

TOIMINTAOHJE

Väkivallan uhka ja sen hallinta



Sisällysluettelo

1 Väkivallan uhka ja sen tunnistaminen työssä.....	3
2 Työpaikkaväkivallan vaikutuksia.....	3
3 Väkivaltariskien arviointi ja yhteistyö	4
4 Turvallisuusorganisaatio ja tiedonkulku.....	4
5 Työympäristön suunnittelu	5
6 Yksintyöskentely.....	5
7 Koulutus, perehdytys ja opastaminen	5
8 Ennaltaehkäisy.....	7
9 Hankalan tai aggressiivisen henkilön kohtaaminen	7
10 Uhkaukset	8
10.1. Mistä tunnistan laittoman uhkauksen?	9
11 Rikospöytäkirjan tilanteen johtaminen	10
12 Uhkatilanteesta tai rikoksesta tiedottaminen	10
13 Väkivaltatilanteista oppiminen	11
14 Jälkihoito ja toipuminen	11
LÄHTEET	11
LINKIT.....	11

Väkivallan uhan hallintaa jäsentäviä kysymyksiä
 Väkivaltariskien tunnistaminen työpaikalla -lomake
 Aggressiivisen henkilön kohtaaminen
 Ilmoitus tapahtuneesta uhka tai vaaratilanteesta -lomake

1 Väkivallan uhka ja sen tunnistaminen työssä

Yhä useampi ihminen joutuu työssään väkivallan tai väkivallan uhan kohteeksi. Selvitysten mukaan se keskittyy muun muassa ihmisten toiminnan rajoittamista tai palvelua ja ohjaamista sisältäviin työtehtäviin. Joissakin ammateissa, kuten esimerkiksi poliisin ja vartijan työssä, väkivallan uhka on aina tiedostettu ja uhat huomioidaan ammatillisessa koulutuksessa. Myös kansalaisopistossa väkivaltatilanteisiin varautuminen on osa ammattitaitoa. Työpaikkaväkivalta on työpaikalla hallittavissa, kun sen uhka tiedostetaan, ennakoitaan ja sisäistetään työsuojeluvastuuseen kuuluvaksi. Työntekijään kohdistuva väkivalta työpaikalla on aina työsuojeluasiasia.

Työpaikkaväkivallalla **tarkoitetaan** tilanteita, joissa **työntekijöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat työntekijöiden turvallisuuden, terveyden ja hyvinvoinnin**. Uhka ilmenee esimerkiksi sanallisena tai aseellisena uhkauksena, huutamisena, tönimisenä tai liikkumisen estämisenä. Pelkkä väkivallan uhan mahdollisuus saattaa aiheuttaa turvattomuuden tunnetta ja psyykkistä kuormitusta.

Tässä ohjeessa **työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan** asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten taholta esiintyvää väkivaltaista tai uhkaavaa käyttäytymistä

- työntekijöitä, heidän läheisiään tai muita asiakkaita kohtaan
- työpaikalla, työmatkalla tai työpaikkaan rinnastettavassa paikassa, kuten asiakkaan kotona.

Työpaikkaväkivaltaa voi olla myös sellainen uhkaava tai loukkaava käyttäytyminen, joka tapahtuu työpaikan ja työntekijän ulkopuolella, mutta on selvästi sidoksissa työntekijän työhön tai ammattiasemaan (esim. häirintä sosiaalisessa mediassa, puhelinhäirintä tai kotirauhan häirintä). Myös seksuaalinen ahdistelu täyttää väkivallan tunnusmerkit.

Ensimmäiseksi työpaikkaväkivallan hallinnassa tulee saada kuva siitä, millaisena ongelmana se työpaikalla esiintyy. Tämä selvitetään riittävän laajasti tehdyllä **riskien ja vaarojen arvioinnilla** ja käymällä läpi tehdyt turvallisuushavainnot. Vaarojen arvioinnilla tarkoitetaan työturvallisuuslaissa säädettyä menettelyä, jossa vaarat järjestelmällisesti tunnistetaan ja niiden merkitys arvioidaan. Turvallisuushavainnoilla tarkoitetaan työpaikan turvallisuuteen liittyviä kehittämiskohteita ja ilmoituksia tapaturmista vaaratilanteista.

[Väkivaltariskien tunnistaminen työpaikalla -lomake](#) (avaa hyperlinkki).

