YHTEISIN VOIMIN

OPAS VÄKIVALLAN ENNALTAEHKÄISYYN LASTENSUOJELULAITOKSILLE

Tiina Alaniva ja Petra Hiittenkallio

Syksy 2017

samk
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

SISÄLLYSLUETTELO

LUKIJALLE 3
1 TIETOA TYÖPAIKKAVÄKIVALLASTA 4
2 UHKAAVAN KÄYTÖKSEN TUNNUSMERKIT 6
3 HAASTAVAN ASIAKASTILANTEEN ENNAKOINTI JA RISKIEN MINIMOINTI 8
4 YKSINTYÖSKENTELY 10
5 ASENNE JA KÄYTTÄYTYMINEN HAASTAVASSA ASIAKASTILANTEESSA 11
6 VUOROVAIKUTUS HAASTAVASSA ASIAKASTILANTEESSA 13
7 KEHITYSIDEAT 15
LÄHTEET 18

LUKIJALLE

Tämä opas on osa opinnäytetyötämme, jonka aiheena oli kyselyn avulla kartoittaen selvittää väkivallan ennaltaehkäisyn nykytilaa lastensuojelulaitoksissa. Kyselyyn vastasi yhteensä 35 työntekijää viidestä eri lastensuojeluyksiköstä. Opas on koottu kyselyn vastauksien sekä muun kirjallisen lähdeaineiston pohjalta. Opas sisältää teoriaa työpaikkaväkivallasta sekä vinkkejä väkivallan uhan tunnistamiseen, haastavien työtilanteiden ennakoimiseen ja väkivallan riskin minimoimiseen työpaikalla. Lisäksi olemme koonneet oppaan loppuun kyselyyn vastanneiden työntekijöiden kehitysideoita väkivallan ennaltaehkäisyyn työpaikoille.

Tämän oppaan tarkoituksena on auttaa ylläpitämään ja kehittämään toimivia väkivallan ennaltaehkäisykeinoja lastensuojelulaitoksissa. Tavoitteena on turvallinen työskentelyilmapiiri, joka on tärkeä tekijä työhyvinvoinnin ja työn mielekkyyden ylläpitämiseksi.

Haluamme kiittää lämpimästi kaikkia opinnäytetyöhömme osallistuneita lastensuojelulaitoksia ja niiden työntekijöitä!

Turvallista työskentelyä toivottaen,

Tiina Alaniva ja Petra Hiittenkallio

1 TIETOA TYÖPAIKKAVÄKIVALLASTA

Työturvallisuuslain mukaan työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite, joka velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työssä tarpeellisin toimenpitein. Huolehtimisvelvoite velvoittaa työnantajan suunnittelemaan, valitsemaan, mitoittamaan ja toteuttamaan tarvittavat toimenpiteet työolosuhteiden parantamiseksi. Huolehtimisvelvoitteen mukaan työnantajan on lisäksi aktiivisesti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Myös toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen on tarkkailtava jatkuvasti. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2 § 8.)

Sellaisessa työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, on työnantajan järjestettävä työolosuhteet siten, että väkivalta- ja uhkatilanteet ovat edes jotenkin ennaltaehkäistävissä. Tämä tarkoittaa sitä, että työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat turvallisuusjärjestelyt sekä työntekijän mahdollisuus avun hälyttämiseen. Väkivallan uhan sisältävässä työssä työnantajan on laadittava menettelyohjeet, joissa on kiinnitettävä huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ennaltaehkäisevästä näkökulmasta. (Työturvallisuuslaki 5 § 27.)

Työssä, jossa työskennellään yksin ja johon liittyy ilmeistä haittaa tai vaaraa työntekijän turvallisuudelle tai terveydelle, on työnantajan huolehdittava haitan tai vaaran välttämisestä tai mahdollisesta minimoimisesta yksin työskenneltäessä. Työnantajan velvollisuutena on myös järjestettävä mahdollisuus yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan tai muiden työntekijöiden välillä. (Työturvallisuuslaki 5 § 29.)

Tilanteessa, jossa työntekijää loukataan verbaalisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa ja jotka vaarantavat työntekijän turvallisuuden, terveyden tai hyvinvoinnin, puhutaan työpaikkaväkivallasta. Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan asiakkaiden, potilaiden tai muulta ulkopuoliselta taholta esiintyvää väkivaltaista tai uhkaavaa käytöstä. Työpaikkaväkivallaksi luetaan myös sellainen uhkaava tai loukkaava käytös, joka tapahtuu työpaikan ulkopuolella, mutta on kuitenkin sidoksissa työntekijän työhön. (Työturvallisuuskeskus 2009, 3.)

Työpaikkaväkivalta voi ilmetä monissa muodoissa. Yksi muoto on uhkaava käytös, joka voi ilmetä elein ja sanoin, huutamisena ja metelöintinä, kiroiluna, tavaroiden heittelynä tai omaisuuden rikkomisena. Telehäiriköinti on yksi työpaikkaväkivallan muoto, johon kuuluu uhkailevat soitot sekä tekstiviestit ja sähköpostit. Ahdistelusta ja pelottelusta puhutaan, kun toinen henkilö pyrkii liian lähelle, henkeen ja terveyteen kohdistuu uhkailua, yritetään lähennellä ja ahdistella seksuaalisesti, kun uhataan aseella, uhkaillaan läheisiä, nöyryytetään julkisesti tai kun uhkaillaan erilaisilla oikeustoimilla tai julkisuudella. Fyysinen väkivalta voi ilmetä kiinnipitämisenä, huitomisena, lyömisenä, potkimisena, sylkemisenä sekä aseen käyttönä. Suomessa työpaikkaväkivallan takia kuolee n. 2 ihmistä joka vuosi. Työtapaturmatilastoihin tulee n. 2000 kirjausta työpaikkaväkivaltatapaturmista yhdessä vuodessa, joista n. kaksi kolmannesta on sattunut palvelualan ammateissa. (Puumi 2009, 3.)

Kaikkien ammattien joukossa on olemassa ammatteja, joissa väkivallan kohtaamiseen on olemassa suurentunut riski. Näitä ammatteja ovat turvallisuus-, opetus- sekä sosiaali- ja terveysalan ammatit. Naiset kokevat työssään jonkin verran enemmän väkivaltaa kuin miehet. Lisäksi työntekijöillä, jotka ovat kokemattomia ja esimerkiksi lyhytaikaisia

sijaisuuksia tekeviä, on suurentunut riski joutua työssään väkivaltaisen kohtelun kohteeksi. Yleisintä ja useimmiten toistuvaa työpaikkaväkivaltaa on uhkailu ja muu henkinen väkivalta. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 10.)

Sosiaaliala on työpaikkaväkivallan yksi riskiala, jonka eri ammateissa esiintyy asiakkaiden aiheuttamaa väkivaltaa. Lastensuojelun sosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden kokema väkivalta on useimmiten henkistä väkivaltaa ja uhkailua, kun taas lastensuojelun perhetyössä ja laitoshoidossa esiintyy enemmän työntekijöihin kohdistuvaa fyysistä väkivaltaa. Lastensuojelun perhetyössä ja laitoshoidossa esiintyy saman tyyppistä henkistä väkivaltaa ja uhkailua, mutta vähemmän kuin sosiaalityössä. Laitoshoidossa ja perhetyössä työntekijöihin kohdistuva fyysinen väkivalta on huomattavasti yleisempää, kuin sosiaalityössä. Useimmiten fyysisen väkivallan tekijöinä ovat laitoksiin sijoitetut lapset ja nuoret sekä perhetyön asiakasperheiden lapset. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017.)

2 UHKAAVAN KÄYTÖKSEN TUNNUSMERKIT

Me ihmiset reagoimme uhkaaviin tilanteisiin kaikki eri tavalla, toiset lamaantuvat ja toiset taas ylireagoivat. Tiedostamalla riskit sekä tunnistamalla väkivallan uhan merkit asiakkaan käytöksessä pystymme toimimaan ammatillisesti vaativissakin tilanteissa. Hyvällä ennakoinnilla hallitsemme tilannetta parhaiten. Usein, jos tilanteet etenevät väkivaltaisiksi, on niihin vaikuttaneet molempien osapuolien ominaisuudet, aikaisemmat kokemukset ja käyttäytyminen sekä monet ulkoiset ja tilannekohtaiset tekijät. (Savonia-ammattikorkeakoulun www-sivut 2017.)

Kyselyssä kartoitimme lastensuojelulaitoksissa työskentelevien henkilöiden kokemuksia siitä, mitkä asiakkaan käytöksen merkit auttavat tunnistamaan mahdollisen väkivallan uhan. Seuraavassa olemme koonneet kyselyn tulosten pohjalta kerättyjä väkivallan uhan tunnusmerkkejä.

SANATTOMAT TUNNUSMERKIT:

- Kehonkieli muuttuu
- Ilmeet
- Eleet
- Katseet
- Asennot
- Ilmapiiri
- Nonverbaalinen uhkaava liikehdintä
- Levoton kulkeminen
- Tavaroiden paiskominen omassa huoneessa tai yleisissä tiloissa
- Silmät menevät viiruiksi
- Kädet menevät nyrkkiin
- Keho jännittyy tai alkaa nykiä
- Katse painuu alaspäin
- Leuka nousee uhmakkaasti ylöspäin
- Syrjään vetäytyminen
- Riehuminen
- Liikehdintä
- Paikkojen hajottaminen
- Potkiminen
- Ovien paiskominen

SANALLISET TUNNUSMERKIT:

- Uhkailu
- Solvaaminen
- Huutaminen

- Haistattelu sekä muu ruma kielenkäyttö
- Puhe on aggressiivista
- Puhe on sekavaa
- Puheen rytmitys tihenee
- Lauseet lyhenevät
- Äänensävy – tai paino muuttuu
- Kieltäytyminen sovituista asioista
- Asiakkaaseen ei saa kontaktia

MUUTA HUOMIOITAVAA:

- Asiakas on päihtynyt
- Asiakas on pettynyt suuresti ja hänellä ei ole taitoa purkaa tunnetta oikein
- Asiakkaan aiemmat kokemukset
- Asiakkaan traumat
- Asiakkaan mielenterveysongelmat, käytöshäiriöt, sairaudet tai sosiaaliset ongelmat

3 HAASTAVAN ASIAKASTILANTEEN ENNAKOINTI JA RISKIEN MINIMOINTI

Haastavien asiakastilanteiden hallintaongelmat johtuvat useimmiten tilanteiden yllätyksellisyydestä. Asiakkaan ei voida olettaa aina käyttäytyvän

normien ja tilanneodotusten mukaisesti, sillä silloin pienikin poikkeama asiakkaan käytöksessä saattaa tuntua vaikeasti hallittavalta. Yllätyksiä tulee kuitenkin aina huolimatta siitä, kuinka hyvin työntekijä on valmistautunut erilaisiin asiakkaan käyttäytymisen variaatioihin. Valmistautuminen ja ennakointi jokaisessa tilanteessa on tärkeää, jotta mahdollisesti haastavaksi eskaloituva tilanne saadaan pysymään hallinnassa. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 51.)

