

ONKO TÖISSÄ TURVALLISTA?

Diakonian ja nuorisotyön töissä on paljon väkivallan riskejä. Kotikäynnillä ei aina tiedä, mikä oven takana odottaa. Vastaanotolla asiakas saattaa pimahtaa, kun saa kielteisen päätöksen. Työssä kohdataan myös paljon sekakäyttäjiä, joiden henkinen tasapaino on epävaka.

Kokenut terveydenhoitaja oli menossa katsomaan kuusiviikkoista vauvaa perheen luo Lappeenrannassa viime vuoden marraskuussa. 24-vuotias isä surmasi terveydenhoitajan ja sitten itsensä. Järkyttävä tapahtuma herätti huolen. Onko töissä enää turvallista?

Diakoniatyöntekijöiden Liiton asiamies Tiina Laine sanoo, ettei tietoon ole tullut viime aikoina uhkaavia tilanteita kotikäynneillä, mutta niistä on kyllä puhuttu.

Eräs naistyöntekijä meni kotikäynnille yksinäisen poikamiehen luo ja löysi tämän tietokoneelta surfailemassa aikuisviihdesivustoilla. Poikamies oli virittäytynyt aivan toisenlaiseen tunnelmaan kuin oli tarkoitus.

Jotkut jäsenet ovat kokeneet pelottavia tilanteita vastaanotolla.

– Kun ihminen on jo henkisesti ja taloudellisesti tiukoilla, kielteinen päätös musertaa. Päätöksistä voidaan neuvotella pareittain, eli työntekijä ei jää päätöksen kanssa yksin vaan vastuu jakautuu.

Diakoniabarometrin (2011) mukaan väkivallan uhkaa toisinaan työssään koki noin viidennes vastaajista. Kolme viidesosaa oli kohdannut työssään väkivaltaa harvoin ja viidennes ei lainkaan.

Helsingin seurakuntayhtymän Erityisnuorisotyön keskus Snellun työntekijät tapaavat työssään nuoria, joilla on päihde- ja väkivaltataustaa, mutta uhkaavia tilanteita ei ole ollut.

– Meillä on luottamuksellinen suhde asiakkaaseen. Ja kun meiltä ei saa rahaa, vaan hoidamme henkistä hyvinvointia ja annamme sielunhoitoa, niin meihin ei kohdisteta uhkailua. Kotikäyntejä tehdään aika harvoin, mutta jos jonkun luona käydään, hän on ennestään tuttu, kertoo erityisnuorisotyönohjaaja Leena Korhonen, jolla on työstä 20 vuoden kokemus.

– Vaikka vankilassa olen lukitussa tilassa kahdestaan asiakkaan kanssa, en pelkää. Jos pidän vankilassa ryhmiä työparin kanssa ja siellä on levottomuutta, se ei purkaudu meihin työntekijöihin.

Väkivalta lisääntynyt?

Työterveyslaitos on listannut ammatit, joissa on eniten työväkivallan riskejä sisältäviä töitä. Kärjessä on vartiointi- ja suojelutyö, kakkosena liikenteeseen liittyvä työ, kolmantena terveyden- ja sairaanhoitotyö ja neljäntenä sosiaalialan työ.

Vaikka alussa kerrottu tapaus on ääriesimerkki, on syytä kiinnittää huomiota työolojen turvallisuuteen.

Onko väkivalta työssä lisääntynyt vai onko se vaan median nostattama harha?

– Ei se ole harha. Ihmiset ovat käyneet levottomiksi, ja TTK:n raportissa todetaan, että varsinkin terveys- ja sosiaalipalveluissa työskentelevien naisten kohdalla on työssä kohdattu väkivalta sekä tilastoissa että kyselyiden mukaan lisääntynyt, sanoo Työterveyslaitoksen tutkija Tuula Leino.

– Järkevä ihminen miettii, onko työtä turvallista tehdä. Pelko ei ole turha.

Leino suosittelee käymään asiakaskuntaa läpi ja pohtimaan, ketkä ovat riskitapauksia. Silloin kotikäynnillä osataan jo varautua etukäteen mahdollisiin hankaluuksiin. Työntekijän turvallisuus on ehdottoman tärkeää, jotta pystyy hoitamaan työnsä.

