



Työterveyslaitos

HYVINVOINTIA TYÖSTÄ

Aggressiivisten asiakkaiden kohtaaminen, 22.5.2019 JKL

Anna Tienhaara

Vanhempi konsultti, työterveyspsykologi,
organisaatiokonsultti FINOD



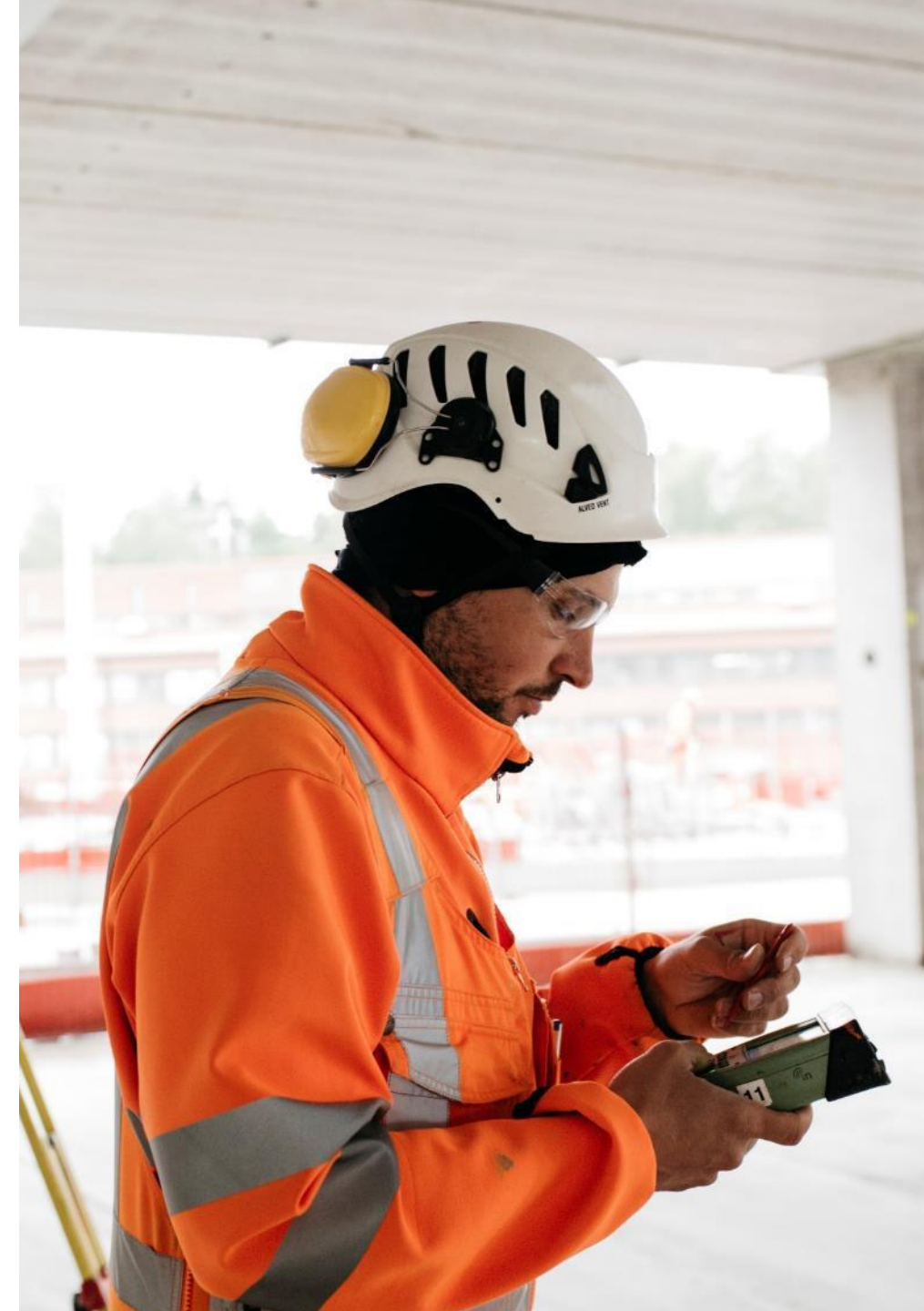
Pohdittavaksi

- Millainen minä olen?
 - Millainen on ihmiskuvani?
 - Miten kohtaan itseni ja muut?
- Miten toimin asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja kollegoiden kanssa?
 - Työssä heräävät tunteet?

