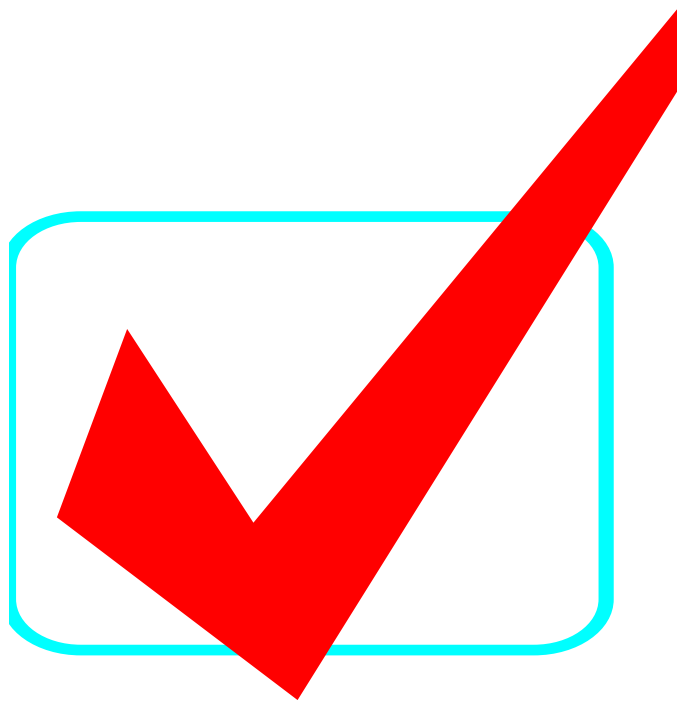




Haapajärven kaupunki

HAAPAJÄRVI HAASTAA HUOMISEN



**TOIMINTAMALLI
TYÖPAIKKAVÄKIVALTA-
TILANTEITA VARTEN**

Hyväksytty kaupunginhallituksessa 11.12.2012 § 239

TOIMINTAMALLI TYÖPAIKKAVÄKIVALTATILANTEITA VARTEN

YLEISTÄ

Kaupungin työpaikoilla voi ilmetä asiakkaiden väkivaltaa tai väkivallan uhkaa monella eri tavoin. Tällä toimintamallilla annetaan ohjeita esimiehille ja työntekijöille siitä, miten väkivaltaa voidaan ennaltaehkäistä, miten käyttäytyä uhka- ja väkivaltatilanteissa sekä ohjeistetaan väkivaltatilanteiden jälkihoito.

Työturvallisuuslaissa on yleiset määräykset työnantajan velvollisuudesta huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tällöin huomioidaan työhön, työolosuhteisiin ja työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyviä asioita. Työntekijän on vastaavasti noudatettava työnantajan antamia työtä koskevia määräyksiä ja ohjeita.

Työturvallisuuslain 27§:n mukaan ilmeinen väkivallan uhka on huomioitava työssä ja työolosuhteissa. Tällöin työpaikalla on oltava mm. asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt ja -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Tällaisia työpaikkoja varten on työnantajan laadittava menettelytapaohjeet, joissa kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin. Täten väkivaltatilanteen vaikutukset pyritään torjumaan ja rajoittamaan.

Työturvallisuuslain 29§:n mukaan yksin työskentelevien turvallisuuteen tulee kiinnittää huomiota ja työpaikan järjestelyt tulee olla sellaiset, että niistä voidaan hälyttää apua tarvittaessa. Tässä toimintamalliksi väkivaltatilanteiksi on määritelty työntekijän fyysisistä koskemattomuutta uhkaavat tilanteet.

1. TOIMENPITEET ASIAKASVÄKIVALLAN ENNALTAEHKÄISEMISEKSI

1.1. Riskien kartoitus

Käytetään Pohjois-Suomen Työsuojelupiirin lomaketta (liite 1). Kaupungin yksiköt käyttävät lomaketta sellaisenaan.

1.2. Työympäristön ja työtapojen suunnittelu

Jokaisessa toimintayksikössä tulisi olla turvallisuussuunnitelma, joka perustuu riskien kartoitukseen. Väkivaltariskin kannalta huomioidaan erityisesti yksintyöskentely, sisäänkäyntijärjestelyt, työhuoneen kalustus, nopea ja esteetön ulospääsy, pako- ja perääntymismahdollisuus sekä mahdollisuus nopeaan avunsaantiin.

1.3. Hälytysjärjestelmä

Jokaisen yksikön sisäinen hälytysjärjestelmä sisältyy tehtyyn turvallisuussuunnitelmaan. Hälytyskäytännöt voivat olla hyvin erilaisia riippuen yksikön toiminnasta.

1.4. Koulutus

Malli väkivaltatilanteissa toimimisesta sisällytetään yksiköiden perehdytyskansioihin. Toimintamalli suositellaan läpikäytäväksi tietyin väliajoin. Tarpeen mukaan järjestetään joko yleistä tai yksikkökohtaista koulutusta väkivaltatilanteiden varalta. Koulutustarjonta nähtävissä Kaupungin kuulumiset –henkilöstötiedotteessa.

2. TOIMINTA UHKA- TAI VÄKIVALTATILANTEESSA

2.1. Uhan ja vaaran merkit asiakastilanteissa

Työntekijän on hyvä tietää ja tunnistaa mahdolliset uhanmerkit asiakkaassa voidakseen toimia asianmukaisesti. Vuorovaikutustilanteissa viesti kulkee sekä sanallisesti että ei-sanallisesti. Näitä molempia on hyvä huomioida.

