



Uhkatilanteet ja häiriöasiakkaan kohtaaminen

Työnantajalla on työturvallisuuslain (738/2002) määrittelemä vastuu työväkivallan ehkäisystä, hallinnasta ja jälkihoidosta seuraavin menetelmin:

- Väkivallan ennaltaehkäisy työn ja työolosuhteiden järjestelyillä
- Turvallisuusjärjestelyt ja turvallisuuslaitteet
- Avun hälyttämisen mahdollisuus
- Menettelytapaoheja ja opastusta uhkatilanteiden hallintaan ja toimintatapoja, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa

Työpaikkaväkivallan ehkäisy

- Työssä esiintyvät väkivaltariskien tunnistaminen
- Väkiältä ja uhkatilanteiden dokumentoiminen oppimista varten
- Työpaikkojen suunnittelussa ja järjestelyissä pyrittävä riskien ja niiden uhan ehkäisyyn
- Työt järjestellään siten, että riskit minimoituvat
- Työntekijöiden perehdyttäminen, kouluttaminen ja valmentaminen riskeihin ja niiden ehkäisyyn
- Riskialoilla on tarvetta omille turvallisuuskoulutusohjelmille
- Riskialoilla järjestettävä tuki- ja ohjaustoimintaa
- Riskialoilla tulee välttää yksintyöskentelyä
- Työntekijöillä on oltava mahdollisuus avun hälyttämiseen
- Fyysinen ja psyykinen jälkipuinti sekä hoidon järjestäminen

Vaikean ja mahdollisen häiriöasiakkaan kohtaaminen

- Anna asiakkaan purkaa sanottavansa
- Älä provosoidu
- Pyri myötäilemään asiakkaan väitteitä, kuuntele ja reagoi
- Pyri saamaan asiakas istumaan
- Älä ryhdy väittelemään, ole rauhallinen ja ota asiat asioina
- Asiakas on taipuvainen liioittelemaan, älä ryhdy kumoamaan väitteitä
- Ole omassa roolissasi, kunnioita asiakasta, älä pilkkaa tai loukkaa
- Järjestä asiakkaalle kunniallinen peräytyminen
- Osoita, että kuuntelet - tee se mikä tehtävissä on ja kerro miten asia etenee
- Jos edes mietit avun hälyttämistä, tee se!



Ryöstötilanteessa toimiminen

Tärkeintä on oma ja muiden turvallisuus. Tilanne on nopea, yllättävä ja traumaattinen:

- Älä vaaranna itseäsi / toisia
- Ole rauhallinen, säilytä maltti
- Osoita kaikilla eleillä olevasi vaaraton
- Tottele ja toimi rauhallisesti
 - vastaa kysymyksiin
 - tee mitä käsketään
 - kerro mitä käsketään
- Huomioi ryöstäjä, toimi neutraalisti
- Tarkkaile tuntomerkkejä, poistumissuuntaa, ajoneuvoja jne.
- Hälytä apua, kun se on turvallista
- Varmista että kaikki ovat kunnossa, auta loukkaantuneita
- Älä sotke jälkiä (odota poliisia)
- Ilmoita esimiehelle
- Älä puhu asiasta ulkopuolisille