

# UHKAAVAN JA AGGRESSIIVISEN ASIAKKAAN KOHTAAMINEN DIAKONIATYÖSSÄ

Henkilöstökoulutus Oulun evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöille

Tarja Hackzell g18107  
Opinnäytetyö, Kevät 2013  
Diakonia-ammattikorkeakoulu,  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Diakonisen hoitotyön suuntautumisvaihtoehto  
Sairaanhoitaja(AMK) – diakonis-  
sa

## TIIVISTELMÄ

Hackzell Tarja. Uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen diakoniatyössä – Henkilöstökoulutus Oulun evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöille. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Kevät 2013, 54 s., 6 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Hoitotyön koulutusohjelma, diakonisen hoitotyön suuntautumisvaihtoehto, sairaanhoitaja (AMK) + diakonissan virkakelpoisuus.

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen tuotteistettu opinnäytetyö, jonka tarkoituksena oli järjestää henkilöstökoulutus Oulun evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöille uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta. Koulutukseen osallistui 42 diakoniatyöntekijää. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä diakoniatyöntekijöiden valmiuksia kohdata uhkaavasti ja aggressiivisesti käyttäytyviä asiakkaita työssään.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään diakoniatyön lähtökohtia, tehtäväalueita, auttamismenetelmiä ja terveyden edistämistä. Lisäksi siinä käsitellään uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamista, työturvallisuutta sekä AVEKKI-toimintatapamallia.

Henkilöstökoulutus pidettiin tammikuussa 2013 Suvelan leirikeskuksesta Kiimingissä. Koulutusdiat sisältävät tietoa aggression viriämisen syistä ja niiden tunnusmerkeistä, lainsäädännöstä, ennakoinnista, väkivallan uhan havaitsemisesta, riskien arvioinnista, sanallisesta ja sanattomasta viestinnästä sekä jälkiselvittelystä. Koulutuksen aikana koulutettavat saivat esittää kysymyksiä ja kertoa esimerkkejä omasta työstään. Koulutuksesta saadun palautteen mukaan 78 % vastaajista koki saaneensa apua uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen ja 69 % vastaajista koki koulutuksen vastanneen heidän odotuksiaan. Koulutuksen tavoite lisätä koulutettavien valmiuksia kohdata uhkaavasti ja aggressiivisesti käyttäytyviä asiakkaita työssään toteutui useamman koulutettavan kohdalla.

Asiasanat: Aggressiivisuus, uhat, kohtaaminen, terveyden edistäminen, diakoniatyö, AVEKKI- toimintatapamalli, tuotteistettu toiminnallinen opinnäytetyö

## ABSTRACT

Hackzell Tarja. Encountering threatening and aggressive clients in diaconal work – Personnel training for the diaconal workers of Oulu Evangelical-Lutheran parish union. Diaconia University of Applied Sciences, Spring 2013, 54 pages, 6 appendices. Language: Finnish.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree programme in Nursing. Option in Diaconal Nursing. Degree: Registered Nurse

This thesis is a functional productized work the aim of which was to organize personnel training for the diaconal workers of Oulu Evangelical-Lutheran parish union, Finland for how encounter a threatening and aggressive client. In training participated 42 diaconal workers. The aim was to increase diaconal workers' ability to encounter threatening and aggressive clients in their work.

The theoretical issues deal with the starting points of diaconal work, its functions, helping methods and health promotion. In addition, it deals with encountering threatening and aggressive clients, safety at work and AVEKKI operational model.

The personal training was organized in January 2013 at Suvela camp and training centre in Kiiminki. The training slides include information on the causes of aggression and create interest in their characteristics, legislation, forecasting, violence, threat detection, risk assessment, verbal and non-verbal communication, as well as the aftermath. During the training the trainees can ask questions and give examples of their own work. Training feedback suggests that 78 % of the respondents felt to get help encountering threatening and aggressive clients and 69 % of the respondents felt the training met their expectations. The aim of the training was to increase the trainees' ability to meet the threatening and aggressively behaved clients in their work, became true for many trainees.

Keywords: aggression, threats, encountering, health promotion, diaconal work, AVEKKI operational model, a functional productized thesis

## SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ .....	2
ABSTRACT .....	3
1 JOHDANTO .....	5
2 DIAKONIATYÖ JA SEN LÄHTÖKOHDAT .....	6
3 DIAKONIATYÖNTEKIJÖIDEN TERVEYDEN EDISTÄMINEN .....	7
4 AGGRESSIIVISUUDEN MÄÄRITELMIÄ .....	9
5 UHKAAVA JA AGGRESSIIVINEN ASIAKAS HOITO- JA DIAKONIATYÖSSÄ .....	13
6 AVEKKI-TOIMINTATAPAMALLI .....	17
7 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE .....	19
8 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....	20
8.1 Toiminnallinen tuotteistettu opinnäytetyö .....	21
8.2 Opinnäytetyön toimintaympäristö, kohderyhmä sekä koulutuksen sisältö .....	23
8.3 Opinnäytetyön prosessin vaiheet .....	24
8.4 Opinnäytetyön prosessin arvio .....	25
9 OPINNÄYTETYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET .....	28
9.1 Opinnäytetyön eettisyys .....	29
9.2 Opinnäytetyön luotettavuus .....	31
9.3 Kohti ammatillista osaamista .....	32
9.4 Jatkotutkimus ehdotuksia ja tekijänoikeudet .....	34
LÄHTEET .....	35
LIITE 1 .....	42
LIITE 2 .....	43
LIITE 3 .....	50
LIITE 4 .....	51
LIITE 5 .....	52
LIITE 6 .....	54

## 1 JOHDANTO

Uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen on usein hyvin traumaattinen kokemus, jonka vuoksi työntekijän voi olla vaikea palata työhönsä. Eri tutkimusten ja kirjallisuuden mukaan uhka ja väkivaltatilanteet ovat lisääntyneet hoito- ja diakoniatyössä, varsinkin naisvaltaisilla aloilla. Koulutuksen tarpeellisuus ja ennakointi ennen väkivaltatilanteita ovat ensisijaisen tärkeitä asioita. Diakoniatyöntekijät kohtaavat työssään hädänalaisia asiakkaitaan pääsääntöisesti yksin, jolloin heidän olisi hyvä osata toimia myös tilanteissa jossa väkivallan uhka kasvaa. Diakoniatyöntekijän riski joutua uhkailun ja väkivallan kohteeksi lisääntyy, jos asiakkaan taustalla on ennestään väkivaltaista käyttäytymistä tai päihteiden käyttöä.

Opinnäytetyö on työelämälähtöinen, sillä diakoniatyöntekijöillä ei ole ollut kovinkaan paljoa koulutusta uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta. Hiippakunnallisesti järjestettyihin koulutuksiin diakoniatyöntekijöiden on ollut vaikea osallistua. Diakoniatyöntekijä kohtaa pääsääntöisesti asiakkaitaan yksin niin vastaan otolla, kuin kotikäynneillä, on hänellä oltava valmiuksia toimia tilanteissa, joissa asiakas käyttäytymisen muuttuu uhkaavaksi tai aggressiiviseksi. Valmiuksien päivittämisen tarve on nousut esille muun muassa Laatikaisen (2009) tekemässä opinnäytetyössä.

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen tuotteistettu opinnäytetyö, jonka tarkoitus on järjestää henkilöstökoulutus Oulun evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöille uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta. Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä diakoniatyöntekijöiden valmiuksia kohdata uhkaavasti ja aggressiivisesti käyttäytyviä asiakkaita työssään. Koulutuksen aihealueet on valittu teorian, aiempien opinnäytetöiden viitekehysten sekä AVEKKI -kouluttaja koulutuksessa saadun osaamisen ja materiaalin perusteella.

## 2 DIAKONIATYÖ JA SEN LÄHTÖKOHDAT

Diakonia ymmärrettiin alkuseurakunnassa osaksi lähetystehtävää. Diakoniatyön tehtävänä oli huolehtia köyhien ja haavoittuvien ihmisryhmien tarpeista, mikä pohjautui Jeesuksen käskyyn rakastaa lähimmäistään kuten itseään. (Veijola 2002, 13; Altmann 2009, 422.) Rättyä (2009, 3) toteaa, että diakoniatyöllä on pitkä historia hädässä olevien ihmisten auttamisesta, joka korostui Suomessa 1990-luvulla olleen talouslaman aikana. Diakoniatyö perustuu kirkkolakiin ja kirkkojärjestykseen, jolloin jokaisessa seurakunnassa on oltava diakoniatyöntekijän virka (Kirkkolaki 1993, 4§1).

Diakoniatyön tehtäväkenttä on laaja, koska se vastaa yksittäisen ihmisen avuntarpeesta huomioiden yhteiskunnalliset muutokset. Suomessa ongelmana on perusterveydenhuollon ehkäisevien palvelujen puutteellinen saatavuus. Mielenterveyspalvelut ovat kokeneet nopeimmin rakennemuutoksen, kuten laitospaikkojen vähentymisen ja avopalvelujen siirtymisen terveyskeskusten toimintaan. Sen vuoksi moniongelmaisten potilaiden saavuttaminen ei riittävästi onnistu. Diakoniatyöntekijän näkökulmasta työhön liittyviin muutoksiin sisältyy monia rasisiteitä. Niitä ovat muun muassa työn vaikeutuminen, työmäärän lisääntyminen, uusien työmuotojen kehittäminen ja väkivallasta johtuva pelko. Poissaolot sairauden vuoksi ovat lisääntyneet kirkon työntekijöillä. (Hukari ym. 2009, 3, 6-7.)

Diakoniatyön rooli auttamistyössä on kasvanut 1990-luvun alun lamasta, jolloin diakoniatyöntekijät toimivat yhtenä toimijana muiden auttamistahojen rinnalla (Jokela 2011, 4). Diakoniatyön tavoitteena on vähentää inhimillistä kärsimystä ja parantaa ihmisten elinolosuhteita ja elämänlaatua. Diakonia määritellään kristillisen uskon ja rakkauteen perustuvaksi palveluksi, joka pyrkii auttamaan heikommassa asemassa olevia ja niitä, jotka uhkaavat jäädä muun avun ulkopuolelle. Se on siis ihmisten välitöntä auttamista ja yhteiskunnan epäkohtiin puuttumista. (Gothóni, Helosvuori, Kuusimäki & Puuska 2012, 7.) Diakoniatyön ongelmana ja vahvuutena on mahdollisuus ja velvollisuus vastata hädässä olevien ihmisten tarpeisiin. Monet diakoniatyön asiakkaat jäävät niin fyysisen kuin psyykkisen hoidon osalta kunnallisen ja yksityisen sektorin tarjoamien palveluiden ulkopuolelle, mikä näkyy erityisesti diakonisessa mielenterveystyössä. (Perho ym. 2009. 3, 14.)

Rättyän (2009) mukaan diakoniatyössä tarvitaan poliittisia, tiedottamis- ja asianajavuus-, tutkimus-, arvovaikuttamis- ja kasvatus-, auttamis-, yhteistyö- sekä työssä selviytymis- sekä vaikuttamismotivaatiovalmiuksia. Näillä valmiuksilla diakoniatyöntekijä voi puuttua yhteiskunnan rakenteellisten tekijöiden aiheuttamaan pahoinvointiin. Tutkimuksen mukaan diakoninen yksilötyö perustuu käsitykseen ihmisen arvosta, vastuusta sekä yhteydestä toisiin ihmisiin. Keskeistä siinä on ihmisten kohtaaminen ja kokonaisvaltaisen avun antaminen. Yksilötyön periaatteita tutkimuksen mukaan ovat luottamus, kiireettömyys ja ihmisen kokonaisvaltainen kohtaaminen. Tärkeää on myös ihmisen ja hänen asioidensa ottaminen todesta, läsnä oleminen kohtaamisissa, toisen osaan asettumisessa sekä asiakaslähtöisyydessä. (Rättyä 2009, 79, 84–85, 87–89.)

Diakoniatyön auttamismenetelmiä ovat Myllylän (2004) mukaan sielunhoito, ihmisistä välittäminen, ammatillinen lähellä oleminen, rukous sekä kokonaisvaltaisesti asioiden hoitaminen. Niiden katsotaan heijastavan kristillisen ihmiskäsityksen mukaiseen toisen ihmisen tasavertaiseen arvostavaan toimintaan. (Myllylä 2004, 61.) Kokonaisvaltainen kohtaaminen edellyttää kristillisen ihmiskäsityksen pohjalta sen, että ihminen nähdään ruumiin, sielun ja hengen jakamattomana kokonaisuutena. Kokonaisvaltaiseen auttamiseen kuuluu hengellinen, henkinen, aineellinen ja sosiaalinen tukeminen sekä yhteiskunnallinen vaikuttaminen, diakoniakasvatus ja ihmisen vastuullisuuden sekä omaehtoisuuden toimintakyvyn tukeminen. (Juntunen & Saarela 2009, 46, 50.) Kirkon tarjoama diakoniatyö tarjoaa viimesijaisen toimeentuloturvajärjestelmän toimintaa, mihin sisältyy avunhakijan henkilökohtainen kohtaaminen ja hänen elämäntilanteeseen paneutuminen (Juntunen, Grönlund & Hiilamo 2006, 5).

### 3 DIAKONIATYÖNTEKIJÖIDEN TERVEYDEN EDISTÄMINEN

WHO:n määrittelee terveyden täydelliseksi fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tilaksi, jota on kritisoitu vaikeasti saavutettavaksi. Fyysisellä terveydellä tarkoitetaan elimistön moitteetonta toimintaa, psyykkisellä terveydellä kykyä hyödyntää omia henkisiä voimavaroja ja sosiaalisella terveydellä kykyä solmia ja ylläpitää ihmissuhteita sekä ajatella selkeästi ja johdonmukaisesti. Lisäksi voidaan erottaa emotionaalinen ja

hengellinen ulottuvuus, jotka ovat lähellä psyykkistä terveyttä. Emotionaalinen terveys on kyky tunnistaa tunnetiloja ja hallita niitä. Hengellinen terveys on yhteydessä mielenrauhaan sekä itseensä tyytyväisen olon saavuttamiseen. (Savola & Koskinen-Ollonqvist 2005, 10; Ewles & Simnett 1995, 6.)

Terveys 2015 – kansanterveysohjelman päätavoite on terveyden ja hyvinvoinnin lisääminen sekä väestöryhmien välisten terveyserojen kaventaminen. Terveyden edistäminen on prosessi, jossa yksilöllä ja yhteisöllä on paremmat mahdollisuudet hallita terveyttään ja niihin vaikuttavia tekijöitä. Se on yhteisvastuullista toimintaa, jossa jokaisen hallintoalan omat tehtävät sisältävät terveyteen vaikuttavia ratkaisuja. Terveyden katsotaan olevan jokapäiväisen elämän voimavara. Työterveys on osa kunnan terveydenedistämistyötä ja käytännön toimina työterveyden edistämiseksi kunnan tulee parantaa muun muassa ergonomiaa, työturvallisuutta, työtiloja sekä työvälineitä sekä torjua henkisen ja fyysisen väkivallan uhkaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 11,15,17, 67–68.)

Rättyä (2004, 19) toteaa, että alati muuttuva diakoniatyö haastaa tekijöitään kohtaamaan työn kehittämiseen, organisoimiseen ja työssä jaksamiseen liittyviä haasteita. Työntekijän henkinen kuormittuneisuus vaikuttaa asiakassuhteeseen ja työssä jaksamiseen (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 63). Kirkon merkittävä voimavara on sen työntekijät ja siksi työntekijöiden työssä jaksamisesta tulee huolehtia. Kirkkohallituksen 2007 asettama työryhmä pohti diakoniatyöntekijöiden jaksamista ja selvityksen mukaan jaksamisen kysymykset nousivat työympäristön muutoksista, itse työstä ja työntekijän persoonallisista ominaisuuksista. (Hukari ym. 2009, 3.)