Uhan merkit kasvojen alueella:

- kasvojen ja niskan punoitus <- raivo, närkästys
- ohimo ja/tai kaulasuonten pullistuminen <- sisäinen paine, vihaisuus
- kasvojen muuttuminen kalpeiksi <- uhan kokeminen, viha, pelko
- pistävä katse, palavat silmät <- viha, hyökkäysreaktio, pupillien pienentyminen
- silmien siristys <- viha, uhkaus
- lasittunut katse <- lääkkeet, päihteet
- suora tuijotus, pälyilevä katse
- poskilihasten jännittyminen <- tunteiden kiristyminen)
- suurten lihasten nykimisliikkeet <- kehon jännittyminen

Uhan merkit käyttäytymisessä:

- jännittynyt olemus
- hampaiden välistä puhuminen, hampaiden kiristely -> viha, uhkaus
- sormen heristely -> uhkaaminen, vaatimusten painottaminen
- käsien nyrkkiin puristelu -> uhkaaminen, päällekkäisyyden valmistelu
- edestakaisin kävely -> hermostuneisuus ja harkinta hyökkääkö vai pakeneeko
- katseella mittailu -> vastustajan fyysisen voiman arviointi
- hengityksen kiihtyminen ja äänen kohoaminen -> sisäinen jännitys nousee
- äänen kohoaminen ja koveneminen -> vihan purku
- puheen muuttuminen muodolliseksi -> viha
- änkytys, puheen katkeilu -> sanallisen kommunikoinnin vaikeutuminen
- puhumattomuus -> sanallisen kanavan täydellinen lukkiutuminen
- eleiden peittely, naureskelu -> viha, iva
- työntekijän intiimivyöhykkeelle tunkeutuminen (< 50 cm) -> aggressio

Muuta huomioitavaa:

- käsien pitäminen taskuissa, mukana olevat mahdolliset lyömävälineet, huoneessa olevat irtotavarat

2.2. Työntekijän oma käyttäytyminen

Työntekijän tärkein tehtävä on olla ärsyttämättä mahdollista väkivaltaista asiakasta. Omalla toiminnallaan työntekijä usein miten onnistuu rauhoittamaan tilanteen mutta samalla on pystyttävä ennakoimaan mahdollinen päällekkarkaus. Uhkatilanteessa on tärkeää pyrkiä olemaan rauhallinen, kohtelias mutta myös määrätietoinen. Työntekijän hätäntyminen tai epäasiallinen käytös kärjistää tilannetta ja lisää asiakkaan levottomuutta.

Käytännön ohjeita:

- vihaansa puhumalla purkavaan asiakkaaseen on vaikea saada kontaktia purkauksen aikana, hän ei pysty kuuntelemaan vastauksiasi
- odota pahimman puheryöpyn päättymistä ja yritä sitten puheyyhteyttä
- oman puheen tietoinen rauhoittaminen; äänen madaltaminen, puheen hidastaminen
- esitä kysymyksiä, tynnyttäviä repliikkejä, osoita kiinnostustasi asiakkaaseen
- pyri saamaan asiakas istumaan, se yleensä rauhoittaa ja vähentää päällekkarkauksen mahdollisuutta
- käytä ystävällisiä, ymmärtämistä osoittavia eleitä; pään nyökkäys, käsien avoimet eleet

2.3. Toimintaohje

Mikäli tilanne muuttuu väkivaltaiseksi rauhoittamisy yrityksistä huolimatta, toimi seuraavasti:

1. Hälytä apua yksikkösi hälytys suunnitelman mukaisesti
2. Yritä poistua välittömältä vaaravyöhykkeeltä ja ilmoita vaarasta muille uhan piirissä oleville (esim. odotustilan asiakkaat)
3. Odota apua, älä leiki sankaria !

3. TOIMINTA VÄKIVALTATILANTEEN JÄLKEEN

Suurin osa työntekijöistä pystyy toimimaan itse uhkatilanteessa hallitusti. Tilanteen mentyä ohi tapahtuu jännityksen laukeaminen, jolloin erilaiset reaktiot ja tunteet nousevat helposti pintaan. Jokaiselle työntekijälle pitää antaa mahdollisuus ajatusten ja kokemuksen esille tuomiseen. Väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutunutta ei saa jättää yksin. Hän ei välttämättä itse heti tiedosta avuntarvettaan. Esimiehen tehtäviin kuuluu asianmukaisen jälkihoidon käynnistäminen.

3.1. Yksittäisen työntekijän jälkihoito

- Esimies tai hänen poissa ollessaan joku työtovereista keskustelee välittömästi tapahtuneesta työntekijän kanssa
- Tarvittaessa lääkärintarkastus
- Yhteys työterveyshuoltoon, josta tarvittavat jatkotoimenpiteet

3.2. Työyhteisön jälkihoito

Tapahtuma käydään läpi yhteisessä keskustelutilaisuudessa esimiehen tai muun sovitun henkilön johdolla viimeistään 3 vrk:n kuluessa tapahtumasta. Tapahtumien

kulku käydään läpi ja siitä muodostetaan kronologinen kuvaus, jolloin kaikille syntyy selkeä, yhtenäinen käsitys tilanteesta. Jokainen voi kertoa omia ajatuksiaan ja tuntemuksiaan tilanteeseen liittyen. Mietitään tarvittavat toimenpiteet vastaavanlaisten tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Em. yhteinen keskustelu ei saa tapahtua ennen poliisin kuulusteluja, mikäli kyseessä tilanne, jossa tarvitaan silminnäkijäläusuntoja. Asiasta voi konsultoida tarvittaessa poliisia.

3.3. Raportointi

Väkivallalla uhkaamisesta ja väkivallasta tehdään aina kirjallinen raportti täyttämällä siihen tarkoitettu lomake (liite 2). Lomake toimitetaan työterveyshuoltoon. Työsuojeluorganisaatio tekee vuosittain selvityksen tapahtuneista uhkatilanteista.