

Kuva: Emil Widlund

NUORTEN HÄIRIÖKÄYTTÄYTYMINEN JA SIIHEN VASTAAMINEN



MIELENRAUHA



facebook



#PuheJudo #MielenrauhaOy

#Mielenrauhakoulutuspalvelut



ERÄITÄ HAVAINTOJA



Haastavat ja uhkaavat asiakastilanteet ovat aina
vuorovaikutustilanteita

Vuorovaikutus on kahden tai useamman ihmisen välistä viestintää - kokonaisvaltaista kommunikointia

Ei ole patenttiratkaisuja - valitettavasti

Syntyneet tilanteet ovat monesti reaktiivisia - jos toimimme ja ajattelemme luonnollisella tavalla, voivat seuraukset olla jopa katastrofaaliset

Tarvitaan työkaluja ja harjaantumista, jotta voimme toimia **ammattimaisesti** työyhteisönä -> hyvinvointi ja turvallisuus

Normaali vuorovaikutus yleensä riittää - on vaan tunnettava pelin säännöt!



OMAT VALMIUTENI?

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



OMAT ASENTEET JA VALMIUDET

Väkivallan, loukkaantumisen pelko

Aiemmat uhka- ja väkivaltakokemukset

Epävarmuus juridisista oikeuksista ja velvollisuuksista

Oman ammatillisen roolin vaikutus

Huoli työyhteisön reagoinnista - Ohjeet ja käytännöt

Tieto uhkaavien tilanteiden toimintamalleista

Stressireaktiot - Vireystila



Ennaltaehkäisy

Vahingon-
torjunta



Näkymättömät
huomaamattomat
keinot

Konkreettiset
turvatoimet

KOKONAISVALTAINEN AJATTELU VIESTINNÄSSÄ



Ennakointi 80%

Rauhoittelu 15%

Hallinnan menetys 5%



**Ammatillisuus ja ratkaisukeskeisyys
vuorovaikutuksessa**

**Antakaa esimerkkejä, mitä ennakointi käytännössä
voi tarkoittaa?**

TURVALLISUUSSUUNNITELMA



Johdon sitoutuminen

Työrauha - kirjasto

Henkilökunnan lukumäärä

Selkeä ohjeistus

Kriisitoimet tai -päivät

Hälyttimet

Haastavat aiemmat kohtaamiset

Yhteiset toimintamallit

Harjoittelu: ART/AVEKKI/VETH/MAPA

Työasun turvallisuus

Uhkatilanteiden kirjaaminen

Keskustelu asiakkaan kanssa

Ennaltaehkäisy Vahingon-
torjunta



Mielenrauha Oy

Kaikenlainen kopiointi ehdottomasti sallittu

www.mielenrauha.com



Riidan haastaminen, uhkailu
Tilanteeseen sopimaton sa-vi
Muut asiakkaat
Päihtynyt / huumaantunut
Outo aika / paikka / ihminen / olo!
Sopivan henkilökunnan valinta
Huomaamaton hätäkoodi

Ennaltaehkäisy

Vahingon-
torjunta





Oikeaoppinen hätäilmoitus
Uskallanko puuttua?
Hätävarjelun perusteet
Oma arvomaailma kuntoon
Harjoiteltu reagointi kriiseissä

Ennaltaehkäisy

Vahingon-
torjunta





POIKKEAMATILANTEIDEN SEURANTA

Jokaisesta uhkaavasta tilanteesta olisi hyvä tehdä raportti.

Oppilaitoksen johdon työkalu: Mustaa valkoisella, kun tarvitaan koululle resursseja.

Oppilashuollolle selkeä signaali asioihin tarttumiseksi.

Ei kuitenkaan järjestelmää, joka kuormittaa entisestään...