2 Työpaikkaväkivallan vaikutuksia

Uhka- tai väkivaltatilanne vaikuttaa sen kohteeksi joutuneen lisäksi koko työyhteisöön, työnantajaan ja asiakkaisiin. Tilanne on väkivallan kohteen kannalta aina järkyttävä, pelottava ja ahdistava. Jo pelkkä uhka voi aiheuttaa pitkäaikaisia pelko- ja ahdistus-tiloja ja vaikuttaa uhrin työviihtyvyyteen, työmotivaatioon, työsuoritukseen ja työssä jaksamiseen. Mahdollisten fyysisten vammojen lisäksi psyykkiset vauriot voivat vaatia pitkää hoitoa. Työpaikkaväkivallan ehkäisyllä väkivaltariskiä voidaan merkittävästi vähentää ja seurauksia lieventää. Kehittämällä työpaikan turvallisuutta voidaan lisätä samalla työn tuloksellisuutta, työviihtyvyyttä ja työhön sitoutumista.

3 Väkivaltariskien arviointi ja yhteistyö

Työpaikoilla väkivallan uhan hallinta alkaa sen **tiedostamisesta**. Tästä seuraa vaarojen järjestelmällinen **kartoittaminen ja arviointi**. Arvioinnissa voi käyttää apuna työsuojeluvaltuutettua ja –päällikköä sekä työterveyshuoltoa ja muita ulkopuolisia asiantuntijoita.

- Onko työpaikalla ollut asiakkaiden, opiskelijoiden tai henkilöstön aiheuttamia väkivaltatapauksia tai uhkatilanteita?
- Onko muissa kansalaisopistoissa ollut väkivaltatapauksia tai uhkatilanteita?
- Ovatko uhkatilanteet työpaikalla 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)?

Suunnittelun apuna voidaan käyttää alla linkissä olevia väkivallan hallintaan liittyviä kysymyksiä. [Väkivallan uhan hallintaa jäsentäviä kysymyksiä](#) (avaa hyperlinkki).

Käytettävissä myös Työturvallisuuskeskuksen **Väkivalta pois työpaikalta -opas** (2020), jossa on työväkivaltariskien kartoitukseen tarkoitettu työkalu (avaa hyperlinkki). <https://ttk.fi/julkaisu/vakivalta-pois-tyopaikalta/>

Kartoittamisessa todettujen riskien hallitsemiseksi ja vähentämiseksi tarvitaan ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Esihenkilön on huolehdittava siitä, että työntekijät perehdytetään näihin asioihin. Niitä on käsiteltävä työpaikalla yhteistyössä henkilöstön ja heidän edustajiensa kanssa. Työpaikan henkilöstökokoukset ovat tähän luontevia foorumeita.

Väkivalta-alttiille työpaikalle/työlle voidaan laatia riskinarviointiin perustuva **kirjallinen turvallisuusohjeisto**, joka täydentää organisaation yleisohjetta. Kansalaisopisto ei ole väkivalta-altis työpaikka. Tässä ohjeessa kuitenkin selvitetään myöhemmin toiminta väkivallan uhkatilanteissa. Ohjeen sisältö tiivistetysti:

- toimintaohjeet ja –vastuut, kun väkivaltatilanne tai sen uhka on tapahtunut
 - välitön ensiapu uhrille
 - soitto hätäkeskukseen 112
 - kirjallisen ilmoituksen tekeminen rehtorille tilanteesta
 - jälkihoidon organisointi
 - tapahtuneen jälkiselvitys sekä korjaavien toimenpiteiden toteutus

4 Turvallisuusorganisaatio ja tiedonkulku

Toimiva turvallisuusorganisaatio ja -kulttuuri koostuvat laajasta kokonaisuudesta. Turvallisuudesta vastaa opiston rehtori yhdessä työsuojelutoimikunnan kanssa.

- On tärkeää luoda järjestelmä tiedonkulun varmistamiseksi hallinnon, opettajien ja opiskelijoiden välille.
- Ongelmia aiheuttavat henkilöt ovat usein etukäteen yhteisön tiedossa. On tärkeää seurata oman työyhteisön turvallisuustilanteen kehitystä ja pyrkiä puuttumaan ilmiöihin ennen kuin ne muuttuvat ongelmiksi. Myös vähäiseltä tuntuva tieto tulee toimittaa opiston rehtorille.

- Tietoa on käsiteltävä luottamuksellisena vain niiden henkilöiden toimesta, jotka ovat osana turvallisuusorganisaatiota.

