



Turvallinen PERHENEUVONTA

Turvallinen **PERHENEUVONTA**

Kirkkohallitus
Helsinki 2019

Turvallinen perheneuvonta

Työryhmä: Sari-Annika Pettinen, Pekka Puukko, Heli Pruuki

© Kirkkohallitus

Julkaisusarjan ulkoasu

Unigrafia / Hanna Sario

Julkaisun taitto

gstj / Teemu Junkkaala

ISBN 978-951-789-654-2 (PDF, saavutettava)

SISÄLLYS

Turvallisuus perheneuvonnassa 4

JOHDANTO 4

TURVALLISET TYÖTILAT 4

PUHELIMESSA ANNETTAVAT TIEDOT 5

TURVALLINEN VAATETUS 5

UHKATILANTEeseen REAGOIMINEN 5

ASEEN KÄYTTÖ TAI ASEELLA UHKAAMINEN 6

TOIMINTA UHKATILANTEEN JÄLKEEN 6

LÄHISUHDEVÄKIVALLAN HUOMIOIMINEN PERHENEUVONTATYÖSSÄ 7

LAPSEN TURVALLISUUDEN HUOMIOIMINEN PERHENEUVONNASSA 7

TIETOSUOJALAINSÄÄDÄNNÖN SOVELTAMINEN PERHENEUVONNASSA 8

KUN PERHENEUVOJA ÄKILLISESTI SAIRASTUU, VAMMAUTUU TAI KUOLEE 9

TURVALLISUUS PERHENEUVONNASSA

Johdanto

Turvallisuuden vahvistaminen ja ylläpitäminen on yksi kirkon perheneuvonnan lähtökohdista. Tämä asiakirja täydentää *Turvallinen seurakunta* -asiakirjaa perheneuvonnan omien turvallisuusnäkökohtien osalta. Se ei toista kirkon yhteisiä turvallisuusnäkökulmia, vaan sitoutuu ja nojaa niihin. Perheneuvonnan turvallisuuden erityisnäkökulmiksi nousevat työntekijän sekä asiakkaan turvallisuus.

Asiakkaan näkökulmasta perheneuvonnan turvallisuuden rakentaminen tarkoittaa yleensä ennen muuta psyykkisen turvallisuuden ja asiakassuhteen luottamuksen rakentamista. Asiakkaan henkiseen turvallisuuteen liittyviin näkökohtiin paneudutaan erityisesti asiakirjassa *Perheneuvonnan etiikka*, joka velvoittaa perheneuvonnan työntekijöitä sekä seurakuntia. Tässä asiakirjassa puhutaan asiakkaan turvallisuudesta lähisuhdeväkivallan, lapsen turvallisuuden sekä tietosuojalainsäädännön soveltamisen näkökulmista.

Tämä asiakirja keskittyy erityisesti työntekijän turvallisuuden erityiskysymyksiin perheneuvonnassa. Se on työnantajan näkökulmasta apuväline ja lakiin liittyviltä osin myös velvoittava. Perheneuvojan fyysisen turvallisuuden varmistamiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota uusien asiakkaiden ja väkivaltaa käyttävien asiakkaiden kohdalla.

Turvalliset työtilat

Kaikilla perheneuvonnan työntekijöillä tulee olla työtehtävään nähden riittävän kokoinen työhuone, jonka valaistuksen, äänieristyksen ja muiden olosuhteiden on oltava luottamukselliseen asiakastyöhön sopivat. Työ- ja odotustilojen viihtyisyys ja tarkoituksenmukaisuus viestivät niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin arvostuksesta. Jos työhön sisältyy ryhmäneuvotteluja, on niitä varten oltava käytettävissä asianmukainen neuvotteluhuone. Lapsiasiakkaat tulee huomioida työtilojen varustelussa.

Työhuoneessa ja muissa työtiloissa tulee olla vastaanotto- ja muuhun työhön sopivat asianmukaiset kalusteet. Asiakasta koskeville asiakirjoille ja muulle materiaalille on oltava tarkoituksenmukaiset lukittavat tilat. Luottamuksellisuuden vuoksi myös tietojärjestelmien on oltava suojattuja. Poistuttaessa työhuoneesta kirjaudutaan ulos tietokoneelta ja huone lukitaan.

Työtilojen turvallisuuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Työntekijällä on oltava mahdollisuus poistua työtilasta omaa turvallisuuttaan uhkaavissa tilanteissa. Työntekijän tulee huoneen sisustuksella, omalla sijoittumisellaan ja tarvittaessa asiakkaiden ohjaamisella huolehtia sijoittumisestaan huoneen turvallisimpaan paikkaan, joka yleensä on lähinnä ovea. Mikäli tämä ei ole mahdollista, tilanne voidaan korjata rakentamalla poistumisovi esim. kahden työhuoneen välille.

Työhuoneessa ei saa olla heittämiseen, lyömiseen tai pistämiseen soveltuvia esineitä. Työhuoneen oven olisi hyvä olla lukittavissa.

Työntekijällä tulee olla mahdollisuus hälyttää itselleen apua nopeasti ja huomaamattomasti. Hälytys voi tapahtua tietokoneen kautta hiljaisena hälytyksenä työtoverien näytölle, tai hälytyspainikkeella. Hälytys voidaan ohjata esimiehelle, työtovereille tai vartiointiliikkeeseen. Työntekijöillä tulee olla selvät ohjeet, miten toimia hälytystilanteessa.

Neuvottelukeskukseen kulunvalvonnan järjestäminen tulee miettiä paikallisesti ja tilannekohtaisesti. Harkinnassa on otettava huomioon mahdolliset riskit, niiden todennäköisyys ja seuraukset. On hyvä, jos kulunvalvonta joustaa tilanteen mukaan. Matalan riskin tilanteessa ovet voidaan pitää avoimina toimiston aukioloaikoina ja asiakkaat saavat liikkua tiloissa vapaasti. Vaihtoehtoisesti asiakkailla voi olla pääsy odotustilaan, mutta työhuoneet pidetään lukittuna ja työhuoneeseen ja työhuoneesta kuljetaan vain työntekijän kanssa. Korkean riskin tilanteessa kulunvalvonta voidaan toteuttaa niin että ulko-ovet pidetään lukittuna ja ovet avataan suoran näköyhteyden tai kameravalvonnan kautta napista. Työntekijöiden ovet pidetään lukittuna ja varustetaan ovisilmillä. Kameravalvonnan käytössä on huomioitava tietosuojalain määräykset.

Puhelimessa annettavat tiedot

Henkilökunnasta ei anneta tietoja puhelimitse. Mikäli puhelussa tiedustellaan työntekijän paikallaoloaikaa tai muutoin herää epäilysoittajan motiiveista, kysytään soittajan nimeä ja puhelinnumeroa eikä työntekijää koskevia tietoja luovuteta. Myöskään asiakkaan tai hänen asiakkuuteensa / tapaamisaikoihinsa liittyviä tietoja ei anneta puhelimitse muille kuin asiakkaalle itselleen.

Jos työntekijää uhataan, tehdään siitä heti ilmoitus esimiehelle sekä hätäkeskukseen (112) tarkemman riskiarvion tekemiseksi ja mahdollisten toimenpiteiden aloittamiseksi.

Turvallinen työvaatetus

Työpukeutumisessa tulee huomioida työturvallisuus. Vahvat huivit, kaulaketjut ja kaulanauhat ovat turvallisuusriski. Housujen ja kenkien tulisi mahdollistaa pakeneminen.

Uhkatilanteeseen reagoiminen

Uhkaavassa tilanteessa on luonnollista kokea pelkoa. Itseään voi rauhoittaa hengittämällä muutaman kerran syvään ja jännittämällä ja rentouttamalla omaa kehoaan. Työparin kanssa toimiminen ja turvallisuuskouluttautuminen auttavat säilyttämään toimintakyvyn pelkoa herättävässä tilanteessa.

Uhkatilanteeseen reagoinnissa on tärkeintä ennakoimista. Kuulosteile ilmapiiriä ja puutu nopeasti, jos tilanne alkaa kehittyä uhkaavaan suuntaan. Ilmapiirin kiristymisen voi ottaa asiakkaan kanssa puheeksi, rauhallisella, provosoimattomalla tavalla. Jos

työskentelet yksin, hae työkaveri paikalle. Työpaikalla voidaan sopia koodikielestä, jolla viestitään uhkatilanteesta.

Uhkaavaan tilanteeseen mennessä toinen työparista hoitaa keskustelun uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kanssa, toinen on valmiina hälyttämään apua joko hälytyspainikkeella tai puhelimella. Tarvittaessa apu voidaan hälyttää ennakoivasti, ennen tilanteeseen menoa. Puhuttaessa uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kanssa muistetaan riittävä turvaetäisyys ja -asento ja huolehditaan että paikalta pääsee pakenemaan.

Uhkaavasti käyttäytyvälle asiakkaalle puhutaan kunnioittavasti mutta määrätietoisesti. Rauhallinen, selkeä puhe ja lyhyet lauseet toimivat parhaiten kiihtyneen ihmisen kanssa. Kuuntele asiakasta, yritä ymmärtää mihin hän on mahdollisesti pettynyt ja mitä hän toivoo. Yritä saada uhkaaja istumaan alas ja keskustelemaan asiasta. Keskustelun jälkeen uhkaavasti käyttäytynyt asiakas pyritään ohjaamaan ulos vastaanottoiloista niin, että asiakas kulkee edellä. Mikäli tilanne kiihtyy rauhoittelusta huolimatta, valmistaudu pakenemaan tai puolustautumaan itseäsi. Jos joudut pakenemaan, kaada hyökkääjän reitille tuoleja, naulakoita tai muuta tavaraa.

Ennakoi kunkin työtilanteen riskit. Työskentelyn turvallisuutta tulee miettiä erityisen tarkkaan silloin kun asiakkaaksi on tulossa aiemmin uhkaavasti käyttäytynyt henkilö tai päihitynyt henkilö, sekä tilanteissa, joissa käsitellään erityisen vaikeita tunteita herättäviä asioita. Yksin työskentelyä tulee näissä tilanteissa harkita erityisen tarkkaan. Mikäli parityö ei ole mahdollista, työtoverin on hyvä olla tietoinen asiasta ja välittömästi saapuvilla. Yhden perheneuvojan toimistoissa on hyvä miettiä vaihtoehtoja työparille tai tapaamispaikalle kohonneen riskin tilanteissa.

Aseen käyttö tai aseella uhkaaminen

Mikäli tiloihin tulee aseistautunut henkilö, sulkeudu työhuoneeseesi, sammuta valot, siirry heti pois oven edestä ja soita 112.

Älä paina vartioliikkeeseen johtavan hälyttimen nappia äläkä pyydä työtovereita apuun, mutta varoita heitä, mikäli mahdollista.

Painaudu matalaksi, pysy ääneti ja näkymättömissä kunnes apu saapuu.

Jos kohtaat aseistautuneen henkilön, etkä pääse turvallisesti pakenemaan, suostu hänen vaatimuksiin, älä pyri poistamaan häneltä asetta väkisin.

Toiminta uhkatilanteen jälkeen

Uhkatilanteeseen joutuneella on oikeus saada apua sattuneen tapahtuman jälkikäsitteeseen. Esimies huolehtii siitä, että uhkatilanteeseen joutuneen kanssa käydään keskustelu tapahtuneesta saman työpäivän aikana. Keskustelussa kuunnellaan uhria ja samalla tarkistetaan uhrin fyysinen ja henkinen kunto sekä varmistetaan uhrin turvallinen kotimatka. Tarvittaessa uhri ohjataan työterveyden piiriin.

Lähisuhdeväkivallan huomioiminen perheneuvontatyössä

Noin joka viides nainen on kokenut väkivaltaa tai uhkailua puolisoltaan parisuhteensa aikana. Viimeisen vuoden aikana näin oli käynyt kahdeksalle prosentille naisista. Sukupuolten välillä ei ole juurikaan eroa lähisuhdeväkivallan kohteeksi joutuneiden määrässä. Tapahtumakertoja on kuitenkin naisilla useampia ja naisiin kohdistunut väkivalta on sekä fyysisiltä että psyykkisiltä seurauksiltaan vakavampaa.

Perheneuvonnasta apua hakevan naisen suurin riski joutua väkivallan kohteeksi tulee oman puolison tai ex-puolison taholta. Asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi lähisuhdeväkivallasta onkin kysyttävä suoraan. Asia on syytä ottaa puheeksi ensimmäisen yhteydenoton aikana. Mikäli väkivaltaa tai viitteitä siihen on, tulee asiakkaat ohjata aluksi yksilötapaamisiin joko samalle tai eri työntekijälle.

Yksilötapaamisissa muodostetaan kuva väkivallan yleisyydestä, kestosta ja vakavuudesta, ja ketkä perheessä ovat mahdollisesti olleet väkivallan kohteena. Puolisoilta saatuja tietoja vertaillaan keskenään kokonaiskuvan luomiseksi tilanteesta. Työntekijä ei koskaan paljasta toiselta puolisolta saamia tietoja toiselle puolisolle, erityisen tärkeää on uhrin tai uhrien turvallisuuden varmistaminen.

Mikäli puoliset ovat motivoituneita työskentelyyn, jatketaan alun kartoitusvaiheesta turvasuunnitelman tekoon uhrin kanssa. Tekijän kanssa opetellaan vastuunottoa omasta käyttäytymisestä ja aikalisän ottamista tilanteen rauhoittamiseksi. Yksilötapaamisia jatketaan, kunnes molemmat puoliset kertovat tilanteen rauhoittuneen ja väkivallan loppuneen. Pidemmän aikavälin seurantakäynnit voivat olla tarpeen asian varmistamiseksi.

Tuloksellisten yksilötapaamisten jälkeen on mahdollista tavata pariskuntaa yhdessä, mikäli kaikki osapuolet kokevat tilanteen riittävän turvalliseksi. Ehtoina yhteistapaamiselle on myös, että kaikilla osapuolilla on yhtenevä kuva tapahtuneesta, ja tekijä on ottanut täyden vastuun käytöksestään eikä syyllistä siitä uhria. Jos parisuhteessa käytetty väkivalta on ollut luonteeltaan törkeää, ei yhteistapaamista suositella.

Mikäli hoitoon on osallistunut kaksi työntekijää, on suotavaa, että molemmat osallistuvat myös yhteisistuntoihin. Vaikka paritapaamisten aiheena olisi esimerkiksi vuorovaikutustaidot ja rakentava riitely, työntekijät varmistavat koko ajan työskentelyn turvallisuutta. Tarvittaessa tämä voi tapahtua lyhyissä yksilötapaamisissa ennen paritapaamista. Ennen paritapaamisen päättämistä on syytä varmistaa kotimatkan turvallisuus. Tarvittaessa istunto voidaan päättää uhrin osalta aiemmin.

Lapsen turvallisuuden huomioiminen perheneuvonnassa

Lapsen turvallisuus ja hyvinvointi on kirkon perheneuvonnan ensisijaisen priorisoinnin kohteena. Silloin kun asiakasperheessä on lapsia, he ovat aina keskustelussa läsnä silloinkin, kun eivät ole paikalla. Lasten turvallisuus ja hyvinvointi tulee ottaa esille jokaisessa keskustelussa tavalla tai toisella.

Lasten mukana oleminen tulee ottaa huomioon perheneuvonnan tilojen ja myös vastaanottotilojen suunnittelussa. Osa lapsista on mukana perheneuvonnassa vain odottamassa vanhempiaan. Eri ikäisille lapsille tulee varata tekemistä ajankuluksi.

Kun lapsi on mukana perhetapaamisissa, on perheneuvojan kiinnitettävä erityistä huomiota lapsen turvallisuuteen sekä fyysisestä että henkisestä näkökulmasta. Perhetapaamisia ei tule järjestää, jos tilanteeseen liittyy väkivallan uhkaa. Perheneuvojan on tärkeää asettaa kysymyksensä ja rajata keskustelun aiheet ottaen huomioon lapsen läsnäolon. Perheneuvojan on tärkeää myös kiinnittää huomiota lapsen reagointiin erilaisten aihepiirien kohdalla ja olla sensitiivinen lasta kohtaan. Tarvittaessa perheneuvoja esimerkiksi katkaisee vanhemman puheen ja johdattaa keskustelun toisenlaiseen aiheeseen. Riitelyyn ja huutamiseen on tärkeää puuttua heti ja vastuuttaa vanhempia rauhalliseen keskusteluun ja lapsen huomioimiseen.

Kirkon perheneuvonnassa noudatetaan lastensuojelulakia ja haetaan tarvittaessa apua perheelle lastensuojeluviranomaisten tai poliisin avulla. Jokainen perheneuvonnan työntekijä on velvollinen edistämään lastensuojelua, ehkäisemään lasten kaltoin kohtelua ja puuttumaan siihen. Perheneuvonnassa työskentelevää pappia velvoittaa kuitenkin myös rippisalaisuus, sillä perheneuvonta on osa kirkon sielunhoitotyötä. Perheneuvonnassa työskentelevä pappi on teologisessa mielessä pappi silloinkin, kun virka ei ole papin. Perheneuvojapapin eteen voi tulla tilanne, jossa rippisalaisuuden ja lastensuojelun yhteensovittaminen ei ole helppoa. Kaikkiin tilanteisiin sellaisenaan soveltuvaa ohjetta on mahdotonta laatia. Tarvitaan harkintaa, lakien tarkoituksen ymmärtämistä ja usein myös eri säädösten yhtä aikaista soveltamista. Vaitiolovelvollisuus ja ilmoitusvelvollisuus eivät ole oikeudellisesti ristiriidassa, ja myös käytännössä on mahdollista yhtä aikaa pitää kiinni rippisalaisuudesta ja edistää lastensuojelua. Esimerkiksi työparityöskentely ei koskaan ole rippisalaisuuden alaista.

Lastensuojelulaki pyrkii yksiselitteisesti turvaamaan lapsen etua ja turvallisuutta. Myös kirkon perheneuvonnassa puuttumiskynnys on pidettävä mahdollisimman matalana sellaisessa tilanteessa, jossa perheneuvojalle – myös perheneuvojapapille – syntyy keskustelussa kuulemansa pohjalta perusteltu syy epäillä lapsen kohdistuvaa seksuaalista hyväksikäyttöä tai muuta kaltoin kohtelua.

Tietosuojalainsäädännön soveltaminen perheneuvonnassa

Perheneuvonnassa kerätään erilaisia henkilötietoja asiakkaista. Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkea henkilöön liitettävissä olevaa tietoa. Henkilötietojen käsittelylle tulee aina olla oikeusperuste. Perheneuvonnan kohdalla perusteena on pääsääntöisesti asiakkaan suostumus. Suostumus pitää pystyä todistamaan eli asiakkaan tulee allekirjoittaa henkilötietolomake, jossa hän suostuu henkilötietojensa tallentamiseen. Henkilötietolomakkeessa informoidaan asiakasta selkeästi ja ymmärrettävästi siitä, mihin tarkoitukseen henkilötietoja käytetään ja kenellä on pääsy henkilötietoihin.

Usein ensimmäiset henkilötiedot asiakkaasta tallennetaan, kun hän soittaa keskukseen ja varaa aikaa. Puhelun aikana asiakasta informoidaan henkilötietojen tallentamisesta ja häneltä pyydetään lupa niiden tallentamiseen. Henkilötietoja ovat kaikki henkilöön yhdistettävissä ja tunnistettavissa olevat tiedot, kuten nimi, puhelinnumero ja osoite. Kun asiakas saapuu vastaanotolle, hän täyttää henkilötietolomakkeen, jossa antaa itse henkilötietoja ja suostumuksen näiden tietojen tallentamiseen. On tärkeää huomioida, ettei lupaa puolison tietojen tallentamiseen

ole ennen kuin sitä kysytään puolisolta itseltään. Näin ollen esimerkiksi puolison nimeä ei voida tallentaa vastaanottohaastattelussa.

Vastaanottohaastattelulomaketta ja henkilötietolomaketta säilytetään ns. kahden lukon takana. Tämä tarkoittaa lukittua työtilaa, jossa henkilötiedot ovat lukollisessa kaapissa. Erityisen tärkeää on huomioida, että lukolliseen kaappiin on pääsy vain niillä, joilla on oikeus nähdä asiakkaan arkaluontoisia henkilötietoja. Henkilötietoja tallennetaan perheneuvonnan tilastointiohjelmaan ja puhelimeen (nimi, puhelinnumero ja loki) sekä manuaaliseen aineistoon. Kaikki tiedot, joita asiakkaista on tallennettu ja joihin keskuksen työntekijöillä on pääsy, ovat tietosuojalainsäädännön mukaisia henkilötietoja. Poikkeuksena tästä ovat työntekijöiden henkilökohtaiset muistiinpanot, joihin muilla työntekijöillä ei ole pääsyä. Ne säilytetään lukollisessa, henkilökohtaisessa kaapissa, ja hävitetään asiakkuuden päättymisen jälkeen. Henkilökunta perehdytetään henkilötietojen käsittelyn periaatteisiin. Vastuu asianmukaisesta henkilötietojen käsittelystä on rekisterinpitäjällä.

Henkilötietojen käsittelyn tulee olla asianmukaista ja niiden säilytyksen suunnitelmallista. Asiakasta eli rekisteröityä informoidaan selkeästi ja ymmärrettävästi siitä, kuinka hänen henkilötietojaan käsitellään. Kaikissa keskuksissa tulee olla tietosuojaseloste asiakkaan saatavilla. Tietosuojaselosteeseen on kirjattu mm. henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste, henkilötietojen säilytysaika, rekisteröidyn oikeudet ja rekisterinpitäjän velvollisuudet.

Jokaisella keskuksella tulee olla kirjattuna toimintamalli, jonka mukaan toimitaan, kun rekisteröity haluaa tiedoksi henkilötietojaan (tietopyyntöprosessi). Asiakkaalla on oikeus nähdä kaikki hänestä tallennetut henkilötiedot. Aikaa tietojen antamiseen on kuukausi pyynnöstä, joissain perustelluissa tapauksissa kolme kuukautta pyynnöstä. Tietoja ei anneta rekisteröidylle koskaan puhelimesta, koska henkilöllisyyttä ei voida varmistaa. Asiakkaalle annetaan tiedoksi vain hänen omat tietonsa, vaikka kyse olisi pari- tai perhekäynnistä. Jos on kyse lapsen henkilötietojen pyynnöstä, tulee varmistaa, ettei tietoja anneta muille kuin lapsen virallisille huoltajille. Tietojen antamisesta tulee tehdä merkintä asiakkaan tietoihin ja tietopyyntökopio on hyvä säilyttää lukollisessa tilassa vähintään vuoden pyynnöstä.

Niillä keskuksilla, joilla on ostopalvelusopimuksia sote-palveluista kuntien tai kuntayhtymien kanssa, on voimassa oleva omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmassa näkyy mm. asiakkaan asema ja oikeudet, palvelun sisällön omavalvonta, asiakasturvallisuus, sekä asiakas- ja potilastietojen käsittely. Lisätietoja omavalvontasuunnitelmasta löytyy <http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

Kun perheneuvoja äkillisesti sairastuu, vammautuu tai kuolee

Perheasiain neuvottelukeskuksissa on tärkeää varautua tilanteeseen, jossa joku henkilökunnasta äkillisesti sairastuu vakavasti, joutuu onnettomuuteen tai kuolee. Ennakoiminen ja valmistautuminen tuo turvaa ja pitää toimintakykyä yllä järkyttävässäkin tilanteessa. On esimiehen vastuulla järjestää yksikössä ennakointikeskustelu, jossa varaudutaan äkilliseen tilanteeseen. Ennakointikeskustelussa sovi-taan paikallisesti, kuka peruuttaa kenenkin asiakastapaamiset ja sopii asiakkaiden

kanssa jatkosta tilanteessa, jossa kollega on äkillisesti jäänyt pois työstä. On varmistettava, että jollakulla on aina pääsy näkemään kollegan kalenterimerkinnät ja mahdollisuus ilmoittaa tilanteesta asiakkaille ja esimerkiksi ryhmien jäsenille. Tämä on mahdollista toteuttaa tietosuojalakea noudattaen. On syytä myös ennakoiden suunnitella, miten äkillisesti pois jääneen perheneuvojan asiakkaiden asiakkuus jatkuu myöhemmin. Henkilön, joka ottaa äkillisesti kuolleen perheneuvojan asiakkaat omiksi asiakkakseen, on hyvä olla hieman etäisempi, ei menehtyneen läheinen kollega.

Kun kriisitilanne aktivoituu, on esimiehen vastuulla ottaa vastuu organisoitumisesta. Ennakointikeskustelussa sovitaan, kuka ottaa siitä vastuun siinä tilanteessa, jos kyseessä on esimiehen äkillinen poisjäänti. Etenkin pienten yksiköiden kohdalla on hyvä harkita mahdollisuutta tehdä yhteistyötä ainakin kriisitilanteen ja sen ennakoimisen tasolla. Sairastuneen / vammautuneen / kuolleen työntekijän tai hänen perheensä kanssa sovitaan tilanteesta tiedottamisesta työpaikan henkilökunnalle. Samalla sovitaan, mitä voi kertoa asiakkaille.

Silloin kun työyhteisön jäsenelle on tapahtunut jotakin vakavaa, on kyseessä koko työyhteisön menetys ja järkytys. Työyhteisö tarvitsee tukea ja mahdollisuutta käsitellä tilannetta ja sen herättämiä tunteita yhdessä ja tarvittaessa myös erikseen. Tuen, esimerkiksi tiimityönohjauksen, tulee olla riittävän pitkäkestoista.

Työntekijän kuoleman jälkeen on hyvä järjestää yhteinen hartaushetki seurakunnassa ja varata sen yhteyteen mahdollisuus purkaa tunteita ja ajatuksia. Lisäksi on tärkeää muistaa menehtyneen perhettä ja sopia, millä tavalla työyhteisö osallistuu esimerkiksi hautajaisiin.

KIRKKOHALLITUS[†]

ISBN 978-951-789-654-2



SUOMEN[†]
EV. LUT.
KIRKKO