NUORET JA HÄRIÖKÄYTTÄYTYMINEN



Manteliumake ylikierroksilla

- Elämishakuisuus
- Tunnesäätely ei kehittynyt

Tarve kuulua joukkoon

- Mihin tahansa
- Täysin uniikki

Hallinan tunteella haetaan turvaa

- Valtataistelu
- Turvattomuus

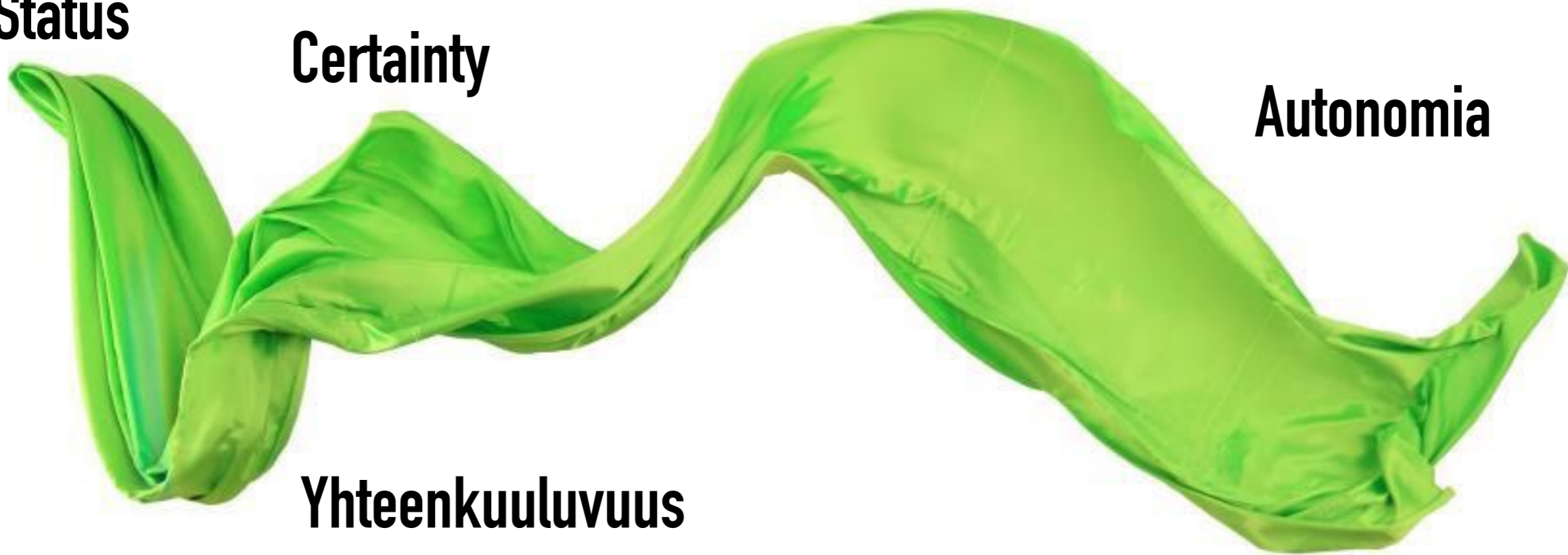


AIVOSI JA MUUTOS: SCARF-MALLI

Status

**Ennustettavuus
Certainty**

Autonomia



**Yhteenkuuluvuus
Relationships**

**Oikeudenmukaisuus
Fairness**

Adapted from David Rock, Your Brain at Work

VALTATAISTELU



Vakavimmat käytösongelmat ovat usein sellaisia, joissa oppilas haastaa opettajan julkiseen valtataisteluun kanssaan. Opettaja ei oikeastaan voi voittaa tällaista valtataistelua, sillä oppilas pääsee aina niihin tavoitteisiin, joihin hän pyrkii. Hän saa osakseen huomiota ja ihailua, aiheuttaa luokassa epäjärjestystä, osoittaa sinulle, että joudut keskeyttämään opetuksen ja nauttii aikaansaamastaan suuttumuksesta. Jakamasi rangaistusseuraamukset eivät vaikuta tällaiseen oppilaaseen. Hän ottaa ne vastaan uhmakkaasti, ja ne antavat vain lisää vettä hänen myllyynsä.

William Glasser havainnollistaa kirjassaan "Every student can succeed" (2000) lähestymistapaansa, jonka keskeisenä ajatuksena on välittää oppilaalle tunne siitä, että opettaja on hänestä aidosti kiinnostunut eikä käytä häneen ulkoista pakkoa.

Saloviita, T., Työrauha luokkaan (2008)

JUST HUMAN



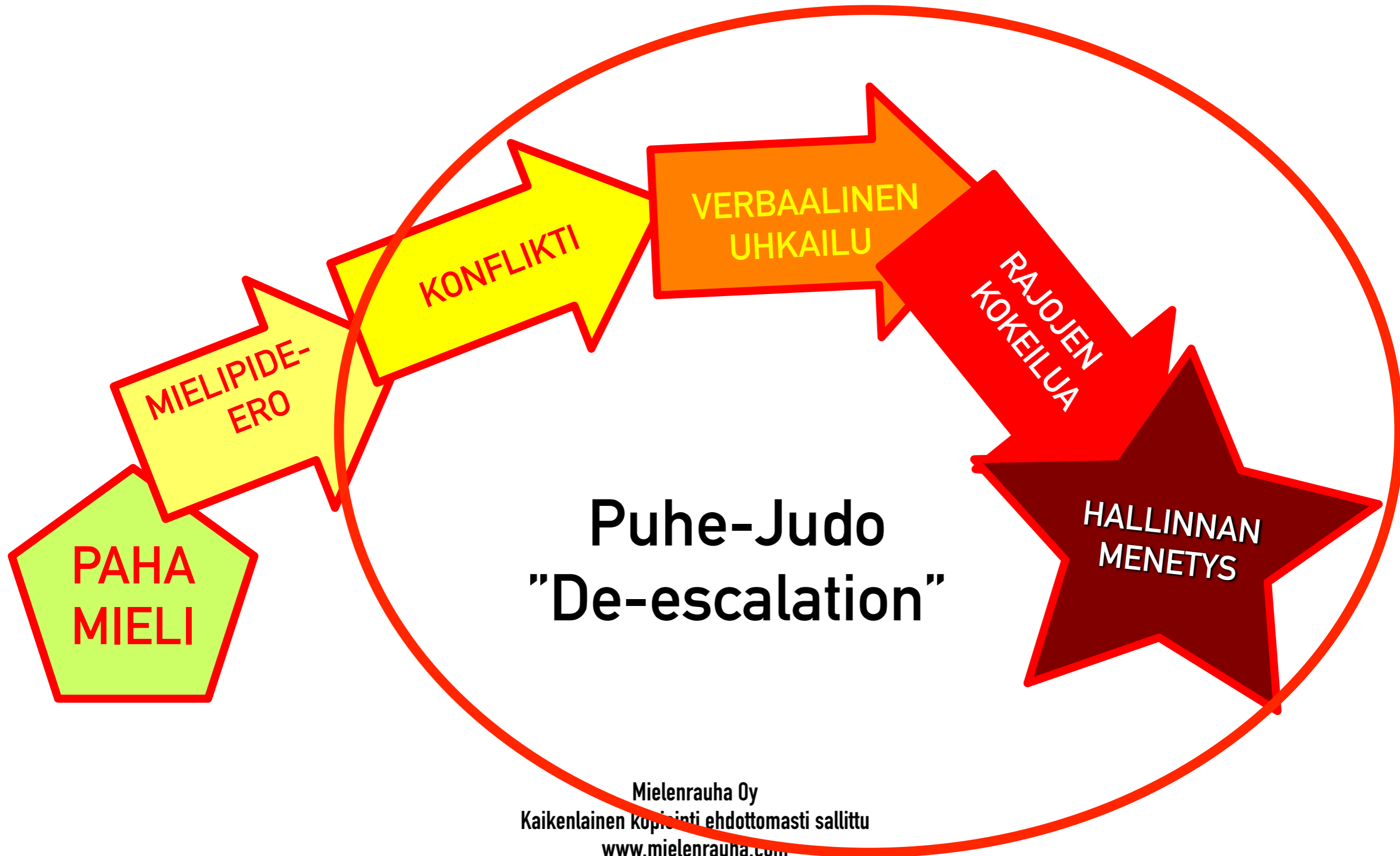
- Jokainen haluaa tulla kohdelluksi kunnioituksella ja arvostuksella
- Jokainen vastaa mieluummin pyyntöön kuin käskyyn
- Jokainen haluaa tietää miksi heitä pyydetään tekemään jotain
- Jokainen vastaa mieluummin vaihtoehtoihin kuin uhkauksiin
- Jokainen haluaa toisen mahdollisuuden toimittuaan typerästi

