



**POLIISI**  
POLIISIAMMATTIKORKEAKOULU  
Polisyreshögskolan  
Police University College

# Aggressiivisen ihmisen kohtaaminen

Ympäristöseminaari  
28.11.2019

[jari.hyyti@poliisi.fi](mailto:jari.hyyti@poliisi.fi) [jari.hyyti@polamk.fi](mailto:jari.hyyti@polamk.fi)



# Esitykseni teemat

1. aggressio ja väkivalta ovat ilmiöinä moninaiset
2. suunnittelusta ja ennakoinnista – varautumisen merkitys
3. tilanteessa toimimisesta - tilanteen luku ja rauhoittelu; oman rauhallisuuden säilyttäminen ja tilanteen rauhoittaminen
4. kohteeksi joutunut tarvitsee tukea ja aikaa toipumiseen

# Tavoitteena on, että kuulija

- oppii tunnistamaan uhkaavia tilanteita
- oppii rauhoittamaan itseään kriittisessä tilanteessa
- oppii toimimaan tilanteessa rauhoittavasti
- ymmärtää uhkaavan tilanteen aiheuttamia reaktioita itsessään ja työtoverissa

# 1. Aggressio ja väkivalta voivat ilmetä eri tavoin

- **uhkaava käytös** – eleet ja sanat, huutaminen ja metelöinti, kiroilu, esineiden heittäminen, omaisuuden rikkominen
- **ahdistelu ja pelottelu** – lähelle pyrkiminen, henkeen ja terveyteen kohdistuva uhka, lähentely ja ahdistelu, aseella uhkaaminen, läheisten uhkailu, nolaaminen ja nöyryyttäminen, oikeustoimilla tai julkisuudella uhkailu
- **fyysinen väkivalta** – kiinnipitäminen, estäminen, lyöminen ja potkiminen, sylkeminen, pureminen, raapiminen, aseiden käyttö
- **telehäiriköinti** – uhkaussoitot, vihjailevat soitot, tekstiviestit, sähköpostiviestit
- **vainoaminen eli ns. "stalkkaus"** – uhkaava, ahdistava, epämiellyttävä ja kielloista piittaamaton seurailu ja yhteydenpidon yrittäminen

## 2. Työsuojelun toimintaohjelma ja turvallisuussuunnittelu – ennakointi, suunnittelu ja varautuminen

- **arvioi työsi väkivaltariskit** ja se miten niihin on varauduttu >> realistinen käsitys tapahtuneista ja riskeistä
- raportoinnin perusteella torjuntatoimet ja ohjeistus
- **perehdytys ja koulutus**
- kaikkien sitoutuminen toimintaohjeisiin tärkeätä
- asianmukainen hälytysjärjestelmä
- tarvittaessa työntekijän henkilökohtainen hälytin (ja voimankäyttövälineet - esim. kaasus)
- video- tai kameravalvonta

# Asiakastyön turvallisuuden riskitekijöitä - haitalliset uskomukset

- ”Ei minulle voi mitään tapahtua...”
- ”Ei meidän työpaikassamme voi...”
- ”Väkivalta leimahtaa äkisti eikä siihen voi varautua.”
- ”Asiakastyössä ei joudu väkivallan kohteeksi, jos tekee työnsä hyvin.”
- ”Puhumalla selviää aina...”
- ”Väkivaltaiselta henkilöltä pitää ottaa heti luulot pois, jottei hän luule hallitsevansa tilannetta.”
- ”Kohtalo kuljettaa kuin tuuli laivaa...”
- **<<->> hankalia/väkivaltaisia tilanteita voidaan ennakoida ja niihin voidaan valmistautua**

