

Työnantajan vaikutusmahdollisuudet epäasialliseen kohteluun ja asiakasväkivallan uhkaan

KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS JA ARVIOINTI SEKÄ
RISKIENNUSTEMALLINNUS KUNTA-ALALLA

Jenni Ervasti
Piia Seppälä
Nina Olin
Susanna Kalavainen
Heli Clottes-Heikkilä
Ville Aalto
Jouko Remes
Jaana Pentti
Jaakko Airaksinen
Mika Kivimäki

Työnantajan vaikutusmahdollisuudet epäasialliseen kohteluun ja asiakasväkivallan uhkaan

Kehittämishankkeen toteutus ja arviointi sekä
riskiennustemallinnus kunta-alalla

Jenni Ervasti, Piia Seppälä, Nina Olin, Susanna Kalavainen, Heli Clottes Heikkilä, Ville Aalto, Jouko Remes, Jaana Pentti, Jaakko Airaksinen, Mika Kivimäki

Työterveyslaitos

Hyppäys Digiin

PL 40

00251 Helsinki

www.ttl.fi

© 2023 Työterveyslaitos ja kirjoittajat

Hanke on toteutettu Työsuojelurahaston tuella.

Tämän teoksen osittainenkin kopiointi on tekijänoikeuslain (404/61, siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen) mukaisesti kielletty ilman asianmukaista lupaa.

ISBN 978-952-391-019-5 (pdf)

Tiivistelmä

Tutkimusnäyttö epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivaltatilanteiden vahingollisista vaikutuksista hyvinvointiin, terveyteen ja työkykyyn on vankkaa. Työnantajat tarvitsevat kuitenkin lisää keinoja näihin konfliktitilanteisiin puuttumiseen ja niiden ehkäisyyn. Tämän tutkimus- ja kehittämishankkeen tavoitteena oli löytää keinoja, joiden avulla työyhteisöt voivat kehittää omaa toimintaansa kohti epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivallan nollatoleranssia. Tutkimusaineisto oli Kunta- ja hyvinvointialan henkilöstön seurantatutkimuksesta vuosilta 2017–2022.

Testasimme työpajatyöskentelynä toteutettua kehittämistoimintaa (=interventiota), jonka vaikutuksia arvioitiin pitkittäisaineiston avulla kvasikokeellisella asetelmalla. Vaikka interventiolla ei voitu osoittaa suoria eikä epäsuoria vaikutuksia epäasialliseen kohteluun tai asiakasväkivaltaan, mallinnus kuitenkin osoitti, että interventio vaikutti osassa työyksiköitä myönteisesti psykososiaalisiin työoloihin. Interventiosta riippumatta myönteiset muutokset psykososiaalisissa työoloissa (lähiesihenkilön ja työyhteisön toiminta) vähensivät sekä epäasiallista kohtelua että asiakasväkivalta- tai sen uhkatilanteita.

Interventiotutkimuksen lisäksi teimme riskiennustemallinnusta. Ensiksi mallinsimme tekijöitä, jotka lisäävät epäasiallisen kohtelun riskiä. Epäasiallisen kohtelun alkamiseen olivat yhteydessä syrjintäkokemukset, liiallinen työmäärä, työtehtävien lakkauttamisen uhka sekä lyhempi aika tehtävässä. Epäasiallisen kohtelun alkamiselta puolestaan suojaasi kokemus siitä, että tulee hyväksytyksi ja ymmärretyksi työyksikössään ja luottamus lähiesihenkilöön. Tämän kuuden muuttujan mallin ennustetarkkuus (66 %) ei riitä epäasiallisen kohtelun riskin ennustamiseen yksilötasolla, mutta sitä voidaan hyödyntää tunnistettaessa työyhteisöjä, joissa on kohonnut riski epäasiallisen kohtelun alkamiseen tai lisääntymiseen. Toiseksi mallinsimme, mitkä työyhteisöpiirteet ovat yhteydessä asiakasväkivaltatilanteiden lisääntymisen riskiin korkean väkivaltariskin ammateissa: sairaanhoitajilla ja terveydenhoitajilla; lähihoitajilla; sosiaali- ja nuorisotyöntekijöillä; ja opettajilla. Hoitajilla vuorotyö, suuret työn vaatimukset ja työyksikön psykologinen turvattomuus olivat yhteydessä lisääntyneen väkivallan riskiin. Muut lisääntyneeseen väkivaltariskiin yhteydessä olleet tekijät vaihtelivat ammateittain. Myös mallien ennustetarkkuus vaihteli ammateittain (63–72 %).

Lopuksi tutkimme, miten ympäristötekijät, eli koulualueen huono-osaisuus, heijastuvat opetushenkilöstön väkivaltariskiin ja miten siihen mahdollisesti voidaan vaikuttaa. Kaikkein huono-osaisimpien alueiden kouluissa opetushenkilöstöllä oli suurempi väkivaltatilanteiden riski kuin hyväosaisimpien alueiden koulujen opetushenkilöstöllä. Tärkeä havainto oli kuitenkin, että koulujen psykososiaaliset voimavarat, eli kollegojen

tuki, yhteistyön kulttuuri, laadukas johtaminen ja päätöksenteon oikeudenmukaisuus vähensivät väkivallan riskiä. Kun nämä tekijät olivat kunnossa, hyvä- ja huono-osaisten koulualueiden välillä ei ollut enää eroa opetushenkilöstön väkivaltariskissä.

Hankkeemme tulokset osoittavat, että sekä epäasialliseen kohteluun että asiakasväkivaltatilanteiden yleisyyteen voidaan vaikuttaa kehittämällä psykososiaalisia voimavaratekijöitä, kuten esihenkilötyötä ja työyhteisöjen yhteistyötä ja vuorovaikutusta. Nollatoleranssi kannattaa panostaa sekä interventiotutkimuksen että riskiennustemallinnusten perusteella, sillä myönteisiä psykososiaalisia muutoksia tapahtui useammin, jos epäasiallista kohtelua ja/tai asiakasväkivaltaa oli vähemmän. Riskiennustemallinnuksessa havaittiin, että epäasiallisen kohtelun alkamiseen yhteydessä olevia tekijöitä oli löydettävissä, kun taas sen loppumiseen yhteydessä olevia tekijöitä ei pystytty ennustamaan edes kohtuullisella tarkkuudella.

Abstract

Evidence on the adverse effects of bullying and violence at workplace is robust. However, employers lack tools for prevention of these harmful phenomena. The aim of this project was to create tools with which employers and workplaces can work towards zero-tolerance of bullying and violence. Data were from the Finnish Public Sector study from 2017 to 2022.

We tested a workshop-based intervention, which effectiveness was evaluated with longitudinal data using a quasi-experimental design. While we failed to demonstrate any direct or indirect effects on primary outcomes, i.e., bullying and violence at work, we did demonstrate that the intervention improved supervisor support and justice in some intervention units. Irrespective of the intervention, a positive change in psychosocial work environment (supervisor or team climate) decreased bullying and violence or threat of violence.

In addition to intervention study, we calculated risk prediction models. First, we modelled the risk of bullying to start and for bullying to end. The start of bullying was associated with discrimination, work overload, threat of suspension of work tasks, and shorter time in current task. Protective factors against the onset of bullying were feelings that the person was accepted and understood in one's work team, and trust to supervisor. This 6-item model was not precise enough (66%) for use in individual-level risk prediction. However, it may be used to identify work units and teams at risk of bullying to start. Second, we modelled the work unit characteristics that were associated with increase in violence in high-risk occupations: registered nurses; practical nurses; social and youth workers; and teachers. Among all nurses, shift work, high job demands, and psychological insecurity in work unit were associated with risk of increasing violence. Other predictive factors varied by occupation, as did the predictive power of the risk prediction model (63-72%).

Finally, we studied how school neighborhood socioeconomic characteristics were reflected in teachers' risk of violence. Teachers working in schools in most deprived neighborhoods had a higher risk of violent situations at work than teachers in schools in most affluent neighborhoods. However, workplace psychosocial resources, that is, support from colleagues, culture of collaboration, high-quality leadership, and procedural justice, decreased the risk of violence. When these workplace resources were high, no difference in teachers' risk of violence was observed between teachers in school located in deprived and affluent neighborhoods.

This research project demonstrates that both bullying and violence at work are phenomena that can be affected via positive changes in workplace psychosocial resources, including supervisory behavior and team climate and cooperation. Zero-tolerance of bullying and violence is a worthwhile goal, as positive changes in psychosocial resources occurred more often when the prevalence of bullying and violence was low. Moreover, we were able to model the risk of onset of bullying but unable to model factors associated with bullying to stop.

Sisällys

| | |
|--|----|
| Tiivistelmä..... | 3 |
| Abstract..... | 5 |
| 1 Hankkeen lähtökohta..... | 9 |
| 1.1 Epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivaltilanteiden vaikutukset..... | 9 |
| 1.2 Epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivallan ehkäisy..... | 10 |
| 1.3 Tutkimuksen tavoite..... | 10 |
| 2 Menetelmät..... | 12 |
| 2.1 Kehittämishankkeen kuvaus..... | 12 |
| 2.1.1 Tilannekuva työyhteisön tila -indeksillä..... | 14 |
| 2.1.2 Työpajat henkilöstölle ja esihenkilöille..... | 15 |
| 2.1.3 Esihenkilövalmennus ja esihenkilöiden vertaisryhmät..... | 16 |
| 2.2 Kehittämishankkeen vaikutusten tutkimus..... | 17 |
| 2.3 Epäasiallisen kohtelun riskiennuste..... | 18 |
| 2.4 Väkivaltariskin ennustemalli ja koulualuepiirteiden yhteys opetushenkilöstön väkivaltariskiin..... | 18 |
| 2.5 Mittarit ja tilastolliset analyysit..... | 19 |
| 2.5.1 Kehittämishankkeen vaikutukset..... | 19 |
| 2.5.2 Epäasiallisen kohtelun riskiennustemallinnus..... | 21 |
| 2.5.3 Väkivaltariskiennustemallinnus..... | 22 |
| 2.5.4 Koulualuepiirteet ja opettajien väkivaltariski..... | 22 |
| 3 Tulokset..... | 24 |
| 3.1 Havainnot ja oivallukset kehittämistyöstä..... | 24 |
| 3.1.1 Indeksistä työkirjaksi..... | 24 |
| 3.1.2 Kehittämistyö muutosmatkana..... | 25 |
| 3.2 Muutokset kehittämishankkeen seurauksena..... | 27 |
| 3.2.1 Kehittämisen kohteena epäasiallisen kohtelun vähentäminen..... | 30 |
| 3.2.2 Kehittämisen kohteena asiakasväkivallan vähentäminen..... | 32 |

| | | |
|-------|--|----|
| 3.3 | Epäasiallisen kohtelun alkamisen yksilötason ennustajat | 34 |
| 3.4 | Väkivaltariskin kasvun työyksikötason ennustajat | 38 |
| 3.4.1 | Väkivaltariskin kasvua ennakoivat työyksikköpiirteet sairaanhoitajilla ja terveydenhoitajilla..... | 38 |
| 3.4.2 | Väkivaltariskin kasvua ennakoivat työyksikköpiirteet lähihoitajilla | 39 |
| 3.4.3 | Väkivaltariskin kasvua ennakoivat työyksikköpiirteet sosiaalityöntekijöillä | 39 |
| 3.4.4 | Väkivaltariskin kasvua ennakoivat työyksikköpiirteet opetushenkilöstöllä. | 40 |
| 3.5 | Koulun sosioekonomisten piirteiden yhteys opetushenkilöstön väkivaltariskiin | 40 |
| 4 | Yhteenveto | 45 |
| | Lähteet | 49 |
| | Liitteet | 53 |

1 Hankkeen lähtökohta

Tutkimushankkeemme käynnistyi kuntaorganisaatioiden edustajien esittämästä tarpeesta löytää työkaluja epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivallan tai sen uhan ehkäisyyn ja hallintaan. Työnantajalla on työturvallisuuslakiin perustuva velvoite puuttua epäasialliseen kohteluun sekä taata turvallinen työympäristö. Tutkimustietoa erilaisten keinojen ja toimenpiteiden vaikutuksista on kuitenkin vähän.

1.1 Epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivaltatilanteiden vaikutukset

Epäasiallisen kohtelun kokemukset ovat hieman yleisempiä naisilla (10 %) kuin miehillä (9 %). Terveydenhuollon sekä hoitotyön ammateissa työskentelevät raportoivat epäasiallista kohtelua eniten.(1) Havainnoivissa tutkimuksissa epäasiallinen kohtelu ja työpaikkakiusaaminen on yhdistetty matalampaan työtyytyväisyyteen, masennus- ja ahdistuneisuusoireiluun, uniongelmiin, sairauspoissaoloihin, työpaikan vaihtoaikaisiin ja vaihtuvuuteen ja jopa itsemurha-aikeisiin.(2-9) Työyhteisön psykososiaaliset resurssit, kuten sosiaalinen tuki, organisaation oikeudenmukaisuus ja oikeudenmukainen johtaminen voivat lieventää epäasiallisen kohtelun seurauksia.(6-8)

Vuonna 2022, 46 % kunta-alalla työskentelevistä naisista ja 33 % miehistä raportoi väkivalta- tai sen uhkatilanteesta edeltävän 12 kk aikana. Naisista 33 % oli kokenut henkistä väkivaltaa (kuten sanallista uhkailua), 29 % raportoi tavaroiden heittelemistä, paikkojen rikkomista, 23 % ruumiillista väkivaltaa ja 1 % aseella uhkaamista (ampuma-, terä- tai lyömäase). Miehillä vastaavat prosenttiosuudet olivat 28 % henkinen väkivalta, 19 % tavaroiden heittäminen, 10 % ruumiillinen väkivalta ja 2 % aseella uhkaaminen. Väkivallan uhka kumuloituu tiettyihin ammatteihin, kuten koulutus ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammatteihin ja sitä kokivat useammin nuoremmat työntekijät.(1)

Katsausartikkeleissa on todettu, että terveydenhuollon ammateissa väkivalta jää usein piiloon, eli siitä ei tehdä ilmoitusta ja sen katsotaan usein kuuluvan osana työhön.(10, 11) Altistuminen asiakasväkivallalle tai sen uhalle on kuitenkin yhteydessä työntekijöiden mielenterveysoireiluun ja mielenterveyden häiriöihin (12, 13) ja uniongelmiin.(14) Organisaation oikeudenmukaisuus, eli lähiesihenkilön vuorovaikutuksen ja päätöksenteon koettu oikeudenmukaisuus, voi jossain määrin lieventää väkivaltakokemusten aiheuttamaa haittaa terveydelle.(14)

Sekä epäasiallisen kohtelun että asiakasväkivallan haitallisista vaikutuksista hyvinvoinnille, terveyteen ja työkykyyn on siis vankkaa tutkimusnäyttöä. Aiemmasta tutkimuksesta tiedetään myös, että sekä epäasiallinen kohtelu että

asiakasväkivaltatilanteet kasautuvat usein muiden psykososiaalisten riskitekijöiden kanssa samoihin työyksiköihin. Näitä muita psykososiaalisia riskitekijöitä ovat esimerkiksi rooliristiriidat, ongelmat työn organisoinnissa, suuret vaatimukset, liiallinen työ määrä, työn epävarmuus, huono työilmapiiri ja tyytymättömyys johtamiseen.(15-18)

1.2 Epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivallan ehkäisy

Interventioita, joilla pyritään epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn työpaikoilla, on toistaiseksi raportoitu vain vähän. Viimeaikaisissa tutkimuksissa on todettu, että HR-ammattilaiset mainitsevat koulutuksen, toimintaohjeet sekä johtamiskäytäntöjen kehittämisen keinoina ennalta ehkäistä epäasiallista kohtelua työpaikoilla.(19, 20) Muutamat tapaustutkimukset ja raportit kertovat, että johtamiskoulutus koetaan myönteiseksi, mutta pelkän johtamiskoulutuksen vaikutukset kiusaamiskokemusten määrään ovat olleet vähäiset.(21)

Asiakasväkivaltaa ennalta ehkäistään kunnissa moni eri keinoin kuten esihenkilöiden ja henkilöstön koulutus, työpaikan riskien kartoitus ja hallinta sekä toimintaohjeet henkilöstölle. Tutkimuksen mukaan ennalta ehkäisyn keinot ovat painottuneet erilaisiin turvallisuusratkaisuihin, kuten asiakkaiden fyysiseen ja kemialliseen rajoittamiseen.(22) Toimintatapoihin keskittyvät interventiot ovat harvinaisempia, mutta niistä on saatu jotain lupaavia tuloksia.(21-23) Toimintamallit lisäävät henkilöstön tietoisuutta ja antavat eri toimijoille ohjeita myös väkivaltatilanteissa toimimiseen, mutta eivät yksinään muuta asenteita tai käyttäytymisnormeja.

1.3 Tutkimuksen tavoite

Tutkimushankkeessa oli kaksi osakokonaisuutta. Ensimmäisessä osakokonaisuudessa tehtiin raportissa myöhemmin kuvattava kehittämistyöskentely (eli interventio), jolla pyrittiin epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja vähentämiseen työyhteisön psykososiaalisia voimavaroitekijöitä kehittämällä. Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia kehittämishankkeen vaikutuksia hyödyntäen kvasikokeellista pitkittäisasetelmaa.

Toisen osakokonaisuuden tavoitteena oli tunnistaa tekijöitä, jotka ennustavat epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivallan lisääntymisen riskiä. Teimme kaksi riskiennustemallinnusta, joista ensimmäisessä pyrittiin löytämään ne työyksikötason tekijät, joilla voidaan ennustaa epäasiallisen käyttäytymisen kohteeksi joutumista.

Jälkimmäisessä riskiennustemallinnuksessa mallinsimme tekijöitä, jotka ennustivat asiakasväkivalta- tai uhkatilanteiden kasvua työyksikössä neljässä korkean väkivaltariskin ammattiryhmässä: a) sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat; b) lähihoitajat sosiaali- ja terveysalan töissä sekä varhaiskasvatuksessa; c) sosiaalityöntekijät; d) opetushenkilöstö (opettajat ja luokka-avustajat).

Lisäksi, koska riskiennustemallinnukset sisälsivät vain kyselyillä tai työnantajien rekistereistä saatavaa tietoa, kartoitimme työpaikka-alueen merkitystä asiakasväkivallan riskille tutkimuksessa koulualueiden sosioekonomisten piirteiden yhteydestä opetushenkilöstön väkivaltariskiin. Tavoitteena oli riskiryhmien havaitsemisen lisäksi löytää muokattavissa olevia tekijöitä, joiden avulla tätä riskiä voitaisiin pienentää. Opettajat valikoituivat tutkimuskohteeksi koska heillä on keskimääräistä suurempi väkivaltariski ja koska erityisesti alakouluissa oppilaat valikoituvat kouluihin lähikouluperiaatteella eli koulualueen piirteillä voi ajatella olevan merkitystä väkivaltariskille.

2 Menetelmät

2.1 Kehittämishankkeen kuvaus

Kehittämishanke perustui ajatukselle, että nollatoleranssi epäasialliselle kohtelulle ja asiakasväkivallalle tulee olla jaettu tavoite koko organisaatiossa työntekijöistä esihenkilöihin ja ylimpään johtoon. Kehittämistyöskentelyssä oli ennakoiva ote, eikä sen tarkoituksena ollut käsitellä työyhteisöjen akuutteja kiusaamistapauksia tai muita kriisejä.

