

# Turvallinen asiakastapaaminen

Opas uhkaavien ja väkivaltaisten  
asiakastilanteiden ennaltaehkäisyyn  
sekä uhkatilanteissa toimimiseen

## Sisällysluettelo

Oppaan käyttäjälle.....	3
Uhkaava tilanne.....	4
Uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisy .....	4
YHTEISET TOIMINTATAVAT .....	5
YKSINTYÖSKENTELYN ARVIOINTI.....	7
TURVALLINEN LIIKKUMINEN .....	9
VAATETUS .....	10
TYÖILOJEN TURVALLISUUS .....	10
KOTIKÄYNTIEN TURVALLISUUS .....	12
Uhkaavan tilanteen syntyminen.....	13
UHKAAVAN KÄYTÖKSEN TUNNUSMERKIT .....	13
PSYKOOTTINEN ASIAKAS.....	15
UHKAAVASSA TILANTEESSA TOIMIMINEN.....	16
FYYSISESTI UHKAAVISSA JA VÄKIVALTATILANTEISSA TOIMIMINEN.....	18
UHKAAMINEN TERÄ- TAI AMPUMA-ASEELLA.....	21
UHKAAMINEN PUHELIMITSE, VIESTITSE TAI SOSIAALISEN MEDIAN KAUTTA..	22
ENSIAPUTAIDOT .....	24
Uhkatilanteen jälkeen.....	25
RAPORTOINTI.....	25
TILANTEEN KÄSITTELY.....	26
Lähteet .....	28

## Oppaan käyttäjälle

Tämä opas on syntynyt kehittämismuotoisen opinnäytetyön tuloksena tukiasumispalveluissa työskentelevien sosiaaliohjaajien haastattelujen ja kerätyn teoretiedon perusteella Rikoksettoman elämän tukisäätiön tukiasumispalveluissa työskenteleville. Oppaan sisältö on rakentunut haastatteluissa esiin nousseiden toiveiden perusteella.

Oppaan tarkoituksena on vahvistaa sosiaaliohjaajien osaamista haastavissa ja uhkaavissa asiakastilanteissa sekä ennen kaikkea ennaltaehkäistä uhkaavien tilanteiden syntyä. Oppaassa on konkreettisia ohjeita siihen, mitä tulee huomioida ja miten tulee toimia vahvistaakseen omaa turvallisuuttaan sekä mitkä tekijät ovat työnantajan ja työntekijän vastuulla.

Sosiaalialalla työskentelevien turvallisuus on nyt ja tulee aina olemaan ajankohtaista. Työtapaturomarekisteriin tehdään vuosittain noin 1500 ilmoitusta väkivallan aiheuttamasta työtapaturomasta. Sosiaaliala kuuluu vahvasti asiakastyöväkivallan riskiryhmään. Vuonna 2019 tehdyn Työterveyslaitoksen seurantatutkimuksen mukaan neljän vuoden aikana asiakasväkivalta on lisääntynyt sosiaali- ja terveysalalla. Kyseisen tutkimuksen mukaan joka neljäs sairaala- ja sote-alan työntekijä raportoi olleensa väkivalta- tai uhkatileteessä viimeisen vuoden aikana.

Työntekijöiden ja työyhteisön turvallisuuteen vaikuttavat monet tekijät. Turvallisuus luodaan hyvällä turvallisuusajattelulla, turvallisuuskulttuurilla ja turvallisuusjohtamisella.

Turvallisuusajattelu koostuu neljästä peruspilarista:

1. Turvallisuus koskee kaikkea
2. Turvallisuuskulttuuri luodaan yhdessä
3. Varautuminen ja ennaltaehkäisy ovat parasta turvallisuustyössä
4. Työympäristö voi olla yhtä aikaan sekä viihtyisä että turvallinen

Yllättävissä ja uhkaavissa asiakastilanteissa turvallisuusajattelu yhdistettynä ammattiosaamiseen voi vähentää merkittävästi tilanteeseen liittyviä riskitekijöitä.

## Uhkaava tilanne

Uhkaava tilanne tässä asiayhteydessä tarkoittaa työntekijän ja asiakkaan välillä tapahtuvaa tilannetta. Useimmiten uhkaava tilanne on vuorovaikutustilanne, johon vaikuttaa sekä työntekijän että asiakkaan käyttäytyminen. Haastavaa asiakasta ei voi yksiselitteisesti luokitella, sillä työntekijä voi kokea erilaiset tilanteet ja asiakkaat haastavina, jolloin haastavat asiakastilanteetkin kokonaisuudessaan ovat subjektiivisia kokemuksia. Tyypillisesti kuvattuna haastava asiakas voi olla erityisen vaativa ja hän voi käyttäytyä epäasiallisesti sekä haukkua tai kiusata työntekijää. Äärimmäisissä tapauksissa puolestaan haastava asiakas alkaa käyttäytymään aggressiivisesti ja väkivaltaisesti.

Yleisimpiä uhkaavia tilanteita tukiasumispalveluissa ovat sanallinen uhkailu, asiakkaan kiihtyminen, huutaminen, tavaroiden heittäminen ja asiattomien viestien lähettäminen. Toiseksi yleisimpiä tilanteita ovat olleet seksuaalinen ahdistelu, liiallinen kiintymys työntekijään, fyysisesti liian lähelle tuleminen, ulospääsyn estäminen sekä päihtyneiden kavereiden läsnäolo kotikäynnillä. Harvinaisimpia tapauksia ovat olleet aseelliset uhkaukset ja tappouhkaukset.

## Uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisy

Ennaltaehkäisevillä toimilla voidaan vaikuttaa uhkaavien tilanteiden syntyyn. Tieto siitä, että turvallisuus on huomioitu esimerkiksi yhteisissä toimintatavoissa, työympäristössä ja kotikäynneillä, lisäävät turvallisuuden tunnetta, joka puolestaan vaikuttaa niin asiakastyöskentelyyn kuin työntekijöiden viihtyvyyteenkin.

Tässä luvussa kerrotaan, kuinka uhkaavia tilanteita voi ennaltaehkäistä yhteisillä toimintatavoilla, yksintyöskentelyn arvioinnilla, ajoturvallisuudella, vaatetuksella ja työympäristön huomioimisella.

## Yhteiset toimintatavat



Työturvallisuuslaki 738/2002, 27 §:

”Työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa.”

Työturvallisuuslaki 738/2002, 18 §:

”Työntekijän on noudatettava työnantajan toimivaltansa mukaisesti antamia määräyksiä ja ohjeita.”

### Asiakastapaamisten suunnittelu:

- Merkitse kaikki tapaamiset sähköiseen kalenteriin niin, että ne ovat kollegoidesi nähtävillä. Turvallisuuden näkökulmasta tämä on tärkeää, jotta tiedetään, missä olet ja ketä olet tapaamassa.
- Mikäli tarvitset yhteiskäyttöautoa, tee autovaraus ajoissa.

### Asiakastapaamiset toimistolla:

- Suunnittele tapaamiset mahdollisuuksien mukaan niin, että toimistolla on muitakin työntekijöitä. Käytä avuksi muiden sähköisiä kalentereita tai sovi kollegoiden kanssa yhteisiä toimistopäiviä.
- Ilmoita tiimille, mikäli sinulla on asiakastapaaminen toimistolla niin, ettei siellä ole muita työntekijöitä.
- Ilmoita tiimille, kun tapaaminen on ohi ja asiakas on poistunut toimistolta.
- Mikäli toisen työntekijän asiakas soittaa summeria, selvitä ensin, ketä asiakas on tulossa tapaamaan, onko tapaamisaika sovittu ja selvitä, onko työntekijä paikalla, ennen kuin päästät asiakkaan sisään.

- Mikäli asiakkaan oma työntekijä ei ole vielä paikalla, pyydä asiakasta odottamaan, kunnes oma työntekijä saapuu.

#### Kotikäynnistä ilmoittaminen:

- Ilmoita tiimille, kun menet kotikäynnille. Mikäli tieto ilmoitetaan esimerkiksi WhatsAppissa, suojele asiakkaan yksityisyyttä käyttämällä ilmoituksessa asiakkaan etu- ja sukunimen ensimmäisiä kirjaimia koko nimen sijaan (Esimerkiksi. Matti Meikäläinen = Kotikäynti MM).
- Ilmoita tiimille, jos kotikäynti venyy yli tunnin mittaiseksi tai tiedät etukäteen sen olevan tavallista pidempi.
- Ilmoita tiimille, mikäli sinulla on kotikäynti virka-ajan kello 8–16 ulkopuolella.
- Ilmoita tiimille, kun kotikäynti on päättynyt.



Asiakastyön turvallisuutta voi heikentää työntekijöiden asenne uhka- ja vaaratilanteita kohtaan, tarkoittaen esimerkiksi riskien vähättelyä, ennaltaehkäisyn välinpitämättömyyttä ja yhteisten toimintatapojen noudattamattomuutta. Luottamus siitä, että jokainen työntekijä toimii sovittujen toimintatapojen mukaisesti ja työyhteisössä suhtaudutaan turvallisuuden kehittämiseen positiivisesti sekä siihen saa tukea johdolta ja esihenkilöiltä, vahvistaa myös turvallisuuden tunnetta.

## Yksintyöskentelyn arviointi



Työturvallisuuslaki 738/2002, 29 §:

”Työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin ja johon siitä syystä liittyy ilmeinen haitta tai vaara hänen turvallisuudelleen tai terveydelleen, työnantajan on huolehdittava siitä, että haitta tai vaara yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen. Työnantajan on myös työn luonne huomioon ottaen järjestettävä mahdollisuus tarpeelliseen yhteydenpitoon

työntekijän ja työnantajan, työnantajan osoittaman edustajan tai muiden työntekijöiden välillä. Työnantajan on myös varmistettava mahdollisuus avun hälyttämiseen.”

Yksintyöskentelyä tulee arvioida riskianalyysin kautta.

### Uhka- ja väkivaltatilanteiden riskiä nostaa:

- Työskentely päihtyneiden henkilöiden tai päihderiippuvaisten kanssa.
- Työskentely alueilla, joilla on vähän asutusta tai joilla tehdään paljon rikoksia.
- Työskentely psyykkisesti sairaan henkilön kanssa.
- Työskentely syrjäytyneen henkilön kanssa.
- Työskentely monipuolisen rikollistaustan omaavan henkilön kanssa.
- Työskentely henkilön kanssa, joka on aiemmin käyttäytynyt väkivaltaisesti.
- Työskentely henkilön kanssa, jolla on persoonallisuushäiriö.
- Työskentely henkilön kanssa, jolla on huono hoitomyöntyvyys tai erimielisyyksiä hoidon tai tuen tarpeesta.

- Työskentely väkivaltaisesti käyttäytyvään ryhmään, kuten rikollisjärjestöön, kuuluvan henkilön kanssa.
- Tilanteet, joissa käsitellään asiakkaan etuuksia tai oikeuksia.