# Työtilan turvallisuutta pohtiessasi kiinnitä huomiota

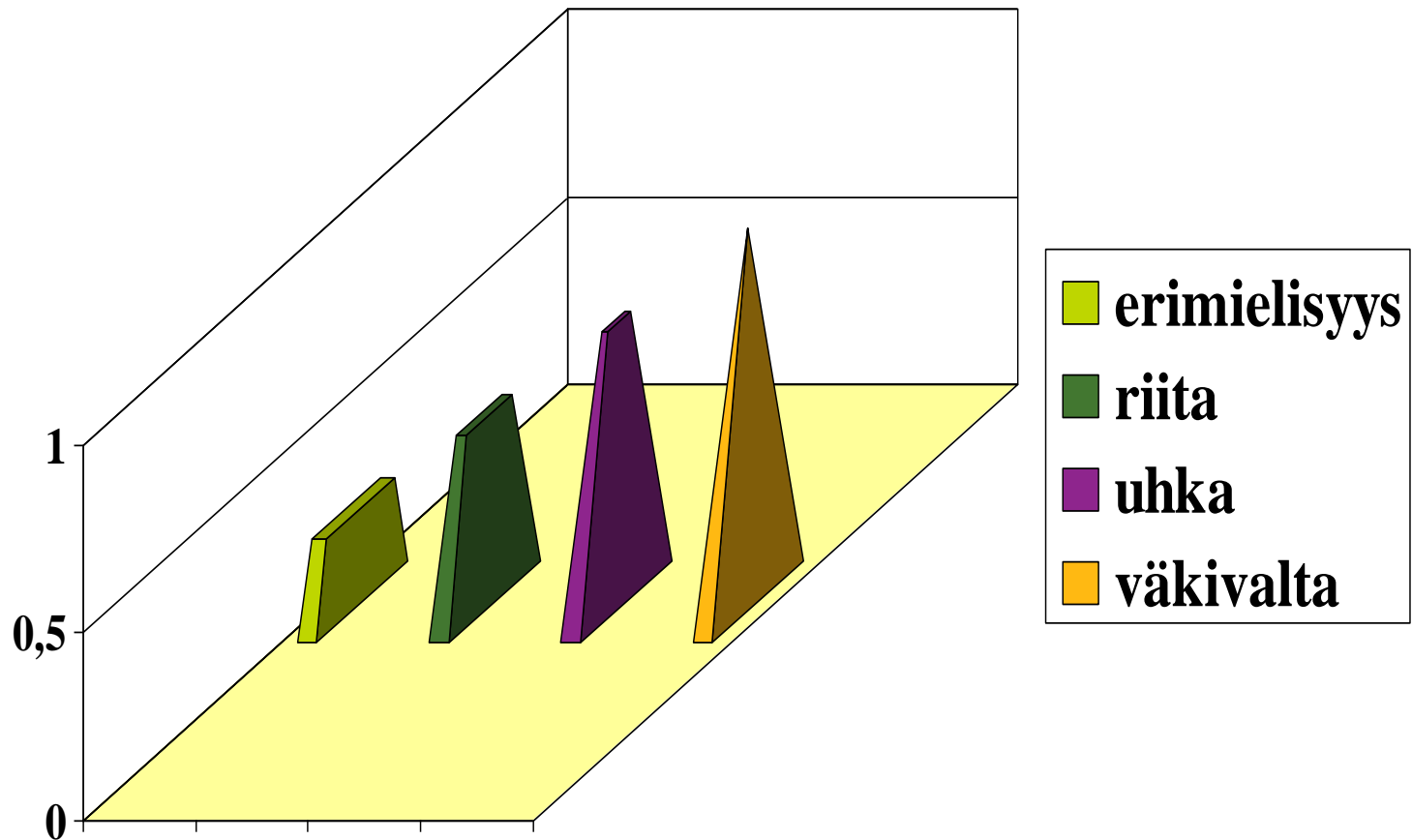
- mikä on paikkasi huoneessa/tilassa (voiko asiakas/uhkaaja tukkia ainoan ulospääsyn) – pääsetkö poistumaan tilasta esteettömästi
- onko takanasi riittävästi vapaata tilaa, kulkuesteet
- onko huoneessa/tilassa aseeksi sopivia esineitä; kannatko sellaista itse? onko niitä helppo saada haltuun?
- **esineen merkitys voi muuttua käyttötarkoituksen mukaan**
- pystytkö helposti hälyttämään apua
- **onko tilanteessa sivullisia** – aggressiivisia, päihtyneitä, yllyttäjiä?