Työssä koettu väkivallan uhka kuluttaa henkisesti diakoniatyöntekijää. Hyvätkään asiakkaan kohtaamistaidot eivät riitä, jos asiakkaana on päihteiden käyttäjiä tai sekakäyttäjiä, koska osa heistä voi käyttäytyä arvaamattomasti. Omalla jaksamisella on tärkeä merkitys, koska diakoniatyöntekijä kohtaa asiakkaan tämän ongelmassa. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010,63.) Diakoniatyöntekijän on hyvä pysähtyä miettimään oman elämän kokonaistilannetta, kuten omaa henkilökohtaista elämää, työtä, parisuhdetta ja perhettä, koska ne vaikuttavat toinen toisiinsa. Työasioiden avoin käsittely työyhteisössä on avain työssä jaksamiseen ja työhyvinvointiin. Tärkeää on järjestää säännöllisesti keskustelutilaisuuksia työyhteisössä asioista, mistä voi syntyä suurempia ongelmia. Hyvinvointia työssä voidaan lisätä myös kehittämis- ja arviointitilanteilla sekä vapaamuotoisilla vir-



kistys- ja luovuspäivillä. Myös yksilön omien voimavarojen, tavoitteiden ja odotusten tulisi sopia yhteen työn asettamien vaatimusten kanssa. (Hukari ym. 2009, 21–22.)

Rättyän (2004) tutkimuksessa diakoniatyöntekijöiden motivaatio ja työssä viihtyminen ovat yhteydessä työn sisältöön, asiakkaan auttamiseen, kohtaamiseen, tukemiseen, palvelemiseen ja hädän ehkäisemiseen sekä työssä onnistumisen tai epäonnistumisen kokemiseen. Työllä ja yksityiselämän mielekkyydelle on yhteys työn sisältöön, työssä onnistumisen kokemiseen ja työssä olemiseen. Työn kokeminen mielekkäänä oli yhteydessä työssä jaksamiseen. Yksi työn viihtymiseen vaikuttavia tekijöitä on sen ihmiskeskeisyys. Myös itsenäinen ja monia muita työaloja vapaampi työskentely koettiin mielekkäänä. Työssä jaksamista auttoi kokemus työstä yksityiselämän mielekkyydestä. (Rättyä 2004, 5, 44–45, 70.)

Työn mielekkääksi kokemista edistävät Rättyän (2004, 71) mukaan motivaatio hengelliseen työhön, seurakunnalta saatu tuki, työn palkitsevuus, työn ominaispiirteet ja ammattitaito. Oman elämän mielekkyyttä lisäävät vuorostaan oma uskonelämä, läheiset ihmiset, itsensä hoitaminen ja harrastustoiminta. Itsensä ja työn kehittäminen koettiin välttämättömäksi varsinkin laaja-alaisessa ja haasteellisessa työssä. Koulutuksista saa valmiuksia ja rohkeutta ihmisten kohtaamiseen. Myös työnohjaus on merkittävää työssä jaksamiselle ja se tarjoaa mahdollisuuden oman ammatti-identiteetin ja työyhteisöön liittyvien asioiden miettimiseen. (Rättyä 2004, 71, 77–78.)

#### 4 AGGRESSIIVISUUDEN MÄÄRITELMIÄ

Eri tutkimukset osoittavat uhka- ja väkivaltatilanteiden lisääntyneen hoitoalalla (Helsten & Nahkuri 2009, 30; Rasimus 2007; Soisalo 2011, 11; Ylöstalo ym. 2010). Riski joutua uhkailun ja väkivallan kohteeksi lisääntyy, jos asiakkaan taustalla on ennestään väkivaltaista käyttäytymistä (Soisalo 2011, 127), alkoholin runsasta käyttämistä tai huumeiden käyttöä (Pahlen 2009, 1; Pahlen & Eriksson 2003, 2488; Weizmann-Henelius 1997, 7). Heiskasen (2007) mukaan väkivallan riski on lisääntynyt 2000-luvulla Suomessa, var-

sinkin naisvaltaisilla aloilla. Lisääntymisen taustalla on nähtävissä yhteiskunnan sosiaaliset muutokset. Väkivallan kasvu näkyy selvemmin terveydenhuollossa, sosiaalityössä sekä koulutuksessa. Samoin on muissakin Pohjoismaissa. (Heiskanen 2007, 22.) Väki-valta on raaistunut viime aikoina. Aggressiolla on tarkoitettu alun perin aggressiivista käyttäytymistä ja aggressiivisuudesta on puhuttu, kun on viitattu tietynlaiseen persoonallisuuteen. Nykyisin näiden sanojen merkitys on kuitenkin sekoittunut erityisesti arkikielessä. (Soisalo 2011, 26.)

Aggressiivinen käyttäytyminen ja aggressiivinen oleminen ovat kaksi eri asiaa. Aggressiolla tarkoitetaan itsestä poispäin toisiin suunnattua tahallista käyttäytymistä, joka on kohdetta vahingoittavaa sekä häiritsevää, kun taas väkivaltainen käyttäytyminen sisältää niin fyysisen kuin henkisen väkivallan. Aggressio eli väkivalta voi olla suoraa tai epäsuoraa ja se voidaan jakaa edelleen hyökkävään ja uhkailevaan aggressioon. (Soisalo 2011, 26–27.; Viemerö 2006, 18.) Uhkaavasta aggressiosta on kyse, kun valmistaudutaan esimerkiksi tappeluun, kun taas suoraa hyökkävää aggressiota on fyysinen käsiksi käyminen, kiroilu, mekastus ja toisen haukkuminen (Soisalo 2011, 27).

Aggressiivisuudesta ja väkivallasta puhuttaessa tarkoitetaan yleensä toisen ihmisen fyysisistä vahingoittamista, mutta aggressiivisuutta on myös toista loukkaavat ja uhkaavat sanat ja epäsuora vihamielisyys, joka ilmenee kielteisenä käytöksenä (Lagerspetz 1992, 214–217; Weizmann-Henelius 1997, 11). Aggressioon liittyy myös vihamielisiä ajatussisältöjä ja tunteita, kuten vihaa ja pelkoa ja jopa mielihyvää ja iloakin sekä erilaisia elimistön fysiologisia muutoksia. Ihmisten inhimillisyyteen kuuluvat suuttumuksen ja ärtymyksen tunteen kokeminen ja jokaisessa ihmisessä herää eriasteisia aggressiivisia tunteita päivittäin. Aggressiivinen tunne on normaali reaktio ristiriitatilanteissa, jossa ihminen on turhautunut ja pyrkii siksi aggressiivisuudellaan ratkaisemaan tilanteen. (Weizmann-Henelius 1997, 11; Lagerspetz 1992, 214–217.)

Ärsykkeenä vihaisella ja emotionaalille aggressiolle toimivat loukkaus, hyökkäys, frustraatio sekä ärsytykset. Viriävä tunnetila on viha ja uhrin kipu ja epämiellyttävä olo koetaan palkitsevana. Jokin tapahtuma saa henkilön raivostumaan, jolloin hän toimii impulsiivisesti ja spontaanisti, ajatuksena ojentaa tai kasvattaa uhria. Pikaistuksissa tehdyt väkivaltateot ovat tyypillisiä esimerkkejä vihaisesta, emotionaalista aggressiosta.

Välineellisen aggression ärsykkeenä toimivat tavanomainen yllyke tai kilpailutilanne. (Soisalo 2011, 27 – 28; Viemerö 2006, 18 - 19.)

Aggressio voidaan jakaa myös reaktiiviseen ja proaktiiviseen aggressioon. Reaktiivinen on impulsiivista käyttäytymistä, jolloin yksilö reagoi vihamielisesti uhkaan tai provokaatioon. Proaktiivisessa aggressiossa ei vaadi ärsykettä, vaan yksilö käyttäytyy toista kohtaan aggressiivisesti ilman provokaatiota. Proaktiivinen aggressio voi olla välineellistä tai vihamielistä ja se on yhteydessä epäsosiaaliseen käyttäytymiseen (Soisalo 2011, 28.), esimerkiksi valehtelemiseen, varastamiseen tai uhkailuun. (Viemerö 2006, 19.)

Aggressiivisen ja väkivaltaisen käyttäytymisen takana on monenlaisia tekijöitä, kuten erilaisia tilannetekijöitä, persoonallisuustekijöitä, ympäristötekijöitä, biologisia tekijöitä ja niiden yhdistelmiä (Viemerö 2006, 20; Hakkarainen ym. 2006, 11 – 13.; Soisalo 2001, 28–29). Aggression viriämisen taustalla on ihmisen senhetkinen elämäkokemus ja elämäntilanne. Aggression syyt voivat olla itselleen tiedostamattomia tai tiedostettuja. (Hakkarainen ym. 2006, 11; Soisalo 2011, 28.) Jotkut henkilöt voivat tietoisesti hyödyntää aggressiivisuuttaan päästäkseen omiin päämääriin tai saadakseen itselleen jotain etua tilanteesta (Hakkarainen ym. 2006, 11; Viemerö 2006, 19; Soisalo 2011, 28). Joissain tilanteissa on helpompi suuttua ja käyttäytyä aggressiivisesti ja useat ärsykkeet lisäävät aggression mahdollisuutta negatiivisten tunteiden kautta (Viemerö 2006, 20).

Kehollisuuteen ja fysiologiaan liittyviä aggressiivisuutta virittäviä tekijöitä voivat olla muun muassa fyysinen väsymys, stressi, huono ravitsemustila, kovat kivut, hormonien tai piristeiden käyttö ja jotkin somaattiset sairaudet, kuten keskushermoston kasvaimet ja sydän- ja verisuonisairaudet. Hakkarainen ym. (2006, 11) tulkitsevat Wepsterin, Douglasin, Eavesin ja Hartin vuonna 1995 todenneen, että elämänsisäntiaan liittyviä aggressiivisuutta virittäviä tekijöitä ovat aikaisemmat traumaattiset kokemukset, sopeutumattomuus ja perhe-elämän epävakaus.

Aggression syntyyn vaikuttaa myös persoonallisuus (Hakkarainen ym. 2006, 12; Soisalo 2011, 29; Weizmann-Henelius 1997,17) ja psyykeen rakenne. Henkilö saattaa käsitellä tilanteen oman maailmankuvansa pohjalta väärin, antaen vuorovaikutukselle, tilanteille, sanoille ja ilmeille sekä eleille virheellisiä, aggressiivisuutta viriäviä merkityksiä. (Hakkarainen 2006, 12). Persoonallisia tekijöitä voi olla esimerkiksi omat vihamieliset

tai syyttävät ajatukset itsestään ja ympäristöstään. Lisäksi niitä voivat olla henkilön omat mielialatekijät, turhautuneisuus sekä impulsiivisuus. Väkivaltaisen käyttäytymisen kynnystä alentavat pitkäaikaiset negatiivissävyiset tunnetilat kuten pettymys, menetys, vaille jääminen, viha ja häpeä. Aggressiivisuutta voi virittää hahmottamiseen ja taitavuuteen liittyvät tekijät kuten puhumisen vaikeus. Opittuihin väkivaltaisiin käyttäytymismalleihin liittyy muun muassa uhkaavuutta, rankaisevuutta, pakottavuutta ja aggressiivisuutta. (Hakkarainen ym. 2006,12; Soisalo 2011, 27 - 29. )

Frustraatio eli turhautuminen on tyypillinen tilannetekijä. Kipu, epämiellyttävä olo, kuten liian korkea lämpötila, huono tuuli sekä sosiaalinen stressi ovat yleisesti esiintyviä tilannetekijöitä. Tilannetekijät, kuten ärsyttäminen ja provosoiminen nostavat ihmisen vireystilaa. (Viemerö 2006, 20; Hakkarainen ym. 2006, 12; Soisalo 2001, 29.) Yksilö, joka omaa hyvän itsetunnon, on taipuvaisempi käyttäytymään aggressiivisesti, jos heidän itsetunto on uhattuna (Viemerö 2006, 21; Soisalo 2011, 29). Impulsiivisen henkilön voi olla vaikea hallita aggressiotaan (Viemerö 2006, 21).

Aggressiivisen ja väkivaltaisen käyttäytymisen taustalla on erilaisia tekijöitä, joita ovat tilannetekijät, persoonallisuustekijät, ympäristötekijät, biologiset tekijät tai niiden yhdistelmät. Ympäristötekijöitä ovat fyysinen ympäristö, kulttuuri erilaisine ilmenemismuotoineen, asumismuoto, sosioekonominen taso, ystävät ja mediaväkivallalle altistuminen kuuluvat ympäristötekijöiden ryhmään (Viemerö 2006, 20–21; Soisalo 2011, 29). Aggressiota ja väkivaltaa voidaan selittää myös taloudellisilla, yhteiskunnallisilla ja ideologisilla tekijöillä, jolloin ne, jotka jäävät vähemmälle yhteiskunnan resurssien jaossa frustroituvat (Viemerö 2006, 21). Vanhempien kasvatustoimenpiteitä voidaan pitää myös ympäristötekijänä. Biologisiksi tekijöiksi lasketaan monet geneettiset ja neurologiset tekijät. (Viemerö 2006, 21; Soisalo 2011, 29.) Viemerö toteaa, että kaksoistutkimuksilla on osoitettu suurempi riski tulla rikolliseksi, jos on rikolliset biologiset vanhemmat kuin jos on koko ikänsä kasvanut rikollisten kasvatusvanhempien luona (Viemerö 2006, 21). Mieshormoni eli testosteroni, on tärkein aggressioon vaikuttava hormoni ja sillä on aggressiota yllyttävä vaikutus (Viemerö 2006, 21; Soisalo 2011, 29).

## 5 UHKAAVA JA AGGRESSIIVINEN ASIAKAS HOITO- JA DIAKONIA- TYÖSSÄ

Laatikaisen (2009) opinnäytetyön mukaan diakoniatyössä koetaan väkivallan uhkaa ja väkivaltaa. Diakoniatyössä koettu väkivalta on enemmän henkistä kuin fyysistä. Työntekijöiden valmiuksien päivittämistä koulutuksen avulla pidettiin tärkeänä opinnäytetyössä. (Laatikainen 2009, 2.) Myös Pisilän (2001) opinnäytetyön mukaan diakoniatyöntekijät kokevat työssään väkivallan uhkaa, mikä lisää heidän työnsä kuormittuvuutta. Eniten diakoniatyöntekijät olivat kohdanneet työssään sanallista uhkailua. Yli puolet vastanneista oli kokenut seurakunnan turvatoimet ja toimintaohjeet väkivaltatilanteiden varalle riittämättömiksi (Pisilä 2001, 2.) Heiskanen- Pietiläisen ja Sareniuksen opinnäytetyön (2002) mukaan diakoniatyöntekijät toivoivat saavansa lisäkoulutusta väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen (Heiskanen-Pietiläinen & Sarenius 2002, 2.)

Vahteran (2011) opinnäytetyön mukaan väkivalta on lisääntynyt jonkin verran viime vuosina. Jokainen tutkimukseen vastannut oli kokenut joko fyysistä tai sanallista väkivaltaa. Väkivallan uhkaa eniten aiheuttivat dementoituneet sekä päihteiden käyttäjät. Siinä todetaan että koulutukseen tulisi kiinnittää huomiota, koska se lisää työntekijöiden valmiuksia väkivalta- ja uhkatilanteisiin. (Vahtera 2011, 2.) Haikosen ja Pulkkinen (2010, 24) opinnäytetyössä on tehty kirjallinen ohjeistus aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen Mikkelin kotihoidon henkilökunnalle.

Työturvallisuuslain 14. § edellyttää työnantajia antamaan työntekijöille koulutusta ja ohjeita työpaikan haitta- ja vaaratekijöiden ehkäisemiseksi tai välttämiseksi (2002/738) ja koulutuksen tulisi tukea ammatillisia valmiuksia kohdata vaikea asiakas. (Työsuojeluhallinto 2011). Työterveyslaitoksen mukaan noin 5 % työntekijöistä joutuu Suomessa uhkailun tai väkivallan kohteeksi. Ihminen on aina vaarassa, kun hän joutuu väkivallan uhriksi. (Työterveyslaitos 2010.) Naisten väkivaltakokemukset ovat yleisempiä kuin miesten kokemukset. Kohteeksi joutuu 6 % naisista ja vain 3 % miehistä. Eron selittää pääosin naisten työskentely niissä ammateissa, joissa työväkivalta on yleistä, kuten terveydenhuollossa ja sosiaalialalla. (Saarela 2006, 59.) Kirkon työbarometrissa (2011) todetaan, että 24 % kirkon työntekijöistä on havainnut vähintään kerran jonkun joutu-

neen väkivallan tai sen uhan kohteeksi. Kuusi prosenttia vastaajista oli itse joutunut väkivallan tai sen uhan kohteeksi. Kuitenkin sen mukaan väkivalta tai sen uhka on vähentynyt melkein puoleen vuodesta 2005. (Ala-Kokkila ym. 2011. 7, 34 -35.)

