

**Anni Ojanperä**

**MATKAOPPAAN TYÖN VARJOPUOLIA**

**Uhkaavat tilanteet ja väkivalta asiakaspalvelussa**

**Opinnäytetyö**

**KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU**

**Matkailun koulutusohjelma**

**Huhtikuu 2010**



## TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Pietarsaaren yksikkö	Aika Huhtikuu 2010	Tekijä/tekijät Anni Ojanperä
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn nimi MATKAOPPAAN TYÖN VARJOPUOLIA - Uhkaavat tilanteet ja väkivalta asiakaspalvelussa		
Työn ohjaaja Katarina Broman		Sivumäärä 62 + liite 1
Työelämäohjaaja Mika Behm		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Aurinkomatkojen matkaoppaiden työpaikkaväkivaltatilanteita. Työ käsitteli väkivaltaa ja uhkaavia tilanteita asiakaspalvelutyössä, kokivatko matkaoppaat työssään työpaikkaväkivaltaa tai sen uhkaa. Tehtävänä oli selvittää, kuinka matkaoppaat kokivat työpaikkaväkivallan työssään ja miten uhka- ja väkivaltatilanteita ennakoitiin, hallittiin ja jälkihoidettiin Aurinkomatkoilla. Tehtävänä oli myös selvittää Finnairin lanseeraaman Pelko Pois! -verkkokurssin hyöty Aurinkomatkojen matkaoppaille. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Aurinkomatkat Oy.</p> <p>Ensimmäisessä teoriaosiossa on kuvattu uhka- ja väkivaltatilanteita asiakaspalvelutyössä. Osiossa on käsitelty työpaikkaväkivaltaa, uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointia, hallintaa ja jälkihoitoa. Osiossa on kuvattu myös fyysinen ja psyykinen väkivalta. Toisessa osiossa on kuvattu Aurinkomatkat yrityksenä ja työnantajana. Osiossa on kuvattu myös Finnair Oyj ja yrityksen turvallisuusjohtaminen. Kolmannessa osiossa on kuvattu Pelko Pois! -verkkokurssi, joka on Finnair – konsernin lanseeraama kurssi henkilöstölleen, joka käsittelee väkivalta- ja uhkatilanteita. Neljäs osio käsitteli opinnäytetyön empiiristä tutkimusta, tutkimusmenetelmien valintoja ja tutkimustuloksia.</p> <p>Tietoa opinnäytetyöhön on hankittu alan kirjallisuudesta. Työssä tehtiin kvalitatiivinen tutkimus ja aineisto kerättiin teemahaastattelun avulla. Tutkimustyötä varten haastateltiin kuutta Aurinkomatkojen matkaopasta. Tutkimustulokset esittivät matkaoppaiden kokevan työssään työpaikkaväkivaltaa. Henkinen väkivalta on yleisempää kuin fyysinen väkivalta. Suurin uhka matkaoppaille on häiritsevästi alkoholia käyttävät asiakkaat. Matkaoppaat haluavat lisää koulutusta koskien työpaikkaväkivaltaa. Pelko Pois! -verkkokurssia tulee matkaoppaiden mielestä kehittää ja liittää aihe opaskurssiin tai kohteissa käsiteltäväksi.</p>		

### Asiasanat

Työhyvinvointi, työpaikka, uhka, verkkokurssi, väkivalta

**ABSTRACT**

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Pietarsaari	Date April 2010	Author Anni Ojanperä
Degree programme Tourism		
Name of thesis DOWNSIDES OF A TRAVEL GUIDE'S JOB - Threatening situations and violence in customer service		
Instructor Katarina Broman	Pages 62 + Appendix 1	
Supervisor Mika Behm		
<p>The aim of this thesis was to examine the situations where Aurinkomatkat travel guides met violence at their work. The scope of the work was threatening situations and violence in customer service work. - Did travel guides experience violence or the threat of it at their work? The task was to find out how travel guides experience workplace violence at their work, how the threatening and violent situations were anticipated and dealt with and how the aftercare of violent and threatening situations was organized at Aurinkomatkat. We were also hoping to determine the benefits of the Pelko Pois! online course launched by Finnair for Aurinkomatkat travel guides. The thesis work was commissioned by Aurinkomatkat.</p> <p>First part of the work was dealt with threatening and violent situations at work, how to anticipate them, deal with them, and how to organize the aftercare of employees who got into violent situations. The chapter also contained description of physical and psychological violence. The second chapter Aurinkomatkat Oy was presented both as a company and as an employer. The same chapter was also about Finnair Oyj and safety management program. In the third chapter discussed the Pelko pois! online course for personnel dealing with violence and threat situations. The fourth chapter was devoted to the empirical research and research methods of this work. The actual results of this research were presented through the fourth chapter, followed by conclusions. Material for the thesis was collected from professional literature. Main research method was qualitative study, material for which was gathered through interviews. Interviews for research purposes were done with six Aurinkomatkat Oy travel guides.</p> <p>The findings revealed that travel guides did experience violence in their work. Psychological violence seemed to be more common than physical violence. The biggest threat travel guides did encounter was the customers consuming significant amounts of alcohol. According to the results travel guides wanted to have more training on violent and threatening situations. Furthermore, in their opinion Pelko pois! online course should be developed further and it should be an obligatory part of the basic course as well as it could be taught at the work locations.</p>		

Key words Online course, threat, violence, work, work welfare
--

**TIIVISTELMÄ  
ABSTRACT  
SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>2 UHKAAVIA TILANTEITA JA VÄKIVALTA</b>	<b>4</b>
2.1 Työpaikkaväkivalta	4
2.1.1 Ennakointi ja vuorovaikutustilanteet	5
2.1.2 Väkivalta- ja uhkatilanteiden hallinta	10
2.1.3 Väkivaltaisen henkilön persoonallisuus	12
2.1.4 Jälkihoito	14
2.2 Fyysinen väkivalta	17
2.3 Psykkinen väkivalta	19
<b>3 OY AURINKOMATKAT – SUNTOURS LTD AB</b>	<b>22</b>
3.1 Aurinkomatkat työnantajana	22
3.1.1 Matkaoppaan toimenkuva	23
3.1.2 Matkaoppaan työyhteisö ja sidosryhmät	27
3.2 Finnair Oyj	28
3.3 Turvallisuusjohtaminen	30
<b>4 VERKKOKURSSI FINNAIRIN HENKILÖSTÖLLE</b>	<b>32</b>
4.1 Verkkokurssin tausta ja tavoitteet	32
4.2 Verkkokurssin sisältö ja teema	34
<b>5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSSUUNNITELMA</b>	<b>36</b>
5.1 Puolistrukturoitu haastattelu	36
5.1.1 Haastattelujen toteutus	37
5.1.2 Haastateltavien esittely	40
5.2 Haastattelujen analysointi	41
5.3 Tutkimussuunnitelma	42
<b>6 TUTKIMUKSEN ANALYSOINTI JA TUTKIMUSTULOKSET</b>	<b>45</b>
<b>7 POHDINTA</b>	<b>58</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>61</b>
<b>LIITTEET</b>	

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni tutkin Aurinkomatkojen matkaoppaiden asiakaspalvelutyötä maailmalla, ennen kaikkea, kokevatko matkaoppaat väkivaltaisia tai uhkaavia tilanteita työssään. Aihe on todella laaja, joten rajaan opinnäytetyöstäni pois työpaikkakiusaamisen ja keskityn käsittelemään työpaikkaväkivaltaa ja sen uhkaa matkaoppaiden työ- ja asiakaspalvelutilanteissa. Työni tutkimuskysymys on, kohtaako matkaopas työssään väkivaltaa ja uhkaavia tilanteita. Aihe on Aurinkomatoilla erityisen ajankohtainen, kuten alan muissakin yrityksissä ja nykypäivän työyhteisöissä.

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Suomen suurin valmismatkojen myyjä, Aurinkomatkat Oy. Toimin matkaoppaana Aurinkomatkat Oy:n palveluksessa. Opinnäytetyöni aihe on siis minulle erityisen läheinen ja kiinnostava myös käytännön työni puolesta. Työsuhteeni Aurinkomatoilla alkoi syksyllä 2008. Olen toiminut matkaoppaana kuudessa Aurinkomatkojen eri matkakohteessa niin Euroopassa kuin Aasiassakin. Työni teoriaosuudessa pohdin eri teorioita ja viittaan niihin peilaamalla omaa käytännön kokemustani matkaoppaan työstä.

Väkivaltaa tai väkivallan uhkaa ei saa hyväksyä missään muodossa – ei työelämässä eikä henkilökohtaisessa elämässä. Asiakaspalveluammateissa väkivaltaa kohdataan valitettavan usein. Väkivalta- tai uhkatilanne, jonka uhriksi matkaopas saattaa joutua asiakaspalvelutyössään, voi johtua asiakkaan lisäksi useista muistakin ulkopuolisista tekijöistä. Matkaopas voi joutua työssään esimerkiksi rikoksen uhriksi vaikkapa retkellä asiakkaiden kanssa tai matkalla töihin. Suomessa joutuu psyykkisen tai fyysisen väkivallan uhriksi vuosittain noin viisi prosenttia työntekijöistä eli noin 110 000 henkilöä vuodessa. Virallisiin rekistereihin on tilastoitu vuosittain noin 1 500 väkivallan aiheuttamaa työtapaturmaa. Kuolemaan johtavia työväkivaltatapauksia sattuu Suomessa keskimäärin kaksi vuodessa.

Oletetaan, että väkivalta- tai uhkatilanteen jälkeen matkaopas ei aina ole yhteydessä alan ammattilaiseen, joka auttaa uhria työpaikkaväkivaltatilanteen purkamisessa. Usein työpaikkaväkivalta-asioita käsitellään kohteessa työtovereiden tai

ystävien kera. Voi olla, etteivät kaikki uhrit edes käsittele työpaikkaväkivaltaa muiden kanssa vaan pitävät asian sisällään. Oletetaan myös, että tieto matkaoppaiden kohtaamasta väkivaltaisesta tai uhkaavasta tilanteesta ei aina yllä esimiehelle tai pääkonttorille asti. Opinnäytetyössäni haluan tutkia Aurinkomatkojen matkaoppaiden mielipiteitä ja kertomuksia työpaikkaväkivallasta ulkomaan matkakohteissa.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tutkia matkaoppaiden työturvallisuutta, työpaikkaväkivaltaa, väkivalta- ja uhkatilanteita sekä niiden hallintaa matkaoppaan näkökulmasta. Miten väkivaltaisia ja uhkaavia tilanteita ennakoitaan, hallitaan ja hoidetaan ennalta ehkäisevästi tai kuinka uhriksi joutuneiden jälkihoito on järjestetty? Asiakaspalvelutyössä työntekijä voi joutua mitä erikoisimpiin väkivaltaisiin tai uhkaaviin tilanteisiin. Tarkoitukseni on tutkia, kuinka usein matkaoppaat kohtaavat työpaikkaväkivaltaa ja miten työpaikkaväkivaltatapauksiin reagoitaan. Keskityn pohtimaan työpaikkaväkivaltaa yleisellä tasolla matkaoppaan työssä – mitä työpaikkaväkivaltatilanteita matkaoppaan ammatissa voi mahdollisesti sattua ja mitkä tilanteet ovat yleisimpiä matkaoppaiden kokemia työpaikkaväkivaltatapauksia. Lisäksi tutkin, kokevatko matkaoppaat työssään sekä fyysistä että psyykkistä väkivallan uhkaa.

Tutkimustehtävänä on selvittää, mitä ovat erilaiset väkivalta- ja uhkatilanteet matkaoppaan työssä. Työni keskeisin tavoite on kartoittaa, kuinka paljon matkaoppaat kokevat työpaikkaväkivaltaa matkakohteissa sekä minkälaista väkivaltaa he kokevat. Haluan myös tutkia, kuinka tärkeäksi aiheeksi matkaoppaat kokevat uhkaavat ja väkivaltaiset tilanteet asiakaspalvelutyössään sekä minkälaista koulutusta he ovat saaneet aiheen tiimoilta. Uhkaavissa ja väkivaltaisissa tilanteissa matkaoppaiden tulisi osata ennakoita ja hallita ne ja sellaisia kohdattuaan osata ottaa apua vastaan, eli osallistua työpaikkaväkivaltaa käsittelevään jälkihoitoon.

Aurinkomatkojen matkaoppailla on mahdollisuus suorittaa Pelko pois! -niminen verkkokurssi. Verkkokurssi on Finnair Oyj:n sekä Aurinkomatkat Oy:n yhteisprojekti, jonka työryhmään kuuluu Finnair-konsernin eri yksiköiden työntekijöitä. Kurssin avulla halutaan antaa matkaoppaille valmiuksia toimia väkivaltaisissa ja uhkaavissa asiakaspalvelutilanteissa. Opinnäytetyöni tutkimukseen liitän myös Pelko pois! -teeman. Kyseisessä osiossa tulen tutkimaan, miten Aurinkomatkojen matkaop-

paat ovat kokeneet Pelko Pois! -verkkokurssin sekä ovatko työturvallisuuskoulutaminen ja työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisy matkaoppaiden mielestä tärkeää. Tutkimuksessa haluan myös selvittää, tarvitaanko matkaoppaiden mielestä työpaikkaväkivaltatilanteita varten lisäkoulutusta. Opinnäytetyössäni kartoitan mahdolliset uhat ja väkivaltaiset tilanteet, joita matkaopas saattaa työssään kohdata. Aurinkomatkoilla henkilökunta halutaan kouluttaa tietoisemmaksi väkivaltaisista ja uhkaavista työpaikkaväkivaltatilanteista. Opinnäytetyössäni tulen esittelemään myös Aurinkomatkat Oy:n, joka on Finnair Oyj:n tytäryhtiö, yrityksenä sekä työnantajana. Työssäni tulen esittelemään myös Aurinkomatkojen matkaoppaan työnkuvan – mitä kaikkea matkaoppaiden toimenkuvaan maailman eri kohteissa kuuluu.

Opinnäytetyöni empiirisessä osuudessa tulen tekemään kvalitatiivisen tutkimuksen. Teemahaastattelun opinnäytetyötäni varten kuutta henkilöä, jotka työskentelivät talvikautena 2009–2010 Aurinkomatkojen matkaoppaina Thaimaassa. Tutkimuskohteena ovat siis Aurinkomatkojen matkaoppaat, jotka itse valitsen opinnäytetyöni empiiriseen osuuteen. Henkilöillä on laaja kokemus matkaoppaana olemisesta erilaisissa työtehtävissä, kuten kohdepäällikköinä ja kohdevastaavina. Haastateltavilla on pitkä käytännön kokemus opinnäytetyöni aiheesta, ja he ovat työskennelleet matkaoppaina useiden työkausien ajan, useissa eri kohteissa maailmalla. Haastatteluiden tarkoituksena on tuoda opinnäytetyöhöni matkailun alan ammattilaisten henkilökohtaisiin kokemuksiin perustuvaa näkökulmaa työpaikkaväkivallasta.

## 2 UHKAAVIA TILANTEITA JA VÄKIVALTA

Asiakaspalvelutyössä oleva henkilö joutuu väistämättä kohtaamaan työssään väkivaltaa tai sen uhkaa. Pahoinpitely, uhkailu, nimittely, vihjailu, haukkuminen tai muu epäasiallinen käytös tai kohtelu työssä ovat harmillisia kohtaamisia sekä haitallisia kuormitustekijöitä työntekijälle. Matkaoppaan työ on asiakaspalvelutyötä. Matkaopas työskentelee ammatissaan hyvin erilaisten ihmisten kanssa. Valitettavasti matkaopas voi joutua työssään asiakaspalvelijana uhkaaviin ja väkivaltaisiin tilanteisiin. Henkinen ja fyysinen työhyvinvointi on tärkeää ottaa huomioon myös ulkomailla olevien työntekijöiden kannalta. (Kreander 2008.)

