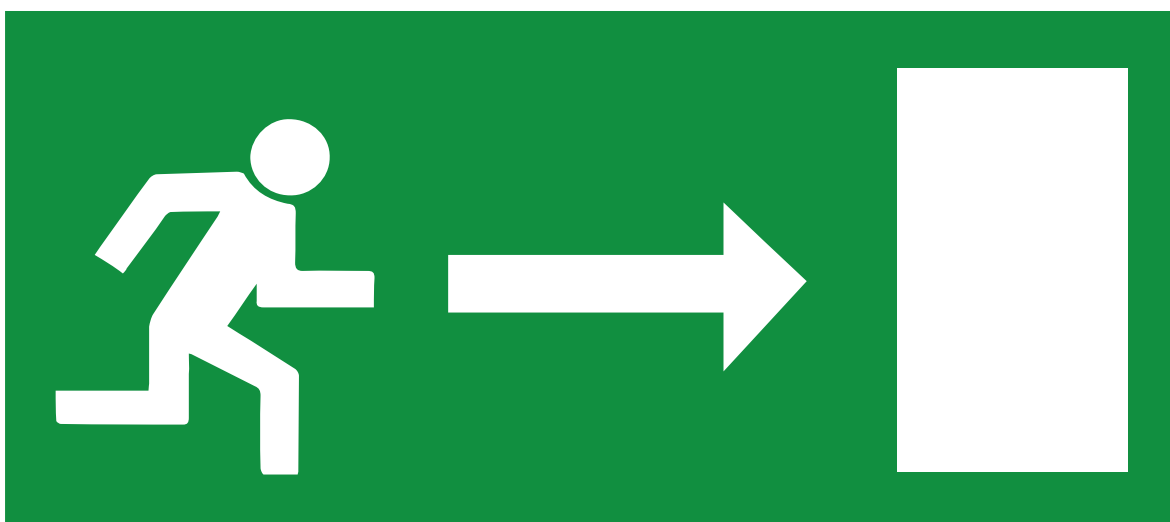




OULUN YLIOPISTO
UNIVERSITY of OULU

OULUN YLIOPISTON KRIISITOIMINTAMALLI



KRIISITOIMINTAMALLIN SISÄLLYSLUETTELO

1.	OULUN YLIOPISTON KRIISITOIMINTAMALLI.....	3
2.	KRIISITYYPIT JA KRIISIN KEHITTYMINEN.....	4
3.	KRIISITOIMINNAN JOHTORYHMÄ OULUN YLIOPISTOSSA.....	5
	Kriisiryhmä	5
	Muut mahdolliset kriisiryhmät?.....	5
4.	KRIISIRYHMÄN TEHTÄVÄT KRIISITILANTEESSA	6
	Kriisiryhmän muut tehtävät	7
	Kriisisuunnitelma.....	7
5.	VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN.....	8
	5.1 Tiedotusvastuut.....	8
	5.2 Periaatteet	8
	5.3 Kriisiviestintäsuunnitelmat	9
	5.4 Seuranta ja arviointi.....	10
	5.5 Toimintaohjeet	10

LIITTEET

YLEISET TOIMINTAPERIAATTEET KRIISITYYPEISSÄ JA KEHITTYMISVAIHEISSA.....	11
ESIMERKKEJÄ KRIISITILANTEISTA JA NIIDEN HOITAMISESTA.....	13
MITEN KOHDATA JÄRKYTTYNYT IHMINEN	15
VAIKEUKSIEN TUNNISTAMISEKSI ON HYVÄ TIETÄÄ	17
TRAUMAATTISEN KRIISIN JÄLKIHOIDON MENETELMIÄ.....	20
TOIMINTAKAAVIO TRAUMAATTISESSA TILANTEESSA.....	22

1. OULUN YLIOPISTON KRIISITOIMINTAMALLI

Kriisistä puhutaan yleensä silloin, kun ihminen tai organisaatio on joutunut tilanteeseen, jossa aikaisemmat kokemukset ja keinot eivät riitä uuden tilanteen ymmärtämiseen ja sen psyykkiseen hallitsemiseen. Traumaattiset kriisit aiheuttavat äkillistä ja epätavallisen voimakkaasta tapahtumasta, joka tuottaa kenelle tahansa huomattavaa kärsimystä. Kriisi on tapahtuma, joka koskettaa voimakkaasti suurinta osaa yhteisöä tai sen vaikutuspiiriin kuuluu suuri joukko ulkopuolisia henkilöitä.

Kriisitoimintamallia tarvitaan, kun jotain tapahtuu ja on liian myöhäistä suunnitella toimenpiteitä tai henkilöstö voi olla niin voimakkaiden reaktioiden vallassa, että toiminnan käynnistäminen ei suju kunnolla. Samoin kriisitoimintamalli antaa mallin kuinka yhteisö, organisaatio toimii äärimmäisen stressaavassa tilanteessa, lieventää kriisin haittavaikutuksia, tukee henkilöstön ja opiskelijoiden toipumista ja paluuta yksilön tai yhteisön normaaleihin rutiineihin.

Kriisivalmiudella tarkoitetaan sitä, että kriisin kohdatessa toiminta etenee yliopistossa laaditun suunnitelman mukaisesti. Se edellyttää, että yliopistossa on itsenäinen valmius ja/tai kaupungissa toimivan kriisiryhmän avustuksella valmius:

- ryhtyä tilanteen vaatimiin välittömiin toimiin
- kohdata opiskelijoiden, henkilökunnan tai muiden asianosaisten reaktiot
- ryhtyä tarvittaviin tukitoimiin

Kriisivalmiuden ja kriisitilanteissa tarkoituksenmukaisen toiminnan tavoitteena on helpottaa yksilön ja yliopistoyhteisön elämää:

- ehkäistä tai minimoida kriisin psyykkiset ja fyysiset haittavaikutukset
- säilyttää yliopistoyhteisön ja sen jäsenten toimintakyky
- vahvistaa yhteisön ja sen jäsenten kykyä selviytyä vaikeista tilanteista

Kriisitoimintamallin tarkoitus ja tarpeellisuus konkretisoituu käytännössä. Toimivan suunnitelman perusteella jokainen tietää roolinsa kriisin kohdatessa ja osaa toimia tarkoituksenmukaisesti. Siksi jokaisen yliopistoyhteisön henkilökuntaan kuuluvan tulee tietää:

- mitä pitää tehdä kriisin kohdatessa
- kuka tekee mitään
- mistä saa lisäapua

2. KRIISITYYPIT JA KRIISIN KEHITTYMINEN

Yliopistossa koetaan kriiseiksi tilanne, joka on altistanut tai saattanut altistaa henkilöstöä tai opiskelijoita vaaralle.

Erilaisia kriisityyppejä ovat:

- onnettomuus tai tapaturma
- henkilökuntaan kuuluvan kuolema
- itsemurha
- vakava väkivalta tai sen uhka
- tulipalo tai säteilyvaara
- pommiuhka
- opiskelijan kuolema

Kriisin kehittämisessä voidaan todeta useampia vaiheita, joihin pitää varautua erilaisilla toimintamenetelmillä ja tiedottamisella. Kehittämiskäytännöt ovat:

- hälytysvaihe
- tiedotusvaihe (shokkivaihe 1.vrk, reaktiovaihe 2. –14. vrk),
- kehittämis- ja seurantavaihe (hoitoonohjaus- ja hoitovaihe 15.–30. vrk)
- palaute- ja kehittämisvaihe (seurantavaihe 1–3 kk)
- valmiuden ylläpitovaihe, perusvalmius

Suluissa ovat henkilöstön traumaattisen kriisin eri vaiheet. Omaisten osalta ajat ovat voivat olla jopa kaksinkertaiset.

Kukin kriisityyppi vaatii omat toimintatapansa eri kehitysvaiheissa.

Suunnitelma tarvitaan, koska

- onnettomuuden sattuessa harkinta-aikaa ei juuri jää
- ilman suunnitelmaa tilanteen hallinta voidaan menettää kriittisessä vaiheessa
- henkilökunta ja opiskelijat ovat kriisissä samojen reaktioiden vallassa
- oppilaitos voi antaa mallin siitä, että vaikeistakin tilanteista voi selvitä ja niitä voi käsitellä
- hoitamattomat kriisitilanteet jäävät kytemään ja tulevat ilmi vaikkapa sairauspoissaoloina tai yhteisön toimintakyvyn heikkenemisenä.

Suunnitelma voi auttaa

- Kriisitilanteessa tiedetään, että ainakin jotain on tehtävissä.
- Kriisitilanteessa ei tuhlaannu aikaa ja voimia toimintamallin laatimiseen.
- Malli auttaa toimimaan stressaavassa tilanteessa.
- Malli lieventää kriisin haittavaikutuksia sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä.
- Malli tukee sekä opiskelijoiden että työntekijöiden toipumista.

3. KRIISITOIMINNAN JOHTORYHMÄ OULUN YLIOPISTOSSA

Kriisin kohdatessa yliopiston turvallisuusjohtoryhmä toimii ylimpänä kriisiryhmänä.

OULUN YLIOPISTON TURVALLISUUSJOHTORYHMÄ

Yhteystiedot

Nimi ja osoitteet	Puhelin/työ	S-postiosoite	Matkapuhelin
Hallintojohtaja Essi Kiuru, puh. joht.	0294 484080	essi.kiuru@oulu.fi	050 447 7595
Turvallisuuspäällikkö Pertti Hoskio	0294 484172	pertti.hoskio@oulu.fi	040 515 4901
Tietohallintojohtaja Kari Keinänen	0294 483067	kari.keinanen@oulu.fi	040 743 4875
Viestintäpäällikkö Tapio Mäkinen	0294 484118	tapio.makinen@oulu.fi	040 546 3413
Tietoturvapäällikkö Kaarlo Määttä	0294 483071	kaarlo.maatta@oulu.fi	050 434 9336
Henkilöstöjohtaja Jarmo Okkonen	0294 484082	jarmo.okkonen@oulu.fi	050 483 5170
Lakimies Jarmo Leinonen	0294 484196	jarmo.leinonen@oulu.fi	040 746 8502
Johtaja Hanna-Marja Voipio	0294 485087	hanna-marja.voipio@oulu.fi	040 742 1085
Ylivirastomestari Reijo Kauppila	0294 485105	reijo.kauppila@oulu.fi	040 095 3288
Johtaja Eva Raudasoja	0294 484199	eva.raudasoja@oulu.fi	040 508 3366
Pääsihteeri Aino-Kaisa Manninen	040 568 9426	aino-kaisa.manninen@oyy.fi	

MUITA TÄRKEITÄ PUHELINNUMEROITA löytyy linkistä
[Oulun yliopiston toimintaohjeet](#) onnettomuus ja vaaratilanteissa

Johtopaikasta päättää puheenjohtaja tarpeen mukaan. Tehostamaan yhteistoimintaa kriisipisteessä, voidaan johtoryhmän päätöksellä perustaa paikallinen kenttäjohto kyseisen yksikön kriisin johtoryhmästä.

Kriisiryhmä

Kriisiryhmää voidaan täydentää asiantuntijoilla joita ovat Terveystalon ja YTHS lääkärit ja psykologit, opiskelija jäsenet sekä muut asiantuntijat kuten poliisi, pelastuslaitos, kriisipsykologi.

Muut mahdolliset kriisiryhmät?

Jokaiselle yliopistokampukselle ja harjoittelukouluille sekä jokaiseen toimintayksikköön perustetaan kriisiryhmä avustamaan johtoa traumaattisten seuraamusten hoidossa. Kriisiryhmän runkona voivat olla jokin olemassa oleva johtoryhmä / opiskelijahuoltoryhmät ja niitä täydennetään tarvittaessa kutsutuilla asiantuntijoilla

4. KRIISIRYHMÄN TEHTÄVÄT KRIISITILANTEESSA

1. Tilanteen kartoitus:
 - Mitä on tapahtunut, mistä tieto, onko tarkistettu.
 - Onko jotain tukitoimia jo käynnistetty.
2. Mitkä ovat toiminnan tasot?
 - koko yliopisto
 - henkilökunta
 - opiskelijaryhmä
 - yksittäiset opiskelija
3. Miten asiasta ilmoitetaan?
 - Kenelle tiedotetaan?
 - Miten ilmoittaa niin, ettei synny sensaatiota tai huhuja?
 - Mitä reaktioita odotettavissa?
 - Yliopistossa tapahtuneesta vakavasta onnettomuudesta tai kuolemantapauksesta on ilmoitettava poliisille.
 - Tuleeko ilmoittaa koteihin (esim. kuolemantapaus opiskeluaikana)?
4. Millaisia tukitoimia tarvitaan?
 - Ketä asia koskettaa läheisesti, ketä kauempaa (sisarukset, opiskelutoverit...)?
 - Henkilöstön tuen tarve?
 - Mitä tukitoimia käytetään?
 - Tarvitaanko ulkopuolista apua?
 - Kuka antaa apua, missä ja milloin?
 - Kauanko tukitoimia tarvitaan?
5. Miten toimitaan joukkotiedotusvälineiden kanssa?
 - Kuka toimii tiedottajana - pääsääntöisesti yksikön johtaja/rehtori?
 - Voiko tapahtuma herättää valtakunnallista huomiota?
 - Missä laajuudessa tietoja annetaan medialle (asianosaiset suojattava!)?
 - Tehdäänkö kirjallinen lehdistötiedote?
 - Varataanko lehdistön kysymyksille aika ja paikka?
 - Tarvitaanko tiedottamisessa apua?
6. Onko oppilaitoksella oikeudellisia vastuita tapahtumassa?
 - Onko tulossa kuulusteluja tai oikeudenkäynti?
 - Mitä seuraamuksia mahdollisesti odotettavissa?
 - Mistä voi saada juridista apua?

Kriisiryhmän muut tehtävät

- henkilöstön perehdyttäminen kriisitoimintaan
 - kriisitoimintaohjeen ja -kansion tietojen laatiminen ja ajan tasalla pito (henkilötiedot, puhelinnumerot, toimintakanavat...)
 - ryhmän oman kriisivalmiuden ja -taitojen ylläpito ja harjoittelu
 - yhteyksien luominen kriisityön yhteistyötahoihin
 - kriisitoimintamallista informointi oppilaitoksessa ja yhteistyötahoille
 - toimintamallin toimivuuden arviointi sekä tarvittaessa sen muuttaminen.
-
- hoitamattomat kriisitilanteet jäävät kytemään ja tulevat ilmi vaikkapa sairauspoissaoloina tai yhteisön toimintakyvyn heikkenemisenä.

Suunnitelma voi auttaa

- Kriisitilanteessa tiedetään, että ainakin jotain on tehtävissä.
- Kriisitilanteessa ei tuhlaannu aikaa ja voimia toimintamallin laatimiseen.
- Malli auttaa toimimaan stressaavassa tilanteessa.
- Malli lieventää kriisin haittavaikutuksia sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä.
- Malli tukee sekä opiskelijoiden että työntekijöiden toipumista.

Kriisisuunnitelma

Jokaisen yksikkö täydentää omalta osaltaan tätä yleistä kriisisuunnitelmaa. Se on osa yksikön muuta turvallisuustyön kokonaisuutta. Suunnitelman laatimisen perustana ovat yksikön laatimat riskiarviot toiminnastaan ja siihen kohdistuvista mahdollisista uhkista.

5. VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN

Kriisiviestintä on nopeita toimenpiteitä vaativaa, organisaation sisältä tai sen ulkopuolelta usein odottamatta tulevan tilanteen aiheuttamaa muutosviestintää. Muutosviestinnässä tavoitteena on pitää sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät jatkuvasti tietoisina tilanteesta ja estää turhat spekulatiot. Eriyistilanteissa ja poikkeusoloissa tarvitaan tavanomaista tehokkaampaa viestintää. Tiedotustoimintavalmiutta kohotetaan joustavasti tilanteen vaatimusten mukaisesti.

Hyvin toteutettu normaaliajan viestintä on paras tapa ehkäistä kriisejä ja vähentää kriisitilanteiden vaikutusta. Hyvällä viestinnän hoidolla luodaan luottamuspääomaa, jonka hyöty realisoituu kriisitilanteissa. Vastoinkäymisistä toipuminen on helpompaa ja nopeampaa, mitä korkeammalle luottamuspääoma on kasvanut ennen kriisiä.

5.1 Tiedotusvastuut

Tiedottamista johtava määrittelee, mitä tiedotetaan, milloin ja millä tavoin, miten tiedottaminen etenee organisaatiossa (yksikkö-/osastotason tiedotus sekä työnjako viestintäyksikön kanssa) sekä viestinnän kohderyhmät.

Tiedottaja / viestintäyksikkö on viestinnän ammatillinen osaaja ja konsultti. Johto ei saa siirtää viestintävastuutaan tiedottajalle/viestintäyksikölle, mutta tiedottaja/viestintäyksikkö otetaan mukaan suunnitteluun ja toteutukseen alusta lähtien.

Onnettomuustilanteessa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle viranomaiselle. Mahdollisten (kuolon)uhrien omaisille tiedottamisesta huolehtii pääsääntöisesti poliisi.

Valmiuslain ja puolustustilalain mukaiset poikkeusolot tulevat voimaan valtioneuvoston päätöksen jälkeen. Yliopisto tiedottaa poikkeusoloissakin oman toimialansa asioista.

5.2 Periaatteet

Kriisitiedottamisen periaatteet yliopistossa ovat:

- luotettavuus (totuudenmukaisesti, ei spekulointeja, ymmärrettävästi, tietojen antaja toimivaltainen viranomainen)
- avoimuus (myönnetään tapahtunut, ei: emme kommentoi")
- nopeus (tiedotetaan heti luotettavuudesta tinkimättä; jos tarvitaan valmistelu-aikaa, tiedotetaan se, milloin asiasta tiedotetaan)
- aktiivisuus (ollaan aloitteellisia ja vireitä)
- jatkuvuus (ollaan johdonmukaisia, vältetään väärillä tiedoilla täyttyvät viestintäyhjiöt)
- yhteistyöhaluisuus ja -hakuisuus
- etiikka, yksilön kunnioitus (painotetaan enemmän ihmisiä ja inhimillisyyttä kuin esimerkiksi omaisuutta).

Tiedotus kohdistuu ensin

- mahdollisiin uhreihin ja heidän omaisiinsa,
- omaan henkilöstöön ja opiskelijoihin
- joukkoviestimiin

Tehokkain keino perättömien huhujen estämiseksi on hyvin hoidettu sisäinen viestintä. Omalle henkilöstölle tulee kriisikoulutuksessa painottaa viestinnän tärkeyttä sekä tiedottamisen työnjakoa.

Erityiset kohderyhmät ovat:

- esimiehet
- tiedon kokoamiseen, muokkaamiseen ja tiedottamiseen osallistuvat (tiedottajat, viestintäyksiköt)
- päivystyspuhelimien vastaajat ja vaihteen hoitajat
- pelastushenkilöstö
- sihteerit
- sidosryhmien yhteyshenkilöt.

5.3 Kriisiviestintäsuunnitelmat

Toimivan kriisiviestinnän pohjana ovat riskianalyysi ja kriisiviestintäsuunnitelma.

Kriisiviestinnän onnistumisessa ensimmäiset tunnit ovat ratkaisevia. Tiedotusvalmiuden ylläpitämiseksi yliopistossa tulee yksikkötasojen kriisisuunnitelmiin sisältyä ajan tasalla olevat kriisiviestintäsuunnitelmat.

Kriisiviestintäsuunnitelmaan sisältyy

- kriisilajien kuvaus,
- kohderyhmät,
- viestintävastuut,
- kriisin johto- ja kriisiryhmän kokoonpano,
- kriisiviestintätoimintakuvaus (toimintamalli)
- toimintaohjeet (esim. tiedotepohja ja muut operatiiviset ohjeet)
- selvitys erityistarpeista (tilat, välineet)
- luotaus osana kriisinehkäisyä sekä muu valmiudesta huolehtiminen
- toiminta kriisin jälkeen (oppiva kriisinhallinta)

Suunnitelmien sisältämien toimintamallien toimivuus tulee testata ennen kriisiä. Suunnitelmissa tulee varautua toimintaan myös virka-ajan ulkopuolella.

5.4 Seuranta ja arviointi

Kriisin jälkeen

- tiedotetaan yhteenvetona mitä tapahtui, mitkä olivat seuraukset ja mitä tapahtuu seuraavaksi
- ryhdytään tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin omassa toiminnassa.

Tiedottaja / viestintäyksikkö kerää ja esittelee johdolle kriisiin liittyvät tiedotteet, tiedotusvälineiden julkaisut sekä näistä laaditut yhteenvedot sekä tekee esitykset tarvittavista muutoksista tiedotusstrategiaan.

5.5 Toimintaohjeet

Kriisisuunnitelma koulutetaan henkilöstölle perehdytyksen yhteydessä sekä järjestetään vuosittain kertaus sopivassa yhteydessä.

Kriisistä ilmoittamisessa ja toiminnassa eri kriisityypeissä noudatetaan yksiköissä annettujen yksityiskohtaisia toimintaohjeita, esim. pelastussuunnitelma.

Kriisitoiminnan aikana tulee pitää kirjaa kriisin eri vaiheista, tapahtumista ja toimenpiteistä kellonaikoinen ja vastuuhenkilöinen. Tiedotteet ja vastaavat julkaisut tulee säilyttää myöhempää arviointia ja kehittämistä varten.

Johtoryhmällä on oltava jatkuvasti ylläpidettävä lista yksikön henkilöistä, jotka ovat osallistuneet pelastustoimiin, tiedottamiseen tai johtamiseen. Listausta tarvitaan seurattaessa henkilöstön reaktioita ja toipumista kriisistä.

Yksikön johdon tulee ilmoittaa tapahtumasta aina ylemmälle esimiehelle.

YLEISET TOIMINTAPERIAATTEET KRIISITYYPEISSÄ JA KEHITTYMISVAIHEISSA

Hälytysvaihe

Hälytysvaihe, jolloin jokainen tapahtumapaikalla oleva on velvollinen hälyttämään apua ja toimimaan pelastussuunnitelmassa tai turvallisuuskansiossa ohjeistetulla tavalla.

Tiedotusvaihe

Tiedotusvaiheeseen voidaan siirtyä vasta, kun johto on todennut kriisin tyypistä ja laajuudesta sekä tiedottamisen yksityiskohdista, ml ensimmäisen tiedotteen sisältö ja tapa.

Kehittymis- ja seurantavaihe

Kriisin kehittymis- ja seurantavaiheessa kerätään tietoa ja viranomaiset toimivat omien ohjeistuksiansa mukaisesti seuraamusten lieventämiseksi. Kriisistä tiedotetaan yhteistyössä pelastustoimiin osallistuvien viranomaisten kanssa sen mukaisesti kuin uutta ilmenee.

Palautetta kerätään välittömästi, kun sitä alkaa ilmaantua edellisistä vaiheista huolimatta. Tieto analysoidaan ja tehdään johtopäätökset. Näiden pohjalta muutetaan yliopiston toimintatapoja ja kriisitoimintamallia.

Perusvalmius

Valmiuden ylläpitovaiheessa eli perusvalmiudessa suunnitelmia muutetaan, mikäli uhkat muuttuvat tai ilmenee uusia, joihin ei ole osattu varautua. Perustana arvioinneille ovat riskien kartoitukset ja arvioinnit. Työntekijät ja opiskelijat perehdytetään ja harjaannutetaan kriisitoimintamalliin ja sen vaatimiin toimenpiteisiin harjoituksilla ja tietoisuuksilla.

KRIISITYYPIT

Vakava väkivaltatilanne tai sen uhka

Tapahtumasta on ilmoitettava yksikön johdolle, joka tarvittaessa ilmoittaa poliisille ja työsuojeluhenkilöstölle sekä toimialan johdolle. Harkintansa mukaan yksikön johtaja tekee rikosilmoituksen ja ilmoittaa omaisille. Väkivaltatilanteen luonteesta ja vakavuudesta riippuu, käsitelläänkö sitä yksikössä muidenkin kuin osallisten kanssa. Asiantuntija-apuun tulee varautua traumatisoituneiden henkilöiden kuntoutuksessa. Yksittäisen henkilön käyttäytymisestä on annettu ohjeita pelastussuunnitelmassa

Opiskelijan tai henkilökuntaan kuuluvan kuolema

Mikäli kuolema on tapahtunut koulu-/työmatkalla tai oppilaitoksessa, tulee asiasta ilmoittaa poliisille. Poliisin tehtävään kuuluu kuolinviestin vieminen omaisille. Omaisten kanssa sovitaan kuinka, mitä ja missä laajuudessa asiasta tiedotetaan oppilaitoksessa. Opettajille tiedotetaan aina mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jo ennen opiskelijoiden saapumista. Johto päättää kuinka suruviesti välitetään opiskelijoille kunnioittaen vainajien omaisten tahtoa.

Itsemurha

Periaatteet ovat samat kuin edellä. Erityinen huomio on kiinnitettävä tapaan millä suruviesti ilmoitetaan ystäville, luokkatovereille ja muille opiskelijoille. Vainajan läheisille opiskelutovereille on varauduttava antamaan erityistukea.

Vakava väkivaltatilanne tai sen uhka

Tapahtumasta on ilmoitettava yksikön johdolle, joka tarvittaessa ilmoittaa poliisille ja työsuojeluhenkilöstölle sekä toimialan johdolle. Harkintansa mukaan yksikön johtaja tekee rikosilmoituksen ja ilmoittaa omaisille. Väkivaltatilanteen luonteesta ja vakavuudesta riippuu, käsitelläänkö sitä yksikössä muidenkin kuin osallisten kanssa. Asiantuntija-apuun tulee varautua traumatisoituneiden henkilöiden kuntoutuksessa. Yksittäisen henkilön käyttäytymisestä on annettu ohjeita pelastussuunnitelmassa.

Onnettomuus tai tapaturma, työtapaturma

Ensimmäinen paikalle saapunut arvioi tilanteen ja hälyttää tarvittavan avun. Henkilövahinkojen sattuessa yksikön johtajan tulee kutsua poliisi paikalle. Vakavassa työtapaturmassa tulee aina kutsua poliisi, työsuojelupiirin tarkastaja sekä työsuojelupäällikkö ja -valtuutettu. Omaisille ja henkilöstölle ilmoittamisesta sovelletaan mitä aikaisemmissa kohdissa on kerrottu.

Tulipalo ja säteilyvaara

Toimenpiteet ovat selvitetty pelastussuunnitelmassa.

ESIMERKKEJÄ KRIISITILANTEISTA JA NIIDEN HOITAMISESTA

Ohessa muutamia ehdotuksia toiminnasta kriisitilanteissa. Toiminnasta on aina päätettävä tapauskohtaisesti ja yksilöllisesti.

Opiskelijan tai henkilökunnan jäsenen kuolema

- Ota yhteyttä lähiomaisiin.
- Ilmaise osanottosi.
- Muista luottamuksellisuus.
- Kunnioita omaisten toiveita.
- Kuolemasta pyritään tiedottamaan yhtenäisesti, avoimesti ja selkeästi.
- Vietetään hiljainen hetki (vainajan valokuva, kynttilä, valkoinen liina, muistoruno, laulu ehkä muistosanat...)
- Nosta lippu puolitankoon.
- Lähimmälle ryhmälle järjestetään mahdollisuus keskusteluun.
- Sovitaan oppilaitoksen edustajien osallistumisesta hautajaisiin.
- Älä jää yksin miettimään, jos tapahtuma askarruttaa sinua.

Opiskelijan tai henkilökunnan jäsenen lähiomaisen kuolema

- Jos henkilö ei vielä tiedä kuolemantapauksesta, kerro lyhyesti ja rauhallisesti, mitä on tapahtunut.
- Älä jätä asianomaista yksin; huolehdi että hän pääsee läheistensä luo.
- Ilmaise myötätuntosi.
- Tiedustele, haluaako hän että tapahtumasta kerrotaan luokalle ja kriisiryhmälle ja keiden kanssa hän haluaa keskustella.
- Jos opiskelija näyttää jäävän osallistumatta opetukseen ja tieto hänen läheisensä kuolemasta saadaan oppilaitokseen, ota yhteys kuten tavallisesti poissaolojen takia.
- Jos henkilön käytöksessä tai ulkonäössä tapahtuu selvä muutos tai olet muuten hänestä huolissasi, ota yhteys kriisiryhmän jäseniin.
- Jos on vaikea puhua esim. opiskelijoiden kanssa asiasta, voit neuvotella kriisiryhmän kanssa.

Vakava onnettomuus

- Selvitä, mitä todella tapahtunut.
- Hoida hälytykset.
- Ota yhteys kriisiryhmään, joka päättää tukitoimista (uhrit, silminnäkijät, omaiset ja lähiryhmä).
- Seuraa jälkikäteen asianosaisten vointia ja neuvottele kriisiryhmän kanssa jos voimakkaat reaktiot jatkuvat pitkään.

Itsemurhauhkailu

- Uhkailuja esittäneeseen tulee suhtautua vakavasti, hänen esille tuomiaan ongelmia ei saa vähätellä.
- Pelkän kuuntelun sijaan on pyrittävä suoraan keskusteluun asiasta, esim. "Mitä tarkoitat sanoessasi, ettei elämälläni ole enää väliä?"
- Älä jää pohtimaan yksin asiaa, ota yhteys esim. kriisiryhmän jäsenen.

Itsemurha tai sen yritys

- Tapahtunut voi aiheuttaa ahdistusta, joten sitä olisi tarpeen käsitellä.
- Yhteistyö omaisten kanssa on tärkeää.
- On hyvä rohkaista omia siihen, että itsemurhasta kerrotaan rehellisesti (myös oppilaitoksessa), sillä asia yleensä tulee julki jotain tietä.
- Asiallinen tieto itsemurhan syistä helpottaa asian käsittelyä.

Väkivalta- tai läheltä piti -tilanne

Tämä on tilanne, jossa hengenvaaran aiheuttava onnettomuus (esim. tulipalo) on lähellä tai joku uhkailee ympäristöään.

- Tapahtunut voi aiheuttaa mukana olleille jälkihoitoa vaativia psyykkisiä oireita kuten unettomuutta ja masennusta.
- Kriisiryhmä järjestää jälkihoidon.
- Tapahtuneesta onnettomuudesta on tiedotettava rehtorille ja työsuojeluvastaavalle ja se on käsiteltävä myös tekniseltä kannalta, jotta varotoimenpiteitä voidaan kehittää.

Suuronnettomuus

- Suuronnettomuuden henkinen huolto järjestetään pelastustyötä johtavien viranomaisten toimesta.
- Tärkeää on huolehtia siitä, että myös auttajat saavat apua.

MITEN KOHDATA JÄRKYTTYNYT IHMINEN

KRIISIREAKTION VAIHEET

1. Sokkivaihe *"Ei voi olla totta"*

Kesto muutamista hetkistä vuorokauteen. Tällöin ihminen

- ei kykene käsittämään tapahtunutta, jopa kieltää sen
- käyttäytyy poikkeavasti tai tilanteeseen sopimattomasti (esim. yllättävän rauhallisesti)
- ei ehkä myöhemmin muista tämän vaiheen tapahtumia tai saamiaan ohjeita.

2. Reaktiovaihe *"Mitä tapahtui?"*

Voi olla muutaman viikon tai kuukauden mittainen. Tällöin ihminen

- yrittää saada käsityksen tapahtuneesta, miksi ja miten kaikki tapahtui
- henkiset puolustuskeinot alkavat toimia paremmin ja tapahtuman kieltäminen vähenee
- voi ilmaantua:
 - ruumiillisia oireita
 - ahdistuneisuutta, joskus kohtauksina
 - masennusoireita: itkuisuus, vetäytyminen, syyllisyydentunteet, ruokahaluttomuus, univaikeudet
- vihamielisyyttä, mm. toisten syyllistämistä
- tunteiden peittämistä, näennäistä tilanteen hallintaa.

3. Käsittelyvaihe *"Miten tästä selviää?"*

Voi estää muutamista kuukausista noin vuoteen. Tällöin

- tapahtunut hyväksytään
- siihen ja menneeseen elämäntilanteeseen keskittyminen vähenee
- oireet ja tuntemukset vähenevät
- kriisireaktio voi myös pitkittyä, lukkiintua ja muuttua psyykkiseksi häiriöksi (posttraumaattinen stressireaktio), jolloin tarvitaan ammattiapua.

4. Uudelleen suuntautumisen vaihe *"Elämä voittaa!"*

Tapahtuu lopullinen toipuminen. Ihminen on kyennyt käsittelemään kriisin siten, ettei se enää rajoita elämää. Kukaan ei ole kriisin jälkeen ennallaan, mutta parhaassa tapauksessa ihminen on vahvempi ja paremmin valmistautunut elämään eteenpäin.

JÄRKYTTYNEEN KOHTAAMINEN

- Esittäydy. – Järkyttyneen tulee tietää, missä ominaisuudessa puhut.
- Selvitä kenen kanssa olet tekemisissä ja mikä on hänen suhteensa tapahtuneeseen.
- Etsi rauhallinen paikka.
- Istu. – Raskasta asiaa ei tule kertoa seisten.
- Katsekontakti, kosketus, käsi kädessä – kosketus viestittää turvallisuutta sanoja paremmin.
- Kerro koko totuus suoraan yhdessä lauseessa; voit vaikka toistaa asian.
- Ikäväkin uutinen on helpompi kestää kuin tietämättömyys.
- Oma rauhallisuutesi luo toiselle turvallisuutta.
- Kuuntele aktiivisesti, esitä kysymyksiä.
- Odota kysymyksiä ja vastaa.
- Huolehdi, ettei järkyttynyt jää yksin.
- Jos haluat lohduttaa, älä käytä latteuksia – silti voi suhtautua realistisen toiveikkaasti
– Ole rehellinen.
- Pelkkä lähellä olosi auttaa – ilman sanojakin; hiljaisuus voi olla hyvästäkin.

VAIKEUKSIEN TUNNISTAMISEKSI ON HYVÄ TIETÄÄ

Tässä kuvattujen vaikeuksien hoito ei kuulu kriisiryhmän tehtäviin, mutta esimerkit auttavat vaikeuksien tunnistamisessa ja kohtaamisessa. Nämä vaikeudet voivat myös johtaa kriisitilanteiden syntymiseen.

Jokainen voi osaltaan huomata ongelman ja auttaa henkilöä tai saattaa häntä ammattiavun piiriin. Sinun ei tarvitse olla ainoa vastuunkantaja.

Itsemurhavaara

Henkilö on itsemurhavaarassa, jos

- hän tekee itsemurhayrityksen tai vahingoittaa, esim. viiltelee itseään
- hän puhuu tai uhkailee asialla
- hänellä on suunnitelma itsemurhasta, esim. antaa pois tavaroita, joista on ennen pitänyt
- hänellä kuolemaan liittyvät ajatukset ovat mielessä enimmän osan aikaa
- hän tuntee jonkun, joka on tehnyt itsemurhan
- hän identifioituu sellaiseen, joka on tehnyt itsemurhan (alkaa muistuttaa esim. tällaista julkisuuden henkilöä)
- hänellä on väkivaltainen kuolema tai itsemurha suvussa
- hänellä on hyvin huono impulssikontrolli
- hän ei näe ratkaisua ongelmiinsa, ei ota vastaan apua
- hän on ylikriittinen itsensä suhteen ja tavoittelee täydellisyyttä.

Myötävaikuttavia tekijöitä:

- alkoholin vaikutuksen alaisuus
- iso menetys: kuolema, muutto, tappelu, epäonnistuminen, sosiaalinen häpeä

Mikäli epäilet henkilön olevan itsemurhavaarassa, ota heti yhteys mielenterveystyön asiantuntijaan.

Älä tuomitse, älä vähättele, älä valehtele, älä tarjoa latteuksia.

Anna aikaa, osoita huomaavasi ja toimita auttajan luo – mahdollisesti saattaen.

Masentuneen piirteitä (uupumus)

- univaikeudet
- syömisvaikeudet
- voimattomuus
- apatia, vetäytyminen: harrastukset, ystävät ym. eivät enää kiinnosta

- vihamielisyys
- keskittymisvaikeudet tai ylivilkkaus
- itseinho
- itkuisuus tai surullisuus hallitsevaa
- tuomiopäivän tunteet: puhuu, ajattelee ja kirjoittaa kuolemasta
- toivottomuus ja avuttomuus

Luettelo on esimerkinomainen.

Mikäli näitä piirteitä on paljon, ota yhteys mielenterveystyön asiantuntijaan.

Psykoottisen käyttäytymisen oireita

- vetäytyminen, pyrkimys olla yksin
- sekavat tai epärealistiset puheet
- rituaalit, pakkotoiminnat
- suhtautuminen työhön/opintoihin muuttuu.
Henkilö ei välitä siitä tai yrittää tehdä enemmän kuin jaksaa.
- erikoinen toiminta, jota ei osaa/halua selittää.
- vihjailu avuntarpeestaan
- ulkoisen olemuksen äkillinen muuttuminen – esim. hoitamattomuus
- tunneilmaisuuden kapeutumisen tai muuttuminen – esim. äkilliset naurun- tai itkunpuuskat
- harhaluulot

Luettelo on esimerkinomainen.

Mikäli näitä piirteitä on paljon, ota yhteys mielenterveystyön asiantuntijaan.

Kiusaaminen, henkinen väkivalta tai syrjintä

Ilmenemismuodot:

- näkymättömänä: hiljaista ja juonittelevaa painostusta, olankohautuksia, kielteisiä silmäyksiä tai äänensävyjä tai puhumattomuutta
- äänekkäänä: toistuvaa moittimista ja arvostelua, fyysisen väkivallan uhkaa tai henkilön arvostelukyvyn kyseenalaistamista
- henkilöä alistetaan, väheksytään, pilkataan, uhkaillaan, arvostellaan luonteenpiirteitä, ominaisuuksia tai ulkomuotoa, juurutaan pahansuovasti yksityis- ja perhe-elämästä.
- vaaditaan kohtuuttomia tai perehdyttämistä edellyttäviä työsuorituksia, mutta ei perehdytetä, vedotaan ristiriitaisiin ohjeisiin tai käskyihin, otetaan työtehtäviä tai välineitä pois, muutetaan sopimusehtoja, annetaan nöyryyttäviä tai toteuttamiskelvottomia määräyksiä, eristetään muista, viedään työ tai vaikeutetaan sen tekemistä, estetään tiedon kulku.
- loukkaava, syyttelevä, vihjaileva, ilkeä puhe, kieltäytyminen yhteistyöstä
- sukupuolinen häirintä voi ilmetä vihjailevina eleinä tai ilmeinä, härskeinä puheina, kaksimielisinä vitseinä, vartaloa, pukeutumista tai yksityiselämää koskevinä huomautuksina tai kysymyksinä, pornoaineistona, sukupuolisesti vihjailevina kirjeinä ja puhelinsoittoina,

fyysisenä kosketteluna ja sukupuolista kanssakäymistä koskevin ehdotuksina tai vaatimuksina.

- pyritään savustamaan oppilaitoksesta tai työpaikasta.

Mikä ei ole henkistä väkivaltaa?

- Jos opiskeluun tai työhön liittyvistä asioista, päätöksistä ja tulkinnoista syntyy ristiriitaa ja asianomaiset tästä syystä tuntevat epävarmuutta ja ahdistusta.
- Jos toimintaan liittyviä ongelmia käsitellään oppilaitos- tai työyhteisössä vaikka asian käsittely saattaa jonkun mielestä tuntua ahdistavalta.
- Jos opiskelijalle tai työntekijälle annetaan perusteltu kurinpidollinen rangaistus tai huomautus.
- Jos työnantaja ohjaa henkilön työkykyä koskevaan tutkimukseen keskusteltuaan ensin asianomaisen kanssa työnteossa ilmenevistä vaikeuksista. Samoin jos opiskelijan opiskelukyvyyn selvittäminen ja opintojen jatkamismahdollisuuksien kartoittamiseksi tarvitaan lisäselvityksiä.
- Jos opiskelu- ja työtehtäviä tai organisaatiota perustellusti muutetaan ja asiasta on opiskelijan tai työntekijän kanssa keskusteltu.

Tehokkainta kiusaamisen ja henkisen väkivallan hoitoa on ennaltaehkäisy. Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymän opiskelijahuoltosuunnitelmassa on ohjeita kiusaamis- ja väkivaltatilanteiden käsittelyyn. Jokaisessa oppilaitoksessa tulee olla yksityiskohtaiset ohjeet ko. tilanteiden hoitamisesta.

Päihteiden ongelmakäyttö

- Työssä/opinnoissa selviäminen heikkenee.
- Rahantarve kasvaa ja ystäväpiiri mahdollisesti vaihtuu.
- Poissaolot lisääntyvät, varsinkin aamuisin ja maanantaisin.
- Henkilöllä on epärealistisia puheita, tarinoita, valehtelua.
- Henkilön luonne muuttuu.
- Esiintyy pelkotiloja, ahdistuneisuutta, levottomuutta.
- Henkilössä on erilaisia fyysisiä merkkejä, jotka riippuvat käytetystä aineesta: laajentuneet silmäterät tai verestävät silmänvalkuaiset, vapina, hikoilu, painon muutos, uneliaisuus, tokkuraisuus.
- Havaitaan tietyille aineille ominainen haju – esim. tinnerin ja kannabiksen haju.
- Löytyy esineitä: esim. piippu, veitset, aineenpalaset.
- Ulkonäkö ja olemus muuttuvat.

Mikään merkki ei yksin välttämättä merkitse päihdeongelmaa, mutta asia on syytä ottaa ainakin puheeksi. Jokaisella oppilaitoksella on koulutuskuntayhtymän ohjeistukseen perustuva päihdeohjelma, jossa on ohjeistusta opiskelijoiden päihteiden käytön tunnistamiseen ja varhaiseen puuttumiseen.

TRAUMAATTISEN KRIISIN JÄLKIHOIDON MENETELMIÄ

DEFUSING eli purkaminen

Defusing on asian purkamista, vaarattomaksi tekemistä ja tilanteen aiheuttamien haittojen lievittämistä. Defusing on ryhmäprosessi, jossa asianosaiset/auttajat itse purkavat kokemuksiaan psyykkisesti kuormittavasta (työ)tilanteesta. Auttajat auttavat itseään ja toisiaan (stressinhallinta).

Tarkoitus

1. nopea posttraumaattisten reaktioiden purku
2. kokemusten ja mielikuvien normalisointi sekä rauhoittuminen ja paluu työrutiineihin
3. sosiaalisen verkoston vahvistaminen (samankaltaiset kokemukset, tuki, ei eristäydytä)
4. debriefing-tarpeen arviointi

Istunnon vaiheet

1. johdanto (lyhyt): tarkoitus
2. läpikäynti: faktat, ajatukset ja tunteet tapahtuneeseen liittyen
3. informaatio: yhteenveto, normalisointi, hallinto, jatko

Istunnon periaatteita

1. Istunto pidetään nopeasti järkyttävän tilanteen jälkeen.
2. Istunto kestää 20 – 45 min.
3. Vetäjä/koollekutsuja on esimies tai valitaan ryhmän keskuudesta.
4. Keskustellaan, rohkaistaan puhumaan, kaikille mahdollisuus puhua.
5. Ei sovelleta hierarkiaa.
6. Muistetaan luottamuksellisuus.
7. Kartoitetaan lisäävun tarve.
8. Eri auttajaryhmille voidaan pitää oma purkutilanne.

Eroa debriefing-menetelmästä seuraavasti:

1. Defusing ei vaadi debriefing-henkilöstöä eli ulkopuolisia asiantuntijoita.
2. Defusing on tarkoitettu yhdessä työskenteleville ammattiryhmille.
3. Defusing on lyhytkestoinen.
4. Defusing ei noudata debriefingiin verrattavaa rakennetta.

DEBRIEFING eli jälkipuinti

Debriefing on koulutettujen henkilöiden (2–3) ohjaama ja rakenteeltaan ohjattu ryhmäkokous, jossa pyritään purkamaan psyykkisesti rasittavissa, traumoja aiheuttavissa tilanteissa. Se auttaa käsittelemään suuronnettomuuden, katastrofin, äkillisen kuoleman tms. aiheuttamia reaktioita.

Tavoitteena on helpottaa tapahtuman jälkeistä ahdistusta ja ennaltaehkäistä myöhempiä stressireaktioita. Samalla pyritään voittamaan tapahtuneen torjuminen ja tukea normaalin surutyön käynnistymistä. Istunto helpottaa ryhmän keskinäisen sosiaalisen tuen käynnistymistä.

Debriefing-istunnon periaatteita

1. Istuntoa johtaa ammattilainen.
2. Istunto on luottamuksellinen.
3. Istuntoon osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen.
4. Istuntoon osallistujat ovat yhdenvertaisia.
5. Istunnossa jokainen puhuu vain omasta puolestaan.
6. Kyse on jokaisen läsnäolijan auttamisesta.
7. Ei ole kyse kritiikkialaverista eikä vastuiden selvittelystä.
 - niissä on tavoitteena saada osalliset kantamaan yhdessä traumaattisen tilanteen vaikutukset sekä tukea toinen toisiaan.

Istunnon kulku

- Kestää yleensä 2–3 tuntia.
- Aloituksessa kerrotaan säännöt; tarkoitus on olla koko istuntoaika yhdessä.
- Aluksi kerrotaan faktat eli mitä on tapahtunut.
- Istunnossa käsitellään vaiheittain tapahtumaan liittyviä aistimuksia, kokemuksia, reaktioita, ajatuksia ja tuntemuksia.
- Istunnon lopussa tarkastellaan kokemusten yhtäläisyyttä ja normaalisuutta, hahmotellaan mitä edessä on (arkeen palaaminen), vaihdetaan yhteystiedot sekä sovitaan mahdollisista jatkotoimista (esim. seurantakokous, hoitoon ohjaus).

TOIMINTAKAAVIO TRAUMAATTISESSA TILANTEESSA

