

TURVALLISET  
TYÖSKENTELYTAVAT  
HAASTAVISSA JA UHKAAVISSA  
ASIAKASTILANTEISSA

# KUOPIO

Kuopion kaupunginkirjasto

Mielenrauha koulutuspalvelut Oy  
Tero Ålander  
Asiantuntija, kouluttaja



## IHMINEN VAI TEKNIIKKAA



Palotarkastuksessa 80% ajasta tarkastetaan tekniikan toimivuutta ja ihmisen toimintaan keskitytään vain 20% käytetystä ajasta.

Kuitenkin tilastojen mukaan onnettomuudet, kuten tulipalot, johtuvat 80%:ssa tapauksista ihmisen toiminnasta ja vain 20% aiheutuu epäkuntoisesta tai puutteellisesta tekniikasta.

Oppilaitoksen turvallisuusopas, Waitinen & Ripatti 2009

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopiointi ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## ERÄITÄ ASIOITA ALUKSI



- Pidetään koulutuksen ajan mikrofoni mykistettynä ja
- Videokamera pois päältä
- Keskusteluun eli viesteihin voi vastailta myös
- Kysyä ja kommentoia - silloin mute pois mikrofonista :)
- Saa ja pitää keskeyttää
- Tauot aina noin 50 min. jälkeen
- Aineiston saa jälkikäteen tiivistelmänä
- Jotain muuta?

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopiointi ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

1. Valmistautuminen
2. Impulsiivinen vai
3. Uhkaava?
4. Oma rooli
5. Työasu ja -piste
6. Toimintamallit
7. Työtilat ja tekniikka

## ENNAKKOKYSELYSTÄ POIMITTUA - KIRJASTOT



- Vihainen asiakas, joka vaatii palveluja
- Jankkaava asiakas
- Häiriköivät nuoret
- Yllättävät väkivaltatilanteet
- Tappelevat ihmiset
- Humalaiset asiakkaat
- Häiriintyneet asiakkaat
- Hyökkäykset ja "kantikset"
- Puuttumiset ja huomauttamiset

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopiointi ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com



**KUIN SALAMA KIRKKAALTA TAIVAALTA**

## KUIN SALAMA KIRKKAALTA TAIVAALTA. . .



- Saalistava, suunnitelmallinen väkivalta noin 10 %
- Impulsiivinen eli puolustuksellinen väkivalta noin 90 %
- "Kantikset" - eli henkilöt, jotka tunnetaan ja joiden historia on tiedossa
- Tilanteet, joissa syntyy konflikteja
- Asioita, joista syntyy konflikteja
- Työpäivään valmistautuminen on tärkeää
- Asiakaspalvelu-, konflikti- ja väkivaltatilanteet ovat vuorovaikutustilanteita - 90 % väkivallasta alkaa vuorovaikutuksesta
- Entä kun kyseessä on oma moka tai esimerkiksi päihtymys?

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopiointi ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## ASIAKASVÄKIVALTA



Eri lähteissä on määritelmiä **asiakasväkivallasta**. Sillä tarkoitetaan työnantajan ja työsuhteen ulkopuolisen tahon (esimerkiksi asiakas, potilas, palvelun käyttäjä tai omainen) kohdistamaa tekoa **työntekijän tai työnantajan edustajaa kohtaan teon liittyessä työhön tai ammattiasemaan**.

Asiakasväkivalta voi siis olla fyysistä, psyykkistä, sanallista ja/tai seksuaalista. **Eri väkivallan muodoille on yhteistä se, että se synnyttää pelkoa ja epävarmuutta eikä ainoastaan uhkaa ja väkivaltaa kokeneille vaan myös muille, jotka saavat tietää tapahtuneesta.**

([https://julkaisut.vattioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014\\_17\\_vakivallan\\_uhka.pdf?sequence=1](https://julkaisut.vattioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014_17_vakivallan_uhka.pdf?sequence=1))

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopiointi ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## TYÖPAIKKAVÄKIVALTA



Ihmiselle **aggressio on käyttövoimaa, jolla pyritään saavuttamaan tai ylläpitämään tasapainoa**. Aggressio ei johda automaattisesti väkivaltaiseen käyttäytymiseen, mutta destruktio tai tuho on yksi tapa saavuttaa rauhantila ja poistaa häiriötekijä.