Matkaoppaan työssä asiakaspalvelijana uhkaavia tai väkivaltaisia tilanteita voidaan yrittää välttää. Väkivallan uhkaan ei voi tottua, mikä vaikuttaa jokaiseen henkilöön, joka joutuu väkivallan tai sen uhkan kohteeksi. Väkivaltaisessa tai uhkaavassa tilanteessa on tärkeää osata ennakoida tilannetta. Ennakointi auttaa varautumaan työpaikkaväkivaltatilanteisiin ja voi jopa ehkäistä tilanteen kehittymisen vakavaksi. Tilanteen hallinnalla sekä oikeilla toimintatavoilla pyritään varmistamaan asiakaspalvelijan turvallisuus. Uhkaavan tai väkivaltaisen tilanteen uhrille on tarpeen myös jälkihoito. Henkinen ja fyysinen väkivalta saattaa aiheuttaa traumoja. Jälkihoidon avulla autetaan asianomaisia ja kehitetään yhteistä turvallisuutta. (Kreander 2008.)

### 2.1 Työpaikkaväkivalta

Tilanteet, joissa työntekijä joutuu uhkauksen kohteeksi, pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa, joutuu sanallisen loukkauksen kohteeksi tai joissa työntekijän turvallisuus, hyvinvointi tai terveys vaarantuvat suoraan tai epäsuorasti ovat työpaikkaväkivaltaa. Työpaikkaväkivaltaa esiintyy lukuisissa eri muodoissa. Usein työpaikkaväkivaltaa kohdataan asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten tahojen vuoksi. Työpaikkaväkivallan kohteeksi voi joutua kuka tahansa. Väkivallan uhriksi voi joutua työntekijä, hänen läheisensä tai muut asiakkaat. Jokaisella työntekijällä



on perusoikeuksien mukaan oikeus työskennellä turvallisessa työilmapiirissä. (Puumi 2009, 3.)

Työpaikkaväkivaltaa voi kohdata missä tahansa: työmatkalla, työpaikalla tai työpaikkaan rinnastettavassa paikassa. Työpaikkaväkivaltaa on myös uhkaava tai loukkaava käyttäytyminen, joka ei tapahdu työpaikalla, mutta on sidoksissa työntekijän ammattiasemaan tai työhön yleisesti. Mikäli työntekijä joutuu työpaikkaväkivallan uhriksi työpaikan tai -ajan ulkopuolella työnantajan tulee saada tieto myös siitä. Uhkaukset voivat koskea työntekijän lisäksi myös tämän asiakkaita tai työntekijän läheisiä. Työpaikan tai -ajan ulkopuolisissa tapauksissa on hyvä kääntyä poliisin puoleen. Fyysinen väkivalta on raaistumassa ja yleisesti lisääntymässä, mutta yleisintä työpaikkaväkivaltaa on edelleen sanallinen uhkailu tai pelottelu. Työssä kohdatun väkivallan vähentäminen on osa työympäristön ja työyhteisönkin kehittämistä. (Puumi 2009, 3.)

Tiivistettynä työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutumista työtehtävien hoitamisen aikana. Suomessa työpaikkaväkivaltatapaturmia sattuu hieman yli 2 000 tapausta vuodessa, yksi kolmannesta muille kuin palvelualan työntekijöille. Palvelualoilla työpaikkaväkivaltaa kokevat yleensä työntekijät, jotka joutuvat puuttumaan asiakkaan yksityisasioihin. Yleisiä työpaikkaväkivaltatapauksia ovat tilanteet, joissa asiakas tuntee olonsa petetyksi tai joissa puututaan asiakkaan itsemääräämisoikeuteen. Väkivaltainen tilanne voi riistäytyä pahimmillaan ryöstö- tai varkaustilanteeksi. (Työterveyslaitos 2004, 82.)

### **2.1.1 Ennakointi ja vuorovaikutustilanteet**

Työpaikkaväkivaltaa tulee ehkäistä erilaisilla toimenpiteillä. Ehkäisymillä väkivallan riskejä voidaan lieventää ja hyvällä työtuloksella jopa poistaa kokonaan. Työpaikan turvallisuuden kehittäminen on tärkeä asia, jonka avulla voidaan myös lisätä työhön sitoutumista, työiihtyvyyttä ja työn tuloksellisuutta. Uhkaavissa tai väkivaltaisissa asiakaspalvelutilanteissa hyvin tärkeää on vaaran tunnistaminen sekä ennakointi. Työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisyn tavoitteena on estää väkivaltaisia kanssakäymisiä työtehtävien aikana sekä poistaa syytä väkivaltaiseen käyttäytymi-

seen. Työpaikkaväkivallan ehkäisy edellyttää vaikuttamista eri tekijöihin, jotka ovat joko rakenteellisia tai yksilöllisiä. Yksilölliset tekijät ovat aina tapauskohtaisia, kun taas rakenteellisilla tekijöillä tarkoitetaan toiminnallisia ja fyysisiä rakenteita. Rakenteellisten tekijöiden muuttaminen on haasteellista – se on usein hidas projekti, joka vaatii laajaa yhteistyötä. Väkivaltaista käyttäytymistä ennakoivien yksilöllisten tekijöiden huomiointi sen sijaan edellyttää niin pettämätöntä ammattitaitoa tunnistaa varoittavat merkit kuin hyvää seurantajärjestelmääkin. Ongelmana uhka- ja väkivaltatapausten ennakoinnissa on se, että työpaikkaväkivalta tulee usein uhrin tietoon vasta tapahtumahetkellä. (Työterveyslaitos 2004, 87.)

Uhka- tai väkivaltatilanteisiin voivat vaikuttaa myös somaattiset sairaudet, kuten sekavuustilat ja hengitysvaikeudet, taikka traumaattiset kokemukset – jos henkilö on esimerkiksi ollut onnettomuudessa tai hänen ennakoasenteensa tietyn ammattikunnan edustajia kohtaan on yleisesti huono. Yksistään stressi voi laukaista ihmisen käyttäytymään väkivaltaisesti. Väkivaltaiseen kohtaamiseen tai uhkaavaan tilanteeseen joutunut asiakaspalvelija voi sen sijaan saada stressireaktion uhriksi joutuessaan. Pelkotilassa ihminen käyttäytyy normaalista poiketen, mutta pelontunteita voi opetella hallitsemaan. Näin ne palvelevat uhria selviytymään tilanteesta. (Puumi 2009, 17–18.)

Henkilö, joka kokee itsensä avuttomaksi tilanteessa tai ei näe muuta keinoa selviytyä, voi käyttäytyä väkivaltaisesti. Alkoholin vaikutuksen alainen tai lääkeriippuvainen asiakas voi olla pahimmillaan hyvinkin arvaamaton – arvostelukyky voi helposti pettää, eikä asiakas siedä mitään ärsykeitä. Tällaisten asiakkaiden kanssa asiointi on haaste matkaoppaan ammatissa. Tilastojen mukaan myös työttömyys vaikuttaa väkivaltatilastoihin. Tilanne, jossa asiakas käyttäytyy väkivaltaisesti tai uhkaavasti, on aina vuorovaikutustilanne. Tilanteessa on mukana vähintään kaksi henkilöä ja tilanteessa esiintyy laukaisevia tekijöitä, joihin voi olla useita syitä. Laukaisevat tekijät eivät myöskään ole aina helposti huomattavissa. Keinot, joilla pyritään selviytymään väkivaltaisesta tai uhkaavasta tilanteesta, vaihtelevat työtehtävän ja ammatin mukaan. Toiminnan tavoitteisiin ja käytettävissä oleviin keinoihin vaikuttaa työntekijän työtehtävä. Kaikille väkivaltaisille ja uhkaaville tilanteille on yhteistä työntekijän reaktio ja pelkotila. (Weizmann-Helenius 1997, 9.)

Uhkaavaa tai väkivaltaista henkilöä on lähestyttävä varovasti. Usein on hyvä kertoa malttinsa menettäneelle henkilölle seurauksista, mikäli hän pyrkii käyttäytymään väkivaltaisesti. Tieto siitä, että väkivaltaista käytöstä ei tulla missään nimessä sallimaan voi auttaa henkilöä rauhoittumaan. Tilanne on herkkä, koska vihainen ihminen tulkitsee kärkeästi kaiken, mitä hänelle sanotaan. Väärä sana tai äänenpaino voi saada tilanteen räjähtämään. (Puumi 2009.)

Työntekijän joutuessa vaaralliseen tilanteeseen asiakaspalvelutyössä suuri merkitys tilanteen ratkaisemisen kannalta on hänen hallussaan olevilla keinoilla ja taidoilla. Asiakaspalvelutilanteesta voi esimerkiksi tulla uhkaava, jos asiakas on nauttinut alkoholia ja työntekijä joutuu rajoittamaan asiakkaan toimintaa ilman riittävää ammattitaitoa. Näin ollen uhkaava tilanne voi pahentua entisestään. Tutkimusten mukaan niissä työpaikoissa, joissa on pyritty kouluttamaan työntekijöitä ja opastettu kohtaamaan vaarallisia asiakkaita, väkivaltilanteet ovat vähentyneet. Väkivaltaisen tai uhkaavan asiakkaan kohdatessaan työntekijän täytyy olla mahdollisimman neutraali ja rauhallinen. Asiakkaan on vaikea olla vihainen rauhalliselle ja tyynele työntekijälle, joka ei anna asiakkaalle mahdollisuutta suututtaa itseään. Uhkaavassa tilanteessa työntekijä ei saa kääntää selkäänsä uhkaavalle henkilölle. Matkaoppaan ammatissa täytyy pyrkiä etukäteen ehkäisemään väkivalta- ja uhkatileita parhaan kyvyn mukaan. Mikäli väkivaltaista tai uhkaavaa käytöstä havaitaan, riskien kartoitus on todella tärkeää. Matkaoppaan on mietittävä, miten ratkaisee tilanteen omalla käytöksellään ja mistä saa apua tarvittaessa. (Weizmann-Helenius 1997, 130.)

Työsuojelu on huomioitava jokaisessa työpaikassa. Työsuojelulla tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla suojataan työntekijän fyysistä tai psyykkistä terveyttä ja edistetään hyvinvointia työssä. Työntekijöiden toimintaedellytysten ollessa kunnossa mahdollisuus väkivaltaisten kanssakäymisten välttämiseen kasvaa ja kohdatun väkivallan seuraukset jäävät mahdollisesti lievemmäksi. Luonnonkatastrofi tilanteet voivat myös laukaista käyttäytymään väkivaltaisesti tai rikollisesti. (Prunnila 1988, 5.)

Myös satunnainen väkivalta lisääntyy jatkuvasti. Ihminen voi joutua uhkaavan tai väkivaltaisen henkilön uhriksi sattumanvaraisesti vaikkapa kadulla. Matkaopas

pukeutuu siistiin työasuun ja kantaa työtehtävissään usein rahaa mukanaan. Matkaopas voi täten olla hyvä ”saalis”. Kadulla kulkiessa on hyvä tarkkailla ympäristöään ja tehdä havaintoja. Kannattaa välttää musiikin kuuntelua tai puhelimeen puhumista, jotta voi liikkeessaan paremmin havainnoida ympäristöään. Matkapuhelin on hyvä pitää lähellä. Näin ollen vaaran uhatessa voi tarvittaessa soittaa heti apua paikalle. Negatiiviseen konfliktiin ei tarvita aina syytä vaan tilanteeseen voi joutua yllättäenkin. (Weizmann-Helenius 1997.)

Väkivaltaisiin ja uhkaaviin tilanteisiin on hyvä varautua mielikuvaharjoittelun avulla. Mielikuvaharjoittelun avulla voi kuvitella erilaisia uhkaavia tai väkivaltaisia tilanteita sekä sitä, miten niistä selviytyisi käytännössä. Harjoittelussa tärkeintä on nähdä itsensä onnistuneena suorittajana. Kun varautuu ennalta uhkaaviin ja väkivaltaisiin tilanteisiin, on todellisessa tilanteessa helpompi toimia – pelkotila ei välttämättä ole niin lamaannuttava kuin ilman harjoittelua. Vältä pimeitä ja vaarallisen näköisiä alueita, kulje pimeällä valaistuja teitä pitkin. Uhkaavaan tai vaaralliseen tilanteeseen varautuminen ei ole pelkoa vaan tervettä järkeä. Ulkomailla liikkeessaan kannattaa suosia tuttuja reittejä ja välttää mahdollisuuksien mukaan yksin liikkumista epäilyttävillä alueilla. Hyvä fyysinen kunto samoin kuin kehon koordinaatio-kyky auttavat stressireaktioiden hallinnassa. Hallitsemalla oman kehonsa voi hallita pelkoa aiheuttavan tilanteen. Väkivaltaisissa ja uhkaavissa tilanteissa kannattaa pyrkiä rentoutumaan – näin voi myös hallita pelkoa. (Puumi 2009, 19.)

Ennaltaehkäisyyn kuuluu osana turva- ja toimintaohjeiden laadinta. Tärkein ennaltaehkäisevä tekijä on työntekijöiden koulutus. Työntekijöiden tulisi tietää väkivaltaisuutta ennustavat merkit. Työturvallisuuskoulutukseen tulisi sisällyttää myös itsepuolustusta. Työpaikkaväkivallan vähentämiseksi tulisi henkilöstöressurssien kohdentamisessa ottaa huomioon kaikki mahdolliset väkivaltariskit. (Työterveyslaitos 2004.)

Työpaikkaväkivaltaa voi ennaltaehkäistä ja se on hallittavissa, mikäli uhka tiedostetaan ja osataan ennakoita. Jos työntekijään kohdistuu väkivaltaa tai uhkailua, on kyseessä työsuojeluasia. Työympäristö täytyy suunnitella sen mukaan, että riskit on kartoitettu ja että työntekijöillä on käytössään riittävät yhteydenpito- ja hälytysjärjestelmät. Vaarat täytyy kartoittaa työpaikan luonteen mukaan. Työnantajan tu-

lee huolehtia myös siitä, että työntekijät tiedostavat turvallisuuteensa vaikuttavat asiat työpaikallaan. Turvallisuuteen liittyviä asioita tulee käsitellä työpaikalla koko henkilöstön kesken. Työpaikoilla tulee olla selkeät ohjeet ja suunnitelmat, miten toimia väkivaltaisissa tai uhkaavissa tilanteissa. (Työsuojeluhallinto 2010; Työterveyslaitos 2004.)

Työpaikkaväkivaltaa sovelletaan myös lakipykälän työturvallisuuslain mukaan. Työturvallisuuslain 27 pykälän mukaan työnantajan tulee järjestää työpaikalla työolosuhteet niin, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään ennakolta mahdollisuuksien mukaan. Työpaikalla pitää olla huomioituina turvallisuusjärjestelyt sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Jos kyseessä on työ, jossa työntekijä ei suorita työtehtäviään kiinteässä työpisteessä, pitää työnantajan kuitenkin huolehtia asianmukaisista turvajärjestelyistä Työntekijällä olisi hyvä olla työpuhelin, jonka avulla voi hälyttää apua. Mikäli työntekijä kohtaa uhkaavan tilanteen, olisi hyvä, jos hänellä olisi apunaan kollega. Usein uhkaavissa tilanteissa ollaan valitettavasti kuitenkin yksin. Matkaoppailla on lähes poikkeuksetta mukanaan puhelimet, jotta kollegat ja asiakkaat saavat heihin tarvittaessa yhteyden. Matkaoppaiden tulisi myös aina pitää mukana hätänumerot, joihin voi soittaa uhka- tai väkivaltatilanteessa. Häätäilmoituksen tekemistä olisi hyvä harjoitella etukäteen. Maailmalla työskennellessään matkaopas on työtehtävissä satunnaisesti myös paikoissa, joissa ei ole puhelinyhteyttä. (Työterveyslaitos 2004; Puumi 2009.)

Mikäli työntekijä joutuu työskentelemään yksin, työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa huolehtimaan myös siitä, että väkivallan uhka vältetään tai että se on mahdollisimman vähäinen. Työntekijällä täytyy olla mahdollisuus olla yhteydessä kollegoihinsa yksin työskennellessään. Niillä työpaikoilla, joilla on tietävästi väkivallan uhkaa, on työnantajan huolehdittava asianmukaisista menettelytapaohjeista. Työpaikalla tapahtuvat väkivaltatapaukset kuuluvat rikoslain piiriin. Näin ollen työntekijän on itse huolehdittava siitä, että vakavasta tapauksesta tehdään ilmoitus poliisille. (Työterveyslaitos 2004.)

