



Turvallisuus työssä ja uhkatekijät

Jari Hyyti

Väkivallan kohtaaminen työssä

- turvallisen työn lähtökohtia
- ennakkoasenteita
- työtilan turvatekijät
- kohtaamistilanteita, provosoituva asiakas
- erimielisyyksistä väkivaltaan, malli
- lievät konfliktit, riidat, väkivalta
- uhkaavan käyttäytymisen varoitusmerkit
- kriisitilanteessa reagoiminen: paniikki - hallinta
- uhkaajan profilointia
- työntekijä uhrina

Asiakastyön turvallisuuden riskitekijöitä / haitallisia uskomuksia

- ”Ei minulle voi mitään tapahtua...”
- ”Ei meidän työpaikassamme voi...”
- ”Väkivalta leimahtaa äkisti eikä siihen voi varautua.”
- ”Asiakastyössä ei joudu väkivallan kohteeksi, jos tekee työnsä hyvin.”
- ”Puhumalla selviää aina...”
- ”Väkivaltaiselta henkilöltä pitää ottaa heti luulot pois, jottei hän luule hallitsevansa tilannetta.”
- ”Kohtalo kuljettaa kuin tuuli laivaa...”

Työtilan turvallisuutta pohtiessasi kiinnitä huomiota:

- miten huone/tila on kalustettu
- mikä on paikkasi huoneessa (tukkiiko asiakas ainoan oven)
- pääsetkö tarvittaessa pakenemaan
- onko takanasi riittävästi vapaata tilaa
- voidaanko kimppuusi helposti hyökätä
- onko välissäsi hidastavia esteitä
- onko huoneessa saksia tai muita aseeksi sopivia esineitä
- pystytkö helposti hälyttämään apua

Vaaralliset olosuhteet

- ahtaat nurkkaukset
- ahtaat tuulikaapit ja käytävät
- yleensä tilat, joissa joudutaan olemaan lähekkäin
- tiloissa olevat tilapäiset kulkuesteet (sohvat yms.)
- huonetila, jossa on paljon irtotavaraa
- huoneet, joihin ei nähdä muualta eikä ääni kuulu
- tila, jonka tuntee huonosti
- tilat, joissa ollaan yksin
- yleensä kaikki tilat, joista ei pääse pakenemaan

Turvallisen asiakaspalvelun lähtökohdat

- oman ammattiroolin ja tehtävien selkeä hallinta
- kohteliaisuus ja ystävällisyys
- asiakkaan kunnioittaminen ja syventyminen hänen asialleen
- asiakkaan kohtaaminen vastuullisena aikuisena
- arvovaltakiistan välttäminen, älä nolaa asiakasta
- pidä etäisyys (henkilökohtainen reviiri)
- älä anna epätodellista / turhaa toivoa tai "huijaa"
- väkivalta on usein vastareaktio loukkaantumiseen, turhautumiseen tai pettymykseen
- väkivallalla on vuorovaikutuksellinen ominaisuus

Kohtaamisessa huomioitavia ja turvallisuuden kannalta keskeisiä tekijöitä

- tila ja tilanne
- asiakkaan kokonaisolemus
- ensivaikutelma
- käsitys ja vaikutelma henkisestä tilasta
- sanaton viestintä
- puhe ja sen ymmärrettävyys sekä sisältö
- asiakkaan tavoitteet ja pyrkimykset
- puhuttamisen vaikutus
- kyky saada kontakti asiakkaaseen
- asiakkaan halu ja kyky hallita omaa käyttäytymistään