### 3. Tilanteessa toimiminen - turvallisen asiakaspalvelun lähtökohtia

- oman ammattiroolin ja tehtävien hallinta
- kohteliaisuus ja ystävällisyys
- asiakkaan kunnioittaminen ja syventyminen hänen asialleen
- jos tilanne uhkaa kärjistyä pyri säilyttämään toiselle vaihtoehto tilanteen ratkaisemiseen, mahdollisuus kunnialliseen perääntymiseen ja ”kasvojen säilyttämiseen”
- vältä arvovaltakiistaa
- säilytä riittävä etäisyys ja henkilökohtainen reviiri
- älä anna epätodellista / turhaa toivoa tai ”huijaa”
- muista, että **väkivaltaisella tilanteella on vuorovaikutuksellinen luonne** ( esim. David F. Luckenbill, 1977)



# Konfliktien hallinta: Aggression kehityksen askelmat - konflikti etenee askelittain ellei tilannetta saada rauhottumaan



# Kohtaamisessa huomioitavia ja turvallisuuden kannalta keskeisiä tekijöitä

- jos pystyt valitsemaan kohtaamispaikan, valitse itsellesi turvallinen paikka
- jos mahdollista ota työkaveri mukaan; pidä matala avunpyyntökynnys; ajattele "taktisesti"
- asiakkaan kokonaisolemus ja ensivaikutelma – intuitio, aavistus, perstuntuma, etiäinen, "gut feeling" (aivojen virittyminen)
- käsitys ja vaikutelma henkisestä tilasta
- sanaton viestintä
- asiakkaan puhe, sen ymmärrettävyys ja sisältö
- asiakkaan tavoitteet ja pyrkimykset
- puhuttamisen vaikutus – mitä huonompi kontakti, sitä vaarallisempi tilanne
- asiakkaan halu ja kyky hallita omaa käyttäytymistään

# Vältä provosoimista älä provosoidu itse

- loukkaava kohtelu, ”ylimielisyys”, tyylys (asiakas kokee - reaalinen/kuviteltu)
- pettymykset asiaan/palveluun, välinpitämätön suhtautuminen, puolustelu, selittely
- epätietoisuus mitä seuraavaksi tapahtuu, epäaito ystävällisyys
- paheksuvat äänensävyt ja sanat, moralisointi
- ”heittopussina” oleminen, asiakkaan tarpeiden vähättely
- kritiikin vastaanottamattomuus - vastuun välttely ärsyttää (”en minä ole keksinyt näitä sääntöjä”, ”me noudatetaan vaan lakia” ym.)
- ota vastuu ja pahoittele ”olen pahoillani, että tästä on sinulle vaivaa” (= tunnetilaan samauttaminen)

# Sanaton viestintä

- sanaton viestintä on erityisen merkittävä, koska hätätilassa se otetaan käyttöön, sitä luetaan ja tulkitaan
- opettele tuntemaan omaa ja muiden sanatonta viestintää – se on osa ammattitaitoa
- kun tunnet oman sanattoman viestintäsi keskeiset signaalit et provosoi tietämättäsi
- usein asiakkaan sanaton viestintä kuvaa tunnetilaa ja ennustaa tulevaa toimintaa