Aiemmassa tutkimus- ja kehittämishankkeessa (Sopuisa, 2014–2016) tunnistettiin, että nollatoleranssijattelun lähtökohtana on organisaatiossa vallalla oleva toimintakulttuuri, jossa kiusaamisen hyväksymättömyys on yhteisesti jaettu arvo. Sopuisa-hankkeessa toteutetussa kehittämistyöskentelyssä pyrittiin lisäämään esihenkilöiden ja työntekijöiden ymmärrystä työpaikkakiusaamisesta prosessina sekä tukemaan heidän valmiuksiaan puuttua siihen. Hankkeessa pyrittiin vahvistamaan myös myönteistä, vastuullista työkäyttäytymistä.(21, 24)

Tässä hankkeessa kehitimme keinoja epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivallan ehkäisyyn ja käsittelyyn työyhteisötasolla. Tavoitteena oli myös tukea esihenkilöitä näiden ilmiöiden ehkäisyssä ja kehittää työkaluja, joilla työyhteisötasolla ilmiöitä voidaan tunnistaa ja kehittää niihin sopivia ratkaisuja.

Hankkeen kehittämistyöskentely (interventio) toteutettiin kolmessa kunnassa. Näissä kunnissa oli toteutettu Kunta10-kysely, jonka tulosten pohjalta valittiin työyhteisöjä kehittämistyöskentelyyn. Työyksiköiden valinta tapahtui yhteistyössä hankkeen tutkijoiden ja kuntien yhteyshenkilöiden kanssa. Työskentelyyn valittiin yksiköitä, joiden ajateltiin hyötyvän epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivallan teemojen käsittelystä.

Taulukossa 1 esitellään kehittämishankkeen runko, jonka pohjalta toteutusta räätälöitiin kunkin yksikön tarpeisiin vastaavaksi. Taulukossa 2 on kuvattu interventioiden toteutus. Interventioiden toteutukseen vaikutti koronapandemia, minkä takia osa tapaamisista toteutettiin etänä.

Taulukko 1. Kehittämishankkeen (intervention) sisältö

| Taso | Tavoite | Sisältö |
|---------------------|--|---|
| Organisaatio | Lisätä tietoisuutta toimintatavoista ja ohjeista epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivallan osalta | Ohjeiden ja toimintatapojen tunnettavuuden ja käytettävyyden käsittely työyhteisön ja esihenkilöiden kanssa. |
| Esihenkilöt | Lisätä tietoisuutta epäasiallisesta ja kohtelusta ja asiakasväkivallasta; vahvistaa esihenkilöiden roolia näissä tilanteissa toimimisessa; työyhteisön ilmapiirin kehittäminen | Tietoa ilmiöistä; työnantajan oikeudet ja velvollisuudet; vertaistukea epäasialliseen kohteluun puuttumiseen ja asiakasväkivaltilanteiden käsittelyyn |
| Työyhteisöt | Tunnistaa tekijöitä, jotka lisäävät riskiä epäasialliselle kohtelulle ja asiakasväkivallalle; lisätä tietoisuutta ennalta ehkäisystä; kehittää tapoja, joilla työilmapiiriä voidaan parantaa | Tunnistaa työtilanteita, jotka sisältävät riskin epäasialliseen kohteluun tai asiakasväkivaltaan; kokemusten jakaminen ja niistä keskustelu; tunnistaa ja yksilöidä tapoja, joilla riskejä voidaan vähentää ja työilmapiiriä parantaa |

Taulukko 2. Kehittämishankkeen (intervention) toteutus ja aikataulu

| | Kunta A | Kunta B | Kunta C |
|--|---|---|---|
| Työyksikön indeksi (1h/verkkotapaaminen) | 8 työyksikköä (kesä – lokakuu 2021) | 8 työyksikköä (kesä – syyskuu 2021) | 17 työyksikköä (touko – marraskuu 2021) |
| Työyksiköiden työpajat (1-3 pajaa 2-2,5h, lähi- tai verkkotapaaminen) | 4 työyksikköä 18 työpajaa (tammi – elokuu 2022) | 4 työyksikköä 11 työpajaa (helmi – toukokuu 2022) | 4 työyksikköä 8 työpajaa (helmi – toukokuu 2022) |
| Esihenkilöiden sparraus (1-2 sparrausta, 1-1,5h, lähi- tai verkkotapaaminen) | 4 prosessia 8 tapaamista (huhti – elokuu 2022) | 4 prosessia 8 tapaamista (helmi – toukokuu 2022) | 4 prosessia 4 tapaamista (helmi – maaliskuu 2022) |

Kehittämishanke pohjasi siis aiempiin kokemuksiin ja aiempaan tutkimustietoon. Hankkeen tavoitteena oli lisätä ymmärrystä ja yleistä tietämystä epäasiallisesta kohtelusta ja asiakasväkivallasta sekä tukea esihenkilöitä johtamisessa.

2.1.1 Tilannekuva työyhteisön tila -indeksillä

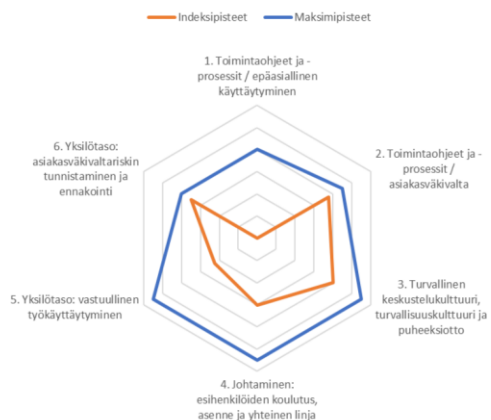
Kehittämishanke aloitettiin työyhteisön tila -indeksillä. Tavoitteena oli tunnistaa osa-alueet, joita työyhteisössä haluttiin kehittää epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivallan tunnistamisessa ja ehkäisyssä. Työyhteisön tila -indeksi täytettiin 33 työyksikössä. Työterveyslaitoksen asiantuntija toimi tapaamisen fasilitaattorina. Indeksit täytettiin yhdessä työyhteisön kanssa. Indeksien täyttämiseen osallistui työyksiköstä esihenkilön lisäksi joko koko työyhteisö tai edustuksellinen osa työntekijöistä esim. sillä hetkellä työvuorossa olevat työntekijät.

Indeksi koostui kuudesta osa-alueesta: 1) toimintaohjeet epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn 2) toimintaohjeet asiakasväkivallan ehkäisyyn ja käsittelyyn 3) turvallinen keskustelu- ja turvallisuuskulttuuri 4) esihenkilöiden koulutus yhteinen linja 5) vastuullinen työkäyttäytyminen sekä 6) asiakasväkivaltariskin tunnistaminen ja ennakointi. Kysymyksiä oli yhteensä 32 ja ne pisteytettiin käydyn keskustelun perusteella.

Osa indeksin kysymyksistä pisteytettiin työyksikön Kunta10-tulosten perusteella. Asiantuntija kirjasi nämä pisteet ennen yhteistä tilaisuutta. Tilaisuuden lopuksi työyhteisö sai palautteen omien pisteiden perusteella. Kokonaistuloksesta ja osa-alueiden painotuksista keskusteltiin vielä kehittäjän ja työyksikön kesken. Indeksitulosta oli tarkoitus käyttää työyksikön oman toiminnan kehittämiseen, joko kehittämishankkeen työpajoissa tai osana yksikön omaa kehittämistoimintaa.

Oheisessa kuvassa on esimerkki työyhteisön kanssa täytetystä indeksistä.

| | Indekspisteet | Maksimipisteet |
|---|---------------|----------------|
| 1. Toimintaohjeet ja -prosessit / epäasiallinen käyttäytyminen | 0 | 8 |
| 2. Toimintaohjeet ja -prosessit / asiakasväkivalta | 7,5 | 9 |
| 3. Turvallinen keskustelukulttuuri, turvallisuuskulttuuri ja puheeksiotto | 8 | 11 |
| 4. Johtaminen: esihenkilöiden koulutus, asenne ja yhteinen linja | 6 | 11 |
| 5. Yksilötaso: vastuullinen työkäyttäytyminen | 4,5 | 11 |
| 6. Yksilötaso: asiakasväkivaltariskin tunnistaminen ja ennakointi | 7 | 8 |

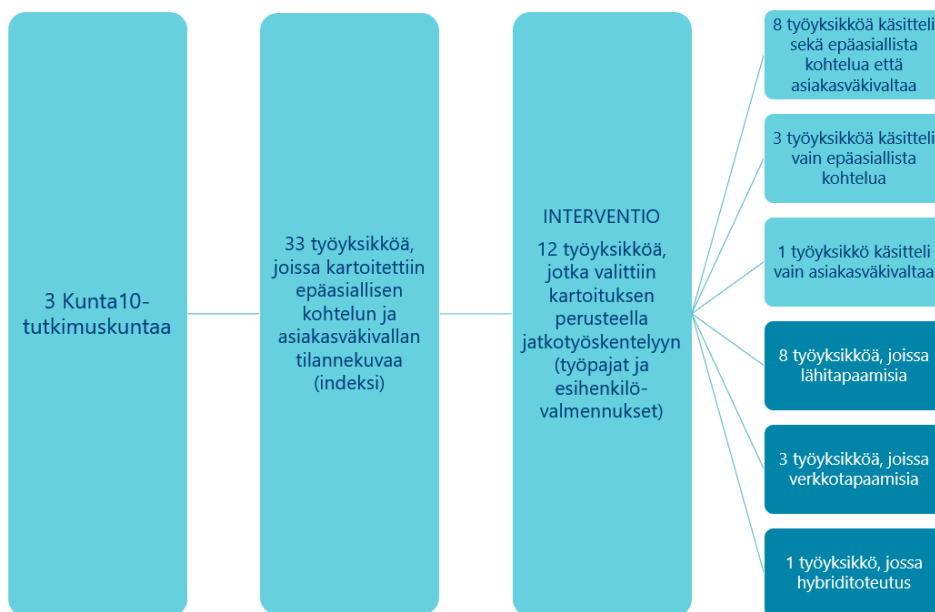


Kuva 1. Hypoteettinen esimerkki työyhteisön tila -indeksin tuloksesta.

Indeksiä jatkokehitettiin työskentelyssä saadun palautteen ja hankkeessa tehdyn riskiennustemallien pohjalta. Riskiennustemallissa tunnistettiin tekijöitä, jotka ennakoivat epäasiallista kohtelua ja asiakasväkivaltakokemuksia työyhteisössä. Jatkokehittämisen tavoitteena oli, että työyhteisössä päästäisiin keskustelemaan epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivallan ilmiöistä: mitä ne tarkoittavat omassa työyhteisössä ja miten työyhteisö voi ehkäistä tilanteiden syntymistä. Indeksien jatkokehittäminen on esitelty luvussa 3.

2.1.2 Työpajat henkilöstölle ja esihenkilöille

Työpajatyöskentelyyn osallistui neljä työyksikköä jokaisesta hankkeesta mukana olleesta kuntaorganisaatiosta (yhteensä 12 työyksikköä, Kuva 2.). Yksiköt edustivat laajasti kunta-alan eri toimialoja: mukana oli nuoriso-, tila-, liikunta-, kuljetus- ja vanhuspalveluita, kirjastoja, päiväkoteja sekä museo ja vesilaitos. Tavoitteena oli, että jokaiselle osallistuvalla työyksiköllä pidettäisiin kaksi työpajaa (1 epäasiallista kohtelua, 1 asiakasväkivaltaa käsittelevä) sekä seurantatyöpaja, jonka teema tarkennettiin yksikön tarpeiden mukaan. Yhden työpajan kesto oli noin 2–2,5 tuntia. Työpajatyöskentelyn rinnalla toteutettiin työyksikön esihenkilön tai -henkilöiden sparraus (yht. 1–3 kertaa; 1–1,5 tuntia/kerta).



Kuva 2. Kehittämishankkeen toteutus.

Työyhteisöjen vaihtelevien tilanteiden vuoksi työpajojen toteutusta jouduttiin räätälöimään. Kevään 2022 aikana koronarajoitukset koskettivat osaa työpaikoista. Lisäksi kunta-alan työtaistelu vaikutti työpajojen toteuttamismahdollisuuksiin. Osassa työyksiköitä päädyttiin toteuttamaan interventio vain toisesta teemasta, koska yksikön esihenkilöt pitivät kyseistä teemaa ajankohtaisena. Toinen teemoista saatettiin jättää pois käsittelystä myös siksi, jos sitä oli jo työstetty pitkälle työyhteisössä (esimerkiksi kouluttauduttu teemasta tai päivitetty toimintaohjeet hiljattain). Kaikissa työpajoissa käytettiin kuitenkin samoja materiaaleja ja työskentelytapoja.

Toimialasta ja toteutuskerroista riippumatta havainnot työpajatyöskentelyn hyödyistä olivat samansuuntaiset. Työyhteisöissä koettiin tarvetta keskustella sekä epäasiallisen kohtelun että asiakasväkivallan ilmiöistä. Keskusteluissa nousi esiin tarve yhteiselle pohdinnalle siitä, mikä omassa työyhteisössä voidaan kokea uhkaavana tai epäasiallisena. Tärkeänä pidettiin myös olemassa olevien toimintaohjeiden kertaamista säännöllisesti sekä omaan työyhteisöön sopivien ratkaisujen kehittämistä yhdessä. Lisäksi keskustelussa nousi esiin perehdyttämisen merkitys: miten varmistetaan, että uudet työntekijät tai sijaiset saavat tiedon käytännöistä ja toimintaohjeista. Luottamuksen teema nousi yhtenä keskeisenä tekijänä aihepiirien käsittelyssä.

Luottamus työyhteisössä oli tärkeä tekijä, joka vaikutti työyhteisön kykyyn käsitellä työhön liittyviä haastavia asioita. Keskusteluissa nousi esiin, että luottamuksen rakentaminen työyhteisöön vie aikaa, mutta luottamusta voidaan vahvistaa pienin askelin. Esimerkiksi työhön liittyvien ongelmien tunnistaminen ja ratkaisujen etsiminen sekä ristiriitoihin puuttuminen ja niiden käsittely yhdessä auttoi rakentamaan luottamusta. Johtamistyön näkökulmasta oikeudenmukainen kohtelu ja päätösten perusteleminen auttoi vahvistamaan luottamusta.

2.1.3 Esihenkilövalmennus ja esihenkilöiden vertaisryhmät

Aiempi epäasialliseen kohteluun keskittynyt tutkimus- ja kehittämishanke (Sopuisa) oli osoittanut, että esihenkilöt hyötyvät yhteisestä koulutuksesta. Sopuisa-tutkimus- ja kehittämishankkeessa toteutettu esimiesinterventio osoitti, että puuttuminen epäasialliseen kohteluun ja vastuuttomaan työkäyttäytymiseen on taito, jonka voi oppia ja että puuttumattomuuden esteitä voidaan vähentää. Interventioon osallistuneista esimiehistä valtaosa koki saaneensa työkaluja kiusaamisepäilyjen ja vastuuttoman työkäyttäytymisen puheeksi ottamiseen ja selvittämiseen. Erityisen hyödylliseksi koettiin vastuuttoman työkäyttäytymisen määrittely ja puuttumisprosessin läpikäynti ja harjoittelu. Esihenkilöt nostivat hyötyinä esille myös huolellisen valmistautumisen

merkityksen puheeksi ottamisessa sekä uskalluksen ja rohkeuden lisääntymisen asioiden käsittelyssä. (21)

Tässä hankkeessa tavoitteena oli tukea esihenkilöitä epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivallan ehkäisyssä sekä kehittää työkaluja, joilla ilmiöitä voidaan työyhteisötasolla tunnistaa ja kehittää niihin sopivia ratkaisuja. Indeksien täyttämässä oli mukana lähijohdon edustus ja joissain tapauksissa myös muuta johtoa. Lähiesihenkilöt osallistuivat työyhteisön työpajoihin lähes aina, mikä oli tärkeää asioiden eteenpäin viemisen kannalta. Esihenkilöille järjestettiin myös omia sparraustapaamisia työpajojen rinnalla. Nämä olivat pääsääntöisesti etätapaamisia, ja niitä pidettiin yhteensä 20.

Esihenkilöiden mahdollisuus osallistua sparraukseen vaihteli työyksikön tilanteen mukaan. Joissakin yksiköissä esihenkilöt olivat hyvin sitoutuneita ja osallistuivat aktiivisesti sparraustapaamisiin, kun taas joissakin yksiköissä osallistujien kokoonpano vaihteli suuresti. Esihenkilöiden oma kiinnostus ja paneutuminen teemoihin oli myös vaihtelevaa. Osa hyödynsi hanketta omien toimintatapojensa muokkaamiseen ja edelleen kehittämiseen sekä oli kiinnostunut löytämään mahdollisia ongelmakohtia. Osa esihenkilöistä koki työpajassa esille nousseet ongelmat jopa ärtymystä herättävinä eikä pitänyt niitä organisaation toimintatapoihin liittyvinä.

Esihenkilötapaamisia pidettiin enimmäkseen tarpeellisina mahdollisuuksina päästä keskustelemaan teemoista. Esihenkilötapaamisissa oli mahdollisuus arvioida oman organisaation toimintatapoja ja etsiä yhdessä toimivia tapoja erilaisten tilanteiden käsittelyyn työyhteisön kanssa. Esihenkilöitä kiinnostivat erityisesti konkreettiset puuttumisen keinot ja vinkit erilaisten tilanteiden kohtaamiseen. Osassa tapaamisista käytiin myös läpi esihenkilöiden aiempia kokemuksia asioiden selvittelystä ja niihin liittyneistä haasteista. Esihenkilöt yllättyivät jonkin verran työntekijäkokemusten käsittelystä; mm. joissakin yksiköissä ilmoitusten tekeminen uhkatilanteista ei ollut käytännössä niin toimivaa kuin oli luultu.

2.2 Kehittämishankkeen vaikutusten tutkimus

Interventiotutkimuksen aineisto koostui intervention (=työpajatyöskentelyn) läpikäyneiden työyksiköiden niistä työntekijöistä, jotka vastasivat Kunta10-kyselyyn 2020 ja 2022. Koska kolmessa työyksikössä päätettiin käsitellä ainoastaan epäasiallisen kohtelun teemaa ja yhdessä vain asiakasväkivallan teemaa, muodostettiin kaksi interventio ryhmää: interventioryhmä A (n = 315) ja interventioryhmä B (n = 271). Interventioyhmä A:ssa kaikki olivat käsitelleet epäasiallista kohtelua ja useimmat myös

asiakasväkivaltaa ja vastemuuttujana epäasiallinen kohtelu. Interventoryhmässä B kaikki olivat käsitelleet asiakasväkivaltaa ja useimmat myös epäasiallista kohtelua ja vastemuuttujana oli asiakasväkivalta. Verrokkiryhmä muodostettiin iän, sukupuolen ja ammattiaseman mukaan kaltaistetuista Kunta10-kyselyvastaajista muista työyksiköistä (5 verrokkia per 1 interventio-osallistuja). Puuttuvien vastausten poistamisen jälkeen verrokkiryhmän koko oli 2310 henkilöä.

2.3 Epäasiallisen kohtelun riskiennuste

Epäasiallisen kohtelun muutosta mallinnettiin Kunta- ja hyvinvointialojen henkilöstön seurantatutkimuksen (Finnish Public Sector, FPS-tutkimus) kyselyaineistoilla (kyselyt 2017–2018 (T1) ja 2019–2020 (T2)).

