

Etappipolku Oy

Oma-ohjauksen suunnitelma

Sisältö

1 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN

- 1.1 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot
- 1.2 Toiminta-ajatus, arvot ja Etapit työskentelyssämme
- 1.3 Omaisuuden organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt
- 1.4 Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen
- 1.5 Asiakkaan ja omaisten osallistuminen
- 1.6 Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

2 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

- 2.1 henkilöstö
- 2.2 Toimitilat
- 2.3 Laitteet ja tarvikkeet
- 2.4 Asiakasturvallisuus
- 2.5 Asiakkaan asema ja oikeudet
- 2.6 Palvelut
- 2.7 Asiakastyön sisältö
- 2.8 Asiakastietojen käsittely

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

4 OMAVALVONNAN ASIAKIRJAT

- 4.1. Työntekijän perhedytysopas

1 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN

1.1. Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

PALVELU: Lastensuojelun avohuollon tukipalvelut

PALVELUNTUOTTAJA: Etappipolku Oy

LIIKETOIMINNASTA VASTAAVA HENKILÖ: Markku Pispala

OMAVALVONNAN VASTUUHENKILÖT: Markku Pispala ja Nina Pispala

TOIMINTAYKSIKÖN YHTEYSTIEDOT: Keskustie 4, 01900 Nurmijärvi

TOIMINTALUPA MYÖNNETTY: Etelä-Suomen aluehallintovirasto

1.2. Toiminta-ajatus, arvot ja Etapit työskentelyssämme

Toiminta-ajatus

Ammatillisen tukihenkilötoiminnan tarkoituksena on lastensuojelun avohuollon asiakkaiden kokonaisvaltainen tukeminen. Toiminnan tavoitteena on kartoittaa asiakkaan elämäntilanne ja suunnitella yksilölliset tukitoimet yhteistyössä viranomaisten ja lähiverkoston kanssa.

Arvot

Etappipolku Oy:n arvoja ovat **turvallisuus, luottamus, yksilöllisyys, ammatillisuus ja yhteistyö.**

ETAPIT TYÖSKENTELYSSÄMME

Työskentelyssämme olemme asettaneet asiakkaidemme kanssa yhteistä matkaa kulkiessa tavoitteeksi realistiset ja sopivan mittaiset etapit. Yksi etappi kerrallaan on osoittautunut sopivaksi tavaksi tehdä yhteistä matkaa. Elämän polkua on turvallista kulkea suunniteltujen etappien varassa. Rakennamme toimintamme kolmen periaatteellisen etapin pohjalle. Työntekijämme ovat sitoutuneet työskentelemään näiden kolmen etapin mukaisesti – etappi kerrallaan.

Etappi I

Turvallisuus ja luottamus: Toiminnan tavoitteena on luoda asiakkaan ja tukihenkilön välille luottamuksellinen ja turvallinen vuorovaikutussuhde. Työskentelyssä kaikki rakennetaan luottamuksen varaan. Luottamus ei rakennu ilman turvallisuuden tunnetta, jonka haluamme välittää asiakkaille. Ilman luottamusta, ei työllä ja tuella ole merkitystä, eikä tavoitteilla tulevaisuutta. Asiakkaan pitää luottaa työntekijään ja kokea, että hänen kanssaan on turvallista olla.

Luottamus syntyy luonnollisesti ajan myötä, kun työntekijä on rehellinen ja luotettava aikuinen. Tukihenkilötyössä yksikin luottamuksellinen ja turvallinen aikuissuhde voi kantaa läpi lapsen ja nuoren elämän.

Etappi II

Yksilöllisyys: Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen suunnitelma, jota noudattamalla päästään työskentelylle asetettuihin tavoitteisiin. Asiakkaiden tukitoimintaa suunnitellaan ja toteutetaan jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden yhteistyössä viranomaisten kanssa. Suunnitelma laaditaan heti työskentelyn alkaessa ja siihen kirjataan ne osa-alueet, joihin toiminta keskittyy. Osa-alueita voi olla useita ja pääsääntöisesti toimintamme on kokonaisvaltaista tukea, joka huomioi asiakkaiden yksilölliset lähtökohdat. Työskentelyn edetessä suunnitelman tavoitteita voidaan tarkentaa. Työntekijä on ammatillinen aikuinen ystävä, joka tekee yksilöllistä työtä asiakkaan kanssa.

Etappi III

Ammatillisuus ja yhteistyö: Koko toimintaprosessia ohjaa ammatillinen suhtautuminen ja näkökulma. Työntekijä ei koskaan ole asiakkaalle isä, äiti, ei kummankaan korvike tai kilpailija. Työntekijä ei myöskään ole tasavertainen kaveri tai viranomainen. Perhetyössä työntekijä voi taas olla ammatillinen ystävä ja tukija, jolla on taitoja luovia perheen ihmissuhteiden verkostossa ja ottaa jokainen perheenjäsen huomioon. Uskomme esimerkin voimaan, tavallinen ja normaali on hyvä. Etappipolkuna tarjoamme asiakkaiden käyttöön kokeneiden avohuollon osaajien työpanoksen, jotka tekevät yhteistyötä sekä tilaajan että asiakkaiden kanssa. Kaikki työntekijämme ovat ammattiosaajia, mielenmaailman ymmärtäjiä sekä taitavia rinnalla kulkijoita. Työntekijöidemme koulutustaustat vaihtelevat muun muassa lähihoitajista ja nuorisotyönohjaajista sosionomeihin, yhteisöpedagogeihin ja opettajiin, kasvatustiedeiden maistereihin. Yhdistävänä tekijänä on kiinnostus asiakkaan elämään ja aito auttamisen halu.

1.3 Ombalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

Hallinnollisena esimiehenä toimii Markku Pispala p. 0500 449196, markku.pispala@etappipolku.fi. Markku vastaa työsopimuksista, asiakassopimuksista, henkilöstötyöstä, vakuutusasioista ja työhyvinvoinnin organisoimisesta. Nina Pispala, nina.pispala@etappipolku.fi vastaa työntekijäiden työlistoista, korvauksista, palkanmaksusta sekä yrityksen laskutuksesta. Henkilöstötyöstä ja asiakkuuksien koordinoinnista huolehtii Markun lisäksi Leena Selin-Kantola p. 050 4771757, leena.selin@etappipolku.fi. Yhtiön tunnusvastaavana (nappula ja sähköposti) toimii Sami Heikkilä p. 050 5122006 sami.heikkila@etappipolku.fi.

Toiminnan laadun tarkkailusta vastaa Markku Pispala, Leena Selin-Kantola ja Nina Pispala. Jokaisen asiakkaan toiminnan suunnittelua ja toteutusta ohjaavat yhdessä sovitut arvot ja toimintaperiaatteet.

Toimintaa toteutetaan yksilö-pari- tai tiimityönä. Laadun tarkkailun perustana on toiminnan jatkuva arviointi. Toimintaa arvioidaan säännöllisesti mm. johtoryhmän palaverissa. Arviointia suoritetaan myös itsearviointina, pariarviointina ja ryhmäarviointina. Työskentelyn laadusta keskustellaan säännöllisesti tiimeissä, joihin kaikkien työntekijöiden on mahdollista osallistua.

Arviointia ja laadun tarkkailua suoritetaan:

1. Toiminnan suunnitteluvaihe

Toimintaa suunnitellaan jokaisen asiakkaan yksilöllisistä lähtökohdista. Suunnitteluvaiheen jälkeen arvioidaan, toteutuvatko suunnitelmassa asiakkaan tarpeet yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet huomioiden.

2. Toimintavaihe

Jokaisen tapaamiskerran jälkeen kirjoitetaan tapaamisesta raportti, jossa myös arvioidaan toimintaa tavoitteisiin peilaten. Toimintavaiheessa arviointi kohdistuu myös käytettäviin toimintatapoihin.

3. Väli- ja loppuarvioinnit

Tilaaajan kanssa käydään säännöllisin väliajoin väliarvioinnit. Paikalla ovat myös asiakkaat. Arvioinnissa tutkitaan toimintaa suhteessa tavoitteisiin ja toiminnan vaikuttavuutta asiakkaan tarpeisiin nähden. Yrityksellä on käytössä Nappula-ohjelma, jonne kysytään kuukausittain asiakkaan tyytyväisyys toimintaan ja yhteistyöhön.

Loppuarviointi suoritetaan kaksivaiheisesti. Ensin käydään arviointi tilaaajan ja asiakkaiden kanssa ja sen jälkeen vielä Etappipolku Oy:n sisäisesti. Sisäisessä arvioinnissa kiinnitetään huomiota siihen, vastasiko toiminta ja sen laatu yrityksen omia palveluperiaatteita ja arvoja sekä sitä, kuinka toimintaa voisi jatkossa vielä kehittää. Arvioinnissa huomioidaan myös asiakkailta tullut palaute (tukiperhe/lapsi ja tilaaja).

1.4 Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen

Yrityksen toiminta on niin pienimuotoista, että opiskelijoiden ohjaaminen ei kuulu yrityksen toimintatapaan.

Yrityksen osakkaat tutustuvat säännöllisesti sisäisissä koulutustilaisuuksissa sekä tiimipalaverissa laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden periaatteisiin ja omavalvonnan toteuttamiseen. Etappipolulla on oma perehdytysasiakirja joka löytyy Omavalvontasuunnitelmasta luvusta 4.

1.5 Asiakkaan ja omaisten osallistuminen

Asiakas ja omaiset voivat antaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta toiminnan aikana Etappipolku Oy:lle tai erillisissä arviointitapahtumissa, joissa myös toiminnan tilaaja on paikalla.

Saatu arviointipalaute kirjataan. Palautteen saamisen jälkeen yrityksen kokouksissa pohditaan työntekijöiden kesken saatua palautetta suhteessa yrityksen arvoihin, toimintaperiaatteisiin, toiminnan tavoitteisiin ja keskeisiin prosesseihin. Kokouksessa pohditaan aiheuttaako palaute muutostarpeita yrityksen arvoihin, toimintaperiaatteisiin tai toimintatapoihin.

Jos asiakasta kohtaa haittatapahtuma tai vaaratilanne Etappipolku Oy:n toiminnan aikana, hänelle annetaan viipymättä tietoa ja tukea tilanteen jälkeen. Tukimuodot päätetään tapahtuneen tilanteen jälkeen tapahtuman luonne ja haitta huomioiden.

Palautteet ovat tärkeänä osana yrityksen oman toiminnan kehittämistä.

1.6 Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Etappipolku Oy:ssä toteutetaan riskien arviointi vuosittain. Riskien arviointiin osallistuvat kaikki työntekijät. Riskien arvioinnissa pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu.

Riskien arviointi toteutetaan Työsuojeluhallinnon antamien ohjeiden ja lomakkeiden avulla. Riskien arvioinnin jälkeen yritykselle laaditaan lista riskeistä ja suunnitellaan aikataulu riskien poistamiseksi ja toimintatapoja riskien hallitsemiseksi ja ehkäisemiseksi.

Jokainen työntekijä on velvollinen tiedottamaan muita työntekijöitä laatueroista, kriittisistä työvaiheista ja vaaratilanteista, joihin hän on törmännyt toimintansa aikana. Nämä tiedot kirjataan ja yhtäkokouksessa sovitaan yhdessä menettelyistä, miten ja millä aikataululla korjaavat toimenpiteet toteutetaan.

Riskeiden tunnistaminen ja varautuminen aloitetaan jo työntekijän perehdytysvaiheessa. Hänen kanssa käydään läpi erityistilanteet ja niihin liittyvää yhteistä ohjeistusta. **Tärkeää on tiedostaa, että riskeistä puhuminen, niiden käsittely, ennakointi ja yhteiset toimintamallit auttavat turvallisuuden vaalimisessa.**

Tässä keskeinen toimintaohje:

1. Työtehtävää ei tarvitse suorittaa henkilön(öiden) kanssa, jotka eivät ole fyysisesti/psyykkisesti tasapainoisessa tilassa juuri työtehtävän aikana. vrt. päihtyneet jne. Tilanteesta voi poistua kohteliaasti toden, "jatketään yhdessä paremmalla ajalla". Raportoi tällaisesta tilanteesta esimiestäsi.
2. Mikäli koet tilanteen selvästi uhkaavaksi, poistu tilanteesta välittömästi. Ks. tarkemmin alla. Arvioi samalla tarvitaanko tilanteeseen ulkopuolista apua. Tällöin 112 on oikea numero. Myös tästä ilmoitus esimiehellesi.
3. Mikäli tilanne syystä tai toisesta kärjistyy asiakkaan kanssa, älä provosoidu. Kuuntele ja myötäile vaikka olisitkin eri mieltä. Pyri tarjoamaan jonkinlaista apua ja poistu sitten rauhallisesti tilanteesta. Ks. alla.
4. Mikäli olet menossa palaveriin, jonka koet jo etukäteen haastavaksi, pyydä esimiehesi mukaan. Neuvottelut sujuvat aina paremmin kahdestaan ja mahdollinen uhka voidaan ohittaa.

Työntekijään kohdistuva häirintä tai uhkailu liittyy useimmiten asiakkuussuhteeseen tai siihen, että asiakas on tyytymätön viranomaisvalmisteluun tai -päätökseen. Häirintä tai uhkailu on luonteeltaan usein harmitonta, mutta voi kuitenkin haitata työntekoa ja työntekijän hyvinvointia. Se voi ilmetä mm. jatkuvana tavoitteluna ja soitteluna, sähköposti- ja/tai kirjetulvana sekä pahimmassa tapauksessa seuraamisena.

Häirintä- ja uhkailutapauksissa taustalla on usein mielenterveys- ja päihdeongelmia ja se voi kohdistua samanaikaisesti useampaankin viranomaiseen. Toisinaan häirintä tai uhkailu kohdistuu ilman selkeää syy-yhteyttä viranomaiseen, jonka toimivaltuuteen asian ratkaiseminen tai käsittely ei edes kuulu. Tämäntyyppinen virhe on syytä pyrkiä oikaisemaan pikaisesti.

Kun työntekijä kohtaa häirintää tai uhkailua, tulee hänen olla ensisijaisesti yhteydessä oman toimialan työsuojeluun, jossa arvioidaan tilanne ja määritellään sen mahdollisesti vaativat toimenpiteet. Häirintä ja uhkailu voivat olla hyvin henkilökohtaisia tilanteita, jonka vuoksi niiden sisäisessä ja ulkoisessa tiedottamisessa tulee käyttää tarkkaa harkintaa. Hyvään lopputulokseen pääsy saattaa edellyttää useamman toimijan yhteistyötä, esim. työsuojelu, sosiaalitoimi, mielenterveys- ja päihdepalvelu. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi:

- asiakkuuden tarkastelu kokonaisvaltaisesti niin, että pyritään vaikuttamaan asiakkaan ongelmiin oikea-aikaisesti eri asiakkuuksien kautta ja/tai
- työntekijän osalta voidaan tarvittaessa harkita esim. asiakkuuden siirtoa, sähköpostin estoa ja henkilötietojen suojausneuvontaa.

2 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

2.1 Henkilöstö

Etappipolku Oy:ssä työskentelee vaihteleva määrä työntekijöitä työn projektiluonteisuuden vuoksi. Keskimäärin työntekijöitä on 10-15 henkilöä. Työntekijät ovat kaikki kasvatus- tai sosiaalialan ammattilaisia. Yrityksen toiminnassa ei käytetä ulkopuolisia sijaisia.

Yrityksen asiakkaiden määrä sopeutetaan yrityksen henkilöstöresursseihin. Jokaisen asiakkaan sopimusta laadittaessa arvioidaan tarvittavan tuen määrä ja sen suhde tarvittaviin henkilöresursseihin.

Työntekijöiden rikostaustat on selvitetty.

2.2 Toimitilat

Yrityksellä toimistotila hallinnollisiin työtehtäviin, mutta ei asiakaspalveluun tarkoitettuja toimitiloja, vaan palvelut tuodaan asiakkaan kotiin tai muihin tiloihin (harrasteet).

2.3 Laitteet ja tarvikkeet

Etappipolku Oy:n toiminnassa ei käytetä terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita, jonka valmistaja on tarkoittanut käytettäväksi muiden muassa ihmisen sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen.

2.4 Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuutta arvioidaan asiakkaan kodin turvallisuuden perusteella. Jos asiakkaan kotona ei asu huoltajaa, turvallisuuden arvioinnissa voidaan käyttää tarvittaessa Suomen pelastusalan keskusjärjestön (SPEK) laatimaa, asumisturvallisuuden kartoitusta varten laadittua suunnitelmaa.

2.5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelusopimus, hoito- ja palvelusuunnitelma

Ennen varsinaisen toiminnan aloittamista tilaajan ja asiakkaan kanssa yhteistyössä laaditaan palvelusopimus. Palvelusopimuksen tavoitteet määrittelee tilaaja. Sopimuksen sisällöt sovitaan yhteistyössä tilaajan, Etappipolku Oy:n ja asiakkaan/asiakkaan huoltajan kanssa yhteisessä palaverissa. Asiakas saa pyydettäessä mahdollisuuden tutustua Etappipolun omavalvontasuunnitelmaan.

Asiakassuunnitelman toteutumista seurataan arviointipalaverissa, jotka on kuvattu kohdassa 1.3.

Oikeusturva

Etappipolku Oy:n palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Muistutukset osoitetaan Etappipolku Oy:ssä Markku Pispalalle. Muistutukset käsitellään viipymättä.

Vantaan sosiaali- ja potilasasiamiehenä toimii Miikkael Liukkonen. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on edistää sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden oikeusturvaa. Asiamies toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä samalla, kun asiakkaalla on käytössään myös viralliset valituskanavat.

2.6 Palvelut

Tukihenkilötyö

Tukihenkilötyöskentelyssä keskitymme lapsen ja nuoren itsetunnon kohottamiseen, koulunkäynnin ja elämänhallinnan tukemiseen sekä perhe- ja kaverisuhteiden vaalimiseen. Tavoitteena on löytää lapselle ja nuorelle mielekäs harrastus tai muuta rakentavaa vapaa-ajantoimintaa pelaamisen ja kännykän "räpläämisen" vaihtoehdoksi. Ydinosaamistamme on mm. isän ja pojan välisen suhteen tukeminen. Tarjoamme myös jälkihuoltoon tuen tavoitteellisia tukihenkilöpalveluja.

Perhetyö

Perhetyössä lähtökohtamme on tukea perhettä löytämään keskusteluyhteys ja toimiva vuorovaikutus perheen jäsenten välillä. Vanhempia tuetaan vanhemmuudessa ja yhteisten kasvatustapojen käytäntöön viemisessä. Vanhempien erotilanteissa pyrimme sovittelamalla auttamaan vanhempia löytämään lapsen edun mukaisia ratkaisuja huoltajuudesta, lasten asumisesta ja tapaamisista. Teemme myös käytännön ohjaustyötä sujuvan arjen toimimiseksi perheissä.

Jälkihuolto nuorten tukityö

Jälkihuolto nuorten tukemiseksi meillä on erilaisia keinoja nuorten ohjaamiseen ja auttamiseen. Autamme nuoria hakemaan asuntoa ja täyttämään hakemuksia. Tuemme itsenäistymistä ohjaamalla käytännössä kodin rakentamista, kodin hoitamista ja opastamme taloudellisissa asioissa. Tuemme opiskelussa ja autamme työnhaussa. Etsimme nuoren kanssa yhdessä rakentavia vapaa-ajanviettopaikoja ja ohjaamme harrastusten pariin. Ylläpidämme ja rakennamme nuoren kanssa yhdessä myös yhteyttä vanhempiin ja sisaruksiin, kun sijaishuolto päättyy ja nuori palaa omaan perhepiiriinsä täysi-ikäisenä. Ohjaamme nuoria päihde- ja mielenterveyspalveluihin ja olemme tarvittaessa mukana vastaanotoilla sekä erilaisissa suunnitelma- ja hoitoneuvotteluissa.

Maahanmuuttajaperheiden ja nuorten kanssa

Etappipolku on toiminut maahanmuuttaja nuorten kanssa menestyksekkäästi arabikeväästä 2015 alkaen. Olemme olleet tiiviisti tukemassa afgaani- ja syyrialaisnuoria heidän kotoutumisprosesseissa. Etappipolku on palkannut tulkkereita, jotka ovat jo pitkään asuneet Suomessa ja tuntevat siten suomalaisen kulttuurin. Tulkit toimivat yhdessä sosiaalialan ammattilaisen työparina ja tämä on ollut toimiva työskentelytapa. Nuorille etsitään räätälöidysti opiskelupaikkoja ja asunto, sekä ohjataan paikallisiin palveluihin, kuten seuratoiminnat, kansalaisopistot jne. Nuorille pyritään löytämään myös suomalaisia kontakteja ja verkostoja, joiden avulla on mahdollisuus työllistyä sekä kotoutua parhaalla mahdollisella tavalla. Maahanmuuttajanuorten lisäksi asiakkaina on myös maahanmuuttaja perheitä, joille kohdistetaan vastaavia tukitoimia.

Isä-poikatyö

Kun Etappipolku aloitti työskentelyn, tuen kohteena olivat selkeästi isät ja pojat. Myöhemmin toimintaa on laajennettu käsittämään tukihenkilötyön laajemmin, maahanmuuttajien tukemisen ja perhetyön. Aluksi kartoitimme pojan ja perheen elämäntilanteen ja suunnittelemme yksilölliset tukitoimet yhdessä viranomaisten, pojan ja perheen kanssa. Isä-poikatyössä tukihenkilö voi parhaimmillaan tarjota turvallisen ja merkityksellisen ihmissuhteen pojalle. Tukihenkilö voi olla rakentamassa, vahvistamassa ja syventämässä pojan ja isän välistä turvallista ja merkityksellistä suhdetta. Aikuisen miespuolisen ammattilaisen vertaistuki vahvistaa samalla myös isän roolia pojan elämässä. Isä-poika suhteella on usein kauaskantoiset seuraukset koko loppuelämän ajalle, joko negatiiviset tai positiiviset, riippuen suhteen laadusta. Vaikka korostamme tukihenkilön ja pojan sekä tukihenkilön ja isän luottamuksellista suhdetta, niin oleellista on tukea isän ja pojan välistä suhdetta siten, että siinä saavutettaisiin molemminpuolinen luottamus, avoimuus ja läheisyys. Etappipolku tarjoaa osaamistaan tällaisen suhteen rakentamiseksi ja vahvistamiseksi.

Koulutyön tukeminen

Etappipolulla on tuntityöntekijöinä kasvatustieteiden maistereita, luokanopettajia. Heidän ammattitaito mahdollistaa jalkautumisen asiakkaan koulupolulle ja sen tukemisen, perustuen asiakkaiden erilaisiin lähtökohtiin.

2.7 Asiakastyön sisältö

Kasvua/hyvinvointia tukeva palvelu

Etappipolku Oy tarjoaa asiakkaan kasvua ja hyvinvointia tukevia palveluita ammatillisen tukitoiminnan kautta. Tukitoiminnan tarkoituksena on lastensuojelun avohuollon asiakkaiden kokonaisvaltainen tukeminen. Toiminnan tavoitteena on kartoittaa lapsen elämäntilanne ja suunnitella yksilölliset tukitoimet yhteistyössä viranomaisten ja huoltajien kanssa.

Yksilöllisiä tukitoimia ovat mm.

- **Luottamuksellisten vuorovaikutussuhteiden luominen**

Koko tukitoiminnan lähtökohtana on luottamuksellisten suhteiden luominen lapseen, huoltajiin ja lapsen lähiverkoston. Avoimuus ja rehellisyys ovat avainsanoja luottamuksen syntymisessä.

- **Arjentaitoihin opastaminen**

Puhtaus, lepo ja ruoka ovat lapsen perustarpeita. Näiden tarpeiden toteutumisesta keskustellaan lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa ja tarvittaessa ohjataan perheen toimintaa siihen suuntaan, että tarpeet toteutuvat.

- **Koulunkäynnin varmistaminen**

Koulunkäynnin varmistaminen on tärkeää sekä opillisesti että sosiaalisen verkoston muodostumisen kannalta. Yrityksestämme löytyy laajaa opetusalan osaamista tukemaan lapsen koulunkäyntiä monin eri tavoin:

- oppimisvaikeuksista kärsivien lasten tukeminen ja tukitoimet
- lisä- tai yksityisopetuksen antaminen
- koulunkäynnin perusrutiinien opettaminen (läksyt, kokeisiin valmistautuminen)
- yhteistyö opettajan ja koulun oppilashuoltoryhmän jäsenten kanssa
- jatko-opiskelupaikkojen kartoittaminen

- **Yhteistyö lapsen huoltajien ja lähiverkoston kanssa**

Toimimme huoltajien vertaistukena kriisivaiheessa. Tarkoituksena on luoda huoltajien ja lähiverkoston kanssa toimintamalleja, jotka tukevat lapsen kokonaisvaltaista kasvua ja hyvinvointia. Menetelminä ovat mm. verkostopalaveriineihin sekä läheisneuvonpitoihin osallistuminen. Pystymme tarjoamaan vertaistukea myös isille esim. isä-lapsi ryhmät.

- **Turvallisena aikuisena oleminen**

Tavoitteena on luoda lapsen ja tukihenkilön välille luottamuksellinen ja turvallinen vuorovaikutussuhde. Tärkeää on, että lapsi pystyy jakamaan huolensa ja tunteensa tukihenkilön kanssa. Tukihenkilö kuuntelee ja hakee ratkaisuja yhteistyössä lapsen kanssa.

- **Lapsen sosiaalisen kentän kartoittaminen**

Lapsen kaverisuhteet ovat tärkeä osa lapsen sosiaalista kehittymistä. Kaverisuhteista keskustellaan lapsen kanssa. Häntä ohjataan tasavertaisten kaverisuhteiden luomiseen. Teemme yhteistyötä esim. koulun ja harrastustoiminnan ohjaajien kanssa.

- **Harrastustoimintaan ohjaaminen**

Harrastustoiminta on tärkeä osa lapsen kokonaisvaltaista kasvua. Yrityksellämme on valmis verkosto harrastustoiminnan mahdollisuuksista. Yksi yrityksemme erityisvahvuuksista on seikkailu- ja elämystoiminnan järjestäminen. Seikkailupedagogiikan avulla pystytään vahvistamaan itsetuntoa, ryhmätyötaitoja sekä omien rajojen turvallista kokeilua. Seikkailutoiminta on myös virkistävää vastapainoa arkeen.

2.8 Asiakastietojen käsittely

Asiakastietoja käsitellään huomioiden tietojen salassapitoon, vaitiolovelvollisuuteen ja salassa pidettävien tietojen luovuttamiseen säädettyt lait ja ohjeistukset. Yrityksellä on käytössään Nappula-ohjelma, jonne laaditaan asiakastyön raportit. Raportit välitetään tilaajalle joko maapostina tai hyödyntäen yrityksen turvasähköpostia.

Jokaisen asiakkaan tietoja käsitellään erillisinä asiakirjoina. Asiakirjat säilytetään lukollisessa tilassa ja säilytetään säädösten velvoittaman ajan.

Etappipolku Oy:n tietosuojavastaavana toimii Markku Pispala.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Etappipolku Oy:n omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Suunnitelma vahvistetaan vuosittain vuoden ensimmäisessä yhtiökokouksessa. Omavalvontasuunnitelmaa käydään vuosittain läpi koko työyhteisön tiimipalaverissa.

4 OMAVALVONNAN ASIAKIRJAT

- Palvelusopimukset
- Riskien kartoitus toimii työsuojelun toimintaohjelmana

4.1. Työntekijän perehdytysopas

Tervetuloa töihin ja Etappipolku Oy:n palvelukseen!

Etappipolku Oy tarjoaa tehostettua perhetyötä, ammatillista tukihenkilötoimintaa, tukea jälkihuoltonuorille, maahanmuuttaja nuorille- ja perheille, isäpoikatoimintaa, toimintaterapiaa sekä tukea koulutyöhön. Kokonaisvaltainen lapsen- ja nuoren tilanteen huomioiminen ja tukeminen, vaatii tiivistä yhteistyötä perheen ja eri verkostojen kanssa.

Etappipolun pääsääntöisiä palvelualueita ovat Nurmijärvi, Tuusula, Järvenpää, Kerava, Hyvinkää, Sipoo, Mäntsälä, Vantaa ja Kirkkonummi.

Etappipolku Oy on viimeisen viiden vuoden aikana kasvanut onnistuneen työskentelyn tuloksena. Olemme alalla edelleen pieni palvelun tuottaja ja haluamme kehittää yhtiömme rakenteita ja organisaatiota siten, että työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työnkuvaan. Työyhteisömme on monikulttuurinen ja heterogeeninen, jotka koemme vahvuudeksemme alalla.

Arvostamme asiakaslähtöistä ja ennaltaehkäisevää työtettä sekä moniammatillista näkökulmaa ja yhteistyötä. Kun olet asiakastapaamisissa ja hoidat työtehtävääsi, edustat samalla Etappipolkua. Yhtiöllemme on tärkeää ammatillinen, luottamuksellinen ja positiivinen työskentelytapa, joilla voimme jokainen vaikuttaa myös omaan työhyvinvointiimme.

ASIAKIRJAN SISÄLTÖ

- 1 TYÖSOPIMUS JA TARVITTAVAT ASIAKIRJAT
- 2 VAITIOLOVELVOLLISUUS
- 3 VASTUU- JA YHTEYSHENKILÖT

4 ASIAKKUUDET

5 NAPPULA-OHJELMA

6 SAIRASTUMISTAPAUKSET JA TYÖTAPATURMAT

7 PALKANMAKSU

8 TYÖHYVINVOINTI JA TYÖTERVEYSHUOLTO

9 TURVALLISUUS

• TYÖSOPIMUS JA TARVITTAVAT ASIAKIRJAT

Työsopimuksen kanssasi laatii Markku Pispala. Noudatamme yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja palkka muodostuu työntekijän koulutuksen sekä kokemuksen perusteella. Pääsääntöisesti työntekijämme ovat tuntitöissä, johtuen työn luonteesta, joka taas riippuu mm. saatujen asiakassopimusten tuntimäärästä.

Työtuntien määrä on yleensä neuvoteltavissa eli työntekijällä on mahdollisuus täyteen työviikkoon (38,45h/vko) tai osa-aikaiseen työhön esim. oman työn ohessa. Mikäli työntekijä sekä työnantaja ovat tyytyväisiä työnkulkuun, työtehtävä voidaan vakinaistaa. Tähän vaikuttaa yhtiön kokonaistyötilanne. Työaika on pääsääntöisesti arkena klo 7-21 välillä, painottuen iltapäiviin ja iltoihin. Viikonlopputöiden tarve vaihtelee ja siitä sovitaan erikseen.

Työtehtävään valittavien on esitettävä lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) mukainen **rikosrekisteriote**. Verokorttisi tilataan suoraan verovirastosta palkanlaskennan kautta. Mikäli haluat käytettävän muutosverokorttia, sinun tulee toimittaa se Nina Pispalalle sähköpostitse nina.pispala@etappipolku.fi

• VAITIOLOVELVOLLISUUS

Etappipolun palveluksessa oleva ei saa käyttää hyödykseen eikä ilmaista luvatta muille, työtehtävissään tietoon saamaansa seikkaa, joka erikseen on säädetty tai määrätty salassa pidettäväksi, taikka joka asian laadun vuoksi on muutoin ilmeisesti pidettävä salassa. Vaitiolovelvollisuus ei lopu palvelussuhteen päättyessä, vaan se on voimassa myös sen jälkeen.

On tärkeää muistaa seuraavat asiat:

-älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa, yhtiöllä on oma turvasähköposti tätä varten

-huomioi puhelinkeskusteluissa yksityisyys (ulkopuoliset eivät saa tietää/kuulla keskustelua)

-jos jokin asiakkaaseen liittyvä asia mietityttää, voit konsultoida asiasta ensin nimettömästi esihenkilöä

- **VASTUU- JA YHTEYSHENKILÖT**

Hallinnollinen esimiehesi on Markku Pispala p. 0500 449196, markku.pispala@etappipolku.fi Markku vastaa työsopimuksista, henkilöstötyöstä, vakuutusasioista ja työhyvinvoinnin organisoimisesta.

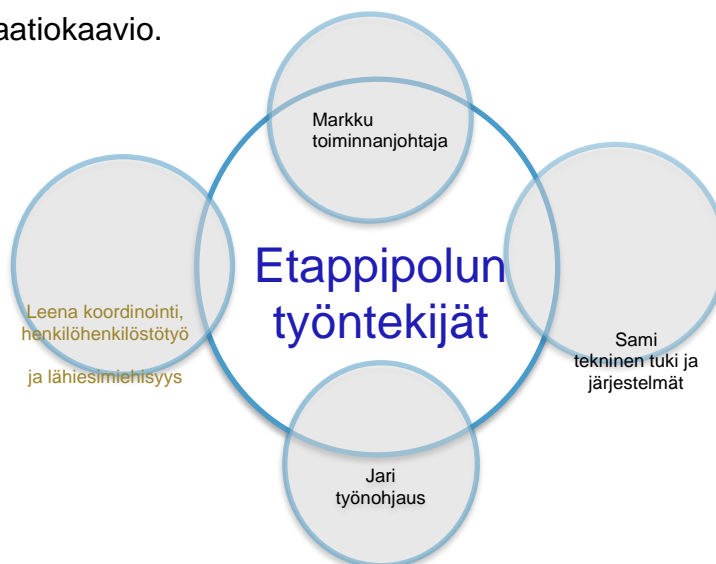
Markun vaimo Nina Pispala nina.pispala@etappipolku.fi, fi vastaa työntekijäiden työlistoista, korvauksista, palkanmaksusta sekä yrityksen laskutuksesta. Nina toimii vastuuhenkilönä ja koordinoi lapsen ja nuoreen lähiympäristöön vietävää tukea Vantaalla.

Henkilöstötyötä, asiakkuuksien koordinoitua, raporttien toimittamista tilaajille sekä työntekijäiden lähiesimiehenä toimii Leena Selin-Kantola p. 050 4771757, leena.selin@etappipolku.fi

Yhtiön tunnusvastaavana toimii Sami Heikkilä p. 050 5122006 sami.heikkila@etappipolku.fi Samilta saat tunnukset ja opastuksen Nappula ohjelmaan. Samiin voit olla yhteydessä kaikissa tietoteknisissä ongelmissa.

Johtuen työmme iltapäivästä, olemme yhdessä sopineet, että on sopivaa olla yhteydessä kollegoihin ja esimieheen puhelimitse tai viestein klo 7.00-21.00 välisenä aikana.

Organisaatiokaavio.



- **ASIAKKUUDET**

Asiakassopimuksia hoitaa Leena. Hän välittää työntekijälle tiedon, kuinka monta tuntia työskentelyä asiakasta kohden on käytettävissä viikossa/kuukaudessa. Markulta saat tiedon minkä verran sinulla on käyttörahaa asiakasta kohden esim. kuukauden jaksolla.

Asiakastyötä hoidetaan tapaamalla asiakkaita joko heidän kotonaan tai muussa sovitussa paikassa jne. Siksi työtehtävät edellyttävät liikkumista autolla, jonka vuoksi ajokortti on välttämätön ja oman auton käyttömahdollisuus on suotavaa. Jotta sinulle maksetaan oikeutetut kilometrikorvaukset, sinun tulee kirjata kilometrit taulukko-ohjelmaan. Jokaisesta ajosta kirjataan seuraavat tiedot: päivämäärä, reitti, kokonaiskilometrimäärä, kyydissä olevien henkilöiden määrä.

Asiakkaat, joiden kotiin on yli 25km Nurmijärven Keskustie 4 osoitteesta, voidaan ylimenevä osuus laskuttaa tilaajalta. Tämä tulee kuukausittain merkitä Nappulan kuukausikoosteeseen, Tilajalta laskutettavat kilometrit –kohtaan.

Työntekijää tiedotetaan asiakkuuden päättymisestä heti, kun siitä saadaan neuvotteluissa tietoa. Yleisesti ottaen asia on jo etukäteenkin ollut työntekijän tiedossa. Mikäli työntekijä kokee haasteelliseksi, jonkun asiakkuuden hoitamisen, johtuen erinäisistä syistä, tämä tulee ottaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa puheeksi Markun tai Leenan kanssa, jotka koordinoivat asiakastyötä.

- **NAPPULA-OHJELMA**

Työntekijä saa käyttöönsä älypuhelimien sekä tabletin, jossa on Nappula-ohjelma asiakastapaamisten kirjaamiseen. **Nappula -ohjelman käyttö on ehdoton edellytys työn suorittamiseen ja kirjaamiseen.** Raportit toimitetaan kuukausittain tilaajille, jonka vuoksi edellisen kuukauden raportin tulee olla valmiina Nappulassa viimeistään 2.pv seuraavana kuukautena. Esim. tammi-kuun kirjausten tulee olla Nappulassa viimeistään helmikuun 2.päivänä. Mikäli raportit eivät ole valmiina, tiedota asiasta Leenaa tai Ninaa. Myöhästyneet raportit voivat johtaa palkanmaksun viivästymiseen, koska palkka perustuu tehtyihin työtunteihin. Nappula -ohjelma on tietoturvasuojattu.

Laadukkaan työn yksi tärkeä tekijä on huolellisesti laaditut asiakaskirjaukset. Mieti, mikä kirjaustapa ja käytäntö sopii sinulle parhaiten!

Esimerkkejä: välittömästi tapaamisen päätyttyä, ensin ranskalaisin viivoin - myöhemmin täydentävin lausein, nauhoittamalla ensin suullisesti tapaamisen sisällön ja kirjaamalla myöhemmin. Hyviä kirjaamistapoja on varmasti paljon ja niitä voi yhdessä jakaa esim. tiimipalaverissa.

- **SAIRASTUMISTAPAUKSET JA TYÖTAPATURMAT**

Mikäli sairastut tai esim. joudut äkillisesti jäämään hoitamaan sairasta lasta, joka estää työtehtäväsi hoitaminen, ilmoita asiasta esimiehellesi soittamalla. Pitkittyneessä poissaolotapauksessa, sovitaan mahdollisista sijaisjärjestelyistä jne. Asiakassopimukset ovat näissä hyvin tarkkoja palvelun saamisen turvaamiseksi ja ikävimmissä tilanteissa yhtiölle voidaan määrätä sakkoja, mikäli tilattu palvelu ei toteudu.

Työtapaturmasta on ilmoitettava esimiehelle aina mahdollisimman pian. Esimies tekee asiasta kirjallisen tapaturmailmoituksen vakuutusyhtiöömme Lähitapiolan yrityspalveluihin. Ilmoitusta varten anna esimiehellesi seuraavat tiedot: osoitteesi, puhelinnumerosi, tapahtumapaikka ja aika, kuvaus tapahtuneesta, kuvat kuiteista ja kuluista. Työtapaturmasta aiheutuvasta sairauslomasta on aina esitettävä lääkärintodistus.

Etappipolulla on Lähitapiolan vapaa-ajan tapaturmavakuutus työntekijöille.

- **PALKANMAKSU**

Palkanmaksukausi on kaikilla työntekijöillä yksi kuukausi. Palkanmaksupäivä on aina kuukauden 15.päivä. Jokaisen työntekijän vastuulla on, että hän saa itselleen oikeutettua palkkaa, vrt. ikälisät, erilliskorvaukset, kuten kilometrikorvaukset jne. **Työtehtävistä aiheutuneet kuitit skannataan kuvina sähköpostilla Ninalle.** Tarkista siis tietosi tarkasti ja ilmoita virheistä heti esimiehellesi. Mikäli sinulle maksetaan liikaa palkkaa, peritään sen takautuvasti takaisin kun virhe tulee ilmi. Jos taas saat liian vähän palkkaa, se maksetaan takautuvasti (max. 3 vuoden ajalta) kussakin tapauksessa erikseen päätettävällä tavalla.

Etappipolku Oy:n palkanmaksusta huolehtii Tilistep Oy, mari.simanainen@tilistep.fi. Yhteydenotot palkanlaskentaan hoidetaan aina esimiehen kautta.

- **TYÖHYVINVOINTI JA TYÖTERVEYSHUOLTO**

Yhteinen työtehtävämme on vaativa ja jokaiselle ajoittain varmasti myös kuormittava. Kuormittavuuden tunne voi johtua työperäisestä-, henkilökohtaisesta- tai näiden yhdistelmätilanteesta. Tämän vuoksi jokaisen tulee kantaa vastuuta niin omasta kuin työtovereidenkin työhyvinvoinnista. Yhteinen luottamuksellinen keskustelu auttaa monesti akuuttiin tilanteeseen.

Ota siis asia rohkeasti keskusteluun esimiehesi kanssa, mikäli jokin kuormittaa sinua!

Tavoitteena on järjestää kaikille työntekijöille yhteisiä tiimipalavereja säännöllisesti, noin kerran kuukaudessa. Näiden tarkoituksena on jakaa yhteistä työtämme, tiedottaa käytännönasioista ja tarvittaessa pohtia ratkaisuja ongelmatilanteisiin. Jokaisen läsnäolo olisi tärkeää.

Yhteisten tiimipalaverien ja kahdenkeskisten neuvotteluiden lisäksi järjestämme työnohjausta. Työnohjaajamme on Jari Kekäle, joka on tärkeä tuki mm. työssäjaksamisen asioissa ja työmme kehittämisessä.

Etappipolku Oy:llä on työterveyshuollon toimintasuunnitelma, joka on nykyisellään voimassa 31.12.2023 asti. Palvelun järjestää Uudenmaan Työterveys Oy, Keskustie 5, 01900 Nurmijärvi p. 09 4131 0100. Etappipolun työterveyshoitajaksi on nimetty Maria Iivonen. Työterveyshuollon yleisenä tavoitteena on terveellinen ja turvallinen työympäristö, hyvin toimiva työyhteisö, työhön liittyvien sairauksien ennaltaehkäisy sekä työntekijän työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. Esimies vastaa yhteistyöstä työterveyshuollon kanssa, jonka tarkoituksena on yhteisten toimintatapojen luominen työpaikan tarpeista lähtien. Ennen yhteydenottoa Työterveyteen toivomme, että keskustele tilanteestasi Markun tai Leenan kanssa.

Väkivalta- ym. kriisitilanteiden jälkeen työntekijän tulee olla välittömästi yhteydessä esimieheen sekä tarvittaessa ottamaan yhteyttä työterveyshuoltoon. Tarvittaessa voi ottaa yhteyttä Hyvinkään kriisikeskukseen: Hämeenkatu 3, 05800 Hyvinkää. puh. 0400755284.
www.hymise.fi/fi/kriisiapu

- TURVALLISUUS

Pelkästään johtuen työmme luonteesta ja yhteisestä työtehtävästämme, joudumme kohtaamaan tässä työssä eriasteisia riskejä. **Tärkeää on tiedostaa, että riskeistä puhuminen, niiden käsittely, ennakointi ja yhteiset toimintamallit auttavat turvallisuuden vaalimisessa.** Tässä muutama tärkeä toimintaohje:

1. Työtehtävää ei tarvitse suorittaa henkilön(öiden) kanssa, jotka eivät ole fyysisesti/psykkisesti tasapainoisessa tilassa juuri työtehtävän aikana. vrt. päihtyneet jne. Tilanteesta voi poistua kohteliaasti todeten, ”jatketaan yhdessä paremmalla ajalla”. Raportoi tällaisesta tilanteesta esimiestäsi.
2. Mikäli koet tilanteen selvästi uhkaavaksi, poistu tilanteesta välittömästi. Ks. tarkemmin alla. Arvioi samalla tarvitaanko tilanteeseen ulkopuolista apua. Tällöin 112 on oikea numero. Myös tästä ilmoitus esimiehellesi.
3. Mikäli tilanne syystä tai toisesta kärjistyy asiakkaan kanssa, älä provosoidu. Kuuntele ja myötäile vaikka olisitkin eri mieltä. Pyri tarjoamaan jonkinlaista apua ja poistu sitten rauhallisesti tilanteesta. Ks. alla.
4. Mikäli olet menossa palaveriin, jonka koet jo etukäteen haastavaksi, pyydä esimiehesi mukaan. Neuvottelut sujuvat aina paremmin kahdestaan ja mahdollinen uhka voidaan ohittaa.

Työntekijään kohdistuva häirintä tai uhkailu liittyy useimmiten asiakkuussuhteeseen tai siihen, että asiakas on tyytymätön viranomaisvalmisteluun tai -päätökseen. Häirintä tai uhkailu on luonteeltaan usein harmitonta, mutta voi kuitenkin haitata työntekoa ja työntekijän hyvinvointia. Se voi ilmetä mm. jatkuvana tavoitteluna ja soitteluna, sähköposti- ja/tai kirjetulvana sekä pahimmassa tapauksessa seuraamisena. Häirintä- ja uhkailutapauksissa taustalla on usein mielenterveys- ja päihdeongelmia ja se voi kohdistua samanaikaisesti useampaankin viranomaiseen. Toisinaan häirintä tai uhkailu kohdistuu ilman selkeää syy-yhteyttä viranomaiseen, jonka toimivaltuuteen asian ratkaiseminen tai käsittely ei edes kuulu. Tämän tyyppinen virhe on syytä pyrkiä oikaisemaan pikaisesti.

Kun työntekijä kohtaa häirintää tai uhkailua, tulee hänen olla ensisijaisesti yhteydessä oman toimialan työsuojeluun, jossa arvioidaan tilanne ja määritellään sen mahdollisesti vaativat toimenpiteet. Häirintä ja uhkailu voivat olla hyvin henkilökohtaisia tilanteita, jonka vuoksi niiden sisäisessä ja ulkoisessa tiedottamisessa tulee käyttää tarkkaa harkintaa.

Hyvään lopputulokseen pääsy saattaa edellyttää useamman toimijan yhteistyötä, esim. työsuojelu, sosiaalitoimi, mielenterveys- ja päihdepalvelu. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi:

- asiakkuuden tarkastelu kokonaisvaltaisesti niin, että pyritään vaikuttamaan asiakkaan ongelmiin oikea-aikaisesti eri asiakkuuksien kautta ja/tai
- työntekijän osalta voidaan tarvittaessa harkita esim. asiakkuuden siirtoa, sähköpostin estoa ja henkilötietojen suojausneuvontaa.

Yleisohjeita

- Jätä uhkaavalle riittävästi tilaa ja säilytä hänen reikiensä »» pidä etäisyyttä 3-4 m ja luonnollisia esteitä (pöytä, tuoli...) välissä, jos mahdollista.
- Puhu selkeästi ja tarvittaessa voit sopivasti myötäillä»» tarjoa asiaan korjausta mahdollisimman pian, jos on tehty virhe.
- Pidä kädet näkyvissä.
- Ole ystävällinen ja asiallinen.
- Pysy rauhallisena.
- Vältä tuijottamista.
- Älä vähättele uhkaajaa tai tilannetta.
- Älä käännä selkääsi.
- Vältä äkinäisiä liikkeitä.
- Pyydä henkilöä istumaan.
- Käytä aikaa, ole kärsivällinen.
- Pyri ylläpitämään keskustelua »» puhuva ei hyökkää »» älä provosoidu vaikka provosoidaan »» tee kysymyksiä»» ole mieluummin joustava kuin jyrkkä »» älä intä ja ryhdy väittelemään
- Älä syytä muita - ota vastuu itsellesi kuuluvista asioista.
- Älä oikaise vahvasti huumaantuneen tai muuten sekaisin olevan henkilön harhoja.
- Seuraa henkilön käyttäytymistä ja mahdollisia vaaran merkkejä.
- Mieti ulospääsymahdollisuudet tilanteesta »» ole koko ajan selvillä siitä, missä uloskäynnit- älä liiku ”umpikujaan” »» sovi uusi tapaaminen »» pyri

voittamaan aikaa niin, että muita tulisi paikalle »» asiakirjan haku tms.
"valkoinen valhe"»» pakene

Vaaranmerkkejä

- Tuijottava katse
- Pälyilevä katse (etsii kohdetta tai välinettä)
- Kasvojen ilme kiristyy
- Voimakas hikoilu (hikoiluun myös muita syitä)
- Hampaiden näyttäminen
- Hampaiden voimakas pureskelu yhteen (leuat/posket)
- Olemus muuttuu levottomaksi / rauhottomaksi- ei pysy paikallaan
- Puhetyyli muuttuu - alatyyliseksi ja/tai aggressiiviseksi
- Äänentaso muuttuu - korottaa ääntään
- Olemus jännittynyt (lihakset jännittyvät)
- Kehon suoristaminen täyteen mittaansa
- Kädet menevät nyrkkiin
- Nousee ylös ja käyttää useampia aggressiivisuuden merkkejä yhtä aikaa (ääni, vartalo, kädet...) Yksi lievä merkki tai muutos käyttäytymisessä ei välttämättä vielä enteile hyökkäystä, mutta jos niitä on useampi, ovat ne yhdessä selvä merkki vaarasta.

Rauhoittavia ja käyttökelpoisia lauseita

- "Kerro ihmeessä"
- "Hyvä, että otit puheeksi"
- "Ymmärrän hyvin, että olet tuhtunut..."
- "Minulla ei ole henkilökohtaisesti mitään Sinua vastaan"
- "Asiat riitelevät, eivät ihmiset"
- "Jos haluat valittaa asiasta, niin pyydän sinua ottamaan yhteyttä..."
- "Olenko ymmärtänyt, että haluaisit..."
- "Sovitaanko, että tästä lähtien..."
- "Olen omasta puolestani pahoillani ja pyydän anteeksi" » Voit myös pyytää anteeksi, vaikka vika ei olisi sinun
- "Jos et halua selvittää asiaa kanssani, niin tarjoan tilalle..."

Muutamia komentosanoja

- "Seis!" "Irti!" "Ei!" "Apua!" "Mene pois!" "Älä tule!"