



Punainen Risti

SUOMEN PUNAISEN RISTIN OHJE VÄKIVALTA – JA UHKATILANTEIDEN VARALLE

1. Väkivalta ja uhkatilanteiden ennaltaehkäisy

Yleisesti väkivallalla voidaan ymmärtää mitä tahansa hyökkäävää käyttäytymistilannetta, jossa toisella ihmisellä on tietoinen tarkoitus vahingoittaa ihmistä. Henkisellä väkivallalla tarkoitetaan muuta kuin fyysistä voimankäyttöä. Se sisältää muun muassa sanallisen loukkaamisen, kiusaamisen, häirinnän ja uhkailun. Väkivaltaa voi tietyissä tilanteissa tapahtua myös tahattomasti; esimerkiksi dementoitunut vanhus tai mielenterveydellisistä ongelmista kärsivä henkilö voi yhtäkkiä käyttäytyä aggressiivisesti ilman tietoista tarkoitusta.

2. Turvalliset työtavat ja –järjestelyt

Turvallisuusasiat tulee sisällyttää osaksi vapaaehtoisten perehdyttämiseen. Perehdytykseen tulee sisällyttää ainakin ohjaus turvallisiin työtapoihin, turvallisuusohjeisiin sekä uhkatilanteista ilmoittamiseen ja raportointiin. Turvallisuusasiat tulee kerrata säännöllisin väliajoin koko toimintayksikön kanssa.

Vapaaehtoisten näkyvällä läsnäololla voidaan ehkäistä häiriötilanteita.

Työskentely yksin erityisesti ilta- ja yöaikaan tai viikonloppuisin muodostaa normaalia suuremman turvallisuusriskin.

Oman käytöksen kontrollointi

Epäasiallisesti käyttäytyvän henkilön kohtaamisessa tärkeää on olla provosoitumatta itse. Mikäli ei kykene hillitsemään itseään on turvallisempaa poistua paikalta, jos mahdollista, ja antaa asia jonkun toisen hoidettavaksi.

Häiriköistä ilmoitus poliisille tai vartijoille

Mikäli asiakas alkaa käyttäytyä häiritsevästi, tulee asiasta ilmoittaa heti vartijalle tai poliisille. Mikäli asiakas aiheuttaa materiaalivahinkoja tai anastaa jotain, turvallisinta on odottaa lisäapua. Samalla voi tarkkailla tilannetta, painaa mieleen asiakkaan tuntomerkit, poistumissuunta ja kulkuväline.

Hätänumerot aina saatavilla

Mahdollinen toimintayksikön sisäinen hätänumero ja yleinen hätänumero ohjelmoidaan puhelimen pikavalintoihin ja numeroita säilytetään näkyvällä paikalla omassa

toimintayksikössä tai muutoin esimerkiksi työasun taskussa. Häät ilmoituksen tekemistä on hyvä harjoitella säännöllisesti.

Turvaväli asiakkaaseen

Asiakastilanteissa turvallinen välimatka asiakkaan ja vapaaehtoisen välillä on noin 1,5-2 metriä. Tällöin vapaaehtoisella on muutama lisäsekunti aikaa reagoida uhkaavaan tilanteeseen ja mahdollisuus välttää ensimmäiset fyysiset kontaktirytykset asiakkaan puolelta. Myös kalusteilla ja tilan järjestelyillä voidaan muodostaa turvallisuutta luovia luonnollisia esteitä asiakkaan ja auttajan välille. Asiakkaalle ei tule koskaan kääntää selkää ja ohjaaminen oikeaan tilaan tehdään kulkemalla asiakkaan vierellä tai hieman takana. Kiihtynyttä asiakasta ei tule kätellä tai koskettaa.

Turvallinen työasu

Työasun tulisi olla sen verran väljä, että se mahdollistaa juoksemisen ja karkuun pääsyn uhkatilanteissa. Työjalkineiden tulee olla tukevat ja mielellään umpikantaiset, jotta jalkineet pysyvät jalassa paettaessa. Työasuissa tulee välttää kaulan ympäri kiedottavien huivien tai vastaavien asusteiden käyttöä. Työasun taskuissa näkyvillä ei saa säilyttää mitään, millä asiakas voi vahingoittaa työntekijää (kuten sakset, instrumentit). Avaimia ei tulisi pitää kaulalla eikä rahaa avotaskuissa asiakkaan näkyvillä.

Työvälineet asiakkaan ulottumattomissa

Asiakkaan tapaamistiloissa ei tulisi säilyttää aineita, esineitä tai työvälineitä, jotka erityisesti houkuttelevat asiakasta tai joilla asiakas voisi vahingoittaa työntekijää.

Uhkaavaa asiakasta ei tavata yksin

Mikäli asiakkaan uhkaavuudesta on olemassa epäily ennalta, asiakkaan tapaamiseen otetaan turvaksi toinen työntekijä.

Uhkaaville kotikäynneille ei yksin

Mikäli kotikäynneillä ollaan yksin asiakkaan käyttäytyä uhkaavasti, tilanteesta poistutaan mahdollisimman nopeasti. Yksin tehtävillä kotikäynneillä tulee olla käytössä matkapuhelin avun hälyttämistä varten. Käyntipaikan osoite on hyvä painaa mieleen.

3. Väkivaltaisen ja uhkaavan käyttäytymisen tunnistaminen

Väkivaltaisen käyttäytymisen laukaisee yleensä tilanne, jossa henkilö kokee itsensä avuttomaksi eikä näe muuta keinoa selviytyä tilanteesta. Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä voivat olla:

- Erimielisyys palveluista tai hoidosta (oma tahto ei toteudu, ei-toivottu päätös)
- Väärinymmärrys (esim. kielitaidon puute, kiire)
- Pitkä odotusaika, puutteellinen tiedonsaanti

- Somaattiset ja psyykkiset sairaudet
- Päihtymys ja huumausaineiden käyttö
- Yleinen vihamielinen asenne viranomaistahoja tai tiettyjä ammattihenkilöitä kohtaan
- Ankeat tilat (kuumuus, meluisuus)
- Traumaattiset tilanteet
- Oikeudeton etuuden hankinta (varkaus, ryöstö, seksuaalirikokset)

Yleensä aggressiivinen käyttäytyminen etenee erimielisyydestä sanalliseen uhkailuun, fyysiseen uhkailuun ja mahdollisesti fyysisen kontaktin vaiheeseen. Väkivaltaa tai uhkaavaa käyttäytymistä ei voida ennakoida henkilön iän, sukupuolen, pukeutumisen, ulkonäön tai päihtymyksen perusteella. Uhkaajan käyttäytymisestä voidaan kuitenkin tehdä havaintoja, jotka saattavat ennustaa väkivaltaista käyttäytymistä. Näitä ovat:

- Kiroilu, haukkuminen, solvaaminen, uhkaaminen
- Tuijotus, puheen lakkaaminen
- Kiihtynyt hengitys
- Kasvojen kalpeneminen
- Lähietäisyydelle pyrkiminen

4. Toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteisiin

Uhkatilanteissa ele- ja liikekielen sekä ilmeiden on hyvä olla hillittyjä ja neutraaleja. Tunnetilan pahoittelu ja asiakkaan myötäily osoittavat asiakkaalle, että häntä kuunnellaan ja hänen asiansa otetaan todesta. Joskus tilanteet voivat kehittyä niin nopeasti ja arvaamatta, että puheella rauhoittelusta ei ole apua. Silloin on oikeus turvautua itseään tai toista puolustaakseen voimakeinoin pienintä mahdollista voimaa käyttäen. Tapauskohtaisesti on kuitenkin syytä harkita tarkkaan, kannattaako voimankäyttöoikeutta käyttää vai onko turvallisempi vaihtoehto kutsua paikalle esimerkiksi vartija tai poliisi.

Väkivaltaisessa tai uhkaavassa tilanteessa:

- Säilytä malttisi, älä provosoidu
- Peräänny ja pidä turvaväli, jos voit
- Pidä kädet näkyvissä
- Älä käännä selkääsi
- Vältä äkkinäisiä liikkeitä ja tuijottamista
- Rauhoita puhumalla selkeästi, lyhyesti ja myötäillen, älä keskeytä
- Istu, jos uhkaavasti käyttäytyvä henkilö istuu ja nousee seisomaan, jos uhkaaja nousee

- Pyri voittamaan aikaa niin, että muita tulisi paikalle
- Kiinnitä ympäristön huomio tapahtumaan
- **Hälytä lisäapua heti kun voit**
- Pyri hälyttämään niin, että uhkaaja ei huomaa
- Pyri irrottautumaan otteesta
- Pakene heti, jos tilanne näyttää muuttuvan vaaralliseksi

5. Väkivaltilanteen jälkeen

- Väkivalta- tai uhkatilanteessa kohdannutta ei saa koskaan jättää yksin.
- Mikäli tilanteessa on syntynyt fyysisiä vammoja, niiden ensihoidosta ja jatkohoidosta huolehditaan saattamalla uhri hoitoon tai soittamalla ambulanssi.
- Silminnäköiden nimet otetaan ylös.
- Rikosilmoituksen voi tehdä poliisille aina, kun on syytä epäillä rikoksen tapahtuneen.
- Tapahtuneesta ilmoitetaan SPR:n toimintayksikön vastaavalle, ryhmän johtajalle ja/tai osaston puheenjohtajalle.
- Väkivaltaa kohdannut vapaaehtoinen on ensisijaisesti yhteydessä omaan vakuutusyhtiöön.
- Punaisen Ristin vapaaehtoisten vakuutukset LähiTapiolassa. Lisätietoja:
 - <http://rednet.punainenristi.fi/node/12816>

6. Toimintaohje ryhmänjohtajalle ja/tai toiminnanjohtajalle:

Väkivalta- ja uhkatilanteiden jälkeen on erityisen tärkeää huolehtia väkivallan kohteeksi joutuneiden tai vakavassa uhkatilanteessa olleiden henkilöiden ja ryhmien jälkihoidosta. Lisäapuna jälkihoitoon voidaan käyttää terveyskeskusta, työterveyshuoltoa tai opiskelijaterveydenhuoltoa. Suurempaa joukkoa koskettaneissa vakavissa tilanteissa lisäapua voidaan hakea myös erikoistuneilta ammattitahoilta.

- Käy väkivalta tai uhkatilanne läpi yksilön ja/tai ryhmäläisten kanssa
- Järjestä ryhmälle tarvittaessa jälkihoito (defusing / debriefing).
- Ilmoita tapahtuneesta piirin toiminnasta vastaavalle työntekijälle tai toiminnanjohtajalle.
- Tue vapaaehtoista
- Kunnioita uhrin tahtoa
- Muista vaitiolovelvollisuus

7. Rasistiset tilanteet ja niiden uhka

SPR:n vapaaehtoiset järjestävät monikulttuurisuuteen ja syrjinnänvastaisuuteen liittyviä tapahtumia muun muassa rasisminvastaisella viikolla. Näissä tapahtumissa voi tulla eteen tilanteita, joissa järjestäjä, vapaaehtoinen tai osallistuja voi tuntea olonsa uhatuksi. Uhan kokemus voi tapahtua ennen tilaisuutta, sen aikana tai sen jälkeen. Uhka tai sen kokemus voi olla esimerkiksi:

- Kirjoittelua sosiaalisessa mediassa
- Sähköpostiviestejä
- Kirjelähetyksiä
- Puhelinsoittoja

Ohjeistus: Uhkaaviin tai herjaaviin yhteydenottoihin ja viesteihin ei tule vastata. Rasistisia tai syrjiviä näkökulmia esittelevillä keskustelupalstoilla ja muilla foorumeilla ei myöskään kannata lähteä keskustelemaan. Näistä tilanteista ja kokemuksista on kuitenkin hyvä keskustella ryhmänvetäjän sekä työntekijän kanssa. On myös hyvä selvittää, vaatiiko tapahtunut rikosilmoituksen tekemistä. Ilmoitus tehdään kun uhka on selkeä.

- Suorat, henkilökohtaiset tai painotuottein esitetyt uhkaukset tai uhan kokemukset
- Kunnianloukkaus, herjaus
- Rasistiset rikokset
- Rasistinen väkivalta ja sen uhka

Ohjeistus: Suoraa uhkaa koettaessa on tärkeää pysyä rauhallisena. Uhkaavissa, kasvokkain tapahtuvissa tilanteissa toimi kuten tämän ohjeistuksen kohdissa 3 ja 4 (toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteissa). Jos loukkaus, väkivalta tai uhkatilanne täyttää rasistisen rikoksen tunnusmerkit, tulee viipymättä tehdä rikosilmoitus poliisille. Rasistisella rikoksella on rasistinen motiivi. Tapahtumista ja kokemuksista on tärkeää keskustella muiden kanssa.

Muistathan että SPR on tuottanut ohjeistuksen, jossa esitellään niitä perusteita miksi rasismia tulisi vastustaa ja miksi SPR:ssä tehdään rasisminvastaista työtä. Tähän ns. arvotyökaluun olisi hyvä tutustua ennen rasisminvastaisen toiminnan aloittamista. (Ks. arvotyökalu Miksi vastustan rasismia).

On lisäksi tärkeää että kaikki uhkatilanteet dokumentoidaan, jotta tätä ohjeistusta voidaan kehittää. On myös tärkeää olla selvillä siitä, minkälainen ilmapiiri yhteiskunnassamme vallitsee ja millaisia reaktioita toimintamme herättää.

Lähteet

Lindh, P. Heinonen, V. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon turvallisuusopas. Suomen Palopäälystöliitto ry. Oy Painotalo Ab.

Puumi Susanna. 2009. Väkivalta pois palvelutyöstä. Työturvallisuuskeskus TTK, kuntaryhmä ja palveluryhmä. Painojussit Oy.

Saari, S. Kantanen, I. Kämäräinen, L. Parviainen, K. Valoaho, S. Yli-Pirilä, P. toim. 2009. Hädän hetkellä -psykkisen ensiavun opas. Punainen Risti. Duodecim.

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17. Väkivallan uhka työelämässä. Helsinki 2014.