eikä niiden koeta säikäyttävän samalla tavalla kuin työuran alussa. Työntekijöiden tottuminen uhkaaviin asiakastilanteisiin voi olla vaarallista, sillä tottuessaan työntekijä saattaa jättää tilanteita rajaamatta ja itsensä suojaamatta. Rohkeus tai pelottomuus yhtenä työntekijän ominaisuutena asiakastyössä vaikutti olevan avainasemassa työssä jaksamisessa ja tilanteiden rajaamisessa.

Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät olivat samaa mieltä siitä, että työuran alussa mallia on otettu muilta työntekijöiltä tilanteiden rajaamiseen. Sosiaalityöntekijät keskustelivat siitä, että omat työtavat ovat muotoutuneet sen myötä, miten muut työntekijät ovat työssään toimineet.

Stt. 4: -- ja sit tota jos tulee uusia työntekijöitä ja näin. Ja sitten kun sä just otat niilt vanhemmilt sitä mallia ja sitten jos ne tyyliin sietää ihan mitä vaan niin se vääristää sitä. -- Ja sitten toisaalta sekin, että ehkä ne on sen kovan kuoren just luonut, kun ne on ollut niin kauan ja niillä on sitä kokemusta ja se on sen kokemuksen ja varmuuden kautta tullut semmoiseksi.

Keskusteluissa nousi esiin huoli siitä, että ottamalla mallia muilta kokeneimmilta kollegoilta on vaarana, että käsitys sietämisen rajasta vinoutuu. Työntekijä kuvaa otteessa sitä, miten kovan kuoren kasvattanut kokenut työntekijä saattaa työssään sietää mitä tahansa. Keskusteluissa puhututti se, ettei uhkaaviin tilanteisiin tulisi työssä tottua eikä pelottomuus ja enemmän sietäminen ole automaattisesti hyvän työntekijän ominaisuus.

Omat uhkaavat tai väkivallan kokemukset työuralla vaikuttivat sosiaalityöntekijöiden sietämisen rajan asettamiseen. Ennen kokemusta tilanteita saatettiin rajata herkemmin tai niiden ei koettu ylittävän sietämisen rajoja. Kokemusten myötä tietyissä asiakaskohtaamisissa pelon tunne tuli osaksi työtä ja rajojen asettamista.

Stt. 4: -- on kohdistunut fyysist väkivaltaa ja kyllä se vaikutti, vaikuttaa edelleen. -- Et tuli se pelko nimenomaan. Siis kun must tuntuu et aikasemmin mä en oikeestaan pelännyt --. Mä aattelin et aukokoon päättään ja ennen mä olin vähä just sellanen et toisest korvast sisään ja toisest ulos. -- kyl se niinku vaikutti siihen, et miten mä sitä työtä teen. Ja se oli inhottava huomata siis se.

Työntekijä kertoo otteessa joutuneen työuransa aikana fyysisen väkivallan kohteeksi. Kokemus vaikutti työntekijän sietämisen rajoihin asiakastyössä. Ennen kokemusta työntekijä on kokenut sietävänsä asiakastilanteissa enemmän, eivätkä tilanteet tuntuneet kuormittavilta. Kokemuksen myötä uhkaavat tilanteet tuntuvat kuormittavimmilta ja työntekijä kokee pelon tunteen vaikuttavan asiakastilanteisiin ja työn tekemiseen kielteisellä tavalla. Pelko saattaa vaikeuttaa luottamuksellisen asiakassuhteen syntyä.

4.2.2 Tilanne

Toinen sietämisen rajan asettamiseen vaikuttava tekijä oli sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan tilanne tai asian luonne, jota asiakaskohtaamisessa käsitellään. Sosiaalityöntekijät kokivat, että toisinaan työssä tulee sietää enemmän asiakassuhteen säilymisen tähden.

Stt. 7: Ei se nyt ehkä tietoista oo mut ehkä jotenkin ajattelee, että mun kuitenkin täytyy pysyä tässä niinku... Tän lapsen asioissa mukana, että ei voi sitä suhdetta katkoo, niinku että se katkeaisi kokonaan tai mun täytyy sitten vaan ottaa vastaan tämmöistä epäasiallista kielenkäyttöä.

Työntekijä kuvaa otteessa, ettei enemmän sietäminen ole aina tietoinen valinta. Rajaamalla asiatonta käytöstä asiakastyössä vaarana koetaan olevan asiakassuhteen kärsiminen tai katkeaminen ja sietämällä epäasiallista käytöstä asiakkaan taholta asiakassuhde nähdään voivan paremmin. Asiattoman käytöksen sietäminen saattaa kuitenkin vääristää ajatusta hyvästä asiakassuhteesta. Asiattoman käytöksen rajaaminen vuorovaikutustilanteissa ei tulisi sulkea pois hyvän ja luottamuksellisen asiakassuhteen syntymisen edellytyksiä. Erityisesti lapset ja nuoret saattavat lastensuojelun asiakassuhteissa vasta opetella toimimaan erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja asiattoman käytöksen sietäminen antaa vuorovaikutuksen kulusta nuorelle väärän viestin.

Työntekijät kokivat myös, että toisinaan sietämisen rajan tuli olla korkeammalla asiakassuhteen säilyttämisen lisäksi riittävän tiedon saamiseksi ja työn toteuttamiseksi.

Sosiaalityöntekijät kokivat, että asiakaskohtaamisissa tietoa on välttämätöntä saada päätösten perustelemiseksi ja tällöin asiatontakin käytöstä tulee sietää enemmän.

Stt. 6: Meidän täytyy mun mielestä kestää ihan sen tiedon saamiseksi, että se ei ole viisasta olla heti napit vastakkain jotenkin asiakkaan kanssa vaan se sietoikkuna, se jotenkin liittyykin siihen, että me saadaan sitä tietoa ja me saadaan sitä työskentelyä aikaiseksi. Että me saadaan aikaa kerätä sitä riittävää tietoa, jotta me voidaan tehdä valideja päätöksiä, että mitä tässä kannattaa tehdä ja toimia. Että jos me ollaan heti ikään kun sitä mieltä että tää on nyt no no ja tästä ei tule mitään ja näin, niin se ei pohjaa mihinkään että sen takia musta tuntuu että meidän täytyy vähän sietää enemmän.

Sosiaalityöntekijä toteaa, että olemalla heti niin sanotusti napit vastakkain asiakkaan kanssa, eli rajaamalla tämän asiatonta käytöstä, vuorovaikutustilanteessa ei saada kaikkea mahdollista tietoa, jota työn toteuttamiseksi tarvitaan. Luottamuksellinen ja avoin keskusteluilmapiiri edistää tiedon saamista ja auttaa sosiaalityöntekijää perustelevaan työssään tekemiään toimenpiteitä ja päätöksiä. Sosiaalityöntekijöiden tulee työssään kyetä perustelevaan tekemänsä päätökset ja niiden tueksi tarvitaan riittävästi perusteita ja tietoa. Tällaisissa tilanteissa sosiaalityöntekijät kokivat asiakkaan tai tilanteen rajaamisen olevan toissijaista, mikäli se estää vuorovaikutustilanteessa riittävän tiedon saamisen asiakkaalta.

Näkemyksissä sietämisen rajoihin vaikuttavista tekijöistä nousi esiin myös huomio siitä, ettei kaiken asiattoman kielenkäytön välttämättä koeta ylittävän sietämisen rajoja vaan merkitystä on sillä, mihin käytöksellä pyritään.

Stt. 8: Mutta sekin on eri asia, että käyttääkö joku ihminen vaan puhekielessä tavallaan semmoista vähän ronskimpaa kieltä ja kiroilee ja muuta vaan että onko se tarkoitus niinku nimenomaan solvata tai käyttää valtaa tai loukata tai uhata. -- on tavallaan eri asia, että on joku tietty tilanne mikä aiheuttaa jonkun purkauksen ja sitten se menee ohi, mutta että sitten jos on tavallaan semmoisia, jotka tulee joka kerta ottamaan luulot pois, niin siinä on kyse eri asiasta, että sitten siitä on tullut semmoinen ihmeellinen valtakuvio – ymmärrän vielä just sen, että joku vaikka vaikea päätös herättää tunteita niin mä ajattelen, että siinä ehkä niinku enemmän itsekä katsoo läpi sormien.

Sosiaalityöntekijät eivät kokeneet asiakkaiden taholta epäasiallisen kielenkäytön automaattisesti ylittävän sietämisen rajoja vaan merkityksellisempää oli se, mitä asiakas

käytöksellään tavoittelee. Sosiaalityöntekijät pitivät ymmärrettävänä sitä, että joillain asiakkailla sanavarastoon kuuluu enemmän kiro sanoja tai kyseenalaista sanastoa. Sietämisen rajan ylittyväksi puhe tai käytös koettiin vasta siinä tapauksessa, jos sanojen tarkoitus on uhata, loukata tai käyttää valtaa. Vallan käyttämisellä työntekijät kuvailivat tilanteita, joissa asiakas on pyrkinyt pelottelemaan työntekijää tai ohjaamaan käytöksellään sosiaalityöntekijää toimimaan työssään tietyllä tavalla. Keskusteluiden mukaan sosiaalityöntekijät lukevat asiakastilanteita ja asiakkaan viestintää eri hetkissä. Työntekijä saattaa tuntea asiakkaan, jonka sanavarastoon kuuluu iloistenkin asioiden yhteydessä voimasanoja eikä silloin voimasanojenkaan käyttämistä erimielisyyttä aiheuttavissa tilanteissa välttämättä pidetä sietämisen rajoja ylittävänä.

Sosiaalityöntekijät kokivat, että sietämisen raja riippuu myös käsiteltävän asian luonteesta. Tunteita herättävien päätösten kohdalla asiakkaiden asiatontakin käytöstä siedetään ja ymmärretään enemmän. Sosiaalityöntekijät vaikuttivat ymmärtävän hyvin asiakkaiden vaikean ja haavoittuvan aseman sekä sen, että osa päätöksistä, joita lastensuojelutyössä tehdään, ovat hyvin vaikeita ja herättävät paljon tunteita.