# Uhkaavan ihmisen tunnusmerkkejä

- kasvot/niska punottaa
- kalpeneminen
- kädet auki/kiinni  
puristelu
- hikoilu
- olemus jännittynyt
- vapina/ levottomuus
- silmät palaa/  
harhailee
- asemien hakeminen
- pyörii ympäriinsä
- hampaiden kiristely  
(poskilihakset)
- hengitys kiihtynyttä
- äänensävy kireä
- etäännyttävä puhe  
(herroittelu, teitittely)
- sormien heristely
- "taisteluasennon"  
etsintä
- eleiden peittely  
(nauru)
- pälyilevä/siristelevä  
katse
- hihojen kääriminen  
(”symbolinen nyt  
aletaan”)

## Vaaran arviointia - vähäinen vaara:

- uhkaaja perustelee ja hänellä on ymmärrettävä syy käyttäytymiselleen
- suostuu vuorovaikutukseen, kuuntelee ja vastaa kysymyksiin
- hän on ns. realiteeteissa, ymmärtää asiat ja yhteydet suunnilleen samoin kuin muutkin
- kiihtymystila laskee keskustelun aikana eikä hän provosoi itseään uuteen purkaukseen
- uhkaus jää yhteen tai kahteen kertaan tai pitkään jatkuessaan pysyy samana ”rutiinina”

# Vaaran arviointia - kasvavan vaaran riski:

- uhkaaja on tavoitteissaan epärealistinen
- kuuntelee huonosti ja jankuttaa omiaan
- uhkaaja on herkkä "takertumaan sanoihin" ja ymmärtää (tahallisesti) väärin konfliktin ratkaisuyritykset
- esittää yleisiä uhkauksia
- aggressiokiihtymys ei laske ja uhkaaja yllyttää itsensä yhä uudelleen kiihtymyksen tilaan
- uhkaukset toistuvat ja saavat kerta kerralta vakavamman sävyn
- mitä itsepäisemmin uhkaaja pitää kiinni omasta suunnitelmastaan sitä uhkaavampi tilanne

## Vaaran arviointia - vakava riski:

- uhkaaja on harhainen, voimakkaan aggressiivinen, hyvin epätoivoinen tai katkera - saattaa uhata tehdä itselleen tai jollekin muulle pahaa; **tämä voi kääntyä uuteen kohteeseen**
- uhkaaja on selvittänyt kohteesta erilaisia tietoja (puhelinnumero, katuosoite, perhetietoja, auton tunnistetietoja tms.) – ***perussääntö: mitä yksityiskohtaisempi uhkaus on sitä vaarallisempi se on***
- uhkaukset toistuvat tiheään tai ensimmäinen uhkaus on erittäin aggressiivinen / latautunut
- uhkailija ei tunnu välittävän seurauksista tai kiinnijäämisestä



# Väkivalta / hätävarjelu

- ensimmäisten sanojen tärkeys - pelikentän rajausta ja luonne! >> rauhallisuus, neutraalisuus, yksiselitteisyys
- **älä käytä henkilöityjä vaatimuksia** - "kiellän sinua", "älä tupakoi täällä", "poistu nyt heti", "ole hiljaa"
- **älä käytä piiloviestejä** ("ole nyt järkevä", "et sinä kuitenkaan ymmärtäisi", "rauhoitu nyt ensin", "en aio sanoa tätä toista kertaa")
- pidä riittävä etäisyys
- jos et saa tilannetta hallintaan – pakene / poistu paikalta
- jos et pääse poistumaan, suojaudu ja suojele itseäsi
- **jos sinuun käydään käsiksi – puolusta itseäsi, ole päättäväinen, käytä voimaa**

# Tilanteen rauhoittaminen

- tilanteen rauhoittaminen edellyttää työntekijältä sitä, että ***hän kykenee itse pysymään riittävän rauhallisena***
- tilanteen rauhoittaminen edellyttää työntekijältä myös ***jatkuvaa havaintojen tekemistä ja tapahtumien analysointia (ns. turvatarkkailu, taktinen ajattelu)***
- myös ennestään tutun asiakkaan kanssa on hyvä tehdä havaintoja ja arvioida niitä – "rutiini" voi auttaa mutta saattaa vaikeassa tilanteessa johtaa huonoon lopputulokseen – **"jokainen kerta on ensimmäinen"**
- kiinnitä huomiota siihen mitä ja miten asiakas sanoo