Asiakasta voi provosoida

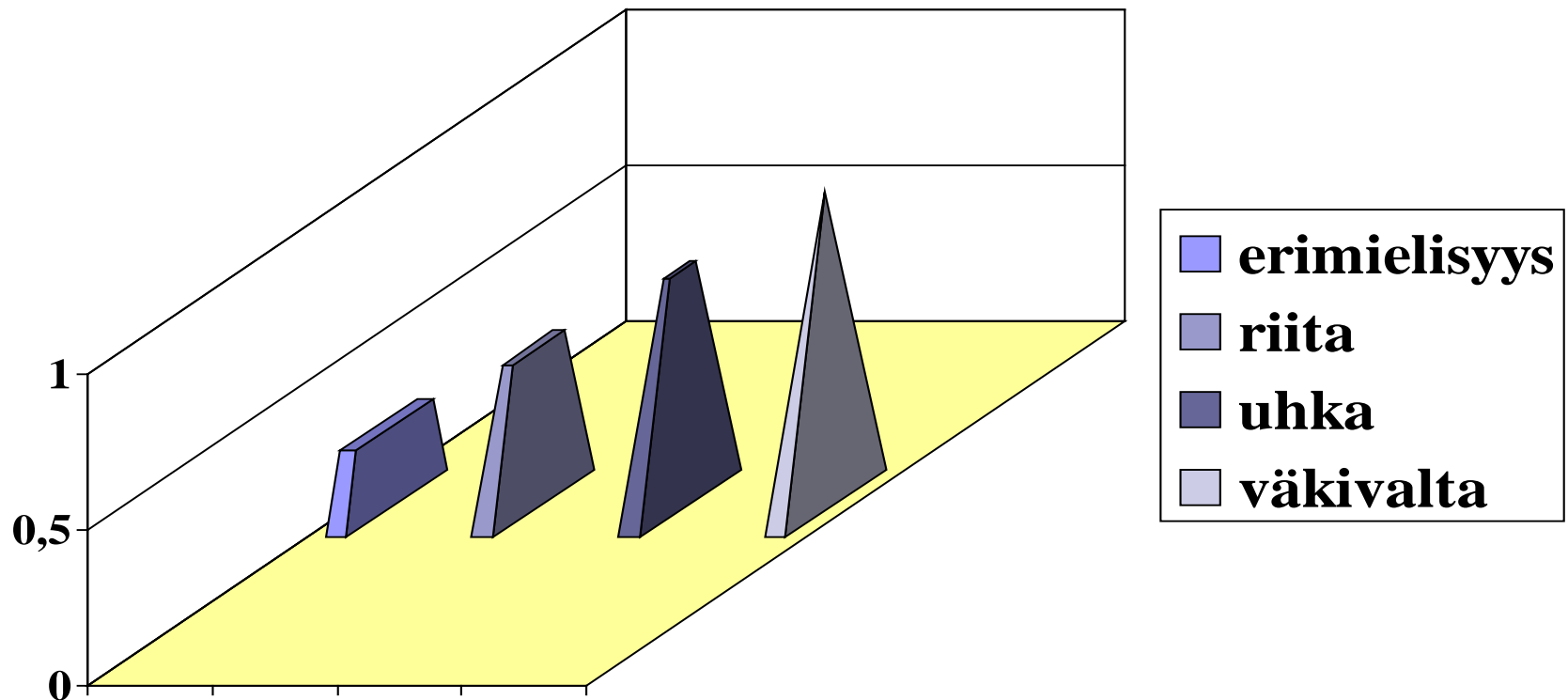
- ”liian nuori”, ”liian vanha” työntekijä
- liian vähäpätöinen henkilö täyttämään asiakkaan toiveet (”juoksupojat asialla”)
- pukeutuminen ja habitus, olemus yleensä
- puhetyyli ja kielenkäyttö
- myöhästely, viivyttely, hitaus, vetkuttelu
- pyrittävä torjumaan hiiltyneen asiakkaan yritys provosoida ja syyllistää työntekijää

Mikä provosoi aggressiota

- loukkaava kohtelu ”ylimielisyys”, tylyys (asiakas kokee)
- teennäisyys, mairaus, (pettymykset asiaan/palveluun)
- lapsen asemaan saattaminen, epäaito ystävällisyys
- paheksuvat äänensävyt ja sanat, moralisointi
- ”heittopussina” oleminen, asiakkaan tarpeiden vähättely
- välinpitämätön suhtautuminen, puolustelu, selittely
- kritiikin vastaanottamattomuus
- jos olet itse avuton, niin asiakas voi turvautua aggressioihin
- odottaminen, jonotus, epätietoisuus
- ahtaus, tungos, seisominen, melu, rauhattomuus, liikehdintä, kylmyys, kuumuus, veto, huono ilman laatu

Konfliktien hallinta: Aggression kehityksen askelmat

Konflikti etenee askelittain ellei tilannetta saada rauhoittumaan



Toiminta lievissä konflikteissa

ASIAKAS:

- tuntee tulleensa kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti
- ei tunne saaneensa haluamaansa palvelua
- ymmärtää asiat väärin (joskus tahallaan)
- on sellaisessa mielentilassa, että haluaa kiukutella

TOIMENPITEET:

- säilytä rauhallisuutesi
- anna asiakkaan puhua
- oikaise kohteliaasti virhetulkinnat ja perustele
- selvitä epäselvät asiat

Riidan asteelle edennyt konflikti

ASIAKAS:

- kiihtyneessä tilassa ja vaatii usein kohtuuttomia
- pitää kiinni näkemyksistään ja vaatii hyvitystä, eikä kuuntele

TOIMENPITEET:

- rauhoita asiakasta ja pidä puheen sävy rauhallisena
- anna asiakkaan purkautua ja pyydä toistamaan keskeiset asiat
- käytä asiakkaan nimeä ja toista mitä hän on sanonut
- tee kysymyksiä, jotka suuntaavat asiakkaan ajatuksia muualle
- käytä ”me” lausetta (tee ongelmaan yhteinen näkökulma)
- kerro asiat, joista olette samaa mieltä ja rauhoittavista asioista
- jos kiihdyt rauhoita itseäsi
- älä koskettele tai ”taputtele” kiihtynyttä asiakasta

Uhkatilanne

- asiakas vaikuttaa häiriintyneeltä ja todellisuudentaju eroaa tavanomaisesta käytöksestä
- muuhun tapahtumaan liittymätön rähinöinti / metelöinti
- uhkaava käytös ilmentää usein avuttomuuden tunteita
- asiakas on alkoholin, lääkkeen tai huumeen vaikutuksessa
- uhkailee seuraamuksilla, kostolla jne.
- uhkaa käyttää mukana olevaa asetta, puukkoa tms.
- tilanteeseen liittyy näpistys, varkaus, ryöstö jne.

TOIMENPITEET:

- pidä etäisyys ja yritä saada asiakas rauhoittumaan
- ole itse rauhallinen ja pidä kätesi näkyvillä
- ulkoiset turvatoimet: tila, työkaveri

Väkivaltatilanne

- väkivaltaa on vakava uhkaaminen, johon liittyy tönimistä, tuuppimista, estämistä ja selvä fyysinen hyökkäys
- asiakas on hyvin kiihtynyt, epäluuloinen, äänekäs ja rauhaton
- on tullut vaatimaan oikeuksiaan ja mukana on päihtyneitä tai huumeessa olevia seuralaisia jne.
- tunnettu väkivaltaisesta taustastaan

HUOMIOI:

- pidä olemuksesi rauhallisena, rauhoita asiakasta
- rauhoittavat eleet ja ilmeet vaikuttavat asiakkaaseen
- asiakas ei enää kuuntele/ ymmärrä kaikkia puhettasi
- varaudu arvaamattomaan käyttäytymiseen, lue merkkejä
- jätä ovi auki mennessäsi asiakkaan kanssa huoneeseen
- ota mukaa työkaverisi, jos mahdollista

Väkivaltatilanne

- Pidä olemuksesi rauhallisena ja kätesi näkyvillä.
- Älä tuijota asiakasta vaan pidä katseesi hieman alhaalla, kuitenkin niin, ettet välttä toisen katsetta, vaan näet hänen katseensa.
- Puhu selkeästi ja lyhyesti. Myötäile silloin, kun se on mahdollista. Älä esitä henkilökohtaisia vaatimuksia, kuten ”kiellän sinua...”, vaan sano esim. ”tupakointi on tässä tilassa kielletty”
- Pyri saamaan uhkaava/väkivaltainen henkilö istumaan, kun siihen on mahdollisuus.
- Ota asiakas vastaan nousemalla seisomaan, silloin kun se kuuluu työpaikkasi tapoihin.
- Pidä riittävä etäisyys, vähintään 1,5 metriä
- Jos seisotte, seiso hieman sivuttain silloin voit väistää nopeasti ja ottaa etäisyyttä