Palvelualoilla työpaikkaväkivalta liittyy tilanteisiin, joissa joudutaan puuttumaan asiakkaan yksityisasioihin tai itsemääräämisoikeuteen tai häneltä joudutaan epäämään hänen toivomansa etuus tai palvelu (Työturvallisuuskeskus 2009). Uhka- ja väkivallan kohteeksi joutuminen on aina kohteen kannalta järkyttävää, ahdistavaa sekä pelottavaa. Jo pelkkä uhka voi aiheuttaa pitkäkestoisia pelko- ja ahdistustiloja ja vaikuttaa uhrin työviihtyvyyteen, työmotivaatioon, työsuoritukseen ja työssä jaksamiseen. Fyysisten vammojen lisäksi psyykkiset vauriot voivat vaatia pitkää hoitoa ja ne voivat aiheuttaa jopa pysyvää työkyvyttömyyttä. (Työturvallisuuskeskus 2009, 3-4; Hakkarainen ym. 2006, 64, 67-68; Saarela 2006, 59; Saarela, Isotalus, Salminen, Vartia & Leino 2009, 8; Weizmann-Helenius 1997, 8.)

Työturvallisuuslain 27. pykälässä (2002) sanotaan, että työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, on työ ja työolosuhteet järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivallantilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakkoon. Työpaikoilla on tällöin oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai laitteet sekä mahdollisuus kutsua apua. Työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin. Näin väkivallatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. (Työturvallisuuslaki 2002.)

Kun työntekijää loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa, vaarantaen suoraan tai epäsuoraan hänen työturvallisuutta, terveyttä tai hyvinvointia, puhutaan työpaikkaväkivallasta. Sen ilmenemismuotoja ovat uhkaava käytös elein ja sanoin, huutaminen tai metelöiminen, kiroilu, tavaroiden heittäminen sekä omaisuuden rikkominen. Se on myös telehäiriköinti, kuten uhkailevat, vihjailevat soitot, tekstiviestit ja sähköpostit. Siihen kuuluvat myös ahdistelu ja pelottelu, kuten liian lähelle pyrkiminen, henkeen ja terveyteen kohdistuva uhkailu. Siihen liitetään myös seksuaalinen lähentely ja ahdistelu, läheisten uhkailu, julkinen nöyryyttäminen ja nolaaminen sekä oikeustoimilla tai julkisuudella uhkailu. Myös fyysinen väkivalta kuten kiinnipitä-

minen, huitominen, lyöminen, potkiminen, sylkeminen, pureminen ja raapiminen ovat työpaikkaväkivallan ilmenemismuotoja. (Työturvallisuuskeskus 2009, 3.)

Työntekijän turvallisuutta lisää valmiudet kohdata väkivaltaisesti käyttäytyvä asiakas. Koulutuksella ja työnohjauksella voidaan vaikuttaa työpaikan ilmapiiriin ja tapaan kohdata väkivaltainen asiakas. Koulutuksella ja säännöllisellä harjoittelulla työntekijä selviää näistä tilanteista asianmukaisesti. Valmiudet toimia aggressiivisen asiakkaan kanssa, saadaan hyvillä sisäistetyillä toimintaohjeilla. Väkivaltatilanteita vähentää ja ehkäisee työntekijän parantunut kyky kohdata kielteisiä tunteita herättävä uhkaavasti käyttäytyvä asiakas. Tieto väkivaltaisen käyttäytymisen syistä on keskeistä uhkaavien ja aggressiivisten asiakkaiden kohtaamisessa. Hyvä on tietää myös erilaisista tausta- ja tilannetekijöistä sekä ymmärtää niiden vaikutuksista ja vuorovaikutussuhteiden merkityksestä. Ennaltaehkäisevässä toiminnassa painottuu vuorovaikutuksen ja koulutuksen tärkeys, sekä vuorovaikutuksen sisällön ja laadun merkitys aggressiivisen asiakkaan kohtaamisessa. (Weizmann-Henelius 2007, 10.)

Ennaltaehkäisevään toimintaan ja aggressiivisuuden hallintaan tähtäävät toimenpiteet ovat ensisijaisen tärkeitä ennen väkivaltatilanteita. Väkivaltaan varautuminen sisältää niiden tekijöiden arvioimisen ja muuttamisen, mihin pystytään vaikuttamaan. Aggressiiviseen ja väkivaltaiseen käyttäytymiseen voidaan varautua muuttamalla työympäristö turvallisemmaksi ja parantamalla työntekijöiden vuorovaikutustaitoja. Ympäristön turvalliseksi muuttaminen tarkoittaa, että huolehditaan työtilojen tarkoituksenmukaisuudesta ja minimoidaan asiakkaita ärsyttäviä seikkoja. (Weizmann-Henelius 2007, 53; Hakkarainen 2006, 35 – 36.) Turva- ja toimintaohjeiden laatiminen ovat myös keskeinen osa ennaltaehkäisyä. Koulutus on myös olennaista ennaltaehkäisyyn tähtäävää toimintaa. Sen tulisi sisältää tietoa aggressiivisuudesta ja väkivaltaiseen taipuvaisen henkilöiden persoonallisuudesta, tietoa väkivaltaisuudesta ennakoivista merkeistä sekä tietoa vuorovaikutuksessa ilmenevistä vaaratilanteista ja vuorovaikutukseen vaikuttavista seikoista. (Weizmann-Henelius 2007, 53.)

Väkivallan uhka diakoniatyön vastaanotoilla on viime aikoina lisääntynyt. Siihen vaikuttaa muun muassa huumeiden käyttö, ihmisten ahdistuksen ja toivottomuuden syvyys ja myös se, että ihmiset ovat tottuneet vaatimaan oikeuksia ja yhteiskunnan palveluja. Seurakunnissa on joissain määrin kiinnitetty huomiota turvallisuuden parantamiseen

vastaanotoilla, mutta monin paikoin diakoniatyöntekijät joutuvat työskentelemään yksin tilanteissa, joihin on vaikea saada apua. Sen vuoksi tulisi kiinnittää huomiota toiminnan ja toimitilojen suunnitteluun. Kirkon tulisi reagoida myös yhteiskunnassa yleistyneeseen väkivaltakulttuuriin ja sen seurauksiin. (Koskiaho-Cronström ym. 2010, 24.)

Diakoniatyöntekijöiden liitto on julkaissut vuonna 2000 diakoniatyöntekijöiden työturvallisuus- ja työhuoneohjeet. Siinä pidetään huolestuttavana puutteellisista työturvallisuutta diakoniatyöntekijöillä. Sen mukaan tilanne on pahentunut asiakaskunnan monipuolistumisen ja lisääntymisen myötä. Diakoniatyöntekijöiden liiton mukaan työturvallisuuden parantaminen edellyttää työympäristön jatkuvaa seuranta, työn sisältöjen kehittämistä sekä ihmisten asenteiden, arvojen, tietojen ja taitojen uudistamista. (Diakoniatyöntekijöiden liitto ry 2000.)

Diakoniatyöntekijöiden liitosta ohjeistetaan, että työhuonetta suunniteltaessa tulee kiinnittää huomiota työturvallisuuteen, jotta työ voidaan suorittaa turvallisesti, aiheuttamatta haittaa työntekijän ruumiilliselle tai henkiselle terveydelle. Sen tulee olla toisten työntekijöiden läheisyydessä ja vastaanotto toiminta tulee järjestää niin, ettei työntekijä ole yksin talossa. Kalusteiden sijoittelussa tulee huomioida pakoon pääsy. Huoneessa olisi hyvä olla kaksi ovea ja pöydillä ei saisi olla turvallisuutta uhkaavia esineitä kuten saksia tai helposti heitettäviä esineitä. Työntekijän olisi hyvä saada taskussa pidettävä langaton hälytin. Diakoniatyöntekijöiden liitto suosittelee tekemään ongelmalliset kotikäynnit työparin kanssa. Liiton mukaan taloudellinen avustaminen on lisännyt työhön liittyvää uhkaa. Talousavustusten yhteiset pelisäännöt luovat yksittäiselle työntekijälle turvallisuutta. (Diakoniatyöntekijöiden liitto ry 2000.)

Diakoniatyöntekijöiden liiton mukaan väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen voi varautua ennakkoon, jos asiakas on tunnettu entuudestaan tai on syytä epäillä väkivaltaista käytöstä. Oma suhtautumista uhkaaviin tilanteisiin tulisi myös pohtia. Tilanteisiin tulisi varautua jo ennakkoon niin henkisesti kuin fyysisestikin, koska uhkatilanteeseen voi liittyä täydellinen lamaantuminen, jolloin jalat saattavat lakata liikkumasta, eikä ääni toimi, vaikka haluaisi. Kiihtynyttä asiakasta voidaan, sillä usein sanat riittävät rauhoittamaan tilanteen. Jopa 80–90 % uhkatilanteista voidaan selvittää puhumalla. (Diakoniatyöntekijöiden liitto ry i.a.)



Valmiudet keskusteluun ja kuunteluun, voidaan pitää diakoniatyöntekijöiden vahvuuksina. Keskustelu kannattaa aloittaa esittelemällä itsensä ja myös asiakasta on hyvä puhutella nimellä. Puhumalla ”meistä” kuulijaa autetaan pääsemään samalle tasolle keskustelussa. Kuuntelu osoittaa kiinnostusta puhujasta ja tarvittaessa kuulemansa voi toistaa. Kysymykset esitetään rauhallisesti ja pyritään ohjaamaan asiakkaan vihan tunteet aiemmin tapahtuneeksi, kuten esimerkiksi ”Vihastuit aiemmin siitä, että...” Asiakkaan itsetuntoa on hyvä kohottaa ja välillä on hyvä pitää taukoa keskustelussa. Myös hiljaisuutta on hyvä oppia sietämään, koska se antaa aikaa miettiä ja koota ajatuksia. (Diakoniatyöntekijöiden liitto ry i.a.)

## 6 AVEKKI-TOIMINTATAPAMALLI

AVEKKI-toimintatapamalli on kehitetty Kuopiossa ja se on tarkoitettu hoitoorganisaatioiden työtilanteisiin, missä työntekijä joutuu kohtaamaan aggressiivisen potilaan tai asiakkaan. Toimintatapamallin taustalla on moniammatillinen työryhmä ja siinä oli mukana laajalti edustajia muun muassa Savonia-ammattikorkeakoulun terveystalon Kuopion yksiköstä, Kuopion yliopiston lääketieteen tiedekunnasta, Kuopin yliopistollisen sairaalan lastenpsykiatrian klinikasta, Niuvanniemen oikeuspsykiatrisesta sairaalasta, Savon ammatti- ja aikuisopiston turva-alalta ja sosiaali- ja terveystalolta. (Hakkarainen ym. 2006, 5.)

AVEKKI koostuu kuudesta sanasta Aggressio, Väkipalta, Ennaltaehkäisy/hallinta, Kehittäminen, Koulutus sekä Integraatio. Sen lisäksi siihen sisältyy yhdessä tekemisen ja yhteisöllisyyden teemat, jotka ovat väkivallan ehkäisyyn liittyvän koulutuksen lähtökohtia. AVEKKI-toimintatapamallin käyttöalueet ovat kriittiset tilanteet, missä aggressiivinen puheilmaisu tai käyttäytyminen on selkeästi havaittavissa tai tuhoava, väkivaltainen ja terveyttä vaarantava toiminta on jo käynnistynyt. Toimintatapamallia voidaan soveltaa ja toteuttaa erityyppisissä työorganisaatioissa kuten terveydenhuollon ja sosiaalitoimen palveluorganisaatioissa, pelastus-, turva- ja vartioaloilla sekä opetuksen että diakoniatyön alalla. (Hakkarainen ym. 2006, 7.)

AVEKKI-toimintatapaprosessissa painottuu henkilökunnan aktiivisuuteen ja valppauden havainnoida työympäristöään sekä siellä olevia asiakkaita. Varhainen havaitseminen ja puuttuminen voi estää tilanteiden muuttumista vaaralliseksi tai vaikeasti hallittaviksi ja se antaa aikaa varautua toimimaan ammatillisen rauhallisesti, tarvittaessa hälyttämään apua sekä hahmottamaan kokonaistilannetta. AVEKKI-toimintatapamallissa väkivallan uhan havaitsemisen jälkeen, aikaa tulee käyttää oman käyttäytymisen tarkkailuun, pystyykö uhkaavassa tilanteessa olemaan itse rauhallinen ja ammatillinen. Omia tunteita ja ajatuksia tulisi kyetä säätämään vireystilaan nähden sopivaksi. Työntekijän tulee tehdä nopea tilannearvio ja siitä toimintasuunnitelma, kuinka hän aikoo toimia tilanteessa, jatkaako rauhoittelua vai mahdollisesti poistuu siitä. AVEKKI-toimintatapamallin prosessissa jatkotoimenpiteitä tilanteen jälkeen ovat jälkiselvittely, asioista sopiminen asiakkaan kanssa, tapahtumista kirjaaminen sekä tilanteen läpikäyminen muiden työkavereiden kanssa. Lopuksi toimintaa arvioidaan ja opitaan, kuinka mahdollisesti seuraavalla kerralla tilanteessa toimitaan ja millä lailla ei kannata toimia. (Hakkarainen ym. 2006, 8, 31 – 34.)

## 7 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen tuotteistettu opinnäytetyö, jonka tarkoitus on järjestää henkilöstökoulutus Oulun evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöille uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta. Koulutuksesta diakoniatyöntekijöille jää koulutusdiat (LIITE 2), joista koulutuksessa käsitellyt asiat voi myöhemmin palauttaa mieleen. Opinnäytetyöni tavoitteena on lisätä diakoniatyöntekijöiden valmiuksia kohdata uhkaavasti ja aggressiivisesti käyttäytyviä asiakkaita työssään.

## 8 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Henkilöstökoulutusta on lyhytkestoinen täydennyskoulutus työpaikalla tai oppilaitoksessa. (Opetus ja kulttuuriministeriö i.a; Ritala & Tarvainen 1991, 29–30; Suomen evankelis-luterilainen seurakunta i.a, b, 3.) Se on sekä yksilökoulutusta että työyhteisön kehittämiskoulutusta (Ritala & Tarvainen 1991, 29). Sen tarkoituksena on ylläpitää ja parantaa työntekijän ammatillisia valmiuksia toimia työssään ja työyhteisössään. Jatkuvalle ja suunnitelmallisella kehittämisellä varmistetaan henkilöstön toiminnan ja kokonaiskirkon tarpeiden edellyttämä osaaminen, edistää työntekijöiden hyvinvointia, tuetaan uusien tehtävien omaksumista ja muutoksen hallintaa. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a, a; Suomen evankelis-luterilainen seurakunta i.a, b, 1.) Henkilöstön kehittämisen keinoja ovat esimerkiksi työhön perehdyttäminen, henkilöstökoulutus, mentorointi, työnohjaus sekä oppimista ja urakehitystä tukevat menettelytavat, osallistumismahdollisuudet ja hankkeet. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a, b, 12.)

Koulutuksen suunnittelu lähtee koulutuksen tarpeiden ja tavoitteiden selvittämisestä (Lepistö 2004, 11; Helakorpi, Seppo i.a, 1). Koulutustarve lähtee toimintatavan muutoksesta, johon liittyy millaista toimintatavan muutosta tarvitaan. Koulutettavien taustatiedot on hyvä tietää ennakkoon, samoin on hyvä määritellä koulutettavien oppimistavoitteet. Uusien tietojen, taitojen ja asenteiden oppiminen antaa valmiuksia toimia tilanteissa uudella tavalla. Koulutuksen arvioinnissa vastataan kysymykseen kuinka hyvin koulutus suunnitelma toteutui ja arvioidaan kuinka sen toteutus onnistui. Myös oppimistulosta arvioidaan sekä koulutustarpeen tyydyttämistä. Arviointilomake on suunniteltava Lepistön mukaan siten, että vastaus saadaan koulutuksen kokonaisarvioista, vastasiko se tavoitetta, mikä oli hyvää, mikä huonoa ja mitä pitäisi kehittää. Oppimistavoitteissa huomioidaan mitä koulutettavan on osattava koulutuksen jälkeen, kuinka hyvin ja millaisissa olosuhteissa. (Lepistö 2000, 11, 16–20, 25–26; Lepistö 2004, 11, 16–18, 23–24.)