Mikäli koet jonkin edellä mainitun tekijän täyttyvän, pyydä itsellesi työpari.

Mikäli yksintyöskentelyä ei voi välttää, yksintyöskentelevän henkilön tulee:

- Olla kokenut ja ammattitaitoinen.
- Olla tietoinen riskeistä.
- Osata ottaa huomioon väkivaltatilanteisiin johtavat tekijät.
- Omata valmiudet toimia uhkatilanteissa.



Yksintyöskentelyyn liittyy useita ongelmia turvallisuuden näkökulmasta. Yksin työskentelevä joutuu usein keskittymään tapaamisilla perustehtävistä suoriutumiseen, jonka vuoksi ympäristön havainnointiin ja uhkatilanteiden ennakointiin ei välttämättä ehdi kiinnittämään tarpeeksi paljon huomiota. Mikäli yksin työskentelevä kohtaa uhkatilanteen, on avun hälyttäminen usein mahdotonta ennen kuin tilanne on ohi. Myös asiakkaan kotona tehtävää yksintyöskentelyä tulisi aina välttää mahdollisuuksien mukaan, sillä siellä mahdollisuudet puuttua riskejä aiheuttaviin tekijöihin ovat vähäiset ja avun hälyttäminen sekä avun saaminen voi olla huomattavasti vaikeampaa kuin työnantajan toimitiloissa.



## Turvallinen liikkuminen

### Autolla liikkuminen:

- Pidä auton avaimia helposti saatavilla.
- Ota auton avaimet käteen jo ennen kuin olet autolla.
- Tarkkaile ympäristöä autoa lähestyessäsi ja kiinnitä huomiota siihen, onko auton takana, alla tai vieressä henkilö piilossa. Mikäli havaitset auton ympärillä henkilön, älä mene autolle.
- Tarkista polttoaineen määrä ennen autolla ajoa. Huomioi, että polttoainetta on riittävästi niin, että pääset esimerkiksi kotikäynniltä lähtemään takaisin toimistolle.
- Pysäköi auto mahdollisuuksien mukaan valaistuun ja näkyvään paikkaan.
- Pysäköi auto menosuuntaan päin.
- Noudata työyhteisön yhteisiä sääntöjä liittyen autojen käyttöön.

### Asiakkaan kuljettaminen:

- Asiakasta voi kuljettaa yhteiskäyttöautolla tarpeen vaatiessa. Ei ole suositeltavaa kuljettaa asiakasta omalla autolla.

### Julkisilla kulkuneuvoilla liikkuminen:

- Selvitä etukäteen aikataulut ja lähtöpysäkit.
- Pyri valitsemaan reitti niin, että kävelymatkaa on mahdollisimman vähän.
- Huomioi ja tarkkaile ympäristöä. Mikäli paikka ei ole sinulle entuudestaan tuttu, kiinnitä erityistä huomiota ympäristöön muistaaksesi reitin, jota kuljet.

## Vaatetus

- Käytä tasapohjaisia kenkiä.
- Älä pidä kaulan ympärillä mitään, mistä saisi kiinni. Vältä siis paksuja kaulaketjuja, kravatteja ja huiveja.
- Jos käytät avainnauhaa, käytä sellaista, mikä katkeaa vetäessä.
- Pidä pitkät hiukset kiinni ja mahdollisuuksien mukaan niin, ettei pitkästä ponihännästäkään saa otetta.

## Työtilojen turvallisuus



Työturvallisuuslaki 738/2002, 12 §:

”Työnantajan on huolehdittava siitä, että työympäristön rakenteiden ja työtilojen suunnittelussa otetaan huomioon työntekijöiden turvallisuus.”

### Toimiston yleisten tilojen turvallisuus:

- Ovien tulee aueta poistumissuuntaan.
- Ovissa on hyvä olla tavalliset kahvat esimerkiksi kääntönupin sijaan.
- Kulkutiet ja lattiat tulee pitää tyhjinä.
- Tarpeettomat tavarat tulee viedä pois ja säilytettäville tavaroille on oltava asianmukainen säilytyspaikka.
- Jos toimistossa on keittiö, tulee sen ovi pitää kiinni.
- Vahingoittavia esineitä ei tule olla esillä tai helposti saatavilla.

### Tapaamistilojen turvallisuus:

- Ovet tulee aueta poistumissuuntaan ja ovissa on hyvä olla tavalliset kahvat. Ovia ei tule pitää lukossa.
- Huonekalut tulee järjestää niin, että työntekijä on lähempänä uloskäyntiä kuin asiakas.
- Asiakas tulee ohjata istumaan tilaan niin, ettei asiakas estä työntekijän ulospääsyä tilasta.
- Huonekalujen tulisi olla kestäviä ja painavia – esimerkiksi liian kevyet kalusteet voivat nopeuttaa ja helpottaa uhkaavan asiakkaan hyökkäystä.
- Pöytä tulisi sijoittaa niin, että se on asiakkaan ja työntekijän välissä. Pöydän tulisi olla kooltaan sellainen, että sen ääressä ollessa fyysinen kontakti asiakkaaseen on mahdollisimman vähäinen.
- Koriste-esineet tulee sijoittaa työntekijän puolelle, jotta asiakas ei pääse ylimääräisiin tavaroihin käsiksi ja täten ei voi käyttää niitä aseena.
- Vahingoittavat esineet, kuten sakset ja kynät, tulee pitää poissa käsien ulottuvista ja mieluusti piilossa.



Uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn vaikuttaa myös tilojen yleinen viihtyvyys. Oikein valittu värimaailma voi tehdä työtilasta erityisen rauhoittavan paikan ja näin vaikuttaa myös asiakkaan psyykkiseen tilaan.

## Kotikäyntien turvallisuus

### Ennen kotiin menemistä:

- Tutustu asiakastietoihin ja selvitä mahdollisuuksien mukaan, millaiseen kotiin olet menossa.
- Varmista, että työpuhelin on mukana ja siinä on virtaa. Muista ilmoittaa kotikäynnistä tiimille.
- Havainnoi ympäristöä – huomioi, mihin pysäköit auton ja katso, onko lähellä esimerkiksi kauppoja tai muita paikkoja, joissa on ihmisiä.
- Havainnoi rappua – onko talossa hissiä, millaiset portaat siellä on, onko rapun ovi lukossa vai pääseekö ulos helposti.

Pysähdy hetkeksi ennen oveen koputtamista. Kuuntele, kuuluuko asunnosta epäilyttäviä ääniä. Mikäli kuuluu, älä mene asuntoon.

### Kotikäynnillä ollessa:

- Kiinnitä huomiota oven lukitusjärjestelmään – onko ovesa esimerkiksi takalukkoa.
- Luo yleiskuva asiakkaasta – kiinnitä huomiota puhetapaan, henkiseen tilaan, päihtymystilaan ja käyttäytymiseen. Sovi tarvittaessa ovella uusi tapaamisaika, jos asiakas on esimerkiksi liian päihtynyt.
- Havainnoi ympäristöä ja kiinnitä huomiota siihen, onko kotona muita ihmisiä. Katso esimerkiksi kenkien määrää. Mikäli kotona on muita ihmisiä, sovi uusi tapaamisaika.
- Mikäli kotikäynnin aikana kotiin saapuu muita ihmisiä, lähde ja sovi uusi tapaamisaika.
- Katso, onko lattialla jotain terävää ja arvioi, voitko ottaa kengät pois.

- Katso, mihin istut. Pyri istumaan kovalle alustalle kuten esimerkiksi tuolille. Pehmeälle, kuten sohvalle, istuminen hidastaa nousemista ja lisää riskiä esimerkiksi pistotapaturmaan, mikäli sohvalla on jotain, mitä et huomaa.
- Pyri sijoittumaan asuntoon niin, että olet lähempänä uloskäyntiä kuin asiakas.
- Havainnoi ympäristöstä mahdolliset vahingoittamiseen soveltuvat välineet

## Uhkaavan tilanteen syntyminen

Uhkaava tilanne alkaa tyypillisesti erimielisyydestä, joka voi johtaa sanalliseen uhkailuun, fyysiseen uhkailuun ja fyysiseen kontaktiin. Useimmiten uhkaavat tilanteet ovat rauhoitettavissa vuorovaikutuksen keinoin. Digitalisaation myötä häirintä ja kiusaaminen ovat sähköisen viestinnän, kuten sosiaalisen median kautta lisääntynyt voimakkaasti.

Tukiasumispalveluissa toteutettujen haastatteluiden mukaan uhkaavien asiakastilanteiden syntyyn oli vaikuttanut asiakkaan päihtyneisyys, huono psyykinen vointi tai mielen-terveyden häiriö, asumisen päättyminen tai ulkopuoliset tekijät kuten, Kelalta saapunut päätös, joka ei miellyttänyt asiakasta.

## Uhkaavan käytöksen tunnusmerkit

### Sanaton viestintä:

- Kiinnitä huomiota ilmeisiin ja eleisiin.
- Asiakas heristää nyrkkejä, hänellä on jäykkä olemus, harhaileva tai tuijottava katse tai nyrkkiin puristuneet kädet.
- Asiakkaalla on kalpeat tai punaiset kasvot tai kasvojen väri vaihtelee.
- Asiakkaan kasvojen lihakset kiristyvät, ohimo- tai kaulasuonet pullistuvat.

- Asiakkaan hengitys on kiihtynyttä tai katkonaista.
- Asiakas liikkuu hermostuneesti ja edestakaisin.
- Asiakas korottaa ääntään.
- Asiakkaan puhe katkeilee.
- Asiakas ei saa muodostettua sanoja ollenkaan.

#### Sanallinen viestintä:

- Asiakas puhuu sekavasti ja rönsyilevästi.
- Asiakkaan puhuttaminen on vaikeaa, eikä asiakkaaseen saa kontaktia puheen keinoin.
- Asiakas vähättelee puheessaan organisaatiota ja sen työntekijöitä.
- Asiakas kiroilee.
- Asiakas loukkaa sanallisesti työntekijää.
- Asiakas teitittelee, rouvittelee tai herroittelee työntekijää.
- Asiakas alkaa haastamaan riitaa.

Lisäksi työntekijän omat tunteet voivat viestiä uhkaavasta tilanteesta. Esimerkiksi vaaran, pelon ja epävarmuuden tunteet ovat signaaleja, jotka tulee ottaa huomioon asiakastapaamisen aikana.



Ihminen pystyy hallitsemaan sanallista viestintää paremmin kuin sanatonta, joka usein on tiedostamatonta toimintaa. Mikäli vaikuttaa siltä, että sanallinen ja sanaton viestintä ovat ristiriidassa keskenään, on suositeltavaa luottaa enemmän sanattomaan viestintään.

