

# **TOIMINTAOHJE**

## **Fyysisen väkivallan uhka ja sen hallinta**

---

**LUONNOS**

## SISÄLLYSLUETTELO

<b>VÄKIVALLAN UHKA TYÖSSÄ.....</b>	<b>4</b>
<b>VAIKUTUKSET .....</b>	<b>4</b>
<b>TYÖYMPÄRISTÖN SUUNNITTELU .....</b>	<b>4</b>
<b>RISKIEN ARVIOINTI JA YHTEISTYÖ .....</b>	<b>5</b>
Väkivaltariskin arviointi .....	5
<b>KIRJALLINEN TURVALLISUUSOHJEISTO .....</b>	<b>6</b>
<b>TURVALLISUUSORGANISAATIO JA TIEDONKULKU .....</b>	<b>6</b>
<b>HÄLYTYSJÄRJESTELMÄ.....</b>	<b>7</b>
<b>YKSINTYÖSKENTELEY .....</b>	<b>8</b>
<b>KOULUTUS, PEREHDYTYS JA OPASTAMINEN.....</b>	<b>8</b>
<b>ENNALTAEHKÄISY .....</b>	<b>8</b>
<b>HANKALAN TAI AGGRESSIIVISEN HENKILÖN KOHTAAMINEN.....</b>	<b>9</b>
<b>UHKAUKSET .....</b>	<b>10</b>
<b>UHKAUS VAIKUTTAA SUORAAN TURVALLISUUDEN TUNTEESEEN JA TYÖHYVINVOINTIIN.....</b>	<b>10</b>
<b>SUHTAUDU UHKAUKSEEN AINA VAKAVASTI! .....</b>	<b>10</b>
Uhkaus puhelimella soitettuna.....	10
<b>VÄKIVALTAINEN KÄYTTÄYTYMINEN JA SILLÄ UHKAAMINEN.....</b>	<b>11</b>
Havainnoi tuntomerkit .....	12
<b>RIKOSPERUSTEISEN TILANTEEN JOHTAMINEN.....</b>	<b>12</b>
<b>TIEDOTTAMINEN .....</b>	<b>12</b>

<b>VÄKIVALTATILANTEISTA OPPIMINEN .....</b>	<b>13</b>
<b>JÄLKIHOITO JA TOIPUMINEN .....</b>	<b>13</b>
<b>VÄKIVALLAN UHAN HALLINTAA JÄSENTÄVIÄ KYSYMYKSIÄ.....</b>	<b>14</b>
1. Henkilöstön perehdyttäminen ja kouluttaminen .....	14
2. Henkilöstön työssään tarvitsemat toimintatavat ja vuorovaikutustaidot .....	14
3. Ohjeet vaaratilanteita varten.....	15
4. Työympäristön järjestelyt .....	15
5. Työjärjestelyt .....	15
6. Väkivallan tai vakavan uhkatilanteen kohteeksi joutuneiden jälkihoito .....	16
7. Väkivallan uhkatilanteiden ja sattuneiden väkivaltatilanteiden seuranta.....	16
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>16</b>

## Väkivallan uhka työssä

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan ihmisten työssään kokemia fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Uhka ilmenee esimerkiksi sanallisena tai aseellisena uhkauksena, huutamisena, tönimisenä ja liikkumisen estämisenä. Huumeiden käytön lisääntyminen sekä väkivallan raaistuminen ja arvaamattomuus vaikeuttavat väkivalta/uhkatilanteita.

Yhä useampi ihminen joutuu työssään väkivallan tai väkivallan uhan kohteeksi ja selvitysten mukaan se keskittyy ihmisten palvelua, ohjaamista ja vapauden rajoittamista sisältäviin työtehtäviin.

Joissain ammateissa kuten esimerkiksi poliisin ja vartijan työssä väkivallan uhka on aina tiedostettu ja uhat huomioidaan ammatillisessa koulutuksessa.

Myös meillä väkivallan uhan alaisissa tehtävissä väkivaltatilanteisiin varautumisen tulee olla osa ammattitaitoa.

Työpaikkaväkivalta on työpaikalla hallittavissa, kun sen uhka tiedostetaan ja ennakoitaan sekä sisäistetään työsuojeluvastuuseen kuuluvaksi.

Työntekijään kohdistuvaa väkivaltaa työpaikalla ei voida sivuuttaa pelkkänä rikosoikeudellisena jälkiselvittelynä, vaan kysymyksessä on aina työhön ja työympäristön olosuhteisiin liittyvä työsuojeluasia.

## Vaikutukset

Väkivaltatilanteilla on merkittäviä vaikutuksia työntekijän hyvinvointiin, jaksamiseen ja työkykyyn, vaikka vain pieni osa näistä tilanteista aiheuttaa fyysisiä vammoja. Väkivallan ja väkivallan uhan seurauksena voi syntyä henkistä väsymystä, pelkotiloja, avuttomuutta, kauhun tunteita ja työssä viihtymättömyyttä. Myös työhön sitoutuminen voi heikentyä, mikä puolestaan alentaa työn tuottavuutta.

## Työympäristön suunnittelu

Työtiloja ja niiden muutoksia suunniteltaessa on tehtävä riskien kartoitus, ja siihen perustuen toteutettava myös väkivallan uhan hallitsemiseksi tarvittavat torjuntaratkaisut sekä yhteydenpito- ja hälytysjärjestelmät.

Turvallisuusjärjestelyillä ja -laitteilla vähennetään ennalta väkivallan mahdollisuutta tai väkivaltatilanteen seurauksia sekä varmistetaan tarpeellinen yhteydenpito ja nopea avun hälyttäminen. Työympäristön järjestelyissä otetaan huomioon esimerkiksi työtilan muodon, kaluste- ja laitesijoittelujen, asiakkaiden opastuksen, vastaanoton järjestelyjen, näkyvyyden, kulkuteiden järjestelyjen ja poistumisteiden vaikutus turvallisuuteen. Henkilökunnan näkyvällä läsnäololla voidaan ehkäistä häiriötilanteita.

Käytettävät turvallisuuslaitteet on valittava ja sijoitettava siten, että ne ovat työntekijän käytettävissä vaaratilanteissa. Turvallisuusjärjestelyjen ja avun saannin toimivuutta on hyvä kokeilla säännöllisesti.

Arvo-omaisuuden säilyttämistä asiakastiloissa on vältettävä.

## Riskien arviointi ja yhteistyö

Työpaikoilla väkivallan uhan hallinta alkaa sen tiedostamisesta. Tästä seuraa vaarojen järjestelmällinen kartoittaminen ja arviointi. Arvioinnissa voi käyttää tarvittaessa apuna työsuojeluvaltuutettuja ja –päällikköä. Myös työterveyshuollon ja muiden ulkopuolisten tahojen asiantuntemus on käytettävissä.

### Väkivaltariskin arviointi

- Onko työpaikalla ollut asiakkaiden, opiskelijoiden tai henkilöstön aiheuttamia väkivaltatapauksia tai uhkatilanteita?
- Onko muissa vastaavissa työpaikoissa ollut vastaavia väkivaltatapauksia tai uhkatilanteita?
- Ovatko uhkatilanteet työpaikassa mahdollisia, vaikka niitä ei ole toistaiseksi ollut?
- Millaisista tilanteista voisi syntyä väkivallan uhkatilanne?
- Mitä töitä tai ammatteja väkivallan uhka voi koskea?
- Mitä seurauksia siitä voisi olla henkilökunnalle, opiskelijoille tai toiminnalle (lievästi haitallisia/haitallisia/erittäin haitallisia)?

Jos väkivallan uhkatilanteiden syntyminen työpaikalla on jossain työssä tai työvaiheessa mahdollista tai todennäköistä ja seuraukset haitallisia tai erittäin haitallisia, ainakin silloin työpaikan on syytä ryhtyä väkivallan uhan hallintatoimiin, joiden suunnittelun apuna voidaan käyttää tämän ohjeen loppupuolella olevia hallintaan liittyviä kysymyksiä.

Käytössämme on myös Työterveyslaitoksen KAURIS-niminen työväkivaltariskien kartoitukseen rakennettu työkalu. Lisätietoja voi kysyä työsuojeluvaltuutetuilta tai työsuojelupäälliköltä.

Kartoittamisessa todettujen riskien hallitsemiseksi ja vähentämiseksi pitää ryhtyä ennalta ehkäiseviin toimenpiteisiin. Turvallisella työpaikalla henkilökohtaisen suojautumisen tarpeet on arvioitu ja samalla mietitty tavat turvalliseen poistumiseen työpisteestä.

Esimiehen on huolehdittava siitä, että työntekijät saavat tiedot näistä heidän turvallisuuteensa ja terveellisyyteensä vaikuttavista asioista. Näitä on käsiteltävä työpaikalla yhteistyössä henkilöstön ja heidän edustajiensa kanssa.

Työpaikkojen henkilöstökokoukset ovat tähän luontevia foorumeita.

## Kirjallinen turvallisuusohjeisto

Väkivalta-alttiille työpaikalle/työlle voidaan laatia riskinarviointiin perustuva turvallisuusohjeisto, joka täydentää tätä kuntayhtymätason yleisohjetta. Jokaisen tulee noudattaa ko. ohjetta. Ohjeissa selvitetään sekä normaali työskentelytapa että toiminta väkivallan uhkatilanteissa ja niistä pitää tehdä mahdollisimman käytännönläheiset.

Ohjeiden sisältö:

- toimintaohjeet ja –mallit etukäteen kartoitettujen vaaratilanteiden varalta
- toimintaohjeet ja –vastuut, kun väkivaltatilanne tai sen uhka on tapahtunut, kuten mm.
  - välitön ensiapu uhrille ja soitto hätäkeskukseen 112
  - jos hätäkeskukseen ei ilmoiteta, niin erikseen ilmoitus poliisi- ja työsuojeluviranomaiselle
  - jälkihoidon organisointi
  - tapahtuneen jälkiselvitys sekä korjaavien toimenpiteiden toteutus

## Turvallisuusorganisaatio ja tiedonkulku

Toimiva turvallisuusorganisaatio ja -kulttuuri koostuvat laajasta kokonaisuudesta. Koulun turvallisuudesta vastaa yksikön / opetuspisteen johtaja, joka tarvitsee ympärilleen turvallisuustiimin. Tiimi muodostuu turvallisuuspäälliköstä (jos johtaja ei ole itse turvallisuuspäällikkö) ja turvallisuusvalvojista. Mukaan voidaan ottaa myös opiskelijahuollon edustajia sekä muita tarpeelliseksi katsottuja henkilöitä.

- On tärkeää luoda järjestelmä tiedon kulun varmistamiseksi opettajien lisäksi oppilailta, vanhemmilta sekä muulta henkilöstöltä. Tämän tiedon perusteella turvallisuustiimi voi rakentaa ja päivittää turvallisuuden tilannekuvaa omassa koulussa.
- Ongelmia aiheuttavat henkilöt ovat usein etukäteen yhteisön tiedossa. On tärkeää seurata oman työyhteisön turvallisuuden tilannekuvan kehitystä ja pyrkiä puuttumaan ilmiöihin ennen kuin ne muuttuvat todellisiksi ongelmiksi
- Mikä on ilmoitusketju omalle turvallisuusjohdolle? Yhteisön jäsenet tietävät alkavista ongelmista usein jo aikaisessa vaiheessa. Myös vähäiseltä tuntuva tieto pitää toimittaa esimiehelle tai turvallisuuspäällikölle. On monia syitä miksi tieto ei useinkaan tavoita oikeita henkilöitä.
- Tieto saattaa koostua useista pirstaleisista seikoista eikä yksittäisellä tiedolla tunnu olevan merkitystä. Tämän johdosta on tärkeää, että tieto saatetaan oikeille henkilöille

- Tietoa on käsiteltävä luottamuksellisena vain niiden henkilöiden toimesta, jotka ovat osana turvallisuustiimiä.
- On huomioitava ja tiedostettava mahdollisuus tiedottamisen käyttämiseen yksittäisen henkilön mustamaalaamisen ja kiusaamisen välineenä.
- Koulun ja paikallisten viranomaisten on tärkeää luoda etukäteen selkeä tiedonkulkujärjestelmä tukemaan arjen toimintaa. Yhteydenottotavat eri tilanteisiin on tärkeää sopia etukäteen.
- Oman henkilöstön hälyttämisessä voidaan käyttää esim. kahta eri koodisanaa:
  - onnettomuudelle oma koodisana ja
  - akuutille väkivallan uhkalle oma koodisanansa.Näin henkilöstöllä on mahdollisuus saada tieto uhkan laadusta ja sopeuttaa oma toiminta tilanteeseen (vrt. sisälle lukittautuminen / poistuminen )
- Viestittäminen akuutissa tilanteessa
  - Tiedonkulku voidaan jakaa
    - Suora avoin viestintä
    - Hiljainen viestintä avainhenkilöille
- Esimerkkejä viestityskeinoista:
  - Suusanallisesti
  - Kuulutus selkokielisesti mitä ja missä
  - Kuulutus koodisanaalla: avainhenkilöiden yhteisesti sopima sana tai lause
  - Ryhmätekstiviesti
  - Viestintä tietokoneen välityksellä; "pakkosyöttö"
  - Kaikki tiedonvälityskeinot on testattava etukäteen
    - Esimerkiksi ns. hiljainen hälytys opettajille, ryhmätekstiviesti jne.
    - Miten ja missä kokoonnutaan tai välitetään tietoa tilanteesta
- Kiireellisessä tapauksessa eli akuutissa hätätilanteessa voi jokainen henkilökuntaan kuuluva ilmoittaa tapahtuneesta Hätäkeskukseen.

## Hälytysjärjestelmä

Työpaikassa, jossa voi esiintyä väkivaltaa tai sen uhkaa on oltava toimintavarma hälytysjärjestelmä. Hälytys on voitava tehdä huomaamattomasti. Hälytyksen vastaanotto ja avun saanti on järjestettävä toimivaksi työskentelyaikana. Hälytintä tulee käyttää heti kun tilanne tuntuu uhkaavalta, ei vasta kun tilanteen hallinta on menetetty.

## Yksintyöskentely

Yksintyöskentelyä tulee rajoittaa töissä, joissa on väkivallan uhkaa. Jos yksintyöskentelyä ei voida välttää, on väkivallan uhan riskiä vähennettävä em. teknisin ja muin ennakolta ehkäisevin keinoin. Muilla ennakolta ehkäisevillä toimenpiteillä tarkoitetaan keinoja, jotka kohdistuvat työtapoihin, työtiloihin, työympäristöön, työaikajärjestelyihin, viestiyhteyksiin (työntekijän keskinäiseen näkö- ja kuuloyhteyksiin) sekä koulutukseen ja perehdyttämisen toteutukseen. Yksintyöskentelyssä turvallisuusjärjestelyihin ja avun saantiin on kiinnitettävä erityistä huomiota.

## Koulutus, perehdytys ja opastaminen

Henkilöstö perehdytetään ja opastetaan selviytymään vaaratilanteissa. Turvallisuusohjeisto ja riskinarvioinneissa syntynyt materiaali on hyvää koulutusaineistoa. Tällöin henkilöstö tuntee mahdolliset vaaratilanteet ja -kohteet, väkivallan uhan ilmenemismuodot sekä osaa toimia uhkatilanteiden välttämiseksi ja selviytyä niissä. Tilanteisiin varautuminen vaatii kunnollista opastusta ja ennakkoivaa harjoittelua. Tärkeää on tässä yhteydessä antaa ohjeet tilanteen kärjistymisen varalta. Koulutuksen tulisi tukea ammatillisia valmiuksia, kuten vuorovaikutustaitoja, kohdata vaikea asiakas.

## Ennaltaehkäisy

Turvallisuus on parhaimmillaan koko *Organisaatio XXX:n* kaikkien toimijoiden – henkilöstön ja opiskelijoiden - yhteinen asia. Pidetään yhtä, sitä on turvallisuus.

Turvallisuus on paljon muutakin kuin valvontakameroita tai hälyttimiä. Turvallisuus liittyy tavalla tai toisella arkeemme, niin luentoihin, oppitunteihin, tietokoneelle kirjautumiseen tai vaikka ystävän kanssa vietettyyn ruokataukoon. Turvallisuudesta huolehtiminen on meille tärkeä asia: kun asiat ovat kunnossa, kaikilla on turvallinen ja hyvä olo.

Henkisellä hyvinvoinnilla on selkeä yhteys uhkauksien ja konkreettisten väkivallantekojen ehkäisyyn. Työhyvinvoinnin merkitys sekä henkilöstön että opiskelijoiden kohdalla on erittäin tärkeä osa turvallisuusajattelua. Ennaltaehkäisyn kolme peruspilaria ovat varhainen välittäminen ja tukeminen, huolen ilmaisu ja huolesta mahdollisesti nousseen uhan arviointi.

Tutustu tämän ohjeen lisäksi myös pelastussuunnitelmaan.

Selvitä kenelle ilmoitat poikkeavissa tilanteissa.

Selvitä myös millaisia hälytysjärjestelmiä työpaikallasi on ja opettele käyttämään niitä.

Pidä hälytin mukanasasi, jos sellainen on.



Hälytysjärjestelmän toimivuuden varmistamiseksi järjestelmää ja hälyttimiä tulee testata säännöllisesti.

Kun henkilön voidaan olettaa käyttäytyvän uhkaavasti, ei häntä pidä kohdata yksin. Väkivaltaiseksi tiedetyn asiakkaan tuloon voidaan varautua ennakolta pyytämällä tilanteeseen työkaveri tai talon oma vahtimestari.

Ennakoi tilanne miettimällä etukäteen miten sijoitat asiakkaan huoneeseen niin, että oma poistuminen on mahdollista.

Poista ympärillä olevat heittovälineeksi sopivat irtoesineet. Kevyt tuolikin voi olla hyvä ase!

Selvitä poistumistiet sekä ulos että lukituksen suojaamalle alueelle (väkivalta).

Varmista, että työtoverisi tietävät missä olet ja sovi heidän kanssaan tapa välittää avunpyyntö.

## **Hankalan tai aggressiivisen henkilön kohtaaminen**

- Käyttäydy asiallisesti ja rauhallisesti myös kiihtynyttä henkilöä kohtaan. Asiallisuus, rauhallisuus ja kohtelias esiintyminen ovat turvallisin toimintamalli. Kiivastunut henkilö rauhoittuu yleensä nopeimmin, kun hän saa puhua suunsa puhtaaksi. Häntä on parasta myös kuunnella aidosti ainakin niin kauan, kun hän ei uhkaile. Ensimmäiset sanat voivat ratkaista sen, miten tilanne kehittyy.
- Älä estele tai ärsytä tekijää, ole kohtelias, mutta samalla päämäärätietoinen
- Keskity ensin henkilön tunnetilaan ja vasta sen jälkeen asiaan. Tulistunut ihminen ei kuitenkaan pysty käsittelemään järkevästi varsinaista asiakysymystä. Faktojen kertominen tyyliin "sinulta puuttuu tämä lomake" ei tässä vaiheessa rauhoita.
- Keskustele tekijän kanssa vain jos arvioit sen sopivan tilanteeseen
- Ole realististi omien mahdollisuuksiesi/ toimintatarpeiden suhteen
- Älä provosoidu; tavoitteena on selvittää tilanteesta ilman henkilövahinkoja
- Hälytä apua kun tilanne sallii
- Ko. tilanteissa mm. oman käyttäytymisen, tilanteen luoman stressin ja tunteiden hallinnalla on suuri merkitys. Näiden osa-alueiden ja niihin läheisesti liittyvien vuorovaikutustaitojen hallintaan kouluttautuminen on suositeltavaa.
- Vuorovaikutustaitojen kehittäminen hyödyntää myös stressin hallintaa ja purkamista, mitä näihin tilanteisiin väistämättä aina sisältyy. Asioiden ja ilmiöiden ymmärtäminen auttaa stressin hallinnassa ja sietämisessä.
- Käskyt "Rauhoitu! Kuuntele! Hiljaa!" eivät yleensä saa kiihtynyttä ihmistä rauhoittumaan. Vaikutus on todennäköisesti jopa päinvastainen. Rauhoittelu voi onnistua vain, jos on oikeasti kiinnostunut henkilöstä ja haluaa ratkaista tämän ongelman.

## Uhkaukset

Uhkaus vaikuttaa suoraan turvallisuuden tunteeseen ja työhyvinvointiin.

### **Suhtaudu uhkaukseen aina vakavasti!**

- Ole rauhallinen ja ystävällinen
- Kuuntele, älä keskeytä
- Tarkkaile tilanteen kehittymistä
- Vältä tilanteen kärjistymistä esimerkiksi kiinni tarttumalla
- Älä nolaa tai mitätöi "asiakasta"
- Vältä liikehdintää

### **Uhkaus puhelimella soitettuna:**

**Pitkitä** puhelua ja yritä selvittää

- Uhkauksen syy
- Uhkauksen kohde
- Mitä tapahtuu?
- Milloin?
- Miksi?
- Kuka olette?
- Mistä soitatte?

**Huomioi** soiton aikana

- Soittajan mielentila
- Puheen tuntomerkkejä
- Ympäristöäännet jne.

Älä lopeta puhelua itse!

Täytä uhkauksen vastaanottolomake.

Tehtyäsi ilmoituksen hätäkeskukseen täytä uhkauksen arviointilomake.

### **Tekstiviestiuhkaus:**

Estetään viestin eteenpäin lähettäminen

Tieto esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle.

Esimies päättää toimenpiteistä:

- sisäinen selvittäminen ja tieto poliisille tai
- soitto hätäkeskukseen

Pyydetään että mahdollisesti saadut viestit välitetään **rehtorille** tai poliisille (numero sovitaan tapauskohtaisesti). Uhkailuviestit pyydetään säilyttämään poliisien myöhempää tutkimusta varten.

Yleensä nämä kannattaa selvittää hiljaisesti. Jos media saa vihiä asiasta, niin heitä kannattaa ainakin pyytää vaikenemaan (poliisi!).

Jos epäillään että uhkassa saattaa olla perää, voidaan tila johtajan tai poliisin päätöksellä tyhjentää rauhallisesti.

Mikäli tieto leviää talon sisällä, niin tiedotetaan rauhallisesti henkilökunnalle ja opiskelijoille **?????** (esim. "ymmärtämättömästi lähetetyistä viesteistä jotka ovat osoittautuneet ilkeiksi")

Tiedottamisohjeet löytyvät **kriisiviestintäsuunnitelmasta**. Jos poliisi tulee paikalle, niin tiedottamisvastuu on heillä.

### **Väkivaltainen käyttäytyminen ja sillä uhkaaminen**

Tilanteissa, joissa henkilö uhkaa väkivallalla tai käyttäytyy väkivaltaisesti on heti otettava yhteyttä poliisin. Tämän lisäksi tulee henkilöstöön kuuluvan ottaa yhteyttä esimieheen ja työsuojeluvaltuutettuun. Esimies vastaa siitä, että ilmoitus menee poliisille. Jatkotoimenpiteet arvioidaan ja päätetään yhdessä.

### **Laiton uhkaus** (Rikoslaki 25. luku Vapautteen kohdistuvista rikoksista 7 §)

Laiton uhkaus on esineen välityksellä tai suullisesti toisen ihmisen henkeen tai terveyteen kohdistuva uhkaus, jonka perusteella henkilöllä on syytä pelätä oman henkensä tai terveytensä puolesta. Se on Suomen rikoslain mukaan rikos. Laittoman uhkauksen maksimirangaistus on 2 vuotta vankeutta.

Jos uhkaus täyttää laittoman uhkauksen tunnusmerkit, niin esimies vastaa siitä, että ilmoitus menee poliisille. Vaikka laiton uhkaus on asianomistajarikos niin ilmoituksen voi tehdä joku muukin kuin asianomistaja. Poliisille kerääntyy tieto siitä, jos vastaavanlainen käyttäytyminen toistuu muualla. Jos uhkailija on alaikäinen, niin tieto menee myös sosiaalityöntekijälle.

Virallinen syyttäjä ei saa nostaa syytettä laittomasta uhkauksesta, ellei asianomistaja ilmoita sitä syytteeseen pantavaksi tai ellei laittoman uhkauksen tai pakottamisen tekemiseen ole käytetty hengenvaarallista välinettä taikka ellei erittäin tärkeä yleinen etu vaadi syytteen nostamista.

Poliisille ilmoittaminen ei siis välttämättä tarkoita, että varsinainen esitutkinta alkaisi.

### **Havainnoi tuntomerkit:**

- **Kuvaus** mies - nainen - poika - tyttö - ikä – pituus
- **Keho** normaali - hoikka - tanakka – lihava
- **Kasvot** ihonväri - parta - viikset - silmät – silmälasit
- **Kädet** kätsisyys - arvet - tatuoinnit – korut
- **Puhetapa** selkeä - sopertava - korkea - matala – änkyttävä
- **Murre** paikallinen - vieraskorostus – ulkomaalainen
- **Käytös** rauhallinen - kiihtynyt - sekava - päihtynyt
- **Vaatetus** pusero - takki - housut - paita - hattu - solmio - kengät
- **Poistumistapa** jalan - pyörällä - henkilöautolla – pakettiautolla
- **Ajoneuvo** merkki - rek.nro - väri - lommot

**Kirjaa tuntomerkit itsenäisesti.**

## **Rikosperusteisen tilanteen johtaminen**

**Turvallisuushenkilöstö** tukee tilanteen alkaessa turvallisuusjohdon toimintaa opastamalla henkilöstöä, keräämällä tietoa sekä toimimalla linkkinä viranomaisten suuntaan.

Em. henkilöt toteuttavat yhteistyössä myös viranomaisten antamat käskyt ja ohjeet.

Poliisi johtaa toimintaa

## **Tiedottaminen**

Tiedottaminen käsittää oman henkilöstön lisäksi opiskelijat ja mahdolliset muut toimijat sekä median edustajat.

Epäilystä rikoksesta tiedottaminen kuuluu ainoastaan tutkinnanjohtajalle tai hänen valtuuttamalleen henkilölle: kouluilla aina yhteistyössä paikallisen poliisin kanssa.

Tavoite

- tilanteen rauhoittaminen
- toiminnan jatkaminen
- työrauhan palauttaminen

Työrauha joko palautuu tai heikkenee edelleen ja vaatii lisätoimia.

Tiedotetaanko?

- Tapauskohtainen harkinta
- Suunnitellaan eri tiedotusmallit etukäteen.
- Esim uhkaus, joka osoittautuu aiheettomaksi

- Tilanne pienen joukon tiedossa – ei vaadi tiedottamista
- Tulee julkiseksi – saadaan hallintaan tiedottamalla
- Tilanne ”karkaa käsistä” ja oppilaitoksen työskentely vaikeutuu – erittäin vaativa tilanne tiedottamisen kannalta

#### Tiedottamisen lajit

- Ennakoiva tiedottaminen
  - Kansalaisopiston turvallisuusajattelu
  - Yhteistyö viranomaisten kanssa
  - Tiedottamisen periaatteet
- Tilannekohtainen tiedottaminen
- Jälkikäteinen tiedottaminen

## Väkivaltatilanteista oppiminen

Vastaavien tapausten ennakoita ehkäisemiseksi työpaikalla on seurantamenettely (turvallisuushavainto / vaaratilanneilmoitus) väkivallan uhkatilanteita ja sattuneita väkivaltatilanteita varten. Seurannalla saadaan tietoa sattuneista tapauksista, niiden luonteesta, vakavuudesta ja esiintyvyydestä. Työntekijän pitää tehdä työnantajalle selvitys väkivallan uhkatilanteista. Näistä saadaan tärkeää tietoa torjuntatoimien kohdentamista, suunnittelua ja toteutusta varten

Jokaiseen turvallisuuttamme uhkaavaan tekoon puututaan aina yhdessä sovitun mallin mukaisesti. Kaikki toiseen henkilöön tai toisen omaisuuteen kohdistuneet tai turvallisuutta uhkaavat teot käsitellään luottamuksellisesti ja tällainen toiminta pyritään katkaisemaan välittömästi. Tavoittelemme tällä toiminnalla opiskelu- ja työympäristöä, jossa jokainen voisi keskittyä parhaalla mahdollisella tavalla omaan, häiriöttömään työhönsä. Esimerkiksi kaikki uhkailu, niin suullisesti kuin kirjallisestikin esitettynä, on meillä ehdottomasti kielletty ja aiheuttaa aina esittäjälleen sanktion.

## Jälkihoito ja toipuminen

Työntekijään tai opiskelijaan kohdistunut väkivalta tai sen uhka on vakava asia, josta saattaa seurata paitsi fyysisiä myös henkisiä vammoja. Henkiset vammat eivät aina ilmene heti, vaan saattavat tulla myöhemmin ja olla hoitamattomina pitkäaikaisia.

Jälkihoito on aloitettava enintään 1-2 vuorokauden kuluttua tapahtuneesta, ja sen tarkoitus on vähentää ja lieventää rikoksen aiheuttamia vaikutuksia uhrille ja muulle henkilökunnalle sekä opiskelijoille. Tällä tavalla autetaan uhria ja henkilökuntaa pääsemään normaaleihin työ- ja elämänolosuhteisiin mahdollisimman pian ja vältetään pitkäaikaisia henkisiä vammoja.

Ensisijainen ja luontevin jälkihoidon antaja on työntekijälle työterveyshuolto ja opiskelijalle opiskelijahuolto. Yksilötason lisäksi tarvitaan usein

asiantuntijajohtoista ryhmätason jälkihoitoa. Lisäksi tapahtunutta on läpikäytävä työtovereiden, esimiesten ja muiden opiskelijoiden kanssa. Tilannejohtaminen ei lopu akuuttiin kriisiin, vaan se saattaa jatkua kuukausia, jopa vuosia. Suuronnettomuudet ja vakavat kriisit vaativat tilanteen ulkopuolisen henkilön ja henkilöiden jälkihoidollisten asioiden johtamista ja koordinoitua. Kriisissä henkilöstö ja opiskelijat tarvitsevat ulkopuolista ammattiapua asioiden hoitamiseen.

## **Väkivallan uhan hallintaa jäsentäviä kysymyksiä**

Kysymyksistä kannattaa käyttää arvioitavan kohteen tilanteeseen parhaiten sopivia. Vastausten perusteella voidaan arvioida riittävätkö tehdyt toimet tai miltä osin voi olla kehitettävää.

### *1. Henkilöstön perehdyttäminen ja kouluttaminen*

- Kiinnitetäänkö henkilövalinnoissa huomiota henkilön sopivuuteen väkivallan uhkaa sisältävään työhön?
- Käsitelläänkö työpaikalla kaikki väkivallan uhan hallintaan vaikuttavat asiat uusien työntekijöiden tai uusiin tehtäviin siirtyvien henkilöiden perehdyttämisessä ja koulutuksessa?
- Miten työntekijän kokemus ja henkilökohtaiset valmiudet otetaan huomioon?
- Onko perehdyttäjät nimetty?
- Hallitseeko perehdyttäjä tai kouluttaja työpaikan väkivallan uhan alaiset tilanteet ja tilanteiden hallintaan liittyvät järjestelyt?
- Tietääkö henkilökunta perehdytys- ja koulutusmenettelyt ja vastuuhenkilöt?
- Saako lisäkoulutusta tarvittaessa?
- Onko perehdyttämisessä ja kouluttamisessa tarvittava aineisto saatavilla?
- Miten varmistetaan, että uudet työntekijät ja uusiin tehtäviin siirtyvät henkilöt ovat saaneet riittävän perehdyttämisen ja koulutuksen ja ymmärtäneet sen?

### *2. Henkilöstön työssään tarvitsemat toimintatavat ja vuorovaikutustaidot*

- Millaisia toimintatapoja työpaikalla tarvitaan väkivallan uhkatilanteiden hallitsemiseksi?
- Kuka päättää toimintavoista? Mikä on johdon osuus?
- Tarvitaanko toimintatapojen luomisessa ulkopuolista asiantuntemusta?
- Tarvitaanko kirjallisia toimintatapojen kuvauksia?
- Onko kokeiltu, että kaikkien toimintatapojen mukaisesti voidaan toimia?
- Voiko jokainen työpaikalla luottaa, että toimintatapoja noudatetaan?
- Ovatko työpaikan toimintatavat koko henkilöstön tiedossa?
- Millaiseen vuorovaikutukseen henkilökunnan tulee pyrkiä väkivallan uhkatilanteissa?
- Onko henkilökunnan osaaminen riittävää haluttuun vuorovaikutukseen pääsemiseksi?

- Onko tarvetta varautua erikseen uhkaavasti käyttäytyviin ns. tavallisiin asiakkaisiin/päihteiden käyttäjiin/rikollisiin?
- Onko tarvetta harjoitella toimintatapoja? Milloin?
- Miten varmistetaan, että ulkopuoliset eivät tarpeettomasti tiedä työpaikan toimintatavoista?
- Seurataanko toimintatapojen noudattamista? Miten puututaan toimintatapojen noudattamattomuuteen?

### 3. Ohjeet vaaratilanteita varten

- Mitä tilanteita ja töitä varten tarvitaan omat ohjeet?
- Tarvitaanko kirjalliset ohjeet?
- Kuka allekirjoittaa ohjeet?
- Onko ohjeissa käsitelty henkilökunnan pätevyyttä, työympäristöä ja työn järjestelyjä?
- Ovatko ohjeet yksiselitteisiä henkilöstön turvallisuuden suojelun ja toisaalta omaisuuden suojelun osalta?
- Missä ohjeita säilytetään?
- Ovatko ohjeet henkilöstön tiedossa?
- Onko ohjeista tarpeen antaa koulutusta?
- Seurataanko ohjeiden noudattamista?
- Voiko ohjeiden noudattamiseen luottaa?
- Miten varmistetaan, että ulkopuoliset eivät tarpeettomasti tiedä ohjeista?
- Miten ohjeet pidetään ajan tasalla?
- Milloin ohjeet on tarpeen päivittää?

### 4. Työympäristön järjestelyt

- Voiko työympäristö vaikuttaa väkivallan uhkatilanteiden syntymiseen? Miten?
- Mitä tilajärjestelyt vaikuttavat väkivallan uhkaan?
- Mitä kalustus vaikuttaa väkivallan uhkaan?
- Onko työntekijä muun henkilökunnan/muiden asiakkaiden nähtävissä?
- Tarvitaanko asiakkaiden seurantaa?
- Tarvitaanko kameravalvontaa?
- Onko tarvetta erottaa asiakastilat muista tiloista?
- Minne asiakas pääsee ilman henkilökuntaa?
- Onko varastaminen tehty vaikeaksi?
- Pystyykö työntekijä poistumaan paikalta vaaratilanteessa?
- Tarvitaanko hälytyslaitteita?
- Kuka vastaa hälytyslaitteiden toimintakunnosta?
- Onko käytössä henkilökunnan keskeisiä yhteydenpitovälineitä?
- Onko yhteydenpitovälineiden käyttö ohjeistettu ja opeteltu?
- Miten työympäristössä havaituista puutteista ilmoitetaan ja kuka vastaa työympäristön muuttamisesta?
- Arvioidaanko väkivallan uhan riskejä työympäristöä muutettaessa?

### 5. Työjärjestelyt

- Miten henkilökunnan yhteistyö ja yhteydenpito on järjestetty väkivallan uhan alaisissa töissä?

- Onko määritelty missä töissä tarvitaan useampia henkilöitä?
- Miten yksintyöskentelijät saavat tarvittaessa apua?
- Voiko henkilökunta vaikuttaa väkivallan uhan alaisten töiden suunnitteluun ja järjestelyyn?
- Onko rahan käsittely ohjeistettu?
- Onko hälytyslaitteiden käytöstä ohjeet?
- Tarvitaanko henkilökohtaisia turvavälineitä, osataanko niitä käyttää?
- Onko turvavälineiden käytöstä ohjeet?
- Arvioidaanko väkivallan uhan riskejä työjärjestelyjä muutettaessa?
- Vaaditaanko ulkopuolisilta palveluntoimittajilta kuvalliset tunnisteet rakennustöiden aikana?

#### *6. Väkivallan tai vakavan uhkatilanteen kohteeksi joutuneiden jälkihoito*

- Onko työpaikalla jälkihoidon mahdollisuus?
- Keneltä jälkihoitoa saa?
- Onko jälkihoito työntekijöiden tiedossa?
- Kenelle jälkihoitoa tarjotaan?
- Tarjotaanko jälkihoitoa väkivallan tai vakavan uhkatilanteen kohteeksi joutuneille?
- Seurataanko jälkihoitoon osallistumista ja henkilökunnan selviytymistä väkivalta- ja uhkatilanteiden jälkeen?

#### *7. Väkivallan uhkatilanteiden ja sattuneiden väkivaltatilanteiden seuranta*

- Pitääkö väkivallan uhkatilanteista ja sattuneista väkivaltatilanteista ilmoittaa työnantajalle?
- Kirjataan väkivaltatilanteet?
- Saavatko ilmoituksia tehneet työntekijät ilmoituksestaan myönteistä palautetta?
- Seurataan, että annettuja ohjeita noudatetaan?
- Miten seurannasta saatua tietoa hyödynnetään?
- Hyödynnetäänkö työterveyshuollolle kertynyttä tietoa peloista ja epävarmuudesta?
- Muutetaan toimintatapoja tai työympäristöä tahi työjärjestelyjä seurannasta saadun tiedon perusteella?
- Miten työpaikan organisaation eri osat käsittelevät seurantatietoja?
- Seurataan alan turvallisuuskehitystä?

## **Lähteet**

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738  
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/vakivallanuhka>  
[http://www.tyosuojelu.fi/fi/tutsp\\_linkitettavat/356](http://www.tyosuojelu.fi/fi/tutsp_linkitettavat/356)  
[koulupoliisi.etela-pohjanmaa@poliisi.fi](mailto:koulupoliisi.etela-pohjanmaa@poliisi.fi)  
<http://www.korkeakouluturvallisuus.fi/node/1>  
Väkivallalla uhkaaminen, Opetushallitus