Verbal Judo, George J. Thompson



HALLITSE JA TUNNE ITSESI TUNNE ASIAKKAASI JA PROSESSI HALLITSE TILANNE

KONFLIKTIN ESKALOITUMINEN

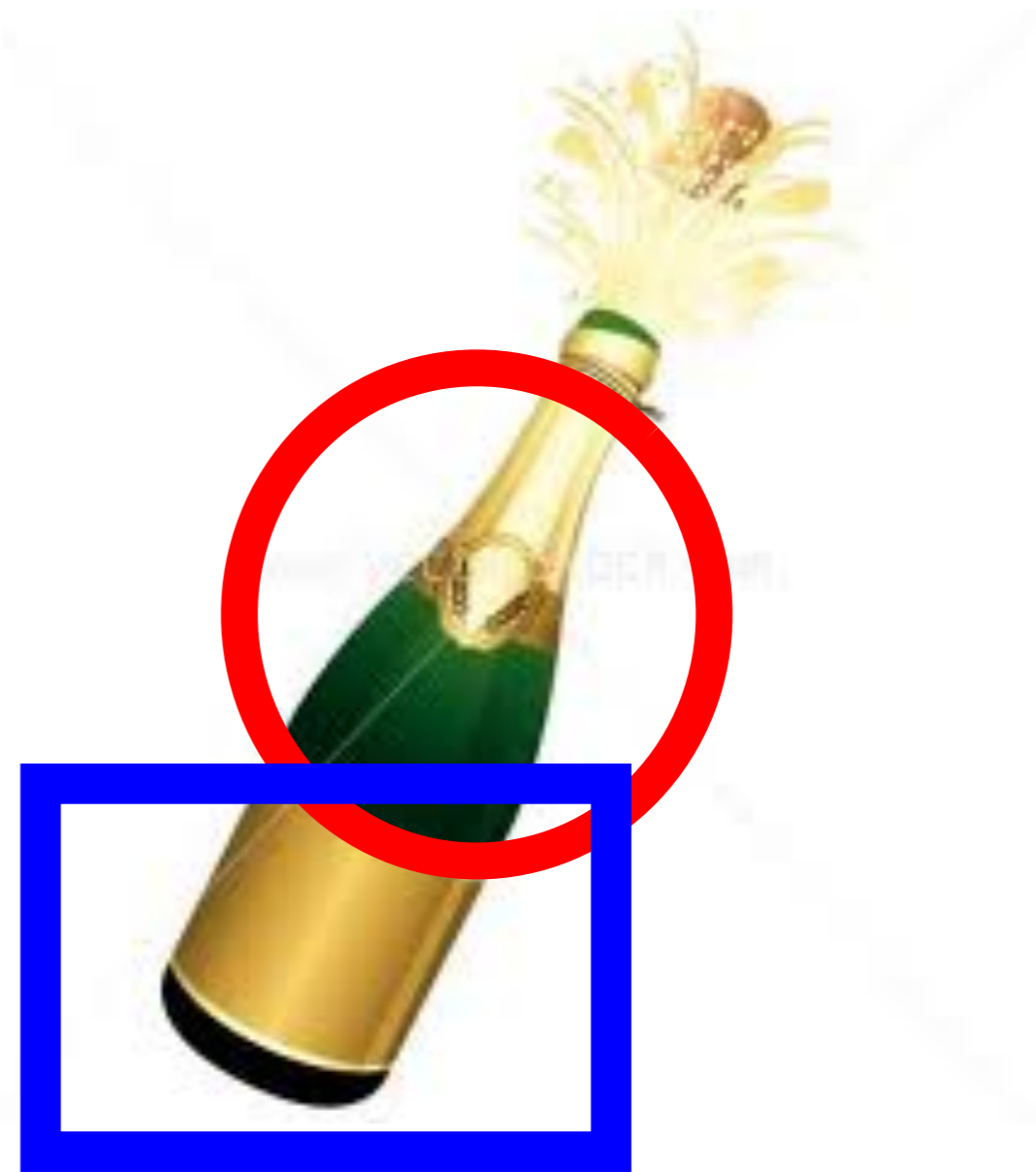


Kiukkuinen potilas kärsii itsekin omasta kiukkuisuudestaan. Hän on kuitenkin kiukkunsa vanki niin kauan kuin hänen annetaan ymmärtää, että hänen kiukkunsa on perusteetonta. Kun hänet otetaan vakavasti, häntä kuunnellaan, hänen kokemuksensa ymmärretään, ja syntyneestä jupakasta seuraa jotakin, potilas voi luopua kiukustaan ja vapautua näkemään tilanteen myös muiden ihmisten näkökulmasta.