– Vaaratilanteet pitää kirjata ylös, ja myös se, miten niistä selvittiin. Jälkihoitossa on hyvä kertoa työntekijälle, miksi asiakas käyttäytyi aggressiivisesti. Syyn selvittäminen lieventää pelkoa.

Vastaanottotiloihin voi ripustaa huoneentauluja, joissa on selkeät pelisäännöt, että väkivaltaa ei sallita, Leino suosittelee.

Riskikartoitus

Nuorisotyönohjaaja lähetti perheelle muistutuksen maksamatta jääneestä leirimaksusta. Vanhemmat suivaantuivat tästä niin, että kirjoittivat työntekijälle tiukkasanaisia sähköposteja Eikä kyseessä ollut syrjäytynyt pariskunta vaan korkeasti koulutettu, jolla oli hyvät työpaikat.

Sanallista uhkailua on varmasti kokenut moni, ja se liitetään työn varjopuoliin. Toiset osaavat suhtautua siihen neutraalimmin kuin toiset. Mutta entä jos asiakas käy päälle? Osataanko siihen varautua?

Työturvallisuuslain mukaan työväkivallan ehkäisy ja vähentäminen on osa työpaikan turvallisuuskulttuuria ja turvallisuusjohtamista.

Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijät saavat tiedot näistä heidän turvallisuuteensa ja terveellisyyteensä vaikuttavista asioista. Näitä on käsiteltävä yhteistyössä työpaikalla henkilöstön ja heidän edustajiensa kanssa.

Turvallisuudesta vastaa ensisijaisesti työnantaja. Sakastin nettisivuilla on 20-sivuiset Seurakunnan turvallisuusohjeet 2007, joissa on selkeästi kerrottu, miten niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin turvallisuudesta pitää huolehtia. Mukana on myös muistilista seurakunnan viikkotoiminnan turvallisuusohjeita varten.

Käytännön toimenpiteet

Kun Tiina Laine teki itse diakonian vastaanottotyötä, päivystyksessä oli turvarannekkeet ja pippurisumute. Käytävillä oli näkyvillä kaikille yhteiset ohjeet, miten toimitaan, jos hälytyskello soi. Koko työyhteisö ohjeistettiin etukäteen.

– Työhuone pitää miettiä niin, että selän takana on poistumistie. Tiedän että tämä on laiminlyöty monessa paikassa.

Kotikäynneistä Laine antaa myös ohjeita:

– Uhkaavalle kotikäynnille ei saa mennä yksin, vaan mukaan voi pyytää virkavaltaa. Tilanteisiin, joista on epävarma, voi mennä työparin kanssa. Ihmisiä voi tavata myös muualla kuin näiden kotona.

Jos kaikista varotoimista huolimatta asiakas käy käsiksi joko vastaanotolla tai kodissa, yhtä asiaa Laine painottaa.

– Väkivalta ei ole koskaan työntekijän syy. Väkivaltaista käytöstä ei tarvitse ymmärtää. Väkivaltaa käyttävä on itse vastuussa teostaan. Tilanteesta pitää työnantajan tehdä rikosilmoitus.

Työntekijään kohdistuvaa väkivaltaa työpaikalla ei siis voida sivuuttaa pelkkänä rikosoikeudellisena jälkiselvittelynä, vaan kysymyksessä on aina työhön ja työympäristön olosuhteisiin liittyvä työsuojeluasia, sanotaan tyosuojelu.fi-nettisivustolla.

Lievät pahoinpitelyt ovat virallisen syytteen alaisia, jos ne kohdistuvat työntekijään työpaikalla tai asiakkaan kotona, eikä tekijä kuulu työpaikan henkilöstöön. Työnantajan tulee huolehtia rikosilmoituksen tekemisestä. Näin rikosentekijä joutuu vastuuseen teostaan, vaikka työntekijällä ei vaatimuksia asiassa olisikaan.

