



Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen

- 
- 
- Suomessa joutuu yli 80 000 ihmistä työpaikkaväkivallan uhriksi vuosittain.
 - Suurin riski palvelualoilla.
 - Väkivaltatilanne voi aiheuttaa fyysisten vammojen lisäksi pitkäkestoisia henkisiä vammoja ja traumoja.
 - Oman käyttäytymisen ymmärtäminen avainasemassa väkivallan uhkaa sisältävässä tilanteessa.



Aggressiivisuus

- Aggressiivisuus ihmiselle luontaista
 - Taistele tai pakene
- Voi ilmetä suorana tai epäsuorana
 - Tavaroiden paiskominen, - heitteleminen
 - Uhkaaminen, suora väkivalta
 - Myös epäsuora pahantahtoinen toiminta kuten selän takana puhuminen, syrjiminen yms.

Turvallisuuden tunne järkkyy

- A. Mashlow:n tarvehierarkia:
 1. Fysiologiset tarpeet
 2. Turvallisuuden tarpeet
 3. Yhteenkuuluvuuden ja rakkauden tarpeet
 4. Arvonannon tarpeet
 5. Itsensä toteuttamisen tarpeet

Aggressiivisuuden syitä

- Elämäntilanne, stressi, unettomuus, erilaiset päihteet, sekakäyttö
- Vuorovaikutustilanteessa ilmenevät tosiseikat (etuuden vieminen jne.)
- Tilanteeseen vaikuttavat ”henkilökemiat ”
- Aggressiivisesti käyttäytyvän henkilön opittu käyttäytyminen, puutteelliset ratkaisumallit
- Mielenterveysongelmat, halu hallita toista yksilöä jne.

- 
- Syyt voivat olla myös lääketieteellisiä:
 - Matala verensokeri
 - Aivojen alhainen serotoniinipitoisuus
 - Erilaiset aivosairaudet , aivovamma yms.



Tilanteen kehittyminen ja tunnistaminen

- Aggressiivinen käytös liittyy yleensä tilanteisiin joissa:
 - Asiakas kokee menettäneensä jonkin etuuden
 - Asiakas kokee joutuneensa vääryyden uhriksi
 - Asiakas "jää kiinni" teoistaan (näpistys tms.)
 - Asiakas haluaa kostaa jonkin aikaisemman tilanteen

- Erimielisyys vuorovaikutustilanteessa
- Sanallinen uhkaus
- Fyysinen uhkaus
- Fyysinen hyökkäys



Alkavan aggression merkit

- Henkilön äänenvoimakkuus ja puhenopeus kasvavat, puherytmi muuttuu
- Henkilö "kiihdyttää itse itsensä", ei suostu kuuntelemaan perusteltujakaan vastauksia, eikä tunnu edes välittävän vastauksista.
- Käsien nyrkkiin puristelu
- Äkillinen seisomaan nousu istuma-asennosta

- 
- 
- Katseen muuttuminen "tuijottavaksi"
 - Henkilö muuttaa asian puheissaan henkilökohtaiseksi "tämä on sinun syytäsi!"
 - Henkilön asenne muuttuu -millään ei ole mitään väliä - tyyliiseksi: "soita vaan poliisit, aivan sama vaikka lähtisin linnaan!"
 - Irvistäminen (vrt. hampaiden näyttäminen)

- 
- 
- Puheen loppuminen
 - Lähi (lyönti) etäisyydelle pyrkiminen

Opi tuntemaan omat reaktiosi

- Fyysiset oireet
 - Hikoilun lisääntyminen
 - Vapina (kädet, koko keho)
 - Hengitys tihtyy
 - Putkinäkö
 - "valikoiva" kuulo
 - Oman äänen hallinta vaikeutuu

- 
- 
- Psyykkiset oireet
 - Ajantaju vääristyy
 - Lamaantumisen
 - Sijaistoiminnot
 - Pakokauhu

- 
- 
- Älä yritä estää reaktioitasi -> hyväksy ne ja **hallitse** niitä:
 - Mikäli kätesi vapisevat, aseta ne vaikka syliisi niin, ettei kohdehenkilö näe käsiäsi
 - Kiinnitä huomiota hengitykseesi. Vältä "ylihengittämistä".
 - Siirrä katsettasi putkinäön rikkomiseksi
 - Jos huomaat ettet hallitse ääntäsi, älä puhu vaan osoita kuuntelevasi asiakasta

Ensivaiheen ohjeet

- Älä provosoidu
- Älä korjaa kiihtyneen henkilön väitteitä, vaan **kuuntele häntä!**
- Osoita että ymmärrät aidosti henkilön kiihtymyksen ”ymmärrän, että olet vihainen”
- Esittele itsesi asiakkaalle. Näin tuot ilmi, että olet toinen ihminen, et laitos etkä virasto.

- 
- 
- Pyri osoittamaan sanoillasi ja teoillasi että SINÄ et ole vihollinen. Voit osoittaa myötätuntoa: "ymmärrän hyvin että olet vihainen, sinua on turhaan pompoteltu luukulta toiselle"
 - Älä yritä väitellä itseäsi voittajaksi vaan tarjoa asiakkaalle kunniallinen perääntymismahdollisuus "voit hyvinkin olla oikeassa, katson mitä voisimme asialle tehdä"

- 
- 
- Yritä saada henkilö puhumaan. Jos henkilö puhuu, hän tuskin samaan aikaan lyö!
 - Esitä kysymykset siten, että henkilö joutuu perustelemaan vastauksiaan -> voita aikaa.
 - ✓ "Miten voisinkin auttaa sinua?"
 - ✓ "Mitä on tapahtunut?"
 - ✓ "Huomaan, että olet vihainen. Mistä on kysymys?"

- 
- 
- Käytä myös henkilön omien lauseiden toistamista
 - ✓ "Sanoit, että et ole tyytyväinen meiltä saamaasi palveluun? Voitko kertoa tarkemmin?"
 - ✓ "Olet siis mielestäsi maksanut erääntyneet lainasi?"
 - Käytä kysymyksiä, joihin henkilö joutuu vastaamaan positiivisesti (kyllä! Kyllä!...)

- 
- 
- Jos henkilö selvästi harhainen, älä pyri korjaamaan harjoja äläkä vähättele. Totea mielummin "uskon, että sinä näet kertomiasi asioita, mutta minä en niitä nyt näe".
 - Huomioi, että harhainenkin henkilö voi olla "terävä", havaitsemaan jos häntä pidetään "hulluna".

- 
- Muista mahdollisen hälytyspainikkeen sijainti ja käytä sitä, mikäli tilanne sitä edellyttää!

Jos päällekkarkaus tapahtuu

- Yritä suojata päätäsi käsilläsi / käsivarsillasi
- Pyri pysymään jaloillasi, vältä maahan menemistä!
- Käytä ääntä, huuda "apua, lopeta!!"
- Älä peitä omaa näkökenttääsi omilla käsilläsi
- Jos lähelläsi on lyömiseen soveltuvia esineitä, hätävarjelutilanteessa voit käyttää niitä puolustautumiseen

- 
- Yritä käyttää lähellä olevia kalusteita apunasi:
 - nosta tuoli eteesi suojaksi
 - käytä ovea esteenä jne.

Voinko puolustutua fyysisesti

- Asiaa säätelee hätävarjelusäännös joka on ns. oikeuttamisperuste teolle, joka muutoin voitaisiin katsoa esim. pahoinpitelyksi
- Hätävarjelusäännöksen mukaan fyysistä voimaa voidaan käyttää:
 1. Uhkaavan tai
 2. ... jo aloitetun oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi

- 
- 
- Arviointi teon oikeuttamisesta tehdään sen välillä, oliko teko oikeutettu vaaraan nähden. Toisin sanoen, voitiinko puolustautumista pitää :
 1. Tarpeellisena sekä
 2. Kohtuullisena vaaraan ja uhkaajaan nähden

Jos puolustautuja ”liioittelee”

- Kysymyksessä termin ”häätävarjelun liioittelu” mukainen toiminta.
- Uhrista voikin tulla pahimmassa tapauksessa toinen syyllinen (esim. pahoinpitely)
- Häätävarjelun liioittelun osaltakin oikeuden harkittava kuitenkin olosuhteita kokonaisuudessaan.



Esim.

- 50 kiloinen, vahvasti päihtynyt henkilö hyökkää paljain käsin 100 miehen kimppuun.
- Mies puolustautuu lyömällä hyökkääjää käteensä saamallaan puukolla iskien hyökkääjää kolme kertaa ylävartaloon
- Ei mene läpi hätävarjelun liioitteluna, vaan "puolustautujan" tekoa tutkittaisiin luultavasti törkeänä pahoinpitelynä tai jopa tapon yrityksenä.



Esim 2.

- Tilanne muutoin sama kuin edellä, mutta isompikokoinen mies taltuttaa heiveröisen hyökkääjän viemällä tämän hallintaotteella maahan ja lyö toimintakyvytöntä miestä pari kertaa nyrkillä kasvoihin ikään kuin ”varmuuden vuoksi”.
- Koska hyökkäys oli jo ohi, voi puolustautuja syyllistyä pahoinpitelyyn.



Tilanteen jälkeen

- Jos olet päässyt karkaamaan tilanteesta tai tekijä poistuu, tarkista vammasi mahdollisimman pian.
- Varmista, että saat itsellesi apua. Älä jää yksin!
- Älä pese mahdollisia verijälkiä vaan valokuvaa vammasi ennen niiden puhdistamista. Valokuvat toimivat arvokkaina todisteina asian myöhemmässä käsittelyssä.

- 
- 
- Täytä esimiehesi kanssa työpaikkanne tapaturma / uhkailmoituslomake ja toimita se työsuojeluvaltuutetulle / turvallisuusvastaavalle
 - Käykää tapahtuma läpi työyhteisössänne ja pohtikaa, miten vastaavanlainen tilanne voitaisiin välttää
 - Ota yhteyttä työterveyshuoltoon



Poliisin toimenpiteet

- Poliisi kirjaa asiasta rikosilmoituksen tapahtuman vakavuudesta riippuen joko paikanpäällä tai poliisilaitoksella käyntisi yhteydessä.
- Poliisi suorittaa esitutkinnan (kuulustelut, todisteiden kerääminen)
- Esitutkinnan jälkeen asia siirtyy syyttäjälle syyteharkintaan

- 
- Prosessi päättyy tuomioistuimen päätökseen (tuomioon) tai sovittelutoimiston ratkaisuun
 - -> sovittelu edellyttää asianomistajan suostumusta



Lisätietoja:

www.turva.toimija.fi

Kiitos!