- **Kiireellisessä tapauksessa** voi jokainen henkilökuntaan kuuluva ilmoittaa tapahtuneesta hätäkeskukseen puh. **112**.
- **Sisäinen viestintä akuutissa tilanteessa:** yhteys opiston rehtoriin tai toimiston henkilökuntaan puhelimitse tai WhatsApp-viestillä.

5 Työympäristön suunnittelu

Työtiloja ja niiden muutoksia suunniteltaessa on tehtävä **riskien kartoitus**. Siihen perustuen toteutetaan väkivallan uhan hallitsemiseksi tarvittavat torjuntaratkaisut sekä yhteydenpito- ja hälytysjärjestelmät. Turvallisuusjärjestelyillä vähennetään ennalta väkivallan mahdollisuutta tai väkivaltatilanteen seurauksia sekä varmistetaan tarpeellinen yhteydenpito ja nopea avun hälyttäminen. Työympäristön järjestelyissä otetaan huomioon esimerkiksi työtilan muodon, kaluste- ja laitesijoittelun, asiakkaiden opastuksen, vastaanoton järjestelyjen, näkyvyyden sekä poistumisteiden (oltava vapaana) vaikutus turvallisuuteen. Henkilökunnan näkyvällä läsnäololla voidaan ehkäistä häiriötilanteita.

Käytettävät turvalaitteet on sijoitettava siten, että ne ovat työntekijän käytettävissä vaaratilanteissa. Turvallisuusjärjestelyjen ja avun saannin toimivuutta on hyvä kokeilla säännöllisesti. Työpaikassa, jossa voi esiintyä väkivaltaa tai sen uhkaa on oltava toimintavarma hälytysjärjestelmä. Järvilakeuden kansalaisopiston toimistolla ei ole käytössä hälytysjärjestelmää.

6 Yksintyöskentely

Yksintyöskentelyyn liittyvät mahdolliset riskit huomioidaan riskien arvioinnissa. Yksintyöskentelyä tulee rajoittaa töissä, joissa on väkivallan uhkaa. Jos yksintyöskentelyä ei voida välttää, on väkivallan uhan riskiä vähennettävä teknisin ja muin ennakolta ehkäisevin keinoin. Niillä tarkoitetaan keinoja, jotka kohdistuvat työtapoihin, työtiloihin, työympäristöön, työaikajärjestelyihin, viestiyhteyksiin, näkö- ja kuuloyhteyksiin sekä koulutukseen ja perehdyttämisen toteutukseen. Yksintyöskentelyssä turvallisuusjärjestelyihin ja avun saantiin on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Kansalaisopistolla yksintyöskentelyyn voidaan rinnasta yksityisopetus sekä lapsiryhmät ja erityisryhmät, joissa opettajan lisäksi ei ole muita aikuisia/henkilökuntaa.

7 Koulutus, perehdytys ja opastaminen

Kaikilla työpaikoilla työntekijät perehdytetään ja koulutetaan uhkaavien tilanteiden varalle. 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 niistä. Tilanteisiin varautuminen vaatii opastusta ja ennakoivaa harjoittelua. Tärkeää on antaa **ohjeet tilanteen kärjistymisen varalta**. Koulutuksen tulisi tukea ammatillisia valmiuksia, kuten vuorovaikutustaitoja kohdata vaikea asiakas.

Turvaohjeet:

Turvaa lähellä olijat ja itsesi:

- Älä ryhdy sankariksi.
- Pyri pitämään välimatkaa uhkaajaan tai jokin rakenteellinen este välissänne.
- Pakene heti, kun se on mahdollista ja turvallista.

Hälytä

- Pyydä apua mielellään jo ennalta.
- Kiinnitä lähellä olevien huomio tilanteeseen.
- Hälytä apua ja/tai poliisi.

Rauhoitu ja rauhoita

- Älä provosoidu äläkä provosoi.
- Puhu ja elehdi rauhallisesti.
- Myötäile ja kuuntele.

Varoita muita mahdollisessa vaarassa olevia.

Opasta auttajat paikalle.

Ilmoita: Tee rehtorille kirjallinen ilmoitus tapahtuneesta. Linkki lomakkeeseen (avaa hyperlinkki): [Ilmoitus uhka- tai vaaratilanteesta](#)

Ota vastaan jälkihoito:

- Pyydä apua työterveyshuollosta tapahtuneen jälkikäsitteilyyn.
- Osallistu jälkihoitotilaisuuksiin, jos niitä järjestetään.

Puhelinnumerot:

- hätäkeskus	112
- rehtori Leea Keto	050 3263188
- työsuojeluvaltuutettu Jarmo Huhtala	050 4007258
- työterveyshuolto Härmämedi Oy	06 4831 800

Kun soitat hätänumeroon 112:

1. vastaa kysymyksiin
2. toimi annettujen ohjeiden mukaisesti
3. lopeta puhelu vasta, kun saat luvan

8 Ennaltaehkäisy

Turvallisuus on koko kansalaisopiston henkilöstön ja opiskelijoiden yhteinen asia. Turvallisuus liittyy työarkeen - luentoihin, oppitunteihin tai vaikka tietokoneelle kirjautumiseen. Turvallisuudesta huolehtiminen on tärkeää. Työhyvinvoinnin merkitys on tärkeä osa turvallisuusajattelua.

Tutustu tämän ohjeen lisäksi myös työtilan **pelastussuunnitelmaan**, jonka kiinteistön haltija on laittanut sinne näkyville. Selvitä, kenelle ilmoitat poikkeavissa tilanteissa.

Kun henkilön voidaan olettaa käyttäytyvän uhkaavasti, ei häntä pidä kohdata yksin. Epäasiallisesti käyttäytyvän asiakkaan tuloon voidaan varautua ennakolta pyytämällä tilanteeseen työkaveri. 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. Varmista, että työtoverisi tietävät, missä olet ja sovi heidän kanssaan tapa välittää avunpyyntö.

9 Hankalan tai aggressiivisen henkilön kohtaaminen

Yleensä väkivaltainen käyttäytyminen laukeaa, jos henkilö kokee itsensä avuttomaksi eikä näe muuta keinoa selviytyä tilanteesta. Toisaalta opittuna käyttäytymismallina väkivalta voi olla henkilön hyväksi havaitsema keino saada haluamansa.

Väkivallan kohteeksi valikoituminen on usein monen tekijän summa. Yksilön opitut käyttäytymismallit ja ärsyyntymisherkkyys lisäävät alttiutta joutua väkivallan kohteeksi. Vuorovaikutustaidot ja ammattitaito suojaavat kohteeksi joutumiselta. Nuoret työntekijät tai sijaiset joutuvat uhkatilanteisiin kokeneita useammin. Vireystilan lasku, stressi tai väsymys heikentävät työntekijän havainnointi- ja arviointikykyä. Väsynyt henkilö myös ärsyyntyy nopeasti.

Jos haluat lisätietoa hankalan tai aggressiivisen henkilön kohtaamisesta, voit lukea siitä tästä linkistä (avaa hyperlinkki): [Aggressiivisen henkilön kohtaaminen.pdf](#) mm.

- Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä
- Väkivaltatilanteen tunnusmerkit ja kehittyminen lievästä vakavaan
- Väkivalta- ja uhkatilanteiden hallinta – puheella rauhoittaminen ja sanaton viestintä
- Stressireaktiot ja niiden hallinta

Henkilöstön ammattitaito ja osaaminen ovat keskeisiä väkivaltatilanteiden hallintakeinoja. Ammattitaito väkivaltatilanteissa merkitsee hyvää ennakointi- ja havainnointikykyä, omaa rauhallisuutta ja provosoitumattomuutta ja tarvittavien toimenpiteiden valintaa. Riittävä henkilöstömäärä vähentää työpaikkaväkivallan riskiä ja parantaa mahdollisuuksia ratkaista tilanne nopeasti ja hallitusti.

On hyvä muistaa, että uhkaaja kärsii samoista stressioireista eikä hänenkään toimintakykynsä tilanteessa ole paras mahdollinen. Tärkeää on ymmärtää, että uhkatilanteessa jokainen toimii juuri niin hyvin kuin niissä oloissa pystyy.