– Aggressiivisuuden kohtaamisen uhka lisää työn kuormitusta ja vaativuutta, joka on huomioitava palkkauksessa esimerkiksi erityisellä perusteella, Tiina Laine huomauttaa.

Miten toimia uhkatilanteessa?

Kun joutuu kohtaamaan raivoavan ihmisen, kannattaa kokeilla puhejudon rauhoittelukeinoja. Kouluttaja Totti Karpela Mielenrauha koulutuspalveluista sanoo, että kehumalla pääsee pitkälle.

– Olen saanut parhaiten ihmisiä rauhoittumaan, kun olen kehunut heitä. Sanonut vaikka, että olet vahvan oloinen jannu tai että kiinnitit oikeaan asiaan huomiota.

Kiihtynyt ihminen tyyntyy, kun häntä kuunnellaan. Jos avustusta ei heru ja asiakas hermostuu, voi myötäillä tämän tunnetilaa sanomalla, että mustakin tuntuisi kurjalta.

Jos vastapuoli korottaa ääntään ja alkaa liikehtiä rauhottomasti, työntekijä saa näyttää tunteensa.

– Pelkoa ei tarvitse peitellä. Voi kysyä, pitääkö mun olla huolissani turvallisuudestani, kun huudat. Taukoakin voi ehdottaa, että rauhoitutaan molemmat, Poliisin neuvottelijanakin toiminut Karpela sanoo.

Jotkut pitävät laatikossa varalla tupakka-askia ja tarjoavat siitä tällaisissa tilanteissa.

Jos tilanne äityy oikein pahaksi, on hyvä sopia koodikielestä, jolla voi hälyttää apua: Tarvitsen tänne B-lomakkeen! Sipe, tuotko keksejä?

Jälkihoitoa ei saa unohtaa

Keski-ikäinen diakoniatyöntekijä oli ruokakaupan kassalla arki-iltana ja näki vakioasiakkaansa ostamassa olutta.

Mies oli hyvin päihtynyt. Kun työntekijä huomautti kassalle, ettei päihtyneelle saa myydä alkoholia, myyjäkin havahtui, eikä mies saanut juomiaan. Myöhemmin mies hyökkäsi työntekijän kimppuun parkkipaikalla ja uhkaili.

Tilanne oli todella pelottava.

Tällaisten tilanteiden jälkeen välitön jälkihoito on erittäin tärkeää, ja se on aloitettava parin vuorokauden kuluttua tapahtuneesta. Luontevaa on kääntyä työterveyshuollon puoleen, mutta palveluja on tarjolla myös kriisien hoitamiseen erikoistuneilta henkilöiltä. Tapahtunutta pitää käydä läpi myös työyhteisössä.

Työsuojelun yhteistoiminta

- * Työnantaja nimeää työpaikan työsuojelupäällikön.
 - * Työntekijät voivat valita työsuojeluvaltuutetun ja kaksi varavaltuutettua.
 - * Valtuutettu on valittava, jos työpaikalla on vähintään 10 työntekijää.
 - * Vähintään 20 työntekijän työpaikoille valitaan yhteistyötoimikunta.
 - * Toimikunta tekee tarvittaessa työnantajalle esityksiä työolojen parantamiseksi sekä työterveyshuollon kehittämiseksi ja työsuojelukoulutuksen ja työn opastuksen järjestämiseksi.
 - * Toimikunta osallistuu työkykyä ylläpitävän toiminnan järjestämiseen ja työsuojelutarkastuksiin.
- (www.tyosuojelu.fi)

Varaudu vastaanotolla

- * Käy läpi asiakkaat, onko heissä arvaamattomasti käyttäytyviä.
 - * Poista työhuoneesta kaikki terävät esineet.
 - * Pidä reitti vapaana ulko-ovelle.
 - * Pukeudu niin, että sinun on helppo liikkua.
 - * Säilytä kännykkää samassa paikassa.
 - * Havainnoi vastapuolta, millä tuulella hän on.
 - * Käyttäydy rauhallisesti, vaikka huomaisit uhkaa.
 - * Luota intuition, jos tilanne on sinusta vaarallinen, ja hälytä apua.
- (www.ttl.fi)