

Työssä kohdatun väkivallan vaikutukset - miten auttaa työntekijää?

Nina Lyytinen

Työterveyspsykologi

Seminaari: Väkivalta työpaikalla – uhrista selviytyjäksi

Helsinki 12.5.2014

Työpaikkaväkivalta faktoja

Työpaikkaväkivalta

Fyysinen väkivalta

- Voimankäyttö henkilöä tai ryhmää kohtaan → potkiminen, lyöminen, läimäyttäminen, nipistely, pureminen, jne.

Henkinen väkivalta

- Sanallinen loukkaaminen, kiusaaminen, häirintä, ahdistelu, uhkailu, pelottelu

Korkean riskin toimialoja

- Turvallisuustoimialat (poliisi mukaan lukien)
- Kuljetusala
- Terveyshuollon potilastyö
- Sosiaalialan työ
- Hotelli- ja ravintolatyö
- Kaupanala
- Kasvatus- ja opetusala

Suomessa

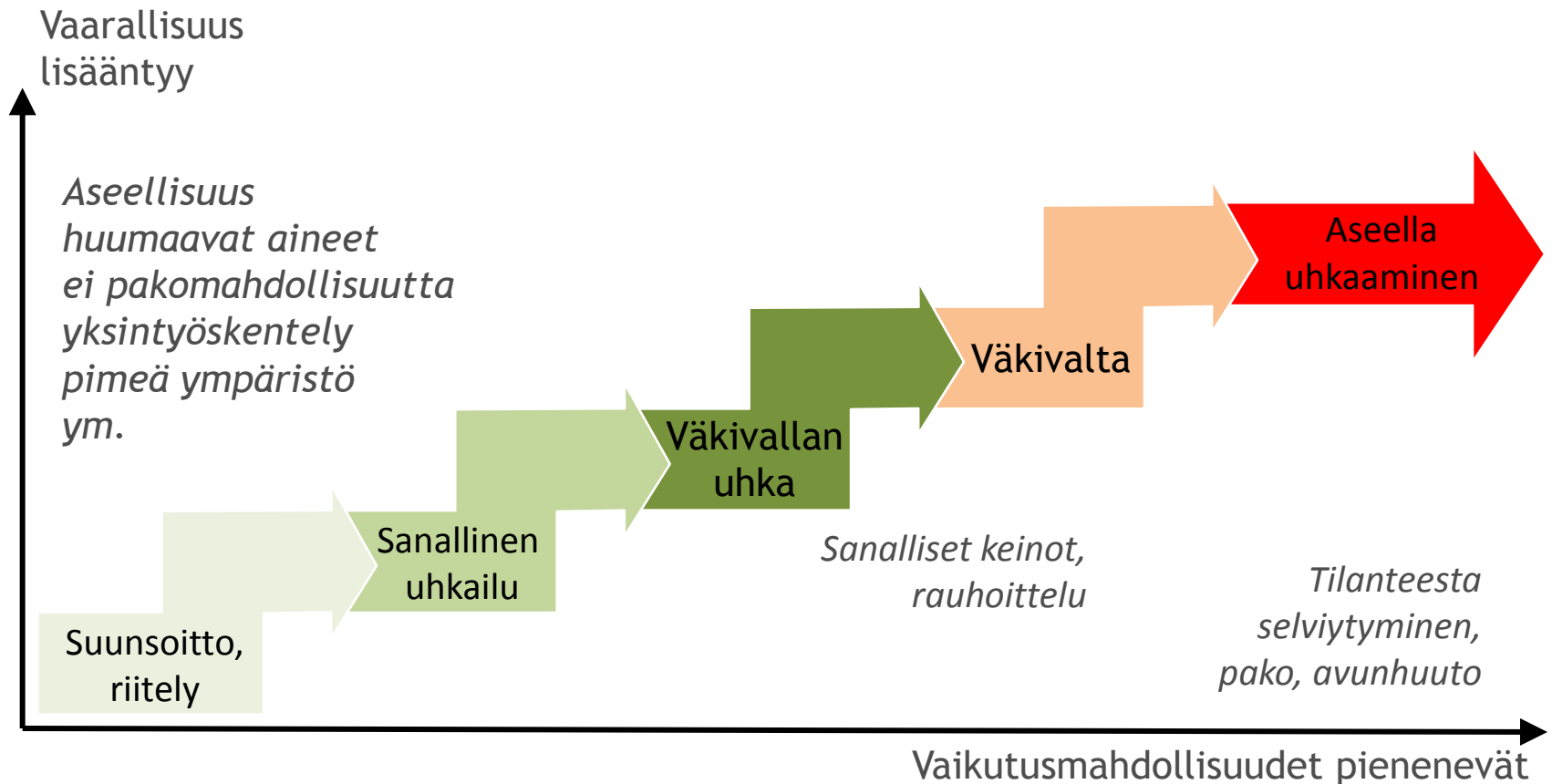
- Vuodessa 110 000 ihmistä joutuu uhkailun tai fyysisen väkivallan kohteeksi
- Työpaikkaväkivalta on ainoa väkivallan muoto, jonka kehityssuunta on ollut nouseva 1980-luvulta 2000-luvulle
- Kasvu pysähtynyt 2003 jälkeen

Väkivallan uhka työssä

- Kenenkään työhön tai toimenkuvaan ei kuulu olla uhkailujen kohteena tai väkivallan uhrina
- Uhkailu- tai väkivaltatilanne on aina **epänormaali** tilanne
- Normaalina kuitenkin on, että henkilö reagoi tilanteeseen

Uhka- ja väkivaltatilanteiden vakavuus

ÄLÄ VÄHÄTTELE tilanteen vakavuutta ”Emme reagoi vain siihen mitä tapahtuu, vaan myös siihen, mitä olisi voinut tapahtua”



Väkivalta: reaktiot ja kuormitus

Luonnollisia reaktioita uhka- ja väkivaltatilanteen jälkeen

Eristäytyminen

Ärtyneisyys

Unihäiriöt ja
painajaiset

Ahdistuneisuus

Muistivaikeudet

Syällisyys

Kiukku, viha

Itkuisuus

Turhautuminen

Kehon
reaktiot:
vapina, palelu,
hikoilu kivut

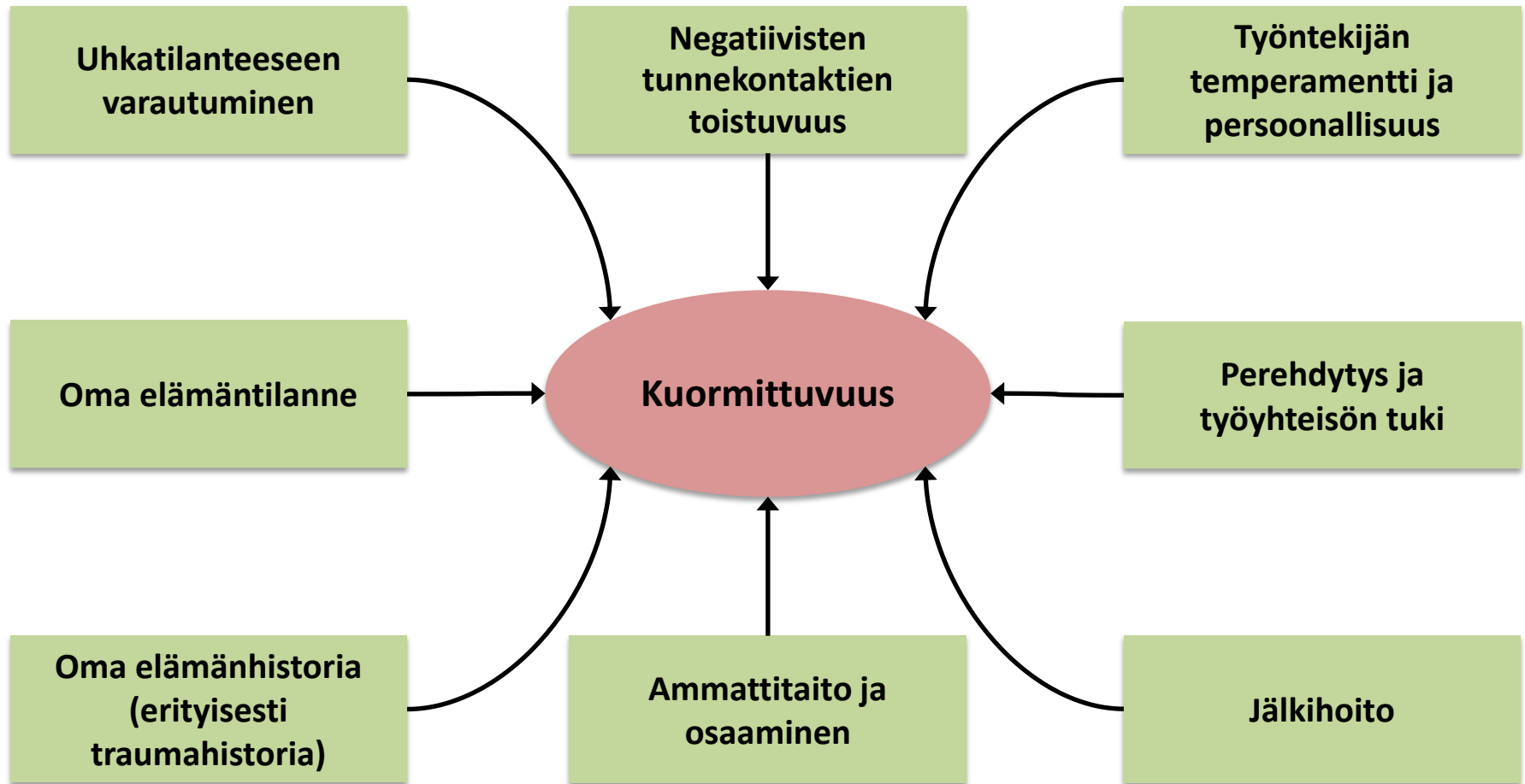
Pelkotilat

Keskittymis-
vaikeudet

Väkivallan uhka kuormitustekijänä

- Työhön liittyvä ilmeinen väkivallan uhka katsotaan lainsäädännössä erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavaksi
- Terveysriskien kokemiseen voi liittyä myös voimakkaita tunteita, huolta, pelkoa ja vihaa.
- Se, mitä asiantuntijat pitävät pienenä riskinä, voikin olla työntekijöiden mielestä pelottava riski (ja päinvastoin)
- Työntekijän näkemys riskistä = arvioitu riski + huolestuneisuus ("koettu riski").

Kuormittuvuuteen vaikuttavia tekijöitä



Pohdittavaksi

1. Miten väkivalta- ja uhkatilanteita käsitellään työpaikallasi nykyisin?
1. Mitä toiveita sinulla on tilanteiden käsittelyn kehittämiseen?

Tukipolun rakentaminen

Kriisituen keskeiset toimintaperiaatteet

- Avun oikea ajoitus
- Avun aktiivinen tarjoaminen
- Oikean lähestymistavan käyttö, ajoitus ja annostelu
- Oikeiden henkilöiden antamana

Kriisi-interventioiden päämäärät

- Resilienssin (psykkisen kestävyuden, sitkeyden) kehittäminen
- Edistää turvallisuudentunnetta
- Mahdollistaa rauhoittuminen
- Palauttaa tunnetta omasta ja oman yhteisön pysyvyydestä
- Säilyttää yhteyksiä läheisiin, sosiaalisen tuen aktivoiminen
- Itseluottamuksen ja -arvostuksen ylläpitäminen ja tukeminen
- Edistää omien selviytymiskeinojen uudelleenaktivoitumista
- Järkyttävän kokemuksen integraation tukeminen
- Väliaikaisen tai pysyvän työkyvyttömyyden vähentäminen

Vähentää inhimillistä kärsimystä sekä tukea työ- ja toimintakykyä

Äkillisen kriisin vaiheet

- 1) Psyykkinen shokki ”ei voi olla totta”
- 2) Reaktiovaihe ”mitä tapahtui?”
- 3) Työstämis- ja käsittelyvaihe ”miten tästä selviää?”
- 4) Uudelleen orientoitumisen vaihe ”elämä voittaa”

Sokkivaihe

- Laukeaa automaattisesti, kun ollaan järkyttävässä tilanteessa tai kuullaan järkyttävä tieto
- Mielen suojareaktio, mieli suojaa itseään tiedolta tai kokemuksesta, jota se ei pysty ottamaan vastaan tai ei kestä
- Kestää niin kauan kuin stressi- tai uhkatilanne jatkuu
- Toimintakyky useimmiten säilyy
- Kestoon vaikuttaa muun muassa tapahtuneen järkyttävyyssaste: mitä järkyttävämpi tapahtuma, sitä kauemmin sokki kestää.

Reaktiovaihe

- Edellyttää, että ollaan turvassa ja välitön uhkatilanne on ohitettu
- Tullaan tietoiseksi siitä, mitä todella on tapahtunut ja mitä se merkitsee itselle ja omalle elämälle
- Voimakkaita, vaihtelevia tunteita
- Muisti- ja keskittymisvaikeuksia
- Väsymys, univaikeudet, pahoinvointi
- Heikentynyt toimintakyky
- Tavanomaiset psyykkiset puolustusmekanismit ja sopeutumiskeinot eivät vielä toimi
- Ihminen etsii tasapainoa kokemuksen tietoisesta läpikäymisestä ja tuskallisilta muistikuvilta suojautumisen välillä.

Työstämis- ja käsittelyvaihe

- Järkyttävään kokemukseen saadaan etäisyyttä ja tavanomaiset psyykkiset puolustusmekanismit alkavat toimia
- Ajatusten ja tunteiden perusteellisempi työstäminen vaatii ja saa enemmän aikaa
- Muisti- ja keskittymisvaikeuksia voi vielä olla
- Tunteet tasaisempia

Uudelleen orientoitumisenvaihe

- Kokemus ei ole jatkuvasti mukana ja täytä koko mieltä, kuten prosessin alussa.
- Kokemuksen voi kohdata kokematta voimakasta ahdistusta tai pelkoa
- Tavoite, että kokemus ei ole torjuttu, vaan kohdattu ja käsitelty

VAIHEET JA TUKIMUODOT

Akuuttivaihe (sokkivaihe)

Kestää niin kauan kuin stressi- ja Uhkatilanne jatkuu

Tilannearvio

- Tiedonhankinta, faktat
- Altistuneet
- Ulkopuolisen avun tarpeen arvioiminen

Tiedottaminen
Psykoedukaatio

Interventiot Holding

- Perustarpeista huolehtiminen (ruoka, lämpö, turva)
- Läsnäolo: ole rauhallinen, myötäelävä inhimillinen kohtaaminen
- Sosiaalisen tuen kartoitus, vahvistaminen
- Psykoedukaatio: luonnolliset reaktiot, itsehoito, kriisitukinumerot ja muut mahdolliset palvelut

Reaktiovaihe

Edellyttää, että ollaan turvassa ja Välitön uhka on ohi

- Tullaan tietoiseksi mitä todella on tapahtunut ja mitä se merkitsee omalle elämälle
- Voimakkaat ajatukset, tunteet, heikentynyt, toimintakyky, muisti- ja keskittymiskyky voi heikentyä, muistikuvia ja aistimuksia tapahtuneesta

Interventiot containing

- Reaktioiden purku ryhmä –/ yksilötasolla (psykologinen läpikäynti ja seurantaistunnot)
- Yhteydenpito
- Rituaalit ja muistotilaisuudet
- Arviointi ja hoitoonohjaus

Työstämis- ja käsittelyvaihe

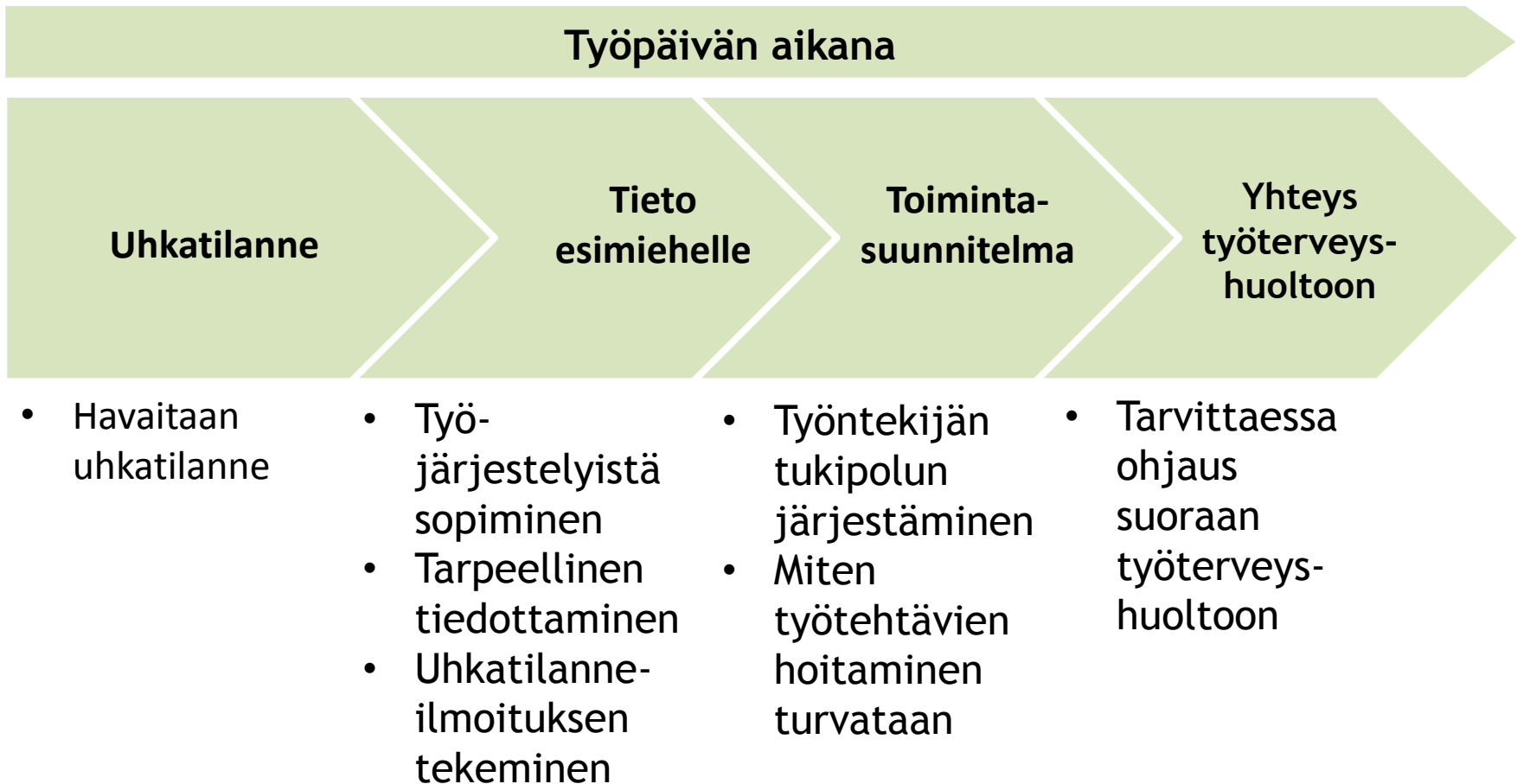
- Järkyttävään kokemukseen saadaan etäisyyttä ja tavanomaiset puolustusmekanismit alkavat toimia.
- Ajatusten ja tunteiden perusteellisempi työstäminen vaatii aikaa.

Interventiot

- Ryhmämuotoinen toiminta: vertaistukitapaamiset, sururyhmät, erilaiset ilmaisulliset ryhmät
- Yksilölliset tukimuodot
- Työyhteisön riskiryhmien arviointi esimiesten/johdon kanssa

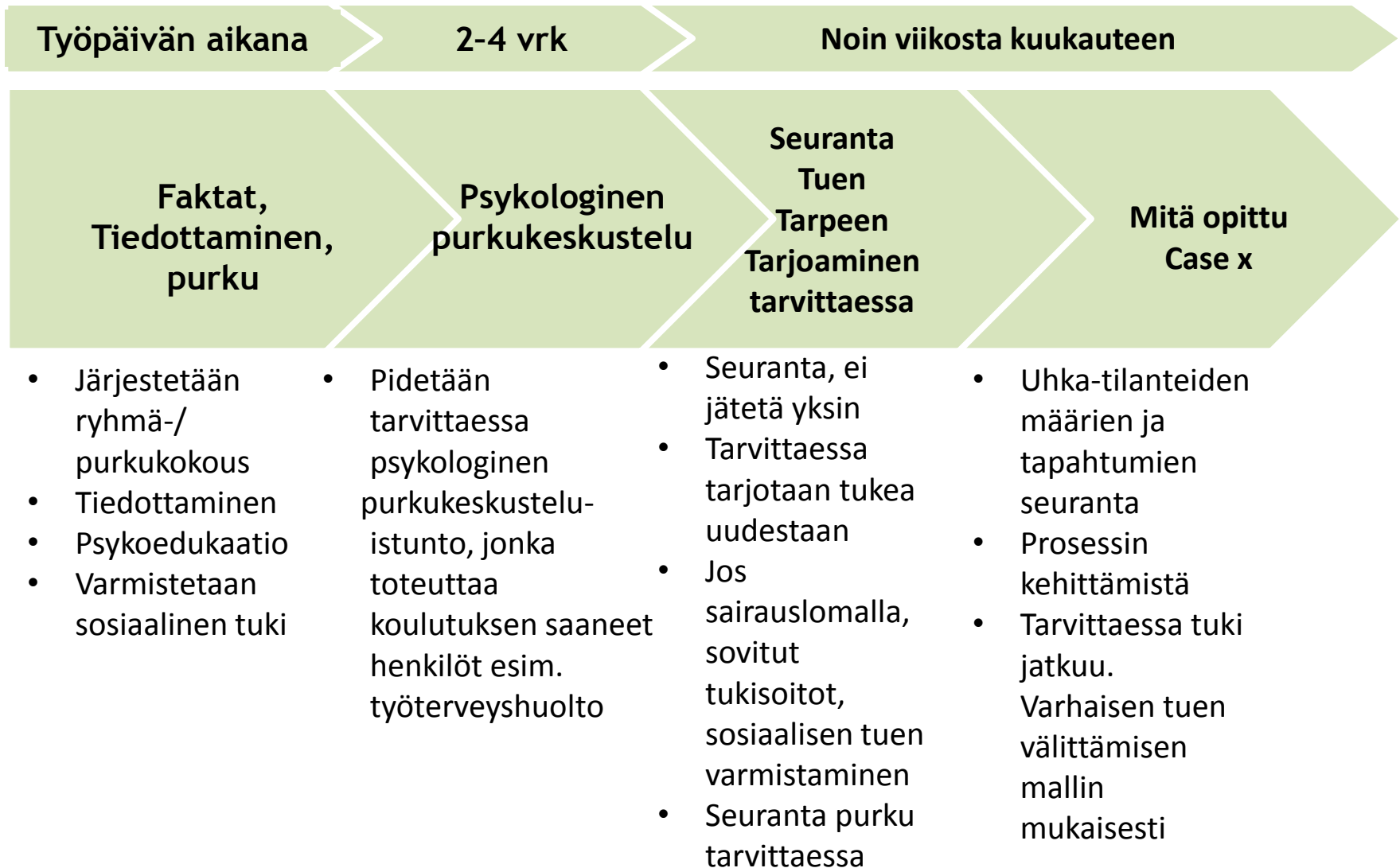
Alustava

Uhkatilanteiden hyvät käytännöt 1/2



Uhkatilanteiden jälkihoito

hyvät käytännöt 2/2



Kriisi-interventioiden suunnittelu

Vastataan kysymyksiin:

Kuka / ketkä?

Kenelle / keille?

Mitä?

Missä?

Milloin?

Miten paljon, kuinka kauan?

Perustuu sen ymmärtämiselle miksi

Itsehoitokeinoja

Itsehoitokeinoja

- Huolehdi perustarpeista: säännöllinen ruokailu, nukkuminen
- Älä kätke tunteitasi - sure avoimesti – itkeminen helpottaa: voimakkaat tunnekokemukset voivat auttaa uuden tasapainon löytymisessä
- Älä eristäydy – etsi joku jolle voit puhua tapahtuneesta yhä uudestaan ja uudestaan
- Kirjoita tapahtuneesta esim. päiväkirjaa, kirje tai raportti
- Ota selvää faktoista saadaksesi "järjen" otetta tapahtumaan
- Anna itsellesi aikaa selviytymiseen
- Noudata omia jokapäiväisiä tottumuksiasi ja rutiinejasi siinä määrin kuin mahdollista
- Jatka työtäsi kohtuullisesti

Itserauhoittaminen

- **RAUHALLISUUDEN ITSEKÄSKYT:** rauhallisesti, rentoudu, pää kylmänä, kyllä tästä selvitään jne.
- **ITSEVARMUUDEN ITSEKÄSKYT:** olen kunnossa, voin olla varma itsestäni, tiedän mitä teen, olen selvinnyt ennenkin, jne.
- **TAISTELUHENGEN ITSEKÄSKYT:** haluan selvitä, olen tänään voimakas, kehityn koko ajan jne.

Kuormitusta vähentävät ja laadukkaan toiminnan takaavat

- Hyvä ammattitaito
- Riittävä koulutus
- Työvälineet
- Omien rajojen tunnistaminen ja ohjeistusten tunteminen: epäasiallista käytöstä ei tarvitse sietää
- Rakenne hankalien työtilanteiden läpikäymiseen: tiimipalaverit, työnohjaus
- Arkikäytännöt hankalien työtilanteiden läpikäymiseen ja rauhoittumiseen: mahdollisuudet tauottaa, keskustella tarvittaessa ja oikea-aikaisesti kollegan tai esimiehen kanssa

Milloin hakea ulkopuolista apua?

- Työntekijä on jatkuvasti ahdistunut, masentunut, jännittynyt
- Työntekijä nukkuu jatkuvasti huonosti
- Työntekijän keskittyminen on vaikeaa
- Työntekijän työnteke ei suju
- Työntekijällä on erilaisia fyysisiä oireita, outoja kipuja ja särkyjä
- Työntekijä on alkanut eristäytyä muista
- Työntekijän alkoholin ja lääkkeiden käyttö on selvästi lisääntynyt
- Työntekijällä on itsemurha-ajatuksia
- Huomaat käytöksessä muita muutoksia, jotka herättävät huolta

Miten rakennamme
hyvän tukipolun väkivallan uhrille?

Mitä tulisi huomioda tukipolun rakentamisessa?

- Ajatuksia?
- Ideoita?

Hyviä käytäntöjä jälkihoitoon

Hyvät käytännöt jälkihoitoon

- Organisaatiossa on oltava johdon ja esimiesten hyväksymä toimintamalli miten toimia uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkeen
- Tapausten dokumentointi
- Jälkihoidon tulisi alkaa heti tapahtuman jälkeen esim. Esimiehen tai vuorovastaavaan toimenpitein
- Seuraavana päivänä selvitys ketkä tuen tarpeessa
- Työhön paluun suunnittelu (huomio luonnolliset kriisireaktiot työhönopaluun suunnittelussa)
- Tarvittaessa apu rikosilmoituksen tekoon, vakuutusasiat, korvausten hakemiseen, yms.

Hyvät käytännöt jatkuu

- Kriisituen ja henkisen jälkihoidon tulee olla hyvin suunniteltu yhteistyössä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa
- Kriisin vaiheet, avun oikea ajoitus ja avun tarjoaminen
- Tuen saatavuus uhkatilanteen jälkeen pitää olla uhrille helppoa ja saatavilla nopealla aikataululla
- Purku ennen työvuoron päättymistä. Varmistus sosiaalisesta tuesta työvuoron jälkeen ja mahdollisen sairausloman aikana
- Sovitusti yhteydenpito mahdollisen sairausloman aikana
- Työhön paluun suunnittelu
- Joustavuus

LÄHDELUETTELO

- Lyytinen, N.E. & Palonen, K., 2011. Aftercare support for school personnel after a shooting in Finland. In: Lunsford Mears, C. (Ed.) Reclaiming School in the Aftermath of Trauma Advice Based on Experience. Palgrave McMillan, 2011
- Lyytinen, N.E., 2010. Posttraumatic stress symptoms among school personnel after the Jokela school shooting: A longitudinal study of exposure, interventions, and symptom changens. Master's Thesis. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201005121854>
- Palosaari, E. (2008) Lupa särkyä
- Saari, S. Kuin salama kirkkaalta taivaalta
- Suomen Psykologiliiton ja Suomen psykologisen seuran Tieteellinen neuvottelukunta: Psykologinen työ akuuteissa kriiseissä – suositus hyvistä käytännöistä
- Sosiaali- ja terveysministeriö, 2014. Väkivallan Uhka Työelämässä, työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta Väkivallan uhka- jaoston raportti
- Työterveyslaitos, hyvä työterveyshuolto
- Työsuojaelu www.työsuojaelu.fi
- Työturvallisuuskeskus, raporttisarja 1/2010 Työväkivallan riskiammatit