



Orimattilan nuorisopalvelut

VÄKIVALLAN UHKAAN VARAUTUMINEN

ORIMATTILAN NUORISOPALVELUT

25.4.2022

Tämän ohjeistuksen pohjana on käytetty Emma Rautavan ohjetta (2019) väkivallan uhkaan varautumisesta etsivässä nuorisotyössä.

SISÄLLYS

Johdanto	4
Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta.....	5
Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä.....	6
Väkivaltaista käytöstä ennakoivia tunnusmerkkejä	7
Haastavan asiakkaan kohtaaminen	8
Aggressiota voivat lisätä	11
Aggressiota voivat vähentää	11
Kukipaso-malli suuttuneen henkilön kohtaamisessa	12
Uhkaavassa tilanteessa toimiminen.....	13
Hätävarjelu	14
Päihteiden vaikutuksen alaisena oleva asiakas.....	14
Mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöt	15
Aseuhka	16
Uhkatilanteen jälkeen	17
Tiivistetyt ohjeet uhkatilanteessa toimimiseen	18
Varautuminen uhkaavaan tilanteeseen	18
Toimiminen kiihtyneen asiakkaan kanssa.....	18
Esimerkkejä uhkatilanteen purkamiseen sanallisesti	18
Toiminta uhkatilanteessa	19
Aseellinen hyökkäys	19
Uhkatilanteen jälkeen	19
Toimintaohje asiakastapaamiseen	20
Työpaikalla.....	20
Julkisella paikalla	20
Ryhmät	21
Toimintaohje jalkautumiseen.....	21
Toimintaohje kotikäynneille.....	22
Ennen kotikäyntiä.....	22
Kotikäynnillä	24
Uhkaavassa tilanteessa kotikäynnillä	24
Kotikäynnin turvallisuuden seitsemän tärkeintä sääntöä.....	25
Lisää tietoa aggressiivisuudesta, väkivaltaisuudesta ja haastavissa asiakastilanteissa toimimisessa	22

Lähteet..... 26

JOHDANTO

Haastavia ja vaarallisia tilanteita työtehtävissä voidaan tarkastella kolmivaiheisesti. Vaiheet ovat valmistautuminen ja ennakointi, työsuoritus sekä jälkitoimet. Kun nämä kolme vaihetta hallitaan hyvin, pystytään ennalta ehkäisemään ja ennakoimaan monet ei-toivotut tapahtumat ja seuraukset asiakastilanteissa. Suurin osa haastavan työtilanteen vaikeuksista ja hallintaongelmista johtuu tilanteen yllätyksellisyydestä. Yhteisesti sovitut toimintatavat muodostavat perustan turvalliselle toiminnalle. Näiden toimintamallien hallittu toteuttaminen käytännössä vaatii sekä työnantajalta että työntekijöiltä sitoutumista turvallisuuden ja ammattitaidon kehittämiseen. Hallittu toiminta edellyttää yhteisiä toimintamalleja, todenmukaista ja riittävää tietoa uhkatilanteisiin liittyvistä tekijöistä sekä säännöllistä harjoittelua.

Ennakointi on paras tapa varautua uhkatilanteisiin. Asiakastyössä työskentelevillä henkilöillä tulisi olla perustietoa uhkatilanteista, kuten niiden syntyyn liittyvistä tekijöistä, sekä keinoista, joilla väkivaltariskeihin voidaan varautua. Lisäksi työntekijät tarvitsevat tietoa työpaikalla sovitusta toimintamalleista ja käytännöistä, joilla väkivaltariskejä pyritään hallitsemaan. Näiden tietojen välittämiseksi tulisi työpaikalla olla olemassa selkeä käytäntö. Turvallisuusasiat tulisi huomioida jo uuden työntekijän opastuksessa ja perehdytyksessä. Työntekijöille tulisi myös mahdollisuuksien mukaan järjestää koulutusta uhkatilanteissa toimimiseen. Tässä toimenpidesuunnitelmassa käydään läpi muun muassa uhkatilanteisiin liittyviä ennakoivia tekijöitä ja merkkejä, vuorovaikutuksellisia keinoja haastavan asiakkaan kanssa toimimiseen sekä käytännön toimenpiteitä uhkatilanteissa toimimiseen. Lisäksi suunnitelmassa käydään läpi etsivän työn asiakastilanteita ja listataan toimenpiteitä, joilla voidaan kussakin tilanteissa pyrkiä ennakoimaan uhkatilanteita ja toimimaan niissä. Tavoitteena on, että jokainen työntekijä toimii toimenpidesuunnitelman mukaan. Toimenpidesuunnitelmaa tulee muokata ja päivittää tarvittaessa.

Työpaikkaväkivalta voidaan määritellä asiakkaiden tai ulkopuolisten taholta esiintyvä uhkaava käyttäytyminen tai väkivaltana työntekijöitä, heidän läheisiään ja muita asiakkaita kohtaan työpaikalla, työpaikkaan rinnastettavassa paikassa tai asiakkaan kotona.

Työpaikkaväkivaltaa voi olla:

Uhkaava käytös

- elein ja sanoin
- huutaminen ja metelöiminen
- kiroilu
- tavaroiden heittäminen tai rikkominen

Puhelin- tai nettihäiriköinti

- uhkailevat tai vihjailevat soitot
- tekstiviestit, sähköpostit, someviestit
- somessa häiriköinti

Ahdistelu ja pelottelu

- liian lähelle pyrkiminen
- henkeen ja terveyteen kohdistuva uhkailu
- seksuaalinen lähentely ja ahdistelu
- aseella uhkailu
- läheisten uhkailu
- julkinen nöyryyttäminen ja nolaaminen

- oikeustoimilla tai julkisuudella uhkailu

Fyysinen väkivalta

- kiinnipitäminen
- huitominen, lyöminen, potkiminen
- sylkeminen, pureminen, raapiminen
- aseiden käyttö

UHKA- JA VÄKIVALTATILANTEIDEN HALLINTA

Yleensä aggressiivinen käyttäytyminen kehittyy lievästä vakavaan neljän vaiheen kautta, jotka ovat:

1. **Erimielisyys, vastakkainasettelu tai arvovaltakiista**
2. **Sanallinen uhka**
3. **Fyysinen uhka**
4. **Fyysinen kontakti**

Erimielisyys on tavallinen tilanne ihmisten välillä, ja se purkautuu yleensä vuorovaikutuksellisin keinoin. Tässä vaiheessa on tärkeää olla itse rauhallinen, eikä lähteä mukaan asiakkaan tunnetilaan. Tyyni esiintyminen ja asiakkaalle puhumiseen ja turhautumisensa purkautumiseen mahdollisuuden antaminen voivat usein palauttaa keskusteluyhteyden. *Sanallisen uhan* vaiheessa henkilö saattaa korottaa ääntään ja pyrkiä pelottelemaan kohdetta uhkailemalla. Normaali keskustelu on tässä tilanteessa usein lähes mahdotonta, ja vuorovaikutuksessa korostuukin puhetta enemmän sanaton viestintä. Rauhallisuuden merkitys korostuu tässä vaiheessa entisestään, sillä kiihtyneessä tilassa oleva henkilö voi reagoida voimakkaasti sanattomiin viesteihin. Tällaisessa tilanteessa on järkevää keskittyä asiakkaan kuuntelemiseen ja rauhoittavien eleiden korostamiseen. Uhkailevalle ja äänensä korottavalle asiakkaalle ei tule vastata samoin, eikä huutaa tai puhua päälle.

Fyysisen uhan vaiheessa uhkaava henkilö voi loukata konkreettisesti uhattavan henkilökohtaista aluetta, pyrkiä lähelle, tönä tai sylkeä. Tässä vaiheessa tulisi viimeistään ottaa etäisyyttä asiakkaaseen ja valmistautua poistumaan tilanteesta. Mikäli oma rauhallinen toiminta ei riitä rauhoittamaan asiakasta, tilanne kärjistyy ja on muuttumassa väkivaltaiseksi, voi olla tarpeellista antaa lyhyitä ja selkeitä käskyjä, kuten **seis tai lopeta**. Käskeminen voi havahduttaa henkilön pois mielentilasta, jossa hän ei enää hallitse omaa toimintaansa. Lisäksi se ilmaisee jämäkkyyttä ja toimintavalmiutta, mikä voi nostaa kynnystä fyysiseen kontaktiin. On tärkeää huomioida, että käskyttäminen voi estää tai keskeyttää väkivaltaisen hyökkäyksen, mutta se voi myös kärjistää sen. Tästä syystä on tärkeää, että käskyttämistä ei käytetä liian aikaisin, vaan vasta sitten, kun kaikki muut rauhoittamisen keinot on käytetty ja tilanne on muuttumassa väkivaltaiseksi.

Fyysisen kontaktin vaiheessa henkilö hyökkää uhattavan päälle todellisena tarkoituksena vahingoittaa tätä. Tilanteesta tulee pyrkiä irrottautumaan välittömästi, hakea etäisyyttä hyökkääjään, pyrkiä poistumaan tilanteesta ja hälyttää apua. Joskus väkivaltainen fyysinen kontakti syntyy nopeasti ja täysin yllättäen ilman ennakkoivaisia vaiheita. Tähän vaikuttavat yleensä päihteet tai mielenterveyden ongelmat. Melkein kaikissa tilanteissa on kuitenkin joitain merkkejä, josta voi päätellä, ettei kaikki ole normaalisti. Tästä syystä valppaana olo asiakastyössä on hyvin tärkeää, jotta mahdolliset uhkatilanteet voitaisiin havaita etukäteen.

Tarkkaavaisuutta ja mahdollisuuksia havaita etukäteen uhkaavia tilanteita vähentävät työtehtäviin rutinoituminen, kiire ja näennäiseen turvallisuuteen luottaminen. Työntekijän tulisi ylläpitää työtilanteissa tarvittavaa valmiustilaa. Tämä tarkoittaa sitä, että mieli on vireä, ja ihminen on keskittynyt tunnistamaan ja lukemaan tilanteeseen vaikuttavia tekijöitä ja niiden kehittymistä. Tämä on edellytys tilanteiden ennakoinnille ja ajoissa

havaitsemiselle. Ajoissa havaittu uhka mahdollistaa uhka-analyysin ja toimintasuunnitelman, jolloin voidaan jopa välttää tilanteen kehittyminen tai toimia suunnitelmallisesti. Havaitsematon uhka tarkoittaa puolestaan sitä, että tilanne kehittyy huomaamatta ja tilanteen kärjistyminen yllättää, mikä voi johtaa suunnittelemattomaan reagointiin ja toimintaan.