## Psykoottinen asiakas

Psykoottiset oireet sinällään eivät lisää aggressiivisuutta, mutta harhoja kokeva henkilö voi harhojen ohjaamana olla uhka, mikäli harhat kohdistuvat työntekijään.

### Psykoosin oireita ovat:

- muutokset havainnoinnissa
- aistiharhat
- epätavalliset ajatukset ja harhaluulot
- häiriöt puheessa
- voimakkaat tunnemuutokset
- käyttäytyminen on erilaista kuin tavallisesti
- muutokset motivaatiossa, aktiivisuudessa, mielenkiinnossa tai jaksamisessa.

### Harhoja kokevan asiakkaan kanssa työskentely:

- Jos asiakas kokee harhoja, selvitä ensisijaisesti harhojen sisältö.
- Älä oikaise tai todenna harhoja, elleivät ne koske suoraan sinua.
- Jos asiakas kysyy harhojen todellisuudesta, voit kertoa, että uskot kokemusten tuntuvan todellisilta asiakkaalle, mutta et itse havaitse tai koe niitä.
- Älä rajaa asiakkaan omaa henkilökohtaista tilaa tai aja asiakasta nurkkaan.
- Luo kiireetön, rauhallinen ja turvallinen ympäristö.

- Korosta turvallisuutta vastaamalla asiakkaan kysymyksiin, muistuttamalla realiteeteista ja kertomalla, että nyt ei ole hätää, kun olet tässä apuna.
- Kiinnitä katsekontaktin määrään huomiota – pitkä ja suora katsekontakti voi tuntua harhoja kokevalle asiakkaalle haastavalta ja epämiellyttävältä.

## Uhkaavassa tilanteessa toimiminen

### Sanaton viestintä:

- Pidä olemuksesi rauhallisena ja neutraalina.
- Vältä nauramista ja hymyilemistä.
- Pidä kädet esillä.
- Pyri katsomaan asiakasta rauhallisesti silmiin tai rinnan alueelle.
- Pyri olemaan asiakkaan kanssa fyysisesti samalla tasolla.
- Jos asiakas seisoo, pyydä häntä rauhallisesti istumaan. Jos asiakas ei istu, voit itsekin nousta seisomaan.
- Kerro liikkeistäsi asiakkaalle (jos esimerkiksi aiot nousta seisomaan), älä tee äkkinäisiä liikkeitä.
- Älä käännä asiakkaalle missään vaiheessa selkää.
- Kunnioita asiakkaan omaa reviiriä, älä lähesty tai kosketa asiakasta.

### Sanallinen viestintä:

- Luo arvostuksen tunne asiakkaalle vuorovaikutuksen keinoin.
- Säilytä kohtelias käytös, ota katsekontakti.



- Kuuntele ja kysy tarkentavia kysymyksiä näyttääksesi kiinnostuksesi asiakkaan asiaa kohtaan. Lisäksi tarkentavat kysymykset auttavat pitämään keskustelua yllä.
- Luo kiireetön ilmapiiri ja keskity asiakkaan tilanteeseen.
- Pyydä asiakasta kertomaan tilanteestaan ja huolistaan, keskity kuuntelemaan.
- Suhtaudu asiaan vakavasti, älä vähättele.
- Varmista ymmärtäneesi asian oikein toistamalla, mitä asiakas on sanonut.
- Älä lähde taistelemaan mielipiteistä, vaikka olisitkin eri mieltä.
- Pyri selittämään asiasi lyhyesti, selvästi ja rauhallisesti.
- Puhu matalalla ja pehmeällä äänellä.
- Käytä puheessasi me-muotoa.
- Korosta positiivisia näkökulmia ja anna tarkasti harkittuja kohteliaisuuksia asiakkaalle.

#### Turvallisuuden huomioiminen:

- Säilytä riittävä puhe-etäisyys (vähintään 1,5-2 metriä).
- Pyri asettumaan huoneeseen niin, että sinun ja asiakkaan välissä on jokin huonekalu.
- Varmista pakoreitti.
- Tarjoa asiakkaalle mahdollisuus poistua tilanteesta häpäisemättä häntä.
- Pyri pysymään tilanteen tasalla. Keskity hallitsemaan omaa hengitystäsi.

### Jos tilanteessa on useampi kuin yksi työntekijä:

- Parityöskentelyä varten roolit tulee olla sovittuna etukäteen.
- On suositeltavaa, että vain yksi työntekijä keskustelee ja rauhoittelee asiakasta. Toisen tulee havainnoida ympäristöä.

### Tilanteen päättäminen:

- Asiakkaan tulee saada tehdä päätös rauhoittumisesta itse, älä kiirehdi tilanteen lopettamista.
- Esitä erilaisia toimintavaihtoehtoja jatkoa varten.
- Tarjoa asiakkaalle mahdollisuutta poistua tilanteesta häpäisemättä häntä.

## Fyysisesti uhkaavissa ja väkivaltatilanteissa toimiminen

Myös fyysisesti uhkaavista tilanteista usein selviää puhumalla, edellisen kappaleen ohjeiden avulla. Tässä kappaleessa viitataan erityisesti tilanteisiin, joissa asiakas on sanallisesta uhkailusta siirtynyt fyysiseen uhkailuun tai on jo ottanut fyysisen kontaktin.

Mikäli asiakas uhkaa fyysisesti tai lähestyy sinua uhkaavasti, pyri ensisijaisesti poistumaan paikalta ja hälyttämään apua.