Sosiaalityöntekijät jakoivat myös kokemuksia siitä, että joustamalla vuorovaikutustilanteissa ja sietämällä asiatontakin käytöstä asiakkailta eri tilanteissa on asiakassuhteessa päästy eteenpäin ja lopputulos on ollut kaikille osapuolille mieluinen.

Stt. 11: Ajattelen myös niin, että mulla on muutamankin kerran ollut sillä tavalla ehkä enemmän hyviä kokemuksia siitä, että jos on antanut tulla oikein kunnolla ja ottanut vastaan, niin mä oon sitten taas päässyt niissä asiakassuhteissa myös sillä tavalla eteenpäin. Mä koen että mä oon kuunnellut ja ymmärtänyt ja antanut tulla vaikka minkämoista, niin me ollaan kuitenkin sitten päästy... Että tavallaan ne ei oo semmoisia hankaloittavia kokemuksia siitä, että ne on kuitenkin kääntynyt sitten hyvin päin.

Sosiaalityöntekijät kertoivat kokemuksistaan, joissa luopumalla sietämisen rajoista asiakkaalle on avautunut mahdollisuus tuulettaa tilanteessa tunteitaan ja purkaa pahaa oloa. Tämän jälkeen mahdollisesti hyvinkin jännittynyt tilanne on lauennut ja yhteistyötä on voitu jatkaa hyvässä hengessä. Sosiaalityöntekijät kertoivat kuitenkin, että aina sietämisen rajoissa joustaminen ei edistä asiakastilannetta tai päätöksentekoa. Sosiaalityöntekijöillä oli myös kokemuksia siitä, että kaikki vuorovaikutustilanteet eivät edisty sietämisen rajoja venyttämällä vaan niitä käytetään tilaisuutena loukata

työntekijää tai tämän läheisiä ja vaikeuttaa työn toteuttamista. Sosiaalityöntekijöiltä edellytetään asiakastyössä erilaisten ihmisten tarkoituksien, tunnetilojen ja tilanteiden lukemista ja arviointia. Tuntemalla omat asiakkaat ja asiakkaiden tavat reagoida erilaisissa tilanteissa auttaa työntekijää ennakoimaan tilanteita.

4.2.3 Paikka

Ympäristöllä, jossa asiakaskohtaaminen toteutuu, oli sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan myös merkitystä sietämisen rajojen asettamiseen. Seuraavassa otteessa sosiaali- ja kriisipäivystyksessä sekä lastensuojelussa työskentelevä sosiaalityöntekijä pohtii, miten sietämisen raja riippuu siitä missä ympäristössä asiakas kohdataan.

Stt. 2: No siis jos päivystyksessä mennään yllättäen kesken yönä tai ilta-aikaan vaikkos jonkun kotiin ilmottamatta, ni kyl mä siin aika pal siedän sellasta hermostumista. -- mut sit taas jossain omas palaveris on ihan toinen. En mä siel siedä paljo mittää. -- Et mis mä päätän kuitenkin et mitä siel (palaverissa), niinku mis se raja kulkee. Et kyl se sit on iha hyvä tehdä just tollee joitten muittenkin, tai niinku mitkä ei kohdistu itseensä, ni sit vetää niit rajoja sinne muuallekkii. Et tulee sit vähä peli selväks. Mut se nyt tosiaa riippuu nii hirveesti tilanteest. Ja just jos sä oot jonku kotona ni siel täytyy vähä enemmän kunnioittaa ja ymmärtää.

Sosiaalityöntekijä kertoo sietävänsä asiakkaille yllättävissä tilanteissa ja asiakkaiden kotiin mentäessä asiakkailta melko paljon. Asiakkaan kotona asiakkaalla on enemmän valtaa määrittää, miten tilanteessa käyttäytyy. Asiakkaalle voi olla myös hyvin pelottava ja jännittävä tilanne, kun omaan kotiin ja henkilökohtaiseen tilaan tullaan yllättäen, jonka vuoksi asiakkaalta siedetään enemmän. Yhteisessä palaverissa sietämisen raja on työntekijällä taas hyvin matalalla. Tähän vaikuttaa sosiaalityöntekijän näkemyksen mukaan se, että on sosiaalityöntekijänä palaverissa itse tapaamisen organisoijana ja tehtävänä on tällöin myös asettaa tapaamiselle yhteiset säännöt. Tapaamisille on yleensä myös varattu rajattu aika, ja siellä on tarkoitus saada ennalta määritellyt asiat käsitellyiksi. Ilman rajaamista tapaaminen voi venyä, keskustelu rönsyillä ja olla epämukava tilanteen eri osapuolille. Lisäksi tähän voi vaikuttaa myös se, että asiakkaalta odotetaan asiallista käytöstä tilanteessa, jossa asiakas on tiennyt neuvottelun ajankohdan ja usein myös käsiteltävän aiheen ja voinut valmistautua siihen ennalta.

Myös asiakastapaamisilla, joihin osallistuu pienempi määrä ihmisiä tai vain sosiaalityöntekijä ja asiakas, siedetään enemmän.

Stt. 1: Mut asiakastapaamisil on mun mielest vähän erilainen ilmapiiri et... ehkä siin on... Sietää enemmän.

Stt. 10: Mutta kyllä mä siis jos palaveritilanteessa ruvetaan puhuu asiattomuuksia, kyllä mä sanon saman tien että nyt loppu, että jos ei pystytä asiallisesti keskustelemaan niin katsotaan uusi aika, että kyllä mä yritän pitää sen aisoissa.

Pienissä asiakastapaamisissa koettiin sosiaalityöntekijöiden toimesta olevan usein erilainen ilmapiiri kuin isommissa palavereissa. Ilmapiiri pienissä tapaamisissa on usein epävirallisempi, minkä vuoksi asiakkaalta saatetaan sietää enemmän. Asiakkaan ja työntekijän välisissä asiakastapaamisissa työntekijän motiivina saattaa olla myös asiakassuhteen rakentaminen ja kehittäminen, jolloin asiakkaan asiatontakin käytöstä siedetään enemmän suhteen edistämisen vuoksi. Isompiin palavereihin osallistuu usein myös muita yhteistyötahoja ja palveluntuottajia, jolloin asiakkaalta odotetaan asiallista käytöstä ja sietämisen raja on näissä tapaamisissa työntekijällä matalampi. Palavereissa nähtiin asiallisen käytöksen olevan tärkeää lisäksi lasten läsnäolon ja esimerkin näyttämisen vuoksi.

4.3 Toiminta sietämisen rajat ylittävissä tilanteissa

Käytännön keinot varautua tai asettaa raja uhkaavissa asiakastilanteissa olivat sosiaalityöntekijöillä melko yhdenmukaisia. Tuntemalla omat asiakkaansa sosiaalityöntekijät kokivat voivansa ennalta varautua mahdollisesti tulehtuviin vuorovaikutustilanteisiin. Sosiaalityöntekijät kertoivat tavoista, joilla voivat ennakoita kärjistyviä asiakaskohtaamisia.

Stt. 8: Mutta sit mä saatoin sanoa, että meillä on sit viereisessä huoneessa vartija, että koska aikaisemmin on tunnelma kiristynyt, niin tuossa on, että jos täällä ääni nousee, niin hän tulee tähän sitten. Se saattoi joko provosoida entisestään tai sitten se saattoi rauhoittaa sen tilanteen.

Stt. 7: Otan työparia, jos tiedän, että voi tulla jotain. Tota vahtimestareita lähemmäksi, varaan turvahuonetta, jos tiedän. Mä tunnen mun asiakkaat hyvin, kun nää on pitkään ollut ja samat asiakkaat. Semmoista ennalta

varautumista

joudun

tekemään.

Sosiaalityöntekijät kertoivat ottavansa asiakstapaamisille tarvittaessa työparin mukaan, varaavansa tapaamiselle turvahuoneen tai pyytävänsä vahtimestarit lähemmäs neuvottelutilaa. Ennalta varautuminen edellyttää työntekijältä yleensä sitä, että tuntee omat asiakkaansa. Työparia ei pyydetty ilman syytä mukaan vaan työntekijöillä oli aina tieto tai epäily mahdollisesti kärjistyvästä tilanteesta. Tämä voi kertoa siitä, että sosiaalityöntekijät tietävät kollegoidensa olevan kiireisiä ja kuormittuneita työssään eikä työkavereiden aikaa haluta viedä työparitehtäviin turhaan. Työparin läsnäolon koettiin tuovan turvaa uhkaavaan tilanteeseen. Tilanteen kärjistyessä työpari hälyttää apua, puuttuu tilanteeseen tai auttaa työntekijää arvioimaan tulisiko tapaaminen päättää. Vartijoiden läsnäolo mahdollisesta kärjistyvässä vuorovaikutustilanteessa koettiin ristiriitaisena. Vartijan läsnäolo saattaa viestiä asiakkaalle tapaamisen luonteesta tai siitä, että asiakas koetaan uhkaavana. Asioita tai päätöksiä, jotka voivat herättää asiakkaissa voimakkaita tunteita ei käydä läpi kotikäynneillä vaan neuvottelutilassa. Tällä työntekijät haluavat varmistaa oman turvallisuutensa, mikäli asiakkaan käytös muuttuu uhkaavaksi. Kotikäynneille mennään usein yksin, eikä turvahälytintä tai vartijaa ole saatavilla.

Useammalla tutkimukseen osallistuneella sosiaalityöntekijällä oli tapana käydä yhteisesti asiakkaiden kanssa palaverin alkuun läpi suunnitelma, mitä voi tehdä, jos keskustelun aikana tunteet kuumenevat.