Teimme neljä ennustemallinnusta. Ensimmäisessä tutkittiin yksilötason muuttujien kykyä ennustaa epäasiallisen kohtelun alkamista T2-mittauksessa. Tässä mallissa työntekijät, jotka ilmoittivat epäasiallista kohtelua T1-mittauksessa, suljettiin pois analyysistä. Tutkittavien määrä oli 43 635 henkilöä. Toisessa mallissa tutkittiin työyksikötason muuttujien kykyä ennustaa epäasiallisen kohtelun alkamista. Kyselyvastausten aggregoitiin työyksikötasolle ja yhdistettiin T1 kyselyvastaajiin. Jos vastaajan yksikössä oli alle 5 kyselyvastaajaa, työyksikötason aggregaatti otettiin yhtä organisaatiotasoa ylempää. Poissulkukriteerit olivat samat kuin ensimmäisessä mallissa, joten aineiston koko oli 43 635 henkilöä 5777 työyksikössä. Kolmannessa ja neljännessä mallissa tutkittiin yksilö- ja työyksikötason tekijöiden kykyä ennustaa epäasiallisen kohtelun päättymistä (T2). Mukaan otettiin siis työntekijät, jotka raportoivat epäasiallista kohtelua ensimmäisessä mittauksessa (T1). Aineiston koko oli 4 902 henkilöä. Tässä raportissa esitellään ensimmäisen (parhaan) mallinnuksen tulokset. Muiden mallien tulokset, ks. Ervasti ym. 2022.(25)

2.4 Väkivaltariskin ennustemalli ja koulualuepiirteiden yhteys opetushenkilöstön väkivaltariskiin

Väkivaltariskin kasvua mallinnettiin FPS-aineistolla (ks. kuvaus, luku 2.2.2), mutta aineistosta valittiin nyt neljä korkean väkivaltariskiammattiryhmää, joiden osalta pyrittiin identifioimaan väkivaltariskin kasvua ennustavat tekijät. Tähän ratkaisuun päädyttiin, jotta ennustemalli ei kuvaisi matalan väkivaltariskin työtä kuten toimistotyötä ja sen piirteitä. Valitut ammattiryhmät olivat: a) sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat (n=4487); b) lähihoitajat sosiaali- ja terveysalan töissä sekä varhaiskasvatuksessa (n=3109); c)

sosiaalityöntekijät (n=3442); d) opetushenkilöstö (opettajat ja luokka-avustajat, n=7502).

Väkivaltariskiä tutkittiin myös aluetekijöiden osalta kouluissa. Aineistona oli kuuden suuren FPS-tutkimukseen osallistuvat kunnan alakouluissa työskentelevä opetushenkilöstö (opettajat ja luokka-avustajat), jotka vastasivat kyselyyn vuonna 2018 (opetushenkilöstön vastausprosentti 77 %). Kyselyvastaukset yhdistettiin Tilastokeskuksen ruututietokantaan, joka kuvaa alueiden sosioekonomisia piirteitä. Henkilöt, joilla oli puuttuvaa tietoa joko altiste- tai vastemuuttujissa poistettiin analyysistä (n=50), jolloin tutkimusjoukon koko oli 3984 henkilöä 193 alakoulussa.

2.5 Mittarit ja tilastolliset analyysit

2.5.1 Kehittämishankkeen vaikutukset

Kehittämishankkeen vaikutuksia arvioitiin suhteessa mahdollisiin muutoksiin epäasiallisessa kohtelussa ja asiakasväkivallassa.

Epäasiallista kohtelua mitattiin seuraavalla kysymyksellä: "Henkisellä väkivallalla tai työpaikkakiusaamisella tarkoitetaan työyhteisön jäsenen kohdistettua jatkuvaa ja toistuvaa eristämistä, työn mitätöintiä, uhkaamista, selän takana puhumista tai muuta painostusta. Oletko itse ollut tällaisen kiusaamisen kohteena viimeisen 12 kk aikana?" Vastausvaihtoehdot olivat 1=kyllä, 0=ei.

Väkivalta- ja uhkatilanteita mitattiin seuraavalla kysymyksellä: Onko seuraavia väkivalta- tai uhkatilanteita asiakkaan taholta sattunut sinulle työssäsi viimeisen 12 kk:n aikana? 1) Tavaroiden heitteleminen, paikkojen rikkominen; 2) Henkinen väkivalta (esim. sanallinen uhkailu); 3) Ruumiillinen väkivalta (esim. lyöminen, potkiminen); 4) Aseella uhkaaminen (ampuma-, terä- tai lyömäase). Vastausvaihtoehdot olivat 1=ei, 2=kyllä. Väkivaltaa kokeneeksi luokiteltiin vastaaja, joka oli vastannut mihin tahansa väkivallan lajiin kyllä.

Kehittämishankkeen vaikutusten arvioinnissa käytettiin latenttia muutosmallinnusta (latent change score modeling.(26, 27) Latentti muutosmallinnus valittiin analyysimenetelmäksi, koska sen avulla voidaan selvittää, tapahtuuko tutkimuksen kohteena olevissa vastemuuttujissa eli epäasiallisen kohtelun ja/tai asiakasväkivallan kokemuksissa muutosta psykososiaalisissa voimavaratekijöissä tapahtuvan muutoksen myötä.

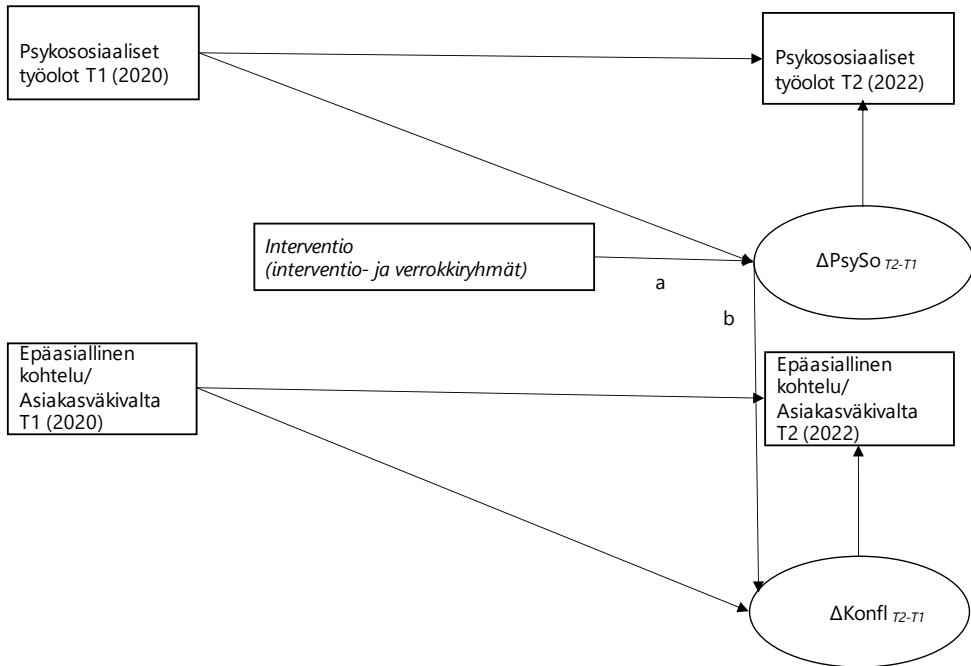
Tutkimuksessa tarkasteltuja työyhteisön psykososiaalisia voimavaratekijöitä olivat: esihenkilön tuki (4 väittämää), esihenkilön oikeudenmukaisuus (6 väittämää),

työyhteisön sosiaalinen pääoma (8 väittämää) ja työyhteisön psykologinen turvallisuus (8 väittämää). Psykososiaalisten voimavaratekijöiden mittarit on kuvattu tarkemmin tutkimusprotokollassa.(25)

Latentin muutosmallinnuksen avulla voitiin siis selvittää, tapahtuuko epäasiallisen kohtelun ja/tai väkivaltatilanteiden kokemuksissa vähenemistä teoreettisesti määritellyn vaikuttavan mekanismin eli psykososiaalisten voimavaratekijöiden parantumisen vuoksi. Mallinnuksen avulla voidaan siten sulkea pois se, että vain kehittämisinterventioon osallistuminen saisi aikaan muutoksen epäasiallisessa kohtelussa tai väkivaltatilanteissa (ns. Hawthorne-efekti).

Tutkimusanalyysit toteutettiin Mplus-ohjelmalla (versio 8).(28) Tutkimusmallit tehtiin siten, että ensin laadittiin latentit muutosfaktorit tutkimuksen kohteena oleville käsitteille, eli laskettiin muutosfaktori epäasialliselle kohtelulle, asiakasväkivallalle, esihenkilön tuelle, esihenkilön oikeudenmukaisuudelle, työyhteisön sosiaaliselle pääomalle sekä psykologiselle turvallisuudelle. Latentti muutosfaktori ilmentää käsitteessä tapahtuvaa ajallista muutosta vuosien 2020 ja 2022 välillä. Kehittämisinterventio vaikutuksia tutkittiin estimoimalla malliin regressiopolku dikomisesta interventiomuuttujasta (interventoryhmä = 2, verrokkiryhmä = 1) psykososiaalisten voimavaratekijöiden latenttiin muutosfaktoriin ja siitä edelleen epäasiallisen kohtelun tai asiakasväkivallan muutosfaktoriin. Regressiokerroin a kertoo, onko interventoryhmässä psykososiaalisten voimavaratekijöiden muutos suurempaa kuin verrokkiryhmässä. Epäsuora yhteys b kertoo, onko epäasiallisen kohtelun ja/tai asiakasväkivallan muutos seurausta psykososiaalisissa voimavaratekijöissä tapahtuvasta muutoksesta. (Kuva 3.)

Epäasiallista kohtelua ja asiakasväkivaltaa tutkittiin erillisissä malleissa ja yksi psykososiaalinen voimavaratekijä kerrallaan. Mallit olivat saturoituja, ennustemuuttujat standardoitiin ja mallit estimoitiin maximum-likelihood ja bootstrap -menetelmiä hyödyntäen (1000 replikaatiota). Bootstrap-menetelmä ei oletta muuttujien noudattavan normaalijakaumaa, mikä on olennaista, koska epäsuorat yhteydessä saattavat olla vinoja. Lisäksi hyödynnettiin Mplus-ohjelman oletusasetusta puuttuvan tiedon käsittelyssä.



Kuva 3. Teoreettinen latenttien tekijöiden muutosmallinnus. Testatut mallit saturoituivat, mutta tässä esitetään teoreettiset yhteydet. Psykososiaalisten työolojen (PsySo) mittareina olivat esihenkilön tuki, esihenkilön oikeudenmukaisuus, työyhteisön sosiaalinen pääoma ja työyksikön psykologinen turvallisuus. $\Delta\text{PsySo}_{T2-T1}$ = muutos psykososiaalisissa työoloissa kahden aikapisteen välillä; $\Delta\text{Konfl}_{T2-T1}$ = muutos epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivaltilanteiden yleisyydessä kahden aikapisteen välillä. Interventio on kaksiluokkainen muuttuja (interventio = 2, verrokki = 1).

2.5.2 Epäasiallisen kohtelun riskiennustemallinnus

Epäasiallisen kohtelun kysymysmuotoilu on kuvattu edellä (ks. luku 2.2.1). Kokonaisuudessaan kysely sisälsi 87 kysymystä vastaajien taustoista (ikä, sukupuoli, ammatti, työsuhteen kesto, työsuhteen luonne (määräaikainen/vakituisen), osa-/kokopäivätyö, päivä-/vuorotyö, vuorotyön kesto), työn piirteistä (työn vaatimukset, työn hallintamahdollisuudet, panostukset työhön ja työn palkitsevuus, vaikutusmahdollisuudet työaikoihin), psykososiaalisesta työympäristöstä (päättöksenteon oikeudenmukaisuus, johtamisen oikeudenmukaisuus, esihenkilöltä saatu tuki, esihenkilölle tarjottu tuki, kehityskeskustelut, työyhteisön ilmapiiri, syrjintäkokemukset) sekä työtyytyväisyydestä, työpaikan vaihtoaikeista ja eläköitymisaikeista. Mikäli yksilötason analyyseissa oli puuttuvaa tietoa, se korvattiin työyksikköaggregaatilla (0,7 % havainnoista). Työyksikkötason tarkastelussa mukaan otettiin työyksikön vaihtuvuusprosentti sekä työyksikön koko, jolloin ennustemuuttujia oli 89.(25)

Riskiennustemallinnuksessa aineisto jaettiin 75/25 suhteessa kehitys- ja testiosaan niin että epäasiallista kohtelua kokeneiden osuus oli samansuuruinen molemmissa. Analyysi tehtiin LASSO-regressioanalyysillä käyttäen ristiinvalidointia optimaalisen lambda-arvon määrittelyyn.(29) Sensitiivisyysanalyysinä toistimme mallit määrittelemällä lambda-arvon yhden keskivirheen päähän optimaaliarvosta. Näin saavutetaan tiukempi ennustemalli, tinkimättä kuitenkaan liikaa ennustetarkkuudesta.(30, 31)

Ennustemuuttujat standardoitiin ja mallit sovitettiin bootstrap -replikaatioita hyödyntäen (100 replikaatiota). Ennustemuuttujiksi valittiin muuttujat, jotka esiintyivät 95 prosentissa replikaatioista. Aineiston mallinkehitysosassa tehty LASSO-mallinnus sovitettiin testiosaan. Jälkimmäistä käytettiin, kun testasimme ja vertasimme ennustettuja ja havaittuja epäasiallisen kohtelun tapauksia keskenään. Tästä muodostettiin ROC (receiver operating characteristics) -käyrä ja laskettiin sen AUC (area under the curve) -arvo. Havainnollistimme myös ennustetodennäköisyydet epäasiallisen kohtelun alkamiselle (ja päättymiselle) riskivertailun helpottamiseksi.

Analyysit tehtiin R (4.1.2) ja RStudio (2021.09.2) -ohjelmistoilla.

2.5.3 Väkivaltariskiennustemallinnus

Väkivaltamuuttuja on kuvattu edellä luvussa 2.2.1. Väkivallan 12 kuukauden prevalenssin lisäksi käytimme analyysissä kysymystä väkivallan frekvenssistä: Mikäli vastaaja kertoi kohdanneensa väkivaltaa, kysyttiin vielä jokaisen väkivallan lajin kohdalta kuinka usein tilanteita esiintyi. Vastausvaihtoehdot olivat 1=päivittäin, 2=viikoittain, 3=kuukausittain, 4=harvemmin.

Mallinnus tehtiin vain työyksikötason ennustemuuttujilla, jotka olivat samat 89 aggregaattimuuttujaa ja analyysi oli vastaava kuin epäasiallisen kohtelun riskiennustemallinnuksessa (ks. kuvaus, luku 2.2.2).

2.5.4 Koulualuepiirteet ja opettajien väkivaltariski

Väkivalta- ja uhkatilanteita mitattiin kysymyksellä, joka kuvattu luvussa 2.2.1 ja 2.2.3. Altistemuuttujina olivat koulualueen sosioekonomiset piirteet: koulutustaso, työllisyysaste ja kotitalouksien tulotaso 250 × 250 m² karttaruuduissa. Koulualue määriteltiin 1250 × 1250 m² ”oppilaaksiotto” alueeksi. Koulujen osoitteet yhdistettiin näihin karttaruutuihin.

Kuten aiemmissa tutkimuksissa,(32, 33) laskimme standardoidun huono-osaisuusindeksin perustuen alueiden kotitalouksien keskimääräiseen tulotasoon

(käännettynä), koulutustasoon (vain peruskoulun käyneiden yli 18-vuotiaiden %-osuus) ja työttömyysasteeseen (työikäisten työttömien %-osuus). Suurempi indeksiarvo tarkoitti siis huono-osaisempaa aluetta. Jokainen indeksin osa-alue standardoitiin kansalliseen keskiarvoon (kansallinen keskiarvo = 0, keskihajonta = 1). Koulualueen huono-osaisuus laskettiin osa-alueiden standardoiduista keskiarvoista, kun ainakin yksi osa-alue oli tiedossa. Alueet luokiteltiin 4 luokkaan. Luokitellun muuttujan lisäksi analyysit tehtiin myös jatkuvalla huono-osaisuusmuuttujalla.

Kovariaatteina malleissa käytettiin kuntaa, koulualueen asukastiheyttä, koulukokoa (opettajien määrä) sekä yksilötasolta sukupuolta, ikää, työsuhteen luonnetta ja ammattia (rehtori tai muu johtaja, lehtori tai tuntiopettaja, luokanopettaja, luokka-avustaja).

Työyhteisön psykososiaalisten resurssien oletettiin säätelevän koulualueen ja opettajien väkivaltariskin yhteyttä. Psykososiaaliset resurssin määriteltiin aiemman tutkimuksen tapaan. Tarkempi kuvaus on saatavilla muualla,⁽³⁴⁾ mutta lyhyesti työyhteisön psykososiaaliset resurssit koostuvat kollegoilta saatavasta tuesta (1 väittämä), yhteistyökulttuurista (2 väittämää), laadukkaasta johtamisesta (4 väittämää) ja organisaation päätöksenteon oikeudenmukaisuudesta (4 väittämää). Näistä mittareista muodostettiin työyhteisötason, eli tässä koulutason, aggregaattimuuttujat, jotka jaettiin mediaaniarvosta kahtia hyviin ja heikkoihin resursseihin. Lisäksi muodostettiin resurssisummapistemuuttuja (0=kaikki resurssit heikot, 1–2 resurssia hyvät; 3–4 resurssia hyvät).

Analyysi tehtiin hierarkkisen Poisson regressiomallinnuksena (monitasomallinnus). Analyysi tuottaa riskisuhteet 95 % luottamusväleineen. Sensitiivisyysanalyysinä toistimme analyysin poistaen tutkittavista luokka-avustajat, joilla ei ole pedagogista koulutusta ja jotka siten saattavat olla eri tavalla valmistautumattomia väkivaltatilanteisiin tai joilla voisi olla suurempi väkivaltariski. Väkivaltatilanteiden esiintyvyyden (kyllä/ei) lisäksi tutkimme niiden ilmaantuvuustiheyttä (päivittäin, viikoittain, kuukausittain, harvemmin) käyttäen verrokkeina niitä tutkittavia, jotka eivät raportoineet väkivaltatilanteita lainkaan.

3 Tulokset

3.1 Havainnot ja oivallukset kehittämistyöstä

3.1.1 Indeksistä työkirjaksi

Työyksikön tila -indeksi täytettiin 33 työyksikössä (Kuva 2). Tilaisuus pidettiin verkkovälitteisesti ja sen kesto oli yksi tunti. Tilaisuutta fasilitoi Työterveyslaitoksen asiantuntija. Osallistujien kokoonpano vaihtelevaa työyksiköittäin. Osassa yksiköitä mukana oli koko henkilöstö, osassa taas edustuksellinen osa työyhteisön työntekijöistä. Muutamissa yksiköissä osallistujina oli esihenkilön lisäksi työsuojelun edustajia ja päällikkötason edustajia. Esihenkilöt osallistuivat oman työyksikkönsä indeksin täyttämistilaisuuteen.