Hankalat potilaat ja kaksoisloukkaus

Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 1998;114(17):1768 / Ben Furman

PUHE-JUDO





Kuuntelu vs. Puhe Tunne vs. Faktat Ratkaisut vs. Ongelmat





AUKTORITEETTI

LOGIIKKA

EMPATIA



KÄYTÖKSEN YMMÄRTÄMINEN EI OLE SAMA ASIA KUIN KÄYTÖKSEN HYVÄKSYMINE



**Töykeä käytös on heikon
ihmisen yritys jäljitellä voimaa!**



RAJOJEN ASETTAMINEN

Onko organisaatiolla rajat asiakkaan käytökselle

Henkilökohtaisiin loukkauksiin etenevät konfliktit

Ammattilaisen oma rauhallisuus ensiarvoisen tärkeää



”En valitettavasti voi jatkaa tätä keskustelua, mikäli me emme pysy asiassa”

”Vaikuttaa siltä, että me olemme molemmat sen verran kiihtyneitä, että pitäisikö meidän jatkaa keskustelua huomenna”

”Olisko parempi jatkaa keskustelua sitten, kun me olemme rauhoittuneet”



OHJEISTA ENNAKKOON

Englantilaisten tutkimusten mukaan poliklinikoiden potilasaggressiot vähenivät 30 %:lla kun potilaita informoitiin säännöllisesti tulevasta.

SSHP:n poliklinikalla on meneillään kokeilukäytäntö, jossa ylimääräinen sairaanhoitaja kiertää odotustiloissa keskustelemassa potilaiden sekä omaisten kanssa ja samalla tiedottaa viiveistä ym.

(T.K. 03/2011)



KOLME VAIHTOEHTOA

Älä sano mitään.

Sano jotain sellaista, joka johtaa suurempaan konfliktiin.

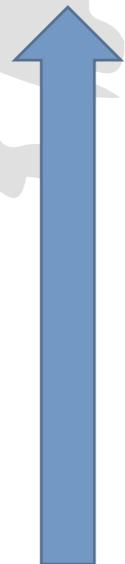
Sano jotain sellaista, joka edesauttaa konfliktin hallinnassa ja jopa ratkaisussa.





THOMAS KILLMANIN KONFLIKTIMALLI

Suoruus



Tyly öykkäri

**Suora ja
myötätuntoi
nen**

Välttelijä

Myötäilijä



Myötätunto



JÄMÄKKYYS AMMATILAISEN VIESTINNÄSSÄ

AGGRESSIIVINEN

Hyökkäävä, uhkaileva
jääräpäinen, tiukka
ylimielinen

PIILOAGGRESSIIVINEN

Piikittelijä, halveksija, ärsyttävä
puhuu takanapäin, kiertää
totuudet

JÄMÄKKÄ

Avoin, suora, reilu
uskottava, yhteistyöhenkinen
luotettava, tasapainoinen,
empaattinen

