



Miten kohtaan aggressiivisen asiakkaan

ERTOn ja YSTEAn koulutuspäivä
Hotelli Helka, Helsinki, 1.10.2011

Jari Hyyti
Poliisiammattikorkeakoulu
jari.hyyti@poliisi.fi





Ennakointi

- **Arvioi** väkivaltariskit ja se, miten niihin on työyhteisössäsi varauduttu
 - raportoinnin perusteella voidaan suunnitella ja kehittää torjuntatoimia
 - yhteinen linjaus siitä, millaiset tapaukset kirjataan - realistinen käsitys tapahtuneista ja riskeistä
 - erillinen tapahtumalomake
- **Laadi** yksikköosi sopivat toimintaperiaatteet siitä miten väkivalta- ja uhkatilanteissa toimitaan
 - kaikkien sitoutuminen tärkeää





Ennakointi: valmiussuunnitelma:

Ainakin näitä kannattaa miettiä:

- hälytyssuunnitelma ja sen säännöllinen harjoittelu
- pakenemisreitin suunnittelu ja pakenemisen harjoittelu, reittien käytettävyys (lukitukset, esteet...)
- tilojen ja kalustuksen suunnittelu
- muiden huomion herättäminen
- kiinnostavien kohteiden havaittavuuden vähentäminen ja tavoitettavuuden vaikeuttaminen
- korvikekohteiden ja houkuttimien käyttö
- tilanteiden ennakoiminen





Ennakointi

- Hyvä asiakaspalvelu
- Ammatillisuuden korostaminen, työntekijän rauhallisuus ja sen säilyttäminen,
- Työn suunnittelu
 - jonojen, odottamisen lyhentäminen
 - riittävä määrä työntekijöitä
 - yksintyöskentelyn välttäminen (erityisesti rahan kuljettaminen ja käsittely; lääkkeet jne., ”houkutteleva materiaali”)
 - vastaanoton ja tiedottamisen parantaminen
 - uhkaavasta asiakkaasta tiedottaminen ja hänen tuloonsa varautuminen





Ennakointi

- Asianmukainen valaistus- ja hälytysjärjestelmä
 - työntekijän henkilökohtainen hälytin (ja voimankäyttövälineet tarvittaessa - esim. kaasuu)
- Häätä- ja varauloskäynnit, turvalliset poistumistiet
- Video- tai kameravalvonta
- Nollatoleranssin noudattaminen
 - viestitään asiakkaille jo toimintaperiaatteissa ettei minkäänlaista uhkailua ja/tai väkivaltaa suvaita ja niistä ilmoitetaan välittömästi viranomaisille





Ennakointi

- Kouluttautuminen
 - antaa valmiuksia kohdata väkivaltainen henkilö
 - vaikuttaa ilmapiiriin ja tapaan, jolla asiakas kohdataan
 - lisää itsepuolustustaitoja
 - mahdollistaa sisäistettyjen toimintamallien käyttämisen väkivaltatilanteessa
 - auttaa pysymään rauhallisena uhkatilanteessa (Huom. näennäisturvallisuus!)





Asiakastyön turvallisuuden riskitekijöitä - haitalliset uskomukset

- ”Ei minulle voi mitään tapahtua...”
- ”Ei meidän työpaikassamme voi...”
- ”Väkivalta leimahtaa äkisti eikä siihen voi varautua.”
- ”Asiakastyössä ei joudu väkivallan kohteeksi, jos tekee työnsä hyvin.”
- ”Puhumalla selviää aina...”
- ”Väkivaltaiselta henkilöltä pitää ottaa heti luulot pois, jottei hän luule hallitsevansa tilannetta.”
- ”Kohtalo kuljettaa kuin tuuli laivaa...”
- Vääränlainen/huoleton suhtautuminen saattaa johtaa varomattomuuteen ja turhiin riskeihin (**turvallisuustarkkailu**)