Ihmisen kykyyn kohdata tilanteita, joissa asiat eivät etene toivotulla tavalla tai kohdataan epäoikeudenmukaisuutta muulla tavalla, vaikuttavat erilaiset tekijät. Näitä voivat olla itsetunto-ongelmat ja häpeän tunne, pettymykset ja huonot valinnat, arvottomuuden tunne ja eriarvoisuuden kokemus, turvattomuuden tunne, persoonallisuushäiriöt tai lapsuuden ja nuoruuden traumat. Ne voivat vaikuttaa myös henkilön kykyyn toimia sosiaalisissa tilanteissa. Ne saattavat olla yhteydessä myös siihen, miten helposti konflikti kärjistyy väkivaltaiseksi. Yhdessä alkoholin tai muiden päihteiden kanssa ne saattavat merkittävästi lisätä väkivaltariskiä. Uhkatilanteiden hallinnassa painopisteen tulee aina tilanteen ennalta ehkäisemisessä. Mahdollisten uhan ja väkivaltaista käyttäytymistä ennakoivien merkkien havainnointi edellyttää työntekijältä tarvittavaa valmiustilaa, ja harkittu toiminta edellyttää niiden havaitsemista riittävän ajoissa. Väkivaltaista käytöstä ennustavat uhan merkit aiheutuvat stressireaktiosta, joka valmistaa hyökkäyksen toteuttamiseen. Reaktiot ovat yleensä voimakkaita ja vaikeasti peitettävissä, minkä vuoksi ne on myös mahdollista havaita.

VÄKIVALTAISTA KÄYTTÄYTYMISTÄ LAUKAISEVIA TEKIJÖITÄ

- Erimielisyys palvelusta (oma tahto ei toteudu, ei-toivottu päätös)
- Väärinymmärrys (kielitaidon puutteet, ammattikielen käyttäytyminen, kulttuurierot, kiire)
- Oikeutettu suuttumus (huono palvelu, tönkyä kohtelu)
- Pitkä odotusaika ja puutteellinen tiedonsaanti
- Ankeat tilat (kuumeisuus, meluisuus, ei omaa rauhallista tilaa)
- Traumaattinen tilanne (oma tai läheisen sairastuminen, onnettomuus)
- Somaattiset sairaudet (korkea kuume, voimakas kipu, verensokerin vaihtelut, hengitysvaikeudet, keskushermostosairaudet, sekavuustilat)
- Psykkiset sairaudet (psykoottistasoiset sairaudet, masennus, persoonallisuushäiriöt)
- Oman toiminnan hallintaa heikentävät sairaudet (esim. dementia)
- Päihtymys, huumaavien aineiden käyttö, sekakäyttö (ja päihteiden vaikutuksen alaisena olevat seuralaiset)
- Ennakkoasenne (aiempi huono kokemus samasta paikasta)
- Yleistynyt ennakoasenne, sijaiskärsijäisyys (muualla kohdeltu huonosti)
- Yleinen vihamielinen asenne viranomaistahoja tai vastaavia ammattihenkilöitä kohtaan
- Oikeudeton etuuden hankinta (varkaus, ryöstö, seksuaalirikokset)

VÄKIVALTAISTA KÄYTÖSTÄ ENNAKOIVIA TUNNUSMERKKEJÄ

- Fyysinen tai psyykinen kiihtymys
- Kielteinen käytös, kiroilu, haukkuminen, solvaaminen, uhkailu
- Äänen voimakkuuden lisääntyminen tai äänen muuttuminen matalammaksi tai korkeammaksi
- Intensiivinen tuijotus, pälyily tai katseella mittailu (katseen siirtäminen päästä varpaisiin tms.)
- Yleinen levottomuus, käsien ja jalkojen hermostunut liikehdintä, käsien liikkeiden voimistuminen ja käsillä viestien vahvistaminen, kuten sormella osoittelu tai kämmeneen lyöminen nyrkillä
- Käsien laittaminen nyrkkiin
- Voimakkaat mielialavaihtelut (kertovat heikentyneestä itsehillinnästä)
- Kykenemättömyys selittää asiaansa kunnolla tai tyytymättömyys saamaansa vastaukseen tai palveluun
- Takertuminen työntekijän sanavalintoihin tai haluttomuus etsiä ratkaisua tilanteeseen
- Lähietäisyydelle tai työntekijän sivulle pyrkiminen
- Etukumara asento
- Irvistely, hampaiden näyttäminen
- Mikroilmeet (hyvin lyhyet, alle sekunnin kestävät ilmeet, jotka kertovat henkilön todellisesta tunnetilasta, vaikka sitä yrittäisi peitellä)
- Varsinaista vihaa tai halveksuntaa ilmentävät kasvojen ilmeet, kuten leukalihasten jännittyminen, kasvojen tai suupielen nykiminen, sierainten laajeneminen tai silmäkulmien kiristyminen
- Kuulon ja loogisen päättelykyvyn heikentyminen (edellyttää työntekijältä rauhallista ja yksinkertaista, selkeää ja riittävän kovaäänistä puhetta)
- Kiihtynyt hengitys
- Lisääntynyt syljeneritys
- Kasvojen kalpeneminen tai värin muuttuminen, kasvojen verisuonten pullottaminen
- Puheen lakkaaminen yhtäkkiä
- Mitä yksilöidympi uhkaus on (etukäteen valittu ja suunniteltu kohde, väline, ajankohta ja tekotapa), sitä todennäköisempää on sen toteutuminen

HAASTAVAN ASIAKKAAN KOHTAAMINEN

Kohtaamistilanteet vaihtelevat, ja ennestään tutunkin asiakkaan kohdalla vuorovaikutus voi muuttua kielteiseksi, vaikka aiemmin asiat olisivat menneet sujuvasti. Vuorovaikutustilanne on joka kerta uusi, vaikka asiakas olisikin tuttu, joten turvallisuus tulee arvioida aina kulloisenkin tilanteen perusteella. Tervehtiminen, esittely ja mahdollinen kättely tarjoavat työntekijälle mahdollisuuden tehdä havaintoja asiakkaasta ja arvioida tämän mielentilaa. Yleiskuva, puhetapa ja asiat, jotka asiakas sanoo, viestivät hänen mielentilastaan ja voivat ennakoita tulevaa käytöstä. Paras tilanne ennakkoinnin kannalta on, jos käsitys asiakkaan henkisestä tilasta voidaan muodostaa heti kontaktin alussa.

Vuorovaikutus on yksi asiakastyön tärkeimmistä apuvälineistä. Ammattimaiseen vuorovaikutukseen kuuluvat kärsivällisyys, empaattisuus, tilannetaju, tunneäly sekä itseluottamus ja itsetuntemus. Kärsivällisyys on edellytys vuorovaikutukseen ja kuuntelemiseen keskittymiselle, ja se on usein kiinni enemmän asennoitumisesta kuin luonteenpiirteestä. Empaattisuudella tarkoitetaan puolestaan toisen henkilön tunnetilojen tunnistamista, mikä on edellytys oman toiminnan ja viestien säätelylle tilanteen vaatimalla tavalla ja herkkyydellä. Mukaan lähteminen tunteisiin on yleensä tilanteen etenemisen kannalta huono vaihtoehto, esimerkiksi aggression tarttuminen työntekijään voi kärjistää tilanteen väkivaltaiseksi.

Tunnetilojen tunnistaminen on läheisesti yhteydessä tunneälyyn, joka auttaa toimimaan oikein tunnetilan tunnistamisen jälkeen. Tunneäly on tärkeä ominaisuus uhkatilanteiden ennaltaehkäisemisen kannalta, ja siihen kuuluvat myös omien tunteiden tunnistaminen ja hallinta. Kun työntekijä havaitsee aggressiivista käytöstä asiakkaan taholta, hänen tulisi rauhoittaa oma käyttöksensä, keskittyä asiakkaan kuuntelemiseen ja pyrkiä omien tunteiden hallintaan. Omaa näkökulmaa ei kannata tuoda esille liian ajoissa tai kärkkäästi. Oman tunnetilan voi tuoda esille, mutta puheen sävy kannattaa pitää toteavana, ei ainakaan syyttävänä tai loukkaavana. Toteava puhe voi pysäyttää asiakkaan ja saada hänet paremmin kontrolloimaan toimintaansa.

Tilannetajuun liittyy toisen ihmisen huomioonottamisen lisäksi myös kyky ottaa kaikki tilanteeseen vaikuttavat tekijät huomioon. Tilannetaju on käsillä olevan tilanteen analysoimista ja parhaimmillaan se on kykyä ennakoita tilanteiden kehittymistä. Tilannetaju auttaa keksimään nopeasti toimivia ratkaisuja. Useimmat uhkatilanteista ovat hyvin ajoin ennakoitavissa, mutta tämä edellyttää hyvää tilannetajua ja valppaana olemista. Terve itseluottamus puolestaan on asiakastyön ammattitaidon perusta. Työntekijällä tulee olla hyvä itsetunto ja todenmukainen kuva omista kyvyistään, jotta ammatillinen vuorovaikutus olisi objektiivista, aidosti ystävällistä, kohteliasta ja luottamusta herättävää. Kun ihmisellä on vahva itsetunto, hän pystyy kohtaamaan haastavatkin tilanteet objektiivisesti ja antaa tilaa asiakkaalle, eikä hänen tarvitse kilpailla vuorovaikutustilanteissa. Tämä edistää uskottavaa ja vilpittöntä ihmisten kohtaamista. Terve itsetunto auttaa myös pysymään rauhallisena haastavissakin tilanteissa, jossa toinen pyrkii fyysisesti tai henkisesti hallitsemaan tilannetta. Terveen itsetunnon omaavalla ihmisellä ei ole tarvetta vastata haasteisiin tai provosoitua, mikä on tärkeää uhkatilanteiden rauhoittamisen kannalta.

Vuorovaikutuksessa usein sanattomalla viestinnällä on suurempi painoarvo kuin sanallisella. Jos sanallinen ja sanaton viestintä ovat ristiriidassa, niin yleensä sanaton viesti on luotettavampi, koska sanaton viestintä on pitkälti tiedostamatonta. Sanatonta viestintää ovat esimerkiksi etäisyydet, sijoittuminen, asennot, liikkuminen, eleet ja ilmeet. Sanattoman viestinnän merkitys kasvaa, mitä intensiivisempi tilanne on ja mitä kuumempina käyvät tunteet. Sanaton viestintä voi olla usein tiedostamatonta, ja sitä voi olla itse vaikea huomata. Tämän vuoksi on tärkeää pyrkiä hallitsemaan kehonkieltään, mikä edellyttää sen tiedostamista ja tunnistamista. Tämä on usein haastavaa. Lisäksi vaikka olisi tietoinen omista eleistään ja ilmeistään, niitä voi olla vaikea kontrolloida. Kehonkielen tunnistaminen edellyttää itsensä tarkkailua vuorovaikutustilanteissa.