LIIAN MUKAUTUVA

Lepsu, pehmeä,
ohjattavissa, arka

PASSIIVINEN

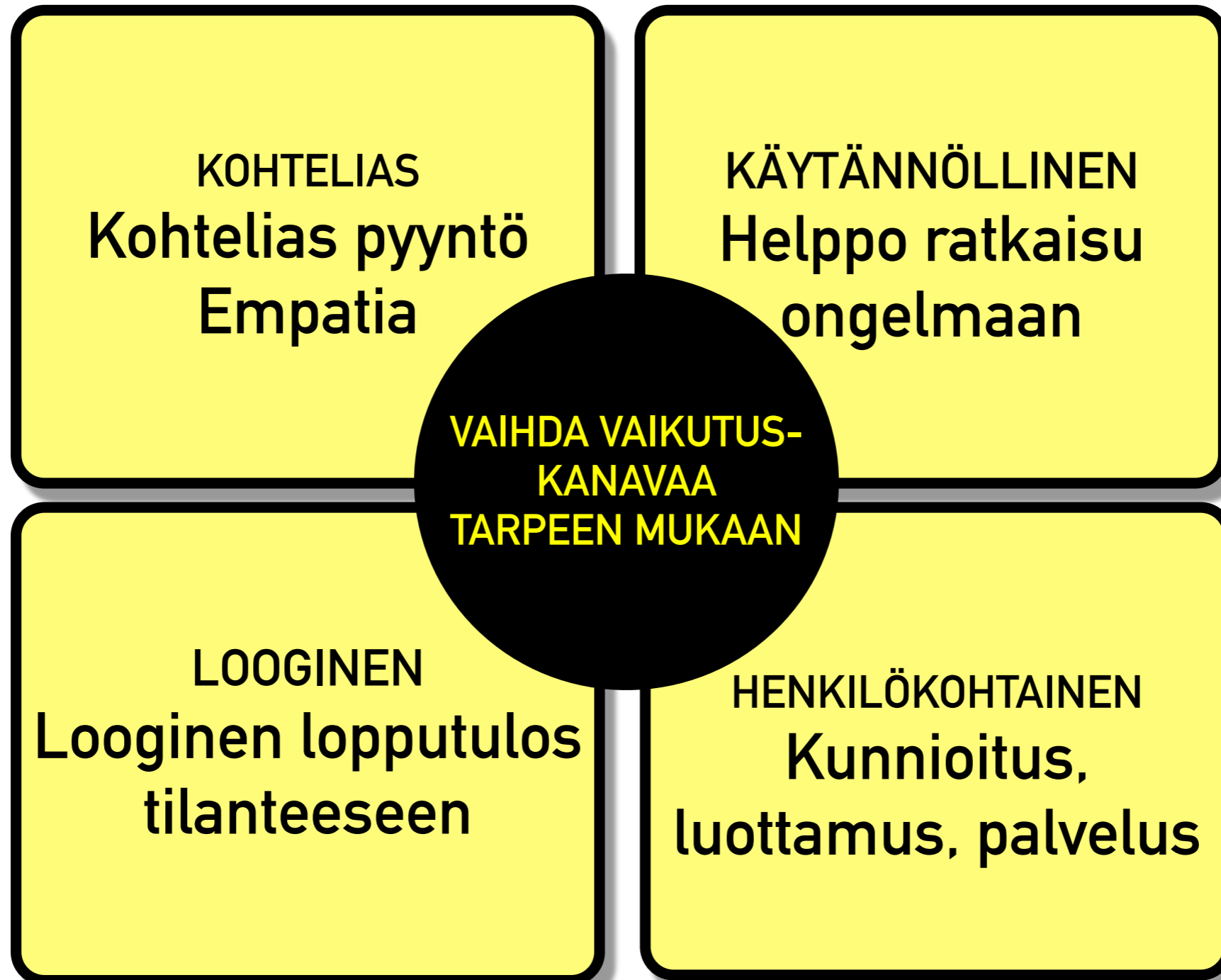
Tahdoton, haluton, ei
mielipiteitä, välinpitämätön,
vastuuntunnoton



Tutkimusten mukaan, kun ihmisten luonteet nimetään positiivisten piirteiden mukaan, on usein seurauksena se, että he alkavat käyttäytyä mainitun piirteen mukaisesti.

Social identity labeling, R.E. Kraut (1973), A. Strenta & W. Dejong (1981), J.A. Pillavin & P.L. Callero (1991)

VAIKUTTAMISEN PSYKOLOGIAA



MOTIVOIVA HAASTATTELU



HOLHOAVA NÄKEMYS

VASTAANOTTAJA NÄHDÄÄN
EPÄPÄTEVÄNÄ JA PUUTTEELLISENA

Arvostelemalla, tuomitsemalla, syyttämällä

Arvioimalla potilaan toiminta oikeaksi tai
vääräksi

Olemalla etäinen, persoonaton

Neuvomalla, komentamalla

Luennoimalla, moralisoimalla

Ilmaisemalla sympatiaa

Varoittamalla, vakuuttamalla

KUNNIOITTAVA NÄKEMYS

VASTAANOTTAJA NÄHDÄÄN
PÄTEVÄNÄ JA ITSEOHJAUTUVANA

Olemalla avoin, vastaanottavainen,
aito

Olemalla lämmin, ystävällinen,
läsnäoleva

Korostamalla potilaan omaa
pätösvaltaa ja valinnanvapautta

Ilmaisemalla empatiaa

Edistämällä muutospuhetta



TUNNE VS. FAKTAT

Ammatillinen empatia – voinko olla jopa askeleen edellä?

Huono vuorovaikutus voi pilata lääkärikäynnin tai oikeuskäsittelyn

Tutkijan mukaan suomalaiset juristit ovat hyvin asiakeskeisiä ja saattavat unohtaa, että toinenkin on ihminen. Lääkäri ei pahimmillaan saa edes selville, miksi potilas on tullut häntä tapaamaan.

– **Vaikka vuorovaikutustilanteet ovat asiakeskeisiä, niissä ovat tunteet aina mukana**, Isotalus sanoo. Ammatillainen joutuu aina miettimään, miten paljon tunteita näyttää ja miten paljon kertoo itsestään.

Yle 10.12.2012 / Antti Palomaa



Lämmin empaattisuus

Kylmä empaattisuus

Toisen näkökulman huomioonottaminen

RATKAISUJA VAI ONGELMIA?



- **Keskitynkö niihin asioihin, jotka eivät käy vai niihin, jotka käyvät?**
- **Voinko ottaa toisen osapuolen mukaan ratkaisemaan tilannetta?**
- **Voiko kunniallisen perääntymistien tarjoaminen olla vastapuolen tavoittelema ratkaisu?**

RATKAISUKESKEISYYS



Miten voisin paremmin saada tilanteen hallintaan ja välttää konfliktin?

Tutkimukset ovat osoittaneet, että jos tehtävä kehystetään myönteisesti, ihminen onnistuu siinä paremmin ja hänen aivonsa työskentelevät sitä ratkoessaan eri tavoin kuin silloin, kun se esitetään kielteisessä valossa.