Työyhteisön indeksia jatkokehitettiin laadittujen riskiennustemallien ja täyttötalaisuuksiin osallistuneiden palautteen pohjalta. Työyksiköiden palautteen pohjata tunnistettiin tarve tiivistää indeksiä. Alkuperäinen indeksi koostui kuudesta osa-alueesta: 1) toimintaohjeet epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn 2) toimintaohjeet asiakasväkivallan ehkäisyyn ja käsittelyyn 3) turvallinen keskustelu- ja turvallisuuskulttuuri 4) esihenkilöiden koulutus yhteinen linja 5) vastuullinen työkäyttäytyminen sekä 6) asiakasväkivaltariskin tunnistaminen ja ennakointi. Pisteytettäviä kysymyksiä oli siis yhteensä 32, joista kymmenen oli Kunta10-kyselyn tuloksista. Pisteytettävät kysymykset tiivistettiin 11, joista viisi koski epäasiallisen kohtelun teemaa ja kuusi asiakasväkivallan teemaa. Kunta10-kyselyn tulosten käytöstä luovuttiin. Sen sijaan molemmissa teemoissa yksi kysymys liittyi organisaation oman työhyvinvointikyselyn tulokseen. Epäasiallisen kohtelun teemassa työhyvinvointikyselyn tulos liittyi työstressin kokemuksiin ja asiakasväkivallan teemassa koettuun asiakasväkivaltaan.

Toinen havainto oli se, että keskeistä osallistujien mukaan oli keskittyä niihin teemoihin, joihin työyhteisössä voitiin vaikuttaa. Osa toimintaohjeisiin liittyvistä kysymyksistä koettiin kohdistuvan asioihin, joihin työyksikkö ei voi vaikuttaa. Nämä kysymykset karsittiin indeksistä.

Pisteytys kysymysten äärellä antoi sytykkeen keskustelulle. Keskustelu teeman äärellä koettiin tärkeämpänä kuin eri osa-alueiden pisteyttäminen. Yksi havainto täyttötalaisuuksista oli, että indeksi antoi oivalluksia kehittämisestä. Työyhteisöissä oli tarve keskustella teemoista oman työn ja työyhteisön näkökulmasta. Keskustelua syntyi arjen konkreettisista tilanteista. Pisteytettävien kysymysten lisäksi työkirjaan lisättiin

työyhteisön keskustelun tueksi yhteistä työskentelyä. Teemoiksi valittiin riskiennustemallissa nousseita tekijöitä sekä kehittämistyöskentelyssä (interventiossa) käytettyjä menetelmiä.

Riskiennustemallissa tunnistetut riskitekijät lisättiin osaksi indeksityöskentelyä. Esimerkiksi epäasiallisen kohtelun teemaan lisättiin keskustelua tukevia kysymyksiä liittyen vaikutusmahdollisuuksiin muutostilanteissa ja uusien työntekijöiden vastaanottamiseen.

Termi indeksi koettiin vaikeaksi työyhteisöissä, joten siitä luovuttiin. Alkuperäisen indeksin pohja syntyi kaksi työkirjaa esihenkilöiden ja heidän työyhteisöjensä käyttöön (**Liitteet 1 ja 2**).

3.1.2 Kehittämistyö muutosmatkana

Hankkeen aikana toimialat olivat keskenään erilaisessa tilanteessa sen suhteen, millaisia yhteiskunnallisia, muita paineita tai kehittämishaasteita niihin kohdistui. Koronapandemia vaikutti tai oli vaikuttanut isoon osaan työyksiköitä (esim. sulkuja). Lisäksi sote-alalla, erityisesti vanhuspalveluissa, esihenkilöt toivat jo projektin alkuvaiheessa esille huoltaan rekrytointivaikeuksista ja haastavasta työvoimatilanteesta.

Kaikille osallistuneille työyksiköille tarjottiin kuitenkin lähtökohtaisesti mahdollisuutta kolmen työpajan kokonaisuuteen. Ensimmäisen pajan aiheena oli epäasiallinen ja vastuuton työkäyttäytyminen, toisessa asiakasväkivallan uhan tunnistaminen. Kolmas eli seurantatyöpaja räätälöitiin näiden tapaamisten pohjalta työyksikön ja esihenkilön kanssa yhteistyössä (esim. seurannassa painotettiin jompaakumpaa aihetta tai aika jaettiin tasan kahden sisällön välillä).

Työyksiköiden prosesseissa oli eroja sekä sisältöjen painotuksessa että käytännön toteutuksessa. Muutamissa yksiköissä valittiin käsiteltäväksi vain epäasiallinen työkäyttäytyminen tai asiakasväkivallan uhka sen mukaan, mikä oli yksikön tilanteen kannalta keskeinen aihe tai mitä aihetta ei ollut vielä yhteisesti ehditty aiemmin työstää. Toisinaan taas varsinaisen seurantatapaamisen sijaan järjestettiin vielä kertaalleen joko asiakasväkivaltaa tai epäasiallista työkäyttäytymistä käsitellyt työpaja, jotta mahdollisimman moni työyhteisön jäsen pääsisi keskustelemaan aiheesta.

Osa yksiköistä halusi kaikki työpajat etätoteutuksena, osa taas lähitapaamisina; joissakin käytettiin näiden yhdistelmää ja myös hybriditoteutuksia. Valintaan vaikuttivat etenkin yksiköiden omat toiveet ja ajankohtaiset koronaohjeistukset.

Käytännössä vain osassa yksiköistä samat esihenkilöt ja työyhteisön jäsenet osallistuivat kaikkiin kolmeen työpajaan. Tyypillistä oli, että osallistujat vaihtuivat ja esihenkilöt eivät aina ehtineet mukaan; osa esihenkilöistä taas oli hyvin sitoutuneita työpajatyöskentelyyn.

Esihenkilöiden mukanaolo työpajoissa on tärkeää, koska esihenkilöllä on mahdollisuus viedä osaltaan asioita eteenpäin sekä puuttua esimerkiksi epäasialliseen työkäyttäytymiseen. Työyksiköt erosivat toisistaan siinä, miten valmiita tai entuudestaan tottuneita työntekijät olivat jakamaan ajatuksiaan ja kehittämään yhteisesti. Tämä näkyi esimerkiksi siten, että työntekijöiden aktiivisuus ja osallisuus keskustelussa vaihteli.

Esihenkilön aktiivisuus oli edellytyksenä esille nousseiden asioiden jalkauttamiseen ja edistämiseen käytännön työssä. Osassa työyksiköistä esihenkilö osallistui aktiivisesti työpajakeskusteluun sekä kannusti työntekijöitä kysymyksin ja kehotuksin ottamaan kantaa asioihin. Seurantatapaaminen kohdistettiin esimerkiksi työyksikön omien ohjeistusten päivittämiseen ja hiomiseen (esim. työyhteisön omat opit ja ohjeet haastaviin tilanteisiin eri-ikäisten asiakkaiden kanssa toimittaessa).

Osa yksiköistä toivoi erityisesti, että työpajat järjestetään riittävän pienissä ryhmissä. Johdolla oli ajatus, että keskustelua ei synny, jos osallistujat eivät tunne toisiaan tai ryhmä on liian suuri. Interventioita räätälöitiin mm. niin, että työpajoja järjestettiin samansisältöisinä suunniteltua enemmän, jotta osallistujamäärä kussakin tapaamisessa oli noin 10–15. Pienryhmässä keskustelu oli avoimempaa ja konkreettisempaa kuin suuryhmissä.

Jos osallistujat olivat arkityössä työryhmä, asioista oli helppo sopia saman tien, kun epäkohta tai puute tunnistettiin. Jos taas ryhmä oli edustuksellinen, käytiin erikseen keskustelua, miten asioita olisi toimivinta edistää. Tällaisissa tilanteissa sopivia kanavia ei aina tuntunut löytyvän. Edustuksellisessa ryhmässä käytiin keskustelua tunnistettavuudesta, asioiden arkaluontoisuudesta ja huolesta, että asiat henkilöityvät.

Sekä työyhteisöiltä että esihenkilöiltä saatiin työpajoista positiivista palautetta. Työntekijät pitivät arvostuksen osoituksena, että heidän ajatuksiaan ja kehittämisideoitaan haluttiin kuulla. Työntekijät pitivät kasvokkaisia tapaamisia hyödyllisinä ko. teemojen käsittelyssä. Useampi työntekijä toi esille, että vastaavanlainen työskentely olisi tarpeen ja toimiva muissakin oman toimialan yksiköissä. Esihenkilöt ja johto arvostivat mahdollisuutta kuulla työntekijöiden työskentelystä koottuja ajatuksia lähes poikkeuksetta.

Työyhteisöllä oli kiinnostusta ja tarvetta keskustella valituista teemoista. Koettiin, että ajatuksia oli helppo kytkeä käytännön työhön. Joissakin yksiköissä nousi esille kysymys luottamuksesta: onko yhteiselle keskustelulle pohjaa ja molemminpuolista luottamusta?

Esihenkilöiden omassa työskentelyssä oli eroja sen mukaan, miten esihenkilöt pystyivät ja/tai halusivat käyttää aikaa työyhteisön keskustelussa esille nousseiden asioiden käsittelyyn. Osa esihenkilöistä oli ollut itse mukana työyhteisön tapaamisissa ja osa ei, sillä esihenkilötapaamisiin voitiin osallistua laajemmin organisaatiosta. Esihenkilöillä oli myös erilaisia ajatuksia omasta roolistaan ja esihenkilöihin kohdistuvista odotuksista sekä siitä, oliko hanke ensisijaisesti työntekijöille.

Johdon sitoutumisen merkitys näkyi asioiden eteenpäin viemisessä. Jotkut yksiköt hyödynsivät hanketta laajasti ja kehittämisideoita vietiin eteenpäin myös toisiin johtoryhmiin. Joissakin yksiköissä äkillisten tilanteiden hoitaminen vei ajan ja oli vaikeuksia irrottaa aikaa yhteiselle työskentelylle.

Esihenkilöryhmät nostivat esille mm. seuraavia näkökulmia:

- Päätösten perusteita pitäisi avata vielä enemmän
- Tarvitaan lisää monipuolista viestintää ja keskusteluja, pelkät sähköpostit eivät riitä
- Asioiden jatkuva esillä pitäminen: Ei riitä, että on tehty ohjeet ja kerrotaan, missä ne ovat
- Korona-ajan monenlaiset vaikutukset ja niistä sopivassa määrin keskusteleminen
- Mietittävä, millaisille yhteisille purkamisille tai keskusteluille on tarvetta
- Vastuullisen työkäyttäytymisen esillä pitäminen ja tukeminen
- Konkreettisia tapoja ja vinkkejä epäasialliseen kohteluun puuttumiseksi on hyvä jakaa oman organisaation esihenkilöiden kesken
- Yhteisiin linjauksiin tarvitaan jatkuvaa tukea
- Kehittämisajatusten levittäminen laajemmin organisaatioon mietityttä ja koetaan osin haasteellisenä, vaikka asiaa pidetään tärkeänä.

3.2 Muutokset kehittämishankkeen seurauksena

Vaikuttavuustutkimuksen läpinäkyvyyden varmistamiseksi, julkaisimme interventiotutkimuksen tutkimusprotokollaan kehittämishankkeen aikana ja ennen loppumittausaineiston keruuta.(35) Tutkimusprotokollassa dokumentoimme

suunnitellun kehittämishankkeen (intervention) sekä kuvasimme interventiotutkimuksen mittareineen ja analyyseineen. Tutkimusprotokolla etukäteinen julkaiseminen estää huonoja tutkimuskäytäntöjä, kuten positiivisten tulosten julkaisuharhaa ja julkaistavien tulosten valikoitumista (ei raportoida kuin tutkijaa tai hypoteesia miellyttävät tulokset).(36)

Koska kehittämishankkeen käytännön toteutuksessa kaikki työyksiköt eivät halunneet käsitellä molempia aiheita eli jossain yksiköissä aiheena oli ainoastaan epäasiallinen kohtelu ja toisissa ainoastaan asiakasväkivalta, toteutimme intervention vaikutusten arviointitutkimuksen käyttäen kahta interventioryhmää ja yhtä verrokkiryhmää. Kun siis tutkittiin intervention vaikutusta epäasialliseen kohteluun, mukana olivat vain niiden työyksiköiden kyselyvastaajat, joiden työpajoissa oli käsitelty epäasiallista kohtelua. Vastaavasti kun tutkittiin intervention vaikutusta asiakasväkivaltakokemuksiin, mukana olivat vain niiden työyksiköiden kyselyvastaajat, joiden työyksiköissä työpajoissa oli käsitelty asiakasväkivaltaa.

Interventio- ja verrokkiryhmien kaltaistaminen onnistui iän mukaan, mutta puuttuvien taustatietojen ja kyselyvastausten takia analyysiin sisällytetyt ryhmät erosivat toisistaan ammattiaseman mukaan tarkasteltuna ja toisessa interventioryhmässä myös sukupuolen mukaan. Interventioryhmissä oli enemmän ylempiä toimihenkilöitä ja verrokkiryhmässä vastaavasti enemmän työntekijäasemassa olevia, useammin fyysisiä työtä tekeviä työntekijöitä. (Taulukko 3).

Alkumittauksessa verrokkiryhmän arviot psykososiaalisista voimavaratekijöistä olivat myönteisemmät kuin interventioryhmissä. Epäasiallista kohtelua ja asiakasväkivaltaa oli verrokkiryhmässä vähemmän kuin interventioryhmissä. Tulos oli odotusten mukainen, sillä kuntien edustajat valitsivat mukaan työyksiköitä, joissa oli havaittu kehittämistarpeita. Arviot esihenkilöiden toiminnasta ja työyhteisön sosiaalisesta pääomasta kohentuivat hieman mittausten välillä interventioryhmissä mutta eivät verrokkiryhmässä. Interventio- ja verrokkiryhmien välinen ero epäasiallisen kohtelun tai asiakasväkivallan muutoksessa ei ollut tilastollisesti merkitsevä. (Taulukko 3).

Työterveyslaitos | Arbetshälsoinstitutet Finnish Institute of Occupational Health

Taulukko 3. Tutkimusjoukko A (= työskentely työyksikössä, jonka interventiossa käsiteltiin ainakin epäasiallista kohtelua), tutkimusjoukko B (= työskentely työyksikössä, jonka interventiossa käsiteltiin ainakin asiakasväkivaltaa) ja verrokki alkumittauksessa (T1) sekä mittauspisteiden välinen muutos (T2-T1). ka = keskiarvo; kh = keskihajonta

| | Alkumittaus (T1) | | | | | | | | Muutos (T2-T1) | | | | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------|----------|------------------------------|----------|-----------------------------|----------|---------------------------|---------------------------|------------------------------|----------|------------------------------|----------|---------------------------|----------|---------------------------|---------------------------|
| | Interventio A (n=312–315) | | Interventio B (n=269–271) | | Verrokki V (n=2238–2310) | | Ryhmiä A-V välinen ero | Ryhmiä B-V välinen ero | Interventio A (n=251–254) | | Interventio B (n=213–215) | | Verrokki (n=1931–1959) | | Ryhmiä A-V välinen ero | Ryhmiä B-V välinen ero |
| | Ka tai % | Kh tai N | Ka tai % | Kh tai N | Ka tai % | Kh tai N | p-arvo | p-arvo | Ka tai % | Kh tai N | Ka tai % | Kh tai N | Ka tai % | Kh tai N | p-arvo | p-arvo |
| Psykososiaaliset voimavaroitekiijät | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Esihenkilön tuki | 3.57 | 1.01 | 3.58 | 1.03 | 3.90 | 0.93 | <0.001 | <0.001 | 0.16 | 1.04 | 0.22 | 1.07 | -0.02 | 0.90 | 0.011 | 0.002 |
| Esihenkilön oikeudenmukaisuus | 3.80 | 0.93 | 3.78 | 0.96 | 4.04 | 0.85 | <0.001 | <0.001 | 0.13 | 0.98 | 0.21 | 1.01 | -0.03 | 0.87 | 0.011 | 0.001 |
| Työyht. sosiaalinen pääoma | 3.66 | 0.76 | 3.68 | 0.77 | 3.88 | 0.71 | <0.001 | <0.001 | 0.07 | 0.73 | 0.08 | 0.75 | -0.04 | 0.64 | 0.02 | 0.03 |
| Psykologinen turvallisuus | 3.55 | 0.86 | 3.56 | 0.87 | 3.85 | 0.79 | <0.001 | <0.001 | 0.10 | 0.66 | 0.11 | 0.68 | 0.03 | 0.64 | 0.09 | 0.09 |
| Epäasiallinen kohtelu | 16 % | 51 | | | 9 % | 204 | <0.001 | <0.001 | -2 % | | | | -0.7 % | | 0.52 | |
| Asiakasväkivalta | | | 57 % | 155 | 37 % | 841 | <0.001 | | -5 % | | | | 1 % | | | 0.16 |
| Yksilötekijät* | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mies | 34 % | 106 | 28 % | 75 | 36 % | 841 | | | | | | | | | | |
| Nainen | 66 % | 209 | 72 % | 196 | 64 % | 1469 | 0.34 | 0.005 | | | | | | | | |
| <30 v. | 9 % | 29 | 9 % | 23 | 8 % | 181 | | | | | | | | | | |
| 30–50 | 51 % | 159 | 53 % | 142 | 51 % | 1171 | | | | | | | | | | |
| >50 v. | 40 % | 124 | 38 % | 103 | 41 % | 927 | 0.69 | 0.72 | | | | | | | | |
| Ylemmät toimihenkilöt | 30 % | 96 | 34 % | 92 | 26 % | 612 | | | | | | | | | | |
| Alemmät toimihenkilöt | 19 % | 61 | 19 % | 51 | 19 % | 444 | | | | | | | | | | |
| Työntekijäasema | 15 % | 46 | 9 % | 25 | 25 % | 582 | 0.004 | <0.001 | | | | | | | | |
| Puuttuva ammattitieto | 36 % | 112 | 38 % | 103 | 29 % | 672 | | | | | | | | | | |

*käytettiin verrokkien kaltaistuksessa. Ammattitieto joko vuodelta 2020 tai 2022, siltä osin kun tieto löytyi.

3.2.1 Kehittämisen kohteena epäasiallisen kohtelun vähentäminen

Psykososiaaliset voimavaratekijät eivät lisääntyneet interventioryhmässä lähtötasoon ja verrokkiryhmään verrattuna. Myöskään epäasiallinen kohtelu ei vähentynyt interventioryhmässä lähtötasoon ja verrokkiryhmään verrattuna suoraan tai välillisesti kohentuneiden psykososiaalisten työolotekijöiden kautta. Vaikka interventio- ja verrokkiryhmän välillä ei havaittu eroja, tulokset osoittivat, että psykososiaalisten työolotekijöiden myönteinen muutos oli yhteydessä epäasiallisen kohtelun vähentymiseen koko aineiston tasolla.

Sekä psykososiaalisten voimavaratekijöiden että epäasiallisen kohtelun yleisyys lähtötasolla eli vuonna 2020 oli kielteisesti yhteydessä näissä tekijöissä tapahtuneeseen muutokseen. Eli mitä paremmiksi psykososiaaliset voimavaratekijät lähtötasolla koettiin, sitä vähemmän niissä tapahtui muutosta vuosien 2020 ja 2022 välillä. Niin ikään, mitä enemmän epäasiallista kohtelua koettiin lähtötasolla vuonna 2020 sitä vähemmän epäasiallisessa kohtelussa tapahtui muutosta vuosien 2020 ja 2022 välillä. (Taulukko 4.)