## 8.1 Toiminnallinen tuotteistettu opinnäytetyö

Opinnäytetyö uhkaavasti ja aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamisesta annettava henkilöstökoulutus palvelee Oulun evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöiden tarpeita, koska valmiuksien päivittäminen edistää heidän työturvallisuuttaan ja työssä jaksamistaan. Toiminnallinen opinnäytetyö on Vilkan ja Airaksisen (2003) mukaan joko fyysinen tuotos tai tarkoitus kehittää jotakin ammatillista toimintaa. Se tavoittelee käytännötoiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä Toiminnallisen osuuden lisäksi kirjoitetaan tuotosta ja kehittämisprosessista koskeva raportti. (Vilkka & Airaksinen 2003, 16–17.)

Oulun evankelis-luterilaisen seurakunnan kuukausikokouksessa keväällä 2012 on esitelty opinnäytetyön ideaa tehdä heille joko opas tai koulutus uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta. Asiasta pidettiin avoin äänestys, jossa enemmistö kannattivat koulutuksen järjestämistä. Samalla sovimme myös yhdyshenkilöstä ja syksyllä 2012 sähköisesti tehtävästä aihealuekyselystä (LIITE 1). Aihealuekyselyssä (LIITE 1) Oulun evankelis-luterilaisen seurakunnan diakoniatyöntekijöitä pyydettiin laittamaan annetut aihealueet tärkeysjärjestykseen, käyttäen numerointia 1-9 (1 tärkein, 9 ei tärkeä). Saatu- jen vastausten pohjalta on koottu koulutusdiat (LIITE 2), joissa painottuvat tärkeimmiksi nousseet asiat (LIITE 4), kuten ennakointi, aggressiiviseen käyttäytymiseen virittävät tekijät, aggression ennusmerkit ja sanallinen ja sanaton viestintä. Koulutusdioissa (LIITE 2) käsitellään myös vireystilan merkitystä, diakoniatyöhön liittyviä lakeja, AVEKKI periaatteita sekä jälkiselvittelyä.

Tuotekehitysprosessissa painottuvat ongelman tai kehittämistarpeen tunnistaminen, ideointi ratkaisujen löytämiseksi, tuotteen luonnostelu, kehittäminen sekä viimeistely. Yhteydenotto asiakkaaseen tuotteen luonnosteluvaiheessa täsmentää tuotteen kehittämistarvetta. Tuotteen luonnostelu käynnistyy, kun päätös siitä, millainen tuote on aikomus suunnitella sekä valmistaa. Tehdään analyysi siitä, mitkä eri tekijät ja näkökohdat ohjaavat tuotteen suunnittelua sekä valmistumista. Tuotteen luonnostelua ohjaavat asiakasprofiili, asiasisältö, palvelujen tuottaja, rahoitus, asiantuntijatieto, arvot ja periaatteet, toiminta ympäristö, säädökset ja ohjeet sekä sidosryhmät. (Jämsä & Manninen 2000, 28–29, 35, 43.)

Henkilöstökoulutuksessa käytetyt diat (LIITE 2) on koottu pääosin AVEKKI-toimintatapamallin mukaan, joihin on otettu suoria lainauksia tietoa sosiaali- ja terveystieteen (i.a) sekä tietoa sosiaali- ja terveystieteillä, Savonia-ammattikorkeakoulu (i.a) sivustoilta. Koulutusdiat (LIITE 2) jäävät Oulun evankelis-luterilainen seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöille. Niistä diakoniatyöntekijät voivat tarvittaessa myöhemmin palauttaa koulutuksessa käytyjä asioita mieleensä. Koulutusdiat (LIITE 2) ja arviointilomake (LIITE 3) on testattu harjoituskoulutuksen avulla, joka pidettiin Limingan seurakunnan työntekijöillä syksyllä 2012. Harjoituskoulutus kesti tunnin ja siihen osallistui 11 Limingan seurakunnan työntekijää eri ammattialoilta. He antoivat koulutuksesta palautetta arviointilomakkeella (LIITE 3). Koulutuksesta saadun palautteen perusteella dioihin (LIITE 2) on tehty muutoksia varsinaista koulutusta varten. Arviointilomakkeesta (LIITE 3) ei annettu muutosehdotuksia. Tuote on asiakkaalle tarkoitettu koulutus, jonka sisältö ja käyttötarkoitus on määritetty (Kajaanin AMK i.a.).

Limingan seurakunnassa tehdyn harjoituskoulutuksesta saadun palautteen perusteella, koulutusdiosta on poistettu turhaa toistoa ja lisätty kotikäyntityöhön liittyvää ennakkointia. Kotikäyntityöhön liittyvä ennakkointi on keskeinen osa diakoniatyöntekijöiden työturvallisuutta, koska ennaltaehkäisevään toimintaan tähtäävät toimenpiteet ovat ensisijaisia tärkeitä ennen uhka- ja vaaratilanteita (Weismann-Henelius 2007, 53).

Tuotteen kehittäminen etenee luonnosteluvaiheesta valittujen ratkaisuvaihtoehtojen, periaatteiden, rajausten sekä asiantuntijayhteistyön mukaisesti ja sen tekeminen etenee käyttäen tuotekohtaisia työmenetelmiä ja -vaiheita. Monet terveys- ja sosiaalialan tuotteen on tarkoitettu esimerkiksi informaation välitykseen organisaation henkilökunnalle. Tuotemuotojen kehittelyn eri vaiheissa tarvitaan palautetta ja arviointia. Tuotetta olisi hyvä testata ja koekäyttää jo sen valmistumisvaiheessa. Kun tuote valmistuu, käynnistyy viimeistely saatujen palautteiden tai koekäytöstä saatujen kokemusten pohjalta. Se voi sisältää yksityiskohtien hiomista, käytäntö- tai toteutumisohjelmien laatimista sekä huoltotoimenpiteiden tai päivittämisen suunnittelua. (Jämsä & Manninen 2000, 54, 80–81.)

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu eri kirjallisuuslähteistä, AVEKKI-toimintatapamallista ja AVEKKI kouluttajana saadusta osaamisesta. Se sisältää tietoa diakoniatyöstä ja sen lähtökohdista, diakoniatyöntekijöiden terveyden edistämisestä, aggressiivisuuden määrittämisestä, uhkaavasta ja aggressiivisesta asiakkaasta hoito- ja

diakoniatyössä sekä AVEKKI-toimintatapamallista. Teoreettinen viitekehys tulee selostaa ja määritellä Vilkan (2005) mukaan aina lukijalle selkeästi ja täsmällisesti. Teoreettista viitekehys ja teoreettiset käsitteet toimivat ensisijaisesti tutkimusaineiston näkökulmana ja lisäksi teorian ja käsitteiden avulla voidaan selostaa, kuvata ja perustella tulkintaa sekä tuloksia että päätelmiä. (Vilka 2005, 23–27).

## 8.2 Opinnäytetyön toimintaympäristö, kohderyhmä sekä koulutuksen sisältö

Opinnäytetyön yhteistyökumppaneina toimivat Oulun evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijät. Koulutus toteutettiin 10.1.2013 ja se kesti kolme tuntia ja viisitoista minuuttia. Koulutus järjestettiin Kiimingissä Suvelan leirikeskuksessa. Koulutukseen osallistui aluksi 43 osanottajaa, joista osa joutui poistumaan kesken koulutuksen. Koulutettavista 34 oli diakoniatyöntekijöitä, neljä pappia, neljä diakoniaopiskelijaa, sekä yksi toimistotyöntekijä. Opinnäytetyön ulkopuolella koulutuksessa oli myös noin tunnin verran käytännön harjoitteita, joita ei ole huomioitu koulutuksesta saaduissa tuloksissa. Käytännön harjoitteet on koottu AVEKKI – toimintatapamallin oppilaan käsikirjasta (Hakkarainen ym. 2007).

Harjoituskoulutus pidettiin Limingan evankelis-luterilaisen seurakunnan diakoniatyöntekijöille syksyllä 2012, jonka tarkoituksena oli testata koulutusdiojen ja arviointilomakkeen toimivuutta. Harjoituskoulutukseen osallistui 11 työntekijää kirkon eri toimialoilta. Harjoituskoulutus kesti yhden tunnin, jonka aikana henkilöstökoulutukseen kootut diat käytiin läpi. Koulutuksen tarkoitus toteutui suunnitelmien mukaan ja saatujen palautteiden perusteella henkilöstökoulutukseen tarkoitettuja dioja on muokattu.

Koulutuksessa käytettyjen diojen suunnittelussa ja toteutuksessa on käytetty AVEKKI – toimintatapamallia ja ne on koottu pääosin sosiaali- ja terveysalan (i.a) sekä tietoa sosiaali- ja terveysalalla, Savonia-ammattikorkeakoulu, sivustoilta (i.a) saamien tietojen perusteella. Osa koulutusdiojen tiedoista on lainattu suoraan edellä mainitulta sivustolta. Opinnäytetyön viitekehys tukee koulutuksen sisältöä ja koulutuksessa käytettiin PowerPoint diaesitystä.

### 8.3 Opinnäytetyön prosessin vaiheet

Opinnäytetyö on edennyt prosessimaisesti (LIITE 6) vaihe vaiheelta. Ajatus opinnäytetyön aiheesta lähti syksyllä 2011, jolloin ajatuksena oli tehdä joko opas tai järjestää koulutus Oulun evankelis-luterilaiselle seurakunnan diakoniatyöntekijöille uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta. Keväällä 2012 opinnäytetyön aihetta on esitetty Oulun evankelis-luterilaisen seurakunnan diakoniatyöntekijöille heidän kuukausikokouksessaan ja paikalla oli noin 20 diakoniatyöntekijää. Kokouksessa ehdotettiin opinnäytetyön aiheeksi joko opasta tai koulutusta uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta. Avoimessa äänestyksessä enemmistö kannatti koulutuksen järjestämistä. Samalla sovittiin yhdyshenkilöstä ja syksyllä 2012 tehtävästä kyselystä (LIITE 1) koulutuksen aihealueista.

Aihealueista tehty kyselylomake (LIITE 1) on koottu opinnäytetyön teoriaosuudesta ja AVEKKI-toimintatapamallin mukaan, sekä AVEKKI kouluttajana saadun osaamisen perusteella. Kyselylomake (LIITE 1) lähetettiin sovitusti yhdyshenkilön kautta Oulun kaupungin evankelis-luterilaisen seurakunnan diakoniatyöntekijöille sähköisesti syksyllä 2012. Valittavat aihealueet olivat ennakointi, aggressiivista käyttäytymistä virittävät tekijät, aggression ennusmerkit, sanallinen/sanaton viestintä, jälkiselvittely, vireystilan merkitys, lait, periaatteet ja oma mahdollinen ehdotus. Kyselyssä heitä pyydettiin laittamaan aihealueet tärkeysjärjestykseen, käyttäen numerointia 1-9 (1 tärkeä, 9 vähemmän tärkeä). Vastausaikaa oli syyskuun puoliväliin saakka sähköpostitse, joko kyselyn lähettäneelle tai sovitulle yhdyshenkilölle. Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 13 kappaletta ja selkeästi tärkeimmiksi aihealueiksi nousivat vastausten (LIITE 4) mukaan ennakointi, aggressiivista käyttäytymistä virittävät tekijät, aggression ennusmerkit sekä sanallinen ja sanaton viestintä.

Harjoituskoulutus pidettiin syksyllä 29.11.2012 Limingan evankelis-luterilaisessa seurakunnan työntekijöille ja siihen osallistui 11 työntekijää kirkon eri työaloilta, mikä otettiin huomioon koulutusta pidettäessä. Harjoituskoulutus kesti yhden tunnin, jonka aikana käytiin läpi koulutusdiojen (LIITE 2) aihealueet. Sen tarkoituksena oli testata koulutusdiojen (LIITE 2) toimivuutta ja saada palautetta koulutuksen sisällöstä sekä arviointilomakkeesta (LIITE 3). Harjoituskoulutuksen tarkoitus toteutui suunnitelmieni mukaan ja harjoituskoulukseen osallistuneet työntekijät antoivat siitä palautetta (LIITE



5) koulutuksen päätteeksi. Koulutus koettiin hyväksi ja siitä annettiin myös parannusehdotuksia. Parannusehdotuksina tuli muun muassa poistaa dioista turhaa toistoa ja lisätä niihin kotikäyntityöhön liittyvää ennakoitua. Noin 81 % harjoituskoulutuksen vastaajista koki saavansa apua uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen. Koulutus vastasi kaikkien osallistujien odotuksia. Arviointilomakkeeseen (LIITE 3) ei annettu muutos ehdotuksia. Koulutuksen arviointilomake (LIITE 3) on strukturoitu lomakehaastattelulla, jossa kaikille vastaajille on samat kysymykset, jonka käyttö on hyvä kun haastateltavat edustavat melko samanlaista ryhmää. (Metsämuuronen 2009, 246.)

Viimeistellyt koulutusdiat (LIITE 2) sisältävät tietoa aggression viriämisen syistä ja niiden tunnusmerkeistä, lainsäädännöstä, ennakoinnista, väkivallan uhan havaitsemisesta, riskien arvioinnista, sanallisesta ja sanattomasta viestinnästä sekä jälkiselvittelystä. Koulutusdiat (LIITE 2) ja koulutuksen arviointilomake (LIITE 3) on lähetetty joulukuun 12. päivänä 2012 Oulun evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän yhdyshenkilölle.

Henkilöstökoulutus pidettiin 10.1.2013 Suvelan leirikeskuksessa Kiimingissä. Koulutukseen osallistui aluksi 42 koulutettavaa, joista osa joutui lähtemään pois kesken koulutuspäivän. Arviointi lomakkeen täytti 34 koulutettavaa. Koulutuksessa kerättiin kirjallista ja suullista palautetta, joista kirjallisen palautteen osuus on ainoastaan huomioitu koulutuksen arvioinnissa. Suullista palautetta ei ole huomioitu, koska sitä ei ole taltioitu, jolloin sitä ei voi pitää luotettavana tiedonlähteenä arvioinnissa.

#### 8.4 Opinnäytetyön prosessin arvio

Henkilöstökoulutus kesti suunnitellusti kolme tuntia ja viisitoista minuuttia. Sen alussa kerrottiin lyhyesti kuka kouluttaja on, mistä hän tulee ja mikä on koulutuksen tarkoitus. Samalla kerrottiin palautteen keräämisestä teorian tuntien jälkeen. Koulutettaville kerrottiin myös, että käytännön harjoitteet eivät liity varsinaiseen koulutukseen, eikä sitä tule arvioida koulutuspalautteessa. Suurin osa palautteista annettiin teorian tuntien jälkeen, mutta osa palautti sen vasta päivän loppuksi.

Kyselyn vastaukset on purettu kysymys kerrallaan. Koosteiden perään on otettu myös muutamia suoria vastauksia kyselylomakkeesta, joilla vahvistetaan saatujen vastausten todellisuutta.

Kysymyksessä 1 ”Oletko saanut aiempaa koulutusta uhkaavasti ja väkivaltaisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamisesta?”, 32 vastaajasta 24 oli aiemmin saanut koulutusta uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen. Yksi vastaajista ei muista onko saanut koulutusta ja seitsemän vastaajaa ei ollut aiemmin saanut koulutusta aiheesta.

Kysymykseen 2 ”Milloin koulutus järjestettiin ja kenen järjestämä se oli?” 12 vastaajaa kertoi koulutuksesta kuluneen aikaa yhdestä vuodesta jopa yli kymmeneen vuoteen. Aiempaa koulutusta oli saatu seurakunnan järjestämänä, Iin rovastikunnan järjestämänä, Diakin järjestämänä, Oulun kaupungin järjestämänä ja terveydenhuollon opintojen yhteydessä.

Kysymykseen 3 ”Oletko kohdannut työssäsi uhkaavasti ja aggressiivisesti käyttäytyviä asiakkaita?”, 32 vastanneesta kolme ei ollut kohdannut työssään uhkaavasti ja aggressiivisesti käyttäytyviä asiakkaita, kun taas 27 vastannutta oli kohdannut heitä työssään. Kaksi vastaajaa ei ollut vastanneet kysymykseen.