Dr. Gina Rippon, Aston University

New Scientist, 2.3.2019

RAJAT



”Rajat ovat odotuksia ja tarpeita, jotka auttavat henkilöä tuntemaan olonsa turvalliseksi ja mukavaksi ihmissuhteissa. Odotukset edistävät psyykkistä ja emotionaalista hyvinvointia. Hyvän vuorovaikutuksen kannalta on ehdottoman tärkeää oppia, milloin kieltäytyä ja milloin vastata myöntävästi”

Nedra Glover Tawwab,

VEDÄ RAJAT ja ota oma elämä haltuusi



Milloin tarvitaan terveitä rajoja?



Milloin tarvitaan terveitä rajoja?

- Tunnet olevasi ylikuormittunut
- Tunnet kiukkua, kun joku pyytää sinulta apua
- Välttelet puhelinkeskusteluja ja sosiaalisia tilanteita
- Tunnet olosi lopen uupuneeksi
- Koet jätetyksi yksin
- Koet, että sinulta odotetaan/vaaditaan liikoja
- Haluaisit vain pois/karkuun nykyisiä tilanteita

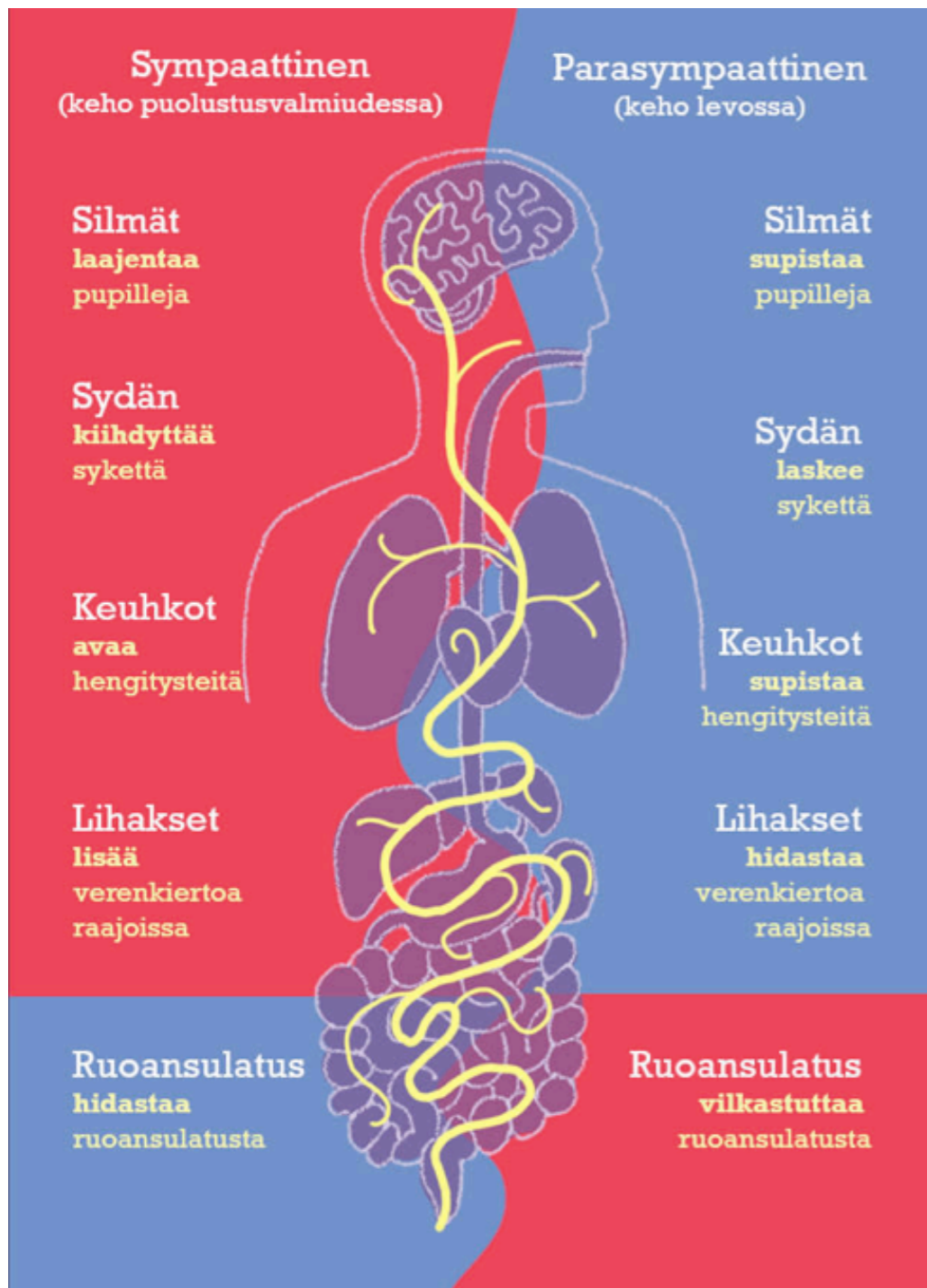




”Kyky käsitellä ristiriitoja luo turvallisuutta”

”Kuormittavat asiakastilanteet tarvitsevat purkua”

SYMPAATTINEN JA PARASYMPAATTINEN HERMOSTO



- Sympaattinen hermosto - keho valmistuu taisteluun, pakenemaan
- Ajattelua ei tarvita, nyt toimitaan!
- Kuormittaa henkisesti ja fyysisesti
- Heikentää elimistön vastustuskykyä
- Pitkäkestoisena - Burn out
- Jarruta vaikuttamalla Vagushermoon - hengitä!
- 4-7-8, Box breathing, resetoiva hengitys

<https://yle.fi/aihe/artikkeli/2020/12/12/tarkein-aivohermosi-on-avain-kehosi-ja-mielesi-terveyteen-voit-herattaa-sen-jo>

Mielenrauha Oy
Kaikenlainen kopiointi ehdottomasti sallittu
www.mielenrauha.com



YKSILÖN RESILIENSSI

1. Mentaaliset mallit

- Mitä uskon itsestä, muista ja ympäröivästä maailmasta
- Kyky Hyväksyä tilanne sellaisenaan – "it is, what it is"
- Kyky nähdä mahdollisuuksia muuttuneessa tilanteessa

2. Oman elämän merkityksellisyys/arvot

- Millaiset arvot ohjaavat elämäni
- Kykenenkö kokemaan merkityksellisyyttä muuttuneessa tilanteessa



<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161358/17-2019-Kokonaisresilienssi%20ja%20turvallisuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



YKSILÖN RESILIENSSI

3. Optimistinen ajattelu ja positiivisten tunteiden vahvistaminen

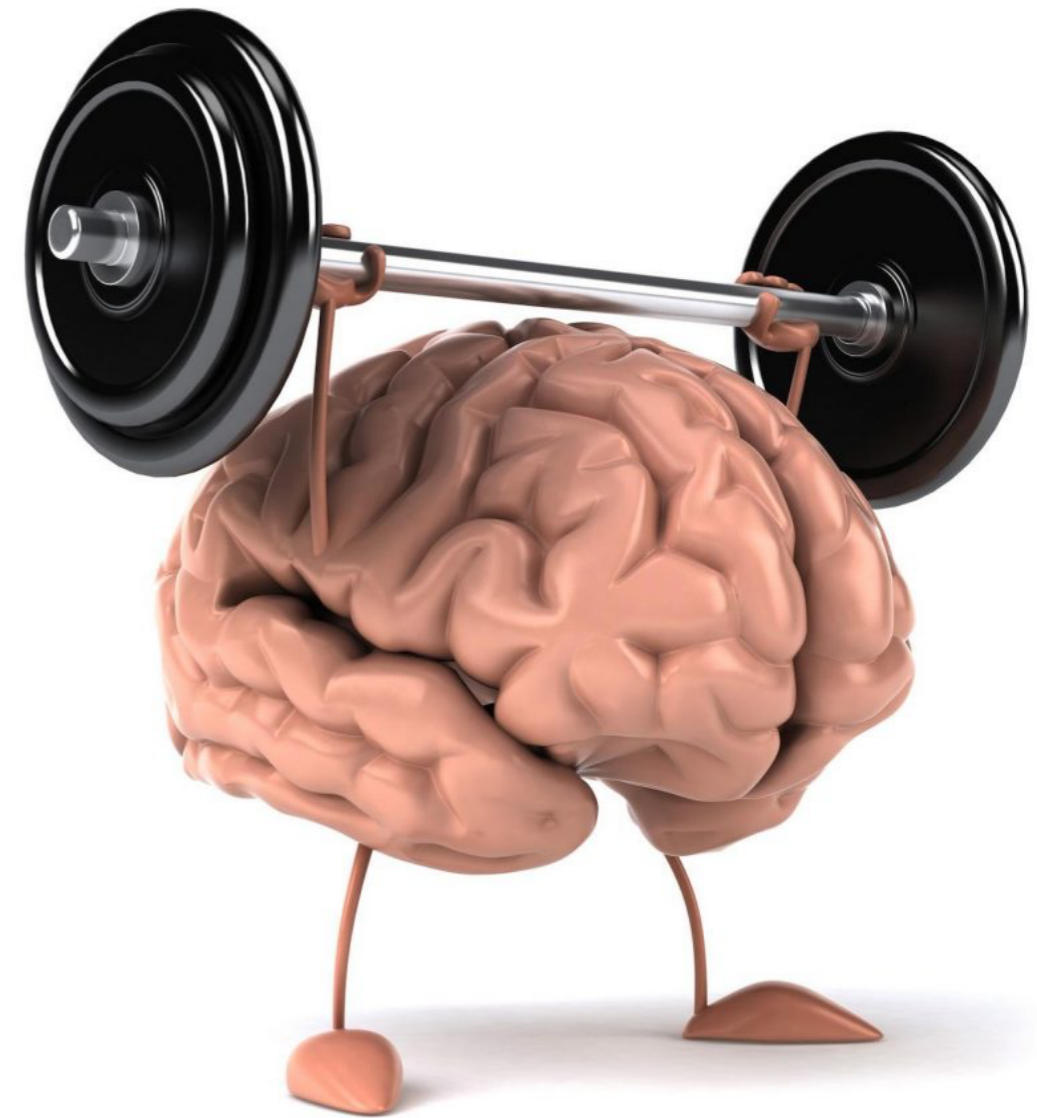
- Kykyä reagoida toivon kautta
- Usko oman kykyyn vaikuttaa asioihin
- Will Power

4. Fyysinen kunto ja terveys

- ”Terve sielu, terveessä ruumiissa”

5. Vuorovaikutustaidot/ihmissuhteet

- Kyky luoda yhdessä merkitystä haastavalle tilanteelle
- Taakan ja ilojen jakaminen
- Luottamus muihin



<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161358/17-2019-Kokonaisresilienssi%20ja%20turvallisuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kaikenlainen kopiointi ehdottomasti sallittu