Stt. 5: Semmosten palavereiden kohdal, mis tietää et tää tilanne voi eskaloitua ni alussa sitte käy tavallaan sitä läpi, että joo, jos tunteet kuumenee, niin sitten aina voit palaverin aikana poistuu tosta vähän rauhoittumaan ja tulla takaisin. Ja niinku näin. Ni sit se on yleensä auttanu, et se joissain tilanteissa sitten on se asiakas ite sit voinu hetkeks poistuu vaikka pihalle hengittelemään.

Stt. 1: Niin se on kyl, että jos etukäteen ohjeistaa ja tekee sen selväksi niin se aika hyvin ennaltaehkäisee kyl sitä, ainakin omien kohdalla.

Sosiaalityöntekijät kokivat suunnitelman läpikäymisen asiakkaiden kanssa ennaltaehkäisevän tehokkaasti tilanteiden kärjistymistä. Kokemuksissa korostui jälleen se, että suunnitelmaa tehdään niiden asiakkaiden kanssa, jotka työntekijä tuntee. Työntekijät kertoivat pitävänsä esimerkiksi tupakkataukoja tavatessaan tupakoivia

vanhempia, jolloin asiakkaalla oli mahdollisuus halutessaan poistua hetkeksi ulos rauhoittumaan. Sosiaalityöntekijät kertoivat myös käyvänsä asiakaslasten ja nuorten kanssa läpi ennen palaverin alkua vaihtoehtoja, mitä nuori voi tehdä, mikäli hermostuu tapaamisen aikana. Mikäli työntekijöitä on palaverissa paikalla useampi, tehdään suunnitelma siitä, mikä rooli kullakin työntekijällä erilaisissa tilanteissa on. Etukäteen asiakkaiden kanssa läpikäyty suunnitelma vaikuttaa luovan asiakkaille turvallisuuden tunteen palaverin aikana. Suunnitelma saattaa viestiä asiakkaalle siitä, että työntekijä tiedostaa käsiteltävien asioiden arkaluontoisuuden ja asiakkaan kannalta jännittävän tilanteen. Suunnitelman tekeminen yhdessä asiakkaan kanssa saattaa luoda asiakkaalle tunteen myös siitä, että työtä tehdään hänen kanssaan asiakaslähtöisesti ja tapaamisesta on tarkoitus tehdä mahdollisimman sujuva kaikille osapuolille.

Sietämisen rajan ylittävässä tilanteessa sosiaalityöntekijät kertoivat keinoistaan puuttua asiattomaan käytökseen palaverin aikana.

Stt. 10: Mutta kyllä mä siis jos palaveritilanteessa ruvetaan puhuu asiattomuuksia, kyllä mä sanon saman tien että nyt loppu, että jos ei pystytä asiallisesti keskustelemaan niin katsotaan uusi aika, että kyllä mä yritän pitää sen aisoissa. Must se ei oo kenenkään kannalta kivaa, ei musta lapsen ole kiva kuunnella sen oma äiti tai isä käyttäytyy asiattomasti tai mitä tahansa ja lapsille täytyy opettaa käytöstapoja, niin kyllä mä sen sanon ihan suoraan. Jossei se lopu, niin sitten vaikka lopetan palaverin. En ole joutunut ikinä lopettamaan, mutta tekisin senkin, jos tarvii.

Sosiaalityöntekijät kertoivat uhkaavissa tai asiattomissa vuorovaikutustilanteissa saattavansa antaa varoituksen asiakkaalle asiattoman tai uhkaavan käytöksen lopettamiseksi. Mikäli varoituksen antaminen ei muuta asiakkaan käytöstä, palaveri päätetään. Sosiaalityöntekijät olivat yksimielisiä siitä, ettei palaveria voi viedä loppuun, mikäli asiakkaan taholta asiaton käytös jatkuu. Työntekijät kokivat rajan asettamisen erityisen tärkeäksi palaveriin osallistuvien lasten vuoksi. Rajaamalla asiatonta tai uhkaavaa käytöstä työntekijät kokivat näyttävänsä esimerkkiä lapsille ja nuorille siitä, miten tilanteissa tulee käyttäytyä eikä asiatonta käytöstä hyväksytä keneltäkään.

Keinot asettaa sietämisen raja olivat työntekijöillä samanlaiset niin kasvokkaisessa kuin puhelimitse tapahtuvassa vuorovaikutustilanteessa.

Stt. 8: Mut kyllä mä ainakin lopetan vaikka puhelinkeskustelun jos se menee niinku ihan asiattomaksi että sanon kerran ja sitten mä oon vaan lyönyt luurin korvaan.

Asiakkaan käytöksen muuttuessa asiattomaksi puhelimesta, sosiaalityöntekijät kehottavat asiakasta rauhoittumaan ja kertovat päättävänsä puhelun, mikäli käytös ei muutu. Asiattoman käytöksen jatkuessa puhelu päätetään ja asiaan palataan myöhemmin. Päättämällä asiaton palaveritilanne tai puhelu työntekijät suojaavat omaa jaksamistaan ja työhyvinvointiaan. Tilanteen päättäminen kertoo asiakkaalle myös siitä, ettei käsiteltävä asia etene käyttäytymällä uhkaavasti tai asiattomasti.

Työntekijät kertoivat myös muista tavoista, joilla he rajaavat asiattontä käytöstä palaveritilanteissa.

Stt. 1: No palaveris se on ehkä sitten se myöskin sitten kun on pakko käydä se tietty asiasisältö läpi ja pysyy se teksti asiallisena, et sit siitä on helppo poistaa sitten joko tilanteesta se ketä jos siellä nyt on yksi henkilö ketä häiritsee tai jos se koko dynamiikkaa on ihan.. Ei.. Ei toimiva, niin sit tietty lopettaa se palaveri.

Stt. 2: Kyl se palaverin keskeyttäminen tai päättäminen tai lähtee vaan (itse) menee tai sillee. On ihan hyvä.

Ennen palaverin päättämistä asiakkaan asiattoman käytöksen vuoksi palaverista voidaan poistaa henkilö, joka käyttäytyy huonosti. Mikäli työntekijä kokee, ettei käytös johdu ainoastaan yhdestä henkilöstä vaan koko palaverin luonne on tunnelmaltaan asiaton tai uhkaava, palaveri päätetään. Yksi työntekijöistä kertoi saattavansa asettaa sietämisen rajan poistumalla itse palaverista, jossa käytös on asiakkaan taholta asiattontä tai uhkaavaa. Sosiaalityöntekijän poistuminen itse palaverista ei ollut tutkimukseen osallistuneiden kesken yleistä. Tilanne saattaa olla asiakkaalle hyvin yllättäväkin ja viestiä siitä, miten työntekijällä on mahdollisuus suojata itseään myös tilanteessa, jossa hoitaakin työtehtäväänsä.

Sosiaalityöntekijöistä osa koki, että myös mahdollisista toimenpiteistä kertominen asiakkaalle uhkaavissa tilanteissa on päättänyt asiattoman käytöksen asiakkaan taholta.

Stt. 1: Ja kyllä mä nyt on yleensä sitten, jos on tullut se uhkaus, ni sanonut sen, että jos tää jatkuu, niin sitten tekee (rikosilmoituksen) niin se on yleensä riittänyt kyllä lopettamaan sen --.

Sosiaalityöntekijä kertoo otteessa uhkailun asiakkaan taholta loppuneen, kun sosiaalityöntekijä on kertonut asiakkaalle mahdollisuudestaan tehdä asiassa rikosilmoitus. Työntekijä käyttää tilanteessa rikosilmoituksen mahdollisuutta ikään kuin varoituksen antamisena uhkaavan käytöksen lopettamiseksi.

Kasvokkaisessa vuorovaikutustilanteessa tilanteen rajaaminen koettiin vaikeampana kuin rajaaminen esimerkiksi puhelimitse toteutuvassa vuorovaikutuksessa.

Stt. 4: -- pyytää poistumaan, ja puhelimessa just, niin mä ainakin sanon just että jos ei jos ei nyt rauhoitu niin sitten mä lopetan tän puhelun. Palaveritilanteet on jotenki hankalampii, et jollei se henkilö suostu poistuu.

Stt. 5: Mä oon yhdes semmoses palaveris ollut, että tota vanhemmalla vähän kuumeni tunteet liiakseen ja monta kertaa pyysin poistumaan, mutta ei poistunut. Niin ei sitten, painoin tota vartija tota nappia ja sit hänet siis tultiin poistamaan.

Sosiaalityöntekijät kokivat puhelimitse toteutuvassa vuorovaikutustilanteissa rajaamisen helpoksi, koska puhelu voidaan vain päättää. Palaveritilanteessa rajaamisen koettiin olevan erityisen hankalaa silloin, kun poistettava henkilö ei suostu poistumaan tilasta työntekijän kehotuksesta. Työntekijällä saattaa olla tällöin mahdollisuus kutsua vartija poistamaan henkilö. Yleistä kuitenkin on, ettei vartijaa ole heti saatavilla ja työntekijä on tilanteessa yksin ilman työparia. Tällaiset tilanteet saattavat olla työntekijälle pelottavia ja työntekijä saattaa kokea olevansa tilanteessa keinoton.

Muutama sosiaalityöntekijöistä koki huumorin auttavan kärjistyksessä olevissa tilanteissa. Huumoria käytettäessä tilanteen rauhoittamiseksi on kuitenkin tärkeää, että asiakas on työntekijälle tuttu. Muissa tilanteissa huumori saatetaan kokea loukkaavana tai kärjistävän tilannetta entisestään. Myös sen koettiin auttavan, että omasta pelon tunteesta tai havainnosta kireän tunnelman suhteen sanotaan ääneen. Tämä saattoi joissain tilanteissa auttaa asiakasta ymmärtämään, että hänen käytöksensä koettiin uhkaavana, jonka jälkeen asiakas on rauhoittunut.