Matkaoppaiden työajat ovat todella epäsäännölliset – opas saattaa joutua kulkemaan työtehtäviinsä kohteissa yksin aamuyöstä tai yöpymään retkillä päihteitä käyttävien asiakkaiden seurassa. Matkaoppaiden tulee käsitellä rahaa ja arvoesi-

neitä huolellisesti ja katseilta suojassa. Pahimmassa tapauksessa työntekijän kohtaama väkivaltaisuus voi olla fyysistä väkivaltaa, joka voi johtaa todellisiin vaaratilanteisiin. Uhkaava tai väkivaltainen tilanne on uhrin kannalta aina järkyttävä, ahdistusta herättävä tai pelottava kokemus. (Weizmann-Helenius 1997.) Matkaoppaan tulee työssään turvata itsensä ja asiakkaansa, eikä hän saa ottaa turhia riskejä.

### **2.1.2 Väkivalta- ja uhkatilanteiden hallinta**

Työntekijöiden ammattitaito ja osaaminen ovat tärkeitä väkivaltatilanteiden hallintakeinoja. Myös henkilöstön määrällä voi olla vaikutusta väkivaltatilanteen ratkeamiseen – jos henkilöstöä on tarpeeksi, uhkaajan kynnys väkivaltaisuuteen kasvaa. Väkivaltaiseen ja aggressiiviseen käyttäytymiseen voidaan varautua kouluttamalla henkilökuntaa kohtaamaan työpaikkaväkivaltatilanteita, muuttamalla työntekijöiden käyttäytymistä, parantamalla heidän vuorovaikutustaitojaan ja tekemällä ympäristö turvalliseksi. (Puumi 2009, 20.)

Väkivaltariskialttiille työpaikalle tulisi laatia toimintasuunnitelma, kuinka vaarallisten tilanteiden syntyminen minimoidaan sekä suunnitelma sen varalta, jos niitä kuitenkin sattuu, kuinka tilanteissa tulisi toimia. Lisäksi työntekijöiden tulee tietää työpaikan ohjeet sekä menettelytavat. Jotta se vastaa kunkin työpaikan tarpeita, toimintasuunnitelma tulee laatia koskemaan omaa työpaikkaa. Uusien työntekijöiden tulisi saada riittävän laaja ja hyvin organisoitu perehdyttämiskoulutus työpaikkaväkivallan vaaroista heti työsuhteen alkaessa. Näin yritys saavuttaa hyvän turvallisuustietoisuuden. (Weizmann-Helenius 1997, 73; Työterveyslaitos 2004.)

Aurinkomatkojen opaskurssilla tuleville matkaoppaille annetaan ensiapukoulutusta. Useissa työpaikoissa järjestetään ensiapukoulutusta työntekijöille, mutta laajempi kouluttaminen jää vähäiseksi. Aurinkomatkojen matkaoppaat saavat myös käyttöönsä henkilökohtaisen Apua!-oppaan, jossa on hyviä käytännön ohjeita matkaoppaille: esimerkiksi kuinka toimia hätätilanteissa sekä hätäpuhelinnumero Suomen pääkonttorille, jonne matkaoppaat soittavat, jos ulkomaan kohteissa on

sattunut jotakin poikkeavaa. Apua!-oppaassa ei kuitenkaan varsinaisesti käsitellä työpaikkaväkivaltatapauksia tai sitä, kuinka niissä tulisi toimia.

Työpaikkaväkivaltaa ehkäisevän toimintasuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jotta työntekijät tietävät väkivalta- ja uhkatilanteita kohdatessaan, kuinka heidän tulee toimia. Suunnitelma täytyy laatia yhdessä työntekijöiden kanssa, koska heidän tulee noudattaa ohjeita ja tietää toimintaohjeet. Turvallisuusohjeet sisäistääkseen työntekijöiden tulee myös olla selvillä siitä, minkälaisia väkivaltatilanteita he saattavat työtehtäviään hoitaessaan kohdata. Työntekijät kantavat oman turvallisuutensa lisäksi vastuuta myös muista yrityksen työntekijöistä. (Weizmann-Helenius 1997, 53.)

Markkinoilla on myynnissä erilaisia turvavälineitä, joita henkilö voi käyttää uhkaavaan tai väkivaltaiseen tilanteeseen joutuessaan. Kaikki turvavälineet eivät kuitenkaan ole lainmukaisia, ja varsinkin ulkomailla turvavälineitä koskeva lainsäädäntö vaihtelee maittain suuresti. (Puumi 2009.) Turvavälineitä parempi väline onkin looginen ajattelukyky ja kova ääni. Pakeneminen ja lisäävun hälyttäminen ovat hyviä selviytymiskeinoja. Väkivalta- ja uhkatilanteeseen joutuessaan on hyvä yrittää herättää ympäristön huomio. Väkivaltatilanteissa tulee huomioida myös turvaväli. Matkaoppaan joutuessa mahdolliseen uhkatilanteeseen tulee hänen miettiä paras keino ratkaista tilanne niin, ettei tilanteesta synny väkivaltatilannetta.

Väkivalta- ja uhkatilanteiden hallinnassa työntekijällä on itsellään suuri vastuu, johon voi vaikuttaa omalla käyttäytymisellä. Jotta tilanne saataisiin laukeamaan, väkivaltaiseen tai uhkaavaan tilanteeseen joutuessa tulee kuunnella ja rauhoittaa omalla puheella. Kiihtyneen henkilön suuttumista ei pidä laiminlyödä, vaikka asia tuntuisikin työntekijästä mitättömältä. Kuunteleminen on hyvin tärkeää, se auttaa henkilöä purkamaan tunnekuohuaan ja sen jälkeen tilannetta voidaan käsitellä yhdessä. Tunnetilan pahoittelu tilanteessa osoittaa sen, että työpaikkaväkivallan uhri on kuunnellut henkilöä. Työntekijä voi myös myötäillä asiaa, jolloin henkilöstä tuntuu, että hänen asiansa otetaan todesta. Väkivalta- ja uhkatilanteissa tulee muistaa asiallinen, mahdollisimman neutraali ja ystävällinen käytös. (Puumi 2009, 20.)

Väkivaltaisen henkilön minäkuva on vääristynyt, ja hän käyttäytyy usein poikkeavasti. Jos asiakaspalvelija kohtaa uhkaavan henkilön, hänen on itse oltava rauhallinen, jottei työntekijä omalla käytöksellään yllytä henkilöä käyttämään väkivaltaa. Uhkaavasta tilanteesta on valitettavan lyhyt matka väkivaltaan. Asiakaspalvelijan tulee hallita stressaava tilanne. Väkivalta- tai uhkatilanteessa on säilytettävä oma toimintakyky.

### **2.1.3 Väkivaltaisen henkilön persoonallisuus**

Jotta työpaikkaväkivaltilanteita voisi hallita ja välttää, tulee työntekijällä olla mielikuva siitä, minkälainen on väkivaltaisen henkilön persoonallisuus. Väkivaltaisia henkilöitä ei voida kuitenkaan lokeroida heidän persoonallisuutensa mukaisesti yhtenäiseksi ryhmäksi. Väkivaltaisilla henkilöillä on kuitenkin joitakin yhteisiä luonteenpiirteitä, kuten heikko itsetunto, itsekeskeisyys, heikosti kehittynyt tunne-elämä, kyvyttömyys läheisiin ihmissuhteisiin, lyhytjännitteisyys, virheellinen minäkuva sekä syyllisyydentunteiden puuttuminen. Väkivaltaisella henkilöllä on myös usein empatiakyvyn puutetta ja hän on kyvytön sietämään masentavia tunteita. (Weizmann-Helenius 1997, 114.)

Väkivaltilanteen kehittyessä asiakaspalvelijan tulisi tarkkailla uhkaavaa henkilöä sekä hänen non-verbaalista eli sanatonta viestintäänsä. Väkivaltaista käytöstä ennustavat muun muassa uhkailu, syyttely, kielteinen käytös sekä puhumattomuus. Sanattoman viestinnän keinoin valmistautuva hyökkääjä voi muun muassa kiristellä hampaitaan, jännittää kehonsa ja irvistellä tai hänen kasvonsa voivat muuttaa väriä tai lihakset jäykistyä. (Weizmann-Helenius 1997, 114.)

Työntekijän parantunut kyky kohdata uhkaileva asiakas vähentää ja ennaltaehkäisee väkivaltilanteiden syntymistä. Jos henkilö pyrkii vahingoittamaan ympäristöään tai toista henkilöä, hän käyttäytyy aggressiivisesti. Aggressiivinen henkilö voi syyllistyä niin psyykkiseen kuin fyysiseenkin väkivaltaan. Aggressiiviset henkilöt voivat olla todella arvaamattomia ja heidän kanssaan on syytä olla todella varovainen. (Puumi 2009.)



Väkivaltaisuus ilmenee ihmisen ulkoisena käyttäytymisenä. Väkivaltaisuuteen liittyvät ympäristötekijät sekä henkilön psyykkiset että biologiset ominaisuudet. Jos henkilö tuntee avuttomuuden tunnetta tai ei kykene selviämään hankalasta tilanteesta, hän voi reagoida väkivaltaisesti. Väkivaltainen henkilö ei kykene hallitsemaan omaa käytöstään, hänen psyykkinen valmiutensa sekä persoonallisuutensa ovat puutteellisesti kehittyneet. Työpaikkaväkivalta on ongelma, jota kohtaa joka puolella maapalloa. Erityisesti länsimaissa työpaikkaväkivaltaan on puututtu ja asiaa on tutkittu. Tilastojen mukaan väkivaltaa kohtaa useissa eri ammateissa eri toimialoilla, tilanteissa joissa työntekijä joutuu olemaan suorassa kontaktissa asiakkaan kanssa. (Chappel & Di Martino 1999.)

Väkivaltaisen käyttäytymisen voi laukaista usea eri tekijä. Asiakaspalvelutilanteessa voi esimerkiksi sattua väärinkäsitys, palvelusta voi tulla erimielisyyttä tai asiakas voi kokea olevansa oikeutettu suuttumaan. Tilanteeseen voivat vaikuttaa myös psyykkiset sairaudet tai muut sairaudet, kuten dementia. Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisee myös oikeudeton etuuden hankinta, johon luokitellaan ryöstöt, varkaudet ja seksuaalirikokset. Matkaoppaan täytyy säilyttää malttinsa, rauhoittaa uhkaajaa puhumalla, kiinnittää muiden huomio tapahtumaan sekä tilanteen mukaan hälyttää mahdollista lisäapua. Uhka- ja väkivaltilanteissa tulee perääntyä. Tilanteen muuttuessa vakavammaksi tulee paeta heti, kun tilanne näyttää vaaralliselta. (Puumi 2009.)

Väkivaltaisen käyttäytymisen syitä on useita, niitä on yritetty löytää muun muassa psykologiasta, ympäristötekijöistä, kasvatuksesta ja perinnöllisyydestä. Yksiselitteisesti ihmisen väkivaltaista käyttäytymistä ei ole todettu. Väkivaltaisen käyttäytymisen alttiutta saattavat lisätä muun muassa vanhenemisesta aiheutuvat aivojen fyysiset muutokset, temperamentin perinnöllisyys, aivoperäiset vauriot tai lapsuuden väkivaltakokemukset. Kuka tahansa voi ääritilanteessa käyttäytyä aggressiivisesti, mutta suuttuminen tai vihastumisen tunne ei yleensä johda väkivaltaiseen käyttäytymiseen. Väkivaltainen käyttäytyminen on useiden tekijöiden summa. Väkivalta ja uhkatilanteet ovat lisääntyneet useiden eri syiden vuoksi asiakaspalvelutyössä. Muun muassa alkoholin- ja huumeiden käyttö on yleistynyt. Matkaopas joutuu kohtaamaan työssään alkoholin ja päihteiden käyttäjiä. Matkaoppaan ei kuitenkaan tarvitse ottaa esimerkiksi erittäin päihtynyttä asiakasta mukaan loma-

ohjelmaan, sillä asiakas voi olla vaaraksi itselleen tai muille. Työpaikkaväkivalta ilmenee usein eri muodoin. Asiakaspalvelualoilla ongelmana ovat uhkaava käytös, pelottelu ja ahdistelu, fyysinen väkivalta eri muotoineen ja telehäririkointi. (Weizmann-Helenius 1997; Puumi 2009, 3–4.)

#### 2.1.4 Jälkihoito

Vähäisiinkin väkivalta- ja uhkatilanteisiin tulee puuttua uhrin työpaikalla. Kysymys on työpaikan työturvallisuudesta, mikä on jokaisen työntekijän oikeus. Kyse on myös työyhteisön toimivuudesta. Niin henkisen kuin fyysisenkin väkivallan seuraamukset tuntuvat ihmisten hyvinvoinnissa ja terveydessä. (Vartia & Perkkajortikka 1994, 94.) Työpaikkaväkivallan uhria täytyy auttaa ja hänellä täytyy olla mahdollisuus saada jälkihoitoa. Työnantajalla ei toki ole velvollisuutta järjestää jälkihoitoa, mutta sen järjestäminen on kuitenkin enemmän kuin suotavaa. Jokaisesta työpaikan uhka- ja väkivaltatilanteesta tulisi ilmoittaa esimiehelle, työsuojeluhenkilölle, työterveyshuoltoon sekä työpaikan turvallisuudesta vastaavalle henkilölle. Väkivaltatilanteen uhria tulee tukea ja etsiä aktiivisesti keinoja kuinka uhkaavia ja väkivaltaisista tilanteista ennaltaehkäistään jatkossa. Väkivaltatilanteen kohdatuaan matkaoppaan tulee ottaa välittömästi yhteyttä kohdepäällikköön tai Helsingin pääkonttorille. Pääkonttorilta otetaan yhteyttä tarvittaviin terveystoimiin. Työterveyslääkäri auttaa parhain kyvyin työpaikkaväkivallan uhriksi joutunutta matkaopasta.

*De-fusing* tarkoittaa uhka- ja väkivaltatilanteen välitöntä purkua, tapahtuneen työpaikkaväkivallan vaarattomaksi tekemistä, työhönpaluun ja toipumisen helpottamista. *De-briefing* eli tilanteen jälkipuinti on ryhmäprosessi, johon osallistuvat kaikki asianomaiset sekä mahdollisesti myös läheiset vapaaehtoisvoimin. Tarkoituksena on muun muassa helpottaa uhrille aiheutunutta ahdistusta sekä ennaltaehkäistä mahdollisia stressireaktioita. (Puumi 2009, 31.)

Väkivaltaisen tai uhkaavan tilanteen uhriksi joutunut työntekijä tarvitsee usein jälkihoitoa, vaikkei uhri itse sitä myöntäisikään. Reaktiot vaihtelevat yksilöllisesti, koska kaikki ihmiset reagoivat eri tavalla väkivallan tai väkivallan uhkan kohteeksi

joutuessaan. Oikeaa tapaa reagoida ei ole – jokainen työntekijä reagoi omalla persoonallisella tavallaan. Väkivaltainen tai uhkaava tilanne voi vaikuttaa työntekijään pitkävaikutteisesti. Matkaoppaan työssä on hyvin tärkeää omata turvaverkosto – läheisiä ystäviä tai kollegoita ulkomaan kohteissa, joille voi purkaa kokemuksia henkisestä tai fyysisestä väkivallasta. Läheisten ja kollegojen välitön tuki voi helpottaa matkaoppaan kokemuksia ja auttaa häntä käsittelemään tapausta. (Puumi 2009, 30.)

Työpaikkaväkivallan kohteeksi joutuminen ja puolustuskyvyttömyys voi aiheuttaa uhrille suuren ja voimakkaan stressitilan (Vartia & Perkkä-Jortikka 1994). Työntekijä tarvitsee tällöin toisen tukea välittömästi. Jos työntekijä ei saa välittömästi apua, voi tilanteesta seurata hänelle fyysisiä tai psyykkisiä oireita myös myöhemmin, pitkänkin ajan kuluttua. Tunnereaktion voimakkuus saattaa yllättää jälkikäteen. Henkiset vammat eivät ole helposti huomattavissa ja oireet voivat myös ilmetä myöhemmin ja olla hoitamattomina pitkäaikaisia. Uhri voi myös syyllistää itseään tilanteesta. Jälkihoito olisi hyvä aloittaa parin vuorokauden sisällä väkivaltaisesta tai uhkaavasta kanssakäymisestä. (Kreander 2008.)