Kysymykseen 4 ”Saitko koulutuksesta apua uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen?”, 32 vastaajasta 25 koki saaneensa koulutuksesta apua uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen. Eräs vastaaja ei osannut sanoa, oliko koulutuksesta ollut apua hänelle, kun taas toinen vastaaja koki saaneensa vinkkejä ja hyvää muistutusta aiheesta. Asiat olivat tuttuja erään vastaajan mielestä ja osa vastaajista koki saaneensa hyvää muistiin palauttamista aiheesta.

*Nostatti uudelleen kuultuja asioita tietoisuuteen, siis sain apua.(V30)*

*Sain, varsinkin ennusmerkkien kohdalla ja omaan käyttäytymiseen.(V32)*

Kysymykseen 5 ”Vastasiko koulutus odotuksiasi?” 32 vastaajasta 22 koki koulutuksen vastaavan heidän odotuksiaan ja erään vastaajan mukaan se selvensi ja vahvisti hänen omia ajatuksiaan. Osa vastaajista koki koulutuksen vastaavan heidän odotuksiaan suurin piirtein, kun taas eräällä vastaajalla ei ollut koulutuksesta minkäänlaisia odotuksia. Yh-

dellä vastaajalla ei ollut ennakkoon tietoa koulutuksen aiheesta ja viisi vastaajaa jätti vastaamatta koko kysymykseen.

*Selvensi ja vahvisti omia aatoksi.(V4)  
Oli parempi kuin odotin.(V26)*

Risuja ja ruusuja osiossa oli annettu paljon positiivista palautetta koulutuksesta. Yhdessä vastauksessa toivottiin, että ryhmätyöhön olisi käytetty enemmän aikaa ja yhden vastaajan mielestä niitä olisi pitänyt olla enemmän.

Useampi vastaaja koki koulutuksessa kerrotut esimerkit hyväksi. Erityisesti pidettiin osallistujien kertomista esimerkeistä ja niitä olisi haluttu kuulla enemmän.

*Kiva kun sai myös koulutusväeltä eläviä esimerkkejä.(V25)  
Kivoja työntekijöiden kommentit, tuli kevennystä.(V31)*

Koulutusta pidettiin hyvänä ja osa vastaajista koki, että asioita olisi voinut tiivistää enemmän. Myös ryhmän osaaminen tuotiin esille muutamassa vastauksessa.

*Alkuosio aamupäivällä hyvä, iltapäivän osio vähän turhan yksityiskohtaista luennoitsemista, ryhmällä jo paljon tietoa ja taitoa.(V2)*

Dioja pidettiin osassa vastauksissa koulutusta tukevina ja kouluttajan esitystä selkeänä, asiantuntevana ja mielenkiintoisena.

*Diat havainnollistivat esitystä. Selkeästi esitelty + tärkeimmät asiat nostettu esille useasti.(V12)  
Hyvä kattava ”pläjays” aiheesta. Mukava ja mielenkiintoinen tapa(luennoitsijalla) esittää asia.(V22)  
Selkeät diat ja johdonmukainen eteneminen. Annettiin tilaa huomioille ja keskustelulle.(V27)*

Muutama vastaaja koki luento-osion väsyttävänä ja yhtäjaksoisen istumisen raskaana. Koulutuksessa koettiin myös omien kokemusten käsittely positiiviseksi ja tunnelma vapautuneeksi.

## 9 OPINNÄYTETYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET

AVEKKI-toimintatapamallin valinta koulutuksen pohjaksi, perustuu kouluttajan asiantuntijuuteen ja oikeuteen käyttää koulutuksessa AVEKKI-toimintatapamallia. Olemassa oleviin muihin koulutusohjelmiin ei ole ollut mahdollisuutta tutustua, kuten MAPA:n, joka on Englannissa kehitetty menetelmä (Management of Actual or Potential Aggression), mikä tarjoaa myös koulutusta väkivallan ennaltaehkäisyyn ja turvalliseen hoitoon sosiaali-, palvelu- ja terveysalalla (Työturvallisuus ja Turvallinen hoitotyö i.a).

Koulutuksessa käytetyt diat koettiin koulutusta tukeviksi ja kouluttajan esitystä selkeänä ja asiantuntevana. Koulutettavat kokivat dioissa olleen jonkin verran toistoa. Koulutuksessa käytetty ryhmätyö aggressiivisuuden ennusmerkeistä koettiin hyväksi, mutta sen tekemiseen olisi haluttu käyttää enemmän aikaa. Ryhmätyössä diakoniatyöntekijöistä muodostettiin neljä eri ryhmää aihealueittain. Ensimmäinen ryhmä sai miettiä mitä aggression merkkejä voidaan havaita aggressiivisen ihmisen kasvoilta. Toinen ryhmä mietti millaisia aggression merkkejä voi havainnoida aggressiivisen ihmisen kehosta ja sen liikkeistä. Kolmannen ryhmän aiheena oli miettiä aggressiivisen henkilön äänen käyttöä ja puhetta. Neljäs ryhmä mietti mitkä muut tekijät voivat viitata aggressiiviseen käyttäytymiseen. Ryhmät kirjoittivat vastaukset ”post-it” tarralapuille, jotka koottiin yksi ryhmä kerralla seinällä olevaan piirrettyyn ihmishahmoon. Ryhmä sai samalla kertoa aihealueidensa vastaukset.

Koulutuksessa kerrottuja esimerkkejä pidettiin hyvinä ja valaisevina, mutta enemmän olisi haluttu kuulla koulutettavien omia esimerkkejä. Koulutettavat saivat halutessaan kysyä ja kommentoida aihetta, ja paljon hyvää keskustelua syntyikin koulutuksen aikana. Koulutettavien ammattitaitoa ja tietämystä olisi voinut hyödyntää enemmänkin koulutuksen aikana, jos siihen olisi ollut enemmän aikaa. Koulutuksen teoriaosuudesta toivottiin tiiviimpää pakettia, koska koulutettavat olisivat halunneet enemmän käytännön harjoitteita.

Henkilöstökoulutuksella on hyvä ylläpitää ja parantaa työntekijän ammatillisia valmiuksia toimia työssään ja työyhteisössään (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a, a; Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a, b, 1). Henkilöstökoulutus Oulun evankelis-

luterilaisen seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöille antoi useammalle koulutettavalle valmiuksia uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen vastausten perusteella. Saatujen vastausten perusteella, jopa 78 % vastaajista koki saaneensa apua uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen ja 69 % koki koulutuksen vastanneen heidän odotuksiaan.

### 9.1 Opinnäytetyön eettisyys

Koulutukseen osallistuneen yhteistyökumppanin kanssa on tehty yhteistyösopimus kolmena kappaleena. Myös koulutettaville on kerrottu suullisesti jo idean esittämisen vaiheessa, että henkilöstökoulutus on osa opinnäytetyötä. Tietoa on annettu asiasta myös ennakkokyselyn saateosiossa (LIITE 1). Kirjallisen ja suullisen saatteen perusteella vastaaja tietää, mihin tarkoitukseen hän on antanut tietoja ja mihin niitä käytetään (Vilka 2007, 81). Tutkimuksia koskettavat eettiset periaatteet ovat tutkittavan itsemääräämisoikeiden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuoja. Tutkimukseen osallistumisen tulee olla vapaaehtoista perustuen riittävään tietoon. Tutkittava voi antaa suostumuksensa suullisesti tai kirjallisesti, joka se voi olla yksilöity tai yleinen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 4.)

Opinnäytetyön aineisto on kerätty pääosin anonyymisti eli nimettömästi. Ainoastaan sähköpostitse tehdyssä ennakkokyselyssä (LIITE 1) näkyy tiedot vastaajista, mutta ne jäävät vain opinnäytetyön tekijän ja yhdyshenkilön tietoisuuteen. Sähköpostitse kerätyn ennakkokyselyn vastaukset hävitetään opinnäytetyön julkaisun jälkeen kevään 2013 aikana. Arviointilomakkeet kouluttaja säilyttää itsellään mahdollista myöhempää käyttöä varten. Arviointilomakkeesta saaduista vastauksista ei voi tunnistaa yksittäistä vastaajaa, vaan vastaajien kommentit on nimetty V1-V32 mukaan satunnaiseen järjestykseen. Saatua aineistoa arviointilomakkeista on käsitelty asiallisesti ja arvostavasti vääristämättä saatuja vastauksia ja tietoja. Kenenkään vastaajan vastauksia ei ole vähätelty eikä liioiteltu.

Tutkimusaineiston keruu, käsittely sekä tulosten julkaisemisen kannalta tärkein yksityisyyden suojan osa-alue on tietosuoja. Tunnisteellisen aineiston suojaaminen tulee suunnitella huolella, jotta tutkittavan yksityisyyden suojaa ei vaaranneta. Tunnisteellisten aineistojen tietoturvaratkaisuihin kuuluu tunnistetta sisältävät paperiaineistojen säilyt-

täminen, missä vaiheessa tarpeettomat tiedot hävitetään tai säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Samoin ratkaistaan, kuinka tunnisteelliset sähköiset aineistot suojataan. Tutkimusaineistoa ei saa luovuttaa tai käyttää muihin kuin tutkimustarkoituksiin. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 9; Varantola, Launis, Helin, Spoof, & Jäppinen 2012, 4.)

Yksityisyyden suoja kuuluu Suomen perustuslaillisiin oikeuksiin. Yksityisyyden suoja koskevat tutkimuseettiset periaatteet ovat tutkimusaineiston suojaaminen, tutkimusaineiston säilyttäminen tai hävittäminen sekä tutkimusjulkaisu. Henkilötietolain 3§:n mukaan henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia henkilön ominaisuuksia tai elinolosuhteita kuvaavia merkintöjä, joista voidaan tunnistaa häntä tai hänen perheensä tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskeviksi. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 7 - 8; Henkilötietolaki 1999.)

Mahdolliset tutkimuksen aiheuttamat haitat voivat koskea aineiston keruuvaihetta, aineiston säilyttämisestä tai julkaisusta aiheutuvista seurauksista. Julkaisulla voi olla vahingollisia seurauksia, jos tulokset esitetään arvostelevasti, asenteellisesti tai epäkunnioittavasti. Opinnäytetyöhön osallistuvilla mahdollisesti koituvat sosiaaliset haitat ovat todennäköisiä, mikäli tutkimuksessa ei noudateta yksityisyyden ja tietosuojan periaatteita. Niiden mukaisesti luottamuksellisten tietojen käsittelyssä ja säilyttämisessä tulee noudattaa huolellisuutta ja vaitiolovelvollisuutta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 7.)

Opinnäytetyössä on huomioitu rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus tulosteiden tallentamisessa ja esittämisessä sekä opinnäytetyön tulosten arvioinnissa. Työssä on ilmoitettu lähdemerkinnöin toisten teoksista käytetyistä tiedoista ja aina on pyritty hankkimaan tiedosta oleva alkuperäinen lähde. Suoria lainausta ei ole otettu teoria osioon, mutta koulutusdiioihin (LIITE 2) on käytetty suoria lainauksia tietoa sosiaali- ja terveysalalle (i.a.) ja tietoa sosiaali- ja terveysalalla, Savonia-ammattikorkeakoulu (i.a) olevilta sivustoilta AVEKKI -toimintatavallista.

Tutkimuseettinen neuvottelukunnan mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, noudattaa tiedeyhteisön tunnustamia toimitapoja, joita ovat rehellisyys, yleinen huolellisuus sekä tarkkuus tutkimustyössä, tulosteiden tallentamisessa sekä esittämisessä ja tut-

kimuksen ja niiden tulosten arvioinnissa. Tutkimustyön kaikissa vaiheissa tulee välttää epärehellisyttä. (Hirsjärvi, Remas & Sajavaara 2010, 23–24, 25 – 26; Varantola, Launis, Helin, Spoof, & Jäppinen 2012, 4.) Kenenkään toisen tekstiä ei saa plagioida. Luvaton lainaaminen on toimintaa, jossa toisen käsikirjoitusta, artikkelia tai tekstiä esitetään omana. Lainaus on osoitettava asianmukaisin lähdemerkinnöin. Myös lainattaessa asiasisältöjä lainaukset on osoitettava. (Hirsjärvi, Remas & Sajavaara 2010, 26; Vilkkä & Airaksinen 2003,78; Varantola, Launis, Helin, Spoof, & Jäppinen 2012, 5.)

## 9.2 Opinnäytetyön luotettavuus

Opinnäytetyön luotettavuutta lisää hyvä teoriapohja koulutettavista aiheista, sekä osaa- minen ja tietämys AVEKKI – kouluttajana toimimisesta. Koulutusdiossa (LIITE 2) ja teorian tiedoissa on käytetty asianmukaisia lähdemerkintöjä. Henkilöstökoulutuksen arviolomakkeesta (LIITE 3) on käytetty suoria lainauksia opinnäytetyön prosessin arviointiin. Henkilöstökoulutuksessa käytetyt diat (LIITE 2) on aluksi testattu harjoituskoulutuksessa Limingan seurakunnan työntekijöillä ja sieltä saadun palautteen perusteella ne on muokattu vastaamaan paremmin koulutettavien tarpeita. Palautteen perusteella dioista poistettiin turhaa toistoa ja lisättiin kotikäyntityöhön liittyvää ennakointia, koska se on keskeinen osa diakoniatyöntekijöiden työturvallisuutta. Myös arviointilomake (LIITE 3) on testattu samalla kerralla, mutta siihen ei tullut parannusehdotuksia. Harjoituskoulutuksesta saatu palaute (LIITE 5) oli samansuuntainen kuin varsinaisesta koulutuksesta saatu palaute.

Henkilöstökoulutuksen suunnittelussa on huomioitu jo aiemmin hyväksi koettuja aihe- alueita ja niiden merkitys on ollut koulutuksen suunnittelussa erittäin tärkeää. Raportis- sa on huomioitu koulutuksessa saatu palaute ja arviointilomakkeen kysymykset on käsi- teltty kysymys kerrallaan. Saatua palautetta ei ole kaunisteltu eikä vääristelty ja raport- tiin on poimittu oleellisia suoria lainauksia vastauksista, jotka tukevat tutkimuksen tu- loksia.

Tutkija ja tieteelliset asiantuntijat ottavat muiden tutkijoiden työn ja saavutukset asian- mukaisella tavalla huomioon, kunnioittaen näiden työtä ja antavat arvon ja merkityksen niille omassa tutkimuksissaan ja tuloksia julkaistessaan. Tutkimus tulee suunnitella, toteuttaa ja raportoida yksityiskohtaisesti tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten

mukaan. Myöskään tutkimustuloksia ei tule yleistää kritiikittömästi. Niitä ei sepitellä eikä kaunistella. Myöskään raportti ei saa olla harhaanjohtamista tai puutteellista. Menetelmät tulee selostaa huolellisesti ja alkuperäisiä havaintoja ei saa muokata siten, että tulos vääristyy. Puutteet on myös tuotava julkisuuteen. (Hirsjärvi, Remas & Sajavaara 2010, 24, 26.)

Tässä opinnäytetyössä arviointilomakkeen (LIITE 3) kysymykset voi peilata myös työn viitekehystä. Kysymyksissä yksi ”Oletko saanut aiempaa koulutusta uhkaavasti ja väkivaltaisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamisesta?” ja kaksi ” Milloin koulutus järjestettiin ja kenen järjestämä se oli?” haettiin tietoa koulutuksen tarpeellisuudesta ja osaamisesta. Vastaajista 75 % oli saanut aiempaa koulutusta aiheesta, mutta aikaa oli kulunut joillakin vastaajilla jo todella kauan. Aiempi osaaminen auttaa koulutettavaa käsittelemään saatua uutta tietoa (Lepistö 2004, 11).

Kysymys kolme ”Oletko kohdannut työssäsi uhkaavasti ja aggressiivisesti käyttäytyviä asiakkaita?” peilaa aiempien opinnäytetöistä saatuihin tuloksiin, koska noin 85 % vastaajista oli kohdannut työssään uhkaavia ja aggressiivisia asiakkaita. Kysymys neljä ” Saitko koulutuksesta apua uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen?” ja kysymyksellä viisi ”Vastasiko koulutus odotuksiasi?” haettiin vastausta opinnäytetyön tavoitteen onnistumiseen. Risut ja ruusut osiossa vastaajat saivat antaa kehittämisehdotuksia koulutuksesta. Lomakehaastattelulla haetaan vastauksia erilasiin kysymyksiin. Sen on hyödynnettävä tutkimuksen tarkoitusta ja jokaisella kysymykselle pitää löytää perustelu tutkimuksen viitekehysessä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74–75).