Sosiaalityöntekijät kokivat tilanteet, joissa asiakkaiden käytös on epäsuorasti uhkaavaa, vaikeimmiksi tilanteiksi rajata.

Stt. 9: -- semmoista piilovittuilua ja semmoista jatkuvaa semmoista passiivisaggressiivista siellä alla olevaa ja siihen on itse asiassa tosi vaikea puuttua, että joskus mä totean, että nyt mä kuulen siitä miten sä tästä asiasta puhut, että sä oot eri mieltä mun kanssa, että voitko sanoa suoraan. Että kun se sitä piilotetaan sitä jotenkin semmoista aggressiivista puhetta sinne muun alle. --

Sosiaalityöntekijä kertoo uhkaavien tilanteiden olevan joskus vaikeasti luettavissa ja niihin puuttuminen koetaan hankalana. Suoraan epäasialliseen puheeseen tai uhkaavaan käytökseen puuttuminen ja sen rajaaminen koettiin helpompana. Tilanteiden ja tunnelman lukeminen vaatii sosiaalityöntekijältä asiakkaan tuntemista, mutta myös taitoa ja herkkyyttä aistia asiakastilanteissa nopeastikin vaihtuvia tunnetiloja ja mahdollisuuksia tilanteen kehittymiselle. Tämä edellyttää sosiaalityöntekijältä vuorovaikutustaitoja erilaisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn sekä aikaa tutustua asiakkaisiin ja rakentaa asiakassuhdetta.

4.4 Tilanteisiin perehdyttäminen ja niiden käsittely

Uhkaaviin asiakastilanteisiin perehdyttäminen lastensuojelussa oli sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan melko olematonta. Pitkään lastensuojelussa työskennelleestä kahdesta sosiaalityöntekijästä toinen kertoi saaneensa useampi vuosikymmen sitten turvakoulutuksen uhkaavien asiakastilanteiden varalta ja toinen kertoi osallistuneensa puhejudo- koulutukseen vuosia sitten. Kaksi tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä oli saanut turvallisuuskoulutuksen aiemmassa tai toisessa työpaikassaan.

Stt. 6: Mä oon joskus 100 vuotta sitten käynyt puhejudon, että en muista mitä siinä opetettiin. -- niin mä oon mennyt suoraan lastensuojeluun ja mä olin aivan niinku, että mitä, että kaikki on siis niinku suoraan ikään kuin sinne syvään päätyyn ja kaikki piti opetella ja oli jotenkin ihan niinku pallo hukassa.

Stt. 7: Ehkä kerran on ollut mun uran aikana ollut tällöinen koko toimistolle, että poliisi on ollut pitämässä turva tällöistä opetusta. Siitäkin on aikaa siis ihan hirveästi. Semmoinen mulla on ollut ja ja muun muassa

miten niinku työhuoneessa, mitä tavaroita saa olla pöydällä ja mitä ei ja... Siinä oli mun mielestä ihan jotain tota miten pääsee irti jos asiakas, ku käy päälle ja. Tämmöisiä otteita ja... Siis ihan mun uran alkuvaiheessa. Mähän oon ollut 30 vuotta tällä alalla. -- Mutta että ei niin kun konkreettisesti niihin asiakastilanteisiin oo minkäänlaista valmentamista tai valmentautumista tämmöisten uhkaavien tilanteiden varalle.

Kummatkin sosiaalityöntekijät kertovat, etteivät saaneet lastensuojeluun töihin tullessaan koulutusta tai perehdytystä asiakastyöhön ja uhkaaviin vuorovaikutustilanteisiin. Aloittelevana sosiaalityöntekijänä työntekijät ovat kuitenkin heti työn alkuun joutuneet kohtaamaan haastavia asioita ja tilanteita ilman tukea ja tilanteisiin perehdyttämistä. Työntekijöistä toinen oli saanut uransa alkuvaiheessa turvakoulutusta fyysisissä väkivaltatilanteissa toimimiseen. Tämä kertoo siitä, että jo kolme vuosikymmentä sitten alalla on tiedostettu, että uhkaavia ja väkivaltaisiakin tilanteita lastensuojelun asiakastyössä tulee. Tästä huolimatta työntekijät eivät ole saaneet uransa aikana jatkokoulutusta tai perehdytystä uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn tai niiden käsittelyyn. Työntekijä kertoo 30 vuotta kestäneen työuransa alussa toteutuneesta yhdestä koko toimistolle pidetystä turvaopetuksesta. Tästä voidaan päätellä, ettei esimerkiksi työntekijän jälkeen työyhteisöön tulleet työntekijät ole saaneet vastaavaa turvaopetusta.

Muut tutkimukseen osallistuneista eivät olleet saaneet lastensuojeluun tullessaan perehdytystä uhkaavien asiakastilanteiden rajaamiseen. Tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä kaksi alle viisi vuotta alalla olleista kertoivat saaneensa työuransa alussa opastuksen turvahälytyksen käyttöön ja heille oli kerrottu HaiPro-ilmoituksesta.

Stt. 5: Niin mä muistelisin kans, et jollain yliopiston kurssilla on sillain ohimennen tätä aihetta sivuttu, mut et ei sen enempää mun mielestä missään perehdytyksessä, että se mulle näytettiin, että miten noi toimii että kaikissa huoneissa on tuollaiset turvahälytys niinku napit.

Stt. 1: No siis sen verran mä oon ohjeistusta saanut, niinku miten tilanteiden varalta jos tulee joku uhkaava tilanne sit teet sen jälkeen HaiPro-ilmotuksen. Ookoo.

HaiPro on asiakas- ja työturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointia varten oleva työkalu sosiaali- ja terveysalalla. Työntekijöiden mukaan uhkaavia asiakastilanteita tai niiden rajaamista ei ole käsitelty yliopisto-opintojen aikana eikä työhön

perehdytyksessä. Uhkaavilta asiakastilanteilta suojaamisessa ei riitä, että työntekijä tietää mistä napista vartija tulee paikalle tai HaiPro-ilmoituksen olemassaolosta, mikäli työntekijä ei tiedä missä tilanteessa ja miksi edellä mainittuihin toimenpiteisiin ryhdytään. Turvahälytys ja ilmoitusten täyttämiset ovat toimenpiteitä, joihin ryhdytään, kun uhkaava tilanne on jo tapahtunut. Työntekijät tarvitsevat tukea ja ohjeistusta tilanteiden ennaltaehkäisyyn ja rajaamiseen myös silloin, kun tilanne ei ole vielä varsinaisesti henkeä tai terveyttä uhkaava. Lastensuojelussa uransa aloittavalle sosiaalityöntekijälle voi olla hyvin hämmentävää, että työhön tullessa esitetään turvahälytysjärjestelmää, muttei puhuta tilanteista, jotka mahdollisesti johtavat sen käyttöön.

Tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden puheenvuoroissa yleistä oli se, ettei HaiPro-ilmoituksia tehdä edes silloin, kun niihin olisi syytä.

Stt. 4: Niin ehkä niistä pitäisi tehdä just ton takia, koska ei se tuu näkyväks se, mut et kyl. Emmätie, mul tulee sellai et ei niinku jaksa. Ja sit jotenki kun nää on nii raskaita tilanteita jotenki. Et sit sä lähet sitä pilkkomaan ja kuvailee, ni emmätie. Nii, sit ku se on tehty niin vaikeeks. Se on tehty niin vaikeeks viel se systeemi.

Stt. 9: Niin siis ja noi Hai Protkin on sellaisia, että jos mulle tulee... Tulisi nyt joku tilanne, niin sehän on hirveä niinku, että mun pitäisi nyt; OK missä on haipro? Miten mä tämän teen? Ylittääkö tämä nyt jonkun rajan? Että eihän mulla ole mitään käryä siitä. Että sitten kun pitäisi sen tilanteen päälle nähdä hirvittävästi vaivaa tän asian eteen.

Moni tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä kertoi jättäneensä HaiPro-ilmoituksia tekemättä ajan puutteen vuoksi, sekä siitä syystä, ettei ilmoitusten tekemisen koettu vaikuttavan mihinkään. Työntekijät eivät myöskään tienneet millaisissa tilanteissa ilmoitus kuuluu tehdä, mistä se konkreettisesti löytyy ja mitä siihen kuuluu täyttää. Työntekijät keskustelivat kuitenkin siitä, miten tietävät ilmoitusten olevan keino tehdä uhkatilanteita näkyviksi tilastoissa. Mikäli ilmoituksia ei tehdä uhkaavista tilanteista, kuva lastensuojelun asiakastyöstä vääristyy sillä tilastoiden mukaan tällaisia tilanteita ei ole. Sosiaalityöntekijät kertoivat jättävänsä ilmoituksia tekemättä myös niiden kuormittavuuden vuoksi. Tilanteet ovat usein olleet henkisesti raskaita eikä niiden käsittelyyn haluta palata enää myöhemmin. Työntekijöiden kokemukset kertovat siitä, miten yksin työntekijät tilanteiden kanssa jäävät ja miten puutteellista perehdyttäminen on.

Yleistä tutkimukseen osallistuneiden kokemuksissa oli se, että he olivat jääneet uhkaavien tai kuormittavien asiakastilanteiden ja rajaamisen pohtimisen kanssa yksin. Erityisesti lähiesimiehen tuki koettiin puutteellisenä.

Stt. 6: Mä ajattelen, että (hyvinvointialue)vuosi on muuttanut tilannetta niin, että mä teen tätä työtä itseasiassa tosi yksin. -- nää esimiehet nyt jo tekee jossain pikkukunnissa töitä, että ne ei ole paikalla täällä. Mikä mun mielestä sekin on täysin kestämaton tila.