### Jos pakeneminen ei ole mahdollista:

- Pyri sijoittumaan tilassa niin, että sinun ja asiakkaan välissä on jokin huonekalu.
- Mikäli edellä mainittu ei ole mahdollista, ota käsiin jokin tilapäisväline, jota voit käyttää itsesi ja asiakkaan välissä sekä mahdollisessa itsepuolustuksessa.
  - Esimerkiksi roskakori, tuoli, avainnippu, kassi...

## Asento

- Ota hyvä valmiusasento. Valmiusasento tukee tasapainoa ja mahdollistaa liikkumisen joka suuntaan nopeasti. Valmiusasentoa on hyvä harjoitella etukäteen, jotta se tuntuu luontevalta.
  - Jalat ovat hartioiden leveydellä toisistaan.
  - Toinen jalka on edessä ja toinen taaempaan niin, että taaempaan olevan jalan jalkaterä on 45 asteen kulmassa.
  - Pidä polvet hieman koukussa, älä pidä niitä lukossa.
  - Pidä vartalo hieman kääntyneenä asiakasta kohtaan.
  - Pidä kädet ja kämmenet näkyvillä. Älä laita käsiä selän taakse, taskuun tai puuskaan.
  - Käsillä selittäminen hienovaraisesti, kämmenet näkyvillä olevassa asennossa, voi lisätä asiakkaan luottamuksen tunteita.

## Liikkuminen

- Pidä aina toinen jalka maassa ja vain yksi jalka kerrallaan ilmassa.
- Pyri liikkumaan lyhyitä matkoja kerrallaan minimoidaksesi mahdollisuuden kaatumiseen tai tasapainon menettämiseen.

## Jos asiakas saa fyysisen kontaktin:

- Käytä lyhyitä ja ytimekkäitä komentosanoja. Sano sana erittäin voimakkaalla äänellä. Komentosanoja ovat esimerkiksi ”*Seis!*”, ”*Irti!*”, ”*Pois!*”, ”*Mene!*”. Komentosanaa käyttäessä hyökkäys voi keskeytyä ja saada asiakkaan hetkeksi irti tunteiden vallasta.
- Suojele ensisijaisesti päätäsi mahdollisilta iskuilta.

- Jos tilanne eskaloituu, eikä puhuminen auta, voit puolustautua hätävarjelua käyttäen. Tällöin pitää olla päättäväinen ja ymmärtää, että voi joutua vahingoittamaan asiakasta.



Rikoslaki 2003/515, 4 §:

”Aloitettun tai välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu, jollei teko ilmeisesti ylitä sitä, mitä on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavana, kun otetaan huomioon hyökkäyksen laatu ja voimakkuus, puolustautujan ja hyökkääjän henkilö sekä muut olosuhteet.”

#### Esimerkkitalanteita:

- Kuristusotteessa voi helpottaa henkitorven painetta kääntämällä leuan kuristavan käden kyynärtaipeeseen tai kallistaa päätä alas niin, että leuan saa käsivarren ja kaulan väliin. Jos asiakas aikoo tarttua kaulaan kahdella kädellä edestäpäin, voi työntekijä reagoida ottamalla askeleen sivuun ja lyömällä käden pois.
- Vartalo-otteesta voi olla hankala irrottautua, mutta kiinnipitäjän otetta voi yrittää löysätä tallomalla jalkapöytää ja potkimalla taaksepäin.

Pidemmälle viedyt tekniikat vaativat harjoittelua, jotta niistä olisi enemmän hyötyä kuin haittaa. Erilaisia suojaustekniikoita opetetaan uhkatilanne- ja itsepuolustuskoulutuksissa, jotka vaativat säännöllistä harjoittelua.

## Uhkaaminen terä- tai ampuma-aseella

Terä- tai ampua-asetta käytetään useimmiten uhkauksen yhteydessä uhkauksen tehostamiseen, kuin vahingoittamiseen. Siitä huolimatta tilanteeseen tulee suhtautua vakavasti. Tilanteeseen pätee samat sanallisen ja sanattoman viestinnän ohjeet kuin aiemmissa kappaleissa.

- Epäily terä- tai ampuma-aseen hallussapidosta:
- Asiakkaan käsi käy usean kerran taskussa, repussa tai muualla, johon voisi aseeseen piilottaa.
- Asiakas ottaa aseensa käteen ja yrittää peitellä sitä.
- Asiakas pitää kättään taskussa pidellen jotain.

### Havaittuasi terä- tai ampuma-aseen:

- Pyri poistumaan tilanteesta.
- Hälytä apua hyvissä ajoin heti, kun itse koet vaaran olevan todellinen.

### Mikäli et pysty poistumaan tilanteesta:

- Yritä saada mahdollisimman paljon etäisyyttä sinun ja asiakkaan väliin.
- Tarkista mahdolliset tilapäisvälineet puolustautumista varten (tuoli, avainnippu, roskakori...).
- Tarkkaile asiakkaan käsiä jatkuvasti.
- Noudata asiakkaan käskyjä. Jos asiakas vaatii jotain, anna ne hänelle välittömästi.