## Miten rauhoitan itseäni?

- **valmistaudu henkisesti ja mielikuvissasi** kohtaamaan hankala asiakas
- **tutustu stressin aiheuttamiin muutoksiin itsessäsi**, niin tietoisuus stressin vaikutuksista ei tule yllätyksenä
- **pyri tunnistamaan ja hyväksymään omat reaktiosi** (reaktiot autonomisen hermoston tuottamia)
- kuormittavassa tilanteessa keskity tekemään työsi mahdollisimman hyvin ja tarkasti – mutta älä viivyttelä
- **pyri säilyttämään ammatillinen ote** ja rooli myös kiihtyneessä tilanteessa

# Miten rauhoitan itseäni?

- **mitä parempi työvire**, sen enemmän jaksaa ponnistella myös hankalan asiakkaan kanssa (peruskunto, henkinen ja fyysinen virittyneisyys) – "vireystilaikkuna"
- tarvittaessa käytä rentoutusmenetelmiä (hengitys, mind fullness, lihasten jännittäminen ja rentouttaminen, mielikuvaharjoitukset)
- **tunnista oma suuttumuksesi** – ns. vastatunteet voivat olla voimakkaitakin (tietoisuuden toimintalogiikka)
- **pelko ja ahdistus ovat tärkeitä tunteita** – viestivät uhkatilanteesta tai ympäristön muutoksesta
- **käytä tunteitasi "työvälineenä"** – esim. pelon tunne kertoo tilanteen luomasta epävarmuudesta; tunnista pelkosi ja reagoi siihen

# Itselle kohdistetut käskyt / muistutukset

- käytä sisäistä puhettasi rauhoittamaan, keskittymään ja lujittamaan itseluottamusta
- **rauhallisuuden itsekäskyt**: rauhallisesti, rennosti vaan, pää kylmänä, kyllä tästä selvitään, mitään ei ole menetetty, jne.
- **itsevarmuuden itsekäskyt**: olen kunnossa, voin olla varma itsestäni, tiedän mitä teen, olen selvinnyt ennenkin, jne.
- **"taisteluhengen" itsekäskyt**: haluan selvitä, olen vahva, opin ja kehityn koko ajan, tätä on harjoiteltu, jne.

# Rauhoittelun menetelmistä

- statuksen ilmaiseminen (Routarinne, 2007) – yritetään säilyttää **asiakkaan status** riittävällä tasolla; vältetään "statuskampailua"
- **aktiivinen/syventynyt kuuntelu** – keskitytään siihen mitä toinen sanoo; tehdään lyhyitä yhteenvetoja omin sanoin

(tarkistetaan samalla, että ollaan itse ymmärretty oikein sekä annetaan toiselle mahdollisuus oikaista, jos on ymmärretty väärin)

>> luo yhteyttä ja yhteistä näköalaa – "selvitämme tämän jupakan yhdessä"

# Rauhoittelun menetelmistä - puhejudo

- itseesi kohdistuvan uhkauksen, loukkauksen tai mitätöinnin yhteydessä - **älä hyökkää vastaan** (ensimmäiset mieleen tulevat sanat ovat usein puolustusreaktio) vaan
- **kehitä itsellesi suoja mekanismeja, "henkisiä ponnahduslautoja", joiden avulla pääset loukkauksista, uhkauksista ja haasteista yli** (esim. itselle suunnatut käskyt, rationalisointi, tunteiden säätely)
- **muista, että tunne voittaa faktat** - kohtaamistilanteissa ovat tunteet **aina** mukana (pettymyksiä, odotuksia, pelkoja jne..) – huom. Freudin elefantti-vertaus
- **keskity kertomaan, mitä voidaan tehdä, mikä nyt on mahdollista** (esim. ”Jotta tämä asia saadaan eteenpäin niin teemme näin...”)
- **loukkauksen merkitys on juuri sellainen, millaiseksi kohde ne mieltää - hyvä ammatillinen itsetunto ja työvire tärkeä suoja ja suodatin**