Stt. 9: -- jotenkin sitä ehkä ottaa sitä vastuuta aika paljon itselleen ja siihen, että miten itse käyttäytyy, että koska se on ainoa mitä mä voin siinä tilanteessa tehdä. Ni, siis jotenkin siihen se kulminoituu. En mä noihin johonkin häläreihin ja muihin hirveästi luota, ei ne oo sellaisia, koska sä oot kuitenkin siinä tilanteessa yksin.

Stt. 11: Niin ja kyllähän se vaatis, että nää on vaikka niitä ehkä mitä esimiehenkilöltä toivoisi, että kun mä muistelisin, että melkein aina joka paikassa, siitä on alkuun, kun on tullut työhön niin siitä on mainittu näistä että on erilaisia kanavia mihin sitten ilmoituksia tehdään, että jos tietty raja ylittyy, mutta sitten taas sen rajan pohtimisen kanssa jää tosi yksin.

Hyvinvointialueen tuomat muutokset puhututtivat paljon tutkimukseen osallistuneita sosiaalityöntekijöitä. Muutosten koettiin pääasiassa heikentäneen työoloja ja sosiaalityöntekijöiden jaksamista. Työntekijät kokivat jäävänsä yksin niin käytännön tilanteissa ja asiakaskohtaamisissa kuin sietämisen rajan pohtimisessa. Sosiaalityöntekijät kertoivat kaipaavansa lähiesimiehen tukea rajojen asettamiseen ja oman työhyvinvointinsa ja -turvallisuuksensa edistämiseen. Hyvinvointialueen tulo on sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan vienyt lähiesimiehet fyysisesti työntekijöistä kauemmas, mutta myös pakottanut esimiehet tekemään joillain alueilla asiakastyötä, jolloin aikaa esimiehille ja työntekijöiden sekä koko työyhteisön tukemiselle ei enää ole.

Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan työpaikoilla ei ole yhteisiä ohjeistuksia sietämisen rajojen asettamiselle ja uhkaavien tilanteiden rajaamiselle.

Stt. 8: Ei tähän, ei tässä työssä ole ainakaan mitenkään perehdytetty, eikä mun mielestä meillä ole mitään yhteisiä käytäntöjä, eikä mitään edes yhteistä linjanvetoa, että missä tilanteessa vaikka... Just vaikka niin palaveri keskeytetään esimerkiks.

Stt. 11: Sitten ehkä myös pelkää sitä, että tulee sitten joku valitus, että just kun keskeyttää puhelun tai ei kuuntele niin jotenkin sitten se, että esimiehen tuki tai ajatus siihen, että mikä on mitä me niinku voidaan

hyväksyä ja missä kohtaa voidaan sanoa, että työntekijän ei kuulu tämmöstä ottaa vastaan.

Stt. 9: -- ei ole minkäänlaista sellaista tilaa niinku tehdä tätä arviointia itsekseen että mikä on OK mulle ja mikä ei ole.

Sosiaalityöntekijät kokivat, ettei kiireen vuoksi ole aikaa tehdä itsenäistä ajatustyötä siitä, minkä itse kokee hyväksyttävänä käytöksenä asiakaskohtaamisissa ja mitkä tilanteet ylittävät sietämisen rajan. Tähän työntekijät kokivat tarvitsevänsä esihenkilön tukea ja yhteisiä ohjeistuksia työpaikoille. Sosiaalityöntekijät kertoivat yhteisesti sovittujen linjavetojen auttavan sietämisen rajan asettamisessa asiakastyössä. Tällöin työntekijä ei joudu yksin arvioimaan usein hyvin vaikeitakin tilanteita. Yhteiset linjavedot kertoisivat työntekijöille myös sen, minkälaisen asiakastyön katsotaan kuuluvan työnkuvaan ja millaista käytöstä tai kohtelua ei tule työssä sietää. Työntekijät jättävät uhkaavien tilanteiden rajaamista tekemättä sen pelossa, että tilanne johtaisi asiakkaan taholta valitukseen. Valitukseen vastaamisen koettiin vievän liikaa aikaa muulta työltä.

Ilman perehdytystä sekä yhteisiä toimintamalleja ja ohjeistuksia työpaikoilla työkokemuksen karttumisen ja itseopettelu asiakastilanteissa oli sosiaalityöntekijöiden mukaan ainoa keino oppia asettamaan rajoja käytännön työssä.

Stt. 1: Ja mä ajattelen että no just tää, että kun meil ei oo mitään selkeitä ohjeistuksia ikinä annettu tai perehdytetty tähän asiaan, niin sen takia se tapahtuu sitten ajan kanssa asiakastyössä ja kokemusten kautta, mikä on ehkä tosi huono ja sen takia se alkuun voi ollakin niinku tosi vaikea hakea sitä, että missä kohtaa mun pitää nyt olla sillai, että hei tää ei nyt oo oookoo.

Itseopettelu koettiin huonona tapana oppia asettamaan sietämisen rajoja asiakastyössä. Itseopettelu myös vastuuttaa yksittäisen sosiaalityöntekijän huolehtimaan omasta työhyvinvoinnistaan ja -turvallisuudestaan. Vastuu työn tekemisestä turvallisesti sekä työssä jaksamisen edistämisestä pitäisi kuitenkin olla laajemmin myös työnantajalla. Kokemusten karttumisen ja omien sietämisen rajojen hahmottaminen vie myös aikaa. Tämä tarkoittaa sitä, että alalle tulevat vastavalmistuneet sosiaalityöntekijät eivät välttämättä rajaa uhkaavia tilanteita ollenkaan ja heidän työturvallisuutensa ja työssä jaksamisensa vaarantuu heti työuran alussa. Tämä voi aiheuttaa uupumusta ja työntekijöiden vaihtuvuutta.

Perehdytyksen ja koulutuksen puute sekä yksin jääminen rajojen pohtimisen kanssa aiheuttaa työntekijöiden mukaan sen, että he sietävät asiakastyössä usein paljon enemmän kuin työnkuvan vuoksi kuuluisi.

Stt. 11: Se lähtee, mä luulen et se lähtee varmaan paljon siis ihan koulutuksesta, koska eihän siellä niinku puhuta tästä tosielämän työstä mitään, että siellä ollaan ehkä semmoisella ajatuksella, että me järjestetään palvelut ja autetaan ihmisiä ja sitten me tipahdetaan tänne työmaailmaan, joka on sitä, että sieltä tuleekin... Ei ne ihmiset olekaan mukana tässä auttamassa mun kanssa vaan ne onkin mun kanssa ihan eri mieltä ja syyttää mua kaikesta. Niin tota. Jotenkin se menee varmaan siihen, että sä yrität siinä tilanteessa niinku selviytyä niistä jotenkin ja sitten jos siitä puuttuu se tuki esihenkilöltä ja ne raamit tavallaan siihen niin mä aattelen, että se juontaa jo tosi kaukaa se tavallaan tän ongelman juuret että siedetään, kun ei me tiedetä.

Sosiaalityöntekijä kuvaa puheenvuorossaan sitä, miten kokee liiallisen sietämisen juontavan juurensa jo sosiaalityön opinnoista. Sosiaalityöntekijä kokee, etteivät opinnot valmista realistisella tavalla käytännön työhön eikä tarjoa käytännön työkaluja haastavissa tilanteissa selviytymiseen ja sietämisen rajojen asettamiseen. Ilman esihenkilön tukea, perehdytystä ja yhteisiä toimintamalleja työntekijä pyrkii selviytymään työssä yksin ja usein sen vuoksi myös sietää liikaa, koska ei tiedä miten ja millaista toimintaa voi rajata.

Sosiaalityöntekijät esittivät keskusteluissa toiveen, että esihenkilö tekisi sosiaalityöntekijän puolesta tarvittaessa uhkaavista tilanteista rikosilmoituksen.

Stt. 11: Niin ja sehän on semmoinen niinku työntekijän turva, kun että sitä mietitään ja monesti joudutaan jatkamaan vielä samoissa asiakaskeisseissä. Niin se, että sitten voi sanoa, että meillä on tällainen prosessi tai mitä sanaa käyttääkään ni näihin liittyen, että raja menee tässä ja nyt mun esihenkilö pohtii sitten niillä tiedoilla, mitä hänelle on annettu.

Sosiaalityöntekijät pitivät rikosilmoituksen tekemistä työntekijän turvana ja kokivat ilmoitusten tekemisen tärkeänä. Työntekijät kertoivat kuitenkin, että rikosilmoituksen tekeminen jää usein tekemättä, vaikka sille olisi aiheutta, sillä se vaikuttaa negatiivisesti asiakassuhteeseen ja työskentelyyn asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijät näyttävät priorisoivan asiakassuhteen säilymistä oman työhyvinvointinsa ja -turvallisuutensa

edelle. Edellisen otteen työntekijä ehdottaa ongelmaan ratkaisuksi sitä, että esihenkilö arvioisi tilanteen ja tekisi päätöksen rikosilmoituksen tekemisestä työntekijän puolesta. Tämä edellyttäisi esihenkilöiltä enemmän aikaa työntekijöiden kohtaamisille ja tiedonvaihdon sekä ilmoitusten täyttämiseksi. Lisäksi esihenkilön tulee tuntea käytännön asiakastyö ja lastensuojelun asiakassuhteen vuorovaikutuksen erityisyys.

5 Johtopäätökset

Tutkimustehtävänäni oli tässä tutkimuksessa tarkastella lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden käytännön työssään itselleen asettamia sietämisen rajoja työhyvinvointinsa ja jaksamisensa turvaamiseksi uhkaavissa asiakastilanteissa. Tutkimuskysymykseni oli millaisina lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden sietämisen rajat uhkaavissa vuorovaikutustilanteissa näyttäytyvät?