Jälkihoidon avulla autetaan työntekijää pääsemään kiinni normaaliin elämän rytmiin mahdollisimman pian väkivallan kohteeksi joutumisen jälkeen. Jos jälkihoitoa laiminlyödään, voi työntekijä joutua sairaslomalle pidemmäksi aikaa ja saada pitkäaikaisia henkisiä vammoja. Jälkihoito on erityisen tärkeää uhrille ja koko henkilökunnalle. Jälkihoidon avulla autetaan uhria ja koko henkilökuntaa pääsemään normaaleihin työolosuhteisiin kiinni, unohtamatta henkilöiden elämänolosuhteita. Mahdollisen työpaikkaväkivallan uhriksi joutuneen matkaoppaan on hyvä keskustella ja purkaa tilannetta heti kohteessa. (Työsuojeluhallinto 2010.)

Jotta uhri toipuu työpaikkaväkivalta tilanteesta, on tärkeää myös esimiehen ja kollegoiden tuki. Tapahtunutta on hyvä käydä läpi työyhteisössä yhdessä työkavereiden ja esimiehen kanssa. Luontevin jälkihoidon antaja on työpaikan työterveyshuolto, mutta palveluita saa myös yksityisiltä henkilöiltä, jotka ovat kouluttautuneet vastaavien tilanteiden hoitoon. Jälkihoidon keskeisimmät toimenpiteet ovat tilanteen välitön purku sekä varsinainen jälkihoito. Matkaoppaan tulee raportoida jokainen työpaikkaväkivaltatilanne. Myös onnistuneesti päättyneet tilanteet tulisi rapor-

toida kokemuksesta oppimisen vuoksi. Uhka- ja väkivaltatilanteita tulisi seurata säännöllisesti ja lähettää tapahtumankuvaukset raporttina työpaikan esimiehelle ja johdolle. Esimiehen tai yrityksen johdon tulisi seurata tilastoja uhka- ja väkivallantilanteiden mittavuuden kartoittamisen vuoksi. Tilastoja seuraamalla saadaan selvitettyä todelliset väkivaltariskit sekä niihin liittyvät kehittämistarpeet työpaikalla. Turvallisuutta voidaan parantaa työpaikoilla arjen keinoin ilman suuria kuluja käsittelemällä turvallisuusasioita säännöllisesti yhdessä ja järjestämällä asianmukaista koulutusta, opastusta ja ohjausta. (Kreander 2008.)

Traumaattisen tilanteen käsittely on monivaiheinen projekti. Sokkivaiheessa uhrin mieli pyrkii suojautumaan tiedolta ja kokemuksilta, joita se ei pysty käsittelemään tai ottamaan vastaan. Sokkivaiheessa uhri voi kärsiä hyvin erilaisista oireista ja käyttäytyä normaalista poikkeavasti. Sokkivaiheessa uhri ei yleensä pysty ottamaan ohjeita vastaan. Uhri voi vapista, hikoilla, olla sekava, järkyttynyt, nauraa, itkeä tai olla yliaktiivinen. Reagointitapoja on lukuisia erilaisia. Sokkitilan kesto riippuu uhrista itsestään, ja se on kaikilla yksilöllinen. Osa kärsii sokkivaiheesta muutamana tunnin, osa muutaman päivän. Sokkivaihetta seuraa reaktiovaihe, jossa uhri alkaa ymmärtää, mitä hän on kokenut ja tunteet voivat ailahtella huomattavasti. Reaktiovaiheessa uhri kokee myös erilaisia tunnetiloja, voi olla muun muassa epätoivoinen, vihainen, aggressiivinen, tuntee häpeää tai syyllisyyttä. Uhrilla voi olla myös voimakkaita fyysisiä oireita. On hyvin tärkeää kuunnella uhria sekä pyrkiä selittämään hänelle, mitä tilanteessa oikein on tapahtunut, varsinkin, jos uhri itse ei kykene muistamaan tapahtumien kulkua. Reaktiovaihe kestää henkilöstä riippuen muutamasta päivästä kuukausiin. (Puumi 2009, 4.)

Reaktiovaihetta seuraa käsittelyvaihe, jonka aikana uhri alkaa hyväksyä tapahtuneen. Käsittelyvaiheessa uhri voi vielä kärsiä muun muassa muistivaikeuksista, ärsyyntyvyydestä, keskittymiskyvyn puutteesta sekä vetäytyä ihmissuhteista. Uhrille tulee tukea ja ymmärtää – hänellä voi olla voimakkaita tunnereaktioita ja hän voi etäännyä. Tärkeää on kuunnella ja keskustella uhrin kanssa, jotta traumojen käsittely nopeutuu. Uhrilla voi mennä uhkaavan tai väkivaltaisen tilanteen käsittelyssä kuukausia, pahimmillaan jopa vuosia. Reaktiovaihetta seuraa uudelleen suuntautumisen vaihe, joka voi kestää uhrin koko loppuelämän ajan. Hän voi puhua ja käydä läpi kokemaansa sekä hyväksyä traumaattisen kokemuksen osaksi omia

kokemuksiaan. Uhri voi käsitellä asiaa ilman voimakkaita tunteen purkauksia. Väkivaltaiseen tai uhkaavaan tilanteeseen joutunutta ei saa koskaan jättää yksin. Jo pelkkä väkivallan uhka voi jättää ahdistus- tai pelkotiloja sekä vaikuttaa työsuoritukseen, työssä jaksamiseen, motivaatioon sekä työviihtyvyyteen. Fyysiset ja psyykkiset vammat voivat vaatia pitkääkin hoitoa. Vammat voivat aiheuttaa myös pysyvää työkyvyttömyyttä tai kuoleman. (Puumi 2009, 4.)

Koko työyhteisö voi kärsiä työpaikkaväkivallasta. Jos yksi työntekijöistä on joutunut työpaikkaväkivallan kohteeksi, se tuo yleensä muutoksia myös toisten työntekijöiden työjärjestelyihin ja voi näin ollen heikentää työtehtävien suorittamista. Työpaikkaväkivalta vahingoittaa myös työnantajaa. Esiin tullessaan uhkaavat ja väkivaltaiset tilanteet voivat heikentää huomattavasti työnantajan julkisuuskuvaa. Työntekijät saattavat alkaa karttaa mielikuvissa turvatonta työpaikkaa, vaihtuvuus voi kasvaa ja työpaikkaväkivaltatapaukset saattavat vaikeuttaa myös rekrytointia. Työntekijöiden turvallisuuden lisäksi myös asiakkaiden turvallisuudentunne on yritykselle hyvin tärkeä asia. Uhkaavaan tai väkivaltaiseen tilanteeseen joutunut asiakas saattaa antaa välitöntä palautetta julkisesti, kirjoittaa yleisöosastolle tai Internetiin, jolloin työpaikan luotettavuus voi kärsiä. Työpaikkaväkivallan riskit tulee siis arvioida huolellisesti.

## **2.2 Fyysinen väkivalta**

Matkaopas voi työssään asiakaspalvelijana kokea sekä fyysistä että psyykkistä työpaikkaväkivaltaa. Fyysisen väkivallan uhka on valitettavasti olemassa, ja näin ollen se on huomioitava työturvallisuusasioissa. Fyysinen väkivalta on väkivaltaa, jossa henkilöä vahingoitetaan fyysisesti tai jossa mahdollisesti loukkaantunutta henkilöä ei auteta vaan hänet jätetään heitteille. Muun muassa potkiminen, pureminen, hakkaaminen, hiuksista vetäminen, teräseen käyttö ja sylkeminen ovat fyysistä väkivaltaa. Väkivaltaisuus lisääntyy jatkuvasti. Yksi suurimmista syistä väkivaltaiselle käytökselle on huumaavien aineiden käyttö. Myös runsas alkoholin käyttö lisää aggressiivisuutta ja voi näin johtaa fyysiseen väkivaltaiseen käytökseen. Useimmat väkivaltarikokset onkin tehty päihdyttävien aineiden vaikutuksen alaisena. Valtaosa henkilöistä, jotka ovat syyllistyneet väkivaltarikokseen, ovat

olleet teon hetkellä alkoholin vaikutuksen alaisena. (Weizmann-Helenius 1997, 19.)

Usein fyysiseen väkivaltaan liitetään myös sukupuolinen häirintä ja ahdistelu. Olennaista sukupuolisen häirinnän tai ahdistelluksi joutumisen kohteelle on se, että toiminta on ollut epätoivottua, eli aina yksisuuntaista. Sukupuolisen häirinnän määritelmiin kuuluu, että häirintä on seksuaaliluonteista lähestymistä jollakin tavalla – kirjallista, sanallista tai fyysistä häirintää. Valitettavan usein seksuaalisen häirinnän tai ahdistelun kohteeksi joutuu naispuolinen työntekijä, mutta myös miespuoliset työntekijät ovat joutuneet kärsimään näistä ongelmista. Matkaopas voi kokea työssään seksuaalista häirintää muun muassa asiakkaidensa tai paikallisten yhteistyökumppaneiden tahoilta. Asiaan on kytkettynä myös matkaoppaan työkohte. Eri maissa suhtaudutaan seksuaalisuuteen eri tavalla. (Vartia & Perkkä-Jortikka 1994.)

Sukupuolinen häirintä luo ahdistavan työilmapiirin ja siihen liittyy painostusta. Ahdistelun kohteeksi joutunut työntekijä voi myös kokea, että sukupuoliseen häirintään liittyy kielteisiä seuraamuksia tai niiden uhkaa (Vartia & Perkkä-Jortikka 1994, 32). Sukupuolista häirintää on tutkittu laajalti viime vuosikymmenien ajan. Yhteistä tutkimustuloksille on, että naiset joutuvat miehiä useammin sukupuolisen häirinnän ja ahdistelun kohteeksi. (U.S Department of Labor Occupational Safety and Health Administration 2002.)

Työhyvinvointi näkyy usein työssä hyvänä työtuloksena. Henkinen hyvinvointi työpaikalla näkyy myös hyvänä me-henkenä ja tuntuu turvallisena ja hyvänä ilmapiirinä. Yhdessä matkakohteessa voi toimia useita matkaoppaita, joten työpaikalla on turvaverkosto, jolta saa tukea ja neuvoja väkivaltaisten ja uhkaavien tilanteiden varalta sekä niitä kohdatessa. Aurinkomatkoilla on myös kohteita, joissa matkaopas toimii yksin. Silloin tilanne voi olla aivan toinen. Pienissä kohteissa matkaoppaan tukena on paikallisia työntekijöitä, mutta erilaisten kulttuuri- ja uskontotaustojen vuoksi heitä ei ole välttämättä yhtä helppo lähestyä kuin suomalaisia kollegoita. Työturvallisuuslain mukaan henkinen työsuojelu on yhtä tärkeää kuin tapaturmien torjuminen ja fyysinen työsuojelu työpaikalla. Lain mukaan työssä jaksamisen ongelmiin ja väkivallan uhkaan työssä tulee puuttua. Työpaikalla on myös

huolehdittava yksin työskentelevän työturvallisuudesta. (Hintikka & Saarela 2003; Työterveyslaitos 1994, 31.)

### **2.3 Psyykinen väkivalta**

Matkaopas voi kokea työssään henkistä väkivaltaa. Henkinen eli psyykinen väkivalta voi ilmetä usein eri tavoin. Termin yksiselitteinen määrittelemine ei ole helppo tehtävä. Yleisesti henkinen väkivalta voidaan määritellä kahden henkilön väliseksi vuorovaikutussuhteeksi, jossa toinen henkilö tietoisesti tai tiedostamattaan aiheuttaa toiselle osapuolelle erilaisin keinoin henkisiä kärsimyksiä, sekä henkisiä tai fyysisiä seuraamuksia. Henkisellä väkivallalla tarkoitetaan niin häikäilemätöntä kohtelua kuin toisen ihmisen oikeuksien loukkaamistakin. Psyykkistä väkivaltaa on muun muassa fyysisellä väkivallalla pelottelu, solvaaminen tai tappamisella uhkaaminen. Henkisen väkivallan uhriksi joutuminen on vakava asia, ja kuka vain voi joutua sen uhriksi. Psyykkisestä väkivallasta on tärkeä keskustella työyhteisössä avoimesti – sitä ei saa missään nimessä vähätellä. Nykyään henkisestä väkivallasta puhutaan työyhteisöissä hieman avoimemmin kuin ennen, mutta vielä nykyäänkin sitä ei mielellään haluta huomata. (Jankola 1991, 19.)

Henkistä väkivaltaa työpaikalla mahdollisesti harjoittaa muun muassa kollega, yhteistyökumppani tai asiakas. Esimerkiksi maissa, joissa naisia ei arvosteta yhtä paljon kuin miehiä, voi naispuolinen matkaopas tuntea helposti joutuneensa henkisen väkivallan kohteeksi. Henkisen väkivallan torjumisesta työpaikalla puhuttaessa tärkeä asia on työyhteisöllisyys. Työyhteisöllisyyteen tarvitaan me-henkeä – vuorovaikutusta työyhteisössä, jotta työntekijät voivat vapautuneesti jakaa ajatuksiinsa, tunteitaan sekä näkemyksiä työstään ja työntekijöiden välisistä suhteista. Yhteisöllisyys ja työtovereiden ja esimiehen sosiaalinen tuki ovat eräs tärkeimmistä voimavaroista väkivalta- ja uhkatilanteissa sekä työn aiheuttamissa stressitilanteissa. (Puumi 2009.)

Useissa tilanteissa erilaisuuden sietäminen on entistä vaikeampaa, mikäli ihminen ei ole henkisesti tasapainossa. Tällöin myös henkisen väkivallan todennäköisyys kasvaa. Henkinen väkivalta ei ole helposti huomattavaa – työyhteisössä voidaan

kärsiä henkisestä väkivallasta muiden sitä välttämättä huomaamatta. Henkinen väkivalta ei myöskään kohdistu aina suoraan työntekijään, vaan se voi kohdistua myös hänen saamiinsa työtehtäviin. Näissä tilanteissa työntekijän kokema henkinen väkivalta on peräisin usein toiselta työntekijältä. Työntekijälle ei välttämättä enää anneta hänen toimenkuvansa mukaisia työtehtäviä, työtehtävät yksipuolistuvat tai yksinkertaistuvat huomattavasti. (Vartia & Perkkä-Jortikka 1994, 29.) Matkaoppaan työssä henkistä väkivaltaa voi kohdata asiakkaan puolelta, varsinkin jos asiakas on tyytymätön tai vahvasti humalassa.

Henkisen väkivallan seurauksena puolustuskyvytön työntekijä kokee valtavan stressitilanteen. Pahimmillaan henkisen väkivallan seuraukset näkyvät työntekijän murtumisena, hänen terveytensä ja hyvinvointinsa heikkenevät. Työntekijä tarvitsee työssään tukea, turvallisuutta sekä arvostusta. Jos työntekijä kokee henkistä väkivaltaa, hänen työelämänsä järkkyy. Mikäli työntekijää arvostellaan työyhteisössä toistuvasti, negatiivisesti vaarana on myös, että henkilön ammatillinen itsetunto katoaa. Työntekijä voi myös alkaa epäillä omaa ammattitaitoaan tai mielen-terveyttään. Henkinen väkivalta työpaikalla vaikuttaa työntekijän työtilanteen lisäksi koko tämän elämäntilanteeseen. Henkisen väkivallan seurauksena työntekijän hyvinvointi ja terveys heikkenee usein eri tavoin, hänellä voi ilmetä muun muassa henkisiä oireita tai henkilö voi menettää terveydentilansa pienessäkin ajassa. (Puumi 2009.)

Usein henkilö saattaa kärsiä myös univajeesta ja nähdä painajaisia. Näin ollen jo muutaman kuukauden henkisen väkivallan jälkeen oireita ovat myös väsymys ja masentuneisuus. Mikäli matkaopas kokee työssään jatkuvaa henkistä väkivaltaa, hän saattaa alistua tilanteelle ja jopa pahimmillaan vaihtaa ammattia asian vuoksi. Ammatillinen itsetunto voi järkkäytyä helposti, mikäli oma henkilökohtainen itsetunto on jo järkkynyt. Pahimmillaan henkisen väkivallan uhriksi joutunut henkilö voi henkisen tasapainon järkkyyessä turvautua itsemurhaan. Henkistä väkivaltaa kohdannut työntekijä tarvitsee usein lääkärin ammattiapua, mutta valitettavasti henkisen väkivallan uhri ei aina hae apua vaan tyytyy alistumaan tilanteeseen. Henkisen väkivallan uhriksi joutuneet ovat usein kertoneet tunteneensa itsensä täysin puolustuskyvyttömiksi väkivallan edessä. Puolustuskyvyttömyys on eräs henkisen väkivallan uhrin tunnistettavimmista ominaispiirteistä – uhri tuntee itsensä helposti



alistetuksi sekä olevansa huomattavasti heikompi kuin toinen. (Vartia & Perkkä-Jortikka 1994, 34.)