Taulukko 4. Yhteenveto intervention suorista ja epäsuorista vaikutuksista. b = standardoitu betakerroin; 95 % lv = beta-kertoimen 95 % luottamusväli; SE = keskivirhe; p = p -arvo; Δ = muutos mittausten välillä

| | b | 95 % lv | SE | P |
|--|-----------------------|----------------|-----------|----------|
| MALLI 1* | | | | |
| Intervention suorat vaikutukset (T2-T1) | | | | |
| Δ Esihenkilön tuki | 0.015 | -0.017, 0.047 | 0.020 | 0.443 |
| Δ Epäasiallinen kohtelu | 0.017 | -0.016, 0.050 | 0.020 | 0.388 |
| Intervention epäsuorat vaikutukset | | | | |
| Interventio \rightarrow Δ Esihenkilön tuki \rightarrow Δ Epäasiallinen kohtelu | -0.002 | -0.005, 0.002 | .002 | 0.450 |
| Yhteydet ja muutokset ajassa koko aineistossa | | | | |
| Δ Esihenkilön tuki \rightarrow Δ Epäasiallinen kohtelu | -0.113 | -0.155, -0.070 | 0.026 | <0.001 |
| Esihenkilön tuki T1 \rightarrow Δ Esihenkilön tuki | -0.495 | -0.523, -0.486 | 0.017 | <0.001 |

| | | | | |
|--|--------|--------------------|-------|--------|
| Epäasiallinen kohtelu T1 → Δ Epäasiallinen kohtelu | -0.623 | -0.660, - 0.585 | 0.023 | <0.001 |
| MALLI 2** | | | | |
| Intervention suorat vaikutukset (T2-T1) | | | | |
| Δ Esihenkilön oikeudenmukaisuus | 0.022 | -0.010, 0.054 | 0.019 | 0.26 |
| Δ Epäasiallinen kohtelu | 0.021 | -0.012, 0.054 | 0.020 | 0.30 |
| Intervention epäsuorat vaikutukset | | | | |
| Interventio → Δ Esihenkilön oikeudenmukaisuus → Δ Epäasiallinen kohtelu | -0.003 | -0.008, 0.002 | 0.003 | 0.27 |
| Yhteydet ja muutokset ajassa koko aineistossa | | | | |
| Δ Esihenkilön oikeudenmukaisuus → Δ Epäasiallinen kohtelu | -0.143 | -0.185, - 0.092 | 0.026 | <0.001 |
| Esihenkilön oikeudenmukaisuus T1 → Δ Esihenkilön oikeudenmukaisuus | -0.518 | -0.549, - 0.487 | 0.019 | <0.001 |
| Epäasiallinen kohtelu T1 → Δ Epäasiallinen kohtelu | -0.625 | -0.663, - 0.589 | 0.023 | <0.001 |
| MALLI 3+ | | | | |
| Intervention suorat vaikutukset (T2-T1) | | | | |
| Δ Työyhteisön sosiaalinen pääoma | 0.019 | -0.014, 0.053 | 0.020 | 0.35 |
| Δ Epäasiallinen kohtelu | 0.020 | -0.013, 0.052 | 0.020 | 0.32 |
| Intervention epäsuorat vaikutukset | | | | |
| Interventio → Δ Työyhteisön sosiaalinen pääoma → Δ Epäasiallinen kohtelu | -0.004 | -0.011, 0.003 | 0.004 | 0.36 |
| Yhteydet ja muutokset ajassa koko aineistossa | | | | |
| Δ Työyhteisön sosiaalinen pääoma → Δ Epäasiallinen kohtelu | -0.202 | -0.241,- 0.163 | 0.024 | <0.001 |
| Työyhteisön sosiaalinen pääoma T1 → Δ Työyhteisön sosiaalinen pääoma | -0.471 | -0.505, - 0.437 | 0.020 | <0.001 |
| Epäasiallinen kohtelu T1 → Δ Epäasiallinen kohtelu | -0.646 | -0.684, - 0.609 | 0.023 | <0.001 |
| MALLI 4‡ | | | | |
| Intervention suorat vaikutukset (T2-T1) | | | | |
| Δ Työyksikön psykologinen turvallisuus | -0.006 | -0.040, 0.027 | 0.021 | 0.76 |
| Δ Epäasiallinen kohtelu | 0.008 | -0.023, 0.040 | 0.019 | 0.66 |
| Intervention epäsuorat vaikutukset | | | | |
| Interventio → Δ Psykologinen turvallisuus → Δ Epäasiallinen kohtelu | 0.002 | -0.007, 0.011 | 0.006 | 0.76 |
| Yhteydet ja muutokset ajassa koko aineistossa | | | | |

| | | | | |
|--|--------|----------------|-------|--------|
| Δ Psykologinen turvallisuus → Δ Epäasiallinen kohtelu | -0.272 | -0.307, -0.236 | 0.021 | <0.001 |
| Psykologinen turvallisuus T1 → Δ Psykologinen turvallisuus | -0.471 | -0.451, -0.383 | 0.020 | <0.001 |
| Epäasiallinen kohtelu T1 → Δ Epäasiallinen kohtelu | -0.674 | -0.711, -0.636 | 0.023 | <0.001 |
| Huom. Interventio on dikotominen muuttuja (interventoryhmä = 2, verrokkiryhmä = 1) | | | | |
| * Malli 1: Vaikutusta välittävänä tekijänä esihenkilön tuki | | | | |
| ** Malli 2: Vaikutusta välittävänä tekijänä esihenkilön oikeudenmukaisuus | | | | |
| † Malli 3: Vaikutusta välittävänä tekijänä työyhteisön sosiaalinen pääoma | | | | |
| ‡ Malli 4: Vaikutusta välittävänä tekijänä työyksikön psykologinen turvallisuus | | | | |

3.2.2 Kehittämisen kohteena asiakasväkivallan vähentäminen

Esihenkilön oikeudenmukaisuus lisääntyi interventoryhmässä lähtötasoon ja verrokkiryhmään verrattuna. Lisäksi esihenkilön tuen myönteinen muutos interventoryhmässä oli lähtötasoon ja verrokkiryhmään verrattuna tilastollisesti lähes merkitsevä ($p=0.056$). Interventiolla ei ollut vaikutusta työyhteisön sosiaaliseen pääomaan tai työyksikön psykologiseen turvallisuuteen.

Asiakasväkivaltilanteet eivät vähentyneet interventoryhmässä lähtötasoon ja verrokkiryhmään verrattuna suoraan tai välillisesti kohentuneiden psykososiaalisten voimavaratekijöiden kautta, mutta voimavaratekijöiden muutos oli yhteydessä asiakasväkivaltilanteiden muutokseen koko aineiston tasolla. Toisin sanoen, psykososiaalisten voimavaratekijöiden lisääntyminen oli yhteydessä asiakasväkivaltilanteiden vähenemiseen koko aineiston tasolla.

Psykososiaalisten voimavaratekijöiden ja asiakasväkivaltilanteiden yleisyys alkumittauksessa eli vuonna 2020 oli kielteisesti yhteydessä näissä tekijöissä tapahtuneeseen muutokseen—mitä paremmiksi psykososiaaliset voimavaratekijät lähtötasolla koettiin, sitä vähemmän niissä tapahtui muutosta vuosien 2020 ja 2022 välillä. Niin ikään, mitä enemmän asiakasväkivaltilanteita koettiin lähtötasolla vuonna 2020 sitä vähemmän asiakasväkivaltilanteiden kokemisessa tapahtui muutosta vuosien 2020 ja 2022 välillä. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Yhteenveto intervention suorista ja epäsuorista vaikutuksista. b=standardoitu betakerroin; 95 % lv = beta-kertoimen 95 % luottamusväli; SE = keskivirhe; p = p-arvo; Δ = muutos mittausten välillä

| | b | 95 % lv | SE | P |
|--|----------|----------------|-----------|----------|
| MALLI 1* | | | | |
| Suorat vaikutukset (T2-T1) | | | | |
| Δ Esihenkilön tuki | 0.040 | 0.006, 0.074 | 0.021 | 0.056 |
| Δ Asiakasväkivalta | 0.029 | -0.003, 0.062 | 0.020 | 0.138 |
| Epäsuorat vaikutukset | | | | |
| Interventio → Δ Esihenkilön tuki → Δ Asiakasväkivalta | -0.002 | -0.004, 0.000 | 0.001 | 0.185 |
| Yhteydet ja muutokset ajassa koko aineistossa | | | | |
| Δ Esihenkilön tuki → Δ Asiakasväkivalta | -0.046 | -0.083, -0.009 | 0.022 | 0.039 |
| Esihenkilön tuki T1 → Δ Esihenkilön tuki | -0.483 | -0.511, -0.456 | 0.017 | <0.001 |
| Asiakasväkivalta T1 → Δ Asiakasväkivalta | -0.503 | -0.521, -0.486 | 0.011 | <0.001 |
| MALLI 2** | | | | |
| Suorat vaikutukset (T2-T1) | | | | |
| Δ Esihenkilön oikeudenmukaisuus | 0.044 | 0.011, 0.078 | 0.020 | 0.029 |
| Δ Asiakasväkivalta | 0.030 | -0.002, 0.063 | 0.020 | 0.124 |
| Epäsuorat vaikutukset | | | | |
| Interventio → Δ Esihenkilön oikeudenmukaisuus → Δ Asiakasväkivalta | -0.002 | -0.005, 0.000 | 0.002 | 0.110 |
| Yhteydet ja muutokset ajassa koko aineistossa | | | | |
| Δ Esihenkilön oikeudenmukaisuus → Δ Asiakasväkivalta | -0.056 | -0.093, -0.019 | 0.022 | 0.013 |
| Esihenkilön oikeudenmukaisuus T1 → Δ Esihenkilön oikeudenmukaisuus | -0.503 | -0.534, -0.472 | 0.019 | <0.001 |
| Asiakasväkivalta T1 → Δ Asiakasväkivalta | -0.504 | -0.521, -0.486 | 0.011 | <0.001 |
| MALLI 3† | | | | |
| Suorat vaikutukset (T2-T1) | | | | |
| Δ Työyhteisön sosiaalinen pääoma | 0.026 | -0.010, 0.061 | 0.021 | 0.231 |
| Δ Asiakasväkivalta | 0.031 | -0.002, 0.063 | 0.020 | 0.120 |
| Epäsuorat vaikutukset | | | | |

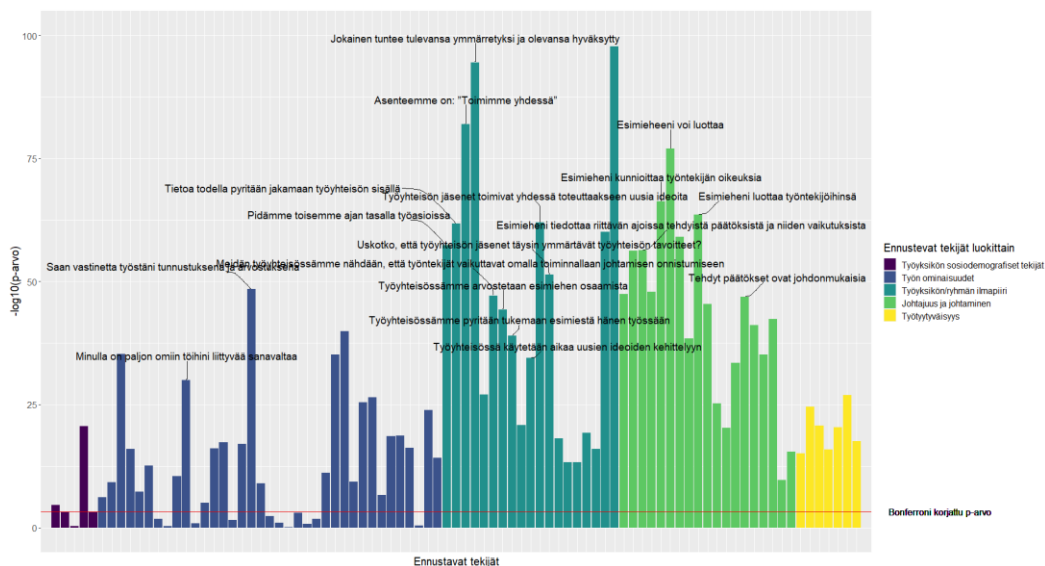
| | | | | |
|--|--------|----------------|-------|--------|
| Interventio → Δ Työyhteisön sosiaalinen pääoma → Δ Asiakasväkivalta | -0.001 | -0.004, 0.001 | 0.001 | 0.310 |
| Yhteydet ja muutokset ajassa koko aineistossa | | | | |
| Δ Työyhteisön sosiaalinen pääoma → Δ Asiakasväkivalta | -0.058 | -0.093, -0.022 | 0.021 | 0.007 |
| Työyhteisön sosiaalinen pääoma T1 → Δ Työyhteisön sosiaalinen pääoma | -0.447 | -0.480, -0.414 | 0.020 | <0.001 |
| Asiakasväkivalta T1 → Δ Asiakasväkivalta | -0.503 | -0.520, -0.485 | 0.011 | <0.001 |
| MALLI 4† | | | | |
| Suorat vaikutukset (T2-T1) | | | | |
| Δ Työyksikön psykologinen turvallisuus | 0.003 | -0.032, 0.039 | 0.021 | 0.875 |
| Δ Asiakasväkivalta | 0.029 | -0.004, 0.061 | 0.020 | 0.144 |
| Epäsuorat vaikutukset | | | | |
| Interventio → Δ Psykologinen turvallisuus → Δ Asiakasväkivalta | 0.000 | -0.002, -0.002 | 0.001 | 0.883 |
| Yhteydet ja muutokset ajassa koko aineistossa | | | | |
| Δ Psykologinen turvallisuus → Δ Asiakasväkivalta | -0.056 | -0.089, -0.023 | 0.020 | 0.005 |
| Psykologinen turvallisuus T1 → Δ Psykologinen turvallisuus | -0.401 | -0.432, -0.370 | 0.019 | <0.001 |
| Asiakasväkivalta T1 → Δ Asiakasväkivalta | -0.503 | -0.520, -0.485 | 0.011 | <0.001 |
| Huom. Interventio on dikotominen muuttuja (interventioryhmä = 2, verrokkiryhmä = 1); asiakasväkivalta on dikotominen muuttuja (kyllä = 2, ei = 1). | | | | |
| * Malli 1: Vaikutusta välittävänä tekijänä esihenkilön tuki | | | | |
| ** Malli 2: Vaikutusta välittävänä tekijänä esihenkilön oikeudenmukaisuus | | | | |
| † Malli 3: Vaikutusta välittävänä tekijänä työyhteisön sosiaalinen pääoma | | | | |
| ‡ Malli 4: Vaikutusta välittävänä tekijänä työyksikön psykologinen turvallisuus | | | | |

3.3 Epäasiallisen kohtelun alkamisen yksilötason ennustajat

Tutkimuksen alkumittauksen (T1) 102 399 tavoitellusta työntekijästä 72 968 (71 %) vastasi kyselyyn. Heistä 13 373 (18 %) poistui työnantajansa palveluksesta kyselyiden välissä, eikä näin kuulunut tavoiteltaviin T2-kyselyssä. Työnantajan palveluksesta poistuminen oli yleisempää epäasiallista kohtelua raportoineiden joukossa verrattuna siitä raportoimattomiin (ristitulosuhde 1.33, 95 % luottamusväli 1.25–1.40). Palveluksesta poistuneiden sekä työyhteisötason puuttuvaa tietoa T1-mittauksessa

sisältävien tietojen poistamisen jälkeen 59 346 T1-kyselyvastaajaa kuului T2 tavoiteltaviin vastaajiin. Vastausprosentti T2-kyselyssä oli 83 % eli 49 456 henkilöä. Suljimme analyyseista pois vastaajat, joilta puuttui tieto epäasiallisesta kohtelusta joko T1 tai T2, joten lopullinen vastaajajoukko koostui 43 635 henkilöstä, jotka eivät raportoineet epäasiallisesta kohtelusta T1.

Kuvassa 4 ovat kaikki tilastollisesti merkitsevät, vakioimattomat yhteydet. Kaikki työilmapiiriin, johtamiseen ja työtyytyväisyyteen liittyvät muuttujat olivat yhteydessä epäasialliseen kohteluun. Mitä korkeampi pylväs, sitä voimakkaampi yhteys.



Kuva 4. Ennustavien tekijöiden ja epäasiallisen kohtelun alkamisen väliset vakioimattomat suhteet. Tekijät ovat jaettu ryhmiin ja ryhmiä kuvaavat omat värit. Vaakasuora punainen viiva kuvaa Bonferroni-korjattua p-arvoa ($p=0.05/87=0.0006$). Tekijät, joilla merkitsevimmät yhteydet ovat nimetty kuvaan.

Ensimmäinen, ristiinvalidoituun lambda-arvoon perustuva, riskiennustemalli sisälsi 25 muuttujaa (87 malliin laitetusta muuttujasta). Seurantakyselyssä (T2-kyselyssä) epäasiallisen kohtelun alkamisen todennäköisyyttä lisäsivät T1-kyselyssä raportoitu syrjintä (ristitulo suhde 1.68, 95 % luottamusväli 1.49–1.89), mutta myös muut tekijät, kuten naissukupuoli, liiallinen työmäärä, työn vaativuus, työtehtävien lakkauttamisen uhka, toistotyö, kielteiset muutokset työssä ja vuorotyö. Epäasiallisen kohtelun alkamisen todennäköisyyttä vähensi mm. ylempi ammattiasema sekä se, että

työntekijät kokivat tulevansa ymmärretyiksi ja hyväksytyiksi, hyvä johtaminen ja tavoitteiden selkeys. (Taulukko 6.)