Ammattirooli

Ammattirooli on rooli, jota ei saa ottaa liian henkilökohtaisesti

Kun ajattelee työnsä ammattiroolin kautta, on helpompi tunnetasolla kohdata haastavat, epämukavat tai epäreilut asiakastilanteet

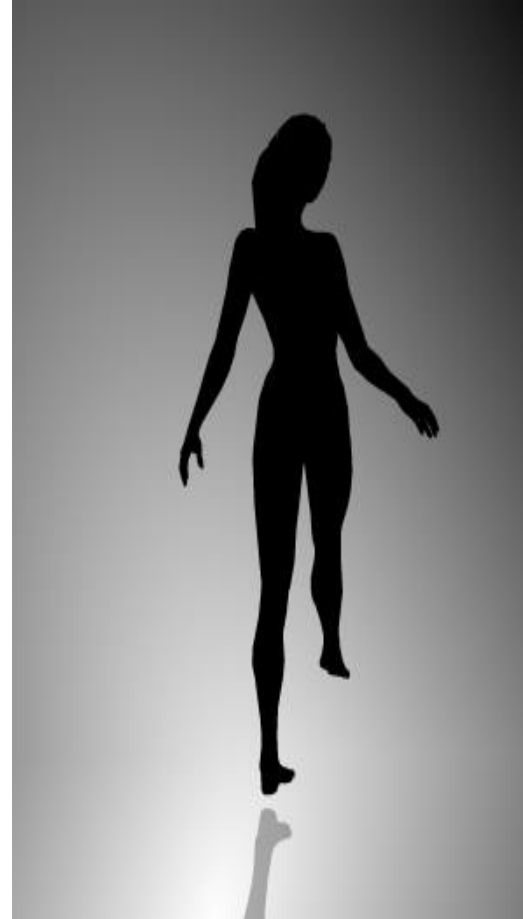


Vuorovaikutus



Vuorovaikutus ja väärinymmärrysten riski

Näetkö tanssijan
kääntyvän myötä- vai
vastapäivään?

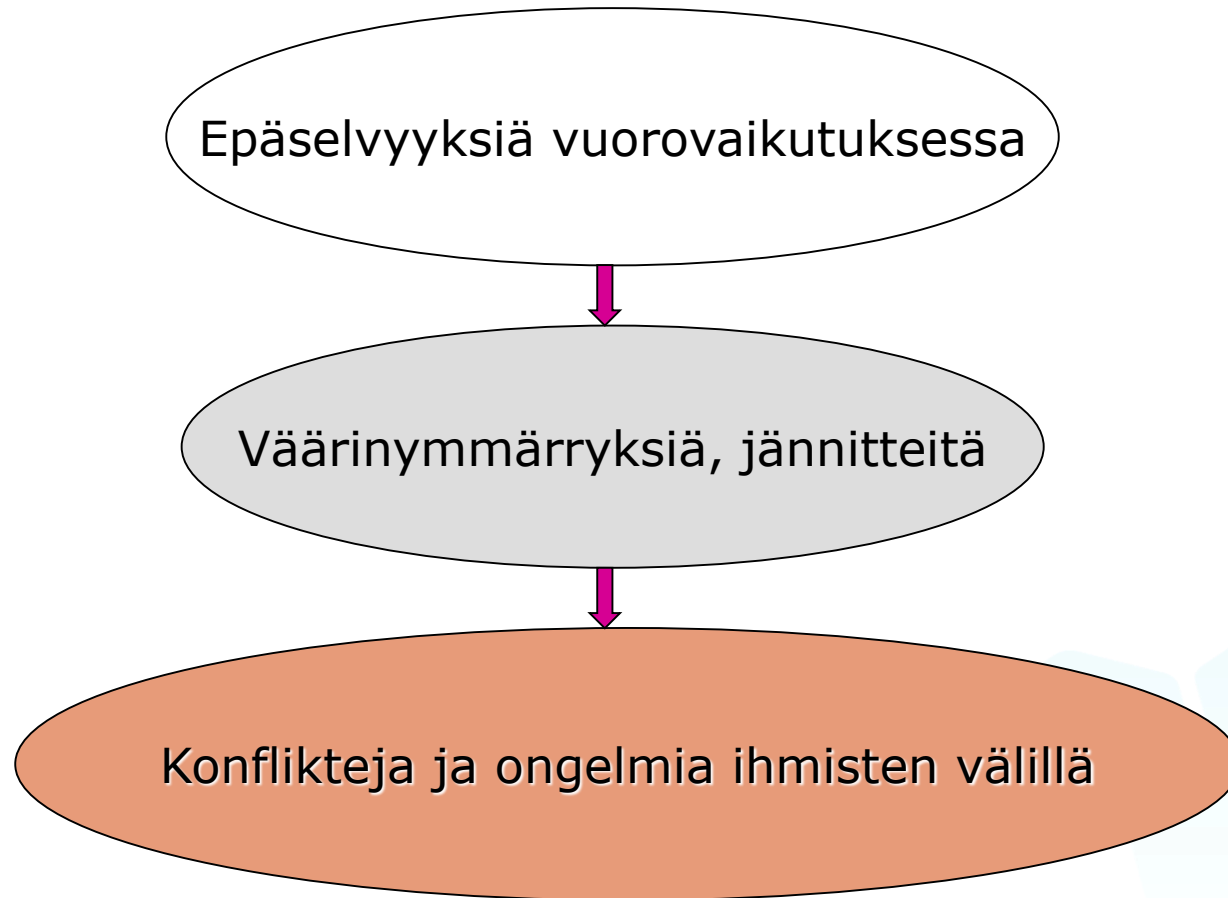


Lue lisää:

<http://i-perception.perceptionweb.com/fulltext/i01/i0408.pdf>

<http://well.blogs.nytimes.com/2008/04/28/the-truth-about-the-spinning-dancer/>

Epäselvyydet vaikuttavat negatiivisesti



Vastapuolet vuorovaikutuksessa

- Muodostamme helposti (ja osaksi tiedostamattomasti) käsityksen toisesta ihmisestä
 - Mukava, ystävällinen, hauska, rento, tykkään, en tykkää, epämiellyttävä, tyytymätön, vaikea...
- Muistikuva tai käsitys on sitä voimakkaampi, mitä voimakkaampia tunteita se sisältää
- Toimimme helposti näiden käsitysten pohjalta vaikka se ei (enää) pitäisikään paikkaansa
 - *Pohdi: Minkä roolin vastapuoli saa käyttäytyessäni tällä tavalla? Muuttuisiko hänen käyttäytymisensä, jos minä toimisin eri tavalla?*

Tekijöitä ja tilanteita, jotka voivat synnyttää häiritsevää tai uhkaavaa käytöstä asiakkaassa

Yksilölliset tekijät

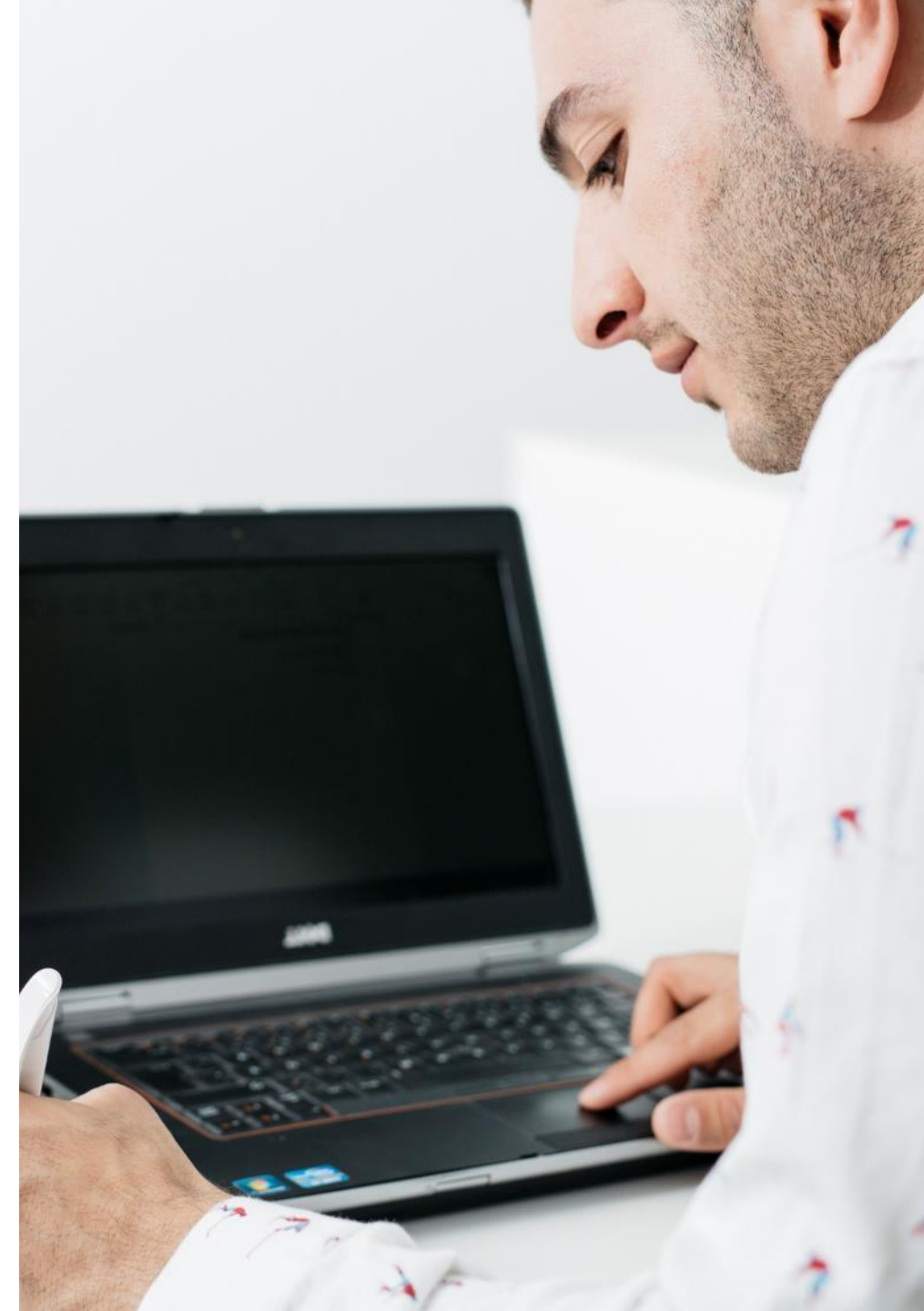
- Asiakkaan ennakkoluulot ammatin edustajasta tai hänen edustamastaan organisaatiosta
- Huoli ja ahdistus
- Kulttuuriset tai kielitaitoon liittyvät väärinymmärrykset
- Päihteiden käyttö tai mielenterveysongelmat

Tilannetekijät

- Asiakkaan toimintaa rajoitetaan tai hän ei saa toivomaansa palvelua
- Työntekijän toiminta ei vastaa asiakkaan ennakko-odotuksia
- Eriäviä näkemyksiä palvelun sisällöstä tai hinnoittelusta
- Pitkä odotus tai muuttuvat tilanteet
- Varkaus- tai huijaustilanteet

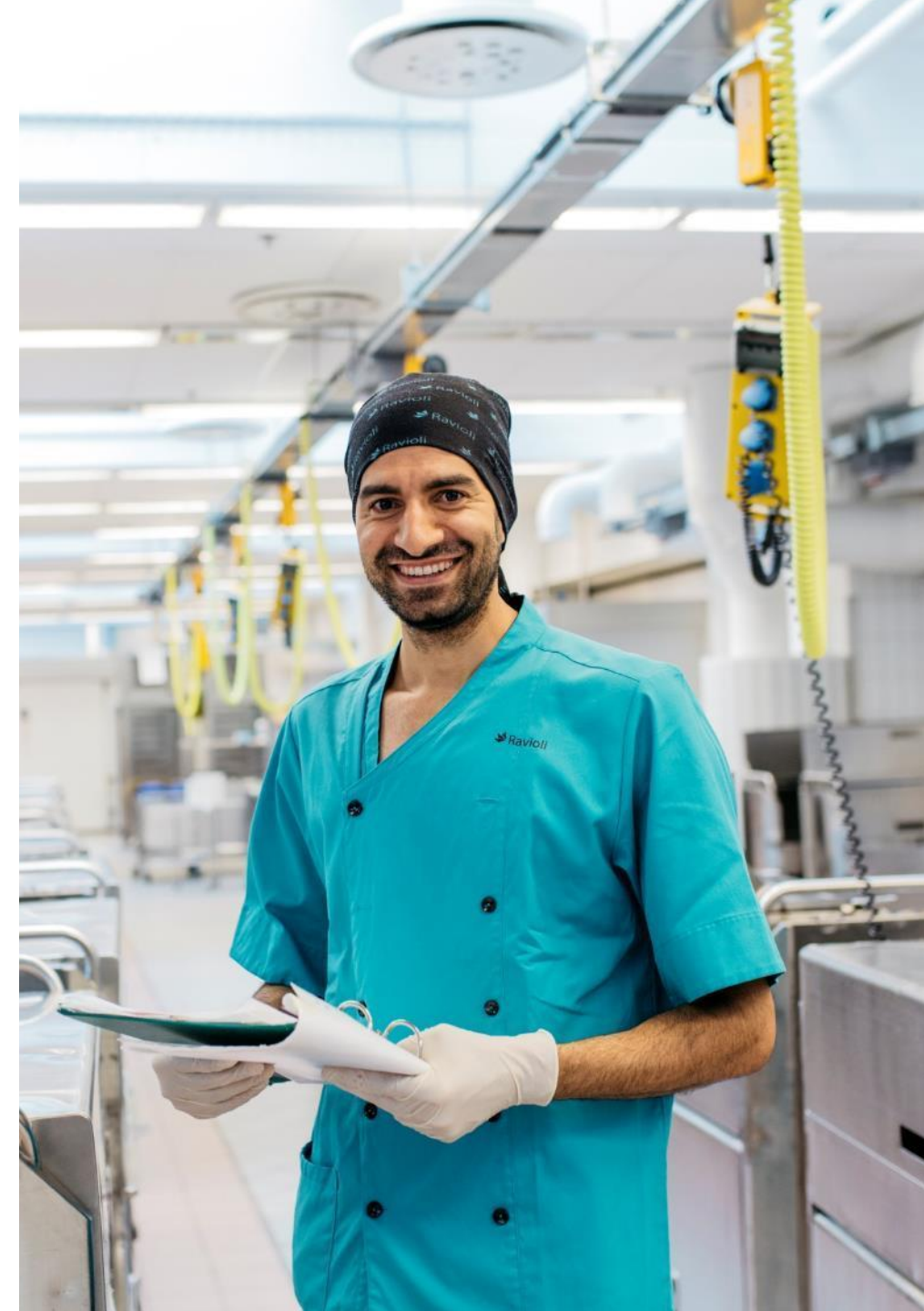
Missä menee raja?

Kuinka paljon huonoa tai uhkaavaa käyttäytymistä täytyy omassa ammattiroolissa kestää? Kuka tai ketkä sen päättävät?



Työhön liittyvien uhkien/väkivallan ennaltaehkäisy ja käsittely työpaikalla

- Perehdytys ja ohjaus
- Työympäristön analysointi ja turvallisten rakenteiden luominen
- Työtapojen tarkastelu turvallisuusnäkökulmasta
- Uhkaavien tilanteiden puheeksiottaminen ja keskusteluun kannustaminen
- Henkilöstökoulutus
- Työnohjaus
- Uhkaavien tilanteiden ilmoitusjärjestelmä
- Ohjeet ja toimintamallit



Vihan kohtaaminen

- Viha on usein itsepuolustusta
 - Säilytä kunnioitus vastapuolta kohtaan
 - Osoita, että kuulet ja ymmärrät, mitä vastapuoli sanoo
- Älä esitä vasta-argumentteja
 - Kysele ja kuuntele
 - Vältä tarpeettomia selittelyjä ja puolusteluja (huom. erityisesti sähköpostiviestittelyssä)
- Ole rehellinen jos olet tehnyt virheen
- Pahoittele, jos olet sanonut jotain loukkaavaa
- Muista ammattirooli
 - "hoitajana/vartijana/myyjänä minun kuuluu tarkistaa/tehdä/katsoa..."

Haastavat tilanteet

- Hankalalla tai uhkaavasti käyttäytyvällä ihmisellä on aina syy käyttäytymiseensä – riittämättömät tunteiden käsittelykeinot tai kyvyttömyys kohdata tilannetta (pelko, ahdistus, viha, suru)
- Kuuntele henkilöä, anna hänen "tuulettaa", hae katsekontaktia mutta älä tuijota
 - *Pyri tietoisesti olemaan lähtemättä mukaan vastapuolen negatiivisiin tunteisiin*
- Toimi ja puhu rauhallisesti, selkeästi ja määrätietoisesti rauhallisella äänensävyllä, ilman että provosoit tai pelottelet
 - *Tarjota yhteistyötä ja pyri löytämään yhteinen tavoite tai riittävän pieni seuraava askel*
- Seuraa sanatonta viestintää, pidä tarpeeksi suuri välimatka ja varmista mahdollisuus poistua tilanteesta
 - *Muista rauhallisuus omassa sanattomassa viestinnässä*
- Tarjota turvallista vaihtoehtoa tai kompromissia, pyri antamaan asiakkaalle mahdollisuus "säilyttää kasvonsa" sekä päästä tilanteesta pois ilman häpeää tai vastakkainasettelua

**Ammatillisuuteen voi kuulua
omien tunteiden sivuun
laittamista, mutta ei niiden
sivuuttamista**



Miten, milloin ja mistä saan tukea?

- Keskustelu lähiesimiehen kanssa
- Kehityskeskustelu
- Lähityöyhteisöltä tuleva tuki
- Tukea kollegoilta, vertaisfoorumit
- Keskustelu HR:n edustajan kanssa
- Keskustelu henkilöstön edustajan kanssa
- Uusia ideoita, sparraus, mentorointi
- Ammatillinen kehittyminen, lisäkoulutus
- Keskustelu työterveyshuolloin edustajan kanssa
- Tukea motivaatioon ja jaksamiseen





Työterveyslaitos

HYVINVOINTIA TYÖSTÄ

Kiitos!



ttl.fi



[@tyoterveys](https://twitter.com/tyoterveys)
[@fioh](https://twitter.com/fioh)



[tyoterveyslaitos](https://www.facebook.com/tyoterveyslaitos)



[tyoterveys](https://www.instagram.com/tyoterveys)



[Tyoterveyslaitos](https://www.youtube.com/Tyoterveyslaitos)