Avoimen tuhkäyttämisen ilmaantuminen on merkinä siitä, että yksilöllä ei ole enää käytettävissään mitään muita keinoja tasapainon ja rauhantilan saavuttamiseksi, ja hänen kyky säädellä omaa käyttäytymistä on vajavainen.

**Väkivallan teko kohdentuu siihen henkilöön, joka koetaan pettymysten aiheuttajaksi ja tyydytysten esteeksi.** (Weizmann-Henelius 1997, 58–59.)

(Subject of Bachelor's thesis Satu Vahtera Year 2010 Violence and Threat in Nursing)  
Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## NÄMÄ ON HYVÄ MUISTAA VÄKIVALTATILANTEISTA



- Yleisin muoto on henkinen asiakas- ja työväkivalta
- Väkivallan uhan tiedostaminen kuormittaa
- Väkivaltatilanne on vuorovaikutustilanne
- Suurin osa tilanteista on luonteeltaan impulsiivisia
- Voimme vaikuttaa ennakkoinnin keinoin - ovat hillitävissä ja hallittavissa

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## Turvallisuuskulttuuri rakentuu...

## RAKENNETAAN TURVALLISUUSKULTTUURIA



- Päivitetty riskianalyysi ja turvallisuuskävelyt
- Turvallisuussuunnitelmat ja -ohjeet
- Säännölliset turvallisuuskoulutukset
- Säännölliset harjoitukset
- Uusien työntekijöiden perehdytys
- Toteutuneiden poikkeamatilanteiden seuranta
- Miten muilla toimialoilla?

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## HAVAINNOIDAAN, SEURATAAN JA RAPORTOIDAAN!



- Kerätään tietoja väkivalta- ja uhkatilanteiden esiintymistiheydestä ja laadusta
- Työnantajalle tärkeä työkalu
- Aina kun ilmoitus jätetään tekemättä, ei tilannetta ole virallisesti koskaan ollutkaan?
- Suurin hyöty saadaan kun seurataan onnistumisia
- Dataa -> trendit
- Erityisraportit ja tapahtumakuvaukset -> oppiminen

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## Valmistautuminen - omat reaktiot

## TUNNISTAN JA TIEDOSTAN OMAT VALMIUTENI



- Mikä on erityisen vahva alueesi haastavissa tilanteissa?
- Minkälainen tilanne tai tehtävä ärsyttää tai turhauttaa aivan erityisesti?
- Minkälainen tilanne tai tehtävä pelottaa tai huolestuttaa?
- Mitä voi tapahtua, jos ammattilainen tuntee epävarmuutta tai stressin tunnetta?
- Valmiuksien kehittäminen auttaa...

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## OPIN HALLITSEMAAN PELON JA JÄNNITYKSEN



- Ymmärretään, että **pelon/jännityksen/stressin** tunteminen on normaali, elämää ylläpitävä reaktio
- Mikä **asia** aiheuttaa sinussa kyseistä tunnetta?
- Mitkä **tilanteet** aiheuttavat sinussa kyseistä tunnetta?
- Tunnistetaan omat **reaktiot**
- Aiemmat **onnistuneet tilanteet** ja positiivinen järjely
- Henkilökohtaiset **rauhoitteutekniikat** ovat tarpeen
- Paineen alla **harjoittelu**
- **Panokset** pienemmiksi

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## TÄRKEITÄ ASIOITA VALMISTAUTUMISESTA



- Aina voi valmistautua - jokainen päivä, jokainen kohtaaminen ja jokainen ihminen
- Oma asenne alussa määrittelee lopputuloksen...
- Suurin osa tilanteista syntyy puolustuksellisesta impulsiivisuudesta - tunnista ajoissa "punaiset liput"
- Tiedosta ja tunnista omien tunteiden kehittyminen - milloin on aika aikaisalle?