Taulukko 6. Yksilötason epäasiallisen kohtelun alkamisen ennustajat. Muuttujat, jotka säilyivät tiukemmassa mallinnuksessa, on lihavoitu. OR=odds ratio / ristitulosuhde; LV= luottamusväli.

| Mittari/ aihealue*** | Muuttuja | Yksinkert. yhteys* | | Lasso- mallinnus** | |
|---------------------------|--|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|
| | | OR | 95% LV | OR | 95% LV |
| | Onko sinuun kohdistunut syrjintää viimeisen 12 kk aikana?**** (0=eikä, 1=kyllä) | 2.75 | 2.50, 3.02 | 1.68 | 1.49, 1.89 |
| Työn vaatimukset | Minulta odotetaan kohtuutonta työmäärää | 1.24 | 1.20, 1.28 | 1.16 | 1.11, 1.22 |
| Työn vaatimukset | Työhöni kuuluu paljon samanlaisia, toistuvia tehtäviä | 1.13 | 1.09, 1.17 | 1.07 | 1.03, 1.12 |
| Työn vaatimukset | Työni vaatii pitkälle kehittyneitä taitoja | 1.03 | 0.99, 1.08 | 1.11 | 1.04, 1.17 |
| Panostukset työhön | Kuinka paljon koet panostavasi kykyjäsi ja voimavarojasi työhön? | 1.06 | 1.01, 1.12 | 1.09 | 1.02, 1.17 |
| Työn palkitsevuus | Kuinka paljon koet saavasi vastinetta tunnustuksena ja arvostuksena? | 0.75 | 0.73, 0.78 | 0.90 | 0.86, 0.95 |
| Työn palkitsevuus | Kuinka paljon koet saavasi vastinetta henkilökohtaisena tyydytyksenä? | 0.88 | 0.85, 0.92 | 1.10 | 1.04, 1.17 |
| Vaikutusmahd. työaikoihin | Kuinka paljon voit vaikuttaa taukojen pitämiseen työpäivän kuluessa? | 1.00 | 0.97, 1.03 | 1.07 | 1.02, 1.11 |
| Työn epävarmuus | Jonkun/joidenkin työtehtävien lakkautuksen uhka | 1.21 | 1.17, 1.25 | 1.12 | 1.08, 1.16 |
| | Työssä viime 12 kk aikana tapahtuneet muutokset enimmäkseen kielteisiä | 0.94 | 0.92, 0.96 | 1.07 | 1.04, 1.11 |
| Työyhteisön ilmapiiri | Työyhteisössämme jokainen tuntee tulevansa ymmärretyksi ja olevansa hyväksytty | 0.67 | 0.64, 0.70 | 0.84 | 0.79, 0.89 |
| Työyhteisön ilmapiiri | Työyhteisössä käytetään aikaa uusien ideoiden kehittelyyn | 0.73 | 0.71, 0.76 | 0.95 | 0.89, 1.00 |
| Työyhteisön ilmapiiri | Työyhteisön jäsenet ymmärtävät täysin työyhteisön tavoitteet | 0.72 | 0.69, 0.75 | 0.93 | 0.88, 0.99 |

| | | | | | |
|------------------------------|--|-------------|-------------------|-------------|-------------------|
| Työyhteisön ilmapiiiri | Työyhteisön tavoitteet ovat saavutettavissa | 0.84 | 0.81, 0.88 | 1.16 | 1.09, 1.23 |
| Työyhteisön ilmapiiiri | Työyhteisön jäsenet ottavat työssään huomioon muiden esittämät parannusehdotukset päästäkseen parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen | 0.70 | 0.67, 0.73 | 0.91 | 0.85, 0.97 |
| Johtamisen oikeudenmukaisuus | Esihenkilö/lähijohtaja kuuntelee työntekijöiden mielipiteitä tärkeissä asioissa | 0.77 | 0.75, 0.80 | 1.08 | 1.02, 1.15 |
| Johtamisen oikeudenmukaisuus | Esihenkilön/lähijohtajan henkilökohtaiset mielitykset eivät vaikuta häiritsevästi hänen päätöksiinsä | 0.76 | 0.74, 0.79 | 0.90 | 0.85, 0.95 |
| Johtamisen oikeudenmuk. | Esihenkilöön/lähijohtajaan voi luottaa | 0.73 | 0.71, 0.76 | 0.87 | 0.81, 0.92 |
| | Tyytyväisyys työn haasteellisuuteen | 0.90 | 0.87, 0.92 | 0.93 | 0.90, 0.96 |
| | On harkinnut työnantajan vaihtamista tai jo hakeutumassa muualle | 1.48 | 1.37, 1.59 | 1.09 | 0.98, 1.20 |
| Taustatieto | Sukupuoli (0=mies, 1=nainen) | 1.18 | 1.07, 1.30 | 1.21 | 1.07, 1.36 |
| Taustatieto | Ammattiasema: johtajat ja erityisasiantuntijat | 0.69 | 0.64, 0.74 | 0.80 | 0.72, 0.89 |
| Taustatieto | Aika nykyisen työnantajan palveluksessa (per 1 vuosi) | 0.98 | 0.98, 0.99 | 0.99 | 0.98, 0.99 |
| Taustatieto | Aika nykyisessä työtehtävässä (per 1 vuosi) | 0.98 | 0.98, 0.98 | 0.99 | 0.98, 0.99 |
| Taustatieto | Aika vuorotyössä (per 1 vuosi) | 1.02 | 1.01, 1.02 | 1.01 | 1.01, 1.02 |

* Yksinkertainen yhteys tarkoittaa kahdenvälistä yhteyttä ennustemuuttujan ja vastemuuttujan välillä (muiden muuttujien vaikutusta ei ole huomioitu)

** Lasso-mallinnuksessa kaikki 87 muuttujaa olivat samaan aikaan mukana.

*** Mittari kerrotaan, jos muuttuja on osa laajempaa mittaria.

**** Tarkka muotoilu oli: "Onko sinuun kohdistunut syrjintää iän, sukupuolen, koulutuksen, mielipiteiden, aseman, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon tai vakaumuksen, poliittisen tai ammattiyhdistystoiminnan, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen, sukupuoli-identiteetin tai sukupuolen ilmaisun perusteella viimeisen 12 kk kuluessa?"

Neljän muuttujan osalta alkuperäinen yhteys kääntyi päinvastaiseksi LASSO-monimuuttujamallissa. Saadaksemme yhdenmukaisen riskiennustemallin, teimme

analyysin uudelleen määrittellen lambda-arvon yhden keskivirheen päähän optimaalisesta. Tähän malliin jäi kuusi epäasiallisen kohtelun alkamista ennustavaa muuttujaa: työpaikalla koettu syrjintä, liiallinen työmäärä ja työtehtävien lakkauttamisen uhka sekä suojaavina tekijöinä työilmapiiri, jossa jokainen kokee tulevana ymmärretyksi ja hyväksytyksi, esihenkilöön voi luottaa ja pidempi aika nykyisessä tehtävässä. (Lihavoituna taulukossa 6).

Taulukossa esitetyn mallinnuksen ennustetarkkuus (AUC-arvo) oli 0,68 eli malli ennusti epäasiallisen kohtelun alkamisen oikein 68 % todennäköisyydellä. Tiukemman, kuuden muuttujan mallin ennustetarkkuus oli 0,66 (66 %). Muiden mallien ennustetarkkuus oli vieläkin heikompi.(25) Vakiintunut raja hyvälle tarkkuudelle on >70 %, joten tämän tutkimuksen parastakaan mallia ei voi pitää erityisen hyvänä.

3.4 Väkivaltariskin kasvun työyksikkötason ennustajat

Tutkimusaineisto koostui T1 (2017–2018) ja T2 (2019–2020) kyselyihin vastanneista 4487 sairaanhoitajasta tai terveydenhoitajasta, 3109 lähihoitajasta, 3442 sosiaalityöntekijästä tai nuoriso-ohjaajasta ja 7502 opettajasta.

3.4.1 Väkivaltariskin kasvua ennakoivat työyksikköpiirteet sairaanhoitajilla ja terveydenhoitajilla

Riskiennustemallinnus sisälsi 6 muuttujaa, joista 5 yhteyttä oli tilastollisesti merkitseviä (Taulukko 7).

Taulukko 7. Työyksikkötason väkivaltariskin kasvua seurannassa ennustavat tekijät sairaan- ja terveydenhoitajilla (n=4487)

| Aihealue | Ennustemuuttuja | OR | 95 % LV |
|---------------------|--|-------------|-------------------|
| Työn vaatimukset | Työ vaatii erittäin kovaa työntekoa | 1.62 | 1.16, 2.26 |
| Työn palkitsevuus | Vastinetta henkilökohtaisena tyydytyksenä | 0.33 | 0.20, 0.54 |
| Työaikojen hallinta | Vaikutusmahdollisuuksia työvuorojärjestelyihin | 2.53 | 1.82, 3.52 |
| --" | Vaikutusmahdollisuuksia lomien ja vapaiden ajankohtiin | 0.92 | 0.59, 1.43 |
| Sosiodemografia | %, määräaikainen työsuhde (per 10 % lisäys) | 1.16 | 1.04, 1.30 |
| --" | %, ruumiillinen työ (per 10 % lisäys) | 1.13 | 1.08, 1.19 |

3.4.2 Väkivaltariskin kasvua ennakoivat työyksikköpiirteet lähihoitajilla

Riskiennustemalli sisälsi 11 muuttujaa, joista 8 yhteyttä oli tilastollisesti merkitseviä (Taulukko 8).

Taulukko 8. Työyksikkötason väkivaltariskin kasvua seurannassa ennustavat tekijät lähihoitajilla (n=3109)

| Aihealue | Ennustemuuttuja | OR | 95 % LV |
|-----------------------|--|-------------|-------------------|
| Työn vaatimukset | Tarpeeksi aikaa saada työ tehdyksi | 0.70 | 0.56, 0.87 |
| Työn hallinta | Työ edellyttää uusien asioiden oppimista | 2.22 | 1.29, 3.81 |
| --" -- | Paljon samanlaisena toistuvia tehtäviä | 1.77 | 1.17, 2.69 |
| --" -- | Työ sisältää paljon erilaisia asioita | 0.37 | 0.23, 0.58 |
| Työaikojen hallinta | Vaikutusmahdollisuuksia lomien ja vapaiden ajankohtiin | 0.87 | 0.66, 1.15 |
| Työn epävarmuus | Vastentahtoinen siirto toisiin tehtäviin huolettaa | 0.87 | 0.69, 1.09 |
| Työyhteisön ilmapiiri | Jokainen kokee tulevansa ymmärretyksi ja olevansa hyväksytty | 0.53 | 0.37, 0.77 |
| Tuki esihenkilölle | Työntekijät antavat esihenkilölle aktiivisesti tietoa työhön liittyvissä asioissa | 2.62 | 1.66, 4.14 |
| Sosiodemografia | %, ruumiillinen työ (per 10 % lisäys) | 1.00 | 0.95, 1.06 |
| --" -- | %, vaihtuvuus (per 10 % lisäys) | 0.90 | 0.83, 0.98 |
| --" -- | %, päivätyö (per 10 % lisäys) | 0.82 | 0.77, 0.88 |

3.4.3 Väkivaltariskin kasvua ennakoivat työyksikköpiirteet sosiaalityöntekijöillä

Riskiennustemallinnus sisälsi 7 muuttujaa (kaikki yhteydet olivat tilastollisesti merkitseviä, taulukko 9).

Taulukko 9. Työyksikkötason väkivaltariskin kasvua seurannassa ennustavat tekijät sosiaalityöntekijöillä (n=3442).

| Aihealue | Ennustemuuttuja | OR | 95 % LV |
|---------------------|--|-------------|-------------------|
| Työn hallinta | Työ edellyttää luovuutta | 0.41 | 0.23, 0.74 |
| --" -- | Työ sisältää paljon erilaisia asioita | 3.17 | 1.47, 6.82 |
| Työaikojen hallinta | Mahdollisuus taukoihin työpäivän aikana | 0.29 | 0.21, 0.40 |
| Syrjintä | Syrjintäkokemukset työpaikalla | 1.02 | 1.00, 1.04 |
| Sosiodemografia | Keski-ikä | 0.55 | 0.36, 0.86 |

| | | | |
|-------|---|-------------|-------------------|
| --"-- | % ruumiillinen työ (per 10 % lisäys) | 0.86 | 0.78, 0.94 |
| --"-- | Vuosia vuorotyössä (per 1 v. lisäys) | 1.11 | 1.07, 1.15 |

3.4.4 Väkivaltariskin kasvua ennakoivat työyksikköpiirteet opetushenkilöstöllä

Riskiennustemallinnus sisälsi 7 muuttujaa, joista 4 yhteyttä oli tilastollisesti merkitseviä (Taulukko 10).

Taulukko 10. Työyksikötason väkivaltariskin kasvua seurannassa ennustavat tekijät opetushenkilöstöllä (n=7505).

| Aihealue | Ennustemuuttuja | OR | 95 % LV |
|-----------------|---|-------------|-------------------|
| Työn hallinta | Voi tehdä paljon itsenäisiä päätöksiä työssä | 0.34 | 0.20, 0.57 |
| --"-- | Työ edellyttää luovuutta | 2.74 | 1.15, 6.55 |
| --"-- | Työ sisältää paljon erilaisia asioita | 4.41 | 1.91, 10.2 |
| | Työyhteisö tukee esihenkilön työtä | 0.94 | 0.65, 1.37 |
| Työilmapiiri | Työyhteisön jäsenet ymmärtävät tavoitteensa | 0.91 | 0.54, 1.53 |
| Sosiodemografia | %, määräaikainen työsuhde (per 10 % lisäys) | 1.01 | 0.92, 1.12 |
| --"-- | %, vaihtuvuus (per 10 % lisäys) | 1.31 | 1.13, 1.51 |

Taulukossa esitettyjen mallinnusten AUC-arvo vaihteli välillä 0,63–0,72. Sairaanhoidajien ja terveydenhoitajien sekä lähihoitajien mallit ennusti väkivaltatilanteiden lisääntymisen seurannassa oikein 67 % todennäköisyydellä. Sosiaalityöntekijöillä ennustetarkkuus oli hieman parempi, 72 %. Heikon ennustetarkkuus oli opetushenkilöstön mallissa, jossa väkivaltariskin kasvu ennustettiin oikein 63 % todennäköisyydellä.

3.5 Koulualan sosioekonomisten piirteiden yhteys opetushenkilöstön väkivaltariskiin

FPS-aineistossa 61 % vuoden 2018 kyselyvastanneista raportoi väkivalta- tai uhkatilanteita viimeisen 12 kk aikana. Tällaiset tilanteet olivat yleisempiä suuremmissa kouluissa. Työyhteisön (eli koulun) psykososiaaliset resurssit olivat marginaalisesti paremmat silloin, kun opettajat eivät raportoineet väkivalta- tai uhkatilanteita. Tilanteita

raportoivat useammin naisopettajat, nuoremmat, määräaikaiset ja erityisopettajat sekä luokka-avustajat. (Taulukko 11.)

Taulukko 11. Kuvailevia tietoja väkivalta- tai uhkatilanteita raportoineesta ja raportoimattomasta opetushenkilöstöstä. Frekvenssi ja prosenttiosuus sulkeissa, jollei toisin mainita.

| | Väkivalta- tai uhkatilanne | | Ryhmiä välisen eron tilastollinen merkitsevyys |
|--|-----------------------------------|--------------------------------|---|
| | Ei N=1561 (39 %) | Kyllä N=2423 (61 %) | |
| Koulualueen (1250*1250 m ²) piirteet | | | |
| Asukastiheys, keskiarvo (kh) | 5632 (4242) | 5861 (4088) | 0.09 |
| Koulun piirteet | | | |
| Koulukoko, opettajien lkm, keskiarvo (kh) | 33.9 (20.3) | 38.0 (25.1) | <0.001 |
| Kollegoilta saatu tuki, keskiarvo (kh) | 4.11 (0.3) | 4.07 (0.4) | 0.002 |
| Yhteistyökulttuuri, keskiarvo (kh) | 3.78 (0.3) | 3.75 (0.3) | 0.003 |
| Johtamisen laatu, keskiarvo (kh) | 3.91 (0.4) | 3.87 (0.5) | 0.009 |
| Päätöksenteon oikeudenmukaisuus, keskiarvo (kh) | 3.49 (0.4) | 3.44 (0.4) | <0.001 |
| Opetushenkilöstön piirteet | | | |
| Mies | 325 (21) | 369 (15) | |
| Nainen | 1236 (79) | 2054 (85) | <0.001 |
| Ikä, keskiarvo (kh) | 46.5 (9.6) | 44.7 (9.9) | <0.001 |
| Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde | 1306 (84) | 1886 (78) | |
| Määräaikainen työsuhde | 255 (16) | 537 (22) | <0.001 |
| Rehtori, muu johtaja | 65 (4) | 82 (3) | |
| Lehtori, tuntiopettaja | 345 (22) | 489 (20) | |
| Luokanopettaja | 959 (61) | 1121 (46) | |
| Erytisopettaja | 118 (8) | 439 (18) | |
| Kouluavustaja | 74 (5) | 292 (12) | <0.001 |

Huono-osaisimmilla koulualueilla 74 % opetushenkilöstöstä raportoi väkivalta- tai uhkatilanteita, kun hyväosaisimmilla alueilla vastaava osuus oli 56 %. Kun huomioitiin sekoittavat tekijät eli kunta ja muut aluepiirteet, koulupiirteet ja opetushenkilöstön yksilölliset piirteet, huono-osaisimpien alueiden kouluissa opetushenkilöstöllä oli 1.2-kertainen (95 % lv 1.07-1.35) väkivallan riski verrattuna hyväosaisimpien alueiden opetushenkilöstöön. Riskiero oli 15 %. (Taulukko 12.) Yhteys säilyi myös sensitiivisyysanalyysissa, jossa kouluavustajat oli poistettu.

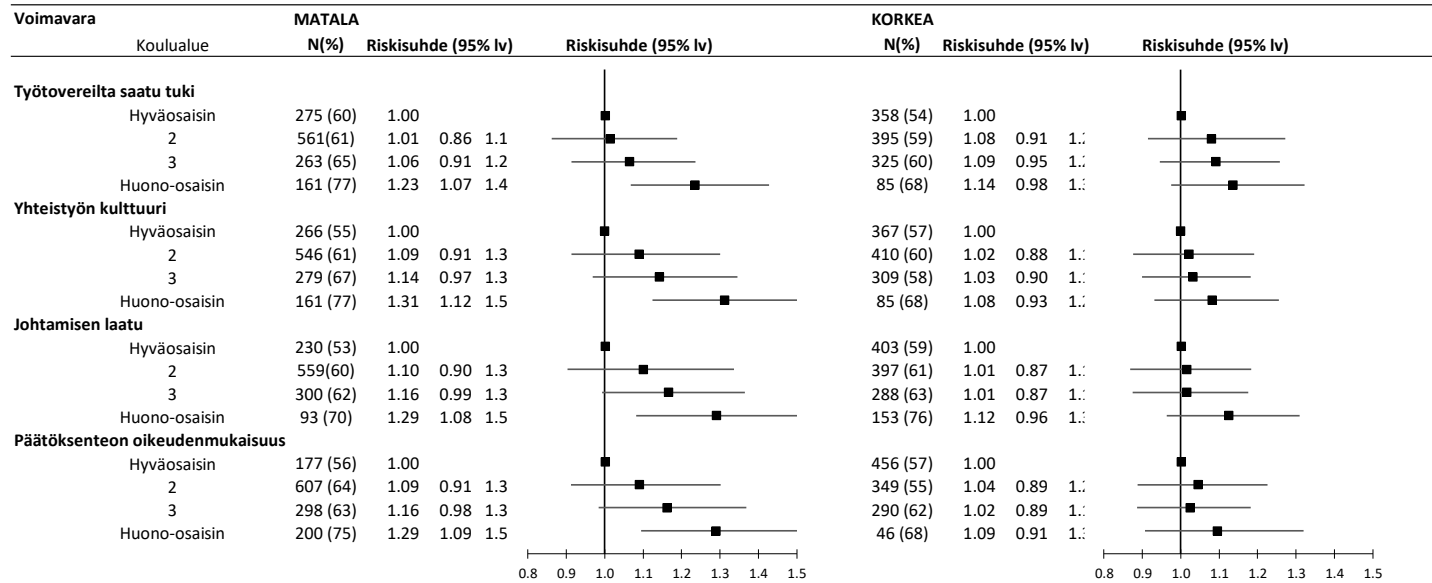
Koulualueen merkitys voimistui hieman, kun tarkasteltiin väkivallan ilmaantumistiheyttä: viikoittaisen väkivaltatilanteen vakioitu riski oli 1.24-kertainen (95 % lv 1.02-1.29) ja kuukausittaisen väkivaltatilanteen vakioitu riski oli 1.64-kertainen (95 % lv 1.29-2.08) huono-osaisimpien alueiden opetushenkilöstöllä verrattuna opetushenkilöstöön hyväosaisimmilla koulualueilla.

Tarkastelimme työyhteisön, eli koulun, psykososiaalisten voimavaratekijöiden merkitystä interaktiomallilla. Interaktiotermin (resurssi × koulualue) ei ollut missään mallissa tilastollisesti merkitsevä, mutta koulualue ei lisännyt väkivaltariskiä huono-osaisillakaan koulualueilla, jos psykososiaaliset voimavaratekijät olivat korkealla tasolla. (Kuva 5).

Taulukko 12. Koulun alueen huono-osaisuuden yhteys opetushenkilöstön (n=3984) väkivaltariskiin. RR=riskisuhde; LV=luottamusväli; RD=riskiero.

| | N (%) | Malli 1* | | | | Malli 2** | | | |
|--------------------|----------|-----------------|------------------|-------------|-----------------|------------------|------------------|-------------|-----------------|
| | | RR | 95% LV | RD (%) | 95% LV | RR | 95% LV | RD (%) | 95% LV |
| Hyväosaisin alue | 633 (56) | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | |
| 2. | 956 (60) | 1.07 | 0.94-1.21 | 3.6 | -3.9-11.1 | 1.05 | 0.93-1.18 | 3.7 | -3.5-10.9 |
| 3. | 588 (62) | 1.12 | 1.00-1.25 | 6.1 | -0.04-12.5 | 1.08 | 0.97-1.20 | 4.7 | -1.6-11.2 |
| Huono-osaisin alue | 246 (74) | 1.28 | 1.13-1.44 | 15.4 | 7.9-22.9 | 1.20 | 1.07-1.35 | 15.1 | 7.6-22.7 |
| Jatkuva aluemja*** | | 1.19 | 1.10-1.29 | | | 1.13 | 1.05-1.22 | | |

* kunta, alueen asukastiheys ja koulukoko on vakioitu
 ** kunta, alueen asukastiheys, koulukoko, ikä, sukupuoli, työsuhteen luonne ja ammatti on vakioitu
 *** Huono-osaisuusindeksi jatkuvana muuttujana: riski kasvaa per 1 keskihajonta



Kuva 5. Koulualueen huono-osaisuuden ja opetushenkilöstön väkivalta- tai uhkatilanteiden riski koulun psykososiaalisten voimavaratekijöiden mukaan.

4 Yhteenveto

Hankkeessa toteutettiin interventio, jonka aikana käsiteltiin sekä epäasiallisen työkäyttämisen että asiakasväkivallan ilmiötä, niiden tunnistamista ja ennaltaehkäisemistä monipuolisesti eri toimialoja edustaneissa työyhteisöissä. Työyhteisöille tarjottiin kolmen työpajatapaamisen kokonaisuutta, joka käytännössä räätälöitiin kunkin yksikön tilanteeseen sopivaksi yhteistyössä yksikön esihenkilön tai esihenkilöiden kanssa. Työskentelyn sujuvuuden ja keskustelun avoimuuden näkökulmasta ei havaittu isoja eroja etä- ja lähitapaamisina toteutettujen työpajojen välillä. Yksiköiden tai samankin yksikön yksittäisten tapaamisten väliset erot kertoivat pikemminkin siitä, kuinka tottuneita yhteisöt olivat yhteiseen keskusteluun ja kehittämiseen sekä miten esihenkilöt osallistumisellaan tukivat työskentelyä.

Epäasiallisen käyttämisen ja asiakasväkivallan teemoissa yhteinen keskustelu nousi keskeiseen rooliin. Tietty työkalu tai menetelmä ei yksinään ole merkittävä vaan se, että työyhteisöllä on aika ja paikka keskustelulle. Kehittämistyöskentely (interventio) tarjosi työyksiköille mahdollisuuden yhteiseen ajatusten jakamiseen. Lisäksi teemojen käsittely yhdessä lisäsi yhteistä oppimista. Osallistujat jakoivat tietoa, kokemuksiaan ja näkemyksiään, mikä auttoi kehittämään yhteistä työtä ja työskentelyä. Se, että työyhteisössä on turvallinen ilmapiiri, jossa kaikki voivat osallistua keskusteluun ja tuoda esille näkemyksiään tukee vaikeidenkin työhön liittyvien asioiden käsittelyä rakentavasti. Kaiken kaikkiaan olennaista on luoda työyhteisön arkeen mahdollisuuksia yhteiseen pohdintaan ja asioiden läpikäymiseen – vahvistaa yhteisen kehittämisen kulttuuria ja yhteisöllisyyttä. Näin luodaan edellytykset sille, että tarpeen tullen ollaan valmiimpia käsittelemään vaikeampiakin aiheita, tarkastelemaan arjen toimintatapoja ja luomaan käytänteitä, jotka tukevat vastuullista työkäyttämistä ja auttavat ennaltaehkäisemään asiakasväkivaltilanteita.

Kehittämishankkeella ei voitu osoittaa suoria eikä psykososiaalisten voimavaratekijöiden kautta välittyviä vaikutuksia epäasialliseen kohteluun tai asiakasväkivaltaan. Se vaikutti kuitenkin osassa työyksiköistä myönteisesti esihenkilötyöhön. Interventiosta riippumatta myönteiset muutokset lähiesihenkilön ja työyhteisön toiminnassa olivat yhteydessä myönteisiin muutoksiin konfliktitilanteiden esiintyvyydessä. Nollatoleranssi kannattaa, sillä myönteisiä psykososiaalisia muutoksia tapahtui useammin, jos konfliktitilanteita oli vähemmän. Tulos on kannustava ja osoittaa, että psykososiaaliin työolotekijöihin vaikuttamalla on mahdollista vaikuttaa epäasialliseen kohteluun ja myös asiakasväkivaltaan.

Oletuksemme, siitä että interventiolla voidaan vaikuttaa epäasialliseen kohteluun ja asiakasväkivaltaan nimenomaan psykososiaalisten voimavaratekijöiden kautta, sai siis tukea. Intervention aikaansaama myönteinen muutos psykososiaalisissa voimavaratekijöissä ei ollut kuitenkaan riittävän voimakas. Tulevissa kehittämistoimissa voi olla hyödyllistä muokata sisältöä sellaiseksi, että se kohdistuu täsmällisemmin esihenkilön tuen, oikeudenmukaisuuden, työyhteisön sosiaalisen pääoman ja/tai työyksikön psykologisen turvallisuuden kehittämiseen. Huomionarvoista on kuitenkin myös se, että sekä epäasiallisen kohtelun että asiakasväkivallan lähtötaso oli vahvasti kielteisesti yhteydessä niissä tapahtuneisiin muutoksiin — mitä enemmän epäasiallista kohtelua tai asiakasväkivaltaa alun perin koettiin, sitä hankalammin se oli muutettavissa.

Epäasiallisen kohtelun riskiennustemallinnus osoitti, että kuuden muuttujan avulla voidaan tunnistaa työyhteisöjä, joissa on kohonnut riski epäasiallisen kohtelun alkamiseen. Näitä riskitekijöitä ovat työpaikalla koettu syrjintä; liiallinen työmäärä; työtehtävien lakkauttamisen uhka; työyhteisön ilmapiiri, jossa ihmiset eivät koe tulevansa ymmärretyiksi ja hyväksytyiksi; lähijohtaja, johon ei koeta voitavan luottaa sekä lyhyt aika työtehtävässä. Malli ennusti yksilötasolla epäasiallisen kohtelun alkamisen oikein 66 % todennäköisyydellä. Tätä todennäköisyyttä ei voida pitää riittävänä yksilöriskin näkökulmasta, joten mallia ei suositella käytettäväksi yksilötasolla. Malli kuitenkin tarjoaa työnantajille keinon tarkastella työhyvinvointikyselyjen tulosten avulla työyksiköitä, joissa on suurentunut riski epäasiallisen kohtelun alkamiselle. Heikko tulos edellä mainituissa muuttujissa voisi toimia perusteena kehittämistoimille.

Riskiennustemallinnus antaa työkaluja myös intervention sisällön suunnitteluun. Kun huolehditaan, ettei työ kuormita liikaa, vahvistetaan työyhteisöjen turvallista ilmapiiriä ja luottamusta sekä vähennetään työn epävarmuustekijöitä, luodaan työyhteisöjä, joissa epäasiallista kohtelua ei synny.

Mallit, joissa pyrittiin tunnistamaan epäasiallisen kohtelun päättymistä ennustavia tekijöitä, olivat ennustekyvyltään vielä huonompia kuin sen alkamista ennustaneet mallit. Tämä tukee nollatoleranssin linjaa, sillä epäasiallisen kohtelun alettua näyttää olevan vaikeaa tunnistaa ja löytää tekijöitä, jotka auttaisivat sen lopettamisessa.

Ammattikohtaiset väkivaltariskin lisääntymisen ennustemallit tehtiin työyhteisötasolla työn ja psykososiaalisen työympäristön piirteistä. Vuorotyö (vuorotyön tekemiseen viittaavat muuttujat) näyttäytyi yhdenmukaisesti väkivaltatilanteiden lisääntymistä ennustavana tekijänä. Muut työn ja psykososiaalisen työympäristön piirteet vaihtelivat ammattitehtävien ja yhteydet saattoivat olla eri ammattitehtävissä jopa päinvastaisia. Esimerkiksi vaihtuvuus työyksikössä oli väkivallan lisääntymisen riski opetushenkilöstölle, mutta

suojaava tekijä lähihoitajilla. Suurempi ruumiillista työtä tekevien osuus työyksikön henkilöstöstä oli riskitekijä hoitajilla, mutta suojaava tekijä sosiaalityöntekijöillä. Näiden ristiriitaisten tulosten tulkinnassa tulee ottaa huomioon, että riskiennustemallit eivät ole kausaalisia eli eivät kerro syyn ja seurauksen suhteista. Kyse lienee siitä, että tietyt työn piirteet ovat tyypillisiä niissä töissä, joissa myös kohdataan paljon väkivaltaa.

Kaikkiaan vahvimmin väkivaltariskin lisääntymistä ennustivat työn piirteiden lisäksi psykososiaalisista tekijöistä työn vaatimukset ja työn hallintamahdollisuudet.(37, 38) Työn vaatimukset, eli kova työtahti ja kiire ennustivat väkivaltatilanteiden lisääntymistä seurannassa hoitajilla. Sosiaalityöntekijöillä mahdollisuus vaikuttaa työn tauotukseen oli väkivaltariskin kasvulta suojaava tekijä.

Työn hallintamahdollisuuksien suhde väkivaltariskin kasvuun oli monisyisempi. Työn hallintamahdollisuudet jakautuvat työstressiteoriassa kahteen alakategoriaan: työn kehittävyteen ja vaikutusmahdollisuuksiin työssä.(37, 38) Työn kehittävyteen sisältyy esimerkiksi työtehtävien vaihtelevuus sekä työn edellyttämä luovuus ja uusien asioiden oppiminen. Työtehtävien vaihtelevuus oli väkivaltatilanteiden lisääntymiseltä suojaava tekijä lähihoitajilla, mutta riskitekijä sosiaalityöntekijöillä ja opetushenkilöstölle. Työn edellyttämä luovuus oli suojaava tekijä sosiaalityöntekijöille, mutta riskitekijä opetushenkilöstölle. Uusien asioiden omaksumisen vaatimus oli riskitekijä lähihoitajilla. Hyvät vaikutusmahdollisuudet näyttäytyivät suojaavana tekijänä opetushenkilöstöllä. Työyhteisön ilmapiirin turvallisuus (syrjimättömyys ja hyväksytyksi tuleminen) näyttäytyi merkittävänä ja väkivaltatilanteiden lisääntymiseltä suojaavana tekijänä lähihoitajilla ja sosiaalityöntekijöillä.

Asiakasväkivaltatilanteiden riskiin liittyneet tutkimuksemme antavat työnantajille työkaluja sekä sellaisten työyksiköiden tunnistamiseen, jossa väkivaltariski on vaarassa kasvaa, että työkaluja väkivaltariskin hallitsemiseen. Korkean väkivaltariskin ammateissa muutama piirre suhteellisen yhdenmukaisesti näytti ennustavan tilanteiden lisääntymistä sekä hoito- että sosiaalialojen töissä: vuorotyö, kova työtahti, kiire ja riittämättömät tauot.

Työn ja psykososiaalisen työympäristön piirteiden lisäksi ulkoisilla ympäristötekijöillä on vaikutusta asiakasväkivallan riskiin. Tutkimme aihetta alakoulujen opetushenkilöstöllä ja havaitsimme, että huono-osaisten koulualueiden opetushenkilöstöllä on suurempi väkivalta- ja uhkatilanteiden riski kuin hyväosaisten koulualueiden opetushenkilöstöllä. Työyhteisön, eli tässä tapauksessa koulun, psykososiaalisilla resursseilla näyttää kuitenkin olevan jossain määrin suojaava vaikutus. Jos koulussa oli mediaania parempi kollegoiden tuki, yhteistyön kulttuuri, laadukasta johtamista sekä oikeudenmukaiseksi

koettu päätöksenteko, koulualueen huono-osaisuus ei enää lisännyt opetushenkilöstön väkivaltariskiä.

Tutkimus- ja kehittämishankkeemme tulokset tukivat hyvin toisiaan ja johtopäätöksenä toteamme, että työpaikan psykososiaalisiin voimavaratekijöihin voidaan vaikuttaa ja että myönteiset muutokset näissä tekijöissä voivat vähentää sekä työyhteisön sisäisiä konflikteja että työyhteisön ulkopuolelta (asiakkaat, oppilaat, potilaat) tulevaa väkivaltaa. Voimavaratekijöihin ja työyhteisön toimivuuteen vaikuttaminen vaatii pitkäjänteistä ja monipuolista työtä ja sitoutumista niin johdolta, esihenkilöiltä kuin työyhteisöiltä. Se, että työyhteisöllä on säännöllisesti aika ja paikka käsitellä ja keskustella työhön ja vuorovaikutukseen liittyvistä asioista, luo edellytyksen keskustelevalle toimintakulttuurille.

Lähteet

1. Kunta-alan työ ja työntekijöiden hyvinvointi: Työterveyslaitos; 2022 [Available from: <https://www.tyoelamatieto.fi/fi/dashboards/kunta10>].
2. Gillen PA, Sinclair M, Kernohan WG, Begley CM, Luyben AG. Interventions for prevention of bullying in the workplace. *Cochrane Database of Systematic Reviews*. 2017(1).
3. Houck NM, Colbert AM. Patient Safety and Workplace Bullying: An Integrative Review. *Journal of nursing care quality*. 2017;32(2):164-71.
4. Nielsen MB, Hetland J, Matthiesen SB, Einarsen S. Longitudinal relationships between workplace bullying and psychological distress. *Scand J Work Environ Health*. 2012;38(1):38-46.
5. Nielsen MB, Indregard AM, Overland S. Workplace bullying and sickness absence: a systematic review and meta-analysis of the research literature. *Scand J Work Environ Health*. 2016;42(5):359-70.
6. Nielsen MB, Indregard AR, Krane L, Knardahl S. Workplace Bullying and Medically Certified Sickness Absence: Direction of Associations and the Moderating Role of Leader Behavior. *Frontiers in psychology*. 2019;10:767.
7. Nielsen MB, Harris A, Pallesen S, Einarsen SV. Workplace bullying and sleep - A systematic review and meta-analysis of the research literature. *Sleep Med Rev*. 2020;51:101289.
8. Nielsen MB, Christensen JO, Finne LB, Knardahl S. Workplace bullying, mental distress, and sickness absence: the protective role of social support. *International archives of occupational and environmental health*. 2019.
9. Leach LS, Poyser C, Butterworth P. Workplace bullying and the association with suicidal ideation/thoughts and behaviour: a systematic review. *Occupational and environmental medicine*. 2017;74(1):72-9.
10. Liu J, Gan Y, Jiang H, Li L, Dwyer R, Lu K, et al. Prevalence of workplace violence against healthcare workers: a systematic review and meta-analysis. *Occupational and environmental medicine*. 2019;76(12):927-37.

11. Phillips JP. Workplace Violence against Health Care Workers in the United States. *The New England journal of medicine*. 2016;374(17):1661-9.
12. Ervasti J, Kivimäki M, Pentti J, Salmi V, Suominen S, Vahtera J, et al. Work-related violence, lifestyle, and health among special education teachers working in Finnish basic education. *J Sch Health*. 2012;82(7):336-43.
13. Rudkjoebing LA, Bungum AB, Flachs EM, Eller NH, Borritz M, Aust B, et al. Work-related exposure to violence or threats and risk of mental disorders and symptoms: a systematic review and meta-analysis. *Scand J Work Environ Health*. 2020.
14. Gluschkoff K, Elovainio M, Hintsala T, Pentti J, Salo P, Kivimäki M, et al. Organisational justice protects against the negative effect of workplace violence on teachers' sleep: a longitudinal cohort study. *Occupational and environmental medicine*. 2017;74(7):511-6.
15. Einarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper CL. The concept of Bullying and Harassment at Work: The European Tradition. In: Einarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper CL, editors. *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*. Boca Raton, Fla, USA: Taylor & Francis Group; 2011.
16. Van den Brande W, Baillien E, Vander Elst T, De Witte H, Van den Broeck A, Godderis L. Exposure to Workplace Bullying: The Role of Coping Strategies in Dealing with Work Stressors. *BioMed research international*. 2017;2017:1019529.
17. Salin D. Ways of Explaining Workplace Bullying: A Review of Enabling, Motivating and Precipitating Structures and Processes in the Work Environment. *Human Relations*. 2003;56(10):1213-32.
18. Andersen LP, Hogh A, Biering K, Gadegaard CA. Work-related threats and violence in human service sectors: The importance of the psycho-social work environment examined in a multilevel prospective study. *Work (Reading, Mass)*. 2018;59(1):141-54.
19. Djurkovic N, McCormack D, Hoel H, Salin D. The role of human resource professionals (HRPs) in managing workplace bullying: perspectives from HRPs and employee representatives in Australia. *Personnel Review*. 2021;ahead-of-print(ahead-of-print).
20. Salin D, Cowan RL, Adewumi O, Apospori E, Bochantin J, D'Cruz P, et al. Prevention of and interventions in workplace bullying: a global study of human resource

- professionals' reflections on preferred action. *The International Journal of Human Resource Management*. 2020;31(20):2622-44.
21. Vartia M, Olin N, Kalavainen S, Joki M, Pahkin K. Katkaise kiusaamisen kierre. Epäasiallisen kohtelun nollatoleranssin vahvistaminen työpaikalla. Työterveyslaitos, editor. Helsinki: Juvenes Print - Suomen yliopistopaino; 2016.
22. Hill AK, Lind MA, Tucker D, Nelly P, Daraiseh N. Measurable results: Reducing staff injuries on a specialty psychiatric unit for patients with developmental disabilities. *Work (Reading, Mass)*. 2015;51(1):99-111.
23. Lanza ML, Rierdan J, Forester L, Zeiss RA. Reducing Violence Against Nurses: The Violence Prevention Community Meeting. *Issues in Mental Health Nursing*. 2009;30(12):745-50.
24. Vartia M, Joki M, Kalavainen S, Olin N. Askeleet kohti sopuisaa työyhteisöä -työkirja. Helsinki: Työterveyslaitos ja Työsuojelurahasto; 2017.
25. Ervasti J, Pentti J, Seppälä P, Ropponen A, Virtanen M, Elovainio M, et al. Prediction of bullying at work: A data-driven analysis of the Finnish public sector cohort study. *Social science & medicine (1982)*. 2022;317:115590.
26. Ferrer E, McArdle JJ. Longitudinal Modeling of Developmental Changes in Psychological Research. *Current Directions in Psychological Science*. 2010;19(3):149-54.
27. McArdle JJ. Latent variable modeling of differences and changes with longitudinal data. *Annu Rev Psychol*. 2009;60:577-605.
28. Muthén LK, Muthén BO. *Mplus user's guide (8th ed.)*. Los Angeles, CA: Muthén & Muthén; 1998–2017.
29. Bach FR. Bolasso: model consistent Lasso estimation through the bootstrap. *Proceedings of the 25th international conference on Machine learning*; Helsinki, Finland: Association for Computing Machinery; 2008. p. 33–40.
30. Chen Y, Yang Y. The One Standard Error Rule for Model Selection: Does It Work? *Stats*. 2021;4(4):868-92.
31. Hastie T, Tibshirani R, Friedman JH. *The elements of statistical learning: data mining, inference, and prediction* New York: Springer; 2009.

32. Halonen JI, Kivimäki M, Pentti J, Kawachi I, Virtanen M, Martikainen P, et al. Quantifying neighbourhood socioeconomic effects in clustering of behaviour-related risk factors: a multilevel analysis. *PLoS One*. 2012;7(3):e32937.
33. Halonen JI, Pulakka A, Pentti J, Kallio M, Koskela S, Kivimäki M, et al. Cross-sectional associations of neighbourhood socioeconomic disadvantage and greenness with accelerometer-measured leisure-time physical activity in a cohort of ageing workers. *BMJ open*. 2020;10(8):e038673.
34. Xu T, Rugulies R, Vahtera J, Pentti J, Mathisen J, Lange T, et al. Workplace psychosocial resources and risk of cardiovascular disease among employees: a multi-cohort study of 135 669 participants. *Scand J Work Environ Health*. 2022.
35. Ervasti J, Seppälä P, Olin N, Kalavainen S, Heikkilä H, Aalto V, et al. Effectiveness of a workplace intervention to reduce workplace bullying and violence at work: study protocol for a two-wave quasi-experimental intervention study. *BMJ open*. 2022;12(3):e053664.
36. Introducing 'How to write and publish a Study Protocol' using BMJ's new eLearning programme: Research to Publication [Internet]: BMJ. 2015. Available from: <https://blogs.bmj.com/bmjopen/2015/09/22/introducing-how-to-write-and-publish-a-study-protocol-using-bmjs-new-elearning-programme-research-to-publication/>.
37. Karasek R. Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*. 1979;24(2):285-308.
38. Karasek R, Theorell T. Healthy work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life. New York: Basic Books; 1990.

Liitteet

Liite 1. Epäasiallinen kohtelu hallintaan -työkirja. Kuntatyönantajan vaikutusmahdollisuudet epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivallan ennalta ehkäisyyn – hanke. Työterveyslaitos ja Työsuojelurahasto, 2023. Saatavilla: <https://www.ttl.fi/tutkimus/hankkeet/kuntatyönantajan-vaikutusmahdollisuudet-työpaikkakiusaamiseen-ja-asiakasväkivaltaan>

Liite 2. Keinoja asiakasväkivallan ehkäisyyn -työkirja. Kuntatyönantajan vaikutusmahdollisuudet epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivallan ennalta ehkäisyyn – hanke. Työterveyslaitos ja Työsuojelurahasto, 2023. Saatavilla: <https://www.ttl.fi/tutkimus/hankkeet/kuntatyönantajan-vaikutusmahdollisuudet-työpaikkakiusaamiseen-ja-asiakasväkivaltaan>



Epäasiallinen kohtelu hallintaan

Työpaikan ristiriitatilanteesta kannattaa puhua mieluummin ajoissa kuin liian myöhään. Työyhteisön oma rooli tilanteen ratkomisessa ja tulevaisuuden rakentamisessa on keskeinen. Tämä työkirja tarjoaa kolme konstia epäasiallisen kohtelun käsittelyyn työyhteisössä. Näillä työkaluilla voit sujuvoittaa työn arkea entisestään.

Epäasiallinen kohtelu (työpaikkakiusaaminen)

Työpaikkakiusaaminen tarkoittaa toistuvaa, pitkään jatkuvaa kielteistä kohtelua, loukkaamista, mitätöintiä tai sosiaalista eristämistä.

Vastuuton työkäyttäytyminen

Vastuuton työkäyttäytyminen on käyttäytymistä, joka häiritsee ja vaikeuttaa työyhteisön toimintaa ja aiheuttaa ärtymystä sekä työmotivaation laskua muissa työyhteisön jäsenissä.



Miksi me puhuisimme työpaikkakiusaamisesta?

- Ristiriidat aiheuttavat monenlaisia pulmia työpaikoilla ja vaikuttavat koko työyhteisöön. Ne heikentävät työyhteisön hyvinvointia ja sitä kautta työn tuottavuutta.
- Vaikka työyhteisössä ei olisi tällä hetkellä konfliktia, asioista kannattaa puhua ajoissa. Kun aiheesta keskustellaan yhdessä, työyhteisö oppii käsittelemään vaikeita asioita turvallisesti ja eteenpäin suuntaavasti.

FAKTAT

Fakta 1: Nollatoleranssi epäasiallisen kohteluun on koko organisaation yhteinen asia ja osa työturvallisuutta.

Fakta 2: Ristiriidat voi selvittää keskustelemalla.

Fakta 3: Työyhteisön sosiaalinen tuki ja oikeudenmukainen johtaminen voivat lieventää epäasiallisen kohtelun seurauksia.

OTA YHTEYTTÄ

Kuntatyönantajan vaikutusmahdollisuudet epäasiallisen kohtelun ja asiakasväkivallan ennalta ehkäisyyn -hanke

Susanna Kalavainen
johtava konsultti
susanna.kalavainen@ttl.fi
+358 30 474 2002

Testaa kuinka hyvin työyhteisössäsi tunnistetaan ja ehkäistään epäasiallista kohtelua

Keskustelkaa seuraavista kysymyksistä yhdessä. Hyödyntäkää myös työhyvinvointikyselyn tuloksia (kysymys 3). Pisteytä jokainen kysymys keskustelun pohjalta. Laske pisteet yhteen ja katsokaa yhdessä palaute. Työskentelyyn on hyvä varata aikaa 45–60 min.

- 1) Tunnetko työpaikkasi toimintaohjeen epäasiallisen kohtelun ennaltaehkäisyyn ja käsittelyyn?
- 2) Onko toimintaohje osa työntekijöiden perehdytystä omassa työyksikössäsi?
- 3) Onko työstressin kokemuksessa tapahtunut muutosta viimeisen 12 kk aikana (työhyvinvointikyselyn tulokset)?
- 4) Ovatko esihenkilöt saaneet koulutusta epäasialliseen käytökseen puuttumiseen?
- 5) Ovatko työntekijät saaneet koulutusta epäasiallisen käyttäytymisen ehkäisyyn, siihen puuttumiseen ja tilanteista ilmoittamiseen?

Vastausvaihtoehdot kysymykset 1–2 ja 4–5

Ei (0 pistettä), osittain (1 piste) ja kyllä (2 pistettä)

Vastausvaihtoehdot kysymys 3

Työstressi on lisääntynyt (0 pistettä), tulos ei ole muuttunut (1 piste) ja työstressi on vähentynyt (2 pistettä)



Eniten 0-vastauksia

Hyvä, että olette pysähtyneet miettimään ja huomanneet, että muutosta tarvitaan. Epäasiallisen kohtelun ehkäisy on vastuullisen työpaikan toimintaa. Tutustukaa yhdessä työpaikkanne ohjeisiin ja keskustelkaa, mitä ohjeet tarkoittavat käytännössä juuri omalla työpaikalla.

Eniten 1-vastauksia

Johdolla, esihenkilöillä ja henkilöstöllä on kaikilla oma roolinsa asiallisen työpaikan rakentamisessa. Hienoa, että olette jo tarttuneet joihinkin asioihin. Jatkaa asioiden järjestelmällistä käsittelyä yhdessä. Hyvä työilmapiiri luodaan työpaikalla yhdessä, joka päivä.

Eniten 2-vastauksia

Onnittelut hyvästä työstä! Olette oivaltaneet, mikä merkitys pitkäjänteisellä kehittämisellä on työyhteisössä. Onko jotain, mitä haluaisitte tehdä vielä paremmin?

Vastuullisen työkäyttäytymisen tehtävä

Varaathan työskentelylle riittävästi aikaa (45–60 min).

Jokaisen tavassa toimia on sekä vahvuuksia että kehittämistarpeita. Myös työpaikan yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa on hyvin toimivia puolia, mutta usein myös toimintatapoja, joita voimme kehittää.

Aloitetaan yksilötehtävällä. Yksilöpohdintoja ei tarvitse jakaa työyhteisölle.

- Pohdi, mitkä vastuullisen työkäyttäytymisen piirteet toimivat omalla kohdallasi hyvin ja mihin oman käyttäytymisesi puoliin sinun olisi hyvä kiinnittää enemmän huomiota.
- Voit hyödyntää alla olevaa luetteloa vastuullisen työkäyttäytymisen teoista.

Jakautukaa sen jälkeen pienryhmiin.

- Keskustelkaa, mitä haluatte työyhteisönä parantaa vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä. Valitkaa keskustelun pohjalta yksi asia, jota työyhteisönä lähdette kehittämään. Sopikaa konkreettisia tekoja valitsemanne asian kehittämiseksi.
- Valitkaa ryhmässä alla olevasta vastuullisen työkäyttäytymisen tekojen luettelosta 1–2 mielestänne ensisijaisinta asiaa, jotka tukevat vastuullista työkäyttäytymistä ja 1–2 asiaa, joita haluatte työyhteisönä kehittää.

Vastuullisen työkäyttäytymisen tekoja

1. Tervehdin kaikkia.
2. Olen aktiivinen, otan selvää asioista ja jaan tietoa muille.
3. Tarjoan apua.
4. Luotan siihen, että muut tekevät oman työnsä. En esim. puutu tarpeettomasti toisten työhön.
5. Nostan esiin työssä havaitsemani ongelmat.
6. Annan palautetta rakentavasti suoraan asianosaiselle.
7. Olen valmis muuttamaan myös omaa toimintatapaani.
8. Olen asiallinen vuorovaikutuksessa kaikkien kanssa, esim. kuuntelen rauhassa enkä keskeytä.
9. En arvostele muita tai puhu pahaa selän takana.





Näin tunnistat epäasiallisen kohtelun riskejä

Työterveyslaitoksen tutkimuksissa on tunnistettu asioita, jotka lisäävät epäasiallisen kohtelun riskiä. Tutustukaa yhdessä alla oleviin tietoihin ja keskustelkaa kysymyksistä. Miltä tilanne näyttää juuri teidän työyhteisössänne?

Epäasiallisen kohtelun riski työyhteisössä kasvaa, kun

- työpaikalla koetaan syrjintää
- työmäärä tuntuu liialliselta
- työntekijällä on huoli omien työtehtävien lakkauttamisesta
- työntekijä ei koe tulevansa työyksikössään hyväksytyksi ja ymmärretyksi
- työntekijä kokee, ettei esihenkilöön voi luottaa
- työntekijä on uusi tehtävässään (työpaikalla on paljon vasta-aloittaneita henkilöitä)



Keskustelun tueksi

1. Mistä meidän pitäisi keskustella yhdessä, jotta työt sujuvat?
2. Mitä voisimme tehdä, jotta luottamus lisääntyisi työpaikalla?
3. Miten otamme uudet työntekijät mukaan työyhteisöön? Miten he ovat kokeneet pääsevänsä mukaan joukkoon?
4. Miten voimme olla mukana omaan työhön liittyvien muutosten suunnittelussa?



Haluatko tutustua tarkemmin?

- [Työpaikkakiusaamisen nollatoleranssi -verkkovalmennus](#)
- [Kunta- ja hyvinvointialan henkilöstön seurantatutkimus sis. Kunta10-tutkimus](#)
- [Kurkista tutkimustuloksiin hankesivulla](#)



Keinoja asiakasväkivallan ehkäisyyn

Asiakasväkivallan ehkäisy edellyttää työturvallisuuden pitkäjänteistä kehittämistä. Pysähdy pohtimaan, mitä asiakasväkivaltilanteita voi liittyä sinun työhösi ja miten tilanteita ehkäistään käytännössä. Tämä työkirja tarjoaa kaksi keinoa teeman käsittelyyn työyhteisössä.

Mitä on asiakasväkivalta?

- Asiakasväkivalta on työntekijään kohdistuvaa loukkaamista, uhkaamista tai pahoinpitelyä.
- Asiakasväkivalta voi olla fyysistä tai henkistä ja se voi tapahtua myös sosiaalisen median välityksellä.
- Väkivaltaisesti tai uhkaavasti käyttäytyvä henkilö voi olla esimerkiksi asiakas, potilas tai omainen.
- Tärkeintä on ehkäistä asiakasväkivaltaa jo ennen kuin se tapahtuu.



Miten voimme hallita uhkatilanteita?

- Tunnemme ja arvioimme työhön liittyvät vaarat ja riskit.
- Ohjeistamme turvallisista työtavoista.
- Perehdytämme ja koulutamme turvalliseen asiakastyöhön.
- Suunnittelemme työympäristön turvalliseksi.
- Seuraamme tilannetta – miten meillä menee?

FAKTAT

Fakta 1: Nolla-ajattelun mukaan työturvallisuutta uhkaavia asioita kuten työhön liittyvää väkivaltaa ei pidä hyväksyä.

Fakta 2: Tarvitaan luottamuksellista ilmapiiriä, joka mahdollistaa ja rohkaisee ottamaan asioita esille.

Fakta 3: Nolla-ajattelu on välittämistä omasta ja muiden terveydestä ja turvallisuudesta.

OTA YHTEYTTÄ

Kuntatyönantajan vaikutusmahdollisuudet epäsiällisen kohtelun ja asiakasväkivallan ennalta ehkäisyyn –hanke

Nina Olin
vanhempi konsultti
nina.olin@ttl.fi
+358 30 474 7528

Asiakasväkivallan ehkäisyn testi

Keskustelkaa seuraavista kysymyksistä yhdessä. Hyödyntäkää myös työhyvinvointikyselyne tuloksia (kysymys 3). Pisteytä jokainen kysymys keskustelun pohjalta. Laske pisteet yhteen ja katso tulos. Varaathan aikaa työskentelyyn 45–60 min.

1. Tunnetko työpaikkasi toimintaohjeen asiakasväkivaltilanteiden ehkäisyyn ja tilanteiden käsittelyyn?
2. Onko toimintaohje osa työntekijöiden perehdytystä omassa työyksikössäsi?
3. Miten asiakasväkivallan kokemukset ovat muuttuneet (henkilöstökyselyn tulokset)?
4. Ovatko esihenkilöt saaneet koulutusta asiakasväkivaltilanteisiin ja niiden ehkäisyyn?
5. Ovatko työntekijät saaneet koulutusta asiakasväkivaltilanteisiin ja niiden ehkäisyyn?
6. Ilmoittavatko työntekijät esim. uhka- ja läheltä piti -tilanteista?

Vastausvaihtoehdot kysymykset 1–2 ja 4–5

- ei (0 pistettä), osittain (1 piste) ja kyllä (2 pistettä)

Vastausvaihtoehdot kysymys 3

- Asiakasväkivalta on lisääntynyt (0 pistettä), tulos ei ole muuttunut (1 piste) ja asiakasväkivalta on vähentynyt (2 pistettä)



Eniten 0-vastauksia

Hyvä, että olette pysähtyneet miettimään ja huomanneet, että muutosta tarvitaan. Asiakasväkivallan ehkäisy vaatii pitkäjänteistä sitoutumista ja käytännön tekoja. Tutustukaa yhdessä työpaikkanne ohjeisiin ja kerratkaa työyhteisönne käytännöt.

Eniten 1-vastauksia

Johdolla, esihenkilöillä ja henkilöstöllä on kaikilla oma roolinsa turvallisen työpaikan rakentamisessa. Hienoa, että olette jo tarttuneet joihinkin asioihin. Jatkaa asioiden järjestelmällistä käsittelyä yhdessä. Turvallisuus luodaan työpaikalla yhdessä, joka päivä.

Eniten 2-vastauksia

Onnittelut hyvästä työstä! Olette oivaltaneet mikä merkitys pitkäjänteisellä kehittämisellä on työyhteisölle. Onko jotain, mitä haluaisitte tehdä vielä paremmin?



Näin tunnistat asiakasväkivallan riskejä

Työterveyslaitoksen tutkimuksissa on löydetty asioita, jotka lisäävät asiakasväkivallan riskiä. Tehkää yhdessä alla oleva tehtävä ja keskustelkaa kysymyksistä. Miltä tilanne näyttää juuri teidän työyhteisössänne?

Asiakasväkivallan riskiä sote-alan työyhteisössä lisäävät

Sosiaali- ja terveydenalan työt (lähihoitajat, sairaanhoitajat, sosiaalityöntekijät)

- vuorotyö
- kova työtahti ja vähäiset mahdollisuudet taukoihin työpäivän aikana
- lähihoitajilla ja sosiaalityöntekijöillä psykologinen turvattomuus työyhteisössä: syrjäntäkokemukset ja kokemukset siitä, ettei tule työyhteisössään ymmärretyksi ja hyväksytyksi
- sairaanhoitajilla kiireen tuntu



Keskustelun tueksi

1. Millaisiin tilanteisiin työpaikalla liittyy väkivallan uhkaa? Voit miettiä sekä lievempiä että vakavampia tilanteita.
2. Onko näitä tilanteita ennakoitu (esimerkiksi työjärjestelyillä, ohjeistuksessa ja perehdytyksessä)?
3. Ovatko ohjeet ajan tasalla ja ymmärrettävät?
4. Voinko kertoa työpaikallani kohtaamistani uhkaavista tilanteista? Mikä voisi estää minua kertomasta?

TUTKIMUSTULOKSIA

Riippumatta koulualueesta työyhteistyön tuki, laadukas johtaminen ja oikeudenmukainen päätöksenteko vähensivät opetushenkilökunnan väkivallan riskiä.

Pitkäjänteinen kehittäminen kannattaa aina.



Haluatko tutustua tarkemmin?

- [Väkivallan uhan hallinta -verkkovalmennus | Työterveyslaitos](#)
- [Kunta- ja hyvinvointialan henkilöstön seurantatutkimus sis. Kunta10-tutkimus](#)
- [Kurkista hankkeen tuloksia](#)

Voidaanko epäasialliseen kohteluun työpaikoilla vaikuttaa ja mitkä tekijät ennustavat epäasiallisen kohtelun alkamista? Entä miten ehkäistä asiakasväkivaltilanteita ja mitkä tekijät lisäävät ja mitkä suojaavat asiakasväkivaltariskiltä? Onko koulualueella merkitystä opettajien kohtamaan väkivaltaan?

Raportissa kuvataan epäasialliseen kohtelun ja asiakasväkivallan ehkäisyyn ja nollatoleranssiin pyrkivän kehittämishankkeen toteutus ja sen vaikutusten arviointi. Kvasikokeellisen interventiotutkimuksen lisäksi raportoimme riskiennustemallinnuksia tekijöistä, jotka olivat yhteydessä muutoksiin epäasiallisessa kohtelussa ja asiakasväkivallassa. Raportti tarjoaa käytännönläheisiä keinoja näiden konfliktitilanteiden vähentämiseksi julkisen sektorin töissä.



Työsuojelurahasto
Arbetskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund

Työterveyslaitos
Arbetshälsoinstitutet
Finnish Institute of Occupational Health

PL 40, 00032 Työterveyslaitos

www.ttl.fi

ISBN 978-952-391-019-5 (PDF)