### Mikäli tilanne etenee hyökkäykseen (huomioi myös kohdassa edellisessä kappaleessa olevat ohjeet):

- Pyri ensisijaisesti suojelemaan vartaloa ja päätä.
- Käytä suojaamista varten tilapäisvälineitä tai omia käsiä.
- Älä yritä ottaa asetta pois.
  - Ase voi laueta vahingossa tai asiakas voi peloissaan käyttää sitä.
  - Esimerkiksi tilanteessa, jossa terää painetaan kaulalle, tulee pysyä rauhallisena eikä yrittää ottaa terää asiakkaalta pois. Edellä mainitussa tilanteessa voi aiheuttaa itselleen vaaran sillä, että pyrkii ottamaan terän asiakkaalta pois, joka voi vahingossa aiheuttaa leikkaavan liikkeen.
  - Asetta pitelevä käsi pitäisi saada kontrolliin ja mahdollisimman kauas työntekijän kehosta. Tätä ei pidä yrittää, ellei ole koulutusta tekniikan käyttöön.

## Uhkaaminen puhelimitse, viestitse tai sosiaalisen median kautta

### Suosituksia, kuinka toimia sosiaalisessa mediassa ennaltaehkäistäkseen digitaalista häirintää ja uhkailua:

- Toimi sosiaalisessa mediassa harkitusti.
- Valitse tarkkaan omat verkostosi jäsenet (seuraajat, seurattavat).
- Älä käsittele työasioita henkilökohtaisilla sivuilla.
- Tarkista yksityisyyden suoja koskevat asetukset sivuiltasi.
- Älä lisää päivityksiin paikkatietoja.

- Huomioi kuvien taustalla näkyvät yksityiskohdat, kuten esimerkiksi autojen rekisteritunnukset ja talonumerot.

#### Jos joutuu uhkailun tai häirinnän kohteeksi sähköisen viestinnän kautta:

- Älä vastaa häiritsijälle heti, vaan ota itsellesi aikaa.
- Ota yhteyttä työkavereihin tai esihenkilöön ja keskustele heidän kanssaan asiasta sekä suunnittele vastausviesti yhdessä.
- Vastaa viestiin asiallisesti, vaikka häiritsijän viesti olisikin epäasiallinen. Älä mene samalle tasolle lähettäjän kanssa.
- Voit tarvittaessa kertoa selvästi lähettäjälle, ettei tämänkaltainen viestintä ole hyväksyttävää.
- Arvioi tilannetta esihenkilön kanssa ja pohtikaa, tuleeko asiasta tehdä rikosilmoitus.

#### Jos uhkailu on toistuvaa tai asiakas osoittaa ei-toivottua kiintymystä sähköisen viestinnän kautta:

- Ota asia puheeksi välittömästi esihenkilön kanssa.
- Ota etäisyyttä asiakkaaseen, älä sovi enää tapaamisaikoja asiakkaan kanssa.
- Mikäli asiakas vaatii tapaamista kanssasi, tulee esihenkilön puuttua tilanteeseen ja vastata mahdollisiin yhteydenottoihin.
- Tarvittaessa työpuhelinnumero vaihdetaan. On suositeltavaa asettaa oma henkilökohtainen puhelinnumero salaiseksi.

Mikäli edellä mainitut toimet eivät auta, asiakkaalle voi hakea lähestymiskieltoa.

## Ensiaputaidot



Työturvallisuuslaki 2002/738, 46 §:

”Työnantajan on huolehdittava työntekijöiden ja *muiden työpaikalla olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä* työntekijöiden lukumäärän, työn luonteen ja työolosuhteiden edellyttämällä tavalla.”

Työturvallisuuslaki 2013/329, 47 §:

”Työnantajan on, jos työntekijöiden lukumäärä, työn luonne ja työolosuhteet sitä edellyttävät, nimettävä ensiapu-, palontorjunta- ja pelastustoimenpiteiden täytäntöönpanemiseksi yksi tai useampi työntekijä, jollei työnantaja ole pelastuslaissa (379/2011) tarkoitetussa suunnitelmassa osoittanut suojeluhenkilöstöä vastaaviin tehtäviin.”

- Työterveyshuollon velvollisuutena on arvioida ensiapuvalmiuden tarve yhdessä organisaation edustajien kanssa.
- Arvioinnissa ja suunnittelussa on otettava huomioon se, miten työtä tehdään ja millainen työn luonne on.
- On suositeltavaa, että organisaatio järjestää hätäensiapukoulutuksen tai EA1-kurssin jokaiselle työntekijälleen.
- Työntekijän vastuulla on omalta osaltaan edistää omaa ensiapuvalmiuttaan esimerkiksi tutustumalla työpaikan ensiapuohjeisiin.
- Ensiaputaitoja on hyvä harjoitella säännöllisesti.



## Uhkatilanteen jälkeen

Tässä luvussa käsitellään uhkatilanteen jälkeen tapahtuvaa raportointia sekä tilanteen käsittelyä. Väkivalta- ja uhkatilanteista on tärkeää raportoida, jotta turvallisuustoimia voidaan kehittää ja tilanteista voidaan oppia. Väkivalta- ja uhkatilanteet ovat aina psyykkisesti vahingoittavia eli traumaattisia kokemuksia, jonka vuoksi tukea tulee olla saatavilla.

### Raportointi



Työturvallisuuslaki 2002/738, 19 §:

”Työntekijän on viipymättä ilmoitettava työnantajalle työoloissa ja työmenetelmissä havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. Työntekijän on kokemuksensa, työnantajalta saamansa opetuksen ja ohjauksen sekä ammattitaitonsa mukaisesti ja mahdollisuuksiensa mukaan poistettava

havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteellisuudet. Työntekijän on tehtävä edellä tarkoitettu ilmoitus myös siinä tapauksessa, että hän on poistanut tai korjannut kyseisen vian tai puutteellisuuden.”

#### Raportoinnin hyödyt:

- Työnantaja saa tietoa uhka- ja väkivaltilanteista.
- Työnantaja saa tietoa siitä, mitkä tekijät johtavat tilanteiden syntyyn.
- Saatujen tietojen avulla voidaan esimerkiksi laatia uusia työohjeita ja vaikuttaa työturvallisuuteen.

### Työntekijän vastuut:

- Käytännössä työturvallisuuslain mukainen ilmoittaminen työnantajalle esimerkiksi vaarallisesta tilanteesta, tarkoittaa joko suullista tai kirjallista ilmoitusta.
- Ilmoitus tulee tehdä aina ja mieluusti mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

### Työnantajan vastuut:

- Ilmoittamista koskeva prosessi pitää olla selkeä ja huolellisesti suunniteltu sekä ilmoittamiseen suunnattu järjestelmä pitää olla helposti käytettävissä.
- Työnantajan tulee ottaa huomioon jokainen ilmoitus ja kertoa ilmoituksen tehneelle työntekijälle sekä työsuojeluvaltuutetulle, miten asiassa edetään.
- Työnantajan olisi suotavaa ilmoittaa havaitsemistaan ongelmista työterveyshuollolle, jonka tehtävänä on tarjota asiantuntija-apua ja arvioida väkivallan uhan terveydellistä merkitystä.

## Tilanteen käsittely

### Työyhteisön ja työnantajan vastuu:

- Tilanteen kokenutta työntekijää ei saa missään tapauksessa jättää yksin.
- Tilanteen kokeneen työntekijän tunteita ei pidä vähätellä.
- Työyhteisöltä tulee saada tukea tilanteen käsittelyyn.
- Tarpeen mukaan tilanteen kokeneelle tulee tarjota jatkohoitoa.
- Tiimin on suotavaa keskustella asiasta yhdessä, sillä tilanne voi koskettaa myös muita työntekijöitä.

**Itsehoito:**

- On suositeltavaa puhua tilanteesta mahdollisimman paljon.
- Huolehdi riittävästä levosta.
- Pidä kiinni päivittäisistä omista rutiineista.
- Palaa töihin heti, kun jaksat.
- Muista, ettei avun pyytäminen ole heikkoutta.



## Lähteet

### Painetut

Dougherty M. Itsepuolustuksen taito – kuinka selvitä uhkaavista tilanteista. 2015. Helsinki: Minerva Kustannus Oy.

Nurmi A. & Litmanen P. 2018. Ammattina väkivalta – Käsikirja katuväkivaltaa vastaan. Helsinki: Readme.fi

Rantaeskola S., Hyyti J., Kauppila J. & Koskelainen M. 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.

Saarela K-J., Isotalus N., Salminen S., Vartia M. & Leino T. 2009. KAURIS – kartoita uhkaavat työväkivaltariskit. Helsinki: Työterveyslaitos.

Soisalo R. 2011. Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla. Suomen Psykologinen Instituuttiyhdistys ry.

Sundell L. 2014. Työkaverina pelko – Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Jyväskylä: PS-kustannus.

### Sähköiset

Ensiapuvalmius. 2022. Työsuojelu. Viitattu 22.2.2023. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoterveys-ja-tapaturmat/ensiapuvalmius>

Mielenterveystalo. 2023. Psykoosin oireet. Viitattu 22.2.2023. <https://www.mielenterveystalo.fi/fi/psykoosi/psykoosin-oireet>

Rikoslaki (2003/515). Finlex. 2003. Viitattu 21.2.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=h%C3%A4t%C3%A4varjelu>

[Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Väkivallan uhka työelämässä -](#)

Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta. Väkivallan uhka- jaoston raportti. Viitattu 22.2.2023. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014\\_17\\_v%c3%a4kivallan\\_uhka.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014_17_v%c3%a4kivallan_uhka.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tietoa sosiaali- ja terveysalalle. Ennakoi väkivaltaa työssä. N.d. Savonia ammattikorkeakoulu. Viitattu 18.2.2023. [http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/tiedostot/Ennakoi\\_vakivaltaa.pdf](http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/tiedostot/Ennakoi_vakivaltaa.pdf)

Työturvallisuuslaki (738/2002). Finlex. 2002. Viitattu 17.2.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P12>

Työturvallisuuslaki (2013/329). Finlex. 2013. Viitattu 22.2.2023. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki>

Työterveyslaitos. 2019. Asiakasväkivalta sairaala- ja terveydenhuoltohenkilöstöä kohtaan lisääntynyt. Viitattu 24.1.2023. <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/asiakasvakivalta-sairaala-ja-terveydenhuoltohenkilostoa-kohtaan-lisaantynyt>

Uhka- ja väkivaltatilanteet. 2023. Yleistä uhka- ja väkivaltatilanteesta. Viitattu 2.4.2023. <https://www.uhkajavakivaltatilanteet.fi/>

Valtiovarainministeriö. 2010. Sosiaalisen median tietoturvaohje. Viitattu 22.2.2023. [https://www.suomidigi.fi/sites/default/files/2020-06/Ohje\\_4\\_2010\\_etusivu\\_ohjepdf.pdf](https://www.suomidigi.fi/sites/default/files/2020-06/Ohje_4_2010_etusivu_ohjepdf.pdf)

Väkivallan uhka. 2022. Työsuojelu. Viitattu 22.2.2023. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>

**Julkaisemattomat**

Tukiasumispalveluissa työskentelevien sosiaaliohjaajien haastattelut. 6.-17.2.2023. Teams  
/ Espoo / Helsinki.

**Kuvat:** Unsplash.com