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## MINÄKÖ AVAINHENKILÖ - KYLLÄ OLEN



62 Talousselämä 25/2000

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## ENNAKKOKYSELYSTÄ POIMITTUA



- Asiakaspalvelussa aggressiivinen asiakas
- Humalainen ei poistu pyydettyä...
- Tuntemattomat tilat luovat epävarmuutta...
- Sekava asiakas aiheuttaa häiriötä
- Aggressiivinen asiakas, jolloin uhka kohdistuu myös muihin asiakkaisiin
- Päihtynyt, arvaamattomasti käyttäytyvä asiakas
- Uhkaavia en ole kohdannut
- Nuorisoryhmät käyttäytyvät asiattomasti
- Tunneperoiset asiakaspalvelutilanteet

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

Rauhoittelu ja hallinta - hallinnan menetys ja rajojen asettaminen?

## MISSÄ MENNÄN - MITEN RISKIT KEHITYVÄT



Hyväksyttävää tunteiden ilmaisuja  
Aikaviivää, turhauttavaa ja vaativaa rauhoittelua  
Ymmärrettävää mutta ei hyväksyttävää  
Turvallisuutta vaarantavat



Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

Rauhallinen ammattilainen näyttää ja kuulostaa

## KOROSTETUN RAUHALLINEN JA JÄMÄKKÄ AMMATTILAINEN



- Äänensävyt  
Äänähädykset  
"Tukiaänet"
- Etäisyys  
Reviirien kunnioitus
- Kontakti  
Kosketustapa ja -paikka
- Kasvojen ilmeet  
6 perus ilmettä
- Silmien liikkeet  
Katseen välttely  
Tuijotus
- Puhetyyli  
Tauotus  
Painotus
- Asento  
Ryhti
- Habitus  
Siisteys
- Pään liikkeet  
Asento,  
"Nykäykset"
- Käsien liikkeet  
Asettelu,  
avoimuus, vapina

## ENNAKKOKYSELYSTÄ POIMITTUA



- Oma rauhallisuus säilyttäen ja puhumalla, soittamalla vartijan paikalle
- Pysymällä rauhallisena - mutta missä menee raja, ettei aina vaan kuuntele ja myötäile, sanoo takaisin?
- Mietin tarkkaan sanomiseni ja yritän suhtautua rennosti
- Nuorisoa on pitänyt uhkailla vartijalla...
- En osaa olla jämää, vaan liian ystävällinen?
- Puhumalla henkilö pois paikalta - vartija apuun
- Puhumalla, puhumalla, yritän olla rauhallinen

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## ENNAKKOKYSELYSTÄ POIMITTUA – MIKSI EI AUTA?



Todella uhkaavaa en ole hoitanut, enkä osaisi hoitaa. Nuorten kanssa yritän ensin olla puuttumatta. Jos ei mene ohi, kehotan pysymään aisoissa. Jos se ei auta, pyydän - yleensä työtoverin kanssa - poistumaan. Loukkaantuville asiakkaille yritän puhua ja perustella ystävällisesti, mutta sekään ei aina auta.

## ENNAKKOKYSELYSTÄ POIMITTUA – PYYNNÖT VAI KÄSKYT?



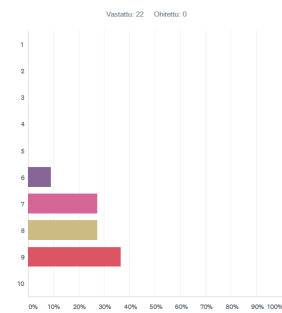
Päihtyneet asiakkaille käyn huomauttamassa häiritsevistä käytöksistä tarvittaessa. Yleensä ei auta mitään, joten hälytän vartijan poistamaan asiakkaan. Työkaveri saattaa olla mukana. Nuorisoryhmien kanssa minun on helpompaa toimia kuin päihtyneiden asiakkaiden. Yleensä tervehdin nuoria, kyselen kuulumiset ja muistutan meidän kirjaston pelisäännöistä. Tarvittaessa ohjaan nuoret ulos kirjastosta. Sekä toivotan tervetulleeksi seuraavana päivänä. Toisinaan kohtaaminen sujuu hyvin, toisinaan asioita pitää selvittää enemmän.

