



# Turvallinen asiakastapaaminen - opas uhkaavien ja väkivaltaisten asiakastilanteiden ennaltaehkäisyyn sekä uhkatilanteissa toimimiseen

Ringa Tiinus

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Turvallinen asiakastapaaminen - opas uhkaavien ja  
väkivaltaisten asiakastilanteiden ennaltaehkäisyyn sekä  
uhkatilanteissa toimimiseen**

Ringa Tiinus  
Sosionomi AMK  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2023

Ringa Tiinus

**Turvallinen asiakastapaaminen - opas uhkaavien ja väkivaltaisten asiakastilanteiden ennaltaehkäisyyn sekä uhkatilanteissa toimimiseen**

Vuosi

2023

Sivumäärä

65

---

Opinnäytetyön aiheena oli sosiaalialalla työskentelevien turvallisuus haastavissa ja uhkaavissa asiakastilanteissa. Tarkoituksena oli tuottaa Kriminaalihuollon tukisäätiön tukiasumispalveluissa työskenteleville sosiaaliohjaajille yksinkertainen ja selkeä opas, jossa ohjeistetaan, mitä tulee huomioida ja miten tulee toimia asiakastapaamisilla oman turvallisuuden vahvistamiseksi. Tavoitteena oli, että opas tukee haastavien ja uhkaavien asiakastilanteiden ennaltaehkäisyä, vahvistaa sosiaaliohjaajien osaamista haastavissa ja uhkaavissa asiakastilanteissa sekä lisää turvallisuuden tunnetta oppaan sisällön tuoman tiedon myötä.

Teoreettisena viitekehyksenä tarkasteltiin työ- ja asiakastyöväkivaltaa, turvallisuusajattelua, haastavaa ja uhkaavaa asiakasta sekä uhkaavia ja väkivaltaisia asiakastilanteita.

Tämä kehittämistyö eteni lineaarisen mallin mukaan. Tutkimusmenetelmät olivat kvalitatiivisia eli laadullisia, jossa käytettiin tiedonkeruumenetelmänä yksilöhaastatteluja.

Kehittämistyössä kehitettiin PDF-muodossa oleva opas, joka tehtiin tukiasumispalveluissa työskentelevien sosiaaliohjaajien käyttöön. Oppaan teemat valikoituivat haastatteluissa esiin nousseiden tietojen pohjalta, ja teorian ja käytännön tiedon kokoamiseen käytin erilaisia sähköisiä sekä painettuja lähteitä. Teorian ja käytännön tiedon tukena on esitetty myös työturvallisuutta koskevia lakipykälä. Opinnäytetyön tuloksena sosiaaliohjaajat kokivat hyötyvänsä oppaasta niin, että he saivat vahvistettua osaamistaan ja lisättyä turvallisuuden tunnetta asiakastyöskentelyssä. Opasta voi soveltaa laajemmin muillakin sosiaalialan työkentillä.

Laurea University of Applied Sciences  
Bachelor of Social Services

Abstract

Ringa Tiinus

**The safe client meeting - A guide for the prevention of violence in client work and how to manage threatening situations**

Year	2023	Pages	65
------	------	-------	----

---

The thesis discusses the safety of social counselors in challenging and threatening situations. The purpose was to produce a simple guide for the social counselors working in The Finnish Foundation for Supporting Ex-offenders. The guide provides instructions on what to pay attention to and how to act in client meetings to ensure own safety. The objective was to support the prevention of challenging and threatening client situations, strengthen social counselors' professional skills in previously mentioned situations, and increase the feeling of safety.

The theoretical framework of the thesis examined work violence and violence in client work, safety mindset, challenging and threatening clients, and threatening and violent client situations.

This thesis proceeded by following the linear model. The research methods were qualitative and the data was collected via interviews.

The result of the development work is a guide in PDF format, which was prepared to support social counselors' work in supported housing services. The themes of the guide were chosen based on the interviews and theoretical knowledge was collected from various electronic and printed sources. Moreover, sections of law governing work safety were used to support theoretical and practical knowledge. Social counselors found the guide useful and that it strengthened their professional skills and increased the feeling of safety in client work. The guide can be used wider in the social services area.

Keywords: work violence in client work, safety mindset, work violence, threatening and challenging client situations, safety

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Työelämäkumppanina Kriminaalihuollon tukisäätiön tukiasumispalvelut .....	7
3	Teoreettinen tausta.....	7
3.1	Työ- ja asiakastyöväkivalta .....	8
3.2	Turvallisuusajattelu.....	9
3.2.1	Yhteiset toimintatavat.....	10
3.2.2	Yksin työskentelemisen arviointi .....	10
3.2.3	Työympäristö.....	12
3.2.4	Ajoturvallisuus ja julkisilla kulkuneuvoilla liikkuminen .....	13
3.2.5	Vaatetus .....	13
3.2.6	Ensiaputaidot.....	14
3.2.7	Uhkatilanteen jälkihoito.....	14
3.3	Haastava tai uhkaava asiakas.....	15
3.3.1	Uhkaavan käytöksen tunnistaminen.....	16
3.4	Uhkaavat tilanteet .....	17
3.4.1	Uhkaavassa tilanteessa toimiminen .....	17
3.4.2	Fyysisessä uhkatilanteessa toimiminen .....	19
3.4.3	Uhkaaminen terä- tai ampuma-aseella .....	20
3.4.4	Uhkaaminen puhelimitse, viestitse tai sosiaalisen median kautta .....	22
4	Aikaisempia tutkimustuloksia asiakastyöväkivallasta sosiaalialalla .....	22
4.1	Tutkimustuloksia ulkomailta.....	23
5	Opinnäytetyön toteutus .....	24
5.1	Tarkoitus ja tavoite.....	25
5.2	Kehittämistyön menetelmät .....	25
5.3	Kehittämistyön suunnittelu ja toteutus .....	26
5.4	Haastattelut .....	27
5.5	Oppaan toteutus.....	29
5.5.1	Valmis opas .....	30
5.6	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus .....	31
6	Palaute ja arviointi.....	32
7	Pohdinta .....	35
	Lähteet.....	37
	Liitteet .....	40

## 1 Johdanto

Opinnäytetyöni käsittelee sosiaalialalla työskentelevien turvallisuutta haastavissa ja uhkaavissa asiakastilanteissa. Tarkoituksena oli tuottaa Kriminaalihuollon tukisäätiön tukiasumispalveluissa työskenteleville sosiaaliohjaajille yksinkertainen ja selkeä opas, jossa ohjeistetaan, mitä tulee huomioida ja miten tulee toimia asiakastapaamisilla oman turvallisuuden vahvistamiseksi. Tavoitteena oli, että opas tukee haastavien ja uhkaavien asiakastilanteiden ennaltaehkäisyä, vahvistaa sosiaaliohjaajien osaamista haastavissa ja uhkaavissa asiakastilanteissa sekä lisää turvallisuuden tunnetta oppaan sisällön tuoman tiedon myötä. Kehittämistyöllä haluan myös vahvistaa omaa ammattitaitoani edellä mainituissa tilanteissa.

Sosiaalialalla työskentelevien turvallisuus on aihe, joka on alalla aina läsnä. Vuonna 2019 tehdyn Työterveyslaitoksen seurantatutkimuksen mukaan neljän vuoden aikana asiakasväkivalta on lisääntynyt sosiaali- ja terveysalalla. Kyseisen tutkimuksen mukaan joka neljäs sairaala- ja sote-alan työntekijä raportoi olleensa väkivalta- tai uhkatilanteessa viimeisen vuoden aikana. (Työterveyslaitos 2019.) Sosiaaliala kuuluu työväkivallan riskiryhmään. Riskiä nostaa muun muassa työskentely päihteidenkäyttäjien kanssa, työskentely yksin asiakkaan kanssa tai työskentely alueilla, joilla tehdään paljon rikoksia. Erityisesti riskiä nostaa sosiaalialalla tehtävät kotikäynnit psyykkisesti sairaan, päihdeongelmaisen tai syrjäytyneen asiakkaan luona. (Saarela ym. 2009, 8-9.)

Kiinnostuin aiheesta työskennellessäni Kriminaalihuollon tukisäätiön tukiasumispalveluissa, josta tuli lopulta myös opinnäytetyöni toimeksiantaja. Kriminaalihuollon tukisäätiön tukiasumispalvelut tarjoavat tuettua asumista Asunto ensin -periaatteella, jolloin asunnon lisäksi asiakas saa konkreettista tukea asumiseen ja elämänhallintaan (Kriminaalihuollon tukisäätiö 2022c.) Asiakastyöskentelyä tehdään suurimmaksi osaksi yksin ja tapaamisia toteutetaan vaihtelevasti eri ympäristöissä, kuten esimerkiksi asiakkaan kotona, toimistolla tai kahvilassa. Kaikki edellä mainitut elementit nostattavat riskiä joutua uhkailun tai fyysisen väkivallan kohteeksi (Saarela ym. 2009, 8).

Kehittämisen kohde lähti alun perin omista ajatuksistani - koin, että työntekijöiden turvallisuuteen tulisi panostaa enemmän. Lisäksi turvallisuudesta keskusteltiin usein työyhteisön sisällä. Jaoin ajatuksiani kollegojeni kanssa ja sain vihreää valoa idealle tehdä aiheesta opinnäytetyö.

## 2 Työelämäkumppanina Kriminaalihuollon tukisäätiön tukiasumispalvelut

Kriminaalihuollon tukisäätiö tarjoaa monipuolisia palveluita rikostaustaisille ja rangaistuksesta vapautuville sekä heidän perheilleen. Kriminaalihuollon tukisäätiön ydintehtävänä on edistää kohderyhmän selviytymistä ja elämänhallintaa sekä toimia valtakunnallisena asiantuntijana ja palveluntuottajana. (Kriminaalihuollon tukisäätiö 2022a.)

Kriminaalihuollon tukisäätiö tekee valtakunnallisesti vaikuttavaa työtä osallistuen rikostaustaisten ja heidän läheisiään koskevaan päätöksentekoon. Kriminaalihuollon tukisäätiö tukee kuntoutuspainotteista kriminaalipolitiikkaa ja vaikuttaa lainsäädäntöön antamalla lausuntoja uusista lakihankkeista sekä niiden vaikutuksista erityisesti rikosseuraamusasiakkaille. Kriminaalihuollon tukisäätiö toimii rikostaustaisten ja heidän läheistensä edunvalvojana. (Kriminaalihuollon tukisäätiö 2022a.)

Monipuolisten palveluiden avulla Kriminaalihuollon tukisäätiö kehittää viranomaisten ja järjestöjen yhteistyötä, jonka tavoitteena on turvata vankilasta vapautumisen jälkeinen tuki ja kuntoutus. Erityisosaamista Kriminaalihuollon tukisäätiöllä on rikostaustaisten asumispalveluista, perhetyöstä sekä opiskelusta. Kaiken kaikkiaan palveluihin kuuluu mm. tuetun asumisen palvelut, vertaistoiminnat, lapsi- ja läheistyö sekä kuntouttavat toiminnat. (Kriminaalihuollon tukisäätiö 2022a.)

Kehittämistyö tehdään Kriminaalihuollon tukisäätiön tukiasumispalveluihin, jotka ovat suunnattu asunnon tarpeessa oleville rikostaustaisille. Tukiasunnot ovat Kriminaalihuollon tukisäätiön omistamia, tavallisia vuokra-asuntoja, jotka sijaitsevat pääkaupunkiseudulla. (Kriminaalihuollon tukisäätiö 2022c.)

Käytännössä tukiasumispalvelut tarkoittavat yksinkertaisuudessaan tuettua asumista, jolloin asunnon lisäksi asiakas saa konkreettista tukea asumiseen ja elämänhallintaan. Tukiasumisen tavoitteena on ensisijaisesti asiakkaan kuntoutus ja lopulta muutto omaan pysyvään vuokra-asuntoon. (Kriminaalihuollon tukisäätiö 2022c.)

## 3 Teoreettinen tausta

Tässä luvussa käsittelen kolmen eri käsitteen teoriaa, joihin opinnäytetyö ja kehittämistyö perustuvat. Ensimmäisessä luvussa käsittelen työ- ja asiakasväkivaltaa määritelmänä. Toisessa luvussa käsittelen turvallisuusajattelua, joka on olennainen osa kehittämistyötä, sillä tavoitteena on turvallisuuden sekä osaamisen vahvistaminen haastavissa ja uhkaavissa asiakastilanteissa. Kolmannessa luvussa kerron, mitä tarkoitetaan haastavalla asiakkaalla ja viimeisessä luvussa puolestaan kerron uhkaavan asiakastilanteen tunnistamisesta, sillä

kehittämistyön olisi tarkoitus lisätä sosiaaliohjaajien tietämystä siitä, miten tunnistaa haastava asiakas ja riski siitä, että käyttäytyminen muuttuu uhkaavaksi.

### 3.1 Työ- ja asiakastyöväkivalta

Työväkivalta määritelmänä kattaa alleen tapahtumat, joissa työntekijöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä olosuhteissa. Työväkivalta voi suoraan tai epäsuorasti vaarantaa työntekijöiden turvallisuuden, hyvinvoinnin ja terveyden. Lisäksi työväkivallan kohteena voi olla työntekijöiden lisäksi heidän läheisensä. (Saarela, Isotalus, Salminen, Vartia & Leino 2009, 8.)

Työväkivalta voi olla sekä asiakkaan, että myös kollegan aiheuttamaa. Opinnäytetyössäni keskityn asiakkaan ja työntekijän välisiin haastaviin tilanteisiin. Tällöin voidaan puhua asiakastyöväkivallasta, jolla tarkoitetaan työnantajan ja työsuhteen ulkopuolisen tahon kuten asiakkaan uhkaavaa tai väkivaltaista tekoa työntekijää kohtaan (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 7).

Väkivalta- ja uhkatilanteet ovat eri aloilla hieman erilaisia (Saarela ym. 2009, 9). Käytännössä työväkivalta- ja uhkatilanteita voivat olla tavaroiden heitteleminen, huutaminen, solvaaminen, lyöminen, pureminen, potkiminen ja liikkumisen estäminen. Vakavimmissa tilanteissa uhkailussa voi olla mukana jokin ase, kuten esimerkiksi teräase, ampuma-ase tai huumeruiskut. (Saarela ym. 2009, 8.)

Digitalisaation ja teknologian kehityksen myötä työntekijöihin kohdistuvassa aggressiivisuudessa on havaittu uusia ilmiöitä. Telehäiriköinti, kuten uhkaussoitot, vihjailevat soitot, tekstiviestit ja sähköpostiviestit ovat yleistyneet. Lisäksi vainoaminen eli uhkaava, ahdistava, epämiellyttävä ja kielloista piittaamaton seurailu ja yhteydenpidon yrittäminen on lisääntynyt. (Rantaeskola ym. 2015, 7.) Tässä opinnäytetyössä käsittelen asiakkaan ja työntekijän välisiä, kasvotusten tapahtuvia haastavia sekä uhkaavia asiakastilanteita.

Työtapaturmarekisteriin tehdään vuosittain noin 1500 ilmoitusta väkivallan aiheuttamasta työtapaturmasta. Sosiaaliala kuuluu vahvasti asiakastyöväkivallan riskiryhmään. Riskiä nostaa muun muassa työskentely päihteidenkäyttäjien kanssa, työskentely yksin asiakkaan kanssa tai työskentely alueilla, joilla tehdään paljon rikoksia. Erityismainintana on nostettu sosiaalialalla tehtävät kotikäynnit psyykkisesti sairaan, päihdeongelmaisen tai syrjäytyneen asiakkaan luona. (Saarela ym. 2009, 8.)

Vuonna 2019 tehdyn Työterveyslaitoksen seurantatutkimuksen mukaan neljän vuoden aikana asiakasväkivalta on lisääntynyt sosiaali- ja terveysalalla. Kyseisen tutkimuksen mukaan joka neljäs sairaala- ja sote-alan työntekijä raportoi olleensa väkivalta- tai uhkatilanteessa



viimeisen vuoden aikana. Esimerkiksi lyömisestä tai potkimisesta on raportoinut 26 % työntekijöistä sekä tavaroiden heittämisestä on raportoinut puolestaan 22 % työntekijöistä. Tutkimuksen mukaan myös asiakkaiden taholta tuleva henkinen väkivalta on kasvussa - jopa 41 % kyselyyn vastanneista raportoi henkisestä väkivallasta. Vertailun vuoksi aiemmassa Työterveyslaitoksen tutkimuksessa vuonna 2015 vastaava luku oli 24 %. (Työterveyslaitos 2019.)

### 3.2 Turvallisuusajattelu

Turvallisuusajattelu on merkittävä osa toimivan organisaation koko toimintaa (Rantaeskola ym. 2015, 38). Turvallisuusajattelun lähtökohtana on työpaikan ja työyhteisön ongelma- ja vaaratilanteiden selvittäminen - miten niitä syntyy ja miten niitä voi ehkäistä (Rantaeskola ym. 2015, 229). Käytännössä se tarkoittaa sitä, että organisaatiossa tulisi ketjuttaa ja ennakoida erilaisia tilanteita sekä kartoittaa erilaisia käyttäytymistapoja (Rantaeskola ym. 2015, 57).

Turvallisuusajattelu koostuu neljästä peruspilarista - turvallisuus koskee kaikkea, turvallisuuskulttuuri luodaan yhdessä, varautuminen ja ennaltaehkäisy ovat parasta turvallisuustyössä sekä työympäristö voi olla yhtä aikaan sekä viihtyisä, että turvallinen (Rantaeskola ym. 2015, 66).

Ongelma- ja vaaratilanteet voivat syntyä työntekijän tilannetulkinnasta, vuorovaikutuksesta ja erilaisten persoonien kohtaamisesta, asiakkaan ominaisuuksiin liittyvistä ongelmista sekä tietenkin vaarallisista asiakastilanteista (Rantaeskola ym. 2015, 10-11). Kaikkiin edellä mainittuihin ongelmiin ja niiden eskaloitumiseen uhka- ja/tai väkivaltatilanteeseen vaikuttaa turvallisuusajattelu.

Turvallisuusajattelu korostuu etenkin asiakastyöskentelyssä. Asiakastyöskentelyn ja asiakastapaamisen sujumiseen sekä lopputulokseen vaikuttavat niin asiakkaan, kuin työntekijänkin käyttäytyminen, asenne ja tunnetilat. Edellä mainitut asiat tulisi ottaa huomioon asiakastyöskentelyn turvallisuusajattelussa. (Rantaeskola ym. 2015, 53). Yllättävissä ja uhkaavissa asiakastilanteissa turvallisuusajattelu yhdistettynä ammattiosaamiseen, voi vähentää tilanteeseen liittyviä riskitekijöitä (Rantaeskola ym. 2015, 52). Lisäksi turvallisuusajattelu tulee huomioida työympäristössä ottamalla esimerkiksi huomioon tapaamistila, jossa työntekijän pitäisi ensisijaisesti päästä huoneesta ulos ilman, että asiakas on poistumistien esteenä (Rantaeskola ym. 2015, 57).

### 3.2.1 Yhteiset toimintatavat

Työturvallisuuslain (738/2002) 27. pykälän mukaan työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa.

Käytännöt, ohjeet, säännöt, koulutus, perehdyttäminen ja henkilökunnan toiminta vaikuttavat olennaisesti asiakastyön turvallisuuteen (Sundell 2014, 53). Yhteisten toimintatapojen puute sekä tunne siitä, ettei itsellä ole tarpeeksi osaamista toimia uhkatilanteissa, vahvistavat turvattomuuden ja pelon tunteita. Lisäksi epävarmuutta aiheuttaa epätietoisuus omista oikeuksista ja työn rajoista. (Sundell 2014, 19) Tämän vuoksi työyhteisössä kaikilla työntekijöillä tulee olla tiedossa yhtenäiset ja ajantasaiset toimintatavat. Yhteiset toimintatavat tulee olla laadittuna sekä kirjallisesti, että sähköisesti ja niiden tulee olla saatavilla sekä työpisteillä, että verkossa. (Sundell 2014, 53.)

Käytännössä toimintatavat voivat koskea ennaltaehkäiseviä toimia sekä käytännön menettelytapoja. Tavat voivat olla ohjeistuksia liittyen asiakastapaamisen tarpeellisuuden arviointiin, työparityöskentelyyn ja ilmoituskäytäntöihin. (Sundell 2014, 80.)

Yhteisten toimintatapojen ja ohjeistusten laatiminen sekä noudattaminen ei ole ainoastaan työnantajan vastuulla. Työturvallisuuslain (738/2002) 18. pykälän mukaan työntekijän on noudatettava työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamia määräyksiä ja ohjeita. Asiakastyön turvallisuutta voi heikentää työntekijöiden asenne uhka- ja vaaratilanteita kohtaan, tarkoittaen esimerkiksi riskien vähättelyä ja ennaltaehkäisyn välinpitämättömyyttä. (Rantaeskola ym. 2015, 54-55.) Huolellisesti laaditut, yhteiset toimintatavat menettävät merkityksensä, mikäli työntekijät eivät noudata yhteisiä menettelytapoja ja toimintamalleja. Luottamus siitä, että jokainen työntekijä toimii sovittujen toimintatapojen mukaisesti ja työyhteisössä suhtaudutaan turvallisuuden kehittämiseen positiivisesti sekä siihen saa tukea johdolta ja esihenkilöiltä, vahvistaa myös turvallisuuden tunnetta. (Sundell 2014, 19-32).

### 3.2.2 Yksin työskentelemisen arviointi

Työturvallisuuslain (738/2002) 29. pykälä kertoo yksintyöskentelystä seuraavasti:

*”Työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin ja johon siitä syystä liittyy ilmeinen haitta tai vaara hänen turvallisuudelleen tai terveydelleen, työnantajan on huolehdittava siitä, että haitta tai vaara yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen. Työnantajan on myös työn luonne huomioon ottaen järjestettävä mahdollisuus tarpeelliseen yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan, työnantajan osoittaman edustajan tai muiden työntekijöiden välillä. Työnantajan on myös varmistettava mahdollisuus avun hälyttämiseen.”*

Yksintyöskentelyyn liittyy useita ongelmia turvallisuuden näkökulmasta. Yksin työskentelevä joutuu usein keskittymään tapaamisilla perustehtävistä suoriutumiseen, jonka vuoksi ympäristön havainnointiin ja uhkatilanteiden ennakointiin ei välttämättä ehdi kiinnittämään tarpeeksi paljon huomiota. Mikäli yksin työskentelevä kohtaa uhkatilanteen, on usein avun hälyttäminen mahdotonta ennen, kuin tilanne on ohi. Pahimmassa tapauksessa työntekijä on ensiavun tarpeessa väkivallan vuoksi, eikä välttämättä enää kykene itse hälyttämään apua. (Sundell 2014, 34-35.)

Uhkatilanteiden ja työväkivallan riskiä nostaa työskentely päihtyneiden henkilöiden kanssa, työskentely yksin, työskentely alueilla, joilla on vähän asutusta tai joilla tehdään paljon rikoksia, kotikäynnit psyykkisesti sairaan, päihdeongelmaisen tai syrjäytyneen asiakkaan luona, asiakkaan monipuolinen rikollistausta, koevapauden tai ehdonalaisen vapauden sääntöjen rikkominen, aikaisempi väkivaltainen käytös, persoonallisuushäiriö, huono hoitomyöntyvyys, asiakkaan etuuksien tai oikeuksien käsittely tai erimielisyydet hoidosta. (Saarela ym. 2009, 8-9; Rantaeskola ym. 2015, 70-71; Tietoa sosiaali- ja terveysalalle N.d.). Väkivaltaisesti käyttäytyvissä ryhmissä, kuten nuoriso- ja rikollisryhmissä normina voi olla aggressiivisen käyttäytymisen salliminen ja jopa siitä palkitseminen, jonka vuoksi työskentely edellä mainittujen ryhmien kanssa nostaa myös riskiä uhkatilanteiden toteutumiseen (Rantaeskola 2015, 8). Edellä mainittuja tekijöitä olisi hyvä arvioida ennen päätöstä yksintyöskentelystä.

Mikäli yksintyöskentelyä ei voi välttää, on erityisen tärkeää, että yksin työskentelevä henkilö on kokenut ja ammattitaitoinen. Käytännössä työntekijän tulee olla tietoinen riskeistä, osata ottaa huomioon väkivaltatilanteisiin johtavat tekijät ja omaa valmiudet toimia uhkatilanteissa. Lisäksi yksintyöskentelyssä tulee huomioida myös työntekijöiden henkilökohtaiset ominaisuudet, sillä kaikki eivät välttämättä sovellu yksintyöskentelyyn. Yksintyöskentelyn väkivallan uhkaa tulisi vähentää teknisin keinoin ja ennaltaehkäisevillä toimilla. (Sundell 2014, 35; Väkivallan uhka 2022.)

Myös asiakkaan kotona tehtävää yksintyöskentelyä tulisi aina välttää mahdollisuuksien mukaan, sillä siellä mahdollisuudet puuttua riskejä aiheuttaviin tekijöihin ovat vähäiset ja avun hälyttäminen sekä avun saaminen voi olla huomattavasti vaikeampaa, kuin työnantajan toimitiloissa. Kotikäynnejä varten tulee olla selkeät menettelyohjeet, ne tulee toteuttaa mahdollisuuksien mukaan työparityöskentelynä ja niin, että roolit on etukäteen sovittu, kohteista on hyvä laatia etukäteen riskiarviot ja avun hälyttämisestä on oltava selkeät toimintaohjeet. Lisäksi on tärkeää tiedottaa kotikäynnin tarkka aika, paikka ja muut vaikuttavat tekijät muille työntekijöille. (Sundell 2014, 35-36.)

### 3.2.3 Työympäristö

Työturvallisuuslain (738/2002) 12. pykälän mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, että työympäristön rakenteiden ja työtilojen suunnittelussa otetaan huomioon työntekijöiden turvallisuus. Väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn kannalta tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että työtiloissa pitäisi kiinnittää huomiota esimerkiksi työpisteiden kiinteiden rakenteiden turvallisuuteen sekä poistumisteihin (Sundell 2014, 28).

Tukiasumispalveluissa asiakkaita tavataan eri ympäristöissä kuten esimerkiksi asiakkaan kotona, jonka vuoksi työympäristön turvallisuuteen ei aina pysty ennalta vaikuttamaan. Tapaamisia on kuitenkin myös toimistolla, jonka suunnittelussa tulee ottaa huomioon turvallisuus. Toimistossa työtiloja suunniteltaessa tulee ottaa huomioon muun muassa poistumistiet, kalusteiden turvallisuus ja ovien aukeamissuunnat (Sundell 2014, 43).

Jokainen työpiste tulisi suunnitella niin, että työpisteestä turvallinen poistuminen on mahdollista (Sundell 2014, 28). Käytännössä työpisteen kalusteet tulee järjestää niin, että työntekijä on lähempänä uloskäyntiä kuin asiakas. Ovien tulee aueta poistumissuuntaan ja on suositeltavaa, että ovesa on tavallinen kahva esimerkiksi käänönupin sijaan. (Sundell 2014, 43-45.)

Kalusteita valittaessa on hyvä huomioida kalusteiden kestävyys ja koko. Liian kevyet kalusteet voivat nopeuttaa ja helpottaa uhkaavan asiakkaan fyysistä hyökkäystä. Lisäksi esimerkiksi liian kapea pöytä mahdollistaa hyökkäämisen työntekijää kohtaan helpommin, jonka vuoksi on suotavaa valita pöytä, jonka ääressä ollessa fyysinen kontakti asiakkaaseen on mahdollisimman vähäinen. Kalusteiden lisäksi myös mahdolliset koriste-esineet on huomioitava työpisteiden suunnittelussa. Koriste-esineet ovat suositeltavaa sijoittaa työntekijän puolelle, jotta asiakas ei pääse ylimääräisiin tavaroihin käsiksi ja täten ei voi käyttää niitä aseena. Lisäksi työvälaineet, kuten esimerkiksi sakset, on syytä pitää poissa käsien ulottuvista. (Sundell 2014, 45; Soisalo 2011, 64; Rantaeskola ym. 2015, 61.)

Lisäksi uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn vaikuttaa tilojen yleinen viihtyvyys, joka rakentuu sisustuksesta, valaistuksesta, kalustuksesta ja värimaailmasta. Oikein valittu värimaailma voi tehdä työtilasta erityisen rauhoittavan paikan ja näin vaikuttaa myös asiakkaan psyykkiseen tilaan. Esimerkiksi vihreällä ja sinisellä on rauhoittava vaikutus, keltaista pidetään ilon värinä ja punainen puolestaan on aggressiivisin väri. Usein väriä valittaessa kannattaa suosia harmonista värimaailmaa, jossa on lämpimiä ja kylmiä sävyjä oikeassa suhteessa. (Soisalo 2011, 60.)

Vaikka tila olisi huolellisesti suunniteltu, voi turvallisuus kuitenkin heikentyä, mikäli tiloja ei pidetä siistissä järjestyksessä. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että kulutiet ja lattiat tulisi pitää tyhjinä, tarpeettomat tavarat olisi viety pois ja säilytettävälle tavaroille on

asianmukainen säilytyspaikka sekä tilojen yleispuhtaudesta huolehditaan. (Soisalo 2011, 58-59.)

Kaikkea edellä mainittuja asioita tulisi mahdollisuuksien mukaan soveltaa myös kotikäynneillä (Rantaeskola ym. 2015, 62). Esimerkiksi työntekijä voi kotiin mennessä tehdä yleiskatsauksen tilaan - näkykö vaarallisia esineitä ja mihin kannattaa istua niin, että on itse ulospääsyn puolella.

#### 3.2.4 Ajoturvallisuus ja julkisilla kulkuneuvoilla liikkuminen

Tässä kappaleessa ajoturvallisuudella ja julkisilla kulkuneuvoilla liikkumisella tarkoitan asiakastapaamisille tapahtuvaa liikkumista, esimerkiksi kotikäynnille menemistä tai toimistolle tulemista.

Auton avaimet on hyvä ottaa käteen jo ennen, kuin on autolla, sillä se nopeuttaa auton sisälle menemistä. Autoa lähestyessä on hyvä tarkkailla ympäristöä ja kiinnittää erityisesti huomiota siihen, onko auton takana, alla tai vieressä henkilö piilossa. Mikäli auton ympärille havaitsee henkilön, älä mene autolle. Ennen autolla ajamista työntekijän tulisi tarkistaa, että auton tankissa on riittävästi polttoainetta niin, että autolla pääsee liikkeelle myös kotikäynniltä lähtiessä. Auto tulisi aina pysäköidä mahdollisuuksien mukaan valaistuun ja näkyvään paikkaan niin, että auto on pysäköity menosuuntaan päin. (Soisalo 2011, 71-75.)

Julkisilla kulkuneuvoilla liikkuessa aikataulut ja lähtöpysäkit on hyvä selvittää etukäteen (Soisalo 2011, 70). Reitti tulisi pyrkiä valitsemaan niin, että kävelymatkaa yksin on mahdollisimman vähän.

#### 3.2.5 Vaatetus

Turvallisen vaatetuksen rooli korostuu etenkin jo fyysiseen uhkaan edenneessä tilanteessa. Vaatetuksen tulisi olla sellainen, ettei asiakas saa työntekijästä kiinni, eikä se vaikeuta liikkumista tai hidasta nopeaa poistumista (Sundell 2014, 108-109).

Kengät kannattaa olla tasapohjaiset, joilla on helppoa liikkua. Esimerkiksi korkokengät ovat huonot tasapainon sekä nopean ja helpon liikkumisen kannalta. Kaulan ympärillä ei saisi olla myöskään mitään, mistä saa kiinni. Sen vuoksi on suositeltavaa välttää paksuja kaulaketjuja, kravatteja ja huiveja. Lisäsi pitkät hiukset kannattaa pitää mieluummin kiinni ja mahdollisuuksien mukaan kiinni niin, ettei esimerkiksi poninhännästäkään asiakas saa otetta. (Sundell 2014, 108-109.)

### 3.2.6 Ensiaputaidot

Työturvallisuuslain (2002/738) 46. pykälän mukaan työnantajan on huolehdittava työntekijöiden ja muiden työpaikalla olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä työntekijöiden lukumäärän, työn luonteen ja työolosuhteiden edellyttämällä tavalla. Työn ja työolosuhteiden mukaisesti työntekijöille on annettava ohjeet toimenpiteistä, joihin tapaturman tai sairastumisen sattuessa on ensiavun saamiseksi ryhdyttävä.

Työturvallisuuslain (2013/329) 47. pykälän mukaan työnantajan on, jos työntekijöiden lukumäärä, työn luonne ja työolosuhteet sitä edellyttävät, nimettävä ensiapu-, palontorjunta- ja pelastustoimenpiteiden täytäntöönpanemiseksi yksi tai useampi työntekijä, jollei työnantaja ole pelastuslaissa (379/2011) tarkoitetussa suunnitelmassa osoittanut suojelehenkilöstöä vastaaviin tehtäviin.

Työterveyshuollon velvollisuutena on arvioida ensiapuvalmiuden tarve. Valmiuden suunnittelu toteutetaan yhteistyössä organisaation edustajien kanssa ja suunnittelussa on otettava huomioon se, miten työtä tehdään ja millainen työn luonne on. (Ensiapuvalmius 2022.)

Turvallisuuden näkökulmasta olisi hyvä, että organisaatio järjestäisi hätäensiapukoulutuksen tai EA1-kurssin jokaiselle työntekijälleen. Työntekijän vastuulla on omalta osaltaan edistää omaa ensiapuvalmiuttaan esimerkiksi tutustumalla työpaikan ensiapuohjeisiin, ja selvittämällä missä mahdolliset ensiaputarvikkeet sijaitsevat. Ensiaputaitoja on hyvä harjoitella vielä koulutuksen jälkeenkin, sillä taitojen harjoittaminen vähentää stressireaktioiden vaikutuksia ja parantaa toimintakykyä. (Ensiapuvalmius 2022; Sundell 2014, 133-134.)

### 3.2.7 Uhkatilanteen jälkihoito

Työturvallisuuslain (2002/738) 19. pykälän mukaan työntekijän on viipymättä ilmoitettava työnantajalle työoloissa ja työmenetelmissä havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. Työntekijän on kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti ja mahdollisuuksiensa mukaan poistettava havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteellisuudet. Työntekijän on tehtävä edellä tarkoitettu ilmoitus myös siinä tapauksessa, että hän on poistanut tai korjannut kyseisen vian tai puutteellisuuden.

Raportointi uhka- ja väkivaltatilanteista on erityisen tärkeää, jotta työnantaja saa tietoa siitä, millaisia tilanteita työpaikalla tapahtuu ja mitkä tekijät johtavat tilanteiden syntyyn. Saatujen tietojen avulla voidaan esimerkiksi laatia uusia työohjeita ja vaikuttaa työturvallisuuteen. (Saarela ym. 2009, 50.)

Käytännössä työturvallisuuslain mukainen ilmoittaminen työnantajalle esimerkiksi vaarallisesta tilanteesta, tarkoittaa joko suullista tai kirjallista ilmoitusta. Ilmoittamista koskeva prosessi pitää olla selkeä ja huolellisesti suunniteltu sekä ilmoittamiseen suunnattu järjestelmä pitää olla helposti käytettävissä. Ilmoituslomake tulisi täyttää mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. (Sundell 2014, 31; Rantaeskola 2015, 28; Saarela ym. 2009: 50.)

Työnantajan tulisi ottaa huomioon jokainen ilmoitus ja tulee kertoa ilmoituksen tehneelle työntekijälle sekä työsuojeluvaltuutetulle, miten asiassa edetään. Lisäksi työnantajan olisi suotavaa ilmoittaa havaitsemistaan ongelmista työterveyshuollolle, jonka tehtävänä on tarjota asiantuntija-apua ja arvioida väkivallan uhan terveydellistä merkitystä. Mikäli jokin edellä mainituista - työnantajan toimintavelvollisuus, työntekijän ilmoitusvelvollisuus tai työterveyshuollon asiantuntijuus puuttuu, ei väkivallan uhkaa huomioida riittävästi ja tällöin työnantajan turvallisuusjohtaminen ei toimi. (Sundell 2014, 31-32; Rantaeskola 2015, 28; STM 2014, 48-49.)

Väkivalta- ja uhkatilanteet ovat aina psyykkisesti vahingoittavia eli traumaattisia kokemuksia. Tapahtuneesta selviää paremmin, mitä nopeammin henkistä tukea on saatavilla. Tilanteen kokenutta työntekijää ei saa missään tapauksessa jättää yksin, eikä hänen tunteitaan pidä vähätellä. Tukea tulee saada työyhteisöltä ja mahdollista jatkohoitoa tulee tarpeen mukaan tarjota. Tapahtuneesta on myös tärkeää puhua yhdessä tiimin kanssa. Tilanteen kokeneen työntekijän on suotavaa puhua tapahtuneesta mahdollisimman paljon, huolehtia riittävästä levosta, pitää kiinni päivittäisistä omista rutiineista ja palata töihin heti, kun jaksaa. On hyvä muistaa, ettei avun pyytäminen ole heikkoutta. (Saarela ym. 2009, 46-48.)

### 3.3 Haastava tai uhkaava asiakas

Haastavaa asiakasta ei voi yksiselitteisesti luokitella, sillä työntekijä voi kokea erilaiset tilanteet ja asiakkaat haastavina, jolloin haastavat asiakastilanteetkin kokonaisuudessaan ovat subjektiivisia kokemuksia. Tyypillisesti kuvattuna haastava asiakas voi olla erityisen vaativa ja hän voi käyttäytyä epäasiallisesti sekä haukkua tai kiusata työntekijää. Äärimmäisissä tapauksissa puolestaan haastava asiakas alkaa käyttäytymään aggressiivisesti ja väkivaltaisesti. (Rantaeskola ym. 2015, 13.)

Harvoin haastavan asiakkaan käytöksen syynä on yksittäinen tilanne tai tapahtuma, vaan taustalla voi olla hyvin monenlaisia syitä ja taustatekijöitä. Käyttäytymisen syyt voidaan jakaa kahteen alaluokkaan - altistavat ja laukaisevat tekijät. Altistavia tekijöitä ovat elämäntilanne ja henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten esimerkiksi lapsuuden epäsuotuiset olosuhteet, syrjäytyminen, häiriölle altis temperamentti, mielenterveyden häiriöt ja väkivaltaa ihannoiva sosiaalinen ympäristö. Laukaisevia tekijöitä puolestaan ovat erilaiset ulkoiset tekijät, kuten esimerkiksi stressaavat ja levottomat ympäristöt, päihtyneisyys tai työntekijän käyttäytyminen. (Rantaeskola ym. 2015, 8-9).

### 3.3.1 Uhkaavan käytöksen tunnistaminen

Uhkaavan tilanteen ennakkoinnin kannalta on tärkeää, että jokainen asiakastilanne käsitellään uutena tilanteena - myös silloin, kun asiakas on entuudestaan tuttu. Asiakastilanteen käsittely alkaa asiakkaan yleiskuvan luomisesta. Työntekijän tulisi kiinnittää huomiota muun muassa asiakkaan psyykkiseen tilaan, puhetapaan, päihtymystilaan ja käyttäytymiseen. Lisäksi työntekijän tulisi osata havainnoida asiakkaan tunnetiloja sekä sanatonta viestintää, joka on uhkaavan tilanteen ennakkoinnin kannalta arvokas asiakkaan mielentilasta kertova lähde. (Rantaeskola ym. 2015, 84-85.) Tapaamisen aikana työntekijän tulee osata havainnoida asiakkaan käyttäytymiseen ja tunnetiloihin liittyviä muutoksia. Käytännössä esimerkiksi puhelias ihminen voi muuttua hiljaiseksi ja toisinpäin. (Soisalo 2011, 125.)

Sanattoman viestinnän signaalit eli ilmeet, eleet ja äänenkäyttö saattavat viestiä asiakkaan tunnetilasta ja mahdollisista aikeista. Uhkaavasta käytöksestä viestii käsin tai vartalon avulla tehdyt eleet kuten nyrkkien heristelyt, jäykkä olemus, harhaileva tai tuijottava katse tai nyrkkiin puristuneet kädet. Lisäksi kasvot voivat olla kalpeat tai punaiset tai niiden väri vaihtelee, kasvojen lihakset kiristyvät, ohimo- tai kaulasuonet pullistuvat tai hengitys on kiihtynyttä tai katkonaista tai asiakas liikkuu hermostuneesti ja edestakaisin. Asiakas voi korottaa ääntään, puhe katkeilee tai ei saa muodostettua sanoja ollenkaan. Toisinaan asiakas voi myös yrittää peitellä eleitään esimerkiksi piilottamalla käsiään, joista hermostuneisuus näkyisi. (Rantaeskola ym. 2015, 85-86; Isotalus & Saarela 2017, 37.)

Sanallisessa viestinnässä uhkaavan käytöksen merkkejä on sekavasti ja rönsyilevästi etenevä puhe tai puhuttaminen on erityisen vaikeaa, eikä asiakkaaseen saa kontaktia puheen keinoin. Asiakas vähättelee organisaatiota ja sen työntekijöitä, kiroilee tai loukkaa sanallisesti työntekijää, puhe muuttuu muodolliseksi niin, että asiakas teitittelee, rouvittelee tai herroittelee tai asiakas alkaa haastaa riitaa. (Rantaeskola ym. 2015, 86; Soisalo 2011, 114.)

Ihminen pystyy hallitsemaan sanallista viestintää paremmin, kuin sanatonta, joka usein on tiedostamatonta toimintaa. Mikäli vaikuttaa siltä, että sanallinen ja sanaton viestintä ovat ristiriidassa keskenään, on suositeltavaa luottaa enemmän sanattomaan viestintään. (Rantaeskola ym. 2015, 86.)

Lisäksi työntekijän on hyvä oppia havaitsemaan omia tunteita, jotka voivat viestiä uhkaavasta tilanteesta. Esimerkiksi vaaran, pelon ja epävarmuuden tunteet ovat signaaleja, jotka tulee ottaa huomioon asiakastapaamisen aikana. (Rantaeskola ym. 2015, 85.)

Työntekijän olisi hyvä myös tunnistaa psykoottisesti oireileva henkilö uhkatilanteiden kannalta. Psykoottiset oireet sinällään eivät lisää aggressiivisuutta, mutta harhoja kokeva henkilö voi harhojen ohjaamana olla riski, mikäli harhat kohdistuvat työntekijään. (Rantaeskola 2015 ym. 113.)



Psykoottisten oireiden määrä, voimakkuus ja kesto vaihtelevat yksilöllisesti. Oireina voi olla muutokset havainnoinnissa, aistiharhat, epätavalliset ajatukset ja harhaluulot - esimerkiksi asiakas voi kokea ajatuksia vainotuksi tulemisesta tai kokemuksia siitä, että itsellä on erityisiä kykyjä, puheen tuottamisessa voi olla häiriöitä tai puhumisessa voi olla vaikeuksia, tunteet voivat näyttäytyä erittäin voimakkaina tai sellaisina, jotka eivät sovi tilanteeseen, käyttäytyminen on erilaista kuin tavallisesti ja toimintakyvyssä on muutoksia - esimerkiksi itsestään huolehtiminen on vaikeaa. (Mielenterveystalo 2023.)

Harhoja kokevan asiakkaan kanssa on suotavaa yrittää selvittää ensin harhojen sisältö, sillä se määrittää tilanteen vaarallisuuden. Harhoihin ei kuitenkaan kannata sen enempää puuttua, eikä niitä tule oikaista tai todentaa, ellei ne koske suoranaisesti työntekijää. Mikäli asiakas itse kysyy harhojen todellisuudesta, voi työntekijä kertoa, että usko kokemuksen tuntuun todelliselle asiakkaalle, mutta ei itse havaitse tai koe niitä. Asiakasta ei pidä ajaa nurkkaan, eikä asiakkaan omaa henkilökohtaista tilaa tule rajata. Esimerkiksi istumaan pyytäminen voi johtaa aggressiiviseen reaktioon. Harhoja kokevan asiakkaan kanssa kannattaa puhua rauhallisesti ja yksinkertaisesti sekä toistaa sanomansa. Jos työntekijä tuntee asiakkaan, voi hän käyttää puheessaan asiakkaan etunimeä, joka voi ankkuroida asiakkaan nykyhetkeen. Pitkä ja suora katsekontakti voi tuntua harhoja kokevalta asiakkaalta haastavaksi, jonka vuoksi katsekontaktin määrään tulee kiinnittää huomiota. Tärkeintä on luoda kiireetön ja turvallinen ilmapiiri. Turvallisuutta voi korostaa puheessaan kertomalla, että asiakas on täällä turvassa ja nyt ei ole hätää. (Rantaeskola ym. 2015, 113-114.)

### 3.4 Uhkaavat tilanteet

Uhkaavan tilanteen kehittyminen voidaan yksinkertaisimmillaan jakaa neljän eri osa-alueen prosessiin. Tilanne voi alkaa arvovaltakiistasta tai vastakkainasettelusta, johtaa sanalliseen uhkaan, jonka jälkeen jatkuu fyysisen uhkaan ja viimeisimpänä itse tekoon eli fyysiseen kontaktiin. (Sundell 2014, 75.) Digitalisaation myötä häirintä ja kiusaaminen on myös sähköisen viestinnän, kuten esimerkiksi sosiaalisen median kautta lisääntynyt voimakkaasti. (Rantaeskola 2015, 145-146.)

Useimmiten uhkaava tilanne syntyy silloin, kun asiakas kokee epäoikeudenmukaista tai epäammattillista kohtelua. Tällöin asiakas saattaa purkaa tunteensa suuttumuksena, jonka kohteena on työntekijä. (Soisalo 2011, 113.)

#### 3.4.1 Uhkaavassa tilanteessa toimiminen

Uhkaava tilanne alkaa tyypillisesti erimielisyydestä, joka voi johtaa sanalliseen uhkailuun, fyysiseen uhkailuun ja lopulta fyysiseen kontaktiin. Useimmiten sanallisesti uhkaavat tilanteet ovat rauhoitettavissa vuorovaikutuksen keinoin. Siitä huolimatta on tärkeää ottaa uhkaukset aina tosissaan. (Saarela ym. 2009, 34; Sundell 2014, 115.)

Jo pelkästään työntekijän ominaisuuksilla ja vuorovaikutustaidoilla voidaan vaikuttaa olennaisesti uhkaavan tilanteen ehkäisemiseen ja sen lopettamiseen. Tärkeimpiä ominaisuuksia on kärsivällisyys, empaattisuus, tunneäly, tilannetaju, ja itsetuntemus. (Sundell 2014, 55-63.)

Uhkaavan tilanteen keskiössä on luoda asiakkaalle arvostuksen tunne vuorovaikutuksen keinoin. Arvostuksen tunnetta luodaan kohteliaalla käytöksellä, katsekontaktilla, kuuntelemisella, tarkentavilla kysymyksillä, kiireettömän ilmapiirin luomisella ja keskittymällä asiakkaan tilanteeseen. (Sundell 2014, 115.)

Uhkaavassa tilanteessa on hyvä pyytää asiakasta kertomaan tilanteestaan ja huolistaan sekä keskittyä kuuntelemaan häntä. Asiakkaan asiaan tulee suhtautua vakavasti, vähättelemättä häntä. Väärinymmärryksiä ehkäistäkseen, on hyvä varmistaa asiakkaalta ymmärtäneen asian oikein toistamalla, mitä asiakas on sanonut. Erimielisyyksistä ei ole syytä lähteä taistelemaan, vaan työntekijän on hyvä pyrkiä keskustelemaan asiasta rauhallisesti esittäen erilaisia vaihtoehtoja. Kiihtyneessä mielentilassa oleva henkilö ei välttämättä kykene ymmärtämään vaikeasti selitetyjä asioita, jonka vuoksi työntekijän on hyvä pyrkiä selittämään asiansa lyhyesti ja selvästi. Lisäksi on suositeltavaa puhua matalalla ja pehmeällä äänellä, tyynttelevään tapaan. (Saarela ym. 2009, 34; Sundell 2014, 114; Soisalo 2011, 160.)

Keskustelun ajan on hyvä pyrkiä näyttämään kiinnostus asiakkaan asiaa kohtaan esittämällä tarkentavia kysymyksiä, joiden avulla pystyy pitämään myös keskustelun yllä. Puheessa on suotavaa käyttää me-muotoa ja korosta positiivisia näkökulmia sekä antaa joitain tarkasti harkittuja kohteliaisuuksia asiakkaalle. (Sundell 2014, 114.)

Sanallisen viestinnän lisäksi on tärkeää kiinnittää huomiota sanattomaan viestintään. Olemus tulisi pitää rauhallisena ja neutraalina välttäen nauramista ja hymyilemistä. Kädet tulisi pitää esillä ja pyrkiä katsomaan asiakasta rauhallisesti silmiin tai rinnan alueelle. Asiakkaan kanssa on hyvä olla fyysisesti samalla tasolla - jos asiakas seisoo, työntekijä voi pyytää häntä rauhallisesti istumaan. Jos asiakas ei istu, voi työntekijä itsekin nousta seisomaan. Vaihtoehtoisesti jos asiakas istuu, on suositeltavaa itsekin mahdollisuuksien mukaan istua. Liikkeistä tulisi aina kertoa asiakkaalle, eikä tehdä äkkinäisiä liikkeitä tai kääntää asiakkaalle missään vaiheessa selkää. (Rantaeskola ym. 2015, 129; Sundell 2014, 116-118; Saarela ym. 2009, 34-35.)

Uhkaavaa henkilöä ei tule missään vaiheessa koskea ja hänen omaa reviiriänsä tulee kunnioittaa. Mahdollisuuksien mukaan tulee säilyttää riittävä puhe-etäisyys ja mielellään niin, että työntekijän ja asiakkaan välissä on jokin huonekalu. Työntekijän on hyvä varmistaa oma pakoreitti ja vaihtoehtoisesti tarjota asiakkaalle mahdollisuus tilanteesta poistumiseen kunniallisesti. (Saarela ym. 2009, 35; Sundell 2014, 117-119.)

Uhkaavan tilanteen voi pyrkiä lopettamaan esittämällä erilaisia toimintavaihtoehtoja jatkoa varten. Tilanteen lopettamista ei pidä kiirehtiä vaan päinvastoin, työntekijän tulee luoda kiireetön ilmapiiri. On myös tärkeää muistaa, että uhkaajan tulee saada tehdä päätös rauhoittumisesta itse. (Sundell 2014, 114-119.)

Mikäli uhkaavassa tilanteessa on enemmän kuin yksi työntekijä, tulee roolit olla sovittuna etukäteen uhkaavan tilanteen varalta. On suositeltavaa, että vain yksi työntekijä keskustelelee ja rauhoittelee asiakasta välttääkseen ristiriitaisten viestien antoa. (Sundell 2014, 118.)

Tärkeää on, että työntekijä pysyy uhkaavassa tilanteessa tilanteen tasalla. Tilanteen hallinta koostuu viiden eri tekijän hallitsemisesta - puheen, hengityksen, sykkeen, tekojen ja ajatusten hallinnasta. Jos esimerkiksi hengitystä ei hallitse, syke voi nousta, joka vaikuttaa tekoihin. Tilanteen hallintaa edistää myös työntekijän aloitteet keskustelulle ja hyvät toimintavalmiudet. (Nurmi & Litmanen 2018, 46-47.)

#### 3.4.2 Fyysisessä uhkatilanteessa toimiminen

Mikäli asiakas uhkailee fyysisesti tai fyysisen hyökkäyksen riski on suuri, tulisi aina ensisijaisesti pyrkiä poistumaan paikalta ja hälyttämään apua. Jos pakeneminen ei ole jostain syystä mahdollista, tilaan tulisi pyrkiä sijoittumaan niin, että asiakkaan ja työntekijän välissä on jokin huonekalu. Mikäli tämä ei ole mahdollista, työntekijän on hyvä ottaa käsiin jokin esine, jota voi käyttää itsensä ja asiakkaan välissä sekä mahdollisessa itsepuolustuksessa. Tätä kutsutaan tilapäisvälineeksi, jota voi käyttää itsepuolustuksessa. Esineitä voivat olla esimerkiksi roskakori, tuoli, avainnippu, kassi tai mikä tahansa arkipäivän esine. (Soisalo 2011, 161; Nurmi & Litmanen 2018, 75.)

Itsepuolustuksen kannalta uhkatilanteissa olisi hyvä osata puolustamisen peruselementit eli asennot, liikkuminen ja itsensä suojaaminen. Hyvässä valmiusasennossa jalat ovat hartoiden leveydellä toisistaan, toinen jalka on edessä ja toinen taaempana niin, että taaempana olevan jalan jalkaterä on 45 asteen kulmassa. Polvet tulee pitää hieman koukussa ja vartalon tulee olla hieman kääntyneenä asiakasta kohtaan. Edellä mainittu valmiusasento tukee tasapainoa mahdollisessa hyökkäyksessä ja mahdollistaa liikkumisen joka suuntaan nopeasti. Kämmenet tulisi pitää näkyvissä, eikä käsiä kannata laittaa selän taakse, taskuun tai puuskaan. Luottamusta voi lisätä käsillä selittäminen hienovaraisesti, kämmenet näkyvillä olevassa asennossa. (Sundell 2014, 103-106.)

Liikkuessa turvallisuuden ytimessä on, että ainoastaan toinen jalka on kerrallaan ilmassa ja sitä pyritään pitämään mahdollisimman vähän irti maasta. Lisäksi on suotavaa pyrkiä liikkumaan vain lyhyen matkan kerrallaan minimoidakseen mahdollisuuden katumiseen tasapainon menettämiseen. Työntekijöiden on suotavaa opetella liikkumaan joustavasti, siirtämään painoa jalalta toiselle sekä kallistumaan sivusuunnissa. Jokainen voi myös

harjoitella valmiusasentoa niin, että se tuntuu itselle luontevalta. (Sundell 2014, 106; Nurmi & Litmanen 2018, 107.)

Useimmin tilanteista kuitenkin selviää puhumalla. Jos tilanne eskaloituisi, eikä puhuminen auta, voi työntekijä puolustautua hätävarjelua käyttäen. Rikoslain (2003/515) 4. pykälän mukaan aloitetun tai välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu, jollei teko ilmeisesti ylitä sitä, mitä on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavana, kun otetaan huomioon hyökkäyksen laatu ja voimakkuus, puolustautujan ja hyökkääjän henkilö sekä muut olosuhteet. Hätävarjelua käytettäessä työntekijän pitää olla päättäväinen ja ymmärtää, että hän voi joutua vahingoittamaan asiakasta. Tilanne voi tuntua vieraalta, jonka vuoksi sitä olisi hyvä pohtia jo etukäteen ennen mahdollista hyökkäystä. (Rantaeskola ym. 2015, 135-137.)

Jos asiakas saa fyysisen kontaktin, tulee työntekijän ensisijaisesti käyttää lyhyitä ja ytimekkäitä komentosanoja, jotka sanotaan erittäin voimakkaalla äänellä. Komentosanoja ovat esimerkiksi ”Seis!”, ”Irti!”, ”Pois!”, ”Mene!”. Komentosanan käytön tarkoituksena on kääntää hetkeksi voimasuhteet toisinpäin ja useimmiten hyökkäys voi keskeytyä komentosanaa käytettäessä, jolloin työntekijä voi yrittää paeta. Komentosanoja voi käyttää myös silloin, kun hyökkäys näyttää todennäköiseltä. (Soisalo 2011, 161; Isotalus & Saarela 2007, 45.)

Itsepuolustuksen kannalta on ensisijaisen tärkeää suojella päätä, sillä mikäli päähän kohdistuu voimakas isku, muu keho reagoi sen mukana ja esimerkiksi tajunnan menettäminen voi olla mahdollista. Kuristusotteessa voi helpottaa henkitorven painetta kääntämällä leuan kuristavan käden kyynärtaipeeseen tai kallistaa päätä alas niin, että leuan saa käsivarren ja kaulan väliin. Jos asiakas aikoo tarttua kaulaan kahdella kädellä edestäpäin, voi työntekijä reagoida ottamalla askeleen sivuun ja lyömällä käden pois. Vartalo-otteesta voi olla hankala irrottautua, mutta kiinnipitäjän otetta voi yrittää löysätä tallomalla jalkapöytää ja potkimalla taaksepäin. Yhtenä itsepuolustusvaihtoehtona on iskeä sormilla silmiin, joka ei todennäköisesti aiheuta suurta vahinkoa, mutta pysäyttää vastustajan hetkeksi. Silmiin iskiessä kannattaa tähdätä silmien alapuolelle, ettei osu otsaan. Pidemmälle viedyt tekniikat vaativat harjoittelua, jotta niistä olisi enemmän hyötyä kuin haittaa. Erilaisia suojaustekniikoita opetetaan uhkatilanne- ja itsepuolustuskoulutuksissa, jotka vaativat säännöllistä harjoittelua. (Nurmi & Litmanen 2018, 93; Sundell 2014, 107; Dougherty 2015, 148-242.)

### 3.4.3 Uhkaaminen terä- tai ampuma-aseella

Terä- tai ampuma-asetta käytetään useimmiten uhkauksen yhteydessä uhkauksen tehostamiseen, kuin vahingoittamiseen. Siitä huolimatta tilanteeseen tulee suhtautua vakavasti. (Sundell 2014, 131-132.)

Terä- tai ampuma-aseen havaitseminen ajoissa on tärkeää. Mikäli asiakkaan käsi käy usean kerran esimerkiksi taskussa tai muualla, johon mahdollinen ase voisi olla piilotettu, asiakas ottaa aseensa käteen ja yrittää peitellä sitä tai pitää kättään taskussa pidellen jotain, on syytä epäillä sitä, että asiakkaalla on jokin terä- tai ampuma-ase hallussa. (Sundell 2014, 131-132.)

Havaittuaan terä- tai ampuma-aseen, tulee tilanteesta ensisijaisesti pyrkiä poistumaan ja lisääpua tulee hälyttää hyvissä ajoin. Esimerkiksi hälytyspainiketta tulee painaa heti, kun itse kokee vaaran olevan todellinen. (Sundell 2014, 131.)

Mikäli poistuminen ei ole mahdollista, tulee työntekijän ja asiakkaan väliin saada mahdollisimman paljon etäisyyttä. Lisäksi työntekijän on hyvä tarkistaa mahdolliset tilapäisvälineet puolustautumista varten. Tilapäisväline voi olla mikä tahansa puolustautumiseen soveltuva esine. Terä- tai ampuma-asehkaan pätee samat ohjeet kuin sanallisesti ja fyysisesti uhkaavaan tilanteeseen - työntekijän on syytä välttää nopeita liikkeitä, antaa tilaa, toimia rauhallisesti ja säilyttää katsekontakti. Lisäksi on tärkeää yrittää nähdä jatkuvasti hyökkääjän kädet. (Sundell 2014, 131; Nurmi & Litmanen 2018, 70-72.)

Ensisijaisen tärkeää on noudattaa uhkaavan tahon käskyjä. Jos uhkaaja esimerkiksi vaatii jotain - rahaa, lääkkeitä, mitä tahansa, tulee ne antaa uhkaajalle välittömästi. Vaatimuksien suhteen ei kannata hidastella, sillä ne voivat olla haitaksi turvallisuudelle. (Sundell 2014, 131; Nurmi & Litmanen 2018, 71.)

Mikäli tilanne etenee hyökkäykseen, tulee ensisijaisesti pyrkiä suojelemaan vartaloa ja päättää iskuilta. Suojaamista varten voi käyttää tilapäisvälineitä tai omia käsiä. Asetta ei tule yrittää ottaa pois, sillä asiakas voi peloissaan käyttää sitä tai ase voi laua vahingossa. Esimerkiksi tilanteessa, jossa terää painetaan kaulalle, tulisi pysyä rauhallisena eikä yrittää ottaa veistä pois. Edellä mainitussa tilanteessa voi aiheuttaa itselleen vaaran sillä, että pyrkii ottamaan asiakkaalta pois, joka voi vahingossa aiheuttaa leikkaavan liikkeen. Äärimmäisissä tilanteissa asetta pitelevä käsi pitäisi saada kontrolliin ja mahdollisimman kauas työntekijän kehosta. Tarvittaessa työntekijä voi näissäkin tilanteissa puolustautua hätävarjelua käyttäen. (Nurmi & Litmanen 2018, 71; Rantaeskola ym. 2015, 134.)

Uhkaajan periksi antamisen merkkeinä pidetään käsien ja kämmenten näkyvillä pitämistä tai koholla olleiden käsien laskemista. Uhkaaja saattaa perääntyä ja aggressiiviset liikkeet pehmentyvät. Puhe normalisoituu ja uhkaaja voi alkaa myötäämään keskustelua. Lisäksi uhkaaja voi pyrkiä kättelemään tai halaamaan, tunteet voivat purkaantua esimerkiksi itkun muodossa ja ilmeissä sekä eleissä on havaittavissa katumisen merkkejä. (Nurmi & Litmanen, 2018, 72.)

#### 3.4.4 Uhkaaminen puhelimitse, viestitse tai sosiaalisen median kautta

Digitalisaation myötä sähköinen viestintä esimerkiksi sosiaalisen median kautta on lisääntynyt voimakkaasti, joka on puolestaan lisännyt myös häirintää ja kiusaamista. Työyhteisössä olisi tärkeää olla ohjeistukset myös sosiaalisen median käyttöön ja häirinnän estämiseen. (Rantaeskola 2015, 145-146.)

Suosittelavaa olisi toimia harkitusti, valita tarkkaan omat verkoston jäsenet ja olla käsittelemättä työasioita henkilökohtaisilla sivuilla. Henkilökohtaisten tietojen joutuminen väärin käsiin voi vakavimmissa tapauksissa aiheuttaa jopa fyysistä uhkaa. Sosiaalisen median päivityksistä voi yrittää päätellä, missä, milloin ja kenen kanssa työntekijä on tekemisissä. Erityisesti riski kasvaa, mikäli päivityksiin lisätään paikkatiedot. Omissa sosiaalisen median profiileissa voi laittaa päälle keskeiset yksityisyyden suoja koskevat asetukset. Lisäksi on suotavaa huomioida oma verkosto ja esimerkiksi kuvien ”taggaukseen” liittyvät asetukset. Lisäksi erityisesti kuvia lisätessä on tärkeää huomioida kuvan taustalla näkyvät yksityiskohdat, kuten esimerkiksi autojen rekisteritunnukset ja talonumerot. (Rantaeskola 2015, 145-146; Valtiovarainministeriö 2010, 20-22.)

Mikäli joutuu uhkailun tai häirinnän kohteeksi sähköisen viestinnän kautta, tulee ensin olla vastaamatta häiritsijälle ja ottaa itselleen harkinta-aikaa. On suositeltavaa ottaa yhteyttä työkavereihin tai esihenkilöön ja keskustella heidän kanssaan asiasta sekä suunnitella viesti yhdessä. Epäasialliseenkin viestiin tulee vastata asiallisesti menemättä samalle tasolle viestin lähettäjän kanssa. Tarvittaessa kontaktin voi katkaista selkeästi kertomalla lähettäjälle, ettei tämänkaltainen viestintä ole hyväksyttävää. Tilannetta on hyvä arvioida työnantajan kanssa ja pohtia, tuleeko asiasta tehdä rikosilmoitus. (Rantaeskola 2015, 147.)

Mikäli uhkailu tai häirintä on toistuvaa tai asiakas tuntuu kiintyvän työntekijään ei-toivotulla tavalla ja osoittaa kiintymyksen sähköisen häirinnän kautta, tulee tilanne ottaa puheeksi esihenkilön kanssa. Työntekijän tulee pyrkiä ottaa etäisyyttä asiakkaaseen, eikä enää sopia tapaamisaikoja asiakkaan kanssa. Mikäli asiakas vaatii saada tapaamisen työntekijän kanssa, esihenkilön tulee puuttua tilanteeseen. Tarvittaessa työntekijän työpuhelinnumero vaihdetaan ja työntekijä saa itse päättää, asettaako oman henkilökohtaisen puhelinnumeron salaiseksi. Esihenkilö voi vastata mahdollisiin yhteydenottoihin. Mikäli edellä mainitut toimet eivät auta, asiakkaalle voi hankkia lähestymiskiellon. (Rantaeskola 2015, 160-161.)

#### 4 Aikaisempia tutkimustuloksia asiakastyöväkivallasta sosiaalialalla

Tapaturmavakuutuskeskuksen mukaan yksityisellä terveys- ja sosiaalialalla työpaikkatapaturmat ovat olleet kasvussa vuodesta 1999 lähtien, tähän päivään saakka.

Vuonna 2021 yksityisten sosiaalihuollon laitospalveluissa raportoitiin 3342 työpaikkatapaturmaa, joka on 7,6 % enemmän kuin vuonna 2020. Laitospalveluiden toimialalle kuuluu laitoshoido ja asumispalvelut (vuokra tai omistus) esimerkiksi ikääntyneille ja mielenterveys- ja päihdeongelmaisten asiakkaille sekä tukiasunnot vankilasta vapautuneille aikuisille. Laitospalveluiden lisäksi yksityisten avopalveluiden työpaikkatapaturmien määrä on noussut. Vuonna 2021 alalla raportoitiin 1339 työpaikkatapaturmaa, joka on 13,7 % enemmän kuin vuonna 2020. (Tapaturmavakuutuskeskus 2021, 3-4.)

Suuryrityksissä jopa yli 73 % tapaturmista liittyvät väkivaltaan, järkyttävään tilanteeseen tai poikkeavaan läsnäoloon. Keskisuurissa yrityksissä vastaava luku on noin 12 %. Yksityisten sosiaalihuollon laitospalveluiden toimialalla jopa kolmasosa työpaikkatapaturmista on ihmisten aiheuttamia.

Vuonna 2021 Turun yliopistossa tehdyn tutkimuksen mukaan 64,2 % sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijöistä oli kokenut väkivallan uhkaa vuoden sisällä. Tutkimuksen vastaajista 14 % olivat ammatiltaan muun muassa sosiaalityöntekijöitä tai sosiaaliohjaajia ja loput muun muassa sairaanhoitajia tai lähihoitajia. Tutkimuksen mukaan 61,5 % työpaikoista koettiin, että väkivallan uhka on hallinnassa. 83 % esihenkilöistä kokee uhan olevan hallinnassa, joten vastauksissa on ollut merkittävää eroa työntekijöiden ja esihenkilöiden välillä. Vain kolmasosa kyselyyn vastanneista kokee saaneensa riittävästi koulutusta uhkaaviin tilanteisiin. Mielenkiintoisena nostona tutkimuksissa on noussut avunhätätymismahdollisuus, joka puuttuu lähes puolelta kotihoidon työntekijöistä. (Pulkkinen 2021, 70.)

Uhkatilanneilmoituksista oli nähtävissä, että yleisimpiä tilanteita on sanallinen uhkailu tai aggressiivinen käytös. Toiseksi yleisimpiä tilanteita on ollut lyöminen, potkiminen ja raapiminen. 47,2 % sattuneista uhkatilanteista ei johda toimenpiteisiin työpaikalla. Toimenpiteitä ei ole tehty erityisesti silloin, jos asiakkaana on ollut lapsi tai tilanteet ovat liittyneet ”vain” aggressiiviseen käytökseen tai sanalliseen uhkailuun. (Pulkkinen 2021, 62.)

#### 4.1 Tutkimustuloksia ulkomailta

Asiakastyöväkivalta sosiaalialan työntekijöitä kohtaan ei ole huolestuttava ilmiö ainoastaan Suomessa, vaan myös ulkomailla. Ruotsissa vuonna 2020 tehdyssä tutkimuksessa haastateltiin 19 sosiaalialan työntekijää, jotka työskentelivät lasten ja nuorten, maahanmuuttajien tai etuuksien parissa. (Munobwa, Ahmadi & Öberg, 2021, 6.)

Haastatteluissa esiin nousi erityisesti kokemukset sanallisesta uhkailusta, virkavirheestä ilmoittamisella, fyysisestä uhkailusta työpaikan ulkopuolella sekä uhkailusta satuttaa työntekijän perheenjäseniä. Toiseksi yleisimpiä tilanteita olivat vainoaminen, asiattomien ja uhkaavien viestien lähettäminen sekä fyysinen väkivalta. Harvinaisimpia tilanteita olivat suora tappouhkaus ja työntekijän kodin vandalisoiminen. Uhka- ja väkivaltatilanteiden syntyyn oli

vaikuttanut muun muassa kielteinen etuuspäätös, hoitosuositus, lapsen huostaanotto tai kielteinen päätös hoitopaikasta. (Munobwa, Ahmadi & Öberg, 2021, 6-7.)

Tutkimuksissa ilmeni, että asiakasväkivaltatilanteiden intensiivisyyteen ovat vaikuttaneet työntekijöiden arvot ja asenteet sekä huonosti johdettu turvallisuuskulttuuri. Lisäksi tutkimustuloksissa oli nostettu erityisenä huomiona se, kuinka asiakasväkivaltaa saatetaan normalisoida työympäristössä. Yksityiselämän suhteen raja on kuitenkin tarkasti vedetty. Mielenkiintoisena huomiona oli myös haastateltavien kokemukset työyhteisön vaikutuksesta uhka- ja väkivaltatilanteisiin sekä turvattomuuden tunteeseen. Haastateltavat nostivat esiin, kuinka esihenkilöt olettavat työntekijöiden hallitsevan väkivaltaa pienellä tukemisella. Lisäksi työntekijät kokivat pelottavien tunteiden ja uhkatilanteiden kertomisen heikkouden merkinä, ikään kuin edellä mainitut tunteet olisivat epäammattimaista. Edellä mainittu tilanne johtuu työntekijöiden mukaan työympäristöstä, jossa ei saa tukea. (Munobwa, Ahmadi & Öberg, 2021, 8-12.)

Islannissa puolestaan on tutkittu sosiaalialaa koskevaa asiakastyöväkivaltaa vuonna 2020. Tutkimukseen osallistui 271 sosiaalialan työntekijää, joista kuuden kuukauden sisällä 71 % oli kokenut sanallista väkivaltaa ja 6 % fyysistä väkivaltaa. Tulokset olivat odotettua korkeammat. (Freysteinsdóttirydis & Brink, 2020, 5.)

Yleisimpiä sanallisen väkivallan muotoja on ollut huutaminen, kiroaminen. Kaksi-kolmasosa vastaajista on kokenut tilanteen, jossa asiakas heittää tavaroita tai potkii huonekaluja. 16 % vastaajista on kokenut fyysistä väkivaltaa joko itseään tai läheisiään kohtaan. Yleisin fyysisen väkivallan muotona on ollut työntekijän tönäiseminen tai vetäminen voimakkaasti itseään kohti. 2 % vastaajista on kertonut kokeneensa lyömistä ja potkimista. Kotikäyntejä tekevät työntekijät olivat kokeneet asiakasväkivaltaa useammin kuin he, jotka eivät tee kotikäyntejä. (Freysteinsdóttirydis & Brink, 2020, 5-8.)

Islannin tutkimuksissa nostettiin esille muun muassa se, kuinka sosiaalialan työ Islannissa näyttäytyy ulkopuoliselle stressaamattomalta työltä, mutta todellisuus on toista - työ voi olla fyysisesti vaarallista. Tutkimuksen tuloksista oli nähtävissä, että myös pienessä Pohjoismaisessa hyvinvointivaltiossa ammattilaiset voivat kohdata uhka- ja väkivaltatilanteita. (Freysteinsdóttirydis & Brink 2020, 12.)

## 5 Opinnäytetyön toteutus

Työskentelin Kriminaalihuollon tukisäätiön tukisasumispalveluissa asumisohjaajana vuonna 2022, jolloin kiinnostuin sosiaalialalla työskentelevien turvallisuudesta sekä erityisesti tukiasumispalveluiden ohjaajien turvallisuudesta. Pohdin usein, mitä tekisin uhkaavassa asiakastilanteessa ja mitä minun erityisesti kannattaa huomioida tapaamisilla, jotta oma



turvallisuuteni olisi mahdollisimman hyvin taattu. Asiaa tarpeeksi pohdittuani ymmärsin, että voin kirjoittaa aiheesta opinnäytetyön ja tehdä oppaan, joka vastaa minuakin mietityttäneisiin kysymyksiin. Ajatukseni saivat vastakaikua ja oli selvää, että työlle olisi tarvetta.

Työn tuloksista eli konkreettisesta oppaasta hyötyy eniten tukiasumispalveluissa työskentelevät sosiaaliohjaajat. Työ on tärkeää toteuttaa erityisesti siksi, ettei sosiaaliohjaajien tarvitsisi pohtia kysymyksiä, joita itse pohdin, vaan niihin olisi vastaus saatavilla oppaasta. Lisäksi opasta voi tarvittaessa hyödyntää myös laajemmin sosiaalialan työkentällä, sillä koen siitä olevan hyötyä myös muualla kuin rikosseuraamusalalla.

### 5.1 Tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa yksinkertainen ja selkeä opas tukiasumispalveluissa työskenteleville sosiaaliohjaajille.

Opinnäytetyön tavoitteena oli, että opas tukee haastavien ja uhkaavien asiakastilanteiden ennaltaehkäisyä, vahvistaa sosiaaliohjaajien osaamista haastavissa ja uhkaavissa asiakastilanteissa sekä lisää turvallisuuden tunnetta oppaan sisällön tuoman tiedon myötä. Opinnäytetyöllä halusin myös lisätä omaa osaamistani edellä mainituissa tilanteissa.

### 5.2 Kehittämistyön menetelmät

Kehittäminen mielletään usein konkreettiseksi toiminnaksi, jolla pyritään saavuttamaan ennalta tarkasti määritellyt tavoitteet (Toikko & Rantanen 2009, 14). Ennen kaikkea se on kuitenkin sosiaalinen prosessi, joka edellyttää aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. Ilman dialogista osallistumista kehittämistoimintaa, sen perusteita ja tavoitteita ei voida tarkastella avoimesti. (Toikko & Rantanen 2009, 89.)

Kehittämisprosessi voidaan toteuttaa neljän eri mallin mukaan: lineaarisen, spiraalin, tason ja spagettimaisen (Toikko & Rantanen 2009, 64). Tässä kehittämistyössä noudatetaan lineaarista mallia, sillä kehittämisen kohde ja ratkaistava ongelma on ollut alusta asti selvä. Tyypillisesti lineaarisen mallin prosessit perustuvat ennalta määriteltyyn ongelmaan, joka mahdollistaa kehittämisen suunnittelemisen etukäteen mahdollisimman tarkasti. Linearisessa mallissa kehittämisen prosessi etenee ikään kuin suoraviivaisesti tavoitteen määrittelystä suunnitteluun, toteutukseen ja päättämiseen sekä arviointiin. Vaikka malli on suoraviivainen, voi prosessin etenemisessä joutua ottamaan myös askeleita taaksepäin. On hyvin tavallista, että toteutusvaiheen aikana projekti voi elää, jonka vuoksi projektisuunnitelmaa saatetaan joutua muokkaamaan. (Toikko & Rantanen 2009, 64-66.)

Tämän kehittämistyön tutkimusmenetelmät olivat kvalitatiivisia eli laadullisia. Laadullisia menetelmiä käytettäessä tietoa hankitaan paljon kohteesta, joka on harkitusti valittu, josta halutaan lisää tietoa ja joka on kooltaan suppea. Saadun tiedon avulla on tarkoitus tuottaa uutta tietoa. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2014, 105).

Tässä kehittämistyössä käytin tiedonkeruumenetelmänä haastattelua, joka on yksi käytetyimmistä menetelmistä. Haastattelua suunniteltaessa on tärkeää pohtia, millaista tietoa tarvitaan kehittämistyön tueksi ja mikä on haastattelun strukturointiaste. Syvemmän tiedon ja sisällön saamiseksi on suositeltavaa, että haastattelu toteutettaisiin aidossa toimintaympäristössä eli esimerkiksi haastateltavan työpaikalla. On suositeltavaa, että haastattelu äänitetään, jotta haastattelija pystyy tarkemmin keskittymään vuorovaikutukseen ja haastateltavan tarkkailemiseen. Lisäksi haastattelun myöhemmin uudelleenkuunteleminen mahdollistaa muun muassa uusien näkökulmien huomioimisen. (Ojasalo ym. 2014, 106-107.)

Laadullinen menetelmä sopi tähän kehittämistyöhön, sillä tutkittavia on vähemmän kuin määrällisessä tutkimuksessa. Haastattelun käyttäminen tiedonkeruumenetelmänä vahvistaa asioiden selventämistä ja niihin syventämistä (Ojasalo ym. 2014, 106). Kehittämistyön aiheena on turvallisuus, joka voi myös herättää ikäviä muistoja tai tunteita haastateltavassa. Myös sen vuoksi haastattelu tiedonkeruumenetelmänä sopii tähän, sillä se mahdollistaa keskustelun myös vaikeiden ja arkojen asioiden äärellä (Ojasalo ym. 2014, 106).

Haastatteluiden tavoitteena oli selvittää, minkälaista tietoa sosiaaliohjaajat kokevat tarvitsevansa oman osaamisen vahvistamiseksi uhkaavissa asiakastilanteissa. Lisäksi haastatteluissa käytiin läpi kokemuksia asiakasväkivallasta tai uhkaavista asiakastilanteista. Kokonaisuudessaan tarkoituksena oli haastatteluista saadun tiedon avulla tarkentaa oppaan sisältöä. Kysytyt haastattelukysymykset löytyvät tämän opinnäytetyön liitteistä (Liite 1).

### 5.3 Kehittämistyön suunnittelu ja toteutus

Kehittämistyön suunnittelu alkoi kehittämiskohteen löytämisestä ja alustavien tavoitteiden asettamisesta. Tavoitteet tarkentuivat, kun tietoa teoriasta ja käytännöstä oli saatu koottua tarpeeksi. Tavoitteet ohjasivat työtä eteenpäin ja niitä määritellessä oli hyvä muistaa, että kehittämistyön päätavoitteena on tuottaa tietoa, joka kehittää ja uudistaa työelämän osaamis- ja tietopohjaa. (Ojasalo ym. 2014, 26-27.)

Ennen käytännön työn aloitusta tutustuin tarkasti kehittämisen kohteeseen tekemällä huolellista tiedonhankintaa. Selvitin aiheen esiolettamukset ja lähtökohdat perehtymällä aikaisempiin tutkimuksiin. Tutkittavan kohteen lisäksi tutustuin myös toimialaan, jota kehittämisen kohde koskettaa. Työskentelin työelämäkumppanilla vuonna 2022, joten organisaation ympäristö ja käytännön työ oli itselleni jo entuudestaan tuttua. Kaiken edellä mainitun tiedonhankinnan lisäksi perehdyin tutkimuskirjallisuuteen.

Kun tavoitteet oli määritelty ja alustava tiedonhankinta oli tehty, ryhdyin määrittämään itse kehittämistehtävää. Kehittämistehtävä voi olla jokin konkreettinen tuotos tai uuden toimintatavan tai kehittämisidean luominen. Kehittämistehtävää määritellessä on suositeltavaa pohtia syvällisesti, mihin kehittämistyöllä pyritään. Kehittämistehtävän määrittely osana suunnittelua on oleellinen osa työn loppuarviointia. (Ojasalo ym. 2014, 32-33.)

Kehittämistyön varsinaisessa toteutusvaiheessa muodostin kehittämistyön tietoperustan, valitsin lähestymistavan sekä käytettävät menetelmät. Keskeinen osa toteutusta on tutkimuksen loppuun saattaminen ja tulosten jakaminen. Kehittämistyössä on tärkeää muistaa, että kehittämistyöstä tulisi raportoida koko prosessin ajan ja tuloksia voidaan jakaa jo prosessin aikaisemmissa vaiheissa. (Ojasalo ym. 2014, 34-46.) Kehittämisprosessin ajan pidin yhteyttä työelämäkumppaniin sähköpostitse ja Whatsapp -viestitse sekä pyrin kertomaan avoimesti, miten opinnäytetyö etenee.

Tämän kehittämistyön kohde löytyi jo tammikuussa 2022, jolloin aloitin kymmenen viikon työharjoittelun Kriminaalihuollon tukisäätiön tukiasumispalveluissa ja jonka jälkeen työskentelin vuoden 2022 loppuun samaisessa yksikössä. Koin, että työntekijöiden turvallisuutta ja yhteisiä toimintatapoja voisi kehittää. Ideointi alkoi virallisesti vuoden 2022 lopussa, kun keskustelin kollegojeni kanssa tästä samasta aiheesta, jonka jälkeen sain vihreää valoa kehittämistyölle.

#### 5.4 Haastattelut

Alustavat tavoitteet työlle määriteltiin suunnitteluvaiheessa ja lopulliset tavoitteet sekä oppaan sisältö tarkentuivat vasta haastatteluvaiheessa. Tavoitteena oli haastatella vähintään neljää tukiasumispalveluissa työskentelevää sosiaaliohjaajaa, mutta lopullinen haastateltavien määrä oli kuusi henkilöä. Haastatteluista kirjoitin muistiinpanot, joiden sisältö on avattu tässä kappaleessa. Haastatteluista saadun tiedon avulla oli tarkoitus tarkentaa tulevan oppaan sisältöä.

Toteutin helmikuussa 2023 kuusi yksilöhaastattelua, joista neljä pidettiin Kriminaalihuollon tukisäätiön toimiston tiloissa ja kaksi pidettiin Teamsissa. Haastatteluilla pyrin selvittämään, minkälaisia uhkaavia asiakastilanteita tukiasumispalveluissa työskentelevät kohtaavat, mitkä tekijät ovat johtaneet uhkaavan asiakastilanteen syntyyn, minkälaista osaamista edellä mainituissa tilanteissa on tarvittu ja minkälaista osaamista sosiaaliohjaajat kokevat tarvitsevansa toimiakseen uhkaavissa asiakastilanteissa. Olin luonnostellut alustavat haastattelukysymykset (Liite 1), jotka lähetin haastateltaville ennen haastattelua. Lisäksi haastateltavat saivat opinnäytetyön suunnitelman luettavaksi. Tein haastatteluista muistiinpanot lukuun ottamatta yhtä haastattelua, joka äänitettiin. Opinnäytetyön valmistuessa hävitin haastattelumateriaalin eli muistiinpanot ja äänityksen asianmukaisesti.

Haastateltavat arvioivat omaa turvallisuuden tunnettaan asiakastyöskentelyssä tällä hetkellä asteikolla 1-10 yleisesti numerolla 8. Tunne kuitenkin vaihtelee tilanneittain ja esimerkiksi kotikäynneillä turvallisuuden tunteen arvioitiin olevan 1-7 välillä. Haastateltavat kertoivat, että turvallisuuden tunnetta lisäisi muun muassa työparityöskentely, muiden työntekijöiden läsnäolo toimistolla, asiakkaiden päihteettömyys, hälytysjärjestelmä tai puhelinsovellus, yhteiset toimintatavat ja selkeät käytännöt sekä pako-ovet toimistossa ja työtiloissa.

Ympäristön turvallisuudesta keskusteltaessa nousi ilmi, että turvallisuus on yksittäisen työntekijän vastuulla. Haastateltavat kertoivat huomioivansa ympäristön turvallisuuden kotikäynneillä muun muassa havainnoimalla kodin ympäristöä - onko rapussa hissi vai portaat, mihin auton saa parkkeerattua sekä arvioimalla myös asiakkaan tunnetilaa ja päihtyneisyyttä heti ovella. Lisäksi haastateltavat kertoivat kiinnittävänsä huomiota asuntoon - näkykö teräaseita tai huumausaineiden käyttövälineitä, onko kodissa muita ihmisiä tai lemmikkejä, mihin voi istua ja onko turvallista kävellä kodissa ilman kenkiä.

Toimiston ympäristöstä keskusteltaessa esiin nousi monia huolia. Haastateltavat toivoivat, että toimistolla olisi aina joku toinenkin työkaveri paikalla, kun asiakas tulee tapaamiseen. Haastateltavat toivoivat, että huonejärjestelyt antaisivat mahdollisuuden paeta, eikä työtiloissa olisi vahingoittavia esineitä. Haastateltavat kertoivat olevansa huolissaan siitä, että tukiasumispalveluiden toimisto on erillään muista tiloista, eikä kukaan kuule sinne muualta, jonka vuoksi esiin nousi myös toive hälytysjärjestelmästä. Lisäksi haastateltavat toivoivat summerin käyttöön yhteisiä toimintatapoja - toivottiin, että asiakkaalta kysytään, kenen luokse hän on tulossa, onko tapaamisaika sovittuna ja onko työntekijä paikalla, ennen kuin päästää asiakkaan sisään.

Kysyin haastateltavia myös kokemuksia uhkaavista asiakastilanteista. Yleisimpiä uhkaavia asiakastilanteita on ollut sanallinen uhkailu, asiakkaan kiihtyminen, huutaminen, tavaroiden heittäminen ja asiattomien viestien lähettäminen. Toiseksi uhkaavia tilanteita on ollut seksuaalinen ahdistelu, liiallinen kiintymys työntekijään, fyysisesti liian lähelle tuleminen, ulospääsyn estäminen sekä päihtyneiden kavereiden oleminen kotona tai mukana toimistolla. Harvinaisimpia tapauksia on ollut aseelliset uhkailut ja tappouhkaukset. Uhkaavien asiakastilanteiden syntyyn oli vaikuttanut asiakkaan päihtyneisyys, huono psyykinen vointi tai mielenterveyden häiriö, asumisen päättyminen tai ulkopuoliset tekijät kuten esimerkiksi Kelalta saapunut päätös, joka ei ole miellyttänyt asiakasta.

Haastateltavat kertoivat, että uhkaavissa asiakastilanteissa on ollut hyötyä muun muassa siitä, että on pysynyt rauhallisena, on myötäillyt asiakasta ja on pystynyt tekemään nopeita ratkaisuja. Lisäksi haastateltavat kertoivat, että on pitänyt osata arvioida, milloin voi poistua ja mistä käytöksen syyt johtuvat. Haastateltavat toivoivat, että käytäisiin läpi uhkaavia

tilanteita ja sitä, miten niissä on toimittu ja miten olisi voinut toimia. Lisäksi esiin nousi osaamisen tarve muun muassa vaikeiden tilanteiden kohtaamiseen ja psykoottisen ihmisen tunnistamiseen.

Keskustelimme haastateltavien kanssa myös fyysisestä uhkailusta. Osa kertoi, ettei halua uskoa siihen, että tulisi tarvetta joskus fyysisesti taistella asiakasta vastaan, vaan tilanteista selviäisi puheen keinoin. Osa haastateltavista puolestaan kertoi, ettei tietäisi, miten toimia fyysisessä tilanteessa ja toivottiin tietoa hallituista itsepuolustuskeinoista sekä mahdollisesta turvallisuuskoulutuksesta.

Haastateltavat toivoivat saavansa lisätietoa tilanteisiin, joissa asiakas provosoi, käy fyysisesti kimppuun, uhkailee aseella tai estää ulospääsyn täysin. Esiin nousi keskustelu myös ensiaputaidoista - mitä tehdä, jos työparille tai itselle käy jotain? Lisäksi keskustelimme koko Kriminaalihuollon tukisäätiön yhteisistä toimintatavoista ja siitä, miten toimia, jos toimiston käytävällä törmää aggressiiviseen asiakkaaseen, eikä tiedä, kuka hän on tai minne hän olisi menossa.

Oppaaseen toivottiin selkeitä yhteisiä toimintatapoja, jotka jättäisivät mahdollisimman vähän tulkinnan varaan sekä yksinkertaisia käytännön esimerkkejä. Lisäksi toivottiin, että oppaassa kerrottaisiin myös tietoa siitä, miksi turvallisuuden huomioiminen on tärkeää ja miksi jokaisen tulee noudattaa ohjeita. Esiin nousi myös toive siitä, että oppaassa olisi listattuna riskit uhkaavaan asiakastilanteeseen ja siihen, milloin työparityöskentely on kannattavaa.

Haastattelukysymysten jälkeen sana oli vapaa aiheiden tiimoilta. Erityisesti vapaassa keskustelussa ilmi nousi uhka- ja vaaratilanteiden raportointiprosessi, joka koettiin epäloogiseksi. Toivottiin, että opinnäytetyössäni tulisi ilmi myös jälkihuollon tärkeys ja se, miten työntekijän hyvinvoinnista huolehditaan koetun uhkatilanteen jälkeen.

## 5.5 Oppaan toteutus

Kun tarvittava tiedonhankinta oli tehty, tuotin saamani tiedon perusteella oppaasta ensimmäisen version. Helmikuun 2023 lopussa lähetin sähköpostitse ensimmäisen version oppaasta PDF-muodossa haastatteluissa olleille välipalautetta varten. Pyysin lähettämään välipalautetta 10.3.2023 mennessä. Välipalautteessa kysyin haastateltavilta muokkaus- ja kehitysehdotuksia, tarkennuksia ja toiveita oppaan nimestä sekä yleisesti muuta palautetta. Alla olevassa kuvassa on koottuna saatuja vastauksia.

<b>Kehitysehdotuksia</b>	<b>Nimiehdotuksia</b>	<b>Yleistä palautetta</b>
<i>Voisiko olla osio parityöskentelystä ja sen hyödyistä?</i>	<i>Opas turvalliseen työskentelyyn</i>	<i>Tosi hyvältä näyttää</i>
<i>Ajoturvallisuus -osio voisi olla lyhyempi</i>	<i>Opas turvalliseen asiakastyöskentelyyn</i>	<i>Todella selkeä</i>
<i>Psykoottisen asiakkaan kanssa työskentely -osio voisi olla lyhyempi</i>	<i>Kohti turvallista tapaamista</i>	<i>Miellyttävä ja helppo lukea</i>
<i>Lisäys turvalliseen ympäristöön: ovia ei kannata pitää lukossa</i>		<i>Hyvät esimerkit</i>
<i>Voisiko tehdä Kritsin omaan pohjaan ja Kritsin omilla kuvilla?</i>		<i>Hyvä ja selkeä</i>
<i>Lisäys turvalliseen ympäristöön: Ei jätetä asiakasta yksin työhuoneeseen, ei tietokonetta auki poistuessa huoneesta</i>		<i>Just sellainen, mitä tarvitaan</i>
<i>Lisäys kotikäynteihin: Jos kotikäynti perus työajan ulkopuolella, ilmoita etukäteen tiimille</i>		

Kuva 1: Välipalautte oppaasta

Saatuani välipalautteen, lähetin sähköpostia Kriminaalihuollon tukisäätiön viestintäpäällikölle ja kysyin, onko häneltä mahdollista saada Kriminaalihuollon tukisäätiön omia kuvia sekä mahdollista valmista opaspohjaa, jotta tämä opas olisi ulkonäöllisesti linjassa säätiön muiden materiaalien kanssa. Sain viestintäpäälliköltä Kriminaalihuollon tukisäätiön dokumenttipohjan, johon siirsin kirjoittamani oppaan. Lisäksi muokkasin opasta välipalautteessa saatujen kehitysehdotuksien mukaan.

Kun lopullinen opas oli saatu valmiiksi, lähetin sen haastatteluissa olleille arvioitavaksi sähköisen palautekyselyn kera. Loppupalautte on avattu tämän opinnäytetyön kappaleessa 6.3. ”Palautte ja arviointi”. Palautteen keräämisen jälkeen viimeistelin opinnäytetyöni ja lähetin sen työelämäkumppanille hyväksyttäväksi.

#### 5.5.1 Valmis opas

Oppaan pääteemat ovat uhkaava tilanne, uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisy, uhkaavan tilanteen syntyminen ja uhkaavassa tilanteessa toimiminen sekä toimintatavat uhkatilanteen jälkeen. Oppaan teemat valikoituivat haastatteluissa esiin nousseiden tietojen pohjalta, ja teorian tiedon kokoamiseen käytin erilaisia sähköisiä sekä painettuja lähteitä. Teorian ja käytännön tiedon tukena on esitetty myös työturvallisuutta koskevia lakipykälä. Opas on tehty Kriminaalihuollon tukisäätiön omaan pohjaan sekä siinä on käytetty Kriminaalihuollon tukisäätiöltä saatuja kuvia. Alla on kuva oppaan sisällysluettelosta.

Sisällysluettelo	
Oppaan käyttäjälle.....	3
Uhkaava tilanne.....	4
Uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisy .....	4
Yhteiset toimintatavat .....	5
Yksintyöskentelyn arviointi.....	6
Turvallinen liikkuminen .....	8
Vaatetus .....	8
Työtilojen turvallisuus.....	9
Kotikäytien turvallisuus .....	10
Uhkaavan tilanteen syntyminen .....	11
Uhkaavan käytöksen tunnusmerkit.....	11
Psykoottinen asiakas .....	12
Uhkaavassa tilanteessa toimiminen .....	13
Fyysisesti uhkaavissa ja väkivaltatilanteissa toimiminen .....	14
Uhkaaminen terä- tai ampuma-aseella .....	16
Uhkaaminen puhelimitse, viestitse tai sosiaalisen median kautta.....	17
Ensiaputaidot .....	18
Uhkatilanteen jälkeen.....	19
Raportointi .....	19
Tilanteen käsittely .....	20
Lähteet.....	21

Kuva 2: Oppaan sisällysluettelo

## 5.6 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Kehittämistyössä on tärkeää noudattaa eettisiä sääntöjä. Käytännössä eettisyys kehittämistyössä tarkoittaa sitä, että tavoitteet ovat korkean moraalien mukaisia, työ tehdään rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti sekä työn seuraukset ovat käytäntöjä hyödyttäviä (Ojasalo ym. 2014, 48).

Kehittämistyössä luotettavuus tarkoittaa yksinkertaisuudessaan käyttökelpoisuutta. Tässä kehittämistyössä käytetään laadullisia tutkimusmenetelmiä, jonka vuoksi luotettavuudesta puhuttaessa käytetään käsitettä vakuuttavuus. Käytännössä vakuuttavuus tarkoittaa laadullisessa tutkimuksessa sitä, että kehittämistyön tekijän on vakuutettava tiedeyhteisö näyttämällä aineistonsa sekä siihen perustuvan argumentaationsa mahdollisimman avoimesti. (Toikko & Rantanen 2019, 121-123.)

Tässä opinnäytetyössä noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä ja tutkimusetiikkaa. Huolehdin tarvittavista luvista ja sopimuksesta. Koko prosessin ajan noudatin rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Pidin huolen siitä, että suunnittelusta ja toteutuksesta raportoitin avoimesti työelämäkumppanille. Ennen haastattelua lähetin haastateltaville opinnäytetyön suunnitelman sekä alustavat haastattelukysymykset. Haastattelun jälkeen

kerroin haastateltaville, miten prosessi etenee seuraavaksi. Viestintäni tarkoituksena oli, että työelämäkumppani tietää, mitä olen kehittämässä, mitä kehittämistyöllä tavoitellaan ja missä vaiheessa prosessia olen menossa. Raportissa huomioin ja kunnioitin muiden tutkijoiden työtä sekä saavutuksia viittaamalla niihin asianmukaisella tavalla. Lisäksi huomioin tietosuojaa koskevat kysymykset ja kunnioitin sosiaaliohjaajien yksityisyyttä haastatteluissa säilyttämällä haastatteluvastaukset anonyymisti sekä kirjoittamalla haastatteluvastaukset tähän opinnäytetyöhön anonyymisti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021.)

Kehittämistyön suunnitteluvaiheessa, tammikuussa 2023, lähetin sähköpostia työelämäkumppanille kysyen tutkimusluvasta. Sähköpostissa kerroin, mitä tietoa haastatteluissa kerään ja mitä sillä tiedolla teen. Lisäksi kerroin, etten haastatteluja varten tarvitse haastateltavien henkilökohtaisia tietoja tai asiakastietoja. Sain sähköpostitse vastauksen työelämäkumppanilta, etten työntekijöiden haastatteluja varten tarvitse tutkimuslupaa.

Sosiaalialan työtä ohjaa vahvasti ammattietiikka, jonka vuoksi sosiaalialan ammattilainen ei voi käyttäytyä epäasiallisesti tai häiritsevästi asiakkaita kohtaan. Ammattieettisesti kestävässä työssä kehitetään yhteisiä toimintatapoja ja käytäntöjä. Lisäksi on suositeltavaa säännöllisesti käydä keskusteluja siitä, miten toimintatavat toimivat työyhteisössä. (Talentia 2022, 57.) Kehittämistyön tuotoksessa eli oppaassa noudatetaan sosiaalialan ammattietiikkaa ja se tukee ammattieettisesti kestävästä työstä.

## 6 Palaute ja arviointi

Kehittämistyötä arvioidaan koko prosessin osalta eli siinä tarkastellaan kehittämistyön suunnittelua, tavoitteita ja niiden saavuttamista, kehittämismenetelmiä, toiminnan johdonmukaisuutta, vuorovaikutusta ja sitoutumista. Prosessin lisäksi arvioidaan myös kehittämistehtävää ja pohditaan muun muassa sen merkittävyyttä ja helppokäyttöisyyttä. Kokonaisuutena arviointi kertoo sen, miten kehittämistyössä onnistuttiin. (Ojasalo ym. 2014, 47.)

Arvioinnin kohteena oli kehittämistehtävän eli oppaan hyödyllisyys ja käytännöllisyys, jota arvioitiin keräämällä palautetta oppaan käyttäjiltä eli tukiasumispalveluiden sosiaaliohjaajilta. Palautteen kerääminen toteutettiin sähköisesti 24.-28.4.2023 välisellä ajalla, Typeform -sivustolla tehdyllä lomakkeella, johon vastatattiin anonyymisti. Palautteeseen vastasi viisi haastatteluissa ollutta henkilöä. Palautelomakkeessa esitetyt kysymykset ovat tämän opinnäytetyön liitteenä (Liite 2).



Alla olevassa koosteessa on palautteita koskien oppaan hyödyllisyyttä sekä käytännöllisyyttä. Palautteiden mukaan opas on koettu hyödylliseksi ja vastaavanlaiselle oppaalle olisi ollut tarvetta jo aikaisemminkin. Vastaajat ovat kertoneet saaneensa käytännön apua erityisesti konkreettisista esimerkeistä sekä yhteisten toimintatapojen ohjeistuksista, jotka lisäävät turvallisuuden tunnetta. Lisäksi opasta on pidetty hyvänä muistutuksena siitä, mitkä kaikki tekijät voivat vaikuttaa vaara- ja uhkatilanteiden syntyyn.

<b>Miten kuvailisit oppaan hyödyllisyyttä?</b>	<b>Koetko saaneesi oppaasta käytännön apua työhösi? Jos vastasit ”kyllä”, kuvaile, millaista käytännön apua koet saaneesi.</b>
<i>Opas on hyödyllinen ja toivoisin että se tulostettaisiin käyttömme ja voisimme jakaa sitä koko organisaatiolle</i>	<i>Kyllä, varsinkin konkreettiset esimerkit olivat hyviä</i>
<i>Hyvä käsikirja kotiin vietäviin palveluihin, sekä erityisryhmien asiakkaiden tapaamisiin</i>	<i>Hyödyllinen muistilista, jota on hyvä välillä selaila, ettei totuus unohtuisi.</i>
<i>Erittäin hyödyllinen! Meiltä on puuttunut kattava teos, johon on koottu turvallisuuden teemoja ja toimintaohjeita ja muutenkin turvallisuus-asioihin on kiinnitetty liian vähän huomioita. Opas on konkreettinen ja juuri meille räätälöity.</i>	<i>Jos ja kun opas ja sen sisältö otetaan arkityöhömme käyttöön, koen, että yhteiset linjaukset ja toimintatavat turvallisuuden huomioimisessa lisäävät konkreettisesti turvallisuuttamme työssä ja myös turvallisuuden tunnetta.</i>
<i>Opas on todella hyödyllinen meidän jokapäiväisessä työssämme. Siinä tulee todella selkeästi esille miten toimia asiakkaiden kanssa ja miten tapaamisiin/kotikäynteihin tulee valmistautua. Meillä säätiöllä tulisi mielestäni olla kaikilla käytössä samat toimintatavat ja kunhan kaikki noudattamme oppaan ohjeistusta työmme on jatkossa turvallisempaa.</i>	<i>Kyllä. Tapaamisten valmisteluun, varsinkin kun on tapaamassa uutta asiakasta jota ei vielä tunne. Myös ”Uhkatilanteen jälkeen” osiosta sai todella hyvää konkreettista hyötyä. Koen, että vaara- ja uhkatilanteiden purkuun ei aikaisemmin ole ollut selkeää toimintaohjetta. Opas kokonaisuudessa on hyvä muistutus siitä mitkä tilanteet voivat johtaa vaara- ja uhkatilanteisiin ja koen, että meidän on kaikkien hyvä se säännöllisin väliajoin käydä läpi.</i>
<i>Erittäin tarpeellinen. Kyseinen turvallisuusopas olisi pitänyt jo olla työyhteisössä aikaisemmin.</i>	<i>Pieniä yksityiskohtia liittyen turvallisuuteen.</i>

Kuva 3: Palautteen ensimmäinen osa

Palautteen toisessa osassa (Kuva 4), vastaajat ovat arvioineet turvallisuuden tunnetta sekä oppaan vaikutusta siihen. Vertailun vuoksi mainittakoon, että haastatteluissa vastaajat arvioivat turvallisuuden tunnetta asiakastyöskentelyssä vaihtelevasti numerolla 1-8. Alla olevan taulukon mukaan turvallisuuden tunnetta on arvioitu numeroilla 4-8. Neljä viidestä vastaajasta koki oppaan lisänneen turvallisuuden tunnetta.

Miten arvioisit omaa turvallisuuden tunnettasi kotikäynneillä asteikolla 1-10?	Miten arvioisit omaa turvallisuuden tunnettasi toimistolla työskennellessä asteikolla 1-10?	Koetko oppaan vahvistaneen turvallisuuden tunnettasi?
4	8	Kyllä
6	8	Ei
7	8	Kyllä
8	8	Kyllä
7	8	Kyllä

Kuva 4: Palautteen toinen osa

Palautekyselyn viimeisessä osassa (Kuva 5) vastaajat arvioivat haastattelutilannetta sekä minun työskentelyäni ja yhteistyötämme prosessin ajan. Vastaajat kokivat haastattelutilanteen rennoksi, mutta asialliseksi. Prosessi sujui palautteiden mukaan sujuvasti, vastaajat pysyivät ajan tasalla prosessin etenemisestä sekä yhteistyö oli kokonaisuudessaan helppoa.

Miten haastattelu sujui mielestäsi? Millaiseksi koit haastattelutilanteen?	Miten kuvailisit tutkijan (Ringan) työskentelyä, yhteistyötä ja viestintää prosessin ajan?	Muuta palautetta? Sana on vapaa!
<i>Haastattelu oli hyvä, otit hienosti huomioon toiveeni</i>	<i>Kaikki sujui erinomaisesti. Koin että minun toiveitani kuultiin ja myös oppaan virallinen versio on kerätty juuri oikeista asioista. Ringa myös viesti hienosti aina mitä ja milloin tekee mitäkin + saimme koko ajan vaikuttaa tekemiseen.</i>	<i>Ringa, kiitos sulle oppaan tekemisestä. Sinun kaltaisia työntekijöitä odotetaan kentälle. Pidä asenteesi ja aurinkoinen olemus</i>
<i>Rento, asiallinen, hyvä fiilis. Haastattelija tunsu aiheensa ja sai haastateltavan innostumaan asiasta.</i>	<i>Hyvä aikataulutus, asiallinen kommunikointi, selkeää ja ammatillista. Oikein hyvä.</i>	<i>Keep on going! Hyvä Ringa :)</i>
<i>Haastattelu oli rento, asiallinen, tehokas ja hyvin suunniteltu. Haastattelutilanne oli vapautunut. Haastattelun aikana pystyttiin myös keskustelemaan muistakin mieleen tulevista turvallisuuteen liittyvistä asioista kuin ennalta suunnitelluista haastattelukysymyksistä. Haastattelussa oli siis tilaa keskustelulle ja struktuurista poikkeamiselle.</i>	<i>Helppoa kuin heinänteko! :))) Ringa työskentely omistautuneesti oppaan eteen, yhteistyö oli helppoa ja oikea-aikaista. Ringa piti meidät hyvin ajan tasalla prosessista ja sen etenemisestä. Hän myös otti avoimesti kehittämissuhteita vastaan.</i>	<i>u go giiirrrlll!</i>
<i>Haastattelu sujui todella hyvin :) kysymykset olivat relevantteja ja täsmällisiä. Olit selkeästi tehnyt haastatteluille hyvän esityön.</i>	<i>Yhteistyö on mielestäni sujunut todella helposti ja sujuvasti.</i>	<i>Kiitos Ringa todella hienosta oppaasta &lt;3 tämä todella tuli meille tarpeeseen, olet tehnyt todella hienon työn :)</i>
<i>Erinomainen haastattelu</i>	<i>Erinomaista viestintää ja yhteistyötä</i>	<i>Erittäin hyvää työtä!</i>

Kuva 5: Palautteen kolmas osa

Saatujen palautteiden perusteella on nähtävissä, että opinnäytetyölleni asetetut tavoitteet täyttyivät. Tavoitteenani oli, että opas tukee haastavien ja uhkaavien asiakastilanteiden ennaltaehkäisyä, vahvistaa sosiaaliohjaajien osaamista ja lisää turvallisuuden tunnetta. Palautteiden mukaan opas on koettu hyödylliseksi ja tarpeelliseksi sekä kotiin vietäviin palveluihin että koko organisaatiolle. Oppaasta on saatu uutta tietoa, joka on vahvistanut sosiaaliohjaajien osaamista haastavissa ja uhkaavissa asiakastilanteissa. Lisäksi neljä viidestä vastanneista koki oppaan lisänneen turvallisuuden tunnetta.

## 7 Pohdinta

Kokonaisuudessaan opinnäytetyö oli työläs prosessi, mutta se opetti itselleni paljon. Opinnäytetyön työstäminen oli mieluisaa erityisesti siksi, että aihe aidosti kiinnosti minua. Prosessi eteni suunniteltujen aikataulujen mukaan, vaikka etukäteen hieman pelkäsin sitä, miten työt vaikuttavat prosessin etenemiseen. Ensimmäinen haaste prosessin etenemisen kannalta tuli vastaan juuri silloin, kun työt alkoivat, jotka veivät aikaa prosessin työstämiseltä. Prosessi jäi tuolloin hetkeksi tauolle, mutta se ei ole vaikuttanut prosessin etenemiseen, vaan sen sijaan työ valmistuu suunniteltujen aikataulujen puitteissa.

On myös työelämäkumppanin ansiota, että olen pysynyt prosessissa aikataulussa. Haastateltaville sopi joustavasti haastatteluajat ja he antoivat palautetta annettujen aikataulujen puitteissa. Yhteistyö oli mieluisaa ja sujuvaa sekä kommunikointi avointa ja rehellistä, joka johti lopputulokseen, johon olen tyytyväinen.

Jälkikäteen pohtiessa, opinnäytetyöprosessissa ja toteutuksessa olisi voinut joitain asioita tehdä toisin tai paremmin. Minulla oli selkeä visio siitä, mitä tulen tekemään. Koen, että olisin voinut suunnitella tarkemmin opinnäytetyön sekä oppaan rungon. Matkan varrella molempiin tuli muutoksia ja onnekseni muutosten tekeminen oli mahdollista. Suurimmat onnistumisen tunteet koin, kun luin haastateltavien välipalautetta sekä loppupalautetta. Lisäksi koin haastattelutilanteet mieluisiksi ja koin, että sain luotua turvallisen sekä rennon ilmapiirin, jossa pystyi asioista puhumaan avoimesti. Oli mukava huomata, että haastateltavatkin innostuivat aiheesta ja keskustelua syntyi myös haastattelukysymysten ulkopuolelta.

Luotettavuus ja eettisyys toimivat yhtenä prosessin kulmakivinä, joita pohdin prosessin jokaisessa vaiheessa. En aikaisemmin ole tehnyt vastaavaa työtä, joten tilanne oli itselleni uusi. Erityisesti kiinnitin huomiota haastateltavien anonymiteetin säilyttämiseen ja korostin sitä esimerkiksi kertomalla haastateltaville useasti, miten haastattelusta kerättyjä tietoja säilytetään ja miten haastateltavien yksityisyyttä kunnioitetaan. Lisäksi pyrin noudattamaan hyvän tieteellisen käytännön periaatteita. Edellä mainittujen tekijöiden ansiosta koen

onnistuneeni eettisten periaatteiden noudattamisessa, ja opinnäytetyön lopputulos on mielestäni luotettava.

Ammatillisen pohdinnan näkökulmasta opinnäytetyöprosessi on kokonaisuudessaan ollut hyvin opettavainen ja koen sen myötä kehittyneeni ammattilaisena. Olen itse oppinut valtavasti asiakastyöskentelyn turvallisuudesta, uhkaavien ja haastavien tilanteiden ennaltaehkäisystä sekä tilanteissa toimimisesta. Sain työn myötä vastauksia kysymyksiin, joita olen jo työelämässä pohtinut. Haastateltavilta saadusta palautteesta on nähtävissä, että myös he ovat hyötäneet oppaasta ammatillisesti. Koen oppaan vaikuttaneen työelämäkumppaniin ja heidän työyhteisöönsä siten, että nyt heillä on yhteiset toimintaohjeet asiakastyöskentelyyn turvallisuuden näkökulmasta, jotka omalta osaltaan lisäävät turvallisuuden tunnetta. Sen myötä toivon, että myös työhyvinvointi ja työssäjaksaminen vahvistuvat.

Oppaassa on kerrottu käytännön vinkkejä ja esimerkkejä, kuinka toimia erilaisissa tilanteissa. Haastatteluissa nousi esiin huoli siitä, ettei tiedetä, miten fyysisesti suojautua erilaisissa uhkatilanteissa. Haasteeksi oppaan kirjoittamisessa muodostui se, etten voinut kirjoittaa fyysisiä suojaamistekniikoita, sillä niitä tulisi harjoitella osaavan opettajan kanssa, jotta tekniikan käyttämisestä olisi enemmän hyötyä kuin haittaa. Näen yhtenä jatkokehityksenä lisäkoulutuksen järjestämisen, jossa voi käydä läpi tekniikoita, jotka edesauttavat omaa selviämistä fyysisesti uhkaavissa tilanteissa.

Palautteissa kävi ilmi, että tukiasumispalveluiden lisäksi koko organisaatio voisi hyötyä oppaasta. Jatkokehitysideanani onkin, että opas otetaan laajemmin Kriminaalihuollon tukisäätiössä käyttöön ja tarpeen mukaan muokataan jokaiselle yksikölle omanlaiseksi. Lisäksi koen, että oppaasta on hyötyä muillakin sosiaalialan työpaikoilla. Olisi hienoa, jos jokaisella työpaikalla olisi yhtenäiset toimintatavat, jotta tulevaisuudessa asiakastyöväkivallasta johtuvat tapahtumat sekä sen myötä työn kuormittavuus vähenisivät.

## Lähteet

### Painetut

Dougherty M. Itsepuolustuksen taito - kuinka selvitä uhkaavista tilanteista. 2015. Helsinki: Minerva Kustannus Oy.

Isotalus N. & Saarela K-J. 2007. Vältä työväkivalta. Helsinki: Työterveyslaitos.

Nurmi A. & Litmanen P. 2018. Ammattina väkivalta - Käsikirja katuväkivaltaa vastaan. Helsinki: Readme.fi

Ojasalo K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2014. Kehittämistyön menetelmät - Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

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

Saarela K-J., Isotalus N., Salminen S., Vartia M. & Leino T. 2009. KAURIS - kartoita uhkaavat työväkivaltariskit. Helsinki: Työterveyslaitos.

Soisalo R. 2011. Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla. Suomen Psykologinen Instituuttiyhdistys ry.

Sundell L. 2014. Työkaverina pelko - Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Jyväskylä: PS-kustannus.

Toikko T. & Rantanen T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

### Sähköiset

Ensiapuvalmius. 2022. Työsuojelu. Viitattu 22.2.2023. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoterveys-ja-tapaturmat/ensiapuvalmius>

Freysteinsdóttirydis F-J. & Brink B. 2020. Is social work in Iceland a dangerous profession? Emotional and physical violence towards social workers, Nordic Social Work Research, DOI: 10.1080/2156857X.2020.1837919. Viitattu 1.3.2023. [https://www.researchgate.net/publication/346296022\\_Is\\_social\\_work\\_in\\_Iceland\\_a\\_dangerous\\_profession\\_Emotional\\_and\\_physical\\_violence\\_towards\\_social\\_workers](https://www.researchgate.net/publication/346296022_Is_social_work_in_Iceland_a_dangerous_profession_Emotional_and_physical_violence_towards_social_workers)

- Kriminaalihuollon tukisäätiö. 2022a. Viitattu 10.1.2023. <https://www.krit.fi/saatio/tutustu-saatioon/mita-saatio-tekee/>
- Kriminaalihuollon tukisäätiö. 2022b. Viitattu 10.1.2023. <https://www.krit.fi/saatio/tutustu-saatioon/strategia/>
- Kriminaalihuollon tukisäätiö. 2022c. Viitattu 10.1.2023. <https://www.krit.fi/saatio/palvelumme/tukiasumispalvelut/>
- Mielenterveystalo. 2023. Psykoosin oireet. Viitattu 22.2.2023. <https://www.mielenterveystalo.fi/fi/psykoosi/psykoosin-oireet>
- Munobwa J-S., Ahmadi F. & Öberg P. 2021. Anxiety, frustration and understanding'. Swedish personal social service workers' cognitive appraisals of encounters with violent clients. Nordic Social Work Research, DOI: 10.1080/2156857X.2021.1911836. Viitattu 1.3.2023. [https://www.researchgate.net/publication/350762061\\_%27Anxiety\\_frustration\\_and\\_understanding%27\\_Swedish\\_personal\\_social\\_service\\_workers%27\\_cognitive\\_appraisals\\_of\\_encounters\\_with\\_violent\\_clients](https://www.researchgate.net/publication/350762061_%27Anxiety_frustration_and_understanding%27_Swedish_personal_social_service_workers%27_cognitive_appraisals_of_encounters_with_violent_clients)
- Pulkkinen J-M. 2021. Väkivallan uhan hallinta Suomessa sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työssä. Turun yliopisto. Viitattu 1.3.2023. <https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/151570/AnnalesD1546Pulkkinen.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Rikoslaki (2003/515). Finlex. 2003. Viitattu 21.2.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=h%C3%A4t%C3%A4varjelu>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Väkivallan uhka työelämässä - Työturvallisuussäännöksiä valmistelevalle neuvottelukunta. Väkivallan uhka- jaoston raportti. Viitattu 22.2.2023. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014\\_17\\_v%C3%A4kivallan\\_uhka.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014_17_v%C3%A4kivallan_uhka.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Talentia. 2022. Arki, arvot ja etiikka. Viitattu 10.1.2023. <https://talentia.lukusali.fi/index.html#/reader/a6cd4fa0-38d8-11ed-90c9-00155d64030a>
- Tapaturmavakuutuskeskus. 2022. Työpaikatapaturmien taajuus nousi edelleen yksityisissä sosiaalihuollon laitospalveluissa vuonna 2021. Viitattu 1.2.2023. <https://api.tyotapaturmatieto.fi/file-store/0-372010-762519>
- Tietoa sosiaali- ja terveysalalle. Ennakoi väkivaltaa työssä. N.d. Savonia ammattikorkeakoulu. Viitattu 18.2.2023. [http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/tiedostot/Ennakoi\\_vakivaltaa.pdf](http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/tiedostot/Ennakoi_vakivaltaa.pdf)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2021. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 31.1.2023. <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/HTK-ohje-2012>

Työturvallisuuslaki (738/2002). Finlex. 2002. Viitattu 17.2.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P12>

Työturvallisuuslaki (2013/329). Finlex. 2013. Viitattu 22.2.2023. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki>

Työterveyslaitos. 2019. Asiakasväkivalta sairaala- ja terveydenhuoltohenkilöstöä kohtaan lisääntynyt. Viitattu 24.1.2023. <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/asiakasvakivalta-sairaala-ja-terveydenhuoltohenkilostoa-kohtaan-lisaantynyt>

Valtiovarainministeriö. 2010. Sosiaalisen median tietoturvaohje. Viitattu 22.2.2023. [https://www.suomidigi.fi/sites/default/files/2020-06/Ohje\\_4\\_2010\\_etusivu\\_ohjepdf.pdf](https://www.suomidigi.fi/sites/default/files/2020-06/Ohje_4_2010_etusivu_ohjepdf.pdf)

Väkivallan uhka. 2022. Työsuojelu. Viitattu 22.2.2023. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>

## Liitteet

Liite 1: Alustavat haastattelukysymykset .....	41
Liite 2: Alustava palautekysely .....	42
Liite 3: Turvallinen asiakastapaaminen - Opas uhkaavien ja väkivaltaisten asiakastilanteiden ennaltaehkäisyyn sekä uhkatilanteissa toimimiseen.....	43



Liite 1: Alustavat haastattelukysymykset

1. Miten arvioisit omaa turvallisuuden tunnettasi asiakastyöskentelyssä asteikolla 1-10?
2. Mitkä asiat voisivat lisätä turvallisuuden tunnettasi asiakastyöskentelyssä?
3. Miten huomioit ympäristön turvallisuuden asiakastyöskentelyssä? / Miten toivoisit, että se olisi huomioitu?
4. Millainen on mielestäsi uhkaava asiakastilanne?
5. Millaisia uhkaavia asiakastilanteita olet kokenut?
6. Millaista osaamista olet tarvinnut uhkaavissa asiakastilanteissa? / Millaista osaamista koet, että tarvitsisit uhkaavan asiakastilanteen ennakoimiseen ja uhkaavassa asiakastilanteessa toimimiseen?
7. Millaista osaamista koet tarvitsevasi tilanteessa, jossa asiakas on sanallisesta uhkailusta siirtynyt jo fyysiseen uhkailuun tai on jo ottanut fyysisen kontaktin?
8. Onko jotain erityistä uhkaavaa tai väkivaltaista asiakastilannetta, jossa toimimisesta haluaisit oppia lisää?
9. Näetkö, että nyt suunnitellusta oppaasta voisi olla apua haastavissa ja uhkaavissa asiakastilanteissa sekä niiden ennaltaehkäisyssä?
10. Toiveita tulevaan oppaaseen?

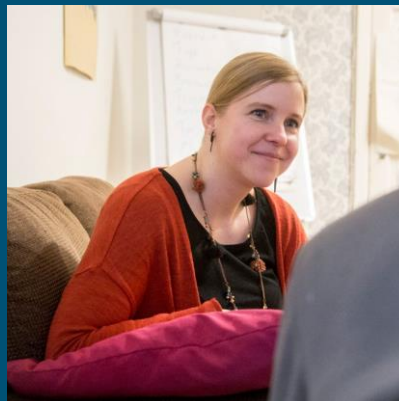
## Liite 2: Alustava palautekysely

1. Miten kuvailisit oppaan hyödyllisyyttä?
2. Koetko saaneesi oppaasta käytännön apua työhön? Jos vastasit ”kyllä”, kuvaile, millaista käytännön apua koet saaneesi.
3. Miten arvioisit omaa turvallisuuden tunnettasi kotikäynneillä asteikolla 1-10?
4. Miten arvioisit omaa turvallisuuden tunnettasi toimistolla työskennellessäsi asteikolla 1-10?
5. Koetko oppaan vahvistaneen turvallisuuden tunnettasi?
6. Miten haastattelu sujui mielestäsi? Millaiseksi koit haastattelutilanteen?
7. Miten kuvailisit tutkijan (Ringan) työskentelyä, yhteistyötä ja viestintää?
8. Muuta palautetta? Sana on vapaa!

Liite 3: Turvallinen asiakastapaaminen - Opas uhkaavien ja väkivaltaisten asiakastilanteiden ennaltaehkäisyyn sekä uhkatilanteissa toimimiseen

# TURVALLINEN ASIAKASTAPAAMINEN

Opas uhkaavien ja väkivaltaisten  
asiakastilanteiden ennaltaehkäisyyn  
sekä uhkatilanteissa toimimiseen



# Sisällysluettelo

Oppaan käyttäjälle.....	3
Uhkaava tilanne.....	4
Uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisy .....	4
Yhteiset toimintatavat .....	5
Yksintyöskentelyn arviointi .....	6
Turvallinen liikkuminen .....	8
Vaatetus .....	8
Työtilojen turvallisuus.....	9
Kotikäyntien turvallisuus .....	10
Uhkaavan tilanteen syntyminen .....	11
Uhkaavan käytöksen tunnusmerkit.....	11
Psykoottinen asiakas .....	12
Uhkaavassa tilanteessa toimiminen .....	13
Fyysisesti uhkaavissa ja väkivaltatilanteissa toimiminen .....	14
Uhkaaminen terä- tai ampuma-aseella .....	16
Uhkaaminen puhelimitse, viestitse tai sosiaalisen median kautta.....	17
Ensiaputaidot .....	18
Uhkatilanteen jälkeen.....	19
Raportointi .....	19
Tilanteen käsittely .....	20
Lähteet.....	21

# Oppaan käyttäjälle

Tämä opas on syntynyt kehittämismuotoisen opinnäytetyön tuloksena tukiasumispalveluissa työskentelevien sosiaaliohjaajien haastattelujen ja kerätyn teorian tiedon perusteella Kriminaalihuollon tukisäätiön tukiasumispalveluissa työskenteleville. Oppaan sisältö on rakentunut haastatteluissa esiin nousseiden toiveiden perusteella.

Oppaan tarkoituksena on vahvistaa sosiaaliohjaajien osaamista haastavissa ja uhkaavissa asiakastilanteissa sekä ennen kaikkea ennaltaehkäistä uhkaavien tilanteiden syntyä. Oppaassa on konkreettisia ohjeita siihen, mitä tulee huomioida ja miten tulee toimia vahvistaakseen omaa turvallisuuttaan sekä mitkä tekijät ovat työnantajan ja työntekijän vastuulla.

Sosiaalialalla työskentelevien turvallisuus on nyt ja tulee aina olemaan ajankohtaista. Työtapaturmarekisteriin tehdään vuosittain noin 1500 ilmoitusta väkivallan aiheuttamasta työtapaturmasta. Sosiaaliala kuuluu vahvasti asiakastyöväkivallan riskiryhmään. Vuonna 2019 tehdyn Työterveyslaitoksen seurantatutkimuksen mukaan neljän vuoden aikana asiakasväkivalta on lisääntynyt sosiaali- ja terveysalalla. Kyseisen tutkimuksen mukaan joka neljäs sairaala- ja sote-alan työntekijä raportoi olleensa väkivalta- tai uhkatilanteessa viimeisen vuoden aikana.

Työntekijöiden ja työyhteisön turvallisuuteen vaikuttavat monet tekijät. Turvallisuus luodaan hyvällä turvallisuusajattelulla, turvallisuuskulttuurilla ja turvallisuusjohtamisella.

Turvallisuusajattelu koostuu neljästä peruspilarista:

1. Turvallisuus koskee kaikkea
2. Turvallisuuskulttuuri luodaan yhdessä
3. Varautuminen ja ennaltaehkäisy ovat parasta turvallisuustyössä
4. Työympäristö voi olla yhtä aikaan sekä viihtyisä että turvallinen

Yllättävissä ja uhkaavissa asiakastilanteissa turvallisuusajattelu yhdistettynä ammattiosaamiseen voi vähentää merkittävästi tilanteeseen liittyviä riskitekijöitä.

Kohti turvallista tapaamista.

# Uhkaava tilanne

Uhkaava tilanne tässä asiayhteydessä tarkoittaa työntekijän ja asiakkaan välillä tapahtuvaa tilannetta. Useimmiten uhkaava tilanne on vuorovaikutustilanne, johon vaikuttaa sekä työntekijän että asiakkaan käyttäytyminen. Haastavaa asiakasta ei voi yksiselitteisesti luokitella, sillä työntekijä voi kokea erilaiset tilanteet ja asiakkaat haastavina, jolloin haastavat asiakastilanteetkin kokonaisuudessaan ovat subjektiivisia kokemuksia. Tyypillisesti kuvattuna haastava asiakas voi olla erityisen vaativa ja hän voi käyttäytyä epäasiallisesti sekä haukkua tai kiusata työntekijää. Äärimmäisissä tapauksissa puolestaan haastava asiakas alkaa käyttäytymään aggressiivisesti ja väkivaltaisesti.

Yleisimpiä uhkaavia tilanteita tukiasumispalveluissa ovat sanallinen uhkailu, asiakkaan kiihtyminen, huutaminen, tavaroiden heittäminen ja asiattomien viestien lähettäminen. Toiseksi yleisimpiä tilanteita ovat olleet seksuaalinen ahdistelu, liiallinen kiintymys työntekijään, fyysisesti liian lähelle tuleminen, ulospääsyn estäminen sekä päihtyneiden kavereiden läsnäolo kotikäynnillä. Harvinaisimpia tapauksia ovat olleet aseelliset uhkaukset ja tappouhkaukset.

## Uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisy

Ennaltaehkäisevillä toimilla voidaan vaikuttaa uhkaavien tilanteiden syntyyn. Tieto siitä, että turvallisuus on huomioitu esimerkiksi yhteisissä toimintatavoissa, työympäristössä ja kotikäynneillä, lisäävät turvallisuuden tunnetta, joka puolestaan vaikuttaa niin asiakastyöskentelyyn kuin työntekijöiden viihtyvyyteenkin. Tässä luvussa kerrotaan, kuinka uhkaavia tilanteita voi ennaltaehkäistä yhteisillä toimintatavoilla, yksintyöskentelyn arvioinnilla, ajoturvallisuudella, vaatetuksella ja työympäristön huomioimisella.



## Yhteiset toimintatavat



Työturvallisuuslaki 738/2002, 27 §:  
*"Työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa."*

Työturvallisuuslaki 738/2002, 18 §:  
*"Työntekijän on noudatettava työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamia määräyksiä ja ohjeita."*

### Asiakastapaamisten suunnittelu:

- Merkitse kaikki tapaamiset sähköiseen kalenteriin niin, että ne ovat kollegoidesi nähtävillä. Turvallisuuden näkökulmasta tämä on tärkeää, jotta tiedetään, missä olet ja ketä olet tapaamassa.
- Mikäli tarvitset yhteiskäyttöautoa, tee autovaraus ajoissa.

### Asiakastapaamiset toimistolla:

- Suunnittele tapaamiset mahdollisuuksien mukaan niin, että toimistolla on muitakin työntekijöitä. Käytä avuksi muiden sähköisiä kalentereita tai sovi kollegoiden kanssa yhteisiä toimistopäiviä.
- Ilmoita tiimille, mikäli sinulla on asiakastapaaminen toimistolla niin, ettei siellä ole muita työntekijöitä.
- Ilmoita tiimille, kun tapaaminen on ohi ja asiakas on poistunut toimistolta.
- Mikäli toisen työntekijän asiakas soittaa summeria, selvitä ensin, ketä asiakas on tulossa tapaamaan, onko tapaamisaika sovittu ja selvitä, onko työntekijä paikalla, ennen kuin päästät asiakkaan sisään. Mikäli asiakkaan oma työntekijä ei ole vielä paikalla, pyydä asiakasta odottamaan, kunnes oma työntekijä saapuu.

### Kotikäynnistä ilmoittaminen:

- Ilmoita tiimille, kun menet kotikäynnille. Mikäli tieto ilmoitetaan esimerkiksi Whatsappissa, suojele asiakkaan yksityisyyttä käyttämällä ilmoituksessa asiakkaan etu- ja sukunimen ensimmäisiä kirjaimia koko nimen sijaan (Esimerkiksi. Matti Meikäläinen = Kotikäynti MM).



- Ilmoita tiimille, jos kotikäynti venyy yli tunnin mittaiseksi tai tiedät etukäteen sen olevan tavallista pidempi.
- Ilmoita tiimille, mikäli sinulla on kotikäynti virka-ajan kello 8–16 ulkopuolella.
- Ilmoita tiimille, kun kotikäynti on päättynyt.



Asiakastyön turvallisuutta voi heikentää työntekijöiden asenne uhka- ja vaaratilanteita kohtaan, tarkoittaen esimerkiksi riskien vähättelyä, ennaltaehkäisyn välinpitämättömyyttä ja yhteisten toimintatapojen noudattamattomuutta. Luottamus siitä, että jokainen työntekijä toimii sovittujen toimintatapojen mukaisesti ja työyhteisössä suhtaudutaan turvallisuuden kehittämiseen positiivisesti sekä siihen saa tukea johdolta ja esihenkilöiltä, vahvistaa myös turvallisuuden tunnetta.

## Yksintyöskentelyn arviointi



Työturvallisuuslaki 738/2002, 29 §:

*”Työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin ja johon siitä syystä liittyy ilmeinen haitta tai vaara hänen turvallisuudelleen tai terveydelleen, työnantajan on huolehdittava siitä, että haitta tai vaara yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen. Työnantajan on myös työn luonne huomioon ottaen järjestettävä mahdollisuus tarpeelliseen*

*yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan, työnantajan osoittaman edustajan tai muiden työntekijöiden välillä. Työnantajan on myös varmistettava mahdollisuus avun hälyttämiseen.”*

Yksintyöskentelyä tulee arvioida riskianalyysin kautta.

Uhka- ja väkivaltatilanteiden riskiä nostaa:

- Työskentely päihtyneiden henkilöiden tai päihderiippuvaisten kanssa.
- Työskentely alueilla, joilla on vähän asutusta tai joilla tehdään paljon rikoksia.
- Työskentely psyykkisesti sairaan henkilön kanssa.
- Työskentely syrjäytyneen henkilön kanssa.
- Työskentely monipuolisen rikollistaustan omaavan henkilön kanssa.

- Työskentely henkilön kanssa, joka on aiemmin käyttäytynyt väkivaltaisesti.
- Työskentely henkilön kanssa, jolla on persoonallisuushäiriö.
- Työskentely henkilön kanssa, jolla on huono hoitomyöntyvyys tai erimielisyyksiä hoidon tai tuen tarpeesta.
- Työskentely väkivaltaisesti käyttäytyvään ryhmään, kuten rikollisjärjestöön, kuuluvan henkilön kanssa.
- Tilanteet, joissa käsitellään asiakkaan etuuksia tai oikeuksia.

Mikäli koet jonkin edellä mainitun tekijän täyttyvän, pyydä itsellesi työpari.

Mikäli yksintyöskentelyä ei voi välttää, yksintyöskentelevän henkilön tulee:

- Olla kokenut ja ammattitaitoinen.
- Olla tietoinen riskeistä.
- Osata ottaa huomioon väkivaltatilanteisiin johtavat tekijät.
- Omata valmiudet toimia uhkatilanteissa.



Yksintyöskentelyyn liittyy useita ongelmia turvallisuuden näkökulmasta. Yksin työskentelevä joutuu usein keskittymään tapaamisilla perustehtävistä suoriutumiseen, jonka vuoksi ympäristön havainnointiin ja uhkatilanteiden ennakointiin ei välttämättä ehdi kiinnittämään tarpeeksi paljon huomiota. Mikäli yksin työskentelevä kohtaa uhkatilanteen, on avun hälyttäminen usein mahdotonta ennen kuin tilanne on ohi. Myös asiakkaan kotona tehtävää yksintyöskentelyä tulisi aina välttää mahdollisuuksien mukaan, sillä siellä mahdollisuudet puuttua riskejä aiheuttaviin tekijöihin ovat vähäiset ja avun hälyttäminen sekä avun saaminen voi olla huomattavasti vaikeampaa kuin työnantajan toimitiloissa.



# Turvallinen liikkuminen

## Autolla liikkuminen:

- Pidä auton avaimia helposti saatavilla.
- Ota auton avaimet käteen jo ennen kuin olet autolla.
- Tarkkaile ympäristöä autoa lähestyessä ja kiinnitä huomiota siihen, onko auton takana, alla tai vieressä henkilö piilossa. Mikäli havaitset auton ympärillä henkilön, älä mene autolle.
- Tarkista polttoaineen määrä ennen autolla ajoa. Huomioi, että polttoainetta on riittävästi niin, että pääset esimerkiksi kotikäynniltä lähtemään takaisin toimistolle.
- Pysäköi auto mahdollisuuksien mukaan valaistuun ja näkyvään paikkaan.
- Pysäköi auto menosuuntaan päin.
- Noudata työyhteisön yhteisiä sääntöjä liittyen autojen käyttöön.

## Asiakkaan kuljettaminen:

- Asiakasta voi kuljettaa yhteiskäyttöautolla tarpeen vaatiessa. Ei ole suositeltavaa kuljettaa asiakasta omalla autolla.

## Julkisilla kulkuneuvoilla liikkuminen:

- Selvitä etukäteen aikataulut ja lähtöpysäkit.
- Pyri valitsemaan reitti niin, että kävelymatkaa on mahdollisimman vähän.
- Huomioi ja tarkkaile ympäristöä. Mikäli paikka ei ole sinulle entuudestaan tuttu, kiinnitä erityistä huomiota ympäristöön muistaaksesi reitin, jota kuljet.

# Vaatetus

- Käytä tasapohjaisia kenkiä.
- Älä pidä kaulan ympärillä mitään, mistä saisi kiinni. Vältä siis paksuja kaulaketjuja, kravatteja ja huiveja.
- Jos käytät avainnauhaa, käytä sellaista, mikä katkeaa vetäessä.
- Pidä pitkät hiukset kiinni ja mahdollisuuksien mukaan niin, ettei pitkistä ponihännästäkään saa otetta.

# Työtilojen turvallisuus



Työturvallisuuslaki 738/2002, 12 §:

*”Työnantajan on huolehdittava siitä, että työympäristön rakenteiden ja työtilojen suunnittelussa otetaan huomioon työntekijöiden turvallisuus.”*

## Toimiston yleisten tilojen turvallisuus:

- Ovien tulee aueta poistumissuuntaan.
- Ovissa on hyvä olla tavalliset kahvat esimerkiksi kääntönupin sijaan.
- Kulkutiet ja lattiat tulee pitää tyhjinä.
- Tarpeettomat tavarat tulee viedä pois ja säilytettävälle tavaroille on oltava asianmukainen säilytyspaikka.
- Jos toimistossa on keittiö, tulee sen ovi pitää kiinni.
- Vahingoittavia esineitä ei tule olla esillä tai helposti saatavilla.

## Tapaamistilojen turvallisuus:

- Ovet tulee aueta poistumissuuntaan ja ovissa on hyvä olla tavalliset kahvat. Ovia ei tule pitää lukossa.
- Huonekalut tulee järjestää niin, että työntekijä on lähempänä uloskäyntiä kuin asiakas.
- Asiakas tulee ohjata istumaan tilaan niin, ettei asiakas estä työntekijän ulospääsyä tilasta.
- Huonekalujen tulisi olla kestäviä ja painavia – esimerkiksi liian kevyet kalusteet voivat nopeuttaa ja helpottaa uhkaavan asiakkaan hyökkäystä.
- Pöytä tulisi sijoittaa niin, että se on asiakkaan ja työntekijän välissä. Pöydän tulisi olla kooltaan sellainen, että sen ääressä ollessa fyysinen kontakti asiakkaaseen on mahdollisimman vähäinen.
- Koriste-esineet tulee sijoittaa työntekijän puolelle, jotta asiakas ei pääse ylimääräisiin tavaroihin käsiksi ja täten ei voi käyttää niitä aseena.
- Vahingoittavat esineet, kuten sakset ja kynät, tulee pitää poissa käsien ulottuvista ja mieluusti piilossa.



Lisäksi uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn vaikuttaa tilojen yleinen viihtyvyys. Oikein valittu värimaailma voi tehdä työtilasta erityisen rauhoittavan paikan ja näin vaikuttaa myös asiakkaan psyykkiseen tilaan.

# Kotikäyntien turvallisuus

Ennen kotiin menemistä:

- Tutustu asiakastietoihin ja selvitä mahdollisuuksien mukaan, millaiseen kotiin olet menossa.
- Varmista, että työpuhelin on mukana ja siinä on virtaa. Muista ilmoittaa kotikäynnistä tiimille.
- Havainnoi ympäristöä – huomioi, mihin pysäköit auton ja katso, onko lähellä esimerkiksi kauppoja tai muita paikkoja, joissa on ihmisiä.
- Havainnoi rappua – onko talossa hissiä, millaiset portaat siellä on, onko rapun ovi lukossa vai pääseekö ulos helposti.
- Pysähdy hetkeksi ennen oveen koputtamista. Kuuntele, kuuluuko asunnosta epäilyttäviä ääniä. Mikäli kuuluu, älä mene asuntoon.

Kotikäynnillä ollessa:

- Kiinnitä huomiota oven lukitusjärjestelmään – onko ovesa esimerkiksi takalukkoa.
- Luo yleiskuva asiakkaasta – kiinnitä huomiota puhetapaan, henkiseen tilaan, päihtymystilaan ja käyttäytymiseen. Sovi tarvittaessa ovella uusi tapaamisaika, jos asiakas on esimerkiksi liian päihtynyt.
- Havainnoi ympäristöä ja kiinnitä huomiota siihen, onko kotona muita ihmisiä. Katso esimerkiksi kenkien määrää. Mikäli kotona on muita ihmisiä, sovi uusi tapaamisaika.
- Mikäli kotikäynnin aikana kotiin saapuu muita ihmisiä, lähde ja sovi uusi tapaamisaika.
- Katso, onko lattialla jotain terävää ja arvioi, voitko ottaa kengät pois.
- Katso, mihin istut. Pyri istumaan kovalle alustalle kuten esimerkiksi tuolille. Pehmeälle, kuten sohvalle, istuminen hidastaa nousemista ja lisää riskiä esimerkiksi pistotapaturmaan, mikäli sohvalla on jotain, mitä et huomaa.
- Pyri sijoittumaan asuntoon niin, että olet lähempänä uloskäyntiä kuin asiakas.
- Havainnoi ympäristöstä mahdolliset vahingoittamiseen soveltuvat välineet



# Uhkaavan tilanteen syntyminen

Uhkaava tilanne alkaa tyypillisesti erimielisyydestä, joka voi johtaa sanalliseen uhkailuun, fyysiseen uhkailuun ja fyysiseen kontaktiin. Useimmiten uhkaavat tilanteet ovat rauhoitettavissa vuorovaikutuksen keinoin. Digitalisaation myötä häirintä ja kiusaaminen ovat sähköisen viestinnän, kuten sosiaalisen median kautta lisääntynyt voimakkaasti.

Tukiasumispalveluissa toteutettujen haastatteluiden mukaan uhkaavien asiakastilanteiden syntyyn oli vaikuttanut asiakkaan päihtyneisyys, huono psyykinen vointi tai mielenterveyden häiriö, asumisen päättyminen tai ulkopuoliset tekijät kuten, Kelalta saapunut päätös, joka ei miellyttänyt asiakasta.

## Uhkaavan käytöksen tunnusmerkit

Sanaton viestintä:

- Kiinnitä huomiota ilmeisiin ja eleisiin.
- Asiakas heristää nyrkkejä, hänellä on jäykkä olemus, harhaileva tai tuijottava katse tai nyrkkiin puristuneet kädet.
- Asiakkaalla on kalpeat tai punaiset kasvot tai kasvojen väri vaihtelee.
- Asiakkaan kasvojen lihakset kiristyvät, ohimo- tai kaulasuonet pullistuvat.
- Asiakkaan hengitys on kiihtynyttä tai katkonaista.
- Asiakas liikkuu hermostuneesti ja edestakaisin.
- Asiakas korottaa ääntään.
- Asiakkaan puhe katkeilee.
- Asiakas ei saa muodostettua sanoja ollenkaan.

Sanallinen viestintä:

- Asiakas puhuu sekavasti ja rönsyilevästi.
- Asiakkaan puhuttaminen on vaikeaa, eikä asiakkaaseen saa kontaktia puheen keinoin.
- Asiakas vähättelee puheessaan organisaatiota ja sen työntekijöitä.
- Asiakas kiroilee.
- Asiakas loukkaa sanallisesti työntekijää.
- Asiakas teittelee, rouvittelee tai herroittelee työntekijää.
- Asiakas alkaa haastamaan riitaa.

**Lisäksi työntekijän omat tunteet voivat viestiä uhkaavasta tilanteesta.** Esimerkiksi vaaran, pelon ja epävarmuuden tunteet ovat signaaleja, jotka tulee ottaa huomioon asiakastapaamisen aikana.



Ihminen pystyy hallitsemaan sanallista viestintää paremmin kuin sanatonta, joka usein on tiedostamatonta toimintaa. Mikäli vaikuttaa siltä, että sanallinen ja sanaton viestintä ovat ristiriidassa keskenään, on suositeltavaa luottaa enemmän sanattomaan viestintään.

## Psykoottinen asiakas

Psykoottiset oireet sinällään eivät lisää aggressiivisuutta, mutta harhoja kokeva henkilö voi harhojen ohjaamana olla uhka, mikäli harhat kohdistuvat työntekijään.

Psykoosin oireita ovat:

- muutokset havainnoinnissa
- aistiharhat
- epätavalliset ajatukset ja harhaluulot
- häiriöt puheessa
- voimakkaat tunnemuutokset
- käyttäytyminen on erilaista kuin tavallisesti
- muutokset motivaatiossa, aktiivisuudessa, mielenkiinnossa tai jaksamisessa.

Harhoja kokevan asiakkaan kanssa työskentely:

- Jos asiakas kokee harhoja, selvitä ensisijaisesti harhojen sisältö.
- Älä oikaise tai todenna harhoja, elleivät ne koske suoraan sinua.
- Jos asiakas kysyy harhojen todellisuudesta, voit kertoa, että uskot kokemusten tuntuvan todellisilta asiakkaalle, mutta et itse havaitse tai koe niitä.
- Älä rajaa asiakkaan omaa henkilökohtaista tilaa tai aja asiakasta nurkkaan.
- Luo kiireetön, rauhallinen ja turvallinen ympäristö.
- Korosta turvallisuutta vastaamalla asiakkaan kysymyksiin, muistuttamalla realiteeteista ja kertomalla, että nyt ei ole hätää, kun olet tässä apuna.
- Kiinnitä katsekontaktin määrään huomiota – pitkä ja suora katsekontakti voi tuntua harhoja kokevalle asiakkaalle haastavalta ja epämiellyttävältä.

# Uhkaavassa tilanteessa toimiminen

## Sanaton viestintä:

- Pidä olemuksesi rauhallisena ja neutraalina.
- Vältä nauramista ja hymyilemistä.
- Pidä kädet esillä.
- Pyri katsomaan asiakasta rauhallisesti silmiin tai rinnan alueelle.
- Pyri olemaan asiakkaan kanssa fyysisesti samalla tasolla.
- Jos asiakas seisoo, pyydä häntä rauhallisesti istumaan. Jos asiakas ei istu, voit itsekin nousta seisomaan.
- Kerro liikkeistäsi asiakkaalle (jos esimerkiksi aiot nousta seisomaan), älä tee äkkinäisiä liikkeitä.
- Älä käännä asiakkaalle missään vaiheessa selkää.
- Kunnioita asiakkaan omaa reviiriä, älä lähesty tai kosketa asiakasta.

## Sanallinen viestintä:

- Luo arvostuksen tunne asiakkaalle vuorovaikutuksen keinoin.
- Säilytä kohtelias käytös, ota katsekontakti.
- Kuuntele ja kysy tarkentavia kysymyksiä näyttääksesi kiinnostuksesi asiakkaan asiaa kohtaan. Lisäksi tarkentavat kysymykset auttavat pitämään keskustelua yllä.
- Luo kiireetön ilmapiiri ja keskity asiakkaan tilanteeseen.
- Pyydä asiakasta kertomaan tilanteestaan ja huolistaan, keskity kuuntelemaan.
- Suhtaudu asiaan vakavasti, älä vähättele.
- Varmista ymmärtäneesi asian oikein toistamalla, mitä asiakas on sanonut.
- Älä lähde taistelemaan mielipiteistä, vaikka olisitkin eri mieltä.
- Pyri selittämään asiasi lyhyesti, selvästi ja rauhallisesti.
- Puhu matalalla ja pehmeällä äänellä.
- Käytä puheessasi me-muotoa.
- Korosta positiivisia näkökulmia ja anna tarkasti harkittuja kohteliaisuuksia asiakkaalle.

## Turvallisuuden huomioiminen:

- Säilytä riittävä puhe-etäisyys (vähintään 1,5-2 metriä).
- Pyri asettumaan huoneeseen niin, että sinun ja asiakkaan välissä on jokin huonekalu.
- Varmista pakoreitti.
- Tarjoa asiakkaalle mahdollisuus poistua tilanteesta häpäisemättä häntä.



- Pyri pysymään tilanteen tasalla. Keskity hallitsemaan omaa hengitystäsi.

Jos tilanteessa on useampi kuin yksi työntekijä:

- Parityöskentelyä varten roolit tulee olla sovittuna etukäteen.
- On suositeltavaa, että vain yksi työntekijä keskustelee ja rauhoittelee asiakasta. Toisen tulee havainnoida ympäristöä.

Tilanteen päättäminen:

- Asiakkaan tulee saada tehdä päätös rauhoittumisesta itse, älä kiirehdi tilanteen lopettamista.
- Esitä erilaisia toimintavaihtoehtoja jatkoa varten.
- Tarjoa asiakkaalle mahdollisuutta poistua tilanteesta häpäisemättä häntä.

## Fyysisesti uhkaavissa ja väkivaltatilanteissa toimiminen

Myös fyysisesti uhkaavista tilanteista usein selviää puhumalla, edellisen kappaleen ohjeiden avulla. Tässä kappaleessa viitataan erityisesti tilanteisiin, joissa asiakas on sanallisesta uhkailusta siirtynyt fyysiseen uhkailuun tai on jo ottanut fyysisen kontaktin.

Mikäli asiakas uhkaa fyysisesti tai lähestyy sinua uhkaavasti, pyri ensisijaisesti poistumaan paikalta ja hälyttämään apua.

Jos pakeneminen ei ole mahdollista:

- Pyri sijoittumaan tilassa niin, että sinun ja asiakkaan välissä on jokin huonekalu.
- Mikäli edellä mainittu ei ole mahdollista, ota käsiin jokin tilapäisväline, jota voit käyttää itsesi ja asiakkaan välissä sekä mahdollisessa itsepuolustuksessa.
  - Esimerkiksi roskakori, tuoli, avainnippu, kassi...

Asento

- Ota hyvä valmiusasento. Valmiusasento tukee tasapainoa ja mahdollistaa liikkumisen joka suuntaan nopeasti. Valmiusasentoa on hyvä harjoitella etukäteen, jotta se tuntuu luontevalta.
  - Jalat ovat hartioden leveydellä toisistaan.

- Toinen jalka on edessä ja toinen taaempänä niin, että taaempänä olevan jalan jalkaterä on 45 asteen kulmassa.
- Pidä polvet hieman koukussa, älä pidä niitä lukossa.
- Pidä vartalo hieman kääntyneenä asiakasta kohtaan.
- Pidä kädet ja kämmenet näkyvillä. Älä laita käsiä selän taakse, taskuun tai puuskaan.
  - Käsillä selittäminen hienovaraisesti, kämmenet näkyvillä olevassa asennossa, voi lisätä asiakkaan luottamuksen tunteita.

## Liikkuminen

- Pidä aina toinen jalka maassa ja vain yksi jalka kerrallaan ilmassa.
- Pyri liikkumaan lyhyitä matkoja kerrallaan minimoidaksesi mahdollisuuden kaatumiseen tai tasapainon menettämiseen.

Jos asiakas saa fyysisen kontaktin:

- Käytä lyhyitä ja ytimekkäitä komentosanoja. Sano sana erittäin voimakkaalla äänellä. Komentosanoja ovat esimerkiksi *"Seis!", "Irti!", "Pois!", "Mene!"*. Komentosanaa käyttäessä hyökkäys voi keskeytyä ja saada asiakkaan hetkeksi irti tunteiden vallasta.
- Suojele ensisijaisesti päätäsi mahdollisilta iskuilta.
- Jos tilanne eskaloituu, eikä puhuminen auta, voit puolustautua hätävarjelua käyttäen. Tällöin pitää olla päättäväinen ja ymmärtää, että voi joutua vahingoittamaan asiakasta.



Rikoslaki 2003/515, 4 §:

*"Aloitettun tai välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu, jollei teko ilmeisesti ylitä sitä, mitä on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavana, kun otetaan huomioon hyökkäyksen laatu ja voimakkuus, puolustautujan ja hyökkääjän henkilö sekä muut olosuhteet."*

Esimerkkitalanteita:

- Kuristusotteessa voi helpottaa henkitorven painetta kääntämällä leuan kuristavan käden kyynärtaipeeseen tai kallistaa päätä alas niin, että leuan saa käsivarren ja kaulan väliin. Jos asiakas aikoo tarttua kaulaan kahdella kädellä edestäpäin, voi työntekijä reagoida ottamalla askeleen sivuun ja lyömällä käden pois.

- Vartalo-otteesta voi olla hankala irrottautua, mutta kiinnipitäjän otetta voi yrittää löysätä tallomalla jalkapöytää ja potkimalla taaksepäin.

Pidemmälle viedyt tekniikat vaativat harjoittelua, jotta niistä olisi enemmän hyötyä kuin haittaa. Erilaisia suojaustekniikoita opetetaan uhkatilanne- ja itsepuolustuskoulutuksissa, jotka vaativat säännöllistä harjoittelua.

## Uhkaaminen terä- tai ampuma-aseella

Terä- tai ampuma-asetta käytetään useimmiten uhkauksen yhteydessä uhkauksen tehostamiseen, kuin vahingoittamiseen. Siitä huolimatta tilanteeseen tulee suhtautua vakavasti. Tilanteeseen pätee samat sanallisen ja sanattoman viestinnän ohjeet kuin aiemmissa kappaleissa.

Epäily terä- tai ampuma-aseen hallussapidosta:

- Asiakkaan käsi käy usean kerran taskussa, repussa tai muualla, johon voisi aseeseen piilottaa.
- Asiakas ottaa aseensa käteen ja yrittää peitellä sitä.
- Asiakas pitää kättään taskussa pidellen jotain.

Havaittuasi terä- tai ampuma-aseen:

- Pyri poistumaan tilanteesta.
- Hälytä apua hyvissä ajoin heti, kun itse koet vaaran olevan todellinen.

Mikäli et pysty poistumaan tilanteesta:

- Yritä saada mahdollisimman paljon etäisyyttä sinun ja asiakkaan väliin.
- Tarkista mahdolliset tilapäisvälineet puolustautumista varten (tuoli, avainnippu, roskakori...).
- Tarkkaile asiakkaan käsiä jatkuvasti.
- Noudata asiakkaan käskyjä. Jos asiakas vaatii jotain, anna ne hänelle välittömästi.

Mikäli tilanne etenee hyökkäykseen (huomioi myös kohdassa edellisessä kappaleessa olevat ohjeet):

- Pyri ensisijaisesti suojelemaan vartaloa ja päätä.
- Käytä suojaamista varten tilapäisvälineitä tai omia käsiä.

- Älä yritä ottaa asetta pois.
  - Ase voi lauaa vahingossa tai asiakas voi peloissaan käyttää sitä.
  - Esimerkiksi tilanteessa, jossa terää painetaan kaulalle, tulee pysyä rauhallisena eikä yrittää ottaa terää asiakkaalta pois. Edellä mainitussa tilanteessa voi aiheuttaa itselleen vaaran sillä, että pyrkii ottamaan terän asiakkaalta pois, joka voi vahingossa aiheuttaa leikkaavan liikkeen.
  - Asetta pitelevä käsi pitäisi saada kontrolliin ja mahdollisimman kauas työntekijän kehosta. Tätä ei pidä yrittää, ellei ole koulutusta tekniikan käyttöön.

## Uhkaaminen puhelimitse, viestitse tai sosiaalisen median kautta

Suosituksia, kuinka toimia sosiaalisessa mediassa ennaltaehkäistäkseen digitaalista häirintää ja uhkailua:

- Toimi sosiaalisessa mediassa harkitusti.
- Valitse tarkkaan omat verkostosi jäsenet (seuraajat, seurattavat).
- Älä käsittele työasioita henkilökohtaisilla sivuilla.
- Tarkista yksityisyyden suoja koskevat asetukset sivuiltasi.
- Älä lisää lisää päivityksiin paikkatietoja.
- Huomioi kuvien taustalla näkyvät yksityiskohdat, kuten esimerkiksi autojen rekisteritunnukset ja talonumerot.

Jos joutuu uhkailun tai häirinnän kohteeksi sähköisen viestinnän kautta:

- Älä vastaa häiritsijälle heti, vaan ota itsellesi aikaa.
- Ota yhteyttä työkaveriisi tai esihenkilöön ja keskustele heidän kanssaan asiasta sekä suunnittele vastausviesti yhdessä.
- Vastaa viestiin asiallisesti, vaikka häiritsijän viesti olisikin epäasiallinen. Älä mene samalle tasolle lähettäjän kanssa.
- Voit tarvittaessa kertoa selvästi lähettäjälle, ettei tämänkaltainen viestintä ole hyväksyttävää.
- Arvioi tilannetta esihenkilön kanssa ja pohtikaa, tuleeko asiasta tehdä rikosilmoitus.

Jos uhkailu on toistuvaa tai asiakas osoittaa ei-toivottua kiintymystä sähköisen viestinnän kautta:

- Ota asia puheeksi välittömästi esihenkilön kanssa.
- Ota etäisyyttä asiakkaaseen, älä sovi enää tapaamisaikoja asiakkaan kanssa.

- Mikäli asiakas vaatii tapaamista kanssasi, tulee esihenkilön puuttua tilanteeseen ja vastata mahdollisiin yhteydenottoihin.
- Tarvittaessa työpuhelinnumero vaihdetaan. On suositeltavaa asettaa oma henkilökohtainen puhelinnumero salaiseksi.

Mikäli edellä mainitut toimet eivät auta, asiakkaalle voi hakea lähestymiskieltoa.

## Ensiaputaidot



Työturvallisuuslaki 2002/738, 46 §:

*”Työnantajan on huolehdittava työntekijöiden ja muiden työpaikalla olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä työntekijöiden lukumäärän, työn luonteen ja työolosuhteiden edellyttämällä tavalla.”*

Työturvallisuuslaki 2013/329, 47 §:

*”Työnantajan on, jos työntekijöiden lukumäärä, työn luonne ja työolosuhteet sitä edellyttävät, nimettävä ensiapu-, palontorjunta- ja pelastustoimenpiteiden täytäntöönpanemiseksi yksi tai useampi työntekijä, jollei työnantaja ole pelastuslaissa (379/2011) tarkoitetussa suunnitelmassa osoittanut suojeluhenkilöstöä vastaaviin tehtäviin.”*

- Työterveyshuollon velvollisuutena on arvioida ensiapuvalmiuden tarve yhdessä organisaation edustajien kanssa.
- Arvioinnissa ja suunnittelussa on otettava huomioon se, miten työtä tehdään ja millainen työn luonne on.
- On suositeltavaa, että organisaatio järjestää hätäensiapukoulutuksen tai EA1-kurssin jokaiselle työntekijälleen.
- Työntekijän vastuulla on omalta osaltaan edistää omaa ensiapuvalmiuttaan esimerkiksi tutustumalla työpaikan ensiapuohjeisiin.
- Ensiaputaitoja on hyvä harjoitella säännöllisesti.

# Uhkatilanteen jälkeen

Tässä luvussa käsitellään uhkatilanteen jälkeen tapahtuvaa raportointia sekä tilanteen käsittelyä. Väkivalta- ja uhkatilanteista on tärkeää raportoida, jotta turvallisuustoimia voidaan kehittää ja tilanteista voidaan oppia. Väkivalta- ja uhkatilanteet ovat aina psyykkisesti vahingoittavia eli traumaattisia kokemuksia, jonka vuoksi tukea tulee olla saatavilla.

## Raportointi



Työturvallisuuslaki 2002/738, 19 §:

*”Työntekijän on viipymättä ilmoitettava työnantajalle työoloissa ja työmenetelmissä havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. Työntekijän on kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti ja mahdollisuuksiensa mukaan poistettava havaitsemansa ilmeistä vaaraa*

*aiheuttavat viat ja puutteellisuudet. Työntekijän on tehtävä edellä tarkoitettu ilmoitus myös siinä tapauksessa, että hän on poistanut tai korjannut kyseisen vian tai puutteellisuuden.”*

Raportoinnin hyödyt:

- Työnantaja saa tietoa uhka- ja väkivaltilanteista.
- Työnantaja saa tietoa siitä, mitkä tekijät johtavat tilanteiden syntyyn.
- Saatujen tietojen avulla voidaan esimerkiksi laatia uusia työohjeita ja vaikuttaa työturvallisuuteen.

Työntekijän vastuut:

- Käytännössä työturvallisuuslain mukainen ilmoittaminen työnantajalle esimerkiksi vaarallisesta tilanteesta, tarkoittaa joko suullista tai kirjallista ilmoitusta.
- Ilmoitus tulee tehdä aina ja mieluusti mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

## Työnantajan vastuut:

- Ilmoittamista koskeva prosessi pitää olla selkeä ja huolellisesti suunniteltu sekä ilmoittamiseen suunnattu järjestelmä pitää olla helposti käytettävissä.
- Työnantajan tulee ottaa huomioon jokainen ilmoitus ja kertoa ilmoituksen tehneelle työntekijälle sekä työsuojeluvaltuutetulle, miten asiassa edetään.
- Työnantajan olisi suotavaa ilmoittaa havaitsemistaan ongelmista työterveyshuollolle, jonka tehtävänä on tarjota asiantuntija-apua ja arvioida väkivallan uhan terveydellistä merkitystä.

## Tilanteen käsittely

### Työyhteisön ja työnantajan vastuu:

- Tilanteen kokenutta työntekijää ei saa missään tapauksessa jättää yksin.
- Tilanteen kokeneen työntekijän tunteita ei pidä vähätellä.
- Työyhteisöltä tulee saada tukea tilanteen käsittelyyn.
- Tarpeen mukaan tilanteen kokeneelle tulee tarjota jatkohoitoa.
- Tiimin on suotavaa keskustella asiasta yhdessä, sillä tilanne voi koskettaa myös muita työntekijöitä.

### Itsehoito:

- On suositeltavaa puhua tilanteesta mahdollisimman paljon.
- Huolehdi riittävästä levosta.
- Pidä kiinni päivittäisistä omista rutiineista.
- Palaa töihin heti, kun jaksat.
- Muista, ettei avun pyytäminen ole heikkoutta.



# Lähteet

## Painetut

Dougherty M. Itsepuolustuksen taito – kuinka selvitä uhkaavista tilanteista. 2015. Helsinki: Minerva Kustannus Oy.

Nurmi A. & Litmanen P. 2018. Ammattina väkivalta – Käsikirja katuväkivaltaa vastaan. Helsinki: Readme.fi

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

Saarela K-J., Isotalus N., Salminen S., Vartia M. & Leino T. 2009. KAURIS – kartoita uhkaavat työväkivaltariskit. Helsinki: Työterveyslaitos.

Soisalo R. 2011. Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla. Suomen Psykologinen Instituuttiyhdistys ry.

Sundell L. 2014. Työkaverina pelko – Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Jyväskylä: PS-kustannus.

## Sähköiset

Ensiapuvalmius. 2022. Työsuojelu. Viitattu 22.2.2023.

<https://www.tyosuojelu.fi/tyoterveys-ja-tapaturmat/ensiapuvalmius>

Mielenterveystalo. 2023. Psykoosin oireet. Viitattu 22.2.2023.

<https://www.mielenterveystalo.fi/fi/psykoosi/psykoosin-oireet>

Rikoslaki (2003/515). Finlex. 2003. Viitattu 21.2.2023.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=h%C3%A4t%C3%A4varjelu>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Väkivallan uhka työelämässä – Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta. Väkivallan uhka- jaoston raportti. Viitattu 22.2.2023.

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014\\_17\\_v%C3%A4kivallan\\_uhka.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014_17_v%C3%A4kivallan_uhka.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tietoa sosiaali- ja terveysalalle. Ennakoi väkivaltaa työssä. N.d. Savonia ammattikorkeakoulu. Viitattu 18.2.2023.

[http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/tiedostot/Ennakoi\\_vakivaltaa.pdf](http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/tiedostot/Ennakoi_vakivaltaa.pdf)



Työturvallisuuslaki (738/2002). Finlex. 2002. Viitattu 17.2.2023.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P12>

Työturvallisuuslaki (2013/329). Finlex. 2013. Viitattu 22.2.2023.  
<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki>

Työterveyslaitos. 2019. Asiakasväkivalta sairaala- ja terveydenhuoltohenkilöstöä kohtaan lisääntynyt. Viitattu 24.1.2023.  
<https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/asiakasvakivalta-sairaala-ja-terveydenhuoltohenkilostoa-kohtaan-lisaantynyt>

Uhka- ja väkivaltatilanteet. 2023. Yleistä uhka- ja väkivaltatilanteesta. Viitattu 2.4.2023. <https://www.uhkajavakivaltatilanteet.fi/>

Valtiovarainministeriö. 2010. Sosiaalisen median tietoturvaohje. Viitattu 22.2.2023. [https://www.suomidigi.fi/sites/default/files/2020-06/Ohje\\_4\\_2010\\_etusivu\\_ohjepdf.pdf](https://www.suomidigi.fi/sites/default/files/2020-06/Ohje_4_2010_etusivu_ohjepdf.pdf)

Väkivallan uhka. 2022. Työsuojelu. Viitattu 22.2.2023.  
<https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>

Julkaisemattomat

Tukiasumispalveluissa työskentelevien sosiaaliohjaajien haastattelut. 6.-17.2.2023. Teams / Espoo / Helsinki.

Kuvat: Unsplash.com