

Sisällys

Aluksi.....	9
Johdanto.....	11
Väkivaltariskit.....	13
Väkivallasta ja aggressioista yleisesti.....	13
Työväkivalta	16
Työtoverina pelko	18
Työyhteisön valmiudet ennakoida ja hallita väkivaltariskejä.....	21
Työnantajan ja työntekijän vastuut väkivaltariskien hallinnassa	21
Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi	21
Työympäristön suunnittelu	28
Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus	29
Työntekijän velvollisuudet	32
Yksintyöskentely	34
Väkivallan uhka	37
Lainsäädäntö ja yhteistyö viranomaisten kanssa	41
Turvallisuus erilaisissa työympäristöissä.....	42
Tilojen turvallisuus.....	43
Turvallisuustekniikka väkivaltariskien hallinnassa.....	48
Rajalliset resurssit.....	52

Työntekijän valmiudet ennakoida ja hallita väkivaltariskejä.....	53
Turvalliset olosuhteet ja vastuu oman toiminnan turvallisuudesta	53
Henkilökunnan ammattitaito ja vuorovaikutustaidot	54
Vuorovaikuttaminen uhkatilanteiden ennaltaehkäisyssä.....	55
Vuorovaikutuksen ja viestinnän osat.....	56
Sanallinen viestintä	58
Sanaton viestintä.....	59
Kuunteleminen	62
Asiakastyötä tekevän ominaisuudet.....	63
Kärsivällisyys	63
Empaattisuus	64
Tunneäly.....	64
Tilannetaju.....	65
Itseluottamus ja itsetuntemus.....	66
Ennakoasenteet ja ennakkoluulot.....	67
Asiakastyön peruslähtökohdat.....	68
Uskottavuus ja luotettavuus	69
Toimiva työympäristö ja ilmapiiri	69
Pukeutuminen ja muu ulkoinen olemus.....	70
Ammattirooli ja ammatti-identiteetti.....	71
Asiakkaan tarpeiden huomioiminen.....	73

Toiminta väkivaltatilanteissa	75
Väkivaltatilanteen kehittyminen	75
Yhteiset toimintamallit	78
Tunteet ja niiden merkitys uhkatilanteiden hallinnassa	85
Toimintakyky uhkatilanteessa	88
Fyysinen toimintakyky	89
Henkinen toimintakyky	92
Stressireaktiot uhkatilanteissa	94
Uhkatilanteiden taktiikkaa	97
Valmius uhkatilanteisiin	97
Henkilökohtainen tila ja etäisyydet	100
Asennot, liikkuminen ja itsensä suojaaminen	103
Uhan merkit	109
Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen ja palveluprosessi	112
Kiihtyneen asiakkaan rauhoittaminen vuorovaikutuksen keinoin	115
Uhkaavan asiakkaan rauhoittaminen vuorovaikutuksen keinoin	117
Oikeus puolustautua	119
Päihteet ja väkivalta	124
Teräase- ja ampuma-aseuhka	130
Uhkatilanteen jälkeen	133
Hätäensiapu	133
Väkivaltaa kokeneen työntekijän tukeminen	134
Väkivaltatilanteesta ilmoittaminen	138
Lopuksi	141
Lähteet	143