Henkilöiden välinen etäisyys toisistaan voi olla merkityksellinen vuorovaikutustilanteessa. Etäisyydellä säädellään, kuinka lähellä tai etäällä haluaa toisen henkilön olevan. Etäisyys kertoo samalla, kuinka luotettavana

pidämme toista henkilöä, ja siitä, onko henkilö tuttu vai tuntematon, eli varautuneisuudestamme tilanteessa. Etäisyys voi myös ilmaista, kuinka miellyttävänä pidämme toista henkilöä. Etäisyydellä voikin antaa voimakkaan viestin suhteessa toiseen ihmiseen ja vuorovaikutukseen. Kehon liikuttaminen voi myös kertoa paljon itsestämme ja asenteestamme eli miten suhtaudumme käsillä olevaan tilanteeseen. Se voi kertoa esimerkiksi välinpitämättömyydestä, ylimielisyydestä, epävarmuudesta, hermostuneisuudesta tai vastaavasti itsevarmuudesta ja ammatillisuudesta. Kehon asennot puolestaan voivat viestittää esimerkiksi tunnetiloista ja asenteesta, toisaalta asennot voivat kertoa myös uhan merkeistä. Ilmeet ilmaisevat tunteita voimakkaasti ja niitä on monesti vaikea hallita. Ihmiset myös reagoivat herkästi ilmeiden välittämiin viesteihin. Ilmeiden hallinnassa tulisi ensisijaisesti pyrkiä tunteiden hallintaan, ja toissijaisesti itse ilmeiden hallintaan erityisesti pyrkimällä neutraaleihin ilmeisiin.

Kuunteleminen on tärkeä osa vuorovaikutusta. Samalla kun keskittyy kuuntelemaan, havainnoi toista ihmistä kokonaisvaltaisesti. Kuuntelun aikana voi sanojen lisäksi analysoida kehon kieltä ja esimerkiksi puheen painotuksia ja tauotuksia. Kuuntelemiseen keskittyminen auttaa tulkitsemaan tehokkaasti toisen osapuolen viestiä. Kuunteleminen myös osoittaa, että ihmistä kunnioitetaan, hänestä ja hänen viestistään ollaan kiinnostuneita ja voidaan myös saada selville hänen tavoitteitaan ja odotuksiaan. Kiihtyneen ihmisen rauhoittamisessa kuuntelu voi olla merkittävää, sillä hänelle voi olla tärkeää saada puhua, eikä häntä saa keskeyttää tai puhua päälle. Kun henkilö saa rauhassa puhua ja huomaa, että häntä kuunnellaan, hän voi jo tämän ansiosta rauhoittua. Kun henkilö on rauhoittunut ja pitää puheessaan tauon, hänelle voi esittää tarkentavia kysymyksiä. Tämä kertoo myös siitä, että häntä on kuunneltu ja hänestä sekä hänen tilanteestaan ollaan kiinnostuneita. Joskus työntekijän tulee rohkaista asiakasta, mahdollisesti toistaa ja tarkentaa hänen viestiään ja tehdä siitä lyhyt yhteenveto keskustelun lomassa. Rohkaiseva palaute tuo vuorovaikutukseen ja keskusteluun mukaan tunteen yhteistyöstä, jolloin erimielisyydet tai näkemyserot eivät helposti etene riidaksi asti

Aggressiivisen asiakkaan kohtaamisessa korostuu ystävällinen ja kohtelias vuorovaikutus. Luotettava ja uskottava toiminta asiakastyössä lisäävät asiakkaan turvallisuuden tunnetta. Ystävällistä ja myötätuntoista ihmistä kohtaan voi olla hankala olla aggressiivinen. Ammattirooli auttaa työntekijää keskittymään ammattimaiseen toimintaan ja pitämään sen asiakaskeksienä. Haastavissa tilanteissa tulee välttää negatiivisten tunteiden ilmaisemista, ja ammattiroolin omaksuminen onkin tärkeä keino tunteiden näyttämisen hillitsemiseksi. Vahva ammattirooli on helpompi omaksua, mitä vahvempi ammatti-identiteetti ja ammattiympäryys henkilöllä on. Ammattirooli auttaa myös sulkemaan pois tilanteiden henkilökohtaisuuden. Siihen sisältyy myös malli ammatillisesta toiminnasta haastavissa tilanteissa.

Mitä rönsyilevämpää ja sekavampaa asiakkaan sanallinen viestintä on, sitä perusteellisemmin ja varovaisemmin kannattaa edetä. Asiakasta voidaan pyytää kertomaan tilanteestaan, ja hänelle tulee yrittää viestiä, että hänen tilanteeseensa ja tarpeisiinsa suhtaudutaan vakavasti. Mikäli asiakas on kiihtynyt, hänen annetaan puhua, ja häntä kuunnellaan. Kun asiakas on purkanut tilanteensa, voidaan siitä ryhtyä keskustelemaan. Kiihtyneelle ihmiselle tulee puhua selkeästi ja rauhallisesti, koska hän ei välttämättä kykene tässä tilassa ymmärtämään vaikeasti ja pitkästi selitetyjä asioita. Jos asiakkaan puhuttaminen on hyvin vaikeaa, tai häneen ei saada kontaktia, tulee työntekijän nostaa varautumisastetta. Puhekontaktin saaminen asiakkaaseen ja kontaktin ylläpitäminen on yleensä tilanteen kärjistymisen ennalta ehkäisevä keino. Puhuttamisella saadaan tietoa asiakkaan tarpeista ja säilytetään yhteys asiakkaaseen. Näin työntekijä voi pyrkiä ohjaamaan keskustelua ja vuorovaikutusta oikeaan suuntaan. Hänen on myös mahdollista perustella ja selostaa omaa toimintaansa asiakkaalle. Jos asiakkaaseen ei saa kontaktia tai jos asiakkaan tyytymättömyys ja aggressiivisuus viestivät selkeästi työntekijälle, että vuorovaikutustilanne on vaikea tai jopa mahdoton, voidaan tilanne päättää, varata uusi aika tai pyytää paikalle toinen työntekijä asiakkaan suostumuksella.

Jos työntekijän esittämä asia ei ole asiakkaalle toivotunlainen, tulee se esittää hienovaraisesti. Omalla toiminnalla tulee luoda rauhallinen ja kiireetön ilmapiiri. Asiakasta kannattaa myötällä, mikäli se on mahdol-

lista. Aina asiakkaan aggressiota ei aiheuta mikään konkreettinen asia, vaan ärsykkeenä voi olla myös esimerkiksi jokin vuorovaikutukseen liittyvä tekijä. Asiakkaalle aggressiota aiheuttava tekijä on kuitenkin todellinen. Työntekijän ei kannata ottaa roolia, johon asiakas kohdistaa tyytymättömyytensä tai vihansa, tai yrittää vastustaa asiakasta. Ei myöskään kannata alkaa selittelemään omaa toimintaansa, tehtäväänsä tai työnantajansa, sillä aggressiivisen ihmisen voi olla erittäin vaikeaa ymmärtää toisen osapuolen näkökulmaa. Myötäilemällä asiakasta mahdollisuuksien rajoissa voi kuitenkin myös osoittaa empatiaa.

Kun työntekijä on ymmärtänyt, miksi asiakas on vihainen, hän voi heti kertoa sen asiakkaalle. Jos asiakkaan tavoitteet ja päämäärät ovat sinällään oikeutetut, mutta menettelytavat sopimattomat, kannattaa tämä kertoa hänelle. Työntekijän ei tule saivarrella, olla nenäkäs tai ilmaista omaa tyytymättömyyttään. Kun tilanne rauhoittuu, työntekijä voi keskustella asiakkaan kanssa aggression syistä sekä perustella omaa näkökulmaansa asiakkaalle. Työntekijä voi antaa asiakkaalle myönteistä palautetta siitä, että asiakas on halukas ja valmis selvittämään asiaa, ja kertoa, että yhteistyöllä asiat yleensä järjestyvät paremmin. Asiakaspalvelutilanne tulee lopettaa siten, että asiakkaalle jää tunne kunnioituksesta ja tasavertaisuudesta asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakkaalle voidaan luoda arvostuksen tunnetta kohteliaalla käytöksellä, katsekontaktilla, kuuntelemisella, tarkentavien kysymysten esittämällä, kiireettömän ilmapiirin luomisella ja keskittymisellä asiakkaan tilanteeseen.

Työntekijä voi säilyttää tilanteen hallinnan parhaiten pysymällä asialinjalla, eli itse asiallisena ja käsittelemään asioita loogisesti, neutraalisti ja järjestelmällisesti. Kiihtynyttä asiakasta sanallisesti rauhoiteltaessa kannattaa yleensä olla harkitun kohtelias, ja puhua rauhallisesti matalalla äänellä. Puheessa myös passiivi- tai memuodon käyttäminen voi pehmentää tilannetta. Näin tilanteesta voidaan tehdä ”yhteinen ongelma”, jonka ratkaisemiseen tarvitaan sekä asiakkaan että työntekijän panostus. Autoritäärinen ja käskyttävä vuorovaikutus ei ole yleensä paras käyttäytymismalli tilanteen rauhoittamiseksi. Käskyttämiseen voidaan kuitenkin joutua turvautumaan tilanteessa, jossa aggressiivinen asiakas on aloittanut väkivaltaisen hyökkäyksen tai on ryhtymässä hyökkäykseen, ja hänet tulee saada välittömästi pysäytettyä.

Kohdatessa uhkaava asiakas tulee työntekijän käytöksen olla määrätietoista ja hallittua. Jotta työntekijä voi toimia tilanteessa tyyntävästi, hänen tulee itse pyrkiä olemaan mahdollisimman rauhallinen. Omille tunteille ei tule antaa valtaa, vaan on keskityttävä asiakkaan rauhoittamiseen. Työntekijän ei tule hymyillä, vaan pyrkiä pitämään kasvoillaan mahdollisimman neutraali ilme. Työntekijän tulisi lähestyä tilannetta asiakkaan näkökulmasta. Työntekijän tulee muistaa, että turvallisuus on aina pääasia. Useimmat tilanteet, joissa asiakas on kiintynyt, voidaan ratkaista vuorovaikutuksellisin keinoin. Kiihtyneen asiakkaan rauhoittamisessa tulee tiedostaa, mitkä tekijät voivat vähentää aggressiota ja mitkä mahdollisesti lisätä sitä.

AGGRESSIOTA VOIVAT LISÄTÄ

- asiakkaan keskeyttäminen liian nopeasti tai väärässä kohtaa
- asiakkaan päälle puhuminen
- suora syyllistäminen tai kaiken vastuun sysääminen asiakkaalle
- omien kielteisten mielipiteiden esittäminen
- omien negatiivisten tunteiden näyttäminen
- raivoaminen, ärhentely ja äkkipikaiset eleet
- asiakkaan nolaaminen, vähätteleminen tai mitätöiminen
- oman aseman korostaminen
- ongelmakohtiin jumiutuminen
- negatiivisesti sävyttyneiden ilmaisujen tai sanojen käyttäminen
- epämääräiset, epä johdonmukaiset tai ylimalkaiset selitykset
- meneminen liian lähelle asiakasta
- joustamattomuus ja ehdottomuus
- kiihtyneen asiakkaan usuttaminen umpikujaan, jossa asiakkaalle ainoaksi mahdollisuudeksi kasvojen säilyttämiseen jää aggressiivinen käyttäytyminen

AGGRESSIOTA VOIVAT VÄHENTÄÄ

- kuunteleminen (osoittaa kiinnostusta ja on kunnioittavaa)
- me-muodon tai passiivin käyttäminen (pehmeä tapa esittää ratkaisuvaihtoehtoja ja ohjata tilanteen kulkua)
- tarkentavien kysymysten esittäminen (osoittaa kiinnostusta, auttaa keskittymään asiassa pysymiseen ja ylläpitää keskustelua)
- tarkasti harkittu kohteliaisuus (kohottaa itsetuntoa ja saattaa muuttua negatiivisen asennoitumisen positiiviseksi)
- positiivisen näkökulman korostaminen ja keskittyminen asiaan, josta on asiakkaan kanssa samaa mieltä (voi antaa asiakkaalle tilaa ja aikaa rauhoittua ja tuo tilanteeseen myönteisen sävyn)
- henkilökohtaisen tilan ja reviirin kunnioittaminen
- aggressiivisuuden merkkien välttäminen kaikissa tilanteissa ja rauhallisuuden korostaminen (rauhhoittavat eleet ja ilmeet, rauhallinen äänen käyttö)
- ratkaisujen perusteleminen asiallisesti (auttaa ymmärtämään tilannetta ja vähentää epätietoisuutta)
- kunniallisen perääntymismahdollisuuden antaminen (joustaminen niissä asioissa, joissa se on mahdollista, vaihtoehtoisen ratkaisumallin ehdottaminen)

KUKIPASO-MALLI SUUTTUNEEN HENKILÖN KOHTAAMISESSA

Kukipaso-mallissa suuttunutta henkilöä rauhoitellaan neljän eri vaiheen kautta. Nämä ovat KUuntele, Klitä, PAhoittele, SOvi jotain.

Kuuntelu

Kuuntelemalla pyritään antamaan suuttuneelle henkilölle tilaa vuorovaikutuksessa ja suhtautumaan häneen mahdollisimman neutraalisti ja kohteliaasti. Henkilöä kohdellaan ystävällisesti ja asiallisesti. Tavoitteena on luoda suuttuneelle henkilölle kokemus, että häntä kuunnellaan ja häneen suhtaudutaan vilpittömästi ja vakavasti. Työntekijän sanattomasta viestinnästä tulisi välittyä rauhoittava, vilpittömän ja vuorovaikutukselle avoin viesti. Suuttunutta henkilöä usein rauhoittaa, kun hän saa purkaa välittömän raivon ja pahan olon turvallisissa olosuhteissa.

Kiittäminen

Suuttunutta henkilöä kiitetään, että hän tuo asian esille. Henkilöä pyritään myötäilemään ja toteamaan ne asiat, joissa hän on ainakin osittain oikeassa. Kiitetään henkilöä myös siitä, että hän tuo oman aggressionsa esiin ja ilmaisee itseään.

Pahoittelu

Suuttuneen henkilön esittämiin uhkauksiin ja loukkauksiin ei puututa. Myöskään ei tule puolustella, selitellä tai esittää vastustavia kommentteja. Tavoitteena on siirtyä kärjistyneestä asetelmasta kohti tilannetta, jossa suuttunut henkilö pystyisi ottamaan huomioon myös muita kuin omia näkemyksiään. Tähän tavoitteeseen voidaan pyrkiä myötäilevällä ja pahoittelevalla puheella. Jos ei ole tapahtunut mitään konkreettista virhettä, jota voisi pahoitella, myötäilevästi voi pahoitella esimerkiksi sitä, että tilanne on päässyt jostain syystä kärjistymään. Työntekijän anteeksipyyntö voi myös rauhoittaa suuttuneen henkilön.

Jostain sopiminen

Aggressiivisesta tilanteesta ylipääsemiseksi tulisi pyrkiä ylittämään negatiivinen tilanne ja tunnekuohu. Työntekijän tulisi pyrkiä sopimaan jotakin suuttuneen henkilön kanssa. Työntekijä voi ehdottaa jotakin ratkaisua asiaan, taukoa tai uutta tapaamista, jossa asiaan voisi palata rauhallisemmissa tunnelmissa. Tavoitteena on, että kaikki tilanteeseen osallistuneet voisivat perääntyä kasvojaan menettämättä.

UHKAAVASSA TILANTEESSA TOIMIMINEN

Uhkaava henkilö tulee rauhoittaa niin, että hänelle mahdollistetaan perääntymisen mahdollisuus ilman kasvojen menetystä. Näin tapahtuu, mikäli henkilö kokee itse tehneensä ratkaisun väkivaltaisen tai uhkaavan käytöksen lopettamisesta, ja kokee rauhoittuvansa ja mahdollisesti poistuvansa tilanteesta omasta halustaan. Henkilön rauhoittamista toiminnalla, jonka hän kokee pakottamiseksi, tulee mahdollisuuksien mukaan välttää. Tällaisessa tilanteessa väkivalta voi olla ainoa keino, jolla henkilö kokee voivansa säilyttää kasvonsa. Kohtaamisessa tulee aina yrittää varmistaa tilanteesta poistumisen mahdollisuus, mikäli tilanne niin vaatii. Uhkaajaan nähden tulee yrittää sijoittua niin, että on itse lähimpänä poistumiseen soveltuvaa reittiä, eikä uhkaava henkilö pääse estämään poistumista. Työntekijän tulee koko ajan pyrkiä pitämään riittävä etäisyys uhkaavaan henkilöön. Lisäksi tule pyrkiä sijoittumaan mahdollisuuksien mukaan niin, että oman itsen ja uhkaajan välissä olisi jokin este, esimerkiksi iso pöytä, sekä yrittää poistaa näkyviltä mahdolliset aseeksi kelpaavat esineet.

Uhkaavaa henkilöä ei tule koskea, sillä se hän voi tulkita sen uhkaavaksi tai kontrolloivaksi eleeksi, ja siihen saatetaan reagoida hyökkäämällä. Oman henkilökohtaisen tilan ylläpitäminen onnistuu parhaiten pitämällä uhkaavaan henkilöön riittävä etäisyys. Uhkaajalle ei tule kääntää selkää. Katse tulee pitää koko ajan uhkaavassa henkilössä. Häntä voi pyytää istumaan, sillä istualtaan on hankalampi aloittaa hyökkäys, ja istuminen voi myös vähentää aggressiota. Jos tilanteessa on läsnä useampi työntekijä, vain yksi heistä voi rauhoitella asiakasta, ja muut ovat valmiudessa toimimaan tilanteen edellyttämällä tavalla. Heidän tulee pyrkiä ohjaamaan sivulliset pois tilasta. Uhkaava henkilö voidaan myös pyrkiä ohjaamaan tilaan, jossa ei ole sivullisia läsnä. Uhkaavassa tilanteessa tulee tarvittaessa hälyttää apua, mutta mikäli tämä ei ole mahdollista, tulee yrittää paeta johonkin, josta voi turvallisesti soittaa apua.

Asennoilla ja liikkumisella on olennainen rooli itsensä puolustamisessa. Uhkaavassa tilanteessa esimerkiksi käsien asennolla voidaan saada tilanne joko kärjistymään tai rauhoitettua. Negatiivisesti vaikuttaa todennäköisesti käsien puuskassa pitäminen, mikä voi viestiä vastakkainasettelusta tai puolustuksellisesta suhtautumisesta toiseen osapuoleen. Myös itsepuolustuksen kannalta asento on huono, sillä tästä asennosta on suhteellisen hidasta siirtää kädet suojaamaan hyökkäykseltä. Myös kämmenien piilottaminen esimerkiksi tasukuun tai selän taakse voidaan tulkita vihanieliseksi eleeksi tai vihjeeksi mahdollisesta kädessä olevasta aseesta, jolloin vastapuoli voi tulkita asennon uhkaavaksi. Käsien pitäminen vyötäisillä taas voidaan tulkita kertovan ylimielisyydestä tai halusta hallita tilannetta. Käsillä voidaan rauhoittaa tilannetta pitämällä kämmenet näkyvissä luotettavuuden merkinä, pitämällä käsien liikkeet rauhallisina ja hienovaraisina.

Kohdatessa uhkaava henkilö tulee hakeutua hyvään valmiusasentoon, mikä tarkoittaa kehon asettamista mahdollista uhkaajaa kohti siten, että hyökkäyksen torjuminen on mahdollista, tasapaino on hyvä ja liikkuminen eri suuntiin onnistuu nopeasti. Asento näyttää luonteelta ja kädet pystytään siirtämään nopeasti suojaamaan kehon kriittisiä osia. Hyvässä valmiusasennossa jalat ovatkin hartioiden leveydellä, toinen jalka on edessä ja taaimmaisen jalan jalkaterä osoittaa asennosta pois päin noin 45 asteen kulmassa. Polvet eivät saa olla lukossa vaan aavistuksen koukussa. Vartalon tulee olla kääntynyt uhkaavaa henkilöä kohti. Käsiä voidaan käyttää viestin vahvistukseen vuorovaikutustilanteessa, nostaa rauhoitteluasentoon tai oman itsensä suojaksi. Hyvä valmiusasento mahdollistaa myös liikkumisen, mikä on tärkeää tasapainon säilyttämisen kannalta, jos joudutaan puolustautumaan hyökkäystä vastaan. Liikkuminen tapahtuu siten, että se jalka, joka on ensimmäisenä menossa aiottuun suuntaan, siirretään ensin. Sitten kun ensimmäinen jalka on siirtynyt, siirretään vasta toinen jalka. Tällöin ainoastaan toinen jalka on ilmassa. Jalkaa siirretään mahdollisimman pieni matka ja mahdollisimman lähellä maata. Näin mahdollisuudet kompastumiseen ja tasapainon menettämiseen pienenevät. Kun toinen jalka on koko ajan maassa, se toimii myös koko ajan tukipisteenä.

Uhkatilanteessa on tärkeää huomioida mahdolliset hyökkäys- ja puolustussuunnat. Takaapäin tulevaa hyökkäystä on mahdotonta havaita ajoissa, jolloin sitä vastaan on vaikea puolustautua. Sivulta tulevaa hyökkäystä vastaan on myös hankalaa puolustautua ja säilyttää samalla tasapaino. Parasta on pyrkiä sijoittumaan vastakkain hyökkääjän kanssa. Uhkaava henkilö voi alkaa myös kiertää sivulle edullisemman hyökkäysaseman saavuttamiseksi. Parhaat puolustautumiskeinot ovat väistäminen ja etäisyyden ottaminen. Pään alueen suojaaminen hyökkäyksiltä on erityisen tärkeää. Potkun tai lyönnin väistämisen jälkeen tulee välittömästi perääntyä muutaman askeleen verran ja tehdä päätös esimerkiksi tilanteesta pakenemisesta tai muista toimista.

HÄTÄVARJELU

Joskus rauhoitteluyritykset tai hyökkäyksen väistäminen tai paikalta pakeneminen ei ole mahdollista. Pahimmillaan työntekijä ei pääse poistumaan tilanteesta, vaan joutuu suojautumaan tai puolustamaan itseään. Kainkilla on oikeus puolustaa itseään oikeudettomilta hyökkäyksiltä hätävarjelun keinoin. Hätävarjelun käyttö liittyy lähes aina perusoikeuksen suojaamiseen. Hätävarjelulla on kuitenkin rajat, joita ei tule ylittää. Rajoista keskeisin on aika, eli hyökkäyksen on oltava aloitettu tai välittömästi uhkaava. Henkeen ja terveyteen kohdistuvissa rikoksissa hyökkäys päättyy, kun hyökkääjä on tehty vaarattomaksi, lähtenyt pakoon tai lopettanut hyökkäyksen. Hyökkäyksen torjumisessa saa turvautua vain tarpeelliseen puolustustekoon, muuten henkilö saattaa syyllistyä hätävarjelun liioitteluun. Tarpeelliset toimenpiteet tarkoittavat tekoja, jotka ovat välttämättömät itsensä puolustamiseksi. Hengen suojaaminen on tärkeämpää kuin omaisuuden suojaaminen, ja sen vuoksi hengen suojaaminen oikeuttaa järeämpiä toimenpiteitä.

PÄIHTEIDEN VAIKUTUKSEN ALAISENA OLEVA ASIAKAS

Päihdyttävien aineiden vaikutukset voivat olla arvaamattomia, joten päihteitä käyttäneen henkilön kohtamiseen ei ole olemassa yleispäteviä ohjeita. Eri päihteiden vaikutuksia voivat olla esimerkiksi estottomuus, väittelyhalu, aggressiivisuus, mielialan vaihtelu sekä havainnointikyvyn ja arvostelukyvyn heikkeneminen. Huumeiden käyttäjät voivat olla arvaamattomia, ja aggressiivinen käytös voi alkaa yllättäen. Lisäksi heillä saattaa olla terä- tai muita aseita mukanaan. Päihteiden vaikutuksenalaiseen henkilöön tulee aina suhtautua varauksellisesti. Huumeiden sekakäyttö voi lisätä väkivaltariskiä, mutta riski on olemassa aineesta riippumatta. Alkoholin vaikutukset ovat osittain yksilöllisiä, mutta alkoholilla ja väkivallalla on kuitenkin olemassa yhteys. Myös vieroitusoireinen henkilö voi olla väkivaltainen, sillä pahimmillaan vieroitusoireet voivat vahvistaa stressitilanteisiin liittyvää aggressiivista reagoitua.

Vuorovaikutuksen päihteitä käyttäneen henkilön kanssa tulisi olla kärsivällistä, rauhallista ja harkittua. Päihtyneelle henkilölle voi osoittaa korostetusti palvelualltiutta, mutta säilyttää jämäkkä ja päättäväinen ote. Väittelemine tai vastaavasti nöyristeleminen ei ole suotavaa. Työntekijän tulee säilyttää harkintakyky ja rauhallisuus mahdollisimman pitkään. Asiakkaan kanssa ei tulisi väitellä tai ajautua sanaharkkaan. Asiakasta ei tule nolata, loukata tai moralisoida. Työntekijän ei tulisi provosoitua asiakkaan provosoimisyrityksistä. Pelon tunteita ei tulisi näyttää, vaan omat ilmeet ja eleet tulisi säilyttää neutraalina ja välttää hymyilemistä ja nauromista. Mahdollisia harha-aistimuksia ei kannata oikoa, sillä se saattaa herättää aggressiivisen vastareaktion. Päihtyneeseen asiakkaaseen ei tule suhtautua aliarvioiden, muttei myöskään yliempaattisesti. Työntekijän tulisi pyrkiä selkeään ja yksiselitteiseen viestintään. Työntekijän tulee yrittää pitää keskustelua yllä

Voi olla mahdollista, että kohdatessa päihtynyt ja aggressiivinen asiakas, tilanteen sanallinen rauhoittaminen on hankalaa. Päihtyneeseen henkilöön tulisi säilyttää riittävä etäisyys, eikä hänelle tulisi kääntää selkää. Asiakkaan käsiä tulee seurata, jotta mahdollinen ase voidaan havaita mahdollisimman ajoissa. Jos asiakas ei pyynnöstä huolimatta paljasta käsiään, työntekijän tulisi yrittää poistua tilanteesta ja hälyttää apua. Mikäli tämä ei ole mahdollista, tulisi pyrkiä sijoittumaan siten, että työntekijän ja asiakkaan välissä on mahdollista

hyökkäystä hidastavia esteitä. Verialtistus on riskinä fyysiseen kontaktiin huumeiden käyttäjän kanssa joutuessa, jolloin on riskinä HIV- tai hepatiitti B- ja C-tartunnat. Tartunnan voi saada neulan pistosta tai veren joutuessa rikkiäiselle iholle tai limakalvolle, mutta myös syljestä.

MIELENTERVEYDEN JA KÄYTTÄYTYMISEN HÄIRIÖT

Mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöt saattavat olla yksi mahdollinen osatekijä haastavissa tai jopa väkivaltaisiksi kärjistyvissä tilanteissa. Mahdollisia mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöitä ja diagnooseja on lukuisia. Työntekijälle olennaisinta on kuitenkin tietää, miten häiriöt voivat vaikuttaa vuorovaikutukseen, ja miten työntekijä voisi kohdata tällaisen asiakkaan mahdollisimman rakentavasti sekä oma ja asiakkaan turvallisuus huomioiden. Asiakkailla voi olla vaihtelevia oireita ja piirteitä, vaikka virallista diagnoosia ei olisi-kaan. Mielenterveyden häiriöt ovat yleisiä kaikissa ikäryhmissä. Lapsista ja nuorista noin 15-20 prosentilla on arvioitu olevan jokin mielenterveyden häiriö, tavallisimmin jokin käytös- tai mielialahäiriö. Lapsuuden tunne-elämän häiriöt jatkuvat yleensä myös nuoruudessa, ja monet nuoruusiän häiriöt ennustavat mielenterveyden häiriöiden esiintymistä myös aikuisuudessa. Vaikka mielenterveyden häiriöt ovatkin melko yleisiä, monet niistä eivät vaikuta mitenkään henkilöiden käytökseen asiakaspalvelutilanteessa. Joissakin mielenterveyden ongelmassa väkivaltaisen käyttäytymisen riski on kuitenkin kohonnut.

Psykoottisen asiakkaan kohtaamiseen voi liittyä väkivaltariski. Psykoottisuus ei suoranaisesti lisää aggressiivisen käyttäytymisen riskiä, mutta psykoottisen henkilön kohtaaminen voi olla haasteellista. Skitsofrenia on yleisin psykoosi. Skitsofreeniset häiriöt ilmenevät tyyppillisesti ajattelun ja havaintokyvyn vääristyminä sekä tunnetilojen asiaankuulumattomuutena tai latistumisena. Psykoottiset oireet vaikuttavat henkilön kokemukseen itsestään, yksilöllisyydestään ja itsenäisyydestään. Keskeisimmät psykoosinaikaiset oireet ovat todellisuudentuntoiset harhaluulot ja aistiharhat. Henkilön ajattelu on epämääräistä, epäselvää ja jopa outoa. Puhe voi olla muille käsittämätöntä ja puhekontaktia psykoottiseen henkilöön voi olla vaikea saada tai ylläpitää. Henkilö voi myös kuulla ääniä, jotka käskevät häntä tekemään jotain väkivaltaista. Henkilö voi olla myös pelokas, mikä voi ilmetä aggressiivisena käytöksenä.

Psykoottisen henkilön liikkumaan, kuten istumaan kehottaminen tai henkilökohtaisen tilan rajaaminen voi johtaa aggressiiviseen reaktioon. Psykoottista henkilöä ei tule lähestyä yllättäen tai takaapäin. Harhaisen asiakkaan kanssa tulee puhua erityisen rauhallisesti ja yksiselitteisesti. Työntekijän voi olla myös hyvä toistaa sanomaansa sen ymmärtämisen varmistamiseksi, toimittava rauhallisesti ja vältettävä luomasta kiireen tuntoa. Ilmapiiri tulisi pyrkiä luomaan kiireettömäksi, rauhalliseksi ja turvalliseksi. Harhoja kokeva henkilö saattaa kokea pitkän katsekontaktin epämiellyttäväksi. Henkilölle kannattaa puhua yleisellä tasolla ja välttää kehotusten henkilöitymistä, jonka harhainen henkilö voi kokea provosoivana. Kommunikoinnissa voi yrittää käyttää henkilön etunimeä, mikäli se on tiedossa. Tämä saattaa rauhoittaa tilannetta ja palauttaa henkilön nykyhetken ja todellisuuteen.

Henkilön kokemiin harhoihin ei tule puuttua, niitä ei tule oikaista tai vahvistaa, paitsi jos ne koskevat tilanteessa sillä hetkellä mukana olevaa työntekijää. Asiakas voi kysyä työntekijältä, ovatko hänen harhansa todellisia. Työntekijä voi todeta, että ne voivat olla asiakkaalle todellisia, mutta hän ei itse niitä havaitse. Työntekijä voi myös todeta, että kokemukset kuulostavat pelottavalta (tms.) ja lisätä jotain tyynttelevää ja rauhoittavaa. Psykoottista asiakasta ei kannata uhkailla seurauksilla, sillä tilanne saattaa pahentua, jos asiakas kokee itsensä uhatuksi. Työntekijän olisi mahdollisuuksien puitteissa pyrittävä tekemään niin kuin asiakas toivoo, kuitenkin todentamatta tai kiistämättä harhoja. Asiakas kokee tilanteen usein hallittavaksi, jos voi toimia oman tahtonsa mukaan.

ASEUHKA

Veitsi on yleinen rikosväline, koska se on helposti saatavissa, sitä on helppo käyttää ja se on helppo piilottaa. Veistä vastaan on myös hankala puolustautua, minkä vuoksi veitsiuhan havaitseminen ajoissa on hyvin tärkeää. Epäilyksen herättänyttä henkilöä tulee seurata tarkkaavaisesti. Teräaseella uhkaaminen on yleisempää kuin sen käyttäminen. Mikäli uhka on todellinen, tulee varmistaa tilanteesta poistuminen ja varoittaa muita, mikäli se on mahdollista.

Veitsellä uhkaavaa henkilöä vastaan suunnattuihin puolustautumistoimenpiteisiin tulee ryhtyä vain, mikäli tilanteesta ei voi selvitä muilla keinoilla. Tilanteesta pakeneminen on aina ensimmäinen vaihtoehto. Ampuma-aseuhka on epätodennäköisempi kuin veitsiuhka, ja siihen pätevät samat periaatteet kuin veitsiuhkaan. Uhkaajan vaatimuksiin tulee suostua, eikä tilanteessa tule ryhtyä uhkarohkeisiin tekoihin. Ampuma-asetta ei tule yrittää ottaa uhkaajalta pois, koska uhkaaja voi pelästyessään tai hätääntyessään käyttää sitä, tai se voi lauetta vahingossa. Työntekijällä ei ole oikeutta puolustaa omaa tai muiden turvallisuutta aseella, mikäli työtehtävän luonteeseen ei kuulu oikeus aseiden kantamiseen ja laissa ei ole erikseen annettu toimivaltuutta aseiden käyttämiseen hänen työtehtävissään.

UHKATILANTEEN JÄLKEEN

Mikäli uhkatilanne ei kärjisty väkivaltatilanteeksi, tehdään ilmoitukset Orimattilan kaupungin ohjeiden mukaan (*Läheltä piti*-lomake). Jos tilanteessa ilmenee väkivaltaa, sen jälkeiseen toimintaan voi kuulua hätäensiavun antaminen ja ensihoitohenkilökunnan ja/tai poliisin hälyttäminen paikalle. Mikäli poliisi ei ole ollut itse tilanteessa paikalla, tilanteen arvioinnin jälkeen otetaan tarvittaessa yhteyttä poliisiin ja tehdään rikosilmoitus. Asiakkaiden työntekijöihin kohdistamat teot ovat virallisen syytteen alaisia.

Työtapaturmasta ja väkivaltatilanteesta tehdään tarvittavat ilmoitukset. Esimies ja työterveyshuolto vastaa jälkipuinnin järjestämisestä tarpeen mukaan. Virka-aikana tukea saa työterveyshuollosta, jonne esimies järjestää tapaamisen tai vie työntekijän, mikäli tarve vaatii. Iltaisin ja viikonloppuisin tukea ja apua saa sosi-aali- ja kriisipäivystyksestä ympäri vuorokauden.

Tapahtuma voidaan kirjata myös asiakkaan tietoihin. Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkeen tulee myös huolehtia, että tapaus käsitellään työyhteisössä ja otetaan huomioon työolojen kehittämisessä. Tällöin myös arvioidaan toimenpideohjeiden riittävyys ja päivittämisen tarve.

Väkivallan kohteeksi joutuminen voi olla henkisesti erittäin raskasta. Useimmille väkivaltakokemus on traumatisoivaa. Väkivaltaa kohdanneen työntekijän tukeminen ja voinnin seuranta on erittäin tärkeää. Väkivaltatilanteen jälkeen on työntekijän vastuulla huolehtia, että työntekijöille on saatavissa apua välittömästi. Työntekijällä on erityisen merkittävä rooli väkivaltaa kohdanneen työntekijän auttamisessa. Kaikki uhkatilanteet tulee aina ilmoittaa esimiehelle ja työsuojeluhenkilöstölle.

TIIVISTETYT OHJEET UHKATILANTEESSA TOIMIMISEEN

VARAUTUMINEN UHKAVAAN TILANTEeseen

- Muodosta asiakkaasta, hänen olemuksestaan, mielentilastaan ja tilanteesta kokonaiskäsitys tapaamisen alussa.
- Tiedosta mahdolliset riskit ja tarkkaile asiakasta myös tapaamisen aikana.
- Tarkkaile sekä asiakkaan puhetapaa että hänen sanatonta viestintäänsä (kuten väkivaltaa ennakkoivia tunnusmerkkejä).
- Sijoitu tilanteessa niin, että pääset tarvittaessa poistumaan esteettömästi.
- Poista aseeksi kelpaavat esineet näkyviltä.
- Älä lähde mukaan asiakkaan tunnetiloihin. Toimi ja puhu rauhallisesti ja rakentavasti.
- Keskity tapaamiseen ja kuuntele asiakasta aktiivisesti, tee tarvittaessa lyhyitä yhteenvetoja ja jatkokysymyksiä.
- Käyttäydy kohteliaasti ja ystävällisesti, mutta kuitenkin mahdollisimman neutraalisti.
- Tuo tarvittaessa esiin työtä haittaavat tunteesi toteavaan sävyyn.

TOIMIMINEN KIIHTYNEEN ASIAKKAAN KANSSA

- Pysy rauhallisena ja pyri hallitsemaan omat tunteesi. Keskity käyttäytymään tyyneesti, ja korostamaan rauhallisia eleitä.
- Pyri hallitsemaan omaa sanatonta viestintääsi. Pidä kasvoillasi neutraali ilme, älä hymyile.
- Anna asiakkaalle mahdollisuus puhua ja purkaa pahaa oloaan. Keskity kuuntelemaan. Kun asiakas pitää puheessa tauon, voit kysyä tarkentavia kysymyksiä.
- Älä korota ääntäsi tai puhu asiakkaan päälle. Pidä puheen sävy toteavana. Puhu selkeästi ja rauhallisesti. Myötäile asiakkaan puheita, mikäli se on mahdollista.
- Rauhoittele asiakas harkitun kohteliaalla puheella ja matalalla äänellä puhumalla.
- Käytä puheessa passiivi- tai me-muotoa.
- Pyri luomaan omalla toiminnallasi kiireetön ja rauhallinen ilmapiiri.
- Ota asiakkaaseen etäisyyttä ja pidä kämmenet näkyvillä. Älä yritä koskettaa asiakasta.
- Kiihtynyttä asiakasta voi pyytää istumaan alas.
- Pyri saamaan ja ylläpitämään asiakkaaseen puhekontakti. Puhuttamisella pyritään ohjaamaan vuorovaikutusta ja tilannetta haluttuun suuntaan. Oma toimintaa voidaan myös selostaa ja perustella asiakkaalle. Pysy asialinjalla. Älä selittele tai väittele.
- Jos asiakas rauhoittuu, anna hänelle tästä myönteistä palautetta.
- Jos vuorovaikutus tai puhekontaktin ylläpito on vaikeaa, voidaan tapaaminen päättää.
- Pyri päättämään asiakaspalvelutilanne niin, että asiakkaalle jää tunne kunnioituksesta ja tasa-vertaisuudesta asiakkaan ja työntekijän välillä. Luo arvostuksen tunnetta katsekontaktilla, kiireettömyyden ilmapiirillä, tarkentavien kysymysten esittämisellä, kuuntelemisella ja keskittymisellä asiakkaan tilanteeseen.

ESIMERKKEJÄ UHKATILANTEEN PURKAMISEEN SANALLISESTI

- *Istutaan alas ja selvitetään tämä tilanne*
- *Mietitään, mitä tälle tilanteelle voitaisiin tehdä*
- *Ymmärrän, että tilanne on hankala, mutta katsotaan, jos löydetään siihen jokin ratkaisu*
- *Asia on hieman monimutkainen, mutta jos rauhoituttaisiin ja keskusteltaisiin se läpi*

- *Tehdäänkö niin, että katsotaan asiaa yhdessä ja mietitään, mitä sille voisi tehdä?*
- *Jos odotettaisiin vähän aikaa, ja katsottaisiin, löytyykö tilanteelle ratkaisua?*
- *Olisiko sinun mielestäsi hyvä, jos tekisimme näin?*

TOIMINTA UHKATILANTEESSA

- Pyri saamaan ja ylläpitämään uhkaavaan asiakkaaseen puhekontakti. Puhu passiivi- tai me-muodossa selkeällä ja rauhallisella, riittävän kuuluvalla äänellä lyhyillä lauseilla.
- Käyttäydy hallitusti ja määrätietoisesti. Muista, että oma turvallisuutesi on pääasia.
- Yritä valita sijaintisi niin, että poistumisreitti on esteetön ja että uhkaavan asiakkaan ja itsesi välillä olisi jotakin hyökkäystä hidastavia esteitä. Yritä poistaa aseeksi kelpaavat esineet näkyviltä.
- Yritä ensisijaisesti poistua uhkaavasta tilanteesta ja hälyttää apua.
- Uhkaavaa henkilöä voi yrittää rauhoitella niin, että hänelle mahdollistetaan tilanteesta poistuminen ilman kasvojen menetyksiä. Henkilölle tulisi jäädä tunne, että hän kokee rauhoittuvansa ja poistuvansa tilanteesta omasta halustaan. Vältä toimintaa, jonka uhkaava henkilö voi kokea pakottamisena.
- Ohjaa mahdolliset sivulliset pois tilanteesta.
- Pidä uhkaajaan riittävä etäisyys äläkä yritä koskettaa häntä. Pidä kämmenet näkyvillä.
- Hakeudu hyvään valmiusasentoon: Pidä jalat hartioiden leveydellä, toinen jalka edempänä kuin toinen. Taaempi jalka osoittaa 45 asteen kulmassa sivulle. Polvia pidetään aavistuksen kourussa.
- Valmiusasento mahdollistaa helposti liikkumisen ja tasapainon säilyttämisen, mikä tapahtuu siten, että ensimmäisenä siirretään jalkaa, joka on ensin menossa aiottuun suuntaan. Toinen jalka siirretään vasta, kun ensimmäisenä noussut jalka on takaisin maassa. Jalkoja siirretään mahdollisimman pieni matka, mahdollisimman lähellä maata.
- Pidä vartalo kääntyneenä uhkaavaa henkilöä kohti. Varo joutumasta tilanteeseen, jossa hyökkäys voi tulla sivulta tai takaapäin.
- Älä käännä selkää uhkaavalle henkilölle. Pidä katse koko ajan uhkaavassa henkilössä.
- Jos tilanteessa on useampi työntekijä, vain yksi kerrallaan puhuu asiakkaalle ja muut ovat valmiudessa toimimaan tilanteen edellyttämällä tavalla
- Parhaiten puolustaudut ottamalla etäisyyttä hyökkääjään ja pyrkimällä väistämään hyökkäykset
- Pyri suojaamaan erityisesti pään alue hyökkäykseltä.

ASEELLINEN HYÖKKÄYS

- Mikäli sinua uhataan veitsellä, pyri pakenemaan tilanteesta ja varoittamaan muita.
- Ampuma-aseella uhkaavaa asiakasta tulee totella ja suostua uhkaajan vaatimuksiin.
- Älä yritä ottaa asetta pois tai tehdä mitään muuta uhkarohkeaa.

UHKATILANTEEN JÄLKEEN

- Anna tarvittaessa hätäensiapua loukkaantuneille.
- Hälytä tarvittaessa paikalla ambulanssi ja/tai poliisi soittamalla 112.
- Ilmoita tapahtumasta esimiehelle.
- Toimi Lahden kaupungin ohjeistuksen mukaan.

TOIMINTAOHJE ASIAKASTAPAAMISEEN

Etukäteen sovituissa tapaamisissa on mahdollista ennakoida asiakkaan tilaa, ja siten suhteuttaa turvallisuus- ja riskitoimet arvioituihin riskeihin. Mikäli asiakasta tavataan työpaikalla, tulisi välttää kiinteistössä yksin työskentelyä.

TYÖPAIKALLA

- Tapaa uusi asiakas aina ensin yhteisissä tiloissa, mieluiten muiden työntekijöiden läsnä ollessa. Näin on mahdollista arvioida asiakkaan mielentilaa tai päihtymistä.
- Tapaa väkivaltaiseksi tiedetty asiakas mahdollisuuksien mukaan aina muiden työntekijöiden läsnä ollessa tai työparin kanssa.
- Älä käännä selkää asiakkaalle. Saata hänet tapaamistilaan kävelemällä vierellä tai hieman takana ja ohjaamalla puheella ja käsillä.
- Viihtyisällä, turvallisella ja toimivalla ympäristöllä voidaan ehkäistä monia ongelmia (viihtyisyyttä vähentävät esim. kuumuus, kylmyys, huono tai liiallinen valaistus, huono ilma, melu, hälinä, toisaalta yksin odottaminen ja hiljaisuus)
- Varmista avunsaanti mahdollisessa väkivaltatilanteessa, niin että voit hälyttää apua esimerkiksi huutamalla tai puhelimella.
- Tapaamistilassa tulisi olla kaksi poistumistietä. Jos tähän ei ole mahdollisuutta, tulee huolehtia, että työntekijällä on mahdollisuus poistua tilasta asiakkaan estämättä, eli istutaan itse lähimpänä ovea
- Jätä tapaamishuoneen ovi lukitsematta. Poistumiseen tarkoitettujen ovien tulisi aueta tilasta ulospäin, ja niiden tulisi avautua suoraan kahvasta (ilman esimerkiksi vääntönupin vääntämistä)
- Työntekijän ja asiakkaan välissä olisi hyvä olla tarvittaessa etäisyyttä
- Kalustuksella voidaan tuoda asiakkaan ja työntekijän väliin hidasteita, kuten työpöytä tai iso tuoli (mahdollinen hyökkäys vaatii enemmän aikaa, ja työntekijällä on parempi mahdollisuus reagoida ja paeta)
- Tilasta tulisi poistaa kaikki mahdollisesti vaaralliset esineet asiakkaan ulottuvilta (sakset, nitoja, maljakko, kukkaruukku, koriste-esineet). Pidä harvemmin käytössä olevat esineet poissa näkyvistä, ja koriste-esineet ja kukkaset yms. mieluiten työntekijän takana
- Tilassa tulisi olla hyvä valaistus, mutta se ei saisi aiheuttaa häikäisyä

JULKISELLA PAIKALLA

- Tapaamiselle kannattaa valita paikka, josta näkee hyvin ympärilleen
- Valitse paikka mahdollisuuksien mukaan niin, että asiakkaan yksityisyys säilyy, mutta muita ihmisiä olisi näköpiirissä
- Ennen kuin asiakas otetaan oman auton kyytiin, tulisi pyrkiä saamaan selvyys hänen mielentilastaan ja mahdollisesta päihtymystilasta
- Poistetaan autosta vaaralliset esineet asiakkaan ulottuvilta
- Työntekijän auton rekisteritietojen tulee olla salaisia

RYHMÄT

- Ryhmällä tulisi olla turvallisuusselvitys tehtynä
- Ryhmän vetäjien tulisi tietää osallistujien taustoista sen verran, että esimerkiksi mahdollinen väkivaltainen käyttäytymishistoria olisi mahdollisuuksien mukaan tiedossa
- Noudatetaan huolellisuutta veitsien ja saksien käytössä

TOIMINTAOHJE JALKAUTUMISEEN

- Jalkautuminen tapahtuu mieluiten aina työparin kanssa
- Ennen jalkautumista huomioidaan alueen erityispiirteet ja pohditaan niiden vaikutusta jalkautumiseen
- Jalkautumisesta tulee ilmoittaa esimiehelle
- Käytetään tarvittaessa jotain tunnusta (yhtenäinen pukeutuminen, henkilökortti)
- Jos työntekijä joutuu tekemiseen kiihtyneen, aggressiivisen tai tyytymättömän väkijoukon kanssa, tulee varoa joutumasta joukon keskelle tai joukkoon nähden sellaiseen asemaan, ettei pysty tarpeen tullen väistämään tai perääntymään
- Uhkaavassa tilanteessa tulee ensisijaisesti pyrkiä poistumaan paikalta ja hälyttämään apua
- Jos poistuminen ei ole mahdollista, joukkoa voidaan pyrkiä pienentämään pyytämällä osaa väestä poistumaan. Työntekijä voi vedota esimerkiksi siihen, että asioita on helpompi ja nopeampi hoitaa, kun ei tarvitse keskittyä moneen henkilöön yhtä aikaa.
- Tilannetta voi pyrkiä ottamaan hallintaan rauhallisella ja rakentavalla puheella
- Työntekijän ei kannata pyrkiä vastaamaan kaikkien joukon jäsenten erikseen esitettyihin kysymyksiin tai puheenvuoroihin, vaan keskittyä puhumaan joukon oletetun johtohahmon kanssa, jos kontakti häneen on olemassa
- Jos väkijoukossa erottuu jokin potentiaalinen väkivaltainen henkilö, tulee puhe suunnata hänelle
- Jos meteli on kovaa, eikä puhe kuulu tai työntekijää ei kuunnella, tulee käyttää elekieltä

TOIMINTAOHJE KOTIKÄYNNELLE ETSIVÄSSÄ NUORISOTYÖSSÄ

Etsivässä nuorisotyössä väkivallan uhkaa vähentää esimerkiksi se, että nuoren osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen, etsivällä nuorisotyöntekijällä ei ole päätösvaltaa nuoren asioihin tai omaisuuteen, ja etsivässä nuorisotyössä on mahdollista tehdä valintoja tapaamisten paikan ja ajankohdan suhteen. Riskejä voi kuitenkin olla, jos esimerkiksi liikutaan kaupungilla ilta-aikaan tai rauhattomalla alueella, tiedotetaan nuoria etuuksista, oikeuksista ja velvollisuuksista tai tehdään kotikäyntejä nuorten luokse, joita ei ehkä ole tavattu aiemmin tai joilla on väkivaltataustaa. Asiakkaan taholta häiritsevää ja uhkaavaa käyttäytymistä voidaan kokea oikeastaan missä tahansa ammatissa, jossa työtilanteet ovat vuorovaikutteisia. Uhkaava kielenkäyttö ja uhkailu tulee aina ottaa vakavasti, ja uhkaavasta tilanteesta tulee aina ensisijaisesti pyrkiä poistumaan.

Asiakkaan kotona tapahtuva työ vaatii huolellista paneutumista väkivaltariskeihin. Asiakkaan kotona ollaan vieraassa ja hallitsemattomassa ympäristössä, ja työntekijällä on rajallinen määrä tietoa asunnon vaaratekijöistä, sekä vähäiset mahdollisuudet puuttua väkivaltariskejä aiheuttaviin tekijöihin. Työntekijällä on hyvin pienet mahdollisuudet saada etukäteen tietoa esimerkiksi asunnossa olevista päihteistä tai aseista, tai siellä oleivista henkilöistä, jotka eivät kuulu työtilanteeseen. Avun saanti paikalle on huomattavasti hankalampaa kuin työnantajan tiloissa. Jos tilanne kärjistyy, voi myös asunnosta poistuminen olla hankalaa esimerkiksi asunnon epäjärjestyksen, ahtauden, sokkeloisuuden tai ovien lukituksen vuoksi. Asiakkaan kotona tapahtuvassa työssä voidaan hallita riskejä esimerkiksi laatimalla menettelytapaohjeet, käymällä ne säännöllisesti läpi ja harjoittelemalla niiden mukaisia toimintamalleja, laatimalla avun hälyttämisestä selkeät toimintaohjeet, varmistamalla, että työpaikalla tiedetään kotikäynnin tarkka aika, paikka ja muut tilanteeseen liittyvät tekijät, sekä niin, että etenkin kotikäynnit uusien asiakkaiden luona toteutetaan työparityöskentelynä, johon selkeät ohjeet ja sovitut toimintaroolit.

Kotikäyntien yhteydessä tulisi kiinnittää etukäteen huomiota mahdollisiin riskeihin. Riskit voivat liittyä asiakkaan ja ulkopolisen tahon väkivaltaisuuden tai uhkaavan käytöksen lisäksi esimerkiksi tartuntavaaroihin, allergeneihin, epäsiisteyteen, muihin perheenjäseniin tai eläimiin. Asiakkaaseen liittyviä riskejä voivat olla päihteet, terveydentila, elämäntilanne, mielenterveysongelmat, kriisi, sosiaalinen taitamattomuus tai aiempi väkivaltaisuus. Asiakkaan valintoja ja yksityisyyttä tulee aina kunnioittaa. Nuori ja hänen perheensä tekevät aina päätöksen palvelun vastaanottamisesta. Koti on kotirauhan suojaama alue, jossa asuvalla on esimerkiksi oikeus nauhoittaa ja kuvata, toisin kuin siellä vierailevalla. Kotiympäristö mahdollistaa kuitenkin myönteisen uteliaisuuden. Työntekijä voi esimerkiksi huomioida kodin ilmettä siellä olevia esineitä tai eläimiä vuorovaihtuksessa ja asiakkaan motivoinnissa. Tapaaminen asiakkaan kotona kannattaa suunnitella hyvin etukäteen, niin että tapaamisella on jokin tavoite. Tapaamiseen voi liittyä myös jokin toiminnallinen tekeminen. Kotikäynnin edellytys on, että sekä kännykässä että työntekijässä on virtaa.

ENNEN KOTIKÄYNTIÄ

- Kotikäynti tehdään ensisijaisesti yhdessä työkaverin kanssa (etenkin jos on etukäteen tiedossa asiakkaan väkivaltaisen käyttäytymisen riski tai asiakkaaseen ei ole aiemmin saatu yhteyttä)
- Työparin kanssa voidaan sopia, että toinen ottaa kotikäynnillä aktiivisemmän roolin ja toinen on mukana varmistamassa, ja näin voidaan toimia myös uhkatilanteessa.
- Työparin kanssa keskustellaan ennen kotikäyntiä, mitä asiakkaasta tiedetään etukäteen ja mitä kotikäynnillä tavoitellaan.
- Asiakkaaseen yritetään ottaa yhteyttä puhelimitse ennen kotikäyntiä. Näin voidaan etukäteen saada tietoa asiakkaan mielentilasta, mahdollisesta päihtymystilasta tai asunnossa mahdollisesti olevista muista henkilöistä.

- Kotikäynnille ei välttämättä kannata mennä, jos asiakkaan luona on asiaan kuulumattomia tai päihtyneitä henkilöitä
- Esimiehelle kerrotaan säännöllisesti, millaisia kotikäyntejä on työlliställä, mihin ollaan menossa ja milloin palataan ensisijaisesti. Tarvittaessa tehtäessä kotikäyntejä sellaisten henkilöiden luoksi, joiden kanssa uhka on erityinen, kerrotaan etukäteen menosta ja ilmoitus, kun käynti on päättynyt.
- Asennetaan puhelimeen Suomi 112-sovellus

KOTIKÄYNNILLÄ

- Pysäköidessä auton voi kääntää jo mennessä valmiiksi menosuuntaan ja pitää auton avaimia siten, että ne saa nopeasti käyttöön.
- Sisälle mennessä luodaan yleissilmäys ja tehdään tilanearvio. Ympäristön mahdolliset vaarat ja turvallisuusriskit havainnoidaan. Turvallisuuden tasosta kertovat esimerkiksi kulkutiet, suljetut ovet, poistumismahdollisuus, siisteys, hajut, asunnosta kantautuvat äänet, valaistus, teräaseet, kotieläimet ja muut vastaavat tekijät. Työkaveria pyritään myös informoimaan havainnoista.
- Asunnossa liikutaan ja valitaan paikka siten, että varmistetaan aina mahdollisimman esteetön ulospääsy.
- Huomioidaan, keitä asunnossa on (sekä ihmiset että eläimet), asiakkaan mielentila ja onko näkyvillä vaarallisia ja aseeksi kelpaavia esineitä. Esimerkiksi keittiöstä löytyy usein helposti tällaisia työvälineitä.
- Huomioidaan asiakkaan psyykkisen tilan muutokset kuten sulkeutuneisuus, vihamielisyys, harhat tai kiihtyneisyys. Kiinnitetään huomiota myös asiakkaan sanattomiin viesteihin ja olemuksessa tapahtuviin muutoksiin, kuten eleisiin, ilmeisiin, katseeseen, puheäänien laatuun, liikkeisiin levottomuuteen kasvojen väriin, vartalon asentoon ynnä muihin väkivaltaista käytöstä mahdollisesti ennakoiviin tunnusmerkkeihin
- Lähettyvillä pidetään aina puhelinta, joka toimii ja jossa on akkua, ja jolla voidaan tarvittaessa tehdä hälytys.
- Muistetaan käyttäytyä kohteliaasti, koska asiakkaan luona ollaan vieraina. Ollaan ystävällisiä, esitellään itsensä, puhutellaan asiakasta nimeltä ja otetaan huomioon kaikki paikalla olijat. Pyritään luomaan luonteva ja turvallinen tunnelma.
- Mikäli tilanne kotona muuttuu, tehdään tilanteesta aina uusi toiminta-arvio.
- Pysytellään neutraaleissa puheenaiheissa, jos oma olo tuntuu epävarmalta
- Sovitaan uusi käyntiaika, jos asiakas on päihtynyt, aggressiivinen, erityisen hermostunut tai käyttäytyy oudosti, asunnossa on tuntemattomia vieraita tai itse tuntee olon turvattomaksi
- Omiin tuntemuksiin ja vaistoon kannattaa luottaa. Jos asiakkaan tulee epäilyttävä tunne oman turvallisuuden vaarantumisesta, käynti keskeytetään rauhallisesti ja poistutaan asunnosta.
- Sovitulle henkilölle ilmoitetaan, kun asunnosta poistutaan (Whatsapp-ryhmä).

UHKAAVASSA TILANTEESSA KOTIKÄYNNILLÄ

- Huolehditaan aina ensisijaisesti omasta turvallisuudesta, toiseksi työkaverin, kolmanneksi asiakkaan ja viimeisenä sivullisten.
- Poistutaan asunnosta välittömästi, jos tilanne muuttuu uhkaavaksi. Poistumiseen ei tarvita asiakkaan lupaa tai hyväksyntää.
- Jos asunnosta ei pääse poistumaan, pysytään rauhallisena ja säilytetään asiakkaaseen puhehyteys.
- Rauhallisesti ja asiallisesti käyttäytymällä voi voittaa aikaa esimerkiksi apuvoimien saapumiseen.
- Asiakkaalle kerrotaan koko ajan omista aikeista.
- Soitetaan hätänumeroon 112 tai työkaverille, kuten on lähtiessä sovittu. Työkaverin tulee hälyttää poliisi paikalle, mikäli soittaja ei puhu mitään tai puhelun aikana ilmoittaa sovitun turvakoodin eli *”Voitko siirtää Tuula Amberlan tapaamisen?”*
- Toimitaan yleisen väkivallan uhkatilanteiden ohjeistuksen mukaisesti

KOTIKÄYNNIN TURVALLISUUDEN SEITSEMÄN TÄRKEINTÄ SÄÄNTÖÄ

1. Tee kotikäynti mieluiten aina työparin kanssa, etenkin jos asiakas on uusi tai on tiedossa aikaisempaa väkivaltaista käyttäytymistä. Työparin kanssa sovitaan, kumpi ottaa aktiivisemman roolin ja kumpi toimii etupäässä tarkkailijan roolissa.
2. Yritä olla asiakkaaseen yhteydessä etukäteen puhelimitse. Pidä puhelin myös käynnillä helposti saatavilla. Huolehdi, että puhelimesta on virtaa.
3. Ilmoita kotikäynnin paikka ja ajankohta sovitulla tavalla esimiehelle.
4. Kotikäynnille ei kannata mennä, jos asiakas on päihtynyt tai asunnossa on tilanteeseen kuulumattomia henkilöitä.
5. Kiinnitä asunnossa liikkuessasi huomiota turvallisuusriskeihin ja siihen, että tarvittaessa poistuminen asunnosta sujuu esteettömästi.
6. Jos työntekijä epäilee turvallisuutensa olevan vaarassa, kotikäynti keskeytetään ja asunnosta poistutaan rauhallisesti. Luota vaistoosi!
7. Poistu asunnosta välittömästi, jos tilanne muuttuu uhkaavaksi. Jos et pääse asunnosta ulos, ole rauhallinen ja yritä hälyttää apua.

LÄHTEET

Emma Rautava 2019: Väkivallan uhkaan varautuminen etsivässä nuorisotyössä

Aseman lapset ry 2013. Jalkautuva nuorisotyö. Viitattu 18.2.2019. Saatavissa: <http://www.asemanlapset.fi/fi/ajankohtaista/videoesittelyt/jalkautuva-nuorisotyö>.

Lahden kaupungin etsivät nuorisotyöntekijät 2019. Ryhmähaastattelut 25.1.2019 ja 20.2.2019.

Liukkonen, J. 2007. Palvelutyöpisteiden turvallisuussuunnitteluopas. Sisäasiainministeriön turvallisuusalan neuvottelukunta. Sisäasiainministeriön julkaisu 47/2007. Viitattu 6.2.2019.

<https://docplayer.fi/23447796-Palvelutyopisteiden-turvallisuussuunnitteluopas-sisaasiainministerion-turvallisuusalan-neuvottelukunta.html>.

Puumi, S. 2009. Väkipalta pois palvelutyöstä. Työturvallisuuskeskus TTK.

Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.

Seurakuntatoiminnan turvallisuusohjeet 2010. Kuopion ev.lut. seurakunnat. Viitattu 31.1.2019 Saatavissa: [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/BA8BEFB615C73D01C2257700003F33C1/\\$FILE/Seurakuntatoimturvallisuuus_Kuopio.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/BA8BEFB615C73D01C2257700003F33C1/$FILE/Seurakuntatoimturvallisuuus_Kuopio.pdf)

Sundell, L. 2014. Työkaverina pelko. Jyväskylä: PS-kustannus

Suursalmi, O. & Koivula, R. 2017. Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Ohjaus 19/2016, 2. versio/2017. Viitattu 6.2.2019. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134849/URN_ISBN_978-952-302-895-1.pdf?sequence=1

Ukkonen, M. 2018. Kotiin jalkautuva nuorisotyö ja turvallisuus. Verkkokoulutus. Valtakunnallinen työpajayhdistys. Viitattu 19.2.2019. Saatavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=lcHHPVmSJCw>.

Vaarallisen henkilön kohtaaminen 2006. Koulutusvideo. Kurki video.