Toimintaohjeita:

- Käyttäydy asiallisesti, rauhallisesti ja kohteliaasti myös kiihtynyttä henkilöä kohtaan. Kiivastunut henkilö rauhoittuu yleensä nopeimmin, kun hän saa purkaa enintään tunnekuohuaan. Häntä on parasta myös kuunnella aidosti. 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. Kiihtynyt ihminen ei pysty käsittelemään järkevästi varsinaista asiakysymystä. Faktojen kertominen ei tässä vaiheessa rauhoita.
- Keskustele henkilön kanssa vain, jos arvioit sen sopivan tilanteeseen
- Ole realistinen omien mahdollisuuksiesi/ toimintatarpeiden suhteen
- Älä provosoidu; tavoitteena on selvittää tilanteesta ilman henkilövahinkoja
- Hälytä apua, kun tilanne sallii
- Tilanteissa omalla käyttäytymisellä sekä tilanteen luoman stressin ja tunteiden hallinnalla on suuri merkitys. Näiden asioiden ja niihin liittyvien vuorovaikutustaitojen hallintaan kouluttautuminen on suositeltavaa.

10 Uhkaukset

Uhkaus vaikuttaa suoraan työntekijän 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
- Tilanteen jälkeen täytä ilmoituslomake uhka- tai vaaratilanteesta

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
- Ympäristön äänet jne.
- **Älä lopeta puhelua itse!**

Tekstiviesti-, WhatsApp- tai sähköpostiuhkaus:

Tieto rehtorille ja työsuojeluvaltuutetulle. Rehtori päättää toimenpiteistä:

- sisäinen selvittäminen ja tieto poliisille tai
- soitto hätäkeskukseen 112

Tila, johon uhkaus kohdistuu, voidaan rehtorin tai poliisin päätöksellä tyhjentää rauhallisesti. Saadut viestit välitetään rehtorille ja/tai poliisille. Uhkausviestit pyydetään säilyttämään poliisien myöhempää tutkintaa varten. Asiasta tiedotetaan tarvittaessa henkilökunnalle ja opiskelijoille. Tiedottamisvastuu on rehtorilla. Jos poliisi tulee paikalle, tiedottamisvastuu on heillä.

Väkivaltainen käyttäytyminen ja sillä uhkaaminen

Tilanteissa, joissa henkilö uhkaa väkivallalla tai käyttäytyy väkivaltaisesti, on heti otettava yhteyttä poliisiin. Tämän lisäksi työntekijän tulee ottaa yhteyttä rehtoriin ja työsuojeluvaltuutettuun. Rehtori vastaa siitä, että ilmoitus menee poliisille.

10.1 Mistä tunnistan laittoman uhkauksen?

(Rikoslaki 25. luku Vapauteen kohdistuvista rikoksista 7 §)

Laiton uhkaus on jonkin välineen avulla 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 1.10.2022 alkaen virallisen syytteen alainen rikos.**

Laittomasta uhkauksesta on kyse silloin, kun **työpaikan ulkopuolinen henkilö uhkaa työntekijää rikoksella niin, että uhatulla on syytä pelätä oman tai läheistensä turvallisuuden tai omaisuuden olevan vakavassa vaarassa.** Laiton uhkaus voi tapahtua työpaikalla, työpaikan ulkopuolella, sähköpostitse tai sosiaalisessa mediassa. Uhkaaja voi olla asiakas tai hänen lähipiiriinsä kuuluva henkilö.

Laiton uhkaaminen on rikos, johon yhteiskunta ja uhatun työnantaja puuttuu työntekijästä riippumattomista syistä. Jos työntekijää uhataan työtehtävissä, tulee hänen olla välittömästi yhteydessä rehtoriin. Tilanteen käsittelyyn voi saada keskustelutukea työterveyshuollosta. Ilmoituksen voi tehdä joku muukin kuin asianomistaja. Jos uhkaus täyttää laittoman uhkauksen tunnusmerkit, niin rehtori vastaa siitä, että ilmoitus menee poliisille.

Työpaikalla tulee ennakoon selkityttää työsuojelun toimintasuunnitelmassa, kuinka laittoman uhkauksen tilanteessa toimitaan. Myös riskien kartoitus tulee päivittää niin, että työntekijä saa tarvitsemansa tuen työterveyshuollosta ja työ tarvittaessa uudelleenorganisoidaan.

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 – äänkyttävä
- **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.

11 Rikosperusteisen tilanteen johtaminen

Akuutissa rikostilanteessa työsuojelujohto tukee ja opastaa henkilöstöä, kerää tietoa sekä toimii linkkinä viranomaisiin. Johto toteuttaa yhteistyössä viranomaisten antamat käskyt ja ohjeet. Poliisi johtaa toimintaa.