# Rauhoittelun menetelmistä

- Puhejudo ("verbal judo", Thompson ja Jenkins, 1993) – vältetään suoraa vastakkainasettelua asiakkaan kanssa – lyhyesti:
  1. **Asenne** ilmenee viestinnässä (sanaton ja sanallinen). Aloitus ratkaisee, ns. 10-sääntö; 10 ensimmäistä sanaa, sekuntia, ilmettä ja elettä kertovat asenteestasi
  2. **Kuuntele asiakasta kokonaisvaltaisesti**, tarkista viestin oleellinen sisältö – "tarkoitatko, että...", "ymmärsinkö oikein...?"
  3. **Aktivoi mielihyvakeskusta** – kehu, kiitä; "hyvä, että kerroit...", "kiitos, että jaksoit odottaa..."
  4. **Osoita ymmärrystä ja että otat asian vakavasti** – "vaikuttaa siltä...", "kuulostaa siltä, että...", "emmeköhän saa tämän selvitettyä"
  5. **Tee sopimus, ehdota ratkaisua tai päätä keskustelu**

Puhejudo on ammatillinen lähestymistapa, ei mekaanista lauseiden toistelua (lähde: Totti Karpelan luentomateriaalia mukailten)



## Kukipaso (Raisa Cacciatore)

- Kuuntele – kuuntele mitä toisella on sanottavana
- Kiitä – kiitä, että hän on tuonut asiansa/tunteensa esiin
- Pahoittele – pahoittele, ettei häntä ole aiemmin huomioitu tarpeeksi
- Sovi jotakin – sovi asian ratkaisusta tai uudesta tapaamisesta

# Väkivaltaisen hyökkäyksen kohteeksi joutuneen tukeminen ja jälkitoimet

- **kokemus voi olla hyvin traumaattinen**
- tilanteen kriittisyys ja traumatisoiva vaikutus voi kehittyä tilanteen
  - odottamattomuudesta
  - sattumanvaraisuudesta
  - kontrollin puutteesta / hallinnan tunteen puutteesta
  - halusta välttää tilanteeseen liittyviä negatiiviseksi koettuja tunteita
  - valmistautumisen puutteesta
- **jälkeenpäin voi ilmaantua fyysisiä, psyykkisiä ja "sielullisia" reaktioita ja käyttäytymisen muutoksia**
- **"vastauksia vaativat kysymykset"** - miksi juuri minä? olenko jollakin tavalla huono työntekijä? olisinko voinut toimia toisin ja koko juttu olisi vältetty? voiko tämä toistua? kestänkö uudelleen samanlaista?
- itsesyytökset voivat olla erityisen piinaavia ja painostavia – saattavat nakertaa ammatillista itsetuntoa ja -luottamusta

# Lähteet

- Cacciatore R: 2007, Aggression portaat – Opetusmateriaali kouluille
- Furman B: 1998, ”Hankalat potilaat ja kaksoisloukkaus”, Lääketieteen aikakauskirja Duodecim; 1998;114(17):1768
- Nurmi L: Kriisi, pelko, pakokauhu, Edita 2006
- Rantaeskola S: Hyyti J, Kauppila J, Koskelainen M, 2014, Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä
- Routarinne S: 2007: Valta ja vuorovaikutus – statusilmaisun perusteet
- Saari S: Kuin salama kirkkaalta taivaalta. Otava 2012
- Thompson G J & Jenkins J B: 1993, Verbal Judo – The Great Art of Persuasion, William Morrow

# Kiitos