Mielenrauha Oy

www.mielenrauha.com



TILANTEEN JÄLKEEN

- Normaali sietokyvyn ylittävät kokemukset?
- Ylivireys (kireys) tai alivireys (alistunut tai turta)
- Hyväksy se, ettei kaikkea voi kontrolloida
- On ihan OK ettei aina ole OK, ole itsellesi ystävällinen ja ymmärtäväinen
- Rutiinit luovat turvallisuuden tunnetta
- Hengitä syvään 4-7-8
- **Mindfulness eli tietoisuustaidot**
- Päiväkirjan pitäminen
- Huolen pukeminen sanoiksi
- Vertaistuki > Rauhallisuus, kiireettömyys, kuuntelu
- Akkujen lataaminen
- Liikunta, luonto
- Lepo ja tasapainoinen ruokavalio
- Työhön liittyvien ajatusten nollaaminen esim. harrastusten avulla

A scenic landscape of a mountain valley with a lake reflecting the mountains and trees. The word "Kiitos!" is overlaid in the center.

Kiitos!



Mielenrauha koulutuspalvelut Oy
Suomi
info@mielenrauha.com
www.mielenrauha.com



Peace of Mind Threat Management Company Ltd.
Hong Kong
info@peaceofmind.hk
www.peaceofmind.hk



Mielenrauha Koulutuspalvelut OY



Mielenrauha Koulutuspalvelut OY



MielenrauhaOY



MielenrauhaOY

LÄHTEET



- Acosta, J. & Prager J.S. (2002) The Worst Is Over - What to say when every moment counts.
- Alvey, S. & Robbins, S., (2007) Dismissing an employee
- Burley L., Hampton A., (2003), Talking Matters - Developing the communication skills of doctors.
- Cantell Hannele (2011), Vaikeat vanhemmat, kurjat kollegat? Ratkaiseva vuorovaikutus aikuisten kesken
- Carnegie, D., (2001) Miten saan ystäviä, menestystä, vaikutusvaltaa
- Cacciatore, R. (2012) Kiukkukirja, Aggressiokasvattajan käsikirja - vauvasta kouluikään.
- Cacciatore, R. (2012) Kapinakirja, Aggressiokasvattajan käsikirja - koululaisesta aikuiseksi.
- Cava R., (2002), Dealing with difficult people
- Cohen, S. (2002) Negotiating skills for managers
- Dimities, J., Mazzarella, M., 1998, Reading People - How to understand people and predict their behavior - anytime, anyplace.
- Ellonen, Vältalo, Vältalo, Raivola, Nurmi (1997), Poliisityön psykologiaa
- Ekholm Elina, Salmenkangas Mai (2008) Puhumalla paras - Ratkaisuja Arjen Etnisiin Konflikteihin
- Gray John (1992) Men are from Mars, women are from Venus
- Geen, G.R, Donnerstein, E. (1998) Human Aggression
- Grossman, D.A. (1995), On Killing - The psychological cost of learning to kill in war and society
- Hjelt-Putilin, Paula (2005), Turvallisuutta viestinnällä
- Jani, I., L., Mann, L., (1977), Decision making: A Psychological analysis of conflict, choice and commitment
- Karpela, T. (1998) Kansalaisen turvakirja
- Keltikangas-Järvinen, L., (2012), Pienen lapsen sosiaalisuus
- Keltikangas-Järvinen, L., (1994), Hyvä itsetunto
- Keltikangas-Järvinen, L., (2010), Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot
- Lagerspetz, K. (1998), Naisten aggressio
- Löytänä Janne, Kortesus Katleena (2011), Asiakaskokemus, palvelubisneksestä kokemusbisnekseen
- Mattinen H., (2006) Asiakkuus osaaminen - kuuntele asiakastasi
- Markham U., (1993), How to deal with difficult people
- Meloy, J.R. (2002), Violent Attachments
- Morris, D., (1994) Eläin nimeltä ihminen - Henkilökohtainen näkemys ihmislajista
- Morris, D., (1977) Manwatching - A Field Guide to Human Behavior
- Morris, D., (1991) Mikä vauvaa naurattaa
- Nierenberg, G., Calero, H., (1973), How to read a person like a book
- Nummenmaa Lauri (2010) Tunteiden psykologia
- Oulette, R., (1993) Management Of Aggressive Behaviour
- Parantainen J. (2008), Pölli tästä
- Parantainen J. (2009), Pölli tästä 2
- Pitkänen R., (2006), Parasta palvelua - miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa.
- Rosenberg Marshall B. (1998) Myötäelämisen taito - johdatus väkivallattomuuteen.
- Rugaas, T., (2003), Rauhoittavat signaalit
- Saari, S., (2000), Kuin salama kirkkaalta taivaalta - Kriisit ja niistä selviytyminen.
- Saloviita T. (2008), Työrauha luokkaan
- Shell, R. (2001). Neuvottele onnistuneesti
- Skoglund Thomas (2004), Yrityksen kriisinhallinta - johtajuus ja viestintä
- Tannen D. (1986), That's not what I meant!
- Thompson, G., (1983) Verbal Judo – words as a force option
- Toivonen, V-M. & von Harpe, P. (1996), NLP Mielikirja – Kuinka muuttaa mieltään,
- Wainwright, G. (1999) Body Language
- Weltman, G., Egström, G., H., (1966), Human factors
- Weizmann-Henelius, G. (1997) Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen
- Zimbardo, P. (2007) The Lucifer Effect, Understanding how Good People Turn Evil.

Kaikenlainen kopiointi ehdottomasti sallittu

Mielenrauha Oy

www.mielenrauha.com