Toimintamalli rikostilanteessa:

- kartoita tilanne, tapahtuma ja asianosaiset
- varmista ihmisten turvallisuus, tarvittaessa pyydä apua hätänumerosta 112
- tiedota asiasta rehtorille
- selvitä asianosaisten kanssa tapahtumien kulku ja tee muistio

Jos tapahtumassa on syntynyt vammoja tai niitä on voinut syntyä, niin henkilökunta ja opiskelijat ohjataan lääkäriin, joka arvioi tilanteen.

12 Uhkatilanteesta tai rikoksesta tiedottaminen

Tiedottaminen käsittää opiston oman henkilöstön lisäksi opiskelijat ja mahdolliset muut toimijat sekä median edustajat. Epäillystä **rikoksesta** tiedottaminen kuuluu ainoastaan tutkinnanjohtajalle tai hänen valtuuttamalleen henkilölle.

Tavoite

- tilanteen rauhoittaminen
- toiminnan jatkaminen
- työrauhan palauttaminen

Tiedotetaanko?

- Tapauskohtainen harkinta
- Suunnitellaan eri tiedotusmallit etukäteen – tiedottamisen periaatteet
- Tilannekohtainen tiedottaminen
- Jälkikäteinen tiedottaminen

- Esim. uhkaus, joka osoittautuu aiheettomaksi
 - Tilanne pienen joukon tiedossa – ei vaadi tiedottamista
 - Tulee julkiseksi – saadaan hallintaan tiedottamalla
 - Tilanne ”karkaa käsistä” ja opiston työskentely vaikeutuu – vaativa tilanne tiedottamisen kannalta

13 Väkivaltatilanteista oppiminen

Vastaavien tapausten ehkäisemiseksi työpaikalla on seurantamenettely väkivallan uhkatilanteista ja sattuneista väkivaltatilanteista. Seurannalla saadaan tietoa sattuneista tapauksista, niiden luonteesta, vakavuudesta ja esiintyvyydestä. Työntekijän pitää tehdä työnantajalle **ilmoitus** väkivallan uhka- tai vaaratilanteista (avaa hyperlinkki): [Ilmoitus tapahtuneesta uhka- tai vaaratilanteesta \(office.com\)](#) Näistä saadaan tärkeää tietoa torjuntatoimien kohdentamista, suunnittelua ja toteutusta varten.

Jokaiseen turvallisuutta uhkaavaan tekoon puututaan aina työsuojeluorganisaatiossa. 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 on opistolla ehdottomasti kielletty ja aiheuttaa aina esittäjälleen sanktion.

15 Jälkihoito ja toipuminen

Työntekijään tai opiskelijaan kohdistunut väkivalta tai sen uhka on vakava asia, josta voi seurata fyysisiä ja henkisiä vammoja. Henkiset vammat eivät aina ilmene heti, vaan saattavat tulla myöhemmin ja olla hoitamattomina pitkäaikaisia. Jälkihoito on aloitettava 1-2 vuorokauden kuluttua tapahtuneesta, ja sen tarkoitus on vähentää ja lieventää rikoksen aiheuttamia vaikutuksia uhrille, henkilökunnalle ja opiskelijoille. Tällä tavalla autetaan uhrin ja henkilökunnan paluuta normaaliin elämään ja työhön mahdollisimman pian ja vältetään pitkäaikaisia henkisiä vammoja.

Ensisijainen ja luontevin jälkihoidon antaja on työntekijälle työterveyshuolto ja opiston opiskelijalle julkinen terveydenhuolto. Yksilötason lisäksi tarvitaan usein asiantuntija-johtoista ryhmätason jälkihoitoa. Lisäksi tapahtunutta on läpikäytävä työtovereiden, johdon ja muiden opiskelijoiden kanssa. Kriisissä henkilöstö ja opiskelijat tarvitsevat ulkopuolista ammattiapua asioiden hoitamiseen. Tilannejohtaminen saattaa jatkua kuukausia, jopa vuosia. Suuronnettomuudet ja vakavat kriisit vaativat tilanteen ulkopuolisten henkilöiden jälkihoidon johtamista ja koordinoitua.

Lähteet

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738
Väkivalta pois työpaikalta, Työturvallisuuskeskus, 2020

Linkit

Väkivallan uhan hallintaan liittyviä kysymyksiä
Väkivaltariskien tunnistaminen työpaikalla -lomake
Agressiivisen henkilön kohtaaminen
Ilmoitus tapahtuneesta uhka- tai vaaratilanteesta -lomake