## ENNAKKOKYSELYSTÄ POIMITTUA – TUNTEIDEN HALLINTAA



Asiakkaan kanssa keskustelu auttaa tilanteen selvittämisessä. Koen, että asiakkaan on tärkeää tulla kuulluksi. Usein asiakasta rauhoittaa, kun hän saa kertoa ongelmasta jollekin. Oma turvallisuudentunnetta tilanteessa taas helpottaa se, että paikalla on toinenkin työntekijä.

## ENNAKKOKYSELYSTÄ POIMITTUA – TURVALLISUUS NYT



## ASIAKKAAN TURVALLINEN KOHTAAMINEN



## ASIAKKAAN TURVALLINEN KOHTAAMINEN



- Aloit**  
Ammattilinen asenne  
10-sääntö  
Nimien käyttö  
Avoimet kysymykset
- ÄLÄ käske rauhoittamaan tai kuuntelemaan!
- Rauhoitu, tai kutsun vartijan!
  - Kuuntele, kun minä kerron sinulle...
  - Hei hei hei! Nyt otetaan ihan iisisti!
  - Mikäs täällä on hätänä?
  - Hei - oliko teillä täällä jokin ongelma?
  - Nyt jos et ala käyttäytyä asiallisesti...niin...
  - Minun ei tarvitse sietää tällaista!
  - Nyt olette sen verran kiihtynyt, että...
  - Siirtykää sivuun, häiritsette muita...
  - Nyt kannattaa kiinnittää kielenkäyttöön...

## ASIAKKAAN TURVALLINEN KOHTAAMINEN



- Aloit**  
Ammattilinen asenne  
10-sääntö  
Nimien käyttö  
Avoimet kysymykset
- ÄLÄ käske rauhoittamaan tai kuuntelemaan!
- Päivää, Huomenta, Tervehdys
  - Minun nimeni on... ja toimin täällä...
  - Voinko olla jotenkin avuksi?
  - Ja teidän nimi oli - kirjoitan tähän ylös...
  - Voitko kertoa minulle tarkemmin?
  - Entä mitä sitten tapahtui?
  - Nyt olemme molemmat sen verran...
  - Käydäänkö yhdessä istumaan?
  - Voidaanko siirtyä yhdessä tuonne...
  - Onko vaihtoehto olla sanomatta mitään?

## ASIAKKAAN TURVALLINEN KOHTAAMINEN



- Vaikut**  
Empaattisuus  
Kuuntelu  
Pahoittelu  
Positiivinen mutina  
Ihmiskäiku  
Sanasillat  
Kiteyttäminen  
Jalustallennosto  
Tunnekartta
- No voin kertoa, että ette ole ainoa, joka...
  - No tähän on puhtaasti teidän ongelma
  - Meillä on täällä sellainen... ja laki sanoo...
  - Pahoitteluni, jos pahoitte mielenne...
  - Hoh-hojaa, just, jep jep, tuota en ole vielä...
  - Koittakaa nyt kertoa, mikä on ongelmanne
  - Te että kyllä kuuntele, olette nyt hankala...
  - Toi teidän kiukku ja käytös alkaa ärsyttää...
  - On minullakin luonnetta, jos jatkatte...
  - Käytöksenne ei ole sopivaa, joudun siksi...



## ASIAKKAAN TURVALLINEN KOHTAAMINEN



### Vaiuttaminen

Empaattisuus  
Kuuntelu  
Pahoittelu  
Positiivinen mutina  
Ihmiskaiku  
Sanasilat  
Kiittäminen  
Jalustallenosto  
Tunnekartta

- Kertomasi tilanne kuulostaa kyllä ikävältä
- Korjaa ymmärsinkö oikein, sanoitko...
- Olen pahoillani, että jonot ovat pitkät...
- Okei, no niin, no juuri näin... ok, kerrotko...
- ...kielteinen päätös, ette ole tehneet itse...
- ... A, B ja C ja sitten kerroitte, että D,E ja F
- Kiitos palautteesta, tämä on meille tärkeää
- Olette tärkeä asiakas ja siksi haluankin...
- Huomaan, että tämä on teille jo rutiniä, ...
- Kuulinkin jo äänestä, että olette pettynyt...

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## ASIAKKAAN TURVALLINEN KOHTAAMINEN



### Ratkaisu

Tarjoo ratkaisuja, älä  
korasta angelmia  
Kysy vaihtoehtoja

- No niin siinä käy, kun jätätte asianne...
- Tämän kaltaiset asiat eivät kuulu meille.
- En pysty päättämään tätä asiaa.
- Tämä ei ole mikään toiveiden lähde...
- Minun toimenkuvaani ja valtuuksiini ei...
- No tästä asiasta en tiedä mitään.
- Tämä perustuu puhtaasi lakiin, ja säännöt...
- No tämä on nyt kirjasto... eikä mikään...
- Me emme palvele humalaisia asiakkaita!
- No en minäkään saa samaa, vaikka...

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## ASIAKKAAN TURVALLINEN KOHTAAMINEN



### Ratkaisu

Tarjoo ratkaisuja, älä  
korasta angelmia  
Kysy vaihtoehtoja

- Tämä on ikävä tilanne, mutta voitko silti...
- Jos täytätte tämän pikaisesti, niin sitten...
- Nyt kun teemme näin, niin sitten emme...
- Ollaan aina saatu kanssasi nämä...joten...
- En saa siihen mennessä.. mutta saan kyllä...
- Meillä voidaan tehdä tällaisia ja tällaisia...
- Onko sinulla vielä itselläsi kysymyksiä...
- Minulla on tarjota nämä vaihtoehdot...
- Miten itse näkisit tämän asian?
- Tässä asiassa pyydän teitä kääntymään...

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## ASIAKKAAN TURVALLINEN KOHTAAMINEN



- Teille ei voida myöntää, ei pysty, ei voi...
- Mitään ei voi enää tehdä, koska...
- Eihän teillä ole enenkään ollut tukea...
- Minä en ole näitä keksinyt, mun pomo...
- Hei hei... Joo joo - on kuultu, mut on sata...
- Vieläkö sä siinä seisot! Kohta alkaa...
- Älä sä tuu enää tänne aukoo!
- Kuule minä täällä sanon kuka puhuu ja...
- Ai et tuu meille enää, oliko toi lupaus?
- Joo, aina voit valittaa kuluttajasuojaan...

### Päättäminen

Valmistelevat lauseet  
Aiheen vaihtaminen  
Suurempaan  
auktoriteettin  
vetoaminen  
Tarjoo viimeinen sana  
asiakkaalle

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## ASIAKKAAN TURVALLINEN KOHTAAMINEN



- Te ette nyt taida ilahtua, kun kerron...
- Minun velvollisuuteni on kertoa seuraava...
- Tämä varmasti tulee harmittamaan vielä...
- Mielenkiintoisen kuuloista, miten Salossa...
- Tätä asiaa en voi ratkaista, pahoitteluni...
- ...sen sijaan voin auttaa teitä tekemällä...
- Onko teillä vielä tästä asiasta kysyttävää?
- Tilanteen ollessa tämä, teillä on oikeus...
- Toivotan teille kaikesta huolimatta hyvää...
- Kiitos vielä kerran, että jaksotte kärsivälli...