Huomioi ympäristön riskipaikat

- ahtaat tuulikaapit, käytävät ja nurkkaukset, ”umpiperät”
- yleensä tilat, joissa *joudutaan* olemaan lähekkäin
- tiloissa olevat tilapäiset kulkuesteet (sohvat yms.)
- huonetila, jossa on paljon irtotavaraa
- huoneet, joihin ei nähdä muualta eikä ääni kuulu
- tilat, jotka tuntee huonosti
- tilat, joissa ollaan yksin
- yleensä kaikki tilat, joista ei pääse nopeasti pakenemaan





Työtila voi lisätä tai vähentää turvallisuutta

- miten huone/työtila on kalustettu (oma työhuone)
- mikä on paikkasi huoneessa (voiko asiakas estää pääsyn ovelle)
- pääsetkö tarvittaessa pakenemaan
- onko takanasi riittävästi vapaata tilaa
- voidaanko kimppuusi helposti hyökätä
- onko välissäsi hidastavia esteitä
- onko huoneessa saksia, paperiveitsiä tai muita aseeksi sopivia esineitä (heittäminen, lyöminen, pistäminen, viiltäminen)
- pystytkö helposti hälyttämään apua





Havainnointi

- Havainnoi sekä sanatonta että sanallista viestintää
- Jos sanallinen ja sanaton viesti ristiriidassa, luota sanattomaan viestintään
- Sanaton viestintä
 - ensivaikutelman merkitys ("hiljainen tieto", perstuntuma vaarasta; pelko työvälineenä)
 - eleet, ilmeet, äänenkäyttö, fyysinen sijoittuminen huoneessa
- Oman tunnetilan – vastatunteiden - tunnistaminen ja säätely





Havainnointi - väkivaltaisen hyökkäyksen ennusmerkkejä

- kiihtymys
- kykenemättömyys selittää asiaansa kunnolla
- voimakkaat mielialavaihtelut
- takertuminen työntekijän sanoihin, haluttomuus etsiä ratkaisua tilanteeseen
- harhaileva tai tuijottava ("seisova") katse





Havainnointi - väkivaltaisen hyökkäyksen ennusmerkkejä

- syyttely, epäluuloisuus ja kiroilu
- ääni pettää (stressi, ahdistus, sisäinen paine vaikeuttavat puheen tuottamista)
- puhumattomuus
- hermostuneisuus, pelokkuus, ahdistuneisuus, itkuisuus





Havainnointi - väkivaltaisen hyökkäyksen ennusmerkkejä

- käsien puristaminen nyrkkiin, kalpeat kasvot ja jäykkä olemus
 - uhkailut kohdistuvat tiettyyn henkilöön ja tuntuvat mahdollisilta toteuttaa - **mitä yksilöidympi uhkaus (kohde, väline, ajankohta, tekotapa...) sen vaarallisempi!!**
 - hyökkäyskohdan etsiminen, käsien ja hartioiden kiristely; kasvot ”jähmettyvät”





Turvallisen asiakaspalvelun lähtökohtia

- oman ammattiroolin ja tehtävien selkeä hallinta
- kohteliaisuus ja ystävällisyys
- asiakkaan kunnioittaminen ja syventyminen hänen asialleen
- asiakkaan kohtaaminen vastuullisena aikuisena
- välttä arvovaltakiistaa, älä nolaa asiakasta – kasvojen säilyttäminen (asiantuntijavaltaa, organisaation valtaa...)
- älä anna epätodellista / turhaa toivoa tai ”huijaa”
- väkivalta on usein vastareaktio loukkaantumiseen, turhautumiseen tai pettymykseen
- väkivallalla on vuorovaikutuksellinen ominaisuus





Kohtaamisessa huomioitavia ja turvallisuuden kannalta keskeisiä tekijöitä

- tila ja tilanne – oman tunnetilan säätely; kohtaa asiakas sellaisessa paikassa, jonka itse koet turvallisimmaksi
- asiakkaan kokonaisolemus
- ensivaikutelma
- käsitys ja vaikutelma henkisestä tilasta
- puhe, sen ymmärrettävyys ja sisältö
- asiakkaan tavoitteet ja pyrkimykset
- puhuttamisen vaikutus
- mahdollisuus saada puhekontakti asiakkaaseen
- asiakkaan halu ja kyky hallita omaa käyttäytymistään