Keräsin tutkimuksen aineiston lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden fokusryhmäkeskusteluista sekä teemahaastatteluista ja käytin aineiston analysointiin sisällönanalyysia. Aineiston pohjalta muodostui kolme pääteemaa, joista ensimmäinen käsitteli tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden sietämisen rajan asettamiseen ja asettumiseen asiakastyössä. Toinen pääteema käsitteli sosiaalityöntekijöiden käytännön keinoja asettaa sietämisen rajoja asiakastyössä ja kolmas pääteema sietämisen rajan ylittäviin tilanteisiin perehdyttämistä ja tilanteiden käsittelyä niiden tapahduttua. Keskeisiä havaintoja aineiston pohjalta olivat, että sosiaalityöntekijät kohtaavat asiakastyössä sietämisen rajoja ylittäviä tilanteita paljon, eikä tilanteiden rajaamiseen ole yhteisiä ohjeistuksia ja toimintamalleja. Työntekijät jäävät kuormittavien tilanteiden kanssa yksin ja rajaaminen jää usein toteutumatta asiakassuhteen säilymisen turvaamiseksi.

5.1 Tutkimustulosten yhteenveto ja johtopäätökset

Sosiaalityöntekijöiden kokemukset tuovat näkyviksi sen, miten resurssiniukkuus ja asiakastyölle epäsuotuisat rakenteelliset tekijät haastavat luottamuksellisten ja pysyvien

asiakassuhteiden rakentamista, mutta myös estävät sosiaalityöntekijöitä suojaamasta omaa työhyvinvointiaan ja -turvallisuuttaan. Poikela ja Hänninen (2016, 149) tunnistivat juuri yhdeksi epäonnistuneen vuorovaikutuksen tekijäksi sen, että asiakas kokee tulleen ohitetuksi ajatustensa ja tunteidensa kanssa, kun yhteyttä ei ehditä tai kyetä luomaan asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiatonta käytöstä kohdataan sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan työssä paljon, eikä sen rajaamiselle koeta olevan aikaa. Sosiaalityöntekijät arvioivat myös uhkaavia tilanteita ja asiatonta käytöstä tulevan enemmän, kun asiakaskohtaamisille ei ole tarpeeksi aikaa.

Sosiaalityöntekijän iällä ja sukupuolella näyttäisi olevan aineistoni perusteella merkitystä sille, miten paljon uhkaavia tilanteita asiakastyössä kohdataan. Tulosta ei voi yleistää pienen aineistokoon vuoksi, mutta aineistossani oli selvä ero nuorten naisten ja iäkkäämpien työntekijöiden tai miesten kokemusten yleisyydessä sietämisen rajan ylittävissä tilanteissa. Tämä voi kertoa myös siitä, että nuorilla, joilla työkokemusta on vähemmän, on sietämisen raja eri asteella iäkkäämpiin työntekijöihin verrattuna. Kokemus sietämisen rajan ylittävistä tilanteista voi myös olla yhteydessä omaan persoonallisuuteen, kokemuksiin ja käsityksiin siitä mitä pidetään uhkaavana käytöksenä ja mitä ei. Sukupuoli näyttäisi aineistoni mukaan olevan yhteydessä siihen, miten sietämisen raja asiakastyössä asettuu. Miehillä sietämisen raja saattaa, ainakin joissain tilanteissa, olla korkeampi kuin naisilla. Mahdollista on myös, että asiakkaiden käytös on erilaista nuoria naisia kuin vanhempia työntekijöitä tai miestyöntekijöitä kohtaan.

Aineistoni mukaan epäkohtailmoitukset jäävät useilla työntekijöillä tekemättä, sillä niiden täyttäminen koetaan monimutkaiseksi ja aikaa vieviksi. Työntekijät eivät myöskään tiedä mikä merkitys epäkohtailmoitusten täyttämällä on tai missä tilanteissa ilmoitus kuuluisi täyttää. Tähän työntekijät kaipasivat selkeitä ohjeistuksia.

Ilman perehdytystä ja yhteisiä toimintamalleja sosiaalityöntekijöille on epäselvää missä määrin he voivat rajata asiakkaiden epäasiallista käytöstä oman työssä jaksamisensa turvaamiseksi. Lastensuojelun sosiaalityön asiakassuhteessa on asiakkaan ja työntekijän lisäksi läsnä aina julkinen valta ja sosiaalityöntekijän toimintaan kohdistuu hallinnollista valvontaa. (Mäntysaari, 2016, 76.) Tämä mielessänsä sosiaalityöntekijät saattavat jättää asiakkaan asiattoman käytöksen rajaamatta, sillä pelkäävät rajaamisesta seuraavan valitus tai kantelu. Kirjallisiin valituksiin ja muistutuksiin vastaaminen vie

sosiaalityöntekijöiden työajasta merkittävän osan, kuten myös Mänttari-van der Kuipin (2022) tutkimuksessa ilmeni.

Esihenkilön tukea kaivataan käytännön työn kentällä, mutta sitä harvoin saadaan, sillä myös lähiesimiehet tekevät asiakastyötä työntekijäpulan vuoksi. Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät kertoivat kaipaavansa esihenkilön tukea niin käytännön asiakastyöhön esimerkiksi työparina osallistumalla, mutta myös asettumaan työntekijän tueksi erilaisissa rajaamistilanteissa. Työntekijät kokivat tärkeäksi, että esihenkilö luottaa työntekijän arvioon uhkaavan tilanteen rajaamisesta, vaikka siitä seuraisi asiakkaan tekemä valitus tai muistutus. Työntekijät kokivat rikosilmoituksen tekemisen hankalaksi aiheeksi ottaa esiin asiakkaan kanssa tilanteessa, jossa asiakassuhde jatkuu tulevaisuudessakin. Asiakassuhdetta ei haluta vaarantaa, minkä vuoksi rikosilmoitus saatetaan jättää tekemättä. Näkemys kuvaa hyvin sitä, miten hauraita lastensuojelun sosiaalityössä asiakassuhteet usein ovat ja miten tärkeäksi sosiaalityöntekijät kokevat suhteen säilyttämisen. Luottamuksellisen suhteen syntyminen vie aikaa ja sen säilymistä vaalitaan usein jopa sosiaalityöntekijän oman hyvinvoinnin ja jaksamisen varjolla.

Sosiaalityöntekijöiden keinot rajata uhkaavia tai mahdollisesti kärjistyviä asiakastilanteita ovat melko samanlaiset lastensuojelun avo- ja sijaishuollossa. Tilanteiden ennaltaehkäiseminen koettiin toimivana keinona välttää uhkaavia asiakaskohtauksia. Työntekijät valmistautuvat mahdollisesti uhkaavaan asiakaskohtaukseen varaamalla tapaamiselle turvahuoneen tai pyytämällä vartijat neuvottelutilan ulkopuolelle. Vartijoiden läsnäolo saattaa työntekijöiden kokemusten mukaan rauhoittaa tilannetta, mutta toisaalta myös provosoida asiakasta. Yleistä on, että työntekijät ottavat tapaamisiin mukaan työparin. Työparin kanssa tilanteen lukeminen ja tarvittaessa tapaamisen päättäminen koettiin turvallisemmaksi kuin yksin. Työntekijät saattavat palaverin alkuun käydä läpi niin kutsuttuja yhteisiä pelisääntöjä tapaamiselle ja kertoa mahdollisuudesta pitää tauko tai poistua tarvittaessa neuvottelutilasta. Asiakkaan käytöksen muuttuessa asiattomaksi työntekijät saattavat antaa ensin varoituksen käytöksen muuttamiseksi ja jollei käytös muutu, yhteydenpito päätetään. Palaveri saatetaan päättää tai poistaa asiattomasti käyttäytyvä asiakas tilasta. Puhelimitse tapahtuvassa vuorovaikutustilanteessa puhelu päätetään ja asiaan palataan myöhemmin.

Tutkimukseni osoitti sen, että asiakastyössä uhkaavia tilanteita tulee vähemmän, kun asiakkaat tunnetaan ja tilanteisiin kyetään varautumaan ennalta. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus on kuitenkin jo kauemmin alalla ilmennyt haaste. Työssä pysyvyyttä olisi mahdollista tukea, toki jo edellä mainittuihin rakenteellisiin tekijöihin ja resurssiniukkuuteen keskittymällä, mutta myös tukemalla sosiaalityöntekijöitä kuormittavissa asiakaskohtaamisissa. Sosiaalityöntekijät kokivat, etteivät ole saaneet perehdytystä tai tukea uhkaaviin asiakastilanteisiin tai sietämisen rajan määrittelyyn. Työntekijät pyrkivät selviytymään tilanteissa ottamalla mallia kokeneemmilta kollegoiltaan sekä puimalla tilanteita työkavereiden kanssa myöhemmin läpi. Useimmiten tilanteiden kanssa jäädään kuitenkin täysin yksin.

Mallintaminen kokeneemmilta kollegoilta ei kuitenkaan ole täysin ongelmaton. Käsitys sietämisen rajoista koettiin usein vääristyvän, kun mallia otetaan muilta työntekijöiltä. Toiset kokeneemmat työntekijät mahdollisesti sietävät sellaistaikin, mikä työnkuvaan ei kuuluisi. Sosiaalityöntekijöiden näkemyksissä nousi esiin erityisesti aiemmin alalla oleva käsitys siitä, että parempi työntekijä sietää enemmän. Erityisesti lastensuojelun sijaishuoltoyksiköissä työntekijöiden mukaan tuntuu olevan melko yleistä ajatus siitä, että väkivalta kuuluu jossain määrin työnkuvaan ja sitä siedetään osana työtehtäviä. Sosiaalityöntekijät tunnistivat kuitenkin, että omassa työyhteisössä näin ei kuitenkaan ole, mikä on työntekijöiden näkemyksen mukaan hyvä asia.

Keskustelu antaa viitteitä kuitenkin siitä, että lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden keskuudessa käsitys hyvästä sosiaalityöntekijästä saattaa olla muuttunut ajan saatossa. Kokeneet vanhemmat työntekijät ovat saattaneet työhön tullessaan omaksua, että kovettamalla itsensä asiakastyössä ja sietämällä enemmän, työtä voidaan tehdä paremmin. Keskusteluissa sosiaalityöntekijät kokivat kuitenkin, ettei mitä tahansa tule sietää työn tähden ja uhkaavien asiakastilanteiden rajaaminen on tärkeää. Rohkeus ja pelottomuus näyttäytyivät kuitenkin työntekijän ominaisuuksina, jotka auttavat työssä jaksamisessa ja uhkaavien tilanteiden rajaamisessa. Tämä antaa vaikutelman siitä, että sosiaalityöntekijän tulisi olla rohkea ja peloton työn toteuttamiseksi ja oman työhyvinvointinsa ja jaksamisensa suojelemiseksi.

Keskusteluissa nousi esiin tarve yhteisille toimintamalleille ja ohjeistuksille käytännön asiakastyöhön uhkaavien ja kuormittavien tilanteiden rajaamiseksi ja oman työhyvinvoinnin ja jaksamisen suojelemiseksi. Sosiaalityöntekijät toivovat myös, että

uhkaavia tilanteita käytäisiin työyhteisössä yhteisesti läpi. Sosiaalityöntekijän kokivat sietävänsä liikaa, koska eivät tiedä mihin sietämisen rajan voi asiakastyössä asettaa. Sosiaalityöntekijät pohtivat keskusteluissa olevansa yleisesti ammattikuntana aliarvostettu, niin yhteistyökumppaneiden kuin omien kollegoidenkin keskuudessa. Sosiaalityöntekijät vertailivat omaa ammattiryhmäänsä esimerkiksi terveydenhuoltoon, jossa koettiin rajaamista tapahtuvan paljon herkemmin, kuin sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijät pohtivan olevansa ehdollistettuja ottamaan asiatonta käytöstä vastaan. Keskusteluissa pohdittiin tämän juontavan juurensa jo sosiaalityön opintoihin. Sosiaalityön perinteissä vahvasti istuva ajatus auttamistyöstä ja sen asiakaslähtöinen ammattietiikka saattaa antaa vastavalmistuneelle sosiaalityöntekijälle virheellisen kuvan siitä, että asiattoman käytöksen rajaaminen ja oman työhyvinvoinnin suojeleminen olisi ristiriidassa tämän sosiaalityön eetoksen kanssa ja tilanteet jäävät sen vuoksi rajaamatta. Hyvinvointialueen tulo koettiin heikentäneen sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamista entisestään. Muutokset ovat vieneet esihenkilöt työntekijöistä yhä kauemmas ja pakottaneet työntekijävajeen vuoksi myös asiakastyöhön. Tämän myötä esihenkilöillä ei ole enää aikaa varsinaiselle esihenkilötyölle ja työntekijöiden tukemiselle. Työntekijät kokivat jääneensä yksin niin käytännön tilanteissa, mutta myös sietämisen rajan pohtimisessa ja rajojen vetämisessä oman jaksamisensa suojaamiseksi.

5.2 Tutkimusprosessin pohdinta

Suoraan sähköpostitse välittämäni haastattelukutsuuni vastasi hyvin niukasti sosiaalityöntekijöitä. Työskentelen itse lastensuojelussa sijaispäteväenä sosiaalityöntekijänä, joten vapaaehtoisten saaminen osaksi aineiston keruuta oli minulle helpompaa, koska tiesin mitä kautta voin työntekijöitä tavoitella kutsun lisäksi. Menin myös kasvotusten tapaamaan muita sosiaalityöntekijöitä ja keskustelemaan tutkimuksen tarkoituksesta, jolloin useampi sosiaalityöntekijä lähti mukaan tutkimukseen. Niukka vapaaehtoisten määrä kertoo todennäköisesti siitä, miten kuormittuneita sosiaalityöntekijät ovat jo nykyisten työtehtäviensä kanssa eikä aikaa ole käyttää muuhun. Sosiaalityöntekijöiden kuormittuneisuus ja kiire tuli näkyväksi myös keskusteluaikojen sopiessa ja keskusteluiden aikana. Nopealla aikataululla yhteisen ajan

saaminen useamman sosiaalityöntekijän kalenteriin oli haastavaa, sillä sovittuja asiakastapaamisia, kirjallisia töitä ja verkostoja oli sovittu jo pitkänkin ajan päähän, ja kalenterit olivat kaikilla hyvin täynnä. Sosiaalityöntekijöillä oli tarve puhua kokemistaan epäkohdista ja toimimattomista rakenteista työssään. Erityisesti hyvinvointialueen tulo puhututti ja turhautti tutkimukseen osallistuneita. Keskustelun aihe karkasi toisinaan muihin työssä kuormitusta aiheuttaviin tekijöihin.

Aihetta sietämisen rajoista asiakastyössä pidettiin mielenkiintoisena ja tärkeänä tutkimuksen aiheena ja sosiaalityöntekijät kokivat, ettei aiheesta puhuta riittävästi. Koin ennalta määritellyt keskusteluteemat toimiviksi ja rajaavan keskustelun kulkua hyvin. Keskustelua ja näkemyksiä olisi saattanut syntyä enemmänkin, mikäli työntekijät olisivat ehtineet ennalta tutustua keskusteluteemoihin. Työntekijät kertoivat tapaamisten alussa, etteivät olleet työtilanteensa vuoksi ehtineet tutustua tutkimussuunnitelmaan tai teemoihin ennalta. Keskusteluteemojen lisäksi olin keksinyt kutakin teemaa tarkentavia lisäkysymyksiä, jotka koin erityisesti yksilöhaastatteluissa tarpeellisiksi. Yksilöhaastattelussa lisäkysymykset auttoivat haastateltavaa avaamaan käsiteltävää teemaa enemmän. Keskusteluissa tämä tapahtui luonnollisesti keskustelun myötä.

Koin fokusryhmäkeskustelun hyvänä tapana kerätä aineistoa. Keskustelua syntyi hyvin ja keskusteluilmapiiri oli avoin ja luonteva. Keskustelu herätti työntekijöissä uusia ajatuksia ja näkemyksiä. Pohdin, että keskustelun hyvään ja avoimeen keskusteluilmapiiriin saattoi vaikuttaa myös se, että keskusteluun osallistuneet työntekijät tunsivat toisensa työn kautta, mikä saattoi tehdä osallistujille helpommaksi kertoa avoimesti omista kokemuksistaan ja ajatuksistaan.

Sosiaalityöntekijöiden sietämisen rajoja uhkaavissa vuorovaikutustilanteissa voitaisiin jatkossa tutkia sosiaalityön kentällä laajemmalla otannalla luotettavampien tulosten saamiseksi. Uhkaavat tilanteet asiakastyössä kuormittavat työntekijöitä ja heikentävät työssä jaksamista sekä pysymistä. Tutkimusaihe koettiin sosiaalityöntekijöiden keskuudessa tärkeänä.

Lähteet

- Antikainen-Juntunen, Eija 2007: Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla – hankkeen loppuraportti. Sosiaalitaito Oy – Socialkompetens Ab. https://sosiaalitaito.fi/wp-content/uploads/2021/02/Tyoturvallisuus_sosiaalialalla_raportti.pdf
- Baldschun, Andreas 2019: The occupational well-being of child protection social workers theoretical conceptualization and empirical investigations among finnish statutory social workers. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/20139/urn_isbn_978-952-61-2829-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bildjuschkin, Katriina & Ewalds, Helena & Hietamäki, Johanna & Kettunen, Hanna & Koivula, Tanja & Mäkelä, Jukka & Nipuli, Suvi & October, Martta & Peltonen, Joonas & Siukola, Reetta 2020: Väkivaltakäsitteiden sanasto. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 1/2020. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139150/URN_ISBN_978-952-343-211-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ervasti, Jenni & Seppälä, Piia & Olin, Nina & Kalavainen, Susanna & Clottes-Heikkilä, Heli & Aalto, Ville & Remes, Jouko & Pentti, Jaana & Airaksinen, Jaakko & Kivimäki, Mika 2023: Työnantajan vaikutusmahdollisuudet epäasialliseen kohteluun ja asiakasväkivallan uhkaan. Kehittämishankkeen toteutus ja arviointi sekä riskiennustemallinnus kunta-alalla. Työterveyslaitos. Helsinki. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146786/TTL-978-952-391-019-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Eskola ym. 2018: Ikkunoita tutkimusmetodeihin <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524515160/preview>
- Goffman, Erving 1983: The Interaction Order. American Sociological Review 48, 1–17. https://www.jstor.org/stable/2095141?read-now=1&seq=1#page_scan_tab_contents
- Hämäläinen, Pia 2000: Väkivalta työturvallisuusongelmana sosiaalitoimistossa. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma.
- Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva 2016: Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus Oy. Tallinna, 148–164.
- Jokinen, Arja 2016: Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus Oy. Tallinna, 138–147.
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero 2000: Auttamistyö keskusteluna: tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Vastapaino. <https://jyu.finna.fi/Record/jykdok.849194>
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Vastapaino.
- Juhila, Kirsi 2004: Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Janus vol. 12 (2) 2004, 155–183. <file:///C:/Users/Dell/Downloads/50263-Artikkelin%20teksti-43039-1-10-20150428.pdf>
- Kiviniemi, Kari 2018: Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524518758>

- Koivula, Anna-Kaarina 1994: Sosiaalityöntekijöihin kohdistuva väkivalta. Teoksessa Aromaa, Kauko & Haapaniemi, Markku & Kinnunen, Aarne & Koivula, Anna-Kaarina: Väkivalta työtehtävissä. Työssä koettua väkivaltaa koskevan tutkimushankkeen osaraportti. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 124. Helsinki, 97–137.
- Kyösti, Anni & Airaksinen, Jenni 2021: Sietämisen rajat. Kunnallisten luottamushenkilöiden kokemuksia häirinnästä. Kuntaliitto. Helsinki. [2105-Sietämisen-rajat-2021.pdf](#)
- Laitinen, Merja & Ojaniemi, Pekka & Tallavaara, Marja-Sisko 2007: "Nyt kuullaan meitä asiakkaita" – Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosesseissa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 53. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja 2010: Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa toim.: Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli: Asiakkuus sosiaalityössä.
- Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra 2016: Hyvinvoiva sosiaalityöntekijä. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus Oy. Tallinna, 165–177.
- Littlechild, Brian 2005: The Stresses Arising from Violence, Threats and Aggression Against Child Protection Social Workers. Journal of Social Work, volume 5, issue 1. 61-82. <https://journals-sagepub-com.ezproxy.ulapland.fi/doi/epdf/10.1177/1468017305051240>
- Macdonald, Grant & Sirotych, Frank 2005: Violence in the social work workplace: The Canadian experience. International social work 2005. Vol. 48 (6), 772-781. <https://journals-sagepub-com.ezproxy.ulapland.fi/doi/epdf/10.1177/0020872805057087>
- Malja, Marjo & Puustinen-Korhonen, Aila & Petrelius, Päivi & Eriksson, Pia 2019: Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4067-3>
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2022: Palvelujärjestelmään liittyvät rakenteelliset haasteet ja työntekijöiden toimintamahdollisuudet julkisen sektorin lastensuojelutyössä. Janus vol. 30 (1) 2022, 21–43. <https://journal.fi/janus/article/view/107864/68049?acceptCookies=1>
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2015: Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity. Jyväskylän yliopisto. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/45924/978-951-39-6191-6_vaitos29052015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mäntysaari, Mikko 2016: Hyvinvointiliberalismi ja uusliberalismi sosiaalityöntoimintaympäristöinä. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus Oy. Tallinna, 75–86.
- Mäntysaari, Mikko 2016: Hyvinvointiliberalismi ja uusliberalismi. Vastavuoroinen sosiaalityö, virtuaaliseminaari. <https://blogs.helsinki.fi/relationships/mikko-mantysaari/>
- Mönkkönen, Kaarina 2018: Vuorovaikutus asiakastyössä: asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.

- National Institute for Social Work 1999: Violence Against Social Care Workers: Briefing Paper No. 26. Lontoo.
- Peräkylä, Anssi 2001: Erving Goffman: sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet. Teoksessa Hänninen, Vilma & Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili-Helena (toim.): Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Vastapaino. Tampere, 347–364. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/fb547058-1ddb-4c3b-8748-0b32a7fae8ba/content>
- Pohjola, Anneli 2016: Sosiaalityön vastuu heikompaan asemaan joutuneista. Teoksessa Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus Oy. Tallinna, 87–96.
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2020: Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli & Aaltio, Iiris (toim.): Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523456167>
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina: Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. https://moodle.eoppimispalvelut.fi/pluginfile.php/2168712/mod_resource/content/1/Etiikka-artikkeli.pdf
- Salo, Paula & Rantonen, Otso & Aalto, Ville & Oksanen, Tuula & Vahtera, Jussi & Junnonen, Sanna-Riitta & Baldschun, Andreas & Väisänen, Raija & Mönkkönen, Kaarina & Hämäläinen, Juha 2016: Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Työterveyslaitos. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131353/Sosiaality%C3%B6ntekij%C3%B6iden%20hyvinvointi.pdf?sequence=1>
- Sarajärvi, Anneli & Tuomi, Jouni 2018: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789520400118>
- Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014: Väkivallan uhka työelämässä. Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta. Väkivallan uhka- jaoston raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Helsinki. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014_17_v%C3%A4kivallan_uhka.pdf?sequence=1
- Sosnet 2003: Sosiaalityön määritelmä. <https://www.sosnet.fi/Fi/Sosnet/Sosiaalityon-maaritelma>
- Stevanovic, Melisa & Weiste, Elina 2018: Keskusteluanalyysi ja fokusryhmien diskursiivinen tutkimus. Teoksessa Haapanen, Lauri & Kääntä, Liisa & Lehti, Lotta (toim.): Diskurssitutkimuksen menetelmistä. On the methods in discourse studies. Soveltavien kielitieteen tutkimuksia 2018/n:o 11. 114–136. <file:///C:/Users/DeLL/Downloads/68981-Artikkelin%20teksti-109145-1-10-20181213.pdf>
- Talentia 2022: Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>
- Talentia 2021: Lastensuojelutyöntekijöiden työhyvinvointi Pohjois-Pohjanmaalla. Raportti jäsenkyselyn tuloksista. <https://www.talentia.fi/pohjois-pohjanmaa/wp-content/uploads/sites/14/2021/02/Lastensuojelun-tyontekijoiden-tyohyvinvointi.pdf>

- Talentia 2016: Väkiältä sosiaalialalla liian yleistä – tavoitteena nollatoleranssi.
<https://www.talentia.fi/uutiset/vakivalta-sosiaalialalla-liian-yleista-tavoitteena-nollatoleranssi/>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009: Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. <https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>
- Valtonen, Anu & Viitanen, Meiju 2020: Ryhmäkeskustelut laadullisen tutkimusmetodina. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.): Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki, 118–130.
<https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523456167/preview>
- Yliruka, Laura & Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnöve 2009: Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6.
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73395/URN:BN:fi-fe201504227328.pdf?sequence=1>

Liite 1: Fokusryhmäkeskusteluiden teemat

Fokusryhmäkeskusteluiden teemat:

1. Sosiaalityöntekijöiden kokemukset sietämisen rajat ylittävistä tilanteista työssään: Millaisissa tilanteissa sietämisen rajat ovat koetuksella tai ylittyvät ja kuinka tavallisia tällaiset tilanteet ovat? Sosiaalityöntekijöiden näkemykset siitä, vaihteleeeko sietämisen raja asiakkaasta tai tilanteesta riippuen?
2. Sosiaalityöntekijöiden / tiimin toimintatavat sietämisen rajat ylittävissä tilanteissa: Kuinka sietämisen rajat ylittävissä tilanteissa toimitaan ja millaisia keinoja tilanteissa toimimiseen on yksittäisillä työntekijöillä tai tiimillä? Sosiaalityöntekijöiden kokemukset siitä, miten uhkaavia asiakastilanteita on opittu rajaamaan?
3. Sosiaalityöntekijöiden näkemykset siitä, kokevatko he omien sietämisen rajojensa muuttuneen oman työuransa aikana – jos kokevat, niin miten ne ovat työntekijöiden mielestä muuttuneet ja miksi?

Liite 2: Suostumuslomake tutkimukseen osallistumiseen

Hei!

Olen Roosa Martikainen ja teen sosiaalityön pro gradu -opinnäytetyötäni Lapin yliopistossa. Tutkin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asettamia sietämisen rajoja uhkaavissa työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutustilanteissa. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat lastensuojelun sosiaalityöntekijät. Tutkimuksen kiinnostuksen kohteena on tarkastella millä perusteilla ja miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät asettavat uhkaavissa asiakaskohtaamisissa sietämisen rajoja oman työhyvinvointinsa ja -turvallisuuksensa takaamiseksi. Uhkaavien tai väkivaltaisten asiakastilanteiden tarkastelu sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta on tärkeää, jotta sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia ja työssä pysyvyyttä voitaisiin parantaa. Tutkijan näkökulmasta yhteisiä toimintamalleja rajojen asettamiseksi ei ole, vaan se toteutuu sosiaalityöntekijöiden yksilöllisen harkinnan mukaan. Nämä rajat vaihtelevat sosiaalityöntekijöittäin suuresti.

Tutkimukseen kerätään aineisto kolmesta fokusryhmäkeskustelusta. Yhteen fokusryhmäkeskusteluun osallistuu 4–6 lastensuojelun avo- tai sijaishuollon sosiaalityöntekijää. Keskustelut kestävät 60–90 minuuttia.

Osallistutte tutkimukseen omasta vapaasta tahdostanne ja voitte keskeyttää tai peruuttaa tutkimuksen minulle ilmoittamalla, milloin vain niin halutessanne. Kertomanne asiat jäävät tutkijan ja fokusryhmän välisiksi. Tietojanne ei luovuteta tutkijan lisäksi muille ulkopuolisille henkilöille. Tietoja käytetään vain tämän pro gradu -tutkimuksen tekoon.

Voitte halutessanne jättää vastaamatta keskusteluissa mihin tahansa kysymykseen tai keskustelunaloitukseen. Nauhoitan keskustelut, jonka jälkeen kirjoitan ne tekstimuotoon. Säilytän aineiston omalla kannettavalla tietokoneellani ja varmuuskopion muistitikullani, joihin muilla henkilöillä ei ole pääsyä. Tietokone sekä muistitikku ovat suojattu salasanoin. Yksittäisten sosiaalityöntekijöiden henkilöllisyyttä ei voida tunnistaa valmiista tutkimusraportista eikä hyvinvointialuetta nimetä anonymiteetin varmistamiseksi. Myöskään yksittäisten asiakkaiden tai asiakkaiden läheisten henkilöllisyyttä ei voida tunnistaa valmiista tutkimusraportista. Poistan haastatteluaineiston laitteiltani tutkimuksen päätyttyä. Tutkimuksen tulokset ovat luettavissa lopullisessa pro gradu -työssäni, jonka pyrin saamaan valmiiksi kesään 2024 mennessä.

Vakuutan ja toivon, että pystytte luottavaisin mielin avoimesti kertomaan kokemuksistanne, jotta tieto tutkittavasta ilmiöstä lisääntyisi.

Kiitos kun osallistutte tutkimukseni toteuttamiseen!

Olen ymmärtänyt yllä olevat tiedot ja suostun osallistumaan kyseiseen fokusryhmäkeskusteluun:

Paikka ja aika:

Haastateltavan allekirjoitus & nimenselvennys

Tutkijan allekirjoitus & nimenselvennys