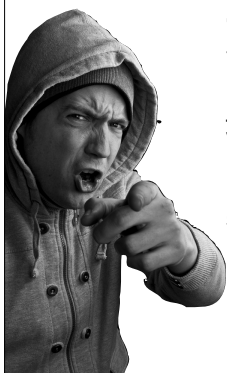
### Päättäminen

Valmistelevat lauseet  
Aiheen vaihtaminen  
Suurempaan  
auktoriteettin  
vetoaminen  
Tarjoo viimeinen sana  
asiakkaalle

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

# Toiminta turvallisuutta vaarantavissa asiakastilanteissa

## KOULUTUKSEN TAVOITTEET - KUN TAI JOS EN SAA HALTUUN



"Koulutuksessa opitaan toimintamallijärjestelmän keskeiset kokonaisuudet alkaen pääsuunnitelmasta, joka ohjaa ammattilaisten toimintaa ja valintoja normaaliarjessa, päättyen hätäsuunnitelmaan, jota voidaan soveltaa niissäkin tilanteissa, joissa ei voida enää saavuttaa tavoiteltua maltillista lopputulosta".

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## Ennaltaehkäisy

Vahingon-  
torjunta  
Vaativaa rauhoittelua



Näkymättömät,  
huomaamattomat  
keinot  
Ennakointi  
Ohjeistaminen  
Opastaminen

Konkreettiset  
turvatoimet:  
Poisto  
Hätäilmoitus  
Hätävarjelu

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## TOIMINTAMALLIJÄRJESTELMÄ



- Ennakointi
- Varmistaminen
- Eristäminen
- Hälyttäminen
- Rajan asettaminen
- Tilanteen jälkeen?



Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

Toimintamallit  
Valmistautuminen  
Selkeä ohjeistus  
Oikeudelliset asiat  
Asiakasajattelu?  
Työtila, liikkuminen?

Haastavat aiemmat kohtaamiset  
Yhteiset toimintamallit  
Työasun turvallisuus  
Uhkatilanteiden analysointi  
Työssä jaksaminen - itsehoito  
Palautuminen

# Ennaltaehkäisy

Vahingon-  
torjunta



Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## TOIMITILA JA TYÖPISTE



Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## VAARAN MERKIT - UHKAAVA ASIAKAS



- Kokonaisolemus - habitus
- Äänensävyjen muutos, kielelliset muutokset
- Kasvojen lihasten kiristyminen
- Kilometrikatse, kolmiokatse, maalinhakukatse
- Hartialinjan kääntyminen
- Käsien "vapauttaminen"
- Lihaspapina
- Reviirille tunkeutuminen
- Osoittelu ja nyrkkien puristelu
- Hengitysrytmin kiihtyminen

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

Riidan haastaminen, uhkailu  
Tilanteeseen sopimaton sanaton viestintä  
Muut paikalla olijat - paine ja lisääntynyt riski  
Päihtynyt / huumaantunut / sekava  
Outo aika / paikka / ihminen / olo!  
Sopivan toimintamallin valinta - "safe haven"  
Huomaamaton hätäkoodi



# Ennaltaehkäisy

Vahingon-  
torjunta



Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

## TYÖASUN TURVALLISUUS - LOUKKAANTUMISEN RISKI



Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

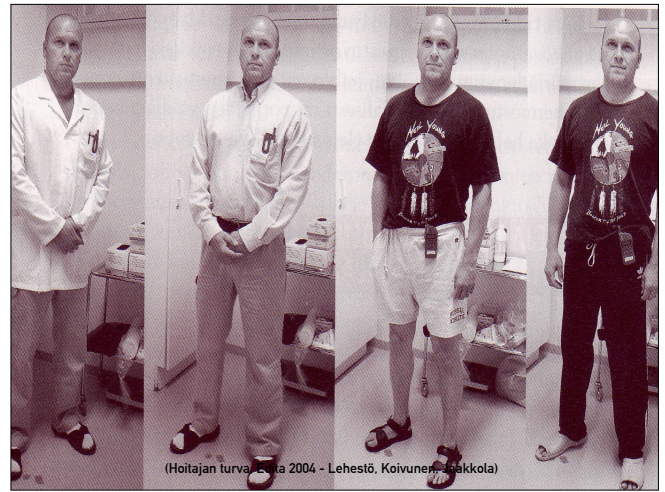
## TYÖASUN TURVALLISUUS - TYÖNANTAJAN ARVOT?



Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com







### VÄKIVALTATILANTEESSA TAI HALLINNAN MENETYKSESSÄ



- Poistumiseen ei tarvita uhkaajan lupaa
- Yllätysmomentti, ei arkailua
- Esineet vs. raajat aseina
- Kilpikonnasuojaus
- Jälkipuinti ja palautumisen varmistaminen

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

### Oikeaoppinen hätäilmoitus

Hätävarjelun perusteet - toimintamallit ja juridinen osa  
Harjoitettu reagointi kriiseissä ja palautuminen  
uhkaavasta tilanteesta - ammattilaisten apu!

## Ennaltaehkäisy

Vahingon-  
torjunta

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

### AVUN HÄLYTTÄMINEN TURVALLISESTI



Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

# Haastavan tai uhkaavan tilanteen jälkeen tehtävät toimet

### HAVAINNOIDAAN, SEURATAAN JA RAPORTOIDAAN!

- Kerätään tietoja väkivalta- ja uhkatilanteiden esiintymistiheydestä ja laadusta
- Työnantajalle tärkeä työkalu
- Aina kun ilmoitus jätetään tekemättä, ei tilannetta ole virallisesti koskaan ollutkaan?
- Suurin hyöty saadaan kun seurataan onnistumisia
- Dataa -> trendit
- Erityisraportit ja tapahtumakuvaukset -> oppiminen

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com

### LYHYT JA PITKÄKESTOINEN STRESSI

#### “Pitkittynyt stressi tuhoaa aivoja” – Tutkija Katri Saarikivi kertoo, miten erotat harmittoman stressin haitallisesta

Oletko kehuskellut sillä, paljonko joudut lomalla nukkumaan? Kiireen ja uhroutumisen korostaminen harmittaa aivotutkija Katri Saarikiveä, joka tuntee pitkittyneen stressin vakavat seuraukset. Pieni stressi kuuluu elämään ja auttaa meitä selviytymään hankalista tilanteista, mutta miten hyvän stressin erottaa huonosta?

Lyhytaikainen ja maltillinen stressi parantaa esimerkiksi ongelmanratkaisutaitojamme, keskittymiskykyämme ja saa luovuutemme puhkeamaan kukkaan. Myös vastustuskykymme paranee.

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com



## LYHYT JA PITKÄKESTOINEN STRESSI



- Rentoudu ja tylsisty luvan kanssa
- Tiedosta stressin hyvät vaikutukset - mitkä ovat ylipäättään vahvuutesi?
- Auta muita - tärkeää on saada hommat yhdessä tehdyksi
- Löydä oma rentoutumiskeinosi - musiikki, urheilu, kulttuuri
- Alkoholi ei ole kovin hyvä rentoutumiskeino - kun palautuminen on huonoa, lisääntyy stressi

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com



## NÄMÄ ON HYVÄ MUISTAA TURVALLISUUSASENTEISTA



- Asenne alussa ratkaisee lopputuloksen
- Turvallisuus on pieniä tekoja - mutta suurta vastuunottoa
- Turvallisuus ei ole yksin kenenkään asia - vaan on kaikkien yhteinen asia
- Turvallisuus on johdettava kokonaisuus
- Jokainen on työpaikkansa turvallisuuden avainhenkilö

Mielenrauha Oy  
Kaikenlainen kopioiminen ehdottomasti sallittu  
www.mielenrauha.com



Mielenrauha koulutuspalvelut Oy  
PL 112, 00141 Helsinki  
Suomi  
info@mielenrauha.com  
www.mielenrauha.com



Peace of Mind Threat Management Company Ltd.  
Level 3A, Causeway Corner, 18 Percival Street  
Causeway Bay, Hong Kong  
info@peaceofmind.hk  
www.peaceofmind.hk

