

# VÄKIVALTA TYÖSSÄ JA HAASTAVAT ASIAKASTILANTEET

**7.12.2020**

**Mari Koskelainen, psykologi, DClinPsych**

## CV: Mikä hattu tänään?

### **Psykologi** (Doctorate in Clinical Psychology)

- Kouluttaja joskus
- Haastavat asiakkaat ja väkivalta työssä
- Kriittisten tilanteiden jälkeiset toimet
- Työssä jaksaminen
- Vakavan ja kohdennetun väkivallan uhka-arvio

<https://tesso.fi/artikkeli/mari-koskelainen-pelkoa-voi-hallita>

# Aiheemme

- Kuinka kohdata haastava ja mahdollinen väkivaltainen asiakas turvallisesti?
- Miten kartoitetaan työturvallisuuden kokonaiskuva ja miten tilanteisiin voidaan valmistautua?
- Mitä näkökulmia tulee huomioida itse tilanteessa ja jälkitoimissa?
- Miten työssä jaksaminen kytkeytyy asiaa koskevaan kysymyksenasetteluun?

# Haastavat asiakkaat \_- Väkivalta työssä

Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2016

- **Valmistautuminen**
- **Tilanteen aikana toimiminen**
- **Jälkitoimet**

<https://shop.almatalent.fi/haastavat-asiakastilanteet-vakivalta-tyossa.html>

**Kaiken ydin:**

**Yksi työntekijä ei voi luoda kokonaisturvallisuutta**

# Väkivalta ja sen uhka työpaikoilla

- Suomessa väkivallalle tai sen uhkalle altistuu yli 100 000 työntekijää vuosittain
- Asiakkaan taholta: henkistä/psykkistä, fyysistä tai seksuaalista väkivaltaa
- Työntekijöihin kohdistuva häirintä ja uhkailu
  - Maalittaminen, kuvaaminen, valitukset, kantelut, rikosilmoitukset
- Työyhteisön sisäinen
- Huom! Uhka/riski vs. toteutunut väkivalta
- Eri ammatit: Mikä on odotettavissa (poliisi vs. soster työntekijä)
  - Erilainen valmistautuminen ja oikeudet

# Väkivalta: psyykkinen/fyysinen/seksuaalinen

## Impulsiivinen väkivalta (kuuma/punainen)

- suunnittelematon, välitön reaktion tunnetilaan
- riidat/tappelut julkisilla paikoilla, asiakaspalvelutilanteet, jne.
- "syynä" päihtymystila, muistisairaudet, jne.
- "yleisempää"
- valmistautuminen, tilanteen aikana toimiminen ja jälkitoimet
- työntekijä pystyy arviomaan uhkaa ja toimimaan uhkaa vähentävästi

## Kohdennettu väkivalta (kylmä/valkoinen)

- suunniteltua, vaatii valmistelua
- vainoaminen, kouluampumiset, perhesurmat, jne.
- motiivina kauna, kosto, "vääryyden korjaaminen"
- "harvinaisempaa"
- strukturoidut väkivaltariskin arviointimenetelmät
- poliisi, th (psykiatria), esimiehet, työturvallisuuden vastuuhenkilöt

# Valmistautuminen

- Hyvä ammattitaito
- Asenne, uskomukset ja odotukset
- Työyhteisön tekemä riskinkartoitus
- Ohjeistus ja tekniset ratkaisut
- Vaarallisten tilanteiden ennakointi
- Tavoitteena palvelu- ja työympäristön kokonaisturvallisuus
- Turvallisuusajattelu osana työrutiinia

# Tilanteen aikana

- Miten tilanteessa toimitaan parhaalla mahdollisella tavalla
- Sanaton ja sanallinen viestintä
- Erilaiset interventiotekniikat
- Oma stressinhallinta



# Jälkitoimet

- Millaisia jälkitoimia tarvitaan?
- Mitä tilanteesta voi oppia?
- Kuinka siitä voi toipua?
- Kuka vastaa ja hoitaa jatkotoimenpiteet?

# Harjoitus

- Millaista väkivaltaa tai sen uhkaa tai haastavia asiakkaista kohtaat työssäsi?
- **Määrittele joku spesifi tilanne**
- 5 min mietintä yksittäin, purku ryhmänä
- Purku: Kartoita tilannetta valmistautumisen, tilanteen aikana toimimiseen ja jälkitoimien näkökulmasta
- Mitä toimintatavoissa voidaan muuttaa ja tehdä toisin?
- Eri tahojen vastuut

# Lainsäädäntö: Työturvallisuuslaki

- Turvallisuus työpaikalla on työntekijän perusoikeus

<https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>

- Työturvallisuuslainsäädäntö, lainsäädännön säatelemät vastuukysymykset ja käytettävissä olevat juridiset puuttumiskeinot

# Miten sinun työpaikallasi?

- Riskiarviot, turvallisuusjärjestely, turvakansiot, ohjeistukset...?
- Ketä voi työpaikallasi konsultoida?
- Huom!
  - Työntekijän kannattaa mahdollisimman nopeasti täyttää ilmoittamisvelvollisuutensa
  - Työnantajalle syntyy toimintavelvollisuus

# Työnohjaus

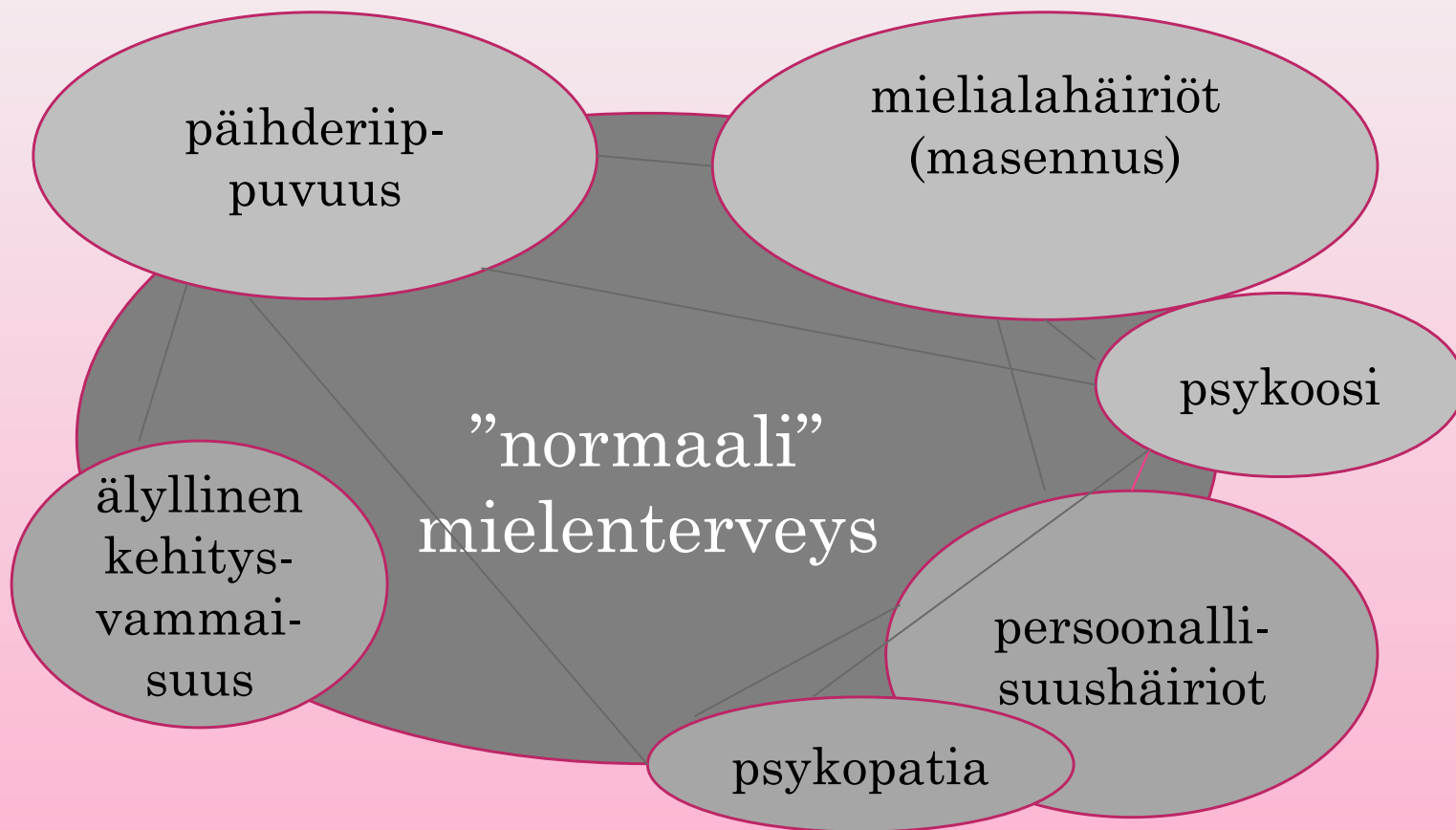
- Tarkastellaan ongelmia ja haasteita laajasta näkökulmasta
- Etsitään ratkaisuja
- Päätetään siitä kuka toteuttaa toimenpiteet
- Seuranta
- Selkeät prosessit
- Työturvallisuus työnohjauksen aiheena?
- Mielenterveystalo.fi