Asiakkaan kohtaaminen

- Kunnioita asiakasta - ole aidosti kiinnostunut; kuuntele aktiivisesti
- Kohtele asiakkaita tasa-arvoisesti
- Ole ystävällinen, kohtelias, avoin, vilpitön
- Esittele itsesi
- Hyväksy asiakas sellaisena kuin hän on
- Pyri ymmärtämään miltä asiakkaasta tuntuu
- Tunnista omat tunteesi ja pyri hallitsemaan niitä, älä heijasta niitä asiakkaaseen





Asiakkaan kohtaaminen

- Ota asiakas ja hänen asiansa todesta
 - pyri tunnistamaan asiakkaan tarpeet
 - joskus riittää, että asiakasta kuunnellaan tai että hän saa kertoa omin sanoin...
- Perustele ja selosta oma toimintasi asiakkaalle
- Vältä liian läheistä fyysistä kontaktia asiakkaan kanssa





Asiakkaan odotukset

- Turvaa asiakkaan yksityisyys:
 - näkö- ja intymiteettisuoja (jos tarpeen)
 - asioiden kertominen niin, etteivät muut asiakkaat ole kuulemassa
 - asioiden kertominen vain yhdelle henkilökuntaan kuuluvalla
- Kunnioita henkilökohtaista tilaa (intiimialuetta = noin puoli metriä); viesti että odotat sitä myös asiakkaalta
 - vältä ilman lupaa koskettamista - varsinkin intiimien alueiden; muista myös tilanteen rauhoituttua!





Asiakasta voi provosoida

- ”liian nuori”, ”liian vanha” työntekijä
- liian vähäpätöinen henkilö täyttämään asiakkaan toiveet (”juoksupojat asialla”)
- pukeutuminen ja habitus, olemus yleensä
- puhetyyli ja kielenkäyttö
- myöhästely, viivyttely, hitaus, vetkuttelu
- pyrittävä torjumaan hiiltyneen asiakkaan yritys provosoida ja syyllistää työntekijää





Aggressiota voi provosoida myös

- loukkaava kohtelu ”ylimielisyys”, tilyys (asiakas kokee)
- teennäisyys, mairaus, (pettymykset asiaan/palveluun)
- lapsen asemaan saattaminen, epäaito ystävällisyys
- paheksuvat äänensävyt ja sanat, moralisointi
- ”heittopussina” oleminen, asiakkaan tarpeiden vähättely
- välinpitämätön suhtautuminen, puolustelu, selittely
- kritiikin vastaanottamattomuus
- jos olet itse avuton, niin asiakas voi turvautua aggressioihin



UHKAAVA IHMINEN

- kasvot/niska punottaa
- kalpeneminen
- kädet auki/kiinni puristelu
- hikoilu
- olemus jännittynyt
- vapina/ levottomuus
- silmät palaa/ hapuilee
- lukkiutuminen
- asemien hakeminen
- pyörii ympäriinsä
- poskilihasreaktiot
- hengitys kiihtynyttä
- äänensävy kireä
- etäännyttävä puhe (herroittelu, teitittely)
- sormien heristely
- jalkojen taisteluasento
- eleiden peittäminen (nauru)
- pälyilevä/siristelevä katse
- hihojen kääriminen ("symbolinen nyt aletaan")





Uhkaajan profilointia. Väkivallan uhka kasvaa, jos henkilö

- on sellaisen ryhmän tai alakulttuurin jäsen, jonka jäsenen väkivalta ei johda kasvojen menettämiseen, voi jopa olla ansio
- on väkivaltahistoria (tapa ratkaista ongelmia)
- on lyhytjännitteinen, menettää malttinsa turhautumisen vuoksi
- on persoonallisuushäiriöinen, ei kestä pettymyksiä
- henkilö uskoo, että väkivalta on ainoa mahdollisuus ratkaista tilanne
- on monimenettäjä, jolla on monta kriisiä päällekkäin
- on sekaisin lääkkeistä, huumeista, viinasta





Rauhoittaminen

- Älä reagoi asiakkaan esittämiin henkilökohtaisuuksiin (loukkaukset, mitätöinnit jne.)
- Keskity asiakysymyksiin ja kuuntele
- Esitä omat näkemyksesi vasta kun asiakkaan näkemys on selvillä
- Puhu siitä mistä olet asiakkaan kanssa samaa mieltä (voi rauhoittaa tilannetta)





Rauhoittaminen

- Pyri olemaan itse rauhallinen
- Älä nolaa, alista tai loukkaa asiakasta ja hänen omanarvontuntoaan (ts. älä kyykytä asiakasta!)
- Vältä asiakkaan henkilökohtaiselle reviirille tuloa (intiimivyöhyke)
- Varmista kertaamalla se, mitä asiakas haluaa - mutta älä saivartele!





Väkivalta

- Väkivaltaa on uhkailu, töniminen, kulun estäminen, hyökkäys työntekijän kimppuun
- Asiakas pyrkii toteuttamaan uhkauksensa tai tekonsa välittömästi eikä pyrikään keskustelemaan tilanteesta
- Pyri eroon tilanteesta niin pian kuin mahdollista





Väkivalta

- Tarvittaessa jätä ovi auki huoneeseesi
- Tarvittaessa ota mukaan työtoveri tai kerro heille etukäteen, että hankala/ vaikea asiakas on tulossa
- Pidä riittävä etäisyys asiakkaaseen
- Älä tuijota
- Jos et saa tilannetta hallintaan - pakene
- Jos et pääse poistumaan – suojaudu ja valmistaudu puolustautumaan
- Jos joudut puolustautumaan – toimi päättäväisesti, käytä yllätystä ja voimaa; tarvittaessa raavi, potki, pure, huuda apua...





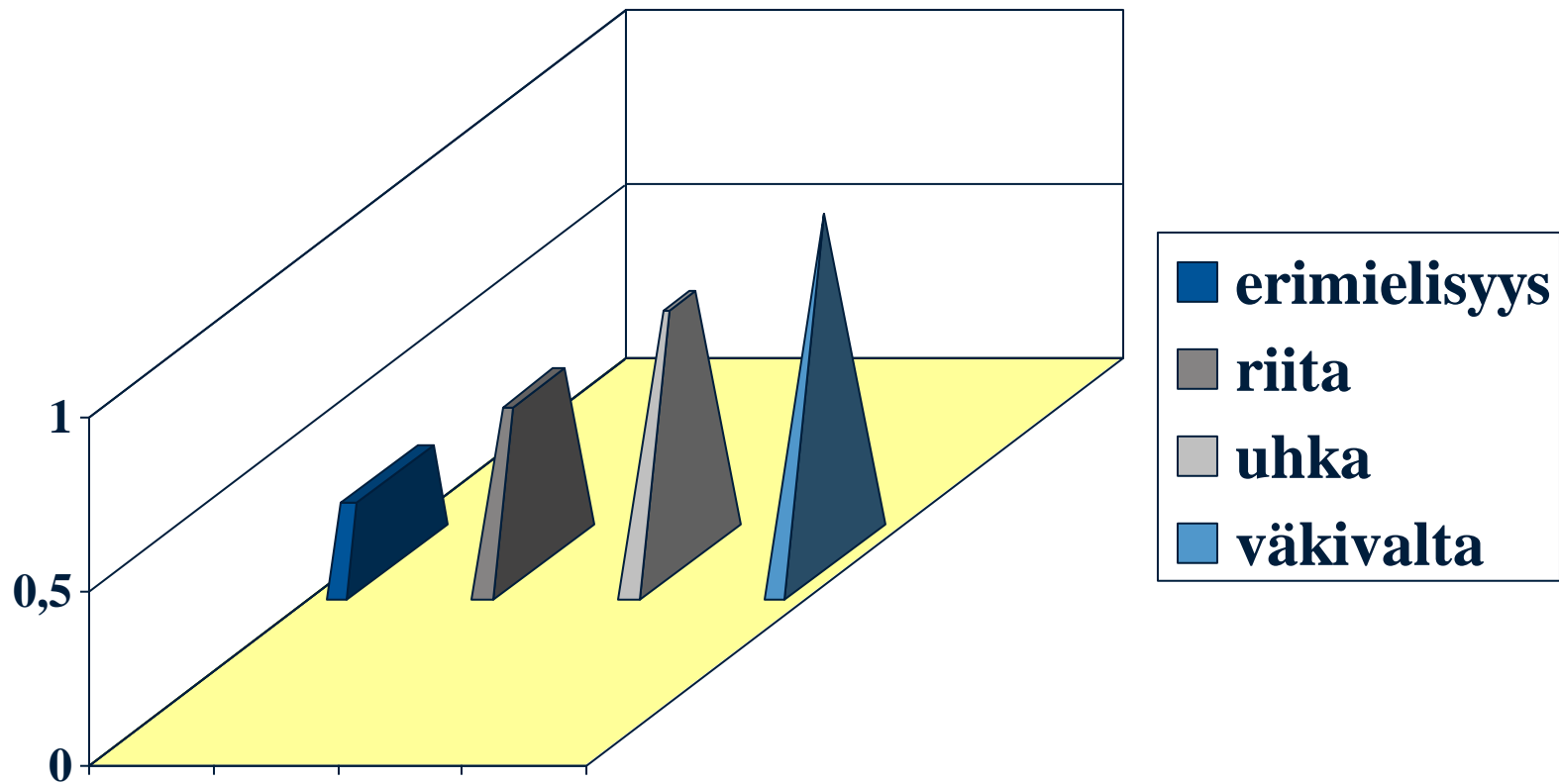
Väkivalta

- Ensimmäisten sanojen tärkeys - pelikentän rajausta ja luonne! >> rauhallisuus, neutraalisuus, yksiselitteisyys
- Kerro seuraamuksista jos väkivaltaa ilmenee - muista tarjota peräytymistä
- Älä käytä henkilöityjä vaatimuksia - ”älä tupakoi täällä” - ”tupakointi on täällä kielletty”
- Puolusta itseäsi - lain (häätävarjelun) puitteissa



Konfliktien hallinta: Aggression kehityksen askelmat

Konflikti etenee askelittain ellei tilannetta saada rauhoittumaan





Vaaraa tilanteessa lisää, jos

- työntekijä on uhkaavan asiakkaan kanssa kahden
- muut työntekijät eivät tiedä tilanteesta
- työtilasta ei voi hälyttää apua
- työntekijä ei pääse pakoon
- hyökkääjällä on ampuma-ase, puukko tai muu terävä esine; lyömäaseeksi kelpaava astalo
- työntekijä on itse kiihtynyt
- työntekijä ei osaa tehdä mitään tilanteen hallitsemiseksi





Väkivallan uhriksi joutuminen

- aina traumaattinen kokemus
- uhkaa työkykyä / - viihtymistä
- syyllisyyden, häpeän tai kostonhalun tunteita ei pidä mitätöidä
- tapahtuneesta pitää keskustella
- tapahtunutta pitää asiallisesti analysoida
- JÄLKIHOITO – defusing, debriefing; välitön psykososiaalinen tuki





Vastuuvapausperusteet

- Varsinainen hätävarjelu RL 4:4§
- Hätävarjeluun liioittelu RL 4:4 § 2 mom.
- Pakkotila RL 4:5§
- Itseapu (omaisuuden takaisin hankkiminen; rikos, häviäminen) PakkokeinoL 1:2a §
- Jokamiehen kiinniotto-oikeus PakkokeinoL 1§
- Kotirauha RL 24:1-2 §
- Avustamisvelvollisuus PoL 45§
- Voimakeinojen käyttö RL 4:6§
- Poliisimiestä avustavan henkilön valtuudet PoL 46§





Kiitos mielenkiinnosta!

Kysymyksiä?

Kommentteja?

Palautetta!

jari.hyyti@poliisi.fi