### 9.3 Kohti ammatillista osaamista

Opinnäytetyöni on edennyt askel kerrallaan. Prosessin aikana olen oppinut opinnäytetyön eri vaiheista, kuten aiheen rajaamisen tärkeydestä, ettei työ laajene liikaa. Ideointivaiheessa oli tärkeää tutustua muiden tekemiin opinnäytetöihin ja niiden perusteella lähteä luomaan omaa opinnäytetyötä. Myös opettajilta saatu palaute oli tärkeää jokaisen työvaiheen aikana, koska ne auttoivat selkiyttämään omaa opinnäytetyötä. Myös yhteistyökumppanin löytäminen oli tärkeä vaihe opinnäytetyön prosessissa ja sen avulla koin, ettei yhteistyökumppanin löytäminen ole aina helppoa. Tärkeä kokemus minulla oli



myös lähteä kehittämään omaa opinnäytetyön ideaa yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa. (Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä 2010, 38–39.)

Suunnitelman teon vaiheessa opin käyttämään teoriaosuudessa useampia lähteitä, jotka lisäävät saadun tiedon luotettavuutta. Vaikeaa oli välillä yhdistää useamman lähteen tietoja yhteneväisiksi. Teoria tietoa keräsin aluksi paljon ja työn edetessä opin hieman myös karsimaan sitä vähemmäksi, kohdentaen sitä enemmän työn kontekstiin. Opettajilta ja opponijalta saatu palaute oli tärkeää myös teoriaosuuden keräämisessä. Tärkeäksi koin myös olla mukana seminaareissa ja koin hyödylliseksi kuulla myös muiden saamaa palautetta. Myös seminaarit olivat tärkeä osa oppimista ja hyödyllistä oli kuunnella myös muiden saamaa palautetta. Suunnitelman tekeminen oli iso-osa opinnäytetyötäni ja sen hyväksymisen jälkeen tein yhteistyösopimuksen työelämäedustajan kanssa. (Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä 2010, 38–39, 41, 43.)

Harjoituskoulutuksessa Limingan evankelis-luterilaisen seurakunnan työntekijöille oli tärkeä osa opinnäytetyön prosessia. Sen avulla pystyin hyödyntämään saatua palautetta koulutuksen kehittämässä. Samalla huomasin myös itsekin koulutusdioissa (LIITE 2) olevan toistoa, josta sain myös palautetta koulutettavilta.

Sopimuksen ja suunnitelman hyväksymisen jälkeen pääsin toteuttamaan suunnittelemani koulutuksen Oulun evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöille. Koulutuksen pitämisessä sinänsä ei ollut aikaisempaan osaamiseen uutta opittavaa, koska olen toiminut AVEKKI kouluttajana jo syksystä 2009 lähtien. Mielenkiintoista ja kehittävää oli päästä suunnittelemaan koulutusdioja sopivaksi diakoniatyöntekijöille, koska eri ammattikuntien tarpeet tulisi huomioida aina koulutusta suunniteltaessa.

Koulutuksen aihealueista tehdyn kyselylomakkeen (LIITE 1) tekisin nyt jälkikäteen erimuodossa. Pyytäisin vastaajia merkitsemään rastilla kolme mielestään tärkeintä aihealuetta, koska silloin saatuja vastauksia olisi ollut helpompi tulkita. Myös koulutuksen arviointilomaketta (LIITE 3) muuttaisin hieman erilaisempaan muotoon. Laittaisin osaan kysymyksistä ruudukon kyllä/ei/en osaa sanoa, johon vastaajat olisivat voineet rastilla merkata haluamansa vaihtoehdon jolloin vastausten käsittely ja tulkinta olisi ollut helpompaa.

Raportin kirjoittaminen oli opettavainen kokemus. Opin muun muassa luotettavuuden ja eettisyyden osioissa peilaamaan omaa tekemistä. Myös koko työn hahmottuminen helpottui koulutuksen pitämisen jälkeen ja opinkin näkemään opinnäytetyöni kokonaisuutta uudella tavalla. Myös arviointilomakkeesta (LIITE 3) saatujen vastausten purkamisen hahmottuminen avautui vasta varsinaisen henkilöstökoulutuksesta saatujen palautteiden käsittelyssä. Opin käyttämään jopa prosentuaalista osuutta vastauksista saaduissa johtopäätöksissä.

Opinnäytetyön prosessi antaa minulle valmiuksia työelämään toimia mukana erilaisissa hankkeissa ja tutkimuksissa. Se lisäsi myös kokemusta AVEKKI -toimintatapamallin soveltuvuudesta kirkon alan työntekijöille. Harjoituskoulutuksessa pääsin testaamaan tehtyjä koulutus dioja, joita oli paremmin muokata saadun kokemuksen ja palautteen perusteella. Koko prosessi oli mielenkiintoinen ja kehittävä kokonaisuus, jonka tekemisen mielenkiinto säilyi alusta loppuun asti valitun aiheen vuoksi.

#### 9.4 Jatkotutkimus ehdotuksia ja tekijänoikeudet

Tämän opinnäytetyön jatkotutkimuksena voisi selvittää Oulun evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöiltä, kuinka paljon he hyötyivät saamastaan koulutuksesta ja ovatko he käytännössä pystyneet hyödyntämään koulutuksesta saatuja oppeja. Tämän tutkimuksen voisi suorittaa vuoden tai korkeintaan kahden vuoden kuluttua annetusta koulutuksesta.

Koulutuksessa käytössä ollut AVEKKI – toimintatapamallia ei saa kouluttaa kuin koulutuslisenssin omaava henkilö, joka on saanut lupaoikeudet kouluttaa toimintatapaa. Koulutusten sisältöä ja kouluttajien ammattitaitoa valvoo AVEKKI – osaamiskeskus, jossa toimivat Savonia-ammattikorkeakoulu yhdessä Kuopion yliopistollisen sairaalan, Niuvanniemen sairaalan ja fi -turvallisuuskoulutus oy:n kanssa (Tuki ja Turva T&T, i.a). Koska koulutusdioiden sisältämät AVEKKI -toimintatapamallin asiat on kerätty pääosin julkisilta Internet sivustoilta, voidaan ne julkaista työn ohessa Theseus - tietokannassa. Oulun evankelis-luterilaisen seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijät voivat hyödyntää koulutusdioja asioiden mieleen palauttamisen tukena.

## LÄHTEET

- Ala-Kokkila, Kari; Lusa, Arja; Marttila Oili; Monola, Sirpa; Palmu, Harri; Tamminen, Hannu & Potila, Anna-Kaarina 2011. Kirkon työolobarometri 2011. Raportti kirkon työntekijöiden työoloista. Viitattu 15.9.2012. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/7A00F245426F0DFAC22579A6002E1807/\\$FILE/ttk\\_kirkon\\_tyoolobarometri\\_2011.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/7A00F245426F0DFAC22579A6002E1807/$FILE/ttk_kirkon_tyoolobarometri_2011.pdf)
- Altmann, Walter 2009. Diakonin tarpeesta ja tehtävästä kirkossa. Teoksessa Mikko Lahtinen; Terttu Pohjolainen & Tuulikki Toikkanen (toim.) Anno Domini 2009. Diakoniatieteen vuosikirja. Lahti: Lahden Diakoniasäätiö.
- Diakoniatyöntekijöiden liitto ry 2000. Diakoniatyöntekijöiden työturvallisuus- ja työhuoneohjeet. Viitattu 5.12.2012. <http://www.dtl.fi/www/page/382>
- Diakoniatyöntekijöiden liitto ry i.a. Väkivaltaisen henkilön kohtaaminen diakoniatyössä. Viitattu 5.12.2012. <http://www.dtl.fi/www/page/247>
- Ewles, Linda & Simnett, Ina 1995. Terveystieteiden edistämisen opas. Helsinki: Sairaanhoidtajien koulutussäätiö.
- Gothóni, Raili; Helosvuori, Riitta; Kuusimäki, Kalle & Puuska, Karolina 2012. Kanta-kaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö. Helsinki: Kirjapaja.
- Haikonen, Eija & Pulkkinen, Tiina 2010. Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen, ohjeistuksen kehittäminen Mikkelin kotihoidon henkilöstölle 2010. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Hakkarainen, Kari; Heikkinen, Arto; Hietanen, Aija; Jokiniemi, Krista; Lommi, Risto & Taattola, Seija 2006. AVEKKI- toimintatapamalli, tietoa ja taitoa kouluttajalle. Savonia-ammattikorkeakoulun julkaisesarja B 3/2006. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu.
- Hakkarainen, Kari; Heikkinen, Arto; Hietanen, Aija; Jokiniemi, Krista; Lommi, Risto & Taattola, Seija 2007. AVEKKI – toimintatapamalli. Oppilaan käsikirja. Väkivallan ennaltaehkäisy ja hallinta. Viitattu 30.8.2012. [http://portal.savonia.fi/pdf/julkaisutoiminta/AVEKKI-toimintatapamalli\\_Oppilaan\\_kasikirja.pdf](http://portal.savonia.fi/pdf/julkaisutoiminta/AVEKKI-toimintatapamalli_Oppilaan_kasikirja.pdf)
- Heiskanen, Markku 2007. Violence at work in Finland; Trends, Contents, and Prevention. Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention.

- tion 8, 22 – 40. Viitattu 4.8.2012. <http://www.nelliportaali.fi>, EBSCO Academic Search Premier –aineisto.
- Heiskanen-Pietiläinen, Tarja & Sarenius, Virpi 2002. Väki-valtaako? Diakoniatyöntekijöiden valmiuksia kohdata väkivaltainen asiakas Jyväskylän kaupunkiseurakunnassa. Viitattu 15.9.2012. [http://kirjastot.diak.fi/files/diak\\_lib/Pieksamaki2002/heiskanen-pietilainensarenius.pdf](http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Pieksamaki2002/heiskanen-pietilainensarenius.pdf)
- Helakorpi, Seppo i.a. Koulutuksen ja opetuksen suunnittelu. Viitattu 19.1.2013. <http://openetti.aokk.hamk.fi/sisu/TEEMAT%20AIHEALUEITTAIN/Opetus/op%20suunnittelu/Opetuksen%20suunnittelu/koulutuksensuunnittelu.pdf>
- Helin, Matti; Hiilamo, Heikki & Jokela, Ulla 2010. Diakoniatyö asiakkaan palveluksessa. Helsinki: Edita.
- Hellsten, Susanna & Nahkuri, Elise 2009. Hoitajiin kohdistuva väkivalta ja uhkailu Kuusankosken aluesairaalan ensiapupoliklinikalla. Viitattu 8.10.2012. <http://publications.theseus.fi/handle/10024/4637>
- Helosvuori, Riitta; Koskenvesa, Esko; Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani (toim.) 2002 Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja.
- Henkilötietolaki 1999/523. 22.4.1999. Viitattu 27.3.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2010. Tutki ja kirjoita. 15. - 16. painos. Helsinki: Tammi.
- Hukari, Ari; Ahonen, Veikko; Kostiainen, Anne; Lehtinen, Tintti; Mäkelä, Hilikka; Mäkinen, Anna-Liisa; Noponen, Pirkko; Saarela, Tiina & Turtiainen, Asta 2009. Diakoniatyöntekijöiden parempaan jaksamiseen. Suomen ev.lut. kirkon keskushallinto. Sarja C 2009:1. Viitattu 14.10.2012. [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/D3B30363E1B1286CC2257574003CC582/\\$FILE/parempaanjaksamiseen.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/D3B30363E1B1286CC2257574003CC582/$FILE/parempaanjaksamiseen.pdf)
- Jokela, Ulla 2011. Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa. Diakonia-ammattikorkeakoulu julkaisuja A Tutkimuksia 34. Viitattu 7.2.2013. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/27857/diakonia.pdf?sequence=1>
- Juntunen, Elina ; Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki 2006. Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentu-

- misesta. Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2006:7. Viitattu 7.2.2013.  
[http://apostoli6.ev1.fi/julkaisut.nsf/082deda6d7238210c225730700357032/8a75a3bb310e71bfc2257364004b3bb5/\\$FILE/viimeisellaluukulla.pdf](http://apostoli6.ev1.fi/julkaisut.nsf/082deda6d7238210c225730700357032/8a75a3bb310e71bfc2257364004b3bb5/$FILE/viimeisellaluukulla.pdf)
- Juntunen, Elina & Saarela, Tiina 2009. Seurakuntadiakonian perustehtävä ja terveydenkysymykset. Teoksessa Kaisa Kinnunen (Toim.) Sairas köyhyys. Tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Viitattu 11.1.2013.  
[http://apostoli1.ev1.fi/julkaisut.nsf/0/045041236F808CEAC22575CB003AB092/\\$file/sairas%20k%C3%B6yhyys%20kirja.pdf](http://apostoli1.ev1.fi/julkaisut.nsf/0/045041236F808CEAC22575CB003AB092/$file/sairas%20k%C3%B6yhyys%20kirja.pdf)
- Jämsä, Kaisa & Manninen, Elsa 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveystalalla. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kajaanin AMK i.a. Tuotteistettu kehittämisprosessi/ Toiminnallinen opinnäytetyö. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyöpakki. Viitattu 13.3.2012.  
[http://www.kajak.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen\\_materiaali/Tuotteistettu\\_prosessi.iw3](http://www.kajak.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen_materiaali/Tuotteistettu_prosessi.iw3)
- Kinnunen, Kaisa (toim.) 2009. Sairas köyhyys. Tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Viitattu 11.1.2013.  
[http://apostoli1.ev1.fi/julkaisut.nsf/0/045041236F808CEAC22575CB003AB092/\\$file/sairas%20k%C3%B6yhyys%20kirja.pdf](http://apostoli1.ev1.fi/julkaisut.nsf/0/045041236F808CEAC22575CB003AB092/$file/sairas%20k%C3%B6yhyys%20kirja.pdf)
- Kirkkolaki 1993/1054, 26.11.1993. Viitattu 20.3.2012.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054>
- Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä, Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten 2010. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Koskiahö-Cronström, Briitta; Veikkola, Juhani; Määttä, Timo; Lappalainen, Kaarina; Sipiläinen, Ilkka; Juola, Sirpa; Siivonen, Teuvo; Karvinen, Reetta; Järvinen, Veli-Pekka; Malkavaara, Mikko; Keltto, Aku; Henttonen, Kai; Pyykö, Raija; Leskinen, Tapio & Kuusimäki, Kalle 2010. Vastuun ja osallisuuden yhteisö. Diakonia- ja yhteiskuntatyön linja 2010. Viitattu 9.12.2012. [www.google.fi](http://www.google.fi)
- Laatikainen, Riitta 2009. Väkivallan uhka ja työturvallisuus diakoniatyössä. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Oulun toimipaikka. Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto.

- Lagerspetz, Kirsti 1992. Onko ihminen luonnostaan väkivaltainen? *Duodecim* 3, 214–217. Viitattu 11.8.2012. Saatavissa <http://www.nelliportaali.fi>, terveystoportti sivusto.
- Lahtinen, Mikko; Pohjolainen, Terttu & Toikkanen, Tuulikki (toim.) 2009. *Anno Domini 2009. Diakoniatiiteen vuosikirja*. Lahti: Lahden Diakoniasäätiö.
- Lepistö, Irma 2000. *Työpaikkakouluttajan käsikirja*. 1. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Lepistö, Irma 2004. *Työpaikkakouluttajan käsikirja*. 2. uudistettu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Metsämuuronen, Jari 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 4. laitos, 1. painos. Helsinki : International Methelp.
- Myllylä, Marjatta 2004. *Diakonisen hoitotyön mallinrakentaminen*. Väitöskirjatutkimus, Hoitotieteen ja terveydenhallinnon laitos, Oulun yliopisto. Viitattu 28.3.2012. <http://herkules.oulu.fi/isbn9514273567/isbn9514273567.pdf>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö i.a. *Henkilöstökoulutus ja muu kaupallinen koulutustarjonta*. Viitattu 19.1.2013. Tuloste tekijän hallussa. [http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/aikuiskoulutus\\_ja\\_vapaa\\_sivistystyo\\_e/aikuiskoulutusjaerjestelmae/henkiloestokoulutus/?lang=fi](http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/aikuiskoulutus_ja_vapaa_sivistystyo_e/aikuiskoulutusjaerjestelmae/henkiloestokoulutus/?lang=fi)
- Pahlen, Bettina von der 2009. *Alkoholi ja hormonit vaikuttavat aggressiivisuuteen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*. Viitattu 8.10.2012. [http://www.ktl.fi/portal/suomi/julkaisut/kansanterveyslehti/lehdet\\_2002/3\\_2002/alkoholi\\_ja\\_hormonit\\_vaikuttavat\\_aggressiivisuuteen/](http://www.ktl.fi/portal/suomi/julkaisut/kansanterveyslehti/lehdet_2002/3_2002/alkoholi_ja_hormonit_vaikuttavat_aggressiivisuuteen/)
- Pahlen, Bettina von der & Eriksson, C., J., Peter 2003. *Alkoholi ja aggressiivinen käyttäytyminen*. *Duodecim* 24 2488 - 2493. Viitattu 8.10.2012. <http://www.nelliportaali.fi>, terveystoportti sivustolta.
- Perho, Maija; Kummel-Myrskog, Pia; Mäkelä, Hilikka; Pulkka, Anne; Rättyä, Lea; Saarela, Tiina & Turtiainen, Asta 2009. *Työryhmän raportti terveyden edistämisestä diakoniatyössä*. Kirkkohallitus, luonnos kommentoitavaksi 12.2.2009. Viitattu 9.12.2012. <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content49FA23>
- Pisilä, Anna 2001. *Diakoniayöntekijöiden kohtaama väkivalta Kuopion hiippakunnassa*. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu Pieksämäen yksikkö. [http://kirjastot.diak.fi/files/diak\\_lib/Pieksamaki/pisilaanna-maria.pdf](http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Pieksamaki/pisilaanna-maria.pdf)

- Rasimus, Mirja 2005. Turvattomuus päivystyksyksiköissä. Sairaanhoitajalehti 6 – 7/2005. Viitattu 8.10.2012.  
[http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/amatilliset\\_urapalvelut/julkaisut/sairaanhoitaja-lehti/6-7\\_2005/muut\\_artikkelit/turvattomuus\\_paivystyksyksikoissa/](http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/amatilliset_urapalvelut/julkaisut/sairaanhoitaja-lehti/6-7_2005/muut_artikkelit/turvattomuus_paivystyksyksikoissa/)
- Ritala, Reijo & Tarvainen, Helena 1991. Henkilöstön kehittäminen. Osaavat ihmiset - menestyvä organisaatio. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Rättyä, Lea 2004. Diakoniatyöntekijöiden kuvauksia työstään ja siinä jaksamisestaan. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A tutkimuksia 24. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Rättyä, Lea 2009. Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa muutoksessa. Viitattu 9.12.2012.  
[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-951-27-1309-7/urn\\_isbn\\_978-951-27-1309-7.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1309-7/urn_isbn_978-951-27-1309-7.pdf)
- Saarela, Kaija Leena 2006. Fyysisen väkivallan uhka. Teoksessa Eila Riikonen, Markku Kämäräinen, Jorma Lappalainen, Panu Oksa, Rauno Pääkkönen, Salme Rantanen, Kaija Leena Saarela & Jarmo Sillanpää (toim.) Työsuojelun perusteet. 3. korjattu painos. Työterveyslaitos. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Saarela, Kaija Leena; Isotalus, Nina; Salminen, Simo; Vartia, Maarit & Leino, Tuula 2009. KAURIS -kartoita uhkaavat työväkivaltariskit. Menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Savola, Elina & Koskinen-Ollonqvist, Pirjo 2005. Terveiden edistäminen esimerkein. Käsitteitä ja selityksiä. Terveiden edistämisen keskuksen julkaisuja –sarja 3/2005. Viitattu 20.3.2012.  
[http://www.tekry.fi/web/pdf/publications/2005/2005\\_001.pdf](http://www.tekry.fi/web/pdf/publications/2005/2005_001.pdf)
- Soisalo, Raul 2011. Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Suomen Psykologinen Instituutti.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Terveiden edistämisen laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:19. Helsinki. Viitattu 20.3.2012.  
<http://pre20090115.stm.fi/pr1158139777250/passthru.pdf>
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. a. Henkilöstökoulutus. Saatavilla [www.sakasti.fi](http://www.sakasti.fi). Viitattu 19.1.2013.  
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content46B288>

- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. b. Kirkon henkilöstön kehittämissopimus. Saatavilla [www.sakasti.fi](http://www.sakasti.fi). Viitattu 19.1.2013. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/21B5682204135363C225770A00417FCD/\\$FILE/Kehittamissopimus.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/21B5682204135363C225770A00417FCD/$FILE/Kehittamissopimus.pdf)
- Tietoa sosiaali- ja terveysalalle i.a. Ennakoi väkivaltaa työssä. <http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/hallinta/viestinta-hal.html>
- Tietoa sosiaali- ja terveysalalle, Savonia-ammattikorkeakoulu i.a. Tietoa sosiaali- ja terveysalalle. Ennakoi väkivaltaa työssä. Sosiaali- ja terveysministeriö. [http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/tiedostot/Ennakoi\\_vakivaltaa.pdf](http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/tiedostot/Ennakoi_vakivaltaa.pdf)
- Tuki ja Turva T&T i.a. Avekki- toimintatapamalli. Viitattu 20.1.2013. <http://www.tukijaturva.com/avekki-toimintatapamalli>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käytäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. Viitattu 20.3.2012. [http://www.tenk.fi/eettinen\\_ennakkoarviointi/eettisetperiaatteet.pdf](http://www.tenk.fi/eettinen_ennakkoarviointi/eettisetperiaatteet.pdf)
- Työsuojeluhallinto 2011. Väkivallan uhka työssä. Viitattu 14.9.2012. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/vakivallanuhka>
- Työterveyslaitos 2010. Työväkivalta. Viitattu 26.11.2012. [http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_riskien\\_hallinta/tyovakivalta/Sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/Sivut/default.aspx)
- Työturvallisuus ja Turvallinen hoitotyö i.a. Koulutus palvelu ja sosiaalialan sekä hoitotyön ammattilaisille. Viitattu 9.1.2013. <http://mapa.nettisivu.org/ahhamapa/>
- Työturvallisuuskeskus 2009. Väkipalta pois palvelutyöstä. Työturvallisuuskeskus TTK, kuntaryhmä ja palveluryhmä. 2.painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, kuntaryhmä ja palveluryhmä.
- Työturvallisuuslaki 2002/738, 23.8.2002. Viitattu 20.3.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Vahtera, Satu 2011. Väkipalta- ja uhkatilanteet hoitotyössä. Opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma.
- Varantola, Krista; Launis, Veikko; Helin, Markku, Spoof, Sanna-Kaisa & Jäppinen, Sanna 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitte-



- leminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Viitattu 19.1.2013. (2012) [http://www.tenk.fi/pdf/htk\\_ohje\\_verkko14112012.pdf](http://www.tenk.fi/pdf/htk_ohje_verkko14112012.pdf)
- Veijola, Timo 2002. Diakonian juuret Raamatussa. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toimittaneet) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja.
- Viemerö, Vappu 2006. Aggressio ja aggressiivisuus. Tieteessä tapahtuu 3, 18 – 22. Viitattu 20.3.2012. <http://www.tieteessatapahtuu.fi/0306/viemero0306.pdf>
- Vilkka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Vilkka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Weizmann-Henelius, Ghitta 1997. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Ylöstalo, Pekka; Heikkilä, Asko; Suurnäkki, Timo; Koivikko, Asta; Andersson, Bjarne; Vuoriluoto, Irmeli; Kaartinen, Risto & Marttila, Olli 2010. Kunta-alan työolobarometri 2010. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 8.10.2012. [http://www.ttk.fi/files/1982/Kunta-alan\\_tyoolobarometri\\_2010.pdf](http://www.ttk.fi/files/1982/Kunta-alan_tyoolobarometri_2010.pdf)

## LIITE 1

Hei!

Keväällä 2012 sovimme diakoniatyöntekijöiden kuukausikokouksessa maaliskuussa, että pidän teille koulutuksen aggressiivisesti ja uhkaavasti käyttäytyvien asiakkaiden kohtaamisesta. Koulutus liittyy tekemääni opinnäytetyöhön. Sovimme samalla myös, että suoritan näin syksyllä 2012 kyselyn koulutuksen sisältöön liittyen, jotta koulutuksesta tulisi mahdollisimman paljon teidän tarpeiden mukainen paketti.

Koulutuksen sisällön olen valinnut kirjallisuuden sekä saamani kokemuksen pohjalta, toimiesani Oulun kaupungin kotihoidon AVEKKI – kouluttajana. Olen koonnut aihealueet alla olevaan taulukkoon.

Laita aihe alueet tärkeysjärjestykseen numeroiden ne 1-9 (1 =erittäin tärkeä)

Lähetä vastauksesi joko minulle sähköpostilla tarja.hackzell@gmail.com tai irma-elina.mukari@evl.fi kautta 15.9.2012 mennessä. Vastauksenne auttaa minua suunnittelemaan koulutuksen sisällöt ja painotusalueet.

Koulutuksen aihe alueet:	NUMEROI 1-9
Ennakointi	
Aggressiivista käyttäytymistä virittäviä tekijöitä	
Aggression ennusmerkit	
Sanallinen/sanaton viestintä	
Jälkiselvittely	
Vireystilan merkitys	
Laki	
Periaatteet	
Muu: mikä? Oma ehdotuksesi aiheesta:	

Ystävällisin terveisin:

Sairaanhoidtaja AMK-diakonissa opiskelija

Tarja Hackzell

## LIITE 2

Koulutuksen diat (LIITE 2) tulevat sisältämään seuraavat aihealueet: ennakointi, aggressiivista käyttäytymistä virittävät tekijät, aggression ennusmerkit, sanallinen/ sanaton viestintä, jälkiselvittely, vireystilan merkitys, lait, periaatteet sekä kyselyn pohjalta nousseet muut asiat.

### **DIA 1: KOULUTUS UHKAAVAN JA AGGRESSIIVISEN ASIAKKAAN KOHTAAMISESTA DIAKONIA-TYÖNTEKIJÖILLE**

#### **DIA 2: väkivallan uhkaa voi esiintyä:**

- työskentely yksin, erityisesti tiloissa, joihin on avoin pääsy
- työpaikan sijainti riskialueilla, mm. alueilla, joilla väkivalta- ja rikosprofiilit ovat korkeat
- päihtyneiden tai väkivaltaisten asiakkaiden tai heidän saattajiensa kohtaaminen yms.
- rahan tai arvokkaan omaisuuden käsittely tai vartiointi
- asiakkaan etuisuuksien tai oikeuksien valmistelu, käsittely ja päätöksenteko

#### **DIA 3: DIAKONIATYÖTÄ KOSKEVAT LAIT JA SÄÄDÖKSET**

- KIRKKOLAKI 1993/1054
- KIRKKOJÄRJESTYS 1991/1055
- DIAKONIATYÖN JOHTOKUNNAN JOHTOSÄÄNTÖ
- DIAKONIAN VIRANHALTIJAN JOHTOSÄÄNTÖ
- DIAKONIATYÖNTEKIJÄN EETTISET OHJEET

#### **MUITA HUOMIOTAVIA LAKEJA:**

- TYÖTURVALLISUUSLAKI 2002/738
- "HÄTÄVARJELU" (Rikoslaki 1889/39)

#### **DIA 4: TYÖTURVALLISUUSLAKI 2002/738 27§ väkivallanuhka**

Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Tällöin työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen."

"Edellä 1 momentissa tarkoitettua työtä ja työpaikkaa varten työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. Tarvittaessa on tarkistettava turvallisuusjärjestelyjen ja -laitteiden toimivuus."

#### **DIA 5: TYÖPAIKKAVÄKIVALLAN MÄÄRITELMÄ:**

- Euroopan komission määritelmän mukaan:

"Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan tapahtumia, joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhaan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveytensä."

#### **DIA 6: HÄTÄVARJELU 4 § (13.6.2003/515)**

- Aloitetun tai välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu, jollei teko ilmeisesti ylitä sitä, mitä on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavana, kun otetaan huomioon hyökkäyksen laatu ja voimakkuus, puolustautujan ja hyökkääjän henkilö sekä muut olosuhteet.

- Jos puolustuksessa on ylitetty hätävarjelun rajat (*hätävarjelun liioittelu*), tekijä on kuitenkin rangaistusvastuusta vapaa, jos olosuhteet olivat sellaiset, ettei tekijältä kohtuudella olisi voinut vaatia muunlaista suhtautumista, kun otetaan huomioon hyökkäyksen vaarallisuus ja yllätyksellisyys sekä tilanne muutenkin.

#### **DIA 7: AVEKKI**

**A** = Aggressio

**V** = Väkivalta

**E** = Ennaltaehkäisy/hallinta

**K** = Kehittäminen

**K** = Koulutus

**I** = Integraatio

#### **DIA 8: Keskeiset toimintaprosessin sisällöt**

- Työntekijän vireystilan haltuunotto
- Uhka- ja väkivaltilanteiden riskien arviointi
- Toimintatavan valinta
- Fyysinen rajoittaminen (hoitoalalla)
- Tarvittavat jatkotoimenpiteet ja jälkiselvittely
- Toiminnan arvioiminen ja siitä oppiminen

#### **DIA 9: AVEKKI PERIAATTEET:**

- Ammatillinen, arvostava ja kunnioittava kohtaaminen
- Turvallisuus
- Itsemääräämisoikeuden huomioon ottaminen
- Asiakslähtöisyys
- Kivuttomuus
- Nollatoleranssi

#### **DIA 10: AVEKKI periaatteet:**

- Viestinnän tärkeys
- Jälkiselvittelyn tärkeys
- Ennakoinnin tärkeys
- Yhteisöllisyys
- Yhteinen käsitys väkivaltaisen potilaan / asiakkaan kohtaamisesta ja tilanteen hoitamisesta

#### **DIA 11: Ennakoinnissa huomioitava: TYÖYHTEISÖ/ TYÖNTEKIJÄ:**

- Hyvä perehdytys ja opastus siitä, miten työpisteessä toimitaan ja kerrotaan mahdolliset vaaratilanteet ja -kohteet sekä väkivallan ilmenemismuodot → Harjoittelu
- Mitä turvallisuusjärjestelyitä on työssä huomioitava ja mitä välineitä on käytettävissä
- Vaaratilanteiden kartoitus → ohjeet vaaratilanteita varten → tiedotta ohjeista → seuraava niiden noudattamista → päivittä tarvittaessa → toimintatapojen harjoittelu
- järjestä työympäristö turvallisesti tilajärjestelyjen, kalustuksen, poistumisteiden, hälytyslaitteiden ja henkilökunnan keskinäisten yhteydenpitovälineiden avulla sekä huolehdi, että hälytyslaitteet ovat toimintakunnossa
- vältä yksintyöskentelyä jos väkivallan uhka on ilmeinen
- Käytä väkivallan hallintaa tukevia toiminta- ja vuorovaikutustapoja

**DIA 12: Ennakoinnissa huomioitavia asioita: TYÖYHTEISÖ/TYÖNTEKIJÄ:**

- Työtehtävään sopiva työasu – ei koruja, huiveja, avainnauhoja, kunnolliset työkengät, pitkät hiukset kiinni, ei instrumentteja, kyniä tai saksia asiakkaan ulottuville
- Varmista työjärjestelyjen avulla väkivallan uhan alaisten töiden turvallisuus määrittämällä, milloin tehdään parityötä ja miten henkilökunnan läsnäolo, yhteistyö ja yhteydenpito järjestetään
- jälkihoito
- velvoittamalla työntekijät ilmoittamaan työntantajalle väkivalta- ja väkivallan uhkatilanteista

**DIA 13: ENNAKOINTI: ASIAKAS**

- Tämän hetken vaikutelma
- Historialliset tekijät
- Ympäristötekijät
- Läheisten näkemys
- Tämän hetken mielentila /- terveys
- Kokemus hyväksytyksi ja huomioiduksi tulemisesta yhteisössä
- Mahdollisuus itsensä ilmaisuun, kokemus kuulluksi tulemisesta: oma pieni tarina
- Kokemus siitä, että pystyy kohtaamaan ongelmia ja osaa ratkoa niitä hyväksytyllä tavalla
- Henkilökohtaisen tilan ja ajan mahdollistaminen
- Hyvä tiedottaminen

**DIA 14: ENNAKOINTI VASTAANOTOLLA**

- Hälyttimet
- Huonekalujen sijoittelu
- Työpöydän turvallisuutta uhkaavat esineet (sakset, raskaat koriste-esineet)
- Yksintyöskentely?

**DIA 15: ENNAKOINTI KOTIKÄYNNELLÄ**

- ONGELMALLISET KOTIKÄYNNIT → PARITYÖSKENTELY
- SIJOITTUMINEN

**DIA 16: AMMATILLINEN VIREYSTILA, TYÖNTEKIJÄ:**

- havainnoi, tiedostaa ja tarkkailee ympäristöä huomioi työympäristössä mahdolliset uhat ja riskitekijät reagoi riskitekijöihin tekee hoitosuunnitelman viestii ja toimii ammatillisesti (on läsnä ja aidosti kiinnostunut)

**DIA 17: EPÄAMMATILLINEN VIREYSTILA, TYÖNTEKIJÄ:**

- on passiivinen ja välinpitämätön välttelevä, unelmoiva omaa löysän työtteen haparoi työtehtävissä ei tiedosta ympäröiviä tapahtumia joutuu paniikkiin ja menettää toimintakyvyn kokee hallitsematonta pelkoa tai ahdistusta jähmettyy, lamaantuu, ylireagoi

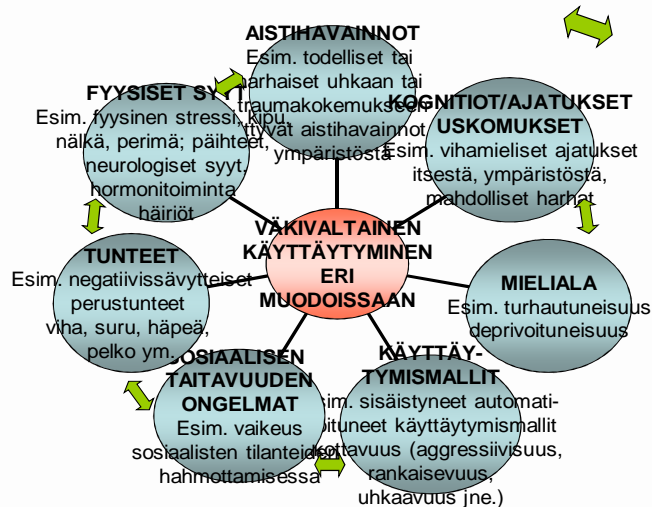
**DIA 18: AGGRESSIIVISUUDEN ENNUSMERKIT**

Ryhmätehtävä: Mieti miltä aggressiivinen ihminen näyttää, vaikuttaa.

1. Mitä aggression merkkejä voit havaita kasvoilta?
2. Millaisia aggression merkkejä voit havainnoida kehosta ja sen liikkeistä?
3. Aggressiivisen henkilön äänen käyttö ja millaista puhe on?
4. Mitkä muut tekijät voivat viitata aggressiiviseen käyttäytymiseen?

**DIA 19: TYÖPAIKKAVÄKIVALLAN ILMENEMISMUODOT:****UHKAAVA KÄYTÖS:**

- elein ja sanoin
- huutaminen ja metelöinti
- kiroilu
- tavaroiden heittäminen
- omaisuuden rikkominen
- ahdistelu ja pelottelu
- liian lähelle tuleminen
- läheisten uhkailu
- kiinnipitäminen
- huitominen, lyöminen, sylkeminen
- Uhkailevat, vihjailevat soitot, tekstiviestit, sähköpostit

**DIA 20 AGGRESSIIVISTA KÄYTTÄYTYMISTÄ VIRITTÄVIÄ TEKIJÖITÄ****DIA 21:****AGGRESSIIVISTA KÄYTTÄYTYMISTÄ VIRITTÄVIÄ TEKIJÖITÄ****AVEKKI**Koulutus- ja toimintatapamalli  
väkivaltatilanteiden ehkäisyyn ja hallintaanSavonia  
ammattikorkeakoulu  
Terveystieteiden yksikkö

avekki.savonia-ammk.fi

**DIA 22: SANALLINEN JA SANATON VIESTINTÄ**

- vältä provosoivia ilmaisuja
- kohtele yksilöllisesti, puhuttelee nimellä
- ole aidosti kiinnostunut
- ole empaattinen
- rohkaise henkilöä puhumaan
- kuuntele, osoita kiinnostuksesi
- käytä ME-muotoa – ”yhdessä löydämme ratkaisun”

- henkilöi itsesi
- yleensä kun kohdehenkilö puhuu, hän ei hyökkää

**DIA 23: SANALLINEN VIESTINTÄ**

- kiinnitä huomio äänenkäyttöön (äänenpaino, äänensävyt, taot)
- pidä ääni rauhallisena ja matalana
- käytä kuuluvaa ääntä
- kerro selkeästi omat aikomuksesi ja toiveesi
- käytä yksinkertaisia ilmaisuja
- toista viestisi tarvittaessa
- esittäydy, kysy asiakkaan nimeä, käytä nimeä keskustelussa
- vältä ylimielisyyttä
- vältä vihjailua
- keskity asioihin, älä provosoidu
- kuuntele – myötäile, usein anteeksipyyntö on hyvä avaus! Älä keskeytä
- anna kunnias perääntymismahdollisuus

**DIA24: SANATON VIESTINTÄ**

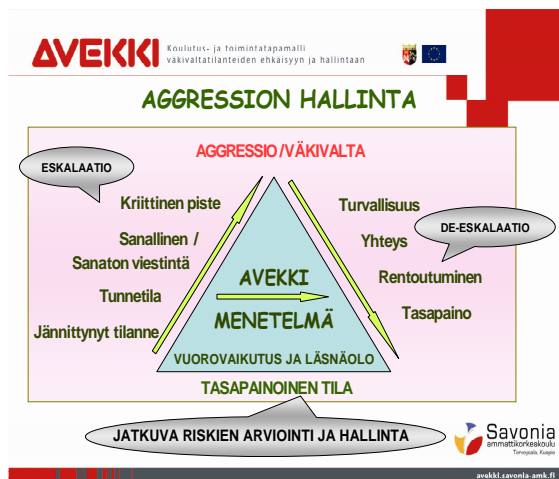
- Hallita omat ahdistuksen, pelon ja vihan tunteet.
- Hengitä syvään ja rauhallisesti.
- Keskity positiivisiin ajatuksiin, älä menetä itseluottamusta.
- Pyri säilyttämään katsekontakti, vältä katselemasta muualle.
- Pidä asento luontevana ja rentona.
- Älä pidä käsiä taskussa tai edessä ristissä tai selän takana.
- Pysy rauhallisesti paikallasi ja vältä ylimääräistä liikehdintää.

**DIA 25: Toiminta - ajatuksia uhkatilanteeseen**

- Pysy rauhallisena
- Jätä ovi auki, jos menet huoneeseen
- Varmista, että työtoverisi tietää missä olet
- Pidä puhutellessa riittävä etäisyys
- Seiso sivuttain (45 astetta)
- Kätkele vasta kun olet varma, että se ei ole riski
- Pidä kädet koko ajan näkyvillä

**DIA 26: Toiminta - ajatuksia uhkatilanteeseen**

- Puhu selkeästi ja lyhyesti
- Myötäile puhuessa
- Pyri saamaan henkilö istumaan: ” ..ehkä meidän on parempi istuutua”
- Älä käännä selkääsi
- Älä tee äkkinäisiä liikkeitä
- Kerro etukäteen, jos aiot liikkua tai tehdä jotakin (varmista, että se sopii)
- MUISTA: PAKENEMINEN EI OLE HEIKKOUTTA!

**DIA 27:****DIA 28: Jälkihoito: milloin tarvitaan jälkiselvittelyä**

- Läheltä piti - tilanteen jälkeen
- Uhkauksen jälkeen
- "Lievien" pahoinpitelyiden jälkeen
- Vakavat pahoinpitelyt
- Tilanteet, joihin liittyy tunnekuohua (esim. kuolema, vammautuminen)

**DIA 29: Jälkihoito**

- Väkivallan kohteeksi joutuminen on AINA traumaattinen kokemus.
- Jokaisella on oma persoonallinen tapa käsitellä tapahtunutta
- Tapahtuman jälkeen tilanteesta keskustelu eli jälkiselvittely lisää henkilökunnan keskinäistä ymmärrystä, lisää työssä jaksamista sekä lisää turvallisuutta työssä → koskee myös läheltä piti tilanteita.
- "Tilanteiden käsittely ja niistä oppiminen on parasta ennakkointia!"

**DIA 30: Jälkiselvittely: asiakkaan kanssa**

Mieti ensin..

- Omat voimavarat ja motivaatio keskustelulle - haluatko jakaa asiakkaan syviä tunnekokemuksia?
- Oletko valmis löytämään yhteisen ymmärryksen tilanteesta – hallitsetko omat tunteesi?

**DIA 31: Jälkiselvittely: asiakkaan kanssa**

Huomioitavia asioita:

- Keskusteluympäristön tulee olla rauhallinen ja kaikkien keskusteluun osallistuvien tulee olla rauhoittuneita
- Arvioi, milloin asiakas on valmis kuuntelemaan hoitajan havaintoja, ajatuksia ja tulkin-toja
- Keskustele asiakkaan kanssa siitä, mitkä ovat juuri hänen aggressionsa tunnusmerkkejä

**DIA 32: Jälkiselvittely: asiakkaan kanssa**

- Mieti asiakkaan kanssa yhdessä, mitä seuraavalla kerralla voisi tehdä toisin
- Kerro ja pohdi asiakkaan kanssa vaihtoehtoisia käyttäytymistapoja positiivisesta näkökulmasta
- Yhdistä käyttäytyminen tunteisiin
- Välitä asiakkaalle keinoja ja välineitä elämänhallintaan



**DIA 33: Jälkiselvittely: työkavereiden kanssa**

- Esimiehen vastuulla on väkivaltatilanteen jälkeisen keskustelun järjestäminen
- Työntekijälle on taattava mahdollisuus käsitellä aggressiivisen tapahtuman aiheuttamia kokemuksia
- Väkivaltatilanteet on käsiteltävä työryhmässä

**DIA 34: Jälkiselvittely: työkavereiden kanssa**

- Ylihuolehtivaisuus, uhrin syyllistäminen ja liikaa uteliaisuutta on vältettävä
- Periaatteena on avoin keskustelu tapahtuneesta, uhrin omilla ehdoilla
- on hyvä tietää erilaisia itsehoito-ohjeita
- Töihin kannattaa palata heti kun voimavarat siihen riittävät
- Päivittäisistä tavoista ja tehtävistä on hyvä pitää kiinni

**DIA 35: Jälkiselvittelyä helpottavia kysymyksiä:**

- Mikä aiheutti aggression?
- Miten se ilmeni?
- Miltä tuntui?
- Miten käyttäydyttiin, toimittiin ja miksi toimittiin juuri näin?
- Miten tilanne päättyi?
- Mitä ajatellaan nyt?
- Olisiko tilanne ollut ehkäistävässä?

**DIA 36: LÄHTEET**

- AVEKKI -koulutus diat i.a. tekijän hallussa
- Diakoniatyöntekijöiden liitto ry 2000. Diakoniatyöntekijöiden työturvallisuus- ja työhuoneohjeet. <http://www.dtl.fi/www/page/247>
- Finlex .Rikoslaki, hätävarjelu  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>
- Hakkarainen, Kari; Heikkinen, Arto; Hietanen, Aija; Jokiniemi, Krista; Lommi, Risto & Taattola, Seija 2007. AVEKKI –toimintatapamalli. Oppilaan käsikirja.
- Rikoksantorjuntaneuvosto. Työpaikkaväkivalta  
<http://www.vakivalta.rikoksantorjunta.fi/49051.htm>

**DIA 37: Lähteet:**

- Tietoa sosiaali- ja terveysalalle i.a. Ennakoi väkivaltaa työssä.  
<http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/hallinta/viestinta-hal.html>
- Tietoa sosiaali- ja terveysalalle, Savonia ammattikorkeakoulu i.a. Tietoa sosiaali- ja terveysalalle. Ennakoi väkivaltaa työssä. Sosiaali- ja terveysministeriö.  
[http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/tiedostot/Ennakoi\\_vakivaltaa.pdf](http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/tiedostot/Ennakoi_vakivaltaa.pdf)
- Työturvallisuuskeskus TTK 2009. Väkivalta pois palvelutyöstä. 2.painos. Painojussit Oy.

## LIITE 3

**KOULUTUKSEN ARVIOINTI LOMAKE:UHKAAVAN JA AGGRESSIIVISEN ASIAKKAAN KOHTAAMINEN DIAKONIATYÖSSÄ:****(Kouluttajana opiskelija Tarja Hackzell sairaanhoitaja AMK diakonissa)**

Osaan kysymyksistä voi vastata lyhyesti kyllä tai ei, osaan toivon hieman tarkennusta. Lopussa voit antaa risuja ja ruusuja koulutukseen liittyen:

1. Oletko saanut aiempaa koulutusta uhkaavasti ja väkivaltaisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamisesta? \_\_\_\_\_
2. Milloin koulutus järjestettiin ja kenen järjestämä se oli? \_\_\_\_\_
3. Oletko kohdannut työssäsi uhkaavasti ja aggressiivisesti käyttäytyviä asiakkaita?  
\_\_\_\_\_
4. Saitko koulutuksesta apua uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen? \_\_\_\_\_
5. Vastasiko koulutus odotuksiasi? \_\_\_\_\_

RISUT/RUUSUT KOULUTUKSESTA:

---

---

---

---

---

---

---

---

Kiitos vastauksistasi!



## LIITE 5

Harjoitus koulutukseen Limingan seurakunnasta osallistui 11 työntekijää, eri työaloilta. Kyselyn tulokset:

Kysymyksessä 1 ”Oletko saanut aiempaa koulutusta uhkaavasti ja väkivaltaisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamisesta?”, 11 vastaajasta kuusi oli saanut aiempaa koulutusta uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta ja viisi ei ollut saanut koulutusta.

Kysymykseen 2 ” Milloin koulutus järjestettiin ja kenen järjestämä se oli?” Vastaajat olivat osallistuneet muun muassa Diakin järjestämään koulutukseen, Rovastikunnallisesti järjestettyihin koulutuksiin, kuten Helen Tornbergin pitämään koulutukseen, sekä eri työaloilla saatuihin koulutuksiin.

Kysymykseen 3 ” Oletko kohdannut työssäsi uhkaavasti ja aggressiivisesti käyttäytyviä asiakkaita?”, 11 vastanneesta viisi ei ollut kohdannut työssään uhkaavasti ja aggressiivisesti käyttäytyviä asiakkaita, kun taas kuusi vastannutta oli kohdannut heitä, muun muassa edellisessä työssään.

Kysymykseen 4 ” Saitko koulutuksesta apua uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen?”, 11 vastaajasta yhdeksän tunti saaneensa koulutuksesta apua uhkaavan ja aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen. Yksi vastaajista sai apua jonkin verran ja yksi vastaaja ei ollut vastannut kysymykseen mitään.

Kysymykseen 5: ” Vastasiko koulutus odotuksiasi?”, kaikki 11 vastaajaa kokivat koulutuksen vastaavan heidän odotuksiaan, yhden mielestä jopa enemmän kuin oli odottanut.

Risut ja ruusut osiossa palautetta oli annettu yhdeksässä lomakkeessa. Hyvää palautetta tuli koulutusta kehitettävistä asioista, kuten kotikäyntien ennakointiin liittyvistä asioista. Palautteessa huomioitiin myös tärkeäksi ilmoittaa työkaverille, jos menee kotikäynnille ja on riski kohdata väkivaltainen ihminen. Koulutusta pidettiin tärkeänä ja mielenkiintoisena ja myös koulutus dioja pidettiin hyvinä. Vierasperäisiin sanoihin toivottiin suomenmennosta. Esitystapa ja selkeys pidettiin hyvinä. palautteessa toivottiin myös enemmän esimerkkejä. Koulutus koettiin soveltuvan hyvin koulutettaville ja siitä oli saatu ajatte-

lemisen aihetta. Saadut ohjeita pidettiin hyvinä ja napakoina ja kouluttajaa luontevana esiintyjänä ja hänen esillä olo oli rentoa. Koulutettavat kokivat, että kouluttaja oli varman oloinen osaten asiansa ja puhe oli selkeää.

## LIITE 6

## OPINNÄYTETYÖ PROSESSI KAAVIONA:

