



KUOPIO



TYÖPAIKKAVÄKIVALLAN UHKAAN VARAUTUMINEN

Yhteistyötoimikunta 22.4.2015 § 17

Työsuojeluryhmä 25.5.2015

Sisällys:

1 Väkivallan uhka työssä	3
2 Menettelyohjeen tarkoitus	3
3 Uhkatilanne.....	4
4 Häiritsevä viestintä	4
5 Uhkaavaan tilanteeseen varautuminen	5
6 Toimintaohjeita väkivaltatilanteiden varalle	5
7 Väkivalta- tai uhkatilanteen jälkeen	6

1 Väkivallan uhka työssä

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan kaikkia niitä tilanteita, joissa työntekijää uhkaillaan tai pahoinpidellään hänen työhönsä liittyvissä oloissa siten, että hänen turvallisuutensa, terveytensä tai hyvinvointinsa vaarantuu suoraan tai epäsuorasti. Millä tahansa työpaikalla voi esiintyä väkivallan uhkatilanteita. Väkivallan uhka on kuitenkin hallittavissa työpaikalla, kun se tiedostetaan ja ennakoidaan ryhtymällä tarpeellisiin toimiin. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, että väkivalta työssä estetään ennakolta mahdollisuuksien mukaisesti. Tämä tarkoittaa henkilöstön hyvää perehdyttämistä uhkaavien tilanteiden varalle sekä mahdollisista turvajärjestelyistä huolehtimista.

Tämä ohje on laadittu kaupungin yleiseksi ohjeeksi, eikä tässä anneta ohjeita yksittäisen työyksikön toimintaan. Jokaisen työyksikön tilanne on erilainen sen suhteen, millaisia vaaratilanteita voi olla. Työpaikan vaarojen selvittämisen ja arvioimisen (Työturvallisuuslaki 10 §) perusteella saadaan esiin myös väkivallan mahdollisuus. Mitä todennäköisempi uhka on, sitä yksityiskohtaisempi ja tarkempi ohjeistus tulee olla olemassa. Asiakaspalvelutyössä, kouluilla, sosiaalityössä ja hoitotyössä riski voi olla varsin erilainen kuin toimistotyössä. Työpaikkakohtainen toimintaohje väkivaltaan ja uhkaaviin tilanteisiin varautumisessa tulee tehdä sen mukaisesti, miten todennäköinen uhka työpaikalla on.

2 Menettelyohjeen tarkoitus

Tämän menettelyohjeen tarkoituksena on määrittää Kuopion kaupungin yleiset toimintatavat väkivallan uhkatilanteissa. Työyksiköissä tulee laatia yksityiskohtaisemmat ohjeet, mikäli työn luonne niin vaatii tai työhön sisältyy erityisiä vaaratekijöitä.

Kuopion kaupungin toimintamalli:

- ☐ häirintään ja epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi
- ☐ työyksiköissä varaudutaan ennakolta uhkaaviin tilanteisiin
- ☐ uudet työntekijät perehdytetään toimintaohjeeseen ja ohje käydään läpi työyksikössä säännöllisesti
- ☐ työkaveria ei jätetä yksin uhkaavaan tilanteeseen
- ☐ tapahtuneet uhka- ja vaaratilanteet käsitellään aina yhteisesti työpaikalla
- ☐ uhkaavaan tilanteeseen joutuneelle tarjotaan mahdollisuutta asian purkamiseen esim. työterveyshuollossa
- ☐ fyysisen väkivallan käyttämisestä ilmoitetaan poliisille

3 Uhkatilanne

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan työtehtävien hoitamisen aikana fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutumista.

Väkivalta- ja uhkatilanteita ovat:

- ☐ uhkaava käytös (sanallinen tai fyysinen), solvaaminen, huutaminen
- ☐ ahdistelu ja pelottelu
- ☐ kiinnipitäminen, huitominen,
- ☐ käsiksi käyminen, lyöminen, töniminen, potkiminen
- ☐ tavaroiden heittäminen
- ☐ aseella tai jollakin välineellä (esim. huumoruisku) uhkailu

Varkaus, ryöstö tai ryöstön yritys on aina uhkatilanne ja voi päättyä väkivaltaan.

Tyypillisesti väkivaltaan johtavat tilanteet johtuvat näkemyseroista, ristiriidoista ja erimielisyyksistä sekä asiakkaalle kohdistetuista rajoituksista ja kielloista. Väkivalta ja sen uhka vaikuttavat työntekijän hyvinvointiin. Väkivallan uhka voi aiheuttaa myös haitallista työkuormitusta, vaikka väkivaltatilanteita ei olisi-kaan sattunut työpaikalla.

4 Häiritsevä viestintä

Myös sähköpostilla tai puhelimen välityksellä voidaan uhkailla, jolloin häiritsevä viestintä luokitellaan työväkivallaksi. Häiritsevän viestinnän osalta kannattaa huomioida:

- pysäytä tilanne, älä vastaa välittömästi häiritsijälle. Ota harkinta-aikaa.
- neuvottele asiasta työkavereiden, esimiehen tai työsuojeluhenkilöiden kanssa.
- vastaa epäasialliseen viestiin asiallisesti ja kohteliaasti menemättä henkilökohtaisuuksiin tai samalle tasolle viestin lähettäjän kanssa.
- kerro asiakkaalle oikea valitusosoite tai asian käsittelyn käytännöt.
- keskustele tarvittaessa työnantajan kanssa rikosilmoituksen tekemisen mahdollisuudesta.
- pura tilanne työpaikalla ennen työvuoron päättymistä työkavereiden ja esimiehen kanssa.

5 Uhkaavaan tilanteeseen varautuminen

Työnantajalle kuuluu työhön liittyvien vaarojen ja riskien arviointi sekä tarvittavien turva- ja toimintaohjeiden laatiminen. Lisäksi työnantajan on perehdytettävä koko henkilöstö (myös sijaiset ja määräaikaiset) riskeihin, jotka liittyvät työn tekemiseen. Työntekijöiden kouluttamista voidaan pitää yhtenä tärkeimmistä tekijöistä uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyssä. Työntekijöille säännöllisesti järjestettävät kurssit, luennot, tietoiskut, uhkatilanteiden käytännön harjoittelut, työpaikkakohtaiset toimintatavat ja asiakaskontakteissa arkipäivän yksinkertaiset ohjeet auttavat pitämään asiaa jatkuvasti esillä, osana työtä ja ammattitaitoa. Työntekijän tulisi olla sitä koulutetumpi mitä eriytyneempiä tehtävät ovat.

Varautuminen ja ennaltaehkäisy ovat parasta turvallisuustyötä. Väkivallan uhkaa voidaan ennaltaehkäistä muun muassa työtilan ja kulkuteiden järjestelyillä, kaluston sijoituksella sekä asiakkaiden opastuksen ja vastaanoton järjestelyillä. Yksintyöskentelyä tulee rajoittaa mahdollisuuksien mukaan töissä, joissa on ilmeinen väkivallan uhka. Jos yksintyöskentelyä ei voida välttää, on väkivallan uhan riskiä vähennettävä esim. teknisin ja muilla ennakolta ehkäisevin keinoin. Muilla ennakolta ehkäisevillä toimenpiteillä tarkoitetaan keinoja, jotka kohdistuvat työtapoihin, työtiloihin, työympäristöön, työaikajärjestelyihin, viestiyhteyksiin (työntekijöiden keskinäisiin näkö- ja kuulo-yhteyksiin) sekä koulutuksen ja perehdyttämisen toteutukseen. Yksintyöskentelyssä tulee aina varmistaa mahdollisuus avun hälyttämiseen.

Jokaisella työpaikalla käydään etukäteen läpi varautumiseen liittyvät asiat:

- ☐ valmistaudu etukäteen vaaran mahdollisuuteen ja mieti erilaisia toimintatapoja valmiiksi uhkaavien tilanteiden varalle
- ☐ varmistu siitä, että mahdolliset hälytyslaitteet on testattu säännöllisesti ja että osaat käyttää niitä
- ☐ havainnoi asiakasta, jotta huomaat mahdolliset vaaran merkit ajoissa
- ☐ päähtyneeseen tai huumeiden vaikutuksen alaiseen asiakkaaseen on aina syytä suhtautua varauksella
- ☐ uudet työntekijät on perehdytettävä huolella työpaikkaan ja erityisesti mahdollisiin vaaratilanteisiin

6 Toimintaohjeita väkivaltatilanteiden varalle

Asiakkaat ja tilanteet ovat erilaisia ja vaihtelevia, joten ratkaisutkin ovat tapauskohtaisia. Jokaisessa uhkatilanteessa hyödyllisiä tietoja ja taitoja ovat:

- ☐ nopea tilanteen hahmottaminen
- ☐ uhkaajan tilan tunnistaminen
- ☐ hyvät vuorovaikutustaidot
- ☐ oman rauhallisuuden ja toimintakyvyn säilyttäminen
- ☐ provosoitumattomuus
- ☐ omien tunteiden tunnistaminen ja hallinta

Ennakoi vaara!

- ☐ älä pidä esillä sellaisia tavaroita (sakset, paperiveitset, terävät paperipidikkeet ym.), joilla sinua voidaan vahingoittaa
- ☐ älä lukitse työhuoneen ovea tavatessasi potilasta/ asiakasta
- ☐ pidä perääntymistie avoimena, älä jää loukkuun
- ☐ varmista aina, että työtoverisi tietävät missä olet
- ☐ älä tapaa yksin aiemmin uhkaavasti käyttäytynyttä asiakasta
- ☐ opettele työyksikön säännöt, ohjeet ja hälytysjärjestelmät
- ☐ varaa puhelimen läheisyyteen tarvittavat hätänumerot

Älä koskaan aliarvioi arvaamattomasti tai uhkaavasti käyttäytyvää henkilöä! Luota intuitioosi. Jos tilanne tuntuu vaaralliselta, siihen on luultavasti hyvä syy.

Toimintaohjeita uhkatilanteessa:

- ☐ säilytä turvaväli. Jätä uhkaajalle tilaa ja säilytä hänen reviirinsä.
- ☐ älä mene yksin uhkaavaan tilanteeseen. Poistu heti, kun se on mahdollista.
- ☐ hoida virkaasi tai tehtäväsi. Pyri sulkemaan sivuun henkilökohtaiset tunteesi.
- ☐ puhu selkeästi, lyhyesti ja myönteisesti, älä keskeytä.
- ☐ älä vähättele äläkä provosoidu vastauhkailuun.
- ☐ kerro mitä teet ja vältä äkkinäisiä liikkeitä. Vältä myös tuijottamista.
- ☐ älä käännä uhkaavalle henkilölle selkääsi.
- ☐ kulje aina hieman uhkaajan takana, älä rinnalla tai edellä.
- ☐ älä sekaannu potilaiden tai muiden henkilöiden välisiin uhka- tai väkivaltatilanteisiin yksin, vaan kutsu muita paikalle.
- ☐ käytä tarvittaessa ”valkoinen valhetta” apuna jotta pääset pois tilanteesta.
- ☐ älä jätä työkaveria yksin, jos tämä joutuu uhkaavaan tilanteeseen.
- ☐ älä ole sankari; jos uhkaavasti käyttäytyvä vaatii itselleen jotain (esim. lääkkeitä tai rahaa) anna ne hänelle.

7 Väkivalta- tai uhkatilanteen jälkeen

Työpaikalla tapahtuneesta uhkaavasta tilanteesta tai väkivallasta on aina ilmoitettava esimiehelle. Mikäli työyksikössä on sovittu ilmoittamismenettelystä esim. e-lomakkeella, käytetään sitä ilmoittamiseen. Jos sinua on uhattu tai olet kokenut pahoinpitelyä (myös lievää), tee ilmoitus myös poliisille.

Lähijohdon/ esimiehen tehtävänä on olla ajan tasalla itse tilanteesta ja huolehtia väkivallan kohteeksi joutuneelle välitön ensiapu, turvallinen kotimatka, lähiomaisten informointi, jälkireaktioiden tiedostaminen, henkilön ohjaaminen työterveyshuoltoon ja työhön paluun tukeminen.

Jokainen uhkatilanne käsitellään jälkikäteen työyksikössä. On selvitettävä, miten tilanteeseen jouduttiin, olisiko tapahtuma voitu estää ennakolta ja miten jatkossa vastaavat tilanteet estetään. Tilanteen mukaan työpaikalla voidaan järjestää defusing ^{*)} - tai debriefing ^{**)} -tilaisuuksia. Tarvittaessa voidaan järjestää myös työnohjausta asian käsittelyä varten.

Jos olet kohdannut väkivaltaa tai sen uhkaa työssä, älä jää yksin tapahtuman jälkeen. Käy tilannetta läpi sopivaksi kokemasi henkilön kanssa (esimies, työtoveri, työterveyshuolto, työsuojelu). Keskusteluapua saa työterveyshuollosta ja asiaa kannattaa puida myös työkavereiden kanssa. Mahdolliset fyysiset vammat tulee tarkastuttaa voimassa olevan tapaturmaohjeen mukaisesti. Tapahtuneesta tehdään aina ilmoitus vakuutusyhtiöön.

Vakavista väkivaltatapaturmista on aina ilmoitettava poliisille ja työsuojeluviranomaiselle.

^{*)} Defusing eli rauhoittamiskeskustelu on lyhyt ja välitön purkukokous, jossa asianosaiset itse purkavat kokemuksiaan psykisesti kuormittavasta tilanteesta.

^{**)} Debriefing eli jälkipuinti on ulkopuolisen ammattilaisen vetämä, useamman tunnin kestävä, ryhmäkeskustelu järkyttävän tapahtuman jälkeen.

Lisätietoa asiasta:

Työsuojeluhallinto <http://www.tyosuojelu.fi/fi/vakivallanuhka>

Työturvallisuuskeskus <http://www.ttk.fi/tyosuojelu/tyovakivalta>

Työterveyslaitos http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/Svut/default.aspx

Työturvallisuuslaki [Työturvallisuuslaki \(738/2002\) 27 §](#)

Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä: Satu Rantaeskola, Jari Hyyti, Jaakko Kauppila ja Mari Koskelainen