Mahdollisesta tulevasta haastavasta tilanteesta on hyvä kertoa etukäteen muille työntekijöille, jotta avun saaminen tilanteen vaatiessa on jo ennalta varmistettu. Omia sanavalintoja ja asian muotoilua tulee miettiä etukäteen erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa esimerkiksi joudutaan epäämään jokin asiakkaan pyyntö, jonka seurauksena asiakas todennäköisesti kohtaa pettymyksen. Tällaista negatiivista viestiä on syytä suunnitella ja harjoitella jo etukäteen. Myös asiakkaan mahdollisia reaktioita viestiin ja niiden seurauksia tulee pohtia jo ennalta. (Rantaeskola ym. 2015, 52.)

Haastavaan asiakastilanteeseen voi valmistautua monella eri tavalla. Työympäristön ja kohtaamistilanteen turvallisuus on tärkeää varmistaa jo ennen tilanteeseen menoa. (Rantaeskola ym. 2015, 51.). Kysyimme kyselyssä vastaajilta, minkälaisiin omaan turvallisuuteen liittyviin asioihin he kiinnittävät huomiota haastavissa työtilanteissa. Vastausten perusteella kokosimme seuraavanlaisia vinkkejä riskien minimoimiseen haastavissa tilanteissa:

VINKKEJÄ RISKIEN MINIMOIMISEEN:

- Älä mene haastavaan tilanteeseen koskaan yksin.

- Haastavaan tilanteeseen mennessäsi hälytin tulee olla aina mukana.
- Huomioi, että poistumistiet ovat esteettömät.
- Huolehdi siitä, että ympäristö on siisti (ei tavaroita esim. lattialla, joihin voi kompastua).
- Asetu tilanteessa niin, että pääset tilanteesta nopeasti esimerkiksi juoksemaan karkuun tarpeen vaatiessa.
- Pyri siihen, että kaulasi ympärillä ei ole mitään, mikä altistaa sinut kuristusvaaralle (esim. avainnauhat, korut, tuubihuivit jne.).
- Kiinnitä huomiota vaatetukseesi. Esimerkiksi narulliset hupparit ja tuubihuivit aiheuttavat kuristusriskin ja villasukat luistavat kiinnipidossa, mikä voi aiheuttaa kaatumisvaaran. Hyvin pitävät työkengät ovat paras varuste jalkoihin mahdollista kiinnipitoa ajatellen.
- Pidä lukkojen takana veitset ym. teräaseet ja esineet, joita voi käyttää astalona.

4 YKSINTYÖSKENTELY

Yksin työskennellessä työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa järjestämään mahdollisuuden avun hälyttämiseen sekä tarvittaessa yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan tai muun päivystävän työntekijän välillä. Yksintyöskentelyä tulisi ensisijaisesti rajoittaa työssä, jossa on ilmeinen väkivallan uhka. Jos yksintyöskentelyä ei kuitenkaan voida välttää, tulee väkivallan riski minimoida esimerkiksi teknisin keinoin. (Työturvallisuuslaki 5 § 29.)

Yksintyöskenneltäessä pätevät kutakuinkin samat turvallisuusohjeet kuin muutoinkin. Seuraaviin asioihin kannattaa kuitenkin kiinnittää erityistä huomiota.

YKSIN TYÖSKENNELTÄESSÄ HUOMIOITAVAA:

- Yksin työskennellessäsi kanna hälytinlaitetta ja puhelinta koko ajan mukana, mikä mahdollistaa avun paikalle hälyttämisen tilanteen vaatiessa.
- Yksin työskennellessäsi hälytä apua paikalle jo ennen kuin tilanne ehtii kärjistyä väkivallaksi.
- Pyri välttämään konflikteja yksin työskennellessäsi (esimerkiksi vältä sellaisen asian kertomista asiakkaalle, mikä tuottaa oletettavasti pettymyksen).

5 ASENNE JA KÄYTTÄYTYMINEN HAASTAVASSA ASIAKASTILANTEESSA

Työntekijän ymmärtävä ja asiakaslähtöinen asenne on yksi ratkaisevimmista tekijöistä hyvän asiakaskontaktin syntymiselle. Empaattinen suhtautuminen asiakkaaseen sekä kyky osoittaa ymmärrystä asiakkaan tilannetta kohtaan koetaan arvostavana ja ammatillisena suhtautumisena. Tärkeintä asiakaslähtöisen asenteen kannalta on läsnä oleva vuorovaikutus asiakastilanteissa. Esimerkiksi silmiin katsominen antaa asiakkaalle tunteen siitä, että hänen asiaansa todella kuunnellaan. Tasavertaisella kohtelulla

luodaan asiakkaalle kokemus siitä, että häntä kunnioitetaan ja hänet otetaan vastaan yksilönä. (Rantaeskola ym. 2015, 54.)

Vastaavasti työntekijän moralisoiva ja väheksyvä asenne asiakasta kohtaan herättää helposti asiakkaassa voimakkaita kielteisiä tunteita. Kielteiset tunteet haittaavat vuorovaikutustilannetta ja saattavat kärjistyneenä johtaa konfliktiin, joka puolestaan lisää huomattavasti väkivallan riskiä. Myös ennakkoluuloista suhtautumista esimerkiksi sukupuolia tai vähemmistöjä kohtaan tulisi välttää väkivaltariskin minimoimiseksi. (Rantaeskola ym. 2015, 55.)

Haastavaan tilanteeseen tulisi aina reagoida provosoitumatta ja tilanteen kehittyminen yhteenoton suuntaan tulisi välttää. Yhteenoton välttämiseksi tilanne tulisi aina pyrkiä ratkaisemaan puhumalla. (Rantaeskola ym. 2015, 55.)

MUISTILISTA:

- Kuuntele, mitä asiakkaalla on sanottavana.
- Osoita ymmärrystä ja empatiaa asiakasta kohtaan.
- Ole läsnä.
- Katso silmiin.
- Älä väheksy asiakasta ja hänen asiaansa.
- Älä moralisoi.
- Älä provosoidu.
- Vältä yhteenottoa ja pyri selvittämään asia puhumalla.

6 VUOROVAIKUTUS HAASTAVASSA ASIAKASTILANTEESSA

Haastavan tilanteen rauhoittamiseksi on välttämätöntä, että työntekijä pysyy itse ainakin ulospäin rauhallisena. Tärkeää on kyetä tarkastelemaan tilannetta asiakkaan näkökulmasta ja asettumaan asiakkaan asemaan. Haastaviin tilanteisiin on olemassa useita erilaisia vuorovaikutuskeskeisiä lähestymistapoja, jotka kuitenkin noudattavat usein hyvin pitkälti samankaltaista kaavaa. Tämä johtuu siitä, että aggressiivisen asiakkaan kanssa toimitaan tilanteesta riippumatta yleensä yllättävän samankaltaisesti pyrkimällä tilanteen rauhoittamiseen. (Rantaeskola ym. 2015, 90.)

Olemme koonneet tähän vinkkejä, jotka ottavat vaikutteita erilaisista haastaviin tilanteisiin kehitetyistä vuorovaikutusmalleista. Näitä vuorovaikutusmalleja ovat muun muassa statuksen nostaminen, puhejudo, kukipaso-malli, NVC-malli sekä samauttaminen.

VINKKEJÄ VUOROVAIKUTUKSEEN:

- Kuuntele asiakasta ja suhtaudu häneen mahdollisimman kohteliaasti ja neutraalisti.
- Kiitä asiakasta siitä, että hän ilmaisee itseään ja tuo asiansa esiin. Myötäile ja myönnä asiakkaan olevan ainakin osittain oikeassa.
- Pahoittele asiakkaan tilannetta.
- Puhu ja toimi asiakasta arvostavasti, nosta asiakkaan itsetuntoa.
- Pyri näkemään asia asiakkaan silmin. Ymmärrä asiakkaan tausta hänen toimintansa takana.

- Pyri muuttamaan omaa sanallista ja sanatonta viestintääsi samankaltaiseksi kuin asiakkaan viestintä. Näin asiakkaan on mahdollista kokea helpommin yhteyttä työntekijään. Yhteyden synnyttyä asiakkaan käyttäytymistä on helpompi muuttaa haluttuun suuntaan.
- Kysy asiakkaan mielipidettä, neuvoa tai jopa hänen apuaan. Kun työntekijä luopuu hetkellisesti omasta ”statuksestaan”, asiakkaaseen on mahdollista saada parempi kontakti ja sitä kautta rauhoittaa tilanne. Omaa statustaan laskemalla työntekijä viestii asiakkaalle empatiaa ja sovittelunhalua.
- Pidä itsesi rauhallisena, vaikka saisit asiakkaalta sanallisia loukkauksia. Viesti, että pystyt kestämään hyökkäyksen kohteeksi joutumista. Itsensä puolustaminen houkuttelee vain uutta vastahyökkäystä.
- Älä reagoi loukkauksiin tai mitätöinteihin hätiköidysti vaan mieti, ennen kuin vastaat. Vastaa empaattisesti, vastakaikua ja huomioonottamista heijastaen. Nopea ja välitön reagointi ei ole kannattavaa vuorovaikutuksen jatkumisen kannalta.
- Vältä sellaista kielenkäyttöä, jonka seurauksena joko sinä itse tai asiakas saattaa menettää kasvonsa ja itsekunnioituksensa.
- Käytä vuorovaikutuksessa sellaisia ilmaisuja, joissa ei ole piilomerkityksiä eikä negatiivisten tulkintojen mahdollisuutta.
- Säilytä ammatillinen ote, älä ota haastetta henkilökohtaisesti. Ammatillisen otteen säilyttämiseksi kohtele asiakasta samalla tavalla, kuin haluaisit itseäsi kohdeltavan samassa tilanteessa.

7 KEHITYSIDEAT

Kyselyssä kartoitettiin, mitä kehitysideoita jokainen vastaaja antaisi väkivallan ennaltaehkäisyyn lastensuojelulaitoksissa työskenteleville. Kysymys oli avoin, mutta annetut kehitysideat suuntautuivat selkeästi niin työnantajalle, työntekijälle yksilönä kuin työyhteisöllekin.

KEHITYSIDEOITA TYÖNJOHDOLLE:

- Henkilökunnan määrä tulisi olla mahdollisimman suuri ja riittävä.
- Ei yksin työskentelyä potentiaalisesti uhkaavissa tilanteissa.
- Turvakoulutusten säännöllinen päivittäminen ja väkivaltatilanteisiin enemmän koulutusta.
- Kouluttautumista riittävän usein ja laaja-alaisesti.
- Koulutusten päivittäminen aina, kun työyhteisössä tapahtuu muutoksia.
- Hälytyslaitteiden pitäminen ajan tasalla. Toimivat ja mahdollisimman käytännölliset hälytysjärjestelmät, esim. huomaamattomat käsivarteen kiinnitettäviä hälytyspainikkeet.
- Koko henkilökunnalla yhteinen linja kaikissa asioissa.
- Enemmän harjoitustilanteita, joissa käydään läpi mm. lapsen tai nuoren kiinnipitoa.
- Sukupuolisuhdanne tasapainossa työyhteisössä sekä työvuorojen aikana.
- Mahdollisuus ulkopuolisen avun hankkimiseen tarvittaessa.
- Kaikkien työntekijöiden olisi hyvä käydä MAPA-koulutus, jotta jokainen työntekijä osaa toimia oikein, kun tilanne sitä vaatii.
- Työyhteisöllä tulee olla esimiesten tuki ja ohjaus kaikissa tilanteissa sekä niiden jälkipuinnissa.

KEHITYSIDEOITA TYÖNTEKIJÄLLE:

- Uhkaavan tilanteen tullen pysy rauhallisena ja kutsu apua ajoissa.
- Älä epäröi hälyttää vartijaa paikalle tai soittaa poliisille. Tämä toimii myös viestinä lapsille ja nuorille, että väkivaltaa ei hyväksytä.
- Tarkkaile ympäristöäsi aktiivisesti, ennakoi ja poista mahdolliset vaaratekijät lähettyviltä, esim. astalot.
- Kutsu aina toinen työntekijä paikalle, jos tilanne näyttää uhkaavalta.
- Opettele jokaisen nuoren kanssa omat toimintatavat, sillä jokaisen lapsen ja nuoren yksilöllinen huomiointi on tärkeää.
- Kun huomaat lapsen tai nuoren kiihtyvän, rauhoittele häntä.
- Älä ala huutaa ja/tai provosoidu lapsen tai nuoren käytöksestä.
- Panosta ennaltaehkäisyssä lasten kanssa käytävään hyvään vuorovaikutukseen.
- Ole kiinnostunut lapsesta tai nuoresta ja hänen tunteistaan. Anna hänen olla arvokas ja tärkeä sinulle.

KEHITYSIDEOITA TYÖYHTEISÖLLE:

- Pitäkää yhteinen linja siitä, millaisista asioista esim. tehdään poliisille ilmoitus. Missä menee raja?
- Huolehtikaa väkivaltatilanteiden jälkipuinnista työyhteisössä sekä myös lasten tai nuorten kanssa.

- Henkilökunnan ei tarvitse pelätä töissä, jonka takia pitää olla sellainen järjestelmä käytössä, että työntekijä saa kutsuttua apua paikalle nopeasti. Myös yksin työskennellessä pitää olla mahdollista soittaa apua paikalle.
- Keskustelkaa työvuoroissa ja kokouspäivissä avoimesti siitä, miten kukin toimii väkivaltatilanteissa, mikä onnistuu ja mikä ei, mikä toimii kunkin lapsen tai nuoren kanssa.
- Työyhteisössä ymmärrys siitä, että koska lapset ja nuoret ovat kaikki yksilöllisiä, toiseen toimii yhdenlainen tapa purkaa aggressiivisuutta ja toiselle taas toinen tapa.
- Käykää yleisesti läpi käytännön tilanteita, kuten esim. miten lapsen ja nuoren huoneeseen mennään, miten siellä sijoitutaan ja ollaan poistumistie huomioiden.
- Jokaisen työntekijän tulisi olla perillä lasten ja nuorten asioista.
- Ennakoikaa ja keskustelkaa työyhteisössä väkivallasta ja laatikaa niiden varalle toimintamallit.
- Harjoitelkaa kiinnipitotilanteita työyhteisön kesken.
- Älkää ajako lasta umpikujaan, välttäkää äänen voimakasta korottamista, osoittakaa kunnioitusta, mutta tehkää kuitenkin selväksi kuka määrää ja päättää asioista.
- Pyrkikää luomaan työyhteisöönne hyvä, kannustava, rento, motivoitunut ja positiivinen ilmapiiri, mikä auttaa teitä jaksamaan sekä viihtymään työssänne. Sillä on myös suora yhteys lapsiin ja nuoriin, ja se toimii ennaltaehkäisevänä toimena.
- Yhteinen linjaus siitä, miten lapsi tai nuori laitetaan vastuuseen rikkoutuneista paikoista.
- Johdonmukaiset säännöt ja seuraamukset ja niistä tiedottaminen kaikille lapsille tai nuorille, esim. mistä asioista tehdään poliisille ilmoitus.

LÄHTEET

Puumi, S. Väkivalta pois palvelutyöstä. 2009. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen M. 2015. Haastavat asiakastilanteet- väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.

Savonia-ammattikorkeakoulun www-sivut. 2017. Viitattu 9.8.2017. http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/index.html

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut. 2017. Viitattu 4.7.2017. https://www.thl.fi/fi/

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 muutoksineen.