**Mistä asiakkaiden haastava käytös johtuu?**

# Aggressio ja tunteet



# MT-ongelmien pääkategorioita





# Mielenterveysongelmien vakavuus, pysyvyys, haitallisuus, vaarallisuus....

AHDISTUNEISUUS

MIELIALAHÄIRIÖT

PERSOONALLISUUSHÄIRIÖT

PSYKOOSIT



# Koska psykoosi lisää väkivallan uhkaa?

- Oireileva mielisairaus
  - Harhaluulot tai aistiharhat jotka ”vaativat” väkivaltaista toimintatapaa esim. ns. käskyäännet
  - Oikeutus tekoon
- Harhojen sisältö tärkeä
  - Onko joku/jotkut ihmiset harhojen kohteena?
  - Mitä henkilön pitää harhojen mukaan tehdä näille ihmiselle?

# Persoonallisuushäiriöt

- Persoonallisuus: Perimän ja ympäristön yhteisvaikutus
- Poikkeavasti korostuneet persoonallisuuden piirteet, joihin liittyy merkittävä haitta yksilölle tai muille
- Ongelmana tapa havainnoida tai tulkita itsen tai toisten tunteita ja ajatuksia
- Pitkäaikainen ja hoito vaikeaa
- Noin 5–15 % aikuisista kärsii erilaisista persoonallisuushäiriöistä

# Persoonallisuushäiriöiden 3 pääryhmää

- Epäluuloiselle (paranoidinen), eristäytyvälle (skitsoidinen) ja psykoosipiirteiselle (skitsotyyppinen) persoonallisuushäiriöille ominaista käytöksen **erikoisuus tai outous**
- Epäsosiaaliselle (antisosiaalinen), epävakaalle ("rajatila", "borderline"), huomiohakuiselle ja narsistiselle persoonallisuushäiriöille ominaista käytöksen **dramaattisuus, emotionaalisuus tai epävakaus**
- Estyneelle, riippuvaiselle ja pakko-oireiselle persoonallisuushäiriöille tyypillistä **ahdistuneisuus ja pelokkuus**

# Haastavan Asiakkaan kohtaaminen

# Perusteet

- Havaintojen tekeminen asiakkaasta
- Sanaton viestintä
- Puhe- ja puhetapa
- Asenne

Sekä työntekijän että asiakkaan

# Keskustelu asiakkaan kanssa: Top 8

- Aktiivinen kuuntelu
- Asialinja
- Omien tunteiden julkituominen
- Myötäileminen
- Empatian osoittaminen
- Myönteisen palautteen antaminen
- Diplomatia ja rajat
- Vuorovaikutusyritysten lopettaminen

Kirjassa s. 87

Harjoitus: Oman työpaikan haastava asiakas, työntekijä, tarkkailija

**Miten voidaan harjoitella työpaikalla?**

# Välicheck

- Mitä opin ja oivalsin?
- Mikä muuttuu oivalluksen seurauksena?



# **Stressinhallinta ja oma jaksaminen**

Miten tämä liittyy haastavan asiakkaan kohtaamiseen?

# Stressin (työkuorimituksen) tyypit

- Perusstressi/jokapäiväinen stressi
- Kriittisten tilanteiden aiheuttama stressi
  - Äkilliset ja yllättävät tilanteet
  - Myös ei äkilliset erityisen järkyttävät tilanteet
- Kasautuva (kumulatiivinen) stressi
  - Toistuva kuormitus niin että tapahtuneista tilanteista ei toivuta
  - Voimavarojen ja vaatimusten epätasapaino
- Tai näiden yhdistelmä

**Tulevat vastaan sekä elämässä ja työssä**

# Hyvää ja huonoa stressiä

- Tietty määrä stressiä on hyväksi ja tarpeellista
- Yleinen stressi syntyy arkipäivän elämän haasteista ja paineista
  - Näistä selvittää tavallisesti oman elämän stressinhallintakeinojen avulla
- Kriittisten tilanteiden aiheuttama stressi on yleensä myös normaali stressin alalaji,...
- Joka käynnistää **normaalien** reaktioiden kirjon **ei-normaalin** tilanteen jälkeen
  - Jotkut työtehtävät vain menevät ihon alle
  - Apua vertaistuesta, työnohjauksesta, työterveydestä

# Organisaation ja yksilön keinoja hallita stressiä ja toimintakykyä

- Koulutus, valmentautuminen, kokemus, ammattitaito
- Johtaminen, organisaatiokulttuuri, työsuojelu
- Jälkitoimet
- Oma panostus
  - Ymmärrys siitä mitä työ pitää sisällään ja mitä työtehtävien hoitaminen edellyttää (arvot)
  - Halu ja kyky tiedostaa stressi ja miten se vaikuttaa itseensä
  - Elämäntavat

Jätetään muhimaan

# Psyykettä koettelevia asioita

- Valmistautumisen, oletettavuuden puute, perusolettamukset
  - Kontrollin puute/ hallinnan tunteen puute tilanteen aikana
  - Tällaista ei voi tapahtua, ei voi olla totta
  - Hyville ihmisille ei tapahdu pahoja asioita
  - Maailma on hyvä paikka (vaikkei olisi, niin joku raja sentään)

# Psyykettä koettelevia asioita

- Uskomus ettei toiminut tilanteessa parhaalla mahdollisella tavalla (huom. arvion objektiivisuus)
  - Syyllisyys
- Puutteellinen tunteiden tiedostaminen ja halu välttää tunteita
  - Haavoittuvuus, pelko, syyllisyys, häpeä, suru, viha

# Pelot

- Luonnollinen reaktio uhkaavassa tilanteessa
  - Tiedostamaton mieli ei erottele onko tilanne objektiivisesti uhkaava vai ei
    - Jalkakäytävä
- Aikaisemmat kokemukset vaikuttavat
- Määrittelemättömyys
  - Mitä oikeasti pelkäämme?
- Kuinka todennäköistä on että x tapahtuu?
- Jos x tapahtuisi, kuinka paha tilanne olisi?
- Objektiivisuus ja subjektiivisuus

# Syällisyys

- Halu uskoa, että hallitsemme tilannetta
- Jos jokin menee vikaan “sen täytyy olla minun vikani.....”
- Liiallinen vastuunottaminen tapahtuneesta voi olla tapa pyrkiä kontrollin tunteeseen silloin kun tapahtuma oli kaikkien hallitsemattomissa ja kontrolloimattomissa
- Aina ei voi hallita mitä tapahtuu, mutta voi hallita mitä ajattelee tilanteesta
- Tärkeää tunnistaa mitä todellisuudessa pystyi/pystyy hallitsemaan ja mitä ei voinut/voi hallita
- **Ei ole järkevää syyttää itseään tapahtumista, joita ei voi hallita**



## Tuntuuko, että teit virheen?

- Ymmärrä, mitä aikapaine tekee käytöksellesi:
  - Mitä muuta olisit voinut tehdä siinä ajassa, joka sinulla oli käytettävissä
- On 100 tapaa tehdä oikein, 100 tapaa tehdä väärin, ja 10 000 tapaa niiden välillä. Tapaukset ovat harmaan eri sävyjä, eivät musta-valkoisia.
- Anna itsellesi tunnustus siitä, *mitä teit hyvin tai mukiinmenevästi!*

## Teinkö virheen?

- Ehkä tietosi tilanteesta olivat väärät tai puutteelliset
- Havaintokyky kehittyy kokemuksen myötä ja sitä voi kehittää
- Sen sijaan että mieltisit mennyttä, keskity siihen, mitä teet eri tavoin tulevissa tapauksissa

# Jälkiviisaus

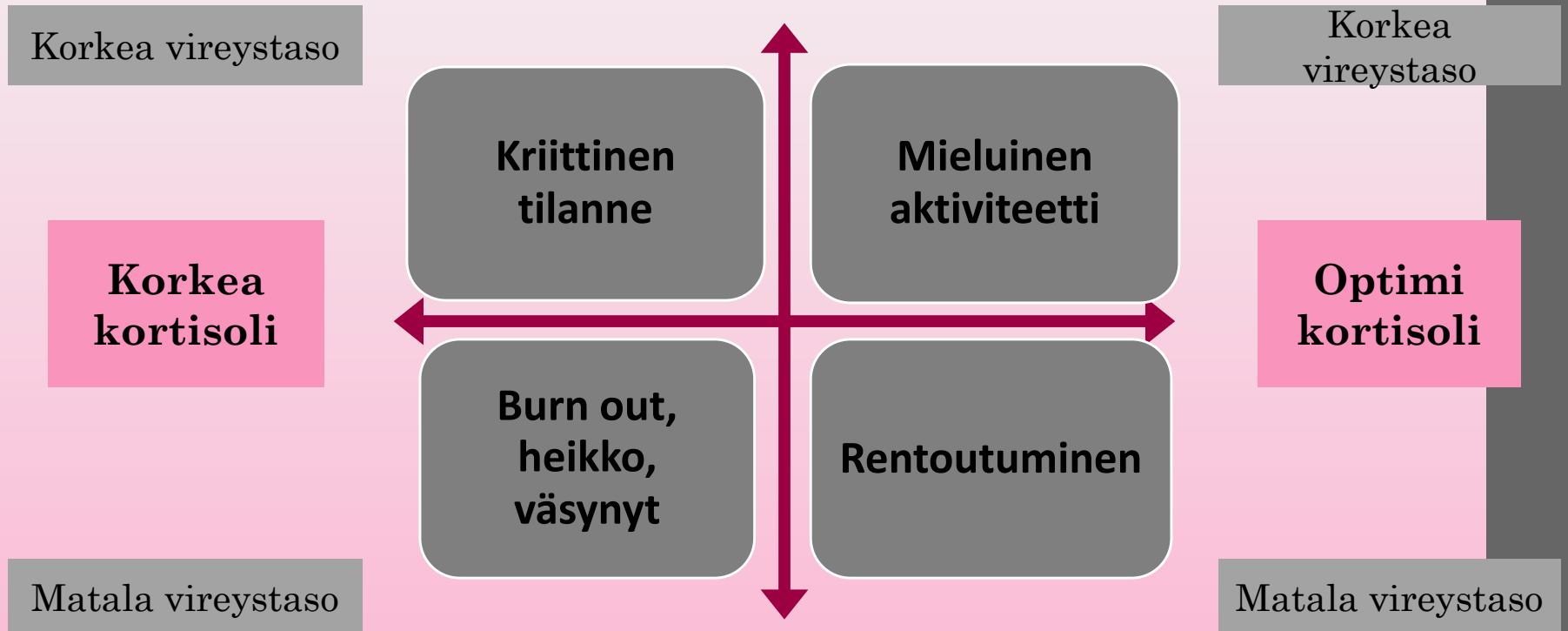
Kun analysoit jälkeenpäin sitä mitä on tapahtunut, seuraavat kolme johtopäätöstä ovat mahdollisia:

- **Toimin oikein. Kaikki hyvin.**
- **Toimin väärin. Opin siitä.**
- **Tein parhaani. Kuka voi vaatia enemmän?**

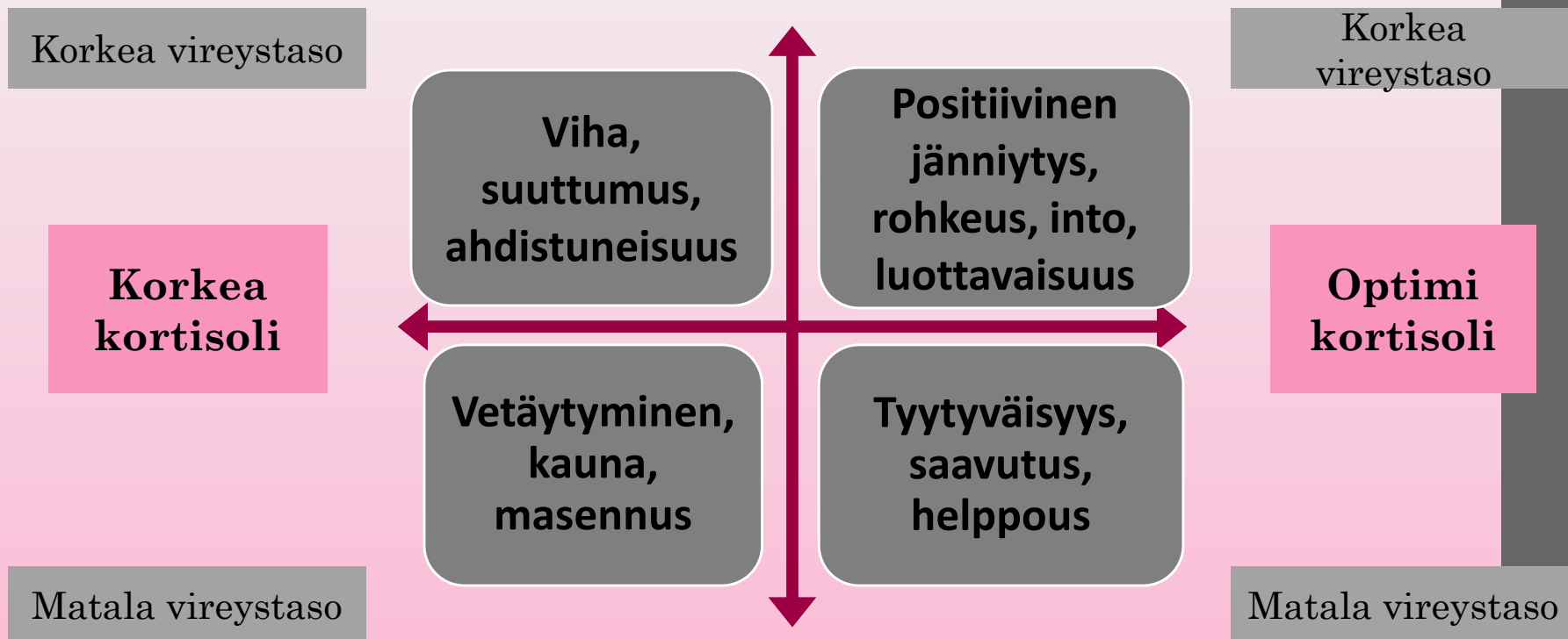
# Stressin merkit

- **Yksilöllisiä:** Oleellista tunnistaa omansa
- **KEHO:** ravinto, liikunta, lepo, uni, rentoutuminen
- **MIELI:** ajattelu (ahdistuneisuus, masennus), muisti, oppiminen, luovuus, mielekkyys (elämä ja työ)
- **KÄYTÖS:** tunteiden hallinta (tai ei), ihmissuhteet, harrastukset, yhteisöllisyys
- **HARJOITUS: Stressitasot ja varomerkit**
  - Keho, mieli ja käytös. Onko vihreää, oranssia vai punaista?
  - Mistä tiedät ja tunnistat?
  - Jos on oranssilla tai punaisella niin mitä teen?

# Vireystaso ja fysiologia (kortisoli)



# Tunteet ja fysiologia (kortisoli)



# Kiitollisuus

- Negatiiviset tunteet: Osa elää ja monissa tilanteissa täysin oikeutettuja
- Mutta: Huomio myös positiivisiin kokemuksiin ja tunteisiin
- Mistä olen kiitollinen elämässä?
  - Ajattele asia

# Vahvuudet ja niiden tunnistaminen

- **VIISAUS:** Luovuus, uteliaisuus, arvostelukyky, oppimishalu, avomielisyys
- **OIKEAMIELISYYS:** Yhteistyökyky, reiluus, johtajuus
- **LUONTEENLUJUUS:** Urheus, sinnikkyys, rehellisyys, elämänhalu
- **KOHTUUS:** Anteeksiantaminen, nöyryys, varovaisuus, itsehillintä
- **INHIMILLISYYS:** Rakkaudellisuus, hyväsydämyys, sosiaalinen älykkyys
- **ITSENSÄ YLITTÄMINEN:** Kyky nähdä kauneutta, kiitollisuus, toivo, leikkimielisyys, hengellisyys

**Valitse kolme, jotka tuntuvat tutuilta?**

**Valitse kolme, jotka tuntuvat mysteereiltä? Miten kehittäisit näitä?**



# Sisäinen tasapaino (koherenssi)

- Sisäisen koherenssin tilassa sydän, aivot ja hermosto ovat synkronoidussa tasapainossa
- Koherenssin saavuttaminen lisää kykyä selviytyä haastavista ja stressaavista tilanteista
- Koherenssin saavuttaminen pitkällä aikavälillä ja mahdollisimman pitkiksi aikajaksoiksi edistää hyvinvointia ja terveyttä
- Syke ei liity vain fyysiseen ponnistukseen
- **Syke nousee myös psyykkisen rasituksen seurauksena**

# Koherenssia edistävä hengitystekniikka

- Tarkoituksena on valmistaa kehoa ja mieltä ennen vaativia työtehtävää, sen aikana ja sen jälkeen
- Auttaa saavuttamaan sopusointuisen keho-mielitilan
- Kun harjoittelua jatkaa tarpeeksi pitkään ja käyttää sitä työtehtävien, siitä tulee automaattinen tapa toimia
- Auttaa myös palautumisessa ja pitkäaikaisemmassa stressin käsittelyssä

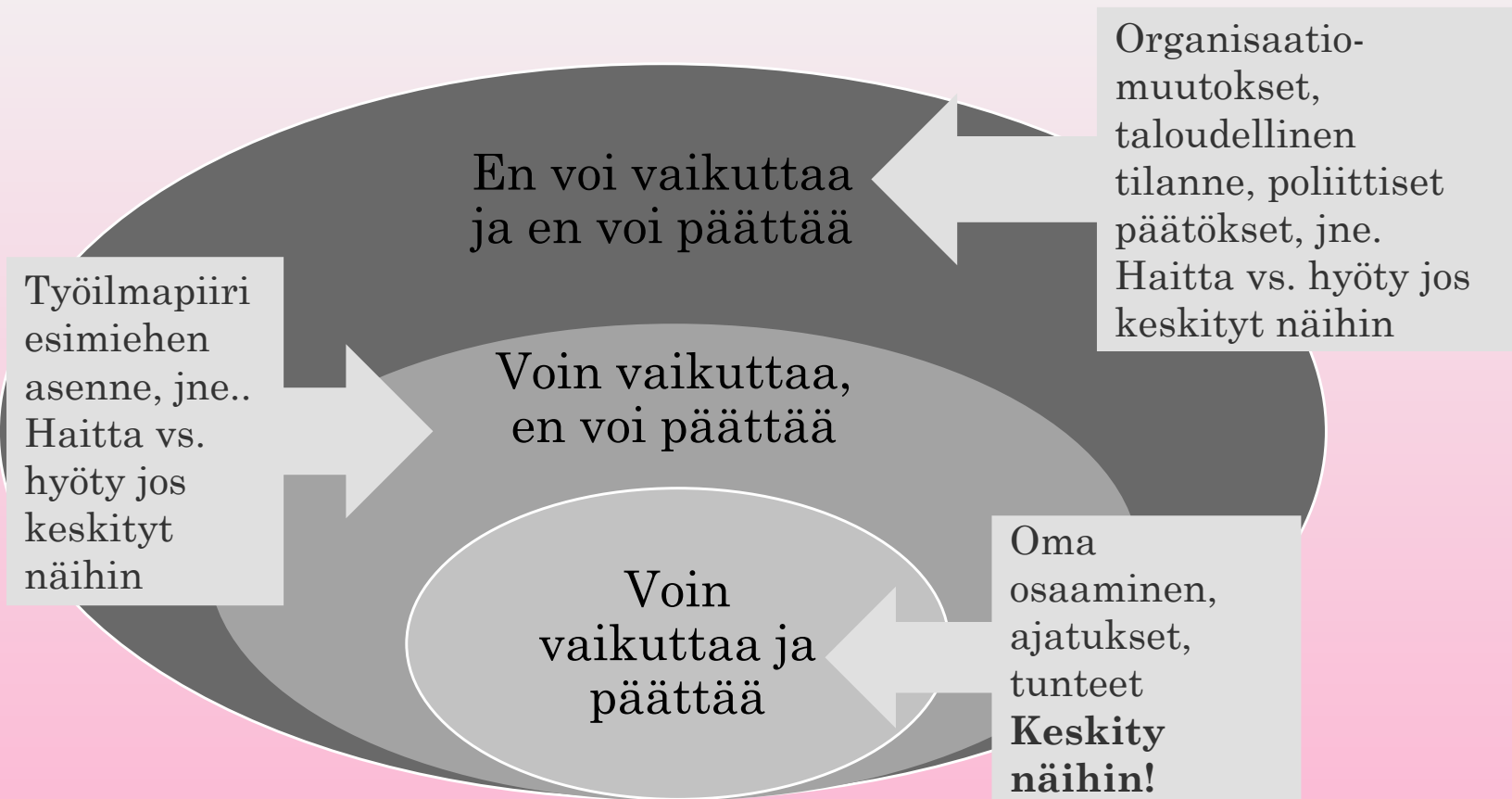
# Kehomielitasapaino: Hengitysharjoitukset

1. Ota mahdollisimman rento ja miellyttävä istuma-asento, jossa jalat ovat tukevasti lattiaa vasten.
2. Aloita hengittämällä rennosti ja syvään.
3. Kuvittele, että hengityksesi tulee rintakehän keskiosasta, sydämen alueelta. Keskity siihen, että virtaa läpi rintakehän ja sydämen alueen läpi.
4. Jatka rauhallista hengittämistä sisään – ulos – sisään – ulos...Keskity ainoastaan hengitykseen, anna ilman kulkea rentoutuneesti sisään ja ulos.
5. Luo itsellesi mahdollisimman positiivinen mielikuva jostakin asiasta. Se voi olla ihminen, paikka tai tilanne, mikä tahansa johon voi liittää voimakasta myönteistä tunnetta. Koe tämä positiivinen tunne erittäin voimakkaana sydämen ja rintakehän alueella.
6. Keskity ainoastaan hengitykseen ja anna ilman kulkea rentoutuneesti sisään-ulos-sisään ulos...
7. Voit myös muodostaa positiivisen mielikuvan itsestäsi, millainen olet kun olet parhaimmillasi työtehtävässä (esimerkiksi valpas, keskittynyt, tietoinen tilanteesta ja itseesi ja kykyihisi luottava).
8. Jatka hengittämistä sisään ja ulos, keskity hengityksen lisäksi tähän erittäin voimakkaaseen ja positiiviseen tunteeseen.
9. Pidä hengitys rentona sisään-ulos-sisään ulos...
10. Jos huomiosi siirtyy muualle, älä anna tämän häiritä, ainoastaan tiedosta tämä.
11. Palauta huomiosi positiiviseen tunteeseen ja keskity hengitykseen sisään-ulos-sisään ulos...
12. Jatka harjoitusta muutaman minuutin ajan

# Avainasioita hyvinvointiin

- Kokonaisuuden näkeminen
- Sen purkaminen eri osa-elementteihin
- Näiden elementtien hallinta parhaalla mahdollisella tavalla
- Auttaa
  - Ymmärtämään
  - Luomaan struktuuria
  - Hallitsemaan "kaaosta"
  - Asettamaan rajoja oman ja työminän välille
  - Keskittymään olennaiseen (hallinnan ympyrä)

# Hallinnan ympyrä – Missä ympyrässä elät?



# Arvojen kirkastaminen

- Miksi teen tätä työtä?
- Mitä työtehtäviä työnkuvaan kuuluu?
- Osaanko työhöni liittyvät tehtävät?
- Osaanko rajata ne oikein ja realistisesti?
- Olenko valmis tekemään ne?
- Olenko käynyt yllä olevat asiat läpi mielessäsi?

# Työssäjaksaminen kokonaisuutena: Kartoitus

- Erillinen ohjeistus
- Yksilötyöskentelyä
- Koonti koko ryhmänä
  
- Jokainen kertoo mitä haluaa, lukuja ei tarvitse mainita eikä mitään muutakaan jota ei halua kertoa kaikille

# Uupumus

- <https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsearviointi/Pages/KEDS.aspx>
- [https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/itsehoito/uupumuksen\\_omahoito/Pages/default.aspx](https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/itsehoito/uupumuksen_omahoito/Pages/default.aspx)
- Erinomaiset sivut : Huomio myös masennus, ahdistuneisuus, paniikki, univaikeudet



# Saatavilla olevan tuen kartoittaminen

## Organisaation tarjoamat

- Työterveyshuolto
- Työnohjaus
- Terapia
- Itsehankitut ja –kustannetut

# Mitä, missä ja milloin harjoittelen?

*Rutiini:*

*Tänä iltana menen lenkille ja sitten teen kiitollisuusharjoituksen!?*

# Kiitos

Ja jaksamista työelämään!