Vaaraa tilanteessa lisää, jos

- työntekijä on uhkaavan asiakkaan kanssa kahden
- muut työntekijät eivät tiedä tilanteesta
- työtilasta ei voi hälyttää apua
- työntekijä on nurkassa tai seinää vasten, eikä pääse pakoon
- hyökkääjällä on ase, puukko tai muu terävä esine
- työntekijä on itse kiihtynyt
- työntekijä ei osaa tehdä mitään tilanteen hallitsemiseksi

UHKAAVA IHMINEN

- kasvot/niska punottaa
- kalpeneminen
- kädet auki/kiinni puristelu
- hikoilu
- olemus jännittynyt
- vapina/ levottomuus
- silmät palaa/ hapuilee
- lukkiutuminen
- asemien hakeminen
- pyörii ympäriinsä
- poskilihasreaktiot
- hengitys kiihtynyttä
- äänensävy kireä
- etäännyttävä puhe (herroittelu, teitittely)
- sormien heristely
- jalkojen taisteluasento
- eleiden peittäminen (nauru)
- pälyilevä/siristelevä
- hihojen kääriminen ("symbolinen nyt aletaan")

Väkivaltaisen hyökkäyksen tunnusmerkkejä

- Asiakas on epätavallisen kiihtynyt, eikä pysty selittämään asioita kunnolla.
- Asiakas on herkkä tarttumaan kaikkiin sanoihin ja ymmärtää väärin konfliktin ratkaisuyritykset.
- Asiakkaan mielialat vaihtelevat laidasta laitaan, niin ettei hän ole selvästikään oma itsensä.
- Asiakkaan sanaton viestintä poikkeaa tavanomaisesta ja ilmentää voimakasta kiihtymistä: kädet puristuvat toisiinsa tai nyrkkiin.
- Asiakkaan uhkaukset ovat kohdistettuja johonkin henkilöön ja näyttävät myös mahdolliselta toteuttaa.

Väkivaltaisen hyökkäyksen varoitusmerkit

henkilö/n

- kiertyy sivulle etsien maalia ja hyökkäysasentoa
- kädet ja hartia kiristyvät
- kasvojen lihakset jännittyvät
- hengitys tiivistyy
- käy puhumattomaksi tai äänensä pettää
- somaattiset oireet

Uhkaajan profilointia. Väkivallan uhka kasvaa, jos henkilö

- on sellaisen ryhmän tai alakulttuurin jäsen, jonka jäsenen väkivalta ei johda kasvojen menettämiseen, voi jopa olla ansio
- on väkivaltahistoria (tapa ratkaista ongelmia)
- on lyhytjännitteinen, menettää malttinsa turhautumisen vuoksi
- on persoonallisuushäiriöinen, ei kestä pettymyksiä
- henkilö uskoo, että väkivalta on ainoa mahdollisuus ratkaista tilanne
- on monimenettäjä, jolla on monta kriisiä päällekkäin
- on sekaisin lääkkeistä, huumeista, viinasta

Paniikki reaktiona väkivaltaan

Paniikki on voimakkaan stressin äärimuoto

- hallintakyvyn menetys
- epärationaalinen toiminta
- hysteerisiä piirteitä, epärelevanttia tekemistä (joskus vaarallista)
- lamaantumisen, paikalleen jähmettyminen
- ryntääminen, pako hengen hädässä
- kontrolloimaton hyökkäys

Vastuuvapaaperusteet

- Varsinainen hätävarjelu RL 4:4§
- Hätävarjeluun liioittelu RL 4:4 § 2 mom.
- Pakkotila RL 4:5§
- Itseapu PakkokeinoL 1:2a §
- Jokamiehen kiinniotto-oikeus PakkokeinoL 1§
- Kotirauha RL 3:7§
- Avustamisvelvollisuus PolL 45§
- Voimakeinojen käyttö RL 4:6§
- Poliisimiestä avustavan henkilön valtuudet PolL 46§

Väkivallan uhriksi joutuminen

- aina traumaattinen kokemus
- uhkaa työkykyä / - viihtymistä
- syyllisyyden ja häpeän tunteita ei pidä mitätöidä
- tapahtuneesta pitää keskustella
- tapahtunutta pitää asiallisesti analysoida
- **JÄLKIHOITO**



Kiitos mielenkiinnosta!

Kysymyksiä?

Kommentteja?

Palautetta!

jari.hyyti@poliisi.fi