### **3 OY AURINKOMATKAT – SUNTOURS LTD AB**

Aurinkomatkat on Suomen suurin valmismatkojen myyjä, joka järjestää matkoja noin 40 maahan ja 150 eri kohteeseen maailmalla. Aurinkomatkat on toiminut matkanjärjestäjänä suomalaisille matkailijoille lähes yhtä kauan kuin Suomesta on tehty valmismatkoja ulkomaille lentäen. Aurinkomatkojen yritystoiminta alkoi 1960-luvulla, kun nykyinen Finnair siirtyi suihkukoneaikaan. Yritys aloitti toimintansa virallisesti syksyllä 1963. Yrityksen lomavalikoima on edelleen Suomen monipuolisin. Tarjolla on perinteisten ranta- ja kaupunkilomien lisäksi muun muassa risteilyitä, laskettelu- ja vaellusmatkoja Alpeille, golf- ja purjehdusmatkoja, räätälöityjä kiertomatkoja sekä omatoimimatkoja. Aurinkomatkalla on maailmalla useita kohteita, joissa se toimii ainoana suomalaisena matkanjärjestäjänä. (Selänniemi 2003.)

#### **3.1 Aurinkomatkat työnantajana**

Aurinkomatkat on Suomen suosituin matkanjärjestäjä noin 37 prosentin markkinaosuudella. Aurinkomatkat vie ulkomaanmatkoille vuosittain noin 350 000 matkailijaa. Pääasiassa Aurinkomatkojen matkailijat ovat suomalaisia, mutta osa matkailijoista tulee myös naapurivaltioista, eritoten Virossa ja Ruotsista. Aurinkomatkalla on tällä hetkellä käynnissä myös uusi projekti, Aurinkomatkat Russia. Aurinkomatkat Russia tarjoaa venäläisille matkailijoille valmismatkoja Venäjältä, myös opaspalvelut tarjotaan luonnollisesti heidän omalla äidinkielellään. Aurinkomatkat on osa Finnair-konsernia. Finnairilla on useita muitakin tytäryhtiöitä, muun muassa Suomen matkatoimisto sekä Northport-maapalveluyritys. (Selänniemi 2003.)

Aurinkomatkalla on maailmalla noin 900 hotellia ja noin 180 työntekijää. Luvut kuitenkin vaihtelevat vuosittain ja matkustuskausittain. Yhteensä Aurinkomatkalla on työntekijöitä noin 300 henkeä. Osa Aurinkomatkojen työntekijöistä toimii muun muassa maailmalla matkaoppaina, osa sen sijaan Suomessa hallinnollisella puolella sekä myynnissä. Aurinkomatkojen pääkonttori sijaitsee Helsingissä. Yrityksen vuoden 2007 liikevaihto oli 271 miljoonaa euroa. Aurinkomatkojen matkaoppaat eri

matkakohteissa maailmalla puhuvat kaikki suomen kieltä – asia, joka ei nykyään ole suinkaan itsestäänselvyys kilpaileviin yrityksiin verrattaessa. Aurinkomatkat on kuitenkin tehnyt linjavedon, että se haluaa tarjota opaspalvelut matkalaisilleen näiden äidinkielellä. (Aurinkomatkat 2009.)

### **3.1.1 Matkaoppaan toimenkuva**

Matkaopas on asiakaspalvelun ammattilainen, joka ottaa matkalaiset ilolla vastaan kohteeseen saavuttaessa ja palvelee heitä ammattitaidolla koko loman ajan. Aurinkomatkat kouluttaa uudet matkaoppaat tuleviin työtehtäviinsä monipuolisen opaskurssikoulutuksen avulla, johon kuuluu sekä etä- että lähiopintoja. Opaskurssiin kuuluvat niin kotimaan kuin ulkomaan osuudet, joissa harjoitellaan työntekoa myös käytännössä. Jos tuleva opas läpäisee kurssin, palkkaa Aurinkomatkat Oy koeajan jälkeen henkilön ympärivuotiseen työsuhteeseen. Opaskurssilla matkaoppaat saavat muun muassa ensiapukoulutusta. Käytännön harjoitteluosuudessa matkaoppaille kerrotaan muutamia esimerkkejä hankalista asiakkaista asiakaspalvelutyössä. Poikkeustilanteissa Aurinkomatkat voi myös kouluttaa tulevan oppaan suoraan työtehtäviin maailmalle ilman opaskurssia. Aurinkomatkat ottaa myös työharjoittelijoita harjoittelemaan työelämää matkaoppaan ammattia varten.

Matkaoppaaksi pyrkivältä työnhakijalta Aurinkomatkat edellyttää kokemusta asiakaspalvelutyöstä sekä erityistä palveluhenkisyttä. Matkaoppaaksi hakeutuvan tulee olla joustava ja positiivinen henkilö, jolla on hyvä paineensietokyky. Tulevalla työntekijällä tulee olla hyvät tiimityöskentelytaidot sekä kyky itsenäiseen työskentelyyn. Matkaoppaan työssä vaaditaan myös luontevaa esiintymistaitoa sekä hyvää terveyttä ja yleiskuntoa. Matkaoppaan tulee hallita yleisimmät tietokoneohjelmat, omata ajokortti, puhua sujuvaa suomen ja englannin kieltä sekä olla iältään yli 23-vuotias. (Aurinkomatkat 2009.)

Tulevat matkaopaskokelaat valitaan työtä hakeneiden joukosta hakuajan päättymisen jälkeen ja haastatellaan Aurinkomatkojen pääkonttorilla Helsingissä. Haastatteluihin osallistuu useita henkilöitä pääkonttorilta. Haastatelluilta kysytään monipuolisesti alaan liittyviä kysymyksiä. Lisäksi muun muassa heidän kieli- ja sosiaali-

set taitonsa testataan sekä selvitetään henkilön sopivuutta matkaoppaan ammattiin esimerkiksi erilaisin persoonallisuustestein. Aurinkomatkat kouluttaa työntekijöikseen matkaoppaita aina tarvittaessa.

Matkaoppaan toimenkuvaan kuuluu hyvän lomatunnelman luominen, asiakkaista pidetään huolta ja heidän lomastaan pyritään tekemään mahdollisimman elämyksellinen. Opas välittää myönteistä tietoa kohteesta, jossa työskentelee ja hallitsee aluetuntemuksen historioineen. Opas ratkaisee ongelmatilanteita ja toimii asiakkaan turvana maailmalla. Matkaopas toimii ulkomailla kotimaansa ja Aurinkomatkojen edustajana, markkinoi ja mainostaa erilaisia palveluita, joita Aurinkomatoilla ja yhteistyökumppaneilla on tarjota. Matkaopas on myös vastuussa oman työtiiminsä hyvinvoinnista sekä sen taloudellisiin tavoitteisiin pääsemisestä. Matkaoppailla on yhtenäiset työasut, joita matkaoppaat käyttävät työaikana eri työtilanteissa. Aurinkomatkojen matkaoppaiden työasut ovat monipuoliset: retkille puetaan rennot retkiasut, kun taas lentokentällä asiakkaat otetaan vastaan tyylikkäässä jakkupuvussa. (Selänniemi 2003.)

Matkaoppaan toimenkuvaan maailmalla kuuluu hyvin erilaisia työtehtäviä. Oppaan työviikko alkaa lentokentältä, jossa tulevia asiakkaita odotetaan saapuviksi. Ennen lentokentälle menoa matkaoppaat valmistavat asiakkaille tervetulopaketit, joista asiakas löytää tärkeää informaatiota esimerkiksi Aurinkomatoista, lomaohjelmasta sekä matkakohteesta. Lentokenttäkuljetuksen jälkeen useissa kohteissa järjestetään mahdollinen tervetuliaistilaisuus, jossa matkailijoille kerrotaan lisätietoja sekä käytännön asioita kohteesta. Mikäli lentokenttäkuljetus kestää useita tunteja tai se on epäsuotuisaan kellonaikaan, voidaan tervetuliaistilaisuus järjestää vasta seuraavana päivänä tai hoitaa vastaavat palvelut asiakkaille jo linja-automatkan aikana.

Oleellisena osana oppaan työhön kuuluvat hotellipäivystykset. Hotellipäivystys tarkoittaa sitä, että opas on tavoitettavissa asiakkaan hotellilla tiettyinä viikonpäivinä johonkin tiettyyn kellonaikaan. Jokaisessa hotellissa asiakkaita varten on myös kaksi Aurinkomatkojen kansiota, lomaohjelma sekä lomakirja. Kyseisistä kirjoista, jotka ovat sisällöltään erittäin kattavia, asiakas voi tarvittaessa tarkistaa tietoa Aurinkomatoista sekä kohteesta. Usein myös muiden matkanjärjestäjien asiakkaat

hyödyntävät Aurinkomatkojen lomakirjoja, joten ne on pidettävä erityisen siisteinä nykyisiä omia ja mahdollisia tulevia asiakkaita varten.

Aurinkomatkojen oppaan tapaa lomakohteissa myös retkillä – tarjolla kohteissa on usein monipuolista lomaohjelmaa. Matkaopas hakee asiakkaat retkipysäkeiltä, opastaa heitä retken ajan sekä huolehtii käytännön asioista ja retken sujuvuudesta. Kaukokohteissa retkillä on usein mukana paikallisopas, joka on paikallisen matkanjärjestäjän työntekijä, joka avustaa suomalaista matkaopasta. Kohteissa lomaohjelmaa vetävät myös paikallisoppaat. Matkaoppailla on matkakohteissa palvelupuhelin, josta asiakkaat saavat oppaan kiinni vuorokauden ympäri.

Matkaoppaat opiskelevat kohteissa todella paljon – he lukevat kohdetietoutta sekä tutustuvat käytännössä maan ja alueen nähtävyyksiin sekä kulttuuriin. Kohdetietouden on oltava kiitettävä ja tietoutta täytyy pitää yllä kaiken aikaa. Matkaopas myös päivittää kohdekirjallisuutta tulevia matkaoppaita varten – aina uutta tietoa saadessaan opas pyrkii kirjaamaan oppimansa ylös myös toisten matkaoppaiden tietoisuuteen. Lisäksi Aurinkomatkoilla on palvelusivusto työntekijöilleen Internetissä, jossa matkaoppaat voivat siirtää toisten oppaiden luettavaksi muun muassa kohdetietoutta, retkimateriaaleja sekä muita hyödyllisiä dokumentteja.

Kohteessa on usein myös palvelutoimisto, jonne asiakkaat voivat saapua toimiston aukioloaikoina muun muassa lainaamaan lomakirjallisuutta, maksamaan lomaohjelmia sekä kysymään oppailta lisätietoa tarvitsemaansa asiaan liittyen. Matkaopas huolehtii lomakohteessa myös rahaliikenteestä, asiakkaat voivat ostaa palveluita paikallisella valuutalla, yleisillä luottokorteilla tai Aurinkotilikortilla. Aurinkotilikortti on Aurinkomatkojen asiakkailleen tarjoama luottokortti, jolla voi matkakohdeissa maksaa palveluja, tai tarvittaessa nostaa käteistä rahaa Aurinkomatkojen palvelutoimistosta.

Aurinkomatkat on hyvin tunnettu yritys. Se panostaakin tunnettuuteen ja näkyvyyteen markkinoinnin sekä mainonnan avulla. Asiakkaille halutaan tarjota vain paras ja pitää heidät tyytyväisinä. Aurinkomatkat on äänestetty useissa eri asiakastutkimuksissa muun muassa hinta-laatusuhteeltaan ja palveluiltaan Suomen parhaimmaksi matkanjärjestäjäksi. Aurinkomatkojen liikemerkki, oranssi pallo, jonka

sisällä lukee Aurinkomatkat, on varmaankin tuttu jokaiselle suomalaiselle. Tämä kuuluisa ympyrä on hyvin näkyvillä myös matkakohteissa, koska suurimmassa osassa Aurinkomatkojen matkakohteita on myös palvelutoimisto. Aurinkomatkojen palvelutoimistoissa asioi myös muiden matkanjärjestäjien asiakkaita apua tarvitsemaan. Aurinkomatkat markkinoi yritystään näkyvästi erilaisia markkinointikanavia käyttäen. Lisää tunnettuutta yritykselle tuovat muun muassa TV-mainonta, Internet sekä lehtimainokset. Aurinkomatkat on tunnettu luotettavana matkanjärjestäjänä, joka on vinyt matkailijoita maailmalle jo 1960-luvulta lähtien. (Selänniemi 2003; Aurinkomatkat 2009.)

Aurinkomatoilta tuli ensimmäinen lomaesite kesällä 1963, ja se julkaisee edelleenkin kesä- ja talvikuvastonsa puolivuositain. Sen sijaan muut Suomen markkinoilla toimivat kilpailijat ovat miltei kaikki luopuneet perinteisistä matkakuvastoista. Aurinkomatkojen matkakuvastot ovat tärkeä osa yrityksen markkinointia. Kuvasto on usealle ulkomaan matkasta haaveilevalle henkilölle hyvä apuväline mielikuvien luomiseen seuraavasta lomamatkasta, ja kohteen tärkeimmät tiedot voi tarkastaa kuvastosta etukäteen. On hyvin helppoa ja mukavaa tutustua eri matkakohteisiin, hotelleihin ja tarjottavaan lomaohjelmaan vaikka omalla kotisohvalla. Nykyään matkailijat tutustuvat palveluihin ja lomatarjontaan etukäteen myös Internetin avulla. Suuri osa matkailijoista varaa lomansa edelleenkin perinteisten matkatoimistojen kautta. (Selänniemi 2003.)

Aurinkomatkojen virallinen Internet-sivusto sijaitsee osoitteessa [www.aurinkomatkat.fi](http://www.aurinkomatkat.fi). Kotisivuilta löytyy monipuolista informaatiota yhtiöstä, sen järjestämistä lomamatkoista ja palveluista. Sivustolla voi myös muun muassa varata haluamansa lomamatkan suoraan Internetistä. Aurinkomatoilla on myös toinen Internet-sivusto, [www.paikkaauringossa.fi](http://www.paikkaauringossa.fi), jonka avulla asiakkaat voivat katsoa muiden matkailijoiden tuottamaa tietoa kohteista sekä lisätä sivuille omakohtaisia kokemuksia lomakohteista – liittää lomakuvia, suositella kohteita ja vaihtaa ajatuksia kohteista muiden matkailijoiden kanssa. Paikka Auringossa -sivustolla asiakkaat voivat myös kysyä lomamatkaansa liittyviä lisätietoja oppailta etukäteen ennen matkakohteeseensa saapumista. Aiemmin mainittujen lisäksi Aurinkomatoilla on myös verrattain uusi kaikille matkalaisille suunnattu Internet-sivusto,

www.lomaapparaatti.fi, jonka avulla matkailijat voivat valita itselleen sopivimman lomakohteen omien lomamieltymystensä mukaisesti. (Paikka Auringossa 2009.)

### **3.1.2 Matkaoppaan työyhteisö ja sidosryhmät**

Matkaopas työskentelee ulkomailla oman suomalaisen työtiimin lisäksi muun muassa paikallisoppaiden, linja-autonkuljettajien, paikallisten yhteistyökumppaneiden sekä paikallisen matkanjärjestäjän edustajien kanssa. Matkaopas sulautuu paikalliseen elämään ja tapakulttuuriin ollen kohtelias ja ammattitaitoinen työkumppani, joka integroituu paikallisen matkatoimiston työyhteisöön. Matkaoppaan työkausi vaihtelee hieman kausittain. Aurinkomatkojen matkaoppaat elävät kesä- ja talvikuvastojen mukaisesti, kesällä ollaan töissä kesäkohteessa ja talvella talvikohteessa. Talvikohteen sesongin päättyessä aikaisin keväällä matkaopas voi siirtyä väliaikaiseen kohteeseen ennen varsinaista kesäkohdettaan. Myös kesäkauden loppuessa matkaopas voi olla syksyn välikohteessa ja jatkaa myöhemmin talvikohteeseensa. Joissakin tilanteissa matkaopas saattaa vaihtaa tarvittaessa kohdetta kesken kauden. Aurinkomatkoilla on myös kohteita, jotka ovat matkailijoiden käytössä ympäri-vuotisesti.

Aurinkomatkojen matkaoppaat hakevat tulevan työkauden työkohteisiin hakemuslomakkeen avulla kaksi kertaa vuodessa. He saavat toivoa asemapaikakseen kolmea eri kohdetta tulevalle kaudelle. Kohteiden vaihtoajalla matkaoppaat käyvät myös Helsingin pääkonttorilla muun muassa purkamassa mennyttä kautta ja keskustelemassa tulevista kohdetoivomuksista. Kohteiden vaihtoaikana huolehditaan myös työterveyspalveluista.

Aurinkomatkat tekee kohteissa yhteistyötä paikallisten matkailualan yritysten kanssa. Matkaopas on jatkuvasti vuorovaikutuksessa paikallisten yritysten edustajien kanssa. Yhteistyötä kohteissa tehdään muun muassa hotellien, bussiyhtiöiden, muiden matkanjärjestäjien, retkipaikkojen, autonvuokraamoiden ja ravintoloiden kanssa. Lomakohteissa matkaoppaat toimivat kohteesta riippuen joko yksin tai tiiminä. Isoissa kohteissa on useita matkaoppaita. Lomakohteissa matkaoppaila on erilaisia työtehtäviä, kohteessa voi olla kohdepäällikkö, varakohdepäällikkö,

kohdevastaava, matkaopas sekä tarvittaessa vielä matkaoppaiden lisäksi lentokenttäkuljetuksia hoitava matkaopas. Osassa kohteista käytetään tarvittaessa myös paikallista opasapua. Pienemmissä kohteissa voi olla vain yksi matkaopas. (Selänniemi 2003.)

Aurinkomatkojen pääkonttorilla Helsingissä toimii yrityksen hallitseva elin. Pääkonttorilla on yksikkö nimeltä kohdetoiminnot, jonka henkilökunta on jatkuvasti yhteydessä Aurinkomatkojen kohteisiin maailmalla. Kohdetoimintojen esimiehenä toimii Päivi Mäenpää. Kohdetoiminnot suunnittelevat, valmistelevat, ohjaavat sekä käynnistävät kohteiden toimintaa. He vastaavat kohdesijoituksista, vaatteista, varustuksista, rekrytoinneista, koulutuksista, lomista, opasasunnoista sekä järjestettävistä kursseista ja teemapäivistä. Hyvin tärkeässä roolissa pääkonttorilla ovat myös sopimusneuvottelijat, jotka vastaavat kohteiden hotellisopimuksista sekä asiakaspalaute osaston henkilökunta. Aurinkomatkojen matkaoppaat ovat tarvittaessa yhteydessä myös muihin hallinnon yksiköihin ja työntekijöihin.

Matkaoppaan työ on toteuttaa matkalaisten lomaunelmia. Asiakkaat saattavat suunnitella ulkomaanmatkojaan jopa kuukausia. He luovat itselleen mielikuvia muun muassa kohteen maisemista, hotellista ja lomaohjelmasta. Joskus todellisuus ei kuitenkaan vastaa asiakkaan mielikuvaa, vaan hän voi kokea tullessa petetyksi, jolloin saattaa ilmetä häiriökäyttäytymistä matkaopasta kohtaan. Lomaunelmien täyttäminen voi olla haastava työtehtävä. Asiakas voi käyttäytyä jopa väkivaltaisesti opasta kohtaan, mikäli jokin asia ulkomailla ei suju hänen haluamallaan tavalla. Matkaopas on se ihminen matkakohteessa, johon erilaiset tunteet puretaan. Matkaoppaan tehtävä on kuunnella asiakasta. Valitettavasti matkaopas voi joutua ottamaan vastaan hyvin negatiivista palautetta.

### **3.2 Finnair Oyj**

Finnair on suomalainen lentoyhtiö, joka perustettiin 1.11.1923. Finnair on suosittu kotimainen lentoyhtiö, jolla on niin reitti- kuin lomalentoliikennettäkin Suomessa ja ulkomailla. Finnair-konsernin toimialaan kuuluvat muun muassa catering-toiminta, matkailualan tieto- ja varausspalvelu sekä matkatoimistoala. Aurinkomatkat on



Finnairin tytäryhtiö – näin ollen Aurinkomatkojen lomalennot lennetään Finnairin lentokoneilla. Finnair lentää lomalentoja noin 60 eri lomakohteeseen. Tällä hetkellä suosiossa ovat erityisesti Euroopan ja Thaimaan lomalennot. Kesäisin Finnair lennättää valtaosan Aurinkomatkalaisia Euroopan kohteisiin. Finnairin tytäryhtiöt ovat sidoksissa Finnairin toimintaan hyvin läheisesti lentoliikennettä tukevilla tai siihen liittyvillä toimialoilla. (Haapavaara 1998.)

Kaiken kaikkiaan Finnair-konserniin kuuluu noin 9 500 työntekijää. Finnair kuuluu kolmen vanhimman lentoyhtiön joukkoon. Perustettaessa Finnair oli nimeltään Aero Oy. Finnair Oyj on julkinen osakeyhtiö ja suurimmaksi osaksi valtion omistama yritys. Suomen valtio omistaa Finnairin osakkeista 55,8 prosenttia. Ulkomaalaisessa omistuksessa on noin 20 prosenttia yrityksen osakkeista, muut osakkeet jakautuvat yritysten, yksityisten ja vakuutusyhtiöiden kesken. (Finnairgroup 2009.)

Nykyään Finnair on keskittynyt kuljettamaan lentomatikustajia Euroopan ja Aasian välillä. Aasiaan Finnair lentää useampaankin kohteeseen – Finnairin reittiverkko on erittäin laaja ja monipuolinen. Myös Finnairin Euroopan reittiverkosto tarjoaa matkustajille laajalti vaihtoehtoja. Finnairin koneilla voi lentää päivittäin Euroopan tärkeimpiin kaupunkeihin. Kotimaassa Finnair lentää usealle eri paikkakunnalle, kaiken kaikkiaan noin 10 kohteeseen. Osa kotimaanlennoista lennetään yhteistyössä Finncomm Airlines -yhtiön kanssa. Finnair lentää myös Amerikkaan. Maiden asukasmääriä vertailtaessa Finnairin lentoverkko onkin yksi maailman laajimmista. (Haapavaara 1998.)

Finnairin taloudellisesta tuloksesta on varoiteltu jo jonkin aikaa. Lama painaa talouskasvua niin matkailu- kuin muillakin aloilla. Kuitenkin Finnairilla riittää asiakkaita tänäkin päivänä. Vuonna 2008 Finnair-konsernin koneilla lensi yli kahdeksan miljoonaa matkustajaa. Reittilennoilla kuljetettiin 6 950 700 matkustajaa, kotimaan liikenteessä kuljetettiin 1 470 600 matkustajaa ja lomalennoilla lensi yhteensä 1 319 400 matkailijaa. Myös rahdin määrä vuonna 2008 oli huikea; yhteensä 102 144 tonnia. Taloudellinen ahdinko on kuitenkin kasvanut viime aikoina muun muassa polttoaineen hinnan nousun vuoksi. Myös Finnairin lentohenkilökunta on lakkoillut viime aikoina. Tuorein taloudellinen katastrofitilanne Finnairin historiassa on

Islannin tulivuoren purkautuminen, jonka vuoksi Suomen kaikki lentokentät jouduttiin sulkemaan. (Finnairgroup 2009.)

### 3.3 Turvallisuusjohtaminen

Turvallisuusjohtamisesta puhuttaessa keskeisimpiä käsitteitä ovat työturvallisuus ja työterveys. Yritysten kansainvälistyminen ja sen aiheuttama kilpailun kiristymisen edellyttävät hyvää toiminnan hallintaa ja organisointia. Yrityksen hyvä toiminta sekä toimintojen hallinta sisältävät työterveys- ja työturvallisuusasioiden hoitamisen. Johtamisjärjestelmän avulla yritykset pyrkivät saavuttamaan organisaation turvallisuus-, laatu- ja ympäristötavoitteet. (Työturvallisuuskeskus 2002, 135.)

Turvallisuusjohtaminen on osa ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuutta on kehitettävä osana muuta yrityksen johtamistoimintaa ja kokonaisturvallisuutta. Turvallisuusjohtaminen on yrityksen henkilöstön turvallisuudesta huolehtimisen johtamisjärjestelmä. Työturvallisuuslain mukaisesti yrityksen tulee huolehtia turvallisuusjohtamisesta työpaikalla. Työturvallisuuslaki ei kuitenkaan vaadi virallista turvallisuusjohtamisjärjestelmää. (Työterveyslaitos 2003, 20.)

Turvallisuusjohtaminen on kokonaisvaltaista turvallisuuden hallintaa, jossa yhdistyy niin toimintatapojen, menetelmien ja ihmisten johtaminen. Ideana on jatkuva turvallisuuden edistäminen, joka pitää sisällään jatkuvan toiminnan, suunnittelun sekä seurannan. Lähtökohtia hyvälle turvallisuusajattelulle on useita. Keskeisin työkalu turvallisuusjohtamisessa on riskien arviointi. (Työterveyslaitos 2003.)

Riskejä arvioimalla saadaan kokonaiskuva työolojen kehittämistarpeista ja työympäristötekijöiden vaikutuksista. Työnantajalla on myös velvollisuus päivittää työsuojeluohjeet riskin tai riskien muuttuessa. Turvallisuusjohtamisen avulla työnantaja varmistaa myös työntekijöiden osaamisen. Turvallisuuskulttuuri vaikuttaa keskeisenä asiana turvallisuusjohtamiseen, siihen, miten yrityksellä on tapana hoitaa työturvallisuusasioita. Turvallisuustyön tulisikin olla työpaikoilla jokapäiväistä toimintaa. (Puumi 2009.)

Hyvälle turvallisuusjohtamiselle on olemassa lähtökohdat, joita ovat muun muassa turvallisuuspolitiikan luominen, riskien arviointi, mittaaminen, seuranta ja dokumentointi, osaamisen varmistaminen ja tiedottaminen. Yrityksessä tulee olla selvillä yleiset turvallisuuden päämäärät. Turvallisuustyölle antaa hyvän perustan nykytilanteen kartoitus, joka kattaa riskien ja toiminnan arvioinnin. Turvallisuuden saavuttamiseksi työpaikalla tarvitaan myös jokaisen omaa panosta, osaamista, oikeaa asennetta ja motivaatiota. Turvallisuusjohtamisen tueksi tarvitaan myös sujuvaa tiedottamista näistä asioista. (Työterveyslaitos 2003.)

Työpaikan turvallisuuspolitiikka sisältää päämäärät ja siinä näkyy johdon sitoutuminen. Työntekijöiden merkitys turvallisuuden toteuttamisessa on suuri. Turvallisuusjohtamisen organisointiin kuuluu järjestelmällisten toimintatapojen luominen sekä toimintavastuiden ja velvollisuuksien määrittäminen. Turvallisuusjohtamisessa menetelminä käytetään riskien arviointia, osaamisen varmistamista, toimenpiteiden toteutusta ja tiedottamista. (Työsuojeluhallinto 2010.)

Turvallisuustoiminnan keskeisenä ajatuksena on turvallisuustoiminnan jatkuva ja kokonaisvaltainen parantaminen. Se on niin olosuhteiden ja ihmisten hyvinvoinnin kuin järjestelmän toimivuudenkin parantamista. Finnair-konsernissa turvallisuusjohtamisesta vastaa useampi henkilö. Organisaatioon kuuluvat muun muassa turvallisuuspäällikkö, yritysturvallisuuspäällikkö, työturvallisuuspäällikkö, laaturpäällikkö sekä hätätilannetoiminnan päällikkö. Organisaatiossa on edessä mahdollisia muutoksia. Työturvallisuuteen liittyen Finnair on lanseerannut työntekijöilleen Pelko Pois! -verkkokurssin, jota käsittelen seuraavassa luvussa. (Työsuojeluhallinto 2010.)

## 4 VERKKOKURSSI FINNAIRIN HENKILÖSTÖLLE

Työpaikkaväkivallan estämiseksi on hyvä laatia toimintaohje sekä kouluttaa työntekijät. Pelko Pois! -kurssi on Finnairin henkilökunnalleen lanseeraama verkkokurssi, jonka suorittaminen kestää noin 30–40 minuuttia. Kyseisen verkkokurssin suorittamalla matkaoppaat saavat lisätietoa siitä, kuinka toimia uhkaavissa tai väkivaltaisissa tilanteissa. Aurinkomatkoilla suositellaan, että jokainen matkaopas tekisi kyseisen verkkokurssin, mutta kurssin suorittamista ei kuitenkaan virallisesti kontrolloida.

Pelko Pois! -kurssin voi suorittaa Finnairin oppimisympäristössä tietokoneen avulla. Kurssin suorittaminen ei vie paljon aikaa, mutta aihe herättelee työpaikkaväkivalta-asioiden huomioimiseen. Haasteita asiakaspalvelutilanteissa matkakohteisamme on varmasti päivittäin. Kurssin tehtyään voi itse kartoittaa uhkaavan tilanteen – kuinka toimia hankalassa työpaikkaväkivaltatilanteessa, onko itsellä valmiuksia siihen? Kurssin aikana saa hyviä vinkkejä uhkaavien tilanteiden ennakointiin, tilanteiden varsinaiseen purkamiseen sekä tilanteiden jälkihoitoon. Pelko Pois! -kurssista on tiedotettu kaikkia matkaoppaita sähköpostitse ja sitä käsitteleviä mainosjulisteita on maailmalla jokaisessa Aurinkomatkojen matkakohteessa. Näin ollen Aurinkomatkojen matkaoppaille on tarjottu mahdollisuus suorittaa kurssi työpisteessään ulkomailla tai vaihtoehtoisesti Helsingin pääkonttorilla. (Kreander 2008.)

### 4.1 Verkkokurssin tausta ja tavoitteet

Verkkokurssin taustalla on työryhmä, joka koostuu sisäisestä projektipäällikköineen sekä toimittajan projektiryhmästä että projektipäälliköistä. Projektiryhmään kuuluu toimittajan palveluun sisällytettynä myös ulkopuolinen turvallisuusasiantuntija. Jäseniä sisäisessä projektiryhmässä on kaiken kaikkiaan 10. He edustavat kukin omalla tahollaan kohderyhmiä Finnair-konsernin eri organisaatioista toimimalla joko itse tai vastaamalla asiakaspalvelutehtävistä ja sen myötä työturvallisuudesta.

Kurssin ohjausryhmään kuuluu kahdeksan henkilöä Finnair-konsernista. Siihen kuuluvat myös projektin omistaja sekä sisäinen projektipäällikkö. Ohjausryhmä vastaa työ- ja yritysturvallisuudesta, asiakaspalvelusta sekä osaamisen kehittämistä. Yhteyshenkilöinä projektissa ovat asiasisällöstä riippuen joko työterveyspalveluiden edustaja, lentoliikenteen turvaamisen edustaja tai loppukäyttäjien henkilöstön kehittämisestä vastaavat. Sisäisinä yhteyshenkilöinä projektissa on mukana tekniseen toteutukseen liittyen it-asiantuntijoita, oppimisalustan asiantuntijoita sekä AV-tuottaja. Verkkokurssihanke kuuluu henkisen työsuojelun piiriin. Pelko pois! -kurssi sai alkunsa syksyllä 2008, ja se käynnistettiin alkuvuodesta 2009, jolloin muun muassa Aurinkomatkojen matkakohteisiin saapui ilmoitus tästä uudesta verkkokurssista. Aurinkomatkoilta mukana projektissa ovat Päivi Mäenpää, Elli Peltonen ja Mika Behm. Pelko Pois! -kurssin asiantuntijatahona toimii Mielenrauha Oy:n toimitusjohtaja Totti Karpela. (Kreander 2008.)

Sirpa Kreander on tehnyt suuren työn Pelko pois! -kurssin puolesta. Hänen vastualueenaan Finnairilla on muun muassa asiakaspalvelun koulutuspolun kehittäminen. Hän vastaa Finnair-konsernin koulutus- ja kehittämispalveluista. Kreander selvitti, että koulutusta väkivallan uhasta asiakaspalvelutyössä on Finnair-konsernissa ollut tarjolla vain satunnaisesti ja vähän. Tästä syntyi hänen ideansa kehittää aihealueesta peruskoulutus, joka on jatkuvasti tarjolla ja kaikkien saatavilla koko konsernissa. Luontevin ratkaisu oli suunnitella verkkokurssi. Tietoisuutta väkivalta- ja uhkatilanteiden ennakoinnista, hallinnasta ja jälkihoidosta päätettiin parantaa koulutuksen avulla.

Finnairin työturvallisuuspäällikkö oli sattumoisin myös pohtinut samaa kehittämiskohdetta, ja hänestä tulikin hankkeen omistaja. Sirpa Kreander oli ennen esimiehenä Finnairin maapalvelun asiakaspalvelussa Helsinki-Vantaalla, joten hän pystyi hyödyntämään kurssin suunnittelussa omaa kokemustaan ja koki kehittämiskohteen läheiseksi valmistellessaan Pelko Pois! -kurssia. Pelko pois! -koulutuksen avulla annetaan valmiuksia kohdata uhkatilanne ja parannetaan sekä työntekijöiden että asiakkaiden turvallisuutta. (Kreander 2008.)

Ennen verkkokurssin lanseeraamista Finnair teetti työhyvinvointikyselyn vuonna 2008. Tulokset osoittivat, että työssä koettu väkivallan uhka on lisääntynyt. Finnai-

rin henkilökunnalle suunnatulla Internet-sivustolla henkilökunta voi nyt Pelko Pois! -kurssin avulla tutustua aiheeseen ja harjoitella työpaikkaväkivallan ennakoinnista sekä hallintaa työtehtävissä. Väkivaltaisen tai uhkaavan tilanteen hallinta toimii työntekijän omana henkivakuutuksena. Verkkokurssi vastaa myös osittain työturvallisuuslain (23.8.2002/738 27 §) työnantajalle esittämään vaateeseen laatia menettelytapaohjeistus, jonka avulla voidaan kiinnittää ennalta huomiota uhkaavien tilanteiden toimintatapoihin sekä hallintaan, joiden avulla puolestaan väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai jopa rajata pois kokonaan. Finnair julkaisi vuonna 2007 uuden visionsa sekä listan menestystekijöistä yhtiön suunnatessa kohti vuotta 2017. Keskeiselle jalustalle tuolla listalla on asetettu nimenomaan turvallisuus. (Työturvallisuuskeskus 2002.)

Verkkokurssin päätavoitteena on, että kurssin suoritettuaan työntekijän turvallisuuden tunne asiakaspalvelutyössä vahvistuu. Lisäksi sen on tarkoitus korostaa turvallisuutta Finnairin menestystekijänä. Verkkokurssin suoritettuaan työntekijä kykenee pohtimaan asiakaspalvelutyössään omaa käyttäytymistään mahdollisissa uhkatilanteissa sekä luomaan ennakoivia ja estäviä toimintamalleja uhkatilanteisiin. Asiakaspalvelussa toimiva henkilö osaa kurssin käytyään myös huomioida työympäristössään tekijöitä, jotka edesauttavat turvallisuutta uhkatilanteissa. Koulutuksen vaikuttavuutta mitataan työhyvinvointikyselyn tulosten arvioinnilla. Verkkokurssin alussa on myös asennemittari, jolla mitataan suuntaa antavasti opiskelijan asennetta väkivallan uhkatilanteisiin kurssin aloitushetkellä.

## **4.2 Verkkokurssin sisältö ja teema**

Koulutuksen avulla halutaan painottaa Finnair-konsernin työntekijöille, että omaa toimintaa uhkaavissa ja väkivaltaisissa tilanteissa voi kehittää osaamisella ja oikeilla toimintatavoilla. Pelko Pois! on peruskoulutus väkivallan uhkatilanteiden ennakoinnista, hallinnasta ja jälkihoidosta. Verkkokurssin avulla Finnairin henkilöstö matkaoppaat mukaan lukien voivat perehtyä kurssin sisältöön myös työkohteissaan maailmalla.

Kurssin avulla oppii ymmärtämään uhkatilanteisiin sovellettavat ammattimaisen toiminnan pääperiaatteet. Verkkokurssi toimii hyvänä peruskoulutuksena uhkaaviin ja väkivaltaisiin tilanteisiin asiakaspalvelutyössä. Sisällön osalta verkkokurssilla keskitytään asiakaspalvelutyössä koetun väkivallan uhan käsittelyyn. Kurssin voi suorittaa suomen tai englannin kielellä, ja kurssi on konsernin työntekijöiden käytössä Internetissä vuorokaudenajasta riippumatta. Kurssin avulla osaa myös tunnistaa ja ennakoida Finnairin asiakaspalvelutyön käytännön tilanteita ja vaikuttaa niiden ennaltaehkäisyyn. Kurssin suorittamalla matkaopas on tietoinen uhkatilanteen hallinnan vaatimista toimenpiteistä ja opas osaa soveltaa toimenpiteitä omassa työssään. Matkaopas oppii myös kuinka tulee toimia traumaattisen tilanteen jälkeen. (Kreander 2008.)

Verkkokurssin ulkopuolelle on jätetty muun muassa toimiminen kiristys- ja pommiuhkatilanteissa. Verkkokurssi keskittyy nimenomaan uhkaaviin asiakaspalvelutilanteisiin. Verkkokurssin ydinkohderyhmä ovat asiakaspalvelutyötä tekevät henkilöstöryhmät. Uhkaavia asiakaspalvelutilanteita syntyy organisaation useissa eri työpisteissä: asiakaspalvelutiskeillä, joihin kuuluvat muun muassa lähtöselvitys ja matkatoimisto, opastehtävissä, palvelutilanteissa asiakasryhmien keskellä, sekä matkustamo- ja puhelinpalvelussa. Turvallisuus on keskeinen asia niin henkilöstölle kuin asiakkaalle. Turvallisuus on ennen kaikkea hyvää asiakaspalvelua. Laadunseuranta suoritetaan palautteiden kautta ja kerran vuodessa tehdään myös asiasisällön tarkistus. (Kreander 2008.) Seuraavassa luvussa käsittelen opinnäytetyön tutkimusmenetelmät ja tutkimussuunnitelman.

## 5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSSUUNNITELMA

Laadullinen tutkimus on kvalitatiivinen menetelmäsuuntaus, jota käytetään tutkimuksia tehdessä kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen lisäksi. Laadullisen tutkimuksen keskeisin tavoite on pyrkiä ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä – pyrkiä selvittämään ilmiön tarkoitus tai merkitys. Tarkoituksena on saada kokonaisvaltainen käsitys ilmiöstä, joka on tutkimuksen aiheena. Kvalitatiivista tutkimusta tehdessä annetaan tilaa tutkittavien henkilöiden näkökulmille ja kokemuksille aiheesta. (Metsämuuronen 2000.) Työni tutkimuskysymys on, kohtaako matkaopas työsään väkivaltaa ja uhkaavia tilanteita.

Kvalitatiivista aineistoa hankitaan eri menetelmien avulla. Aineiston hankinnan menetelmiä ovat esimerkiksi haastattelut, erilaisten dokumenttien kerääminen ja havainnointi. Havainnointi on erilaista kuin normaali arkinen tarkkailu. Havainnointi kohdistuu tiettyyn kohteeseen, joka on ennalta määrätty ja havainnon tulokset pyritään huomioimaan välittömästi. Tutkimusmenetelmiä käsitellään validi- ja reliabiliteettikäsitteiden avulla. Validilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta. Reliabiliteetti puolestaan mittauksen pysyvyyttä eli tutkimustuloksen toistettavuutta. Reliabiliteetilla ei ole suurta merkitystä kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta mitattaessa. Kvalitatiivista tutkimusta tehdessä haastatteluja voidaan tehdä usealla eri tapaa. Tutkimushaastatteluja ovat avoin haastattelu sekä teemahaastattelu. Puolistrukturoitu eli teemahaastattelu rakennetaan tiettyjen teemojen avulla, eikä kysymyksiä tarvitse muodostaa tarkkaan muotoon teemojen eli aihepiirien sisällä. Tutkijan on syytä varata riittävästi aikaa haastattelujen tekemiseen. (Metsämuuronen 2001.)

### 5.1 Puolistrukturoitu haastattelu

Teemahaastattelu määritellään puolistrukturoiduksi tutkimusmenetelmäksi, koska teema-alueet ovat kaikille haastateltaville samat, vaikka kysymysten sisältö, järjestys ja muoto voivatkin muuttua haastattelun aikana. Haastattelussa halutaan saada mahdollisimman paljon tietoa asiasta, jota halutaan tutkia. Tutkimuksen koko-



naisluonteen selvittely on hyvin tärkeä vaihe jokaisessa empiirisessä tutkimuksessa. (Hirsijärvi & Hurme 1988, 9.) Valitsin opinnäytetyöni teorian rinnalle puolistrukturoidun haastattelun eli teemahaastattelun. Huomioin tutkimuksessani, että teemahaastattelun avulla voin saada monipuolista ja henkilökohtaista materiaalia tutkimustani varten.

Uhkaavia tilanteita ja väkivaltaa asiakaspalvelutyössä on hyvä tutkia teemahaastattelun avulla, koska teemahaastattelussa edetään etukäteen valittujen tiettyjen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Teemahaastattelun avulla pyrin löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun mukaisesti. Aluksi harkitsin kvalitatiivista tutkimusta kysymyslomakkeen avulla, mutta kysymyslomakkeen avulla en olisi luultavasti saanut kootua yhtä yksityistä ja merkittävää tietoa aiheesta.

### **5.1.1 Haastattelujen toteutus**

Haastattelu on hyvä keino saada tietoa henkilöiltä, jotka ovat perehtyneet aiheeseen perin pohjin. Henkilöä haastateltaessaan tutkijalla on etuna haastattelun joustavuus. Halutessaan haastateltavalta voi jo haastattelun aikana kysyä kysymyksen uudelleen, selventää kysymystä tai oikaista väärinkäsityksiä. Kysymykset voi kysyä juuri siinä järjestyksessä kuin tilanne vaatii ja haastatteliija katsoo parhaaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 75.)

Haastattelun kaikki teemahaastateltavani henkilökohtaisesti kahden kesken. Ryhmähaastattelu olisi ollut yksi vaihtoehto tutkimukseeni, mutta koin saavani enemmän tietoa haastateltavista henkilökohtaisilla haastatteluilla. Teemahaastattelun avulla haluan selvittää vähän tiedettyjä asioita työpaikkaväkivallasta matkaoppaan työssä. Teemahaastattelu sopii opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi hyvin, koska en tiedä etukäteen, millaisia vastauksia tulen haastateltavilta saamaan. Vastaukset perustuvat haastateltavan omiin kokemuksiin aiheesta. Opinnäytetyöni tutkimusaineiston kerään laadullista tutkimusta käsittelevistä lähteistä. Lisäksi haastattelun kuutta Aurinkomatkojen matkaopasta. Tutkittu aineisto tulee käydä läpi usei-

ta kertoja, se tulee pelkistää ja ryhmitellä. Teemahaastattelu sopii hyvin aiheeseeni, matkaoppaiden kokemusten tutkimiseen ja kuvailemiseen.

Teemahaastattelut ovat tutkijan laatimia henkilökohtaisia haastatteluja, joissa on otettava huomioon useita näkökohtia. Jotta haastattelemine onnistuu, vastaaja täytyy tavoittaa hyvin. Teemahaastatteluissa pyritään aina kahdenkeskeisiin keskusteluihin vastaajien kanssa. On hyvin tärkeää pystyä luomaan yhteys haastattelun kanssa, voittaa hänen luottamuksensa. Teemahaastattelun alussa on hyvin suotavaa keskustella haastateltavan kanssa yleisistä asioista. Vastaaja voi uskaltaa kertoa aiheesta avoimemmin tutkijalle, jos paikalla ei ole muita henkilöitä. Haastattelua ennen tulee myös varmistaa, ettei haastattelu aiheuta ulkopuolisille minkäänlaista häiriötä, jos henkilöä ei haastatella yksityiskodissa vaan esimerkiksi työpaikalla. (Hirsijärvi & Hurme 1986.)

Teemahaastattelussa haastatteluaiheet on jaettu erilaisten aihepiirien alle, joten haastateltavan kanssa voi keskustella vapaasti aihepiirin otsikon alla olevista kysymyksistä. Haastattelijan rooli on olla tehokas kuuntelija sekä esittää lisäkysymyksiä ja viedä keskustelua haluamaansa suuntaan. Teemahaastatteluissa ei tehdä yleisesti paljon merkintöjä. Haastattelijalla on haastattelutilanteessa mukanaan jokin apuväline, kuten nauhuri, jolla taltioidaan koko molemminpuolinen vuorovaikutustilanne. Haastattelun jälkeen haastattelijalla kiittää haastateltavaa ja poistuu paikalta. (Tuomi & Sarajärvi 2003.)

Ensimmäinen työvaihe haastattelun jälkeen on litterointi, jossa haastatteluun vastanneen lausunnot kirjoitetaan puhtaaksi sanatarkasti. Litteroinnin aikana voi merkitä ylös myös haastateltavan elekieltä koskevia havaintoja, kuten esimerkiksi huokauksia tai naurua. Hyvä tehokeino haastatteluja tehdessä on haastattelupäiväkirja, johon haastattelijalla voi haastattelun jälkeen kirjata tärkeitä havaintoja haastateltavasta. Hyvä teemahaastattelu muistuttaa ystävysten välistä kanssakäymistä hyvän aiheen parissa. Kvalitatiivisessa haastattelussa oma roolinsa on myös viestien ja sanomisten esittämisellä ja välittämisellä, eli tulkinnalla. (Hirsijärvi & Hurme 1988.)

Haastattelun teemahaastattelun avulla kuutta Aurinkomatkojen matkaopasta. Valitsin haastattelumetodiksi kahdenkeskeiset haastattelut, jotta saisin kuuden haastateltavan keinoin mahdollisimman kattavan aineiston tutkimukselleni. Suunnittelen etukäteen aiheelleni uhkaavat tilanteet ja väkivalta asiakaspalvelutyössä kysymysrungen, jonka jaottelen teemoittain. Ensimmäinen teemani on haastateltavien taustatiedot, jossa selvitän haastateltavien taustat sekä sen, haluavatko he pysyä anonyymeinä haastateltavina.

Toisena teemanani on uhka- ja väkivaltilanteet asiakaspalvelutyössä. Näillä kysymyksillä haluan selvittää, kuinka usein matkaoppaat ovat kokeneet työpaikkaväkivaltaa sekä minkälaisia väkivalta- ja uhkatilanteita he ovat kohdanneet. Selvitän, ovatko matkaoppaat kokeneet fyysistä vai henkistä väkivaltaa ja miten huolissaan he ovat siitä, että saattavat joutua ammatissaan työpaikkaväkivallan uhriksi. Kysyn myös, kuinka usein matkaoppaan työssä esiintyy asiakkaiden häiriökäyttäytymistä, kuten esimerkiksi häiritsevää alkoholin käyttöä.

Kolmantena teemana on Pelko Pois! -verkkokurssi. Kysyn haastateltavilta, mitä mieltä he ovat kyseisestä kurssista sekä ovatko he suorittaneet kurssin. Lisäksi kysyn, kuinka paljon kurssista oli haastateltavien mielestä hyötyä sekä kokevatko he tarpeelliseksi saada vastaavaa koulutusta työpaikkaväkivallan ennakointia, hallintaa ja jälkiesitystä varten. Neljäntenä teemana ovat työpaikkaväkivallan jatko-toimenpiteet yrityksessä, jossa selvitän haastateltavilta, minkälaisia toimintaohjeita ja käytännön neuvoja he ovat saaneet työpaikaltaan koskien väkivalta- ja uhkatilanteita asiakaspalvelutyössä. Kysyn myös, kokevatko haastateltavat tärkeäksi käsitellä aihetta työssään sekä onko heidän mielestään tärkeää ilmoittaa väkivalta- ja uhkatilanteista eteenpäin. Haluan myös tutkia matkaoppaiden tietämystä työpaikkaväkivallan jälkihoidosta, jota Aurinkomatkat tarjoaa työntekijöilleen. Lisäksi kysyn, kokevatko oppaat tärkeäksi uhka- ja väkivaltilanteiden ennaltaehkäisyyn sekä tarvittavan jälkihoidon saannin. Kysyn myös, kuinka paljon aiheesta keskustellaan ja sitä käsitellään matkakohteissa.

Viimeinen teemani on Muuta-osio, johon kerään teemoihin liittyviä lisäkysymyksiä. Kysyn haastateltavilta muun muassa minkälaisiin väkivalta- tai uhkatilanteisiin matkaopas voi ammatissaan joutua, miten tilanteita voitaisiin välttää ja kuinka tär-

keäksi matkaoppaat kokevat kyseisen aiheen ja sen käsittelyn. Kysyn haastateltavilta myös, onko heillä jotakin muuta kommentoitavaa tai lisättävää aiheeseen. On nimittäin hyvä antaa haastatelluille mahdollisuus kerätä ajatuksensa yhteen ja kertoa lisää tietoa asioista, jotka eivät välttämättä ole haastattelijan mieleen edes juolahtaneet.

### **5.1.2 Haastateltavien esittely**

Haastatellut henkilöt ovat Aurinkomatkojen matkaoppaita, jotka ovat työskennelleet matkaoppaana ulkomailla useita työkausia. Kaikilla haastatelluilla on monipuolinen työkokemus matkaoppaana työskentelemisestä matkakohteissa. Haastateltavista viisi on naista ja yksi mies, ikäjakauma on 27–34 vuotta. Haastateltavat matkaoppaat ovat työskennelleet Aurinkomatkoilla puolestatoista kahdeksaan vuoteen.

Osa haastateltavista halusi pysyä anonyyminä, osa puolestaan antoi hyväksyntänsä nimensä julkaisemiselle. Yksi haastatelluista on alansa ammattilainen Janne Jokela, joka työskenteli talvikautena 2009–2010 Samuina kohdepäällikkönä. Jokela on toiminut Aurinkomatkojen matkaoppaana viisi vuotta. Tuon viiden vuoden aikana hän on työskennellyt Aurinkomatkoilla erilaisissa työtehtävissä useissa eri matkakohteissa. Toinen haastateltava on Evgenia Korsakova, joka toimii matkaoppaana niin Aurinkomatkojen suomalaisille kuin venäläisillekin asiakkaille Aurinkomatkat Russianin puolella. Korsakova aloitti työnsä Aurinkomatkoilla syksyllä 2008. Talvikauden 2009–2010 hän työskenteli Thaimaan Cha-Amissa.

Kolmas haastateltava on Heli Rantanen, joka toimi talvikautena 2009–2010 Hua Hinin varakohdepäällikkönä huolehtien muun muassa yhtiön kassavirrasta. Rantanen on toiminut Aurinkomatkojen matkaoppaana kaksi vuotta ja hänellä on laaja kokemus erilaisista työtehtävistä erilaisissa matkakohteissa. Tällä hetkellä Rantanen toimii Prahan kohdepäällikkönä. Olen laittanut tutkimukseni haastateltavien sitaattit työhöni aakkosten mukaan satunnaisessa järjestyksessä. Haastateltujen pyynnöstä en julkaise tutkimuksessani sitaatteja puhujan nimellä vaan viittaan haastateltaviin aakkosin.

## 5.2 Haastattelujen analysointi

Laadullinen analyysi koostuu kahdesta eri vaiheesta: havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta (Alasuutari 1999, 39). Analysoinnissa havainnot tulee pelkistää, keskittyä materiaalien olennaisuuksiin ja yhdistää niihin sitten raakahavainnot. Kvalitatiivisen tutkimuksen aineisto on teoreettisesti merkittävää ja edustaa tutkimuskohteen olennaisia tutkimuspiirteitä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusosat ovat riippuvaisia toisistaan: aineistosta ei ole hyötyä ilman käsittelyä, sen sijaan ilman käsittelyä taas ei voi tehdä analyysia. Analyysi tarkoittaa tutkimuskielessä jonkin kokonaisuuden hajottamista osiin. Tutkimusaineiston analysointi riippuu tutkijan tekemistä valinnoista tutkimuksen alkuvaiheessa. (Uusitalo 1998, 81.)

Tutkimusongelmat ohjaavat yleensä menetelmien ja analyysien valintaa. Kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten tekeminen ovat tutkimuksen tärkeimmät ydinasiat. Analysointivaiheessa tutkijalle selviää, minkälaisia tuloksia ja vastauksia hän saa tutkimukseensa. Usein kvalitatiivista tutkimusta tehdessä aineistoa kerätään ja analysoidaan samaan aikaan. Aineiston käsittely ja analysointi tulisi aloittaa heti aineiston keruun jälkeen. Kaikki luotettavina pidetyt seikat täytyy voida selvittää niin, etteivät ne ole ristiriidassa esitetyn tulkinnan kanssa. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2001, 207–208.)

Jotta tutkimustulokset voidaan luokitella ja jotta omille havainnoille voidaan antaa selitykset, tutkimusaineisto tulee kuvata tarkasti. Kun aineisto on kerätty, on heti ryhdyttävä analysoimaan tutkimustuloksia. Tällöin aineisto on tuoreena tutkijan mielessä ja innostaa tutkijaa johtopäätöksien tekemiseen. Aineistoa voidaan myös selventää ja täydentää prosessin edetessä. Aineiston analysoinnin voi suorittaa usealla tavalla, mutta pääperiaatteena on, että valitaan analyysitapa, joka tuo parhaiten vastauksen tutkimustehtävään tai ongelmaan. Ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään usein niin kvalitatiivista analyysia kuin päätelmienkin tekoa. Selittämiseen pyrkivässä lähestymistavassa puolestaan käytetään usein niin tilastollista analyysia kuin päätelmienkin tekoa. Tutkimus ei ole valmis, kun tutkimustulokset on analysoitu, vaan tutkijan tulee vielä selittää ja tulkita omat tuloksensa. (Hirsijärvi ym. 2001, 210.)

Sisällön erittely on tarkkaavaisuutta vaativaa työtä. Sisältöanalyysin voi tehdä erittelemällä tutkimusaineiston, jakamalla sen havaintoyksiköihin ja yksilöimällä numerojärjestykseen, mutta sisällön analyysi on usein laadullisen tutkimusmenetelmän metodi. Laadullisen tutkimusmenetelmän metodina sisältöanalyysissä etsitään merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia. Sisällön analyysin voi tehdä joko aineistolähtöisenä tai teorialähtöisenä. (Vilkkä 2005, 140.)

Aineistolähtöinen analyysi aloitetaan tutkijan tutkimusaineiston pelkistämällä. Materiaalista kerätään esille tärkeät tiedot ja erotetaan epäoleellinen tieto sitä kuitenkin poistamatta. Tutkimusaineisto täytyy tiivistää. Tiivistämistä ohjaa tutkimuksen ongelma tai tutkimuskysymykset. Analyysin avulla materiaalista haetaan hyödyllisin tieto. Sen jälkeen pelkistetty materiaali ryhmitellään uudelleen ja jäsenellään johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi. Analysoin oman tutkimusmateriaalini pilkkomalla ja jakamalla sen osiin. Keräsin yhteen tärkeimmät teemat sekä haastateltavien vastaukset teemojen kysymyksiin. Nostin esiin haastateltavien pääajatuksia eri teemoista. Alleviivasin painotetut asiat ja suorat lainaukset, joita tulen käyttämään tutkimuksessani. (Vilkkä 2005, 140.)

### **5.3 Tutkimussuunnitelma**

Tutkimusta suunnitellessa on välttämätöntä laatia tutkimussuunnitelma. Tutkimussuunnitelman laatimalla tutkija voi hahmotella tutkimuksen kulun mahdollisimman selkeästi. Suunnitelmassa tutkija selvittää, mitä hän aikoo tutkimuksessaan tehdä: mitä hän tutkii ja miten, millä tavalla hän aikoo esittää tulokset ja ennen kaikkea, miksi hän tutkii. Tutkimussuunnitelmaan tulisi sisällyttää myös tutkimusaikataulu sekä tutkimustehtävä. Hyvä tutkimussuunnitelma on konkreettinen ja johdonmukaisesti rakennettu. Ennen tutkimustehtävän muotoilemista tulisi perehtyä hyvin alan kirjallisuuteen. Näin pystyy ennalta tutustumaan tutkimusaiheeseen monipuolisesti. Tutkimustehtävän muotoilussa tutkija tulee huomaamaan, että se muotoutuu ja jäsentyy luonnostaan tutkimusprosessin myötä. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1996, 80.)

Tutkimussuunnitelmavaiheessa tutkimustehtävä kannattaa jättää hieman väljäksi, sillä tutkimustehtävä kuitenkin muuttuu hieman ja täsmentyy tutkimusprosessin aikana. Tutkimussuunnitelma on hyvä työkalu tutkimuksen toteuttamiseksi. Tutkimus on luova ja pitkäjänteinen prosessi, joka sisältää uusia oivalluksia ja käänteitä. Tutkimus aloitetaan väljän suunnitelman pohjalta, jossa tutkimustehtävä on karkeasti määritelty. Tutkimus fokuoituu ajan myötä ja lopullinen tutkimustehtävä kirkastuu tutkijalle prosessin edetessä. (Syrjälä ym. 1996, 81.)

Tutkin opinnäytetyössäni väkivalta- ja uhkatilanteita asiakaspalvelutyössä matkaoppaana. Tutkimuskohteena ovat Aurinkomatkojen matkaoppaat. Tutkimustani varten haastattelen kuutta matkaopasta. Tutkimusmetodi on teemahaastattelu. Opinnäytetyöni toimeksiantaja Aurinkomatkat Oy haluaa selvittää, kokevatko matkaoppaat työpaikkaväkivaltaa ammatissaan ja kuinka laajasta ilmiöstä on kyse. Toimeksiantaja haluaa myös selvittää Pelko Pois! – verkkokurssin hyödyllisyyden matkaoppaille, kuinka matkaoppaat ovat ottaneet kurssin vastaan. Tutkimukseni aiheeseen väkivalta ja uhkaavat tilanteet asiakaspalvelutyössä on tehty matkaoppaan näkökulmasta. Kuinka matkaoppaat kokevat työturvallisuusasiat ammatissaan eri työkohteissa maailmalla? Tutkin opinnäytetyössäni työpaikkaväkivaltaa yleisesti, en keskity esimerkiksi työpaikkakiusaamiseen, jonka olen rajannut pois työstäni. Haluan tutkia, kuinka paljon matkaoppaat kokevat työpaikkaväkivaltaa tai sen uhkaa työ- tai asiakaspalvelutilanteissa.

Empiirinen tutkimukseni on kvalitatiivinen työ, jossa teemahaastattelen kuutta matkaopasta huhtikuun alussa 2010. Ennen teemahaastatteluja laadin kysymyspohjan, jonka lähetän tuleville haastateltaville. Ennen varsinaisia haastatteluja minun tulee tutustua aiheita koskevaan kirjallisuuteen hyvissä ajoin maaliskuussa 2010. Teemahaastattelujen jälkeen litteroin välittömästi haasteltujen kertomat. Oletuksena tutkimussuunnitelmassani on, että matkaoppaat kokevat työssään työpaikkaväkivaltaa.

Aihe on minulle todella mielekäs, sillä toimin itse Aurinkomatkojen matkaoppaana. Aihe siis koskettaa minua henkilökohtaisesti. Olen kiinnostunut tutkimaan aiheita, josta itsellenikin olisi paljon kertomista. Haasteena tutkimuksessani on pysyä kriittisenä ja ulkopuolisena tutkijana. Siksi on tärkeää laatia hyvä teemoittain jaoteltu

tutkimuskysymyspohja. Tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ovat työpaikkaväkivallan kohtaaminen, uhka- ja väkivaltatilanteet sekä väkivaltatilanteiden ennakointi, hallinta ja jälkihoito. Tutkimukseni aiheeseen liittyy myös Pelko Pois! -verkkokurssi, jonka otan huomioon tutkimuskysymyksiä laatiessani. Aurinkomatkojen matkaoppaiden työpaikkaväkivaltatilanteita ei ole tiettävästi aikaisemmin tutkittu, aihe on todella mielenkiintoinen, hyödyllinen ja ajankohtainen.

Teemahaastattelujen avulla saan paljon hyödyllistä informaatiota tutkimustani varten. Litteroinnin jälkeen luen tutkimustulokset läpi useaan kertaan, ja alan rakentaa lopputuloksia teemakysymyksilleni. Tutkimuksen päätteeksi laitan liitteeksi teemahaastattelujen kysymyspohjan. Teemahaastatteluissa on melko paljon vapauksia: Haastateltavien kanssa saa liikkua vapaasti kysymyksestä toiseen ilman sen kummempaa sidottua järjestystä. Kaikkia kysymyksiä ei tarvitse kysyä, ja jotkut kysymykset voivat olla luontevampia jonkin aikaisemman kysymyksen lomassa. Esittelen tutkimusosuudessa johtopäätökseni tutkimusmateriaalin avulla.

Haastatteleamalla kuutta matkaopasta, saan haastateltavilta kokoon riittävän laajan materiaalityökalun. Varaan tutkimuksen tekemiseen runsaasti aikaa; noin kuukausi on melko realistinen aika tutkimuksen käsittelyyn ja analysointiin. Työni seuraavassa luvussa esittelen opinnäytetyöni tutkimustulokset.



## 6 TUTKIMUKSEN ANALYSOINTI JA TUTKIMUSTULOKSET

Teemahaastatteluiden avulla sain kerättyä laajan ja hyvän aineiston. Haastatteluiden perusteella voin todeta, että matkaoppaat kokevat työpaikkaväkivaltaa asiakaspalvelutyössään mutteivät säännöllisesti tai kovin usein. Työpaikkaväkivaltilanteet ja niiden laajuus vaihtelee hyvin paljon matkakohteittain. Uhkaavat tilanteet ja väkivalta asiakaspalvelutyössä ovat matkaoppaan työn varjopuolia. Seuraavassa matkaoppaiden kertomuksia siitä, kuinka usein he ovat kohdanneet työpaikkaväkivaltaa matkaoppaana työskennellessään.

Riippuu hyvin paljon kohteesta, mutta yllättävän paljon oon kohdannu, ku asiaa miettii. (Haastateltava A 2010.)

Viiden vuoden aikana mulla on ollu viisi suurempaa tapausta, mutta yleisesti tällaisia tilanteita tulee pari kertaa vuodessa... Suhteutettuna viiteen niin onneksi on sattunu harvoin. Satunnaisesti kyllä. (Haastateltava B 2010.)

No, muutaman kerran kauden aikana tietysti. (Haastateltava C 2010.)

Kerran parissa kuukaudessa on ollu. (Haastateltava D 2010.)

Mie voisin sanoa oikeastaan, että kuukausittain. (Haastateltava E 2010.)

No pari kertaa, ei niitä kovin usein tule vastaan. (Haastateltava F 2010.)

Työpaikkaväkivaltilanteet joihin matkaopas joutuu, ovat suurella todennäköisyydellä asiakkaan häiriökäyttäytymisestä johtuvia. Matkaoppaat kokevat työpaikkaväkivaltaa muun muassa retkillä, palvelutoimistossa ja hotellitapaamisilla. Hotellitapaamisilla koettu julkinen nolaaminen on matkaoppaiden mielestä häiritsevää työpaikkaväkivaltaa. Työpaikkaväkivalta ilmenee usein huutamisena ja uhkailuna. Ongelmana ovat alkoholisoituneet asiakkaat ja mielenterveyspotilaat. Seuraavaksi olen kerännyt haastateltavien mielipiteitä kysymykseen, minkälaisia uhkaavia tai väkivaltaisista tilanteista he ovat kokeneet työssään matkaoppaina.

Pari kertaa oikeustoimilla uhattu, viime kesänä oli kaks viikkoa niin ongelma-asiakkaat, etten ikinä unohda. Uhkasivat oikeustoimilla. Työ-

paikan menettämällä uhkas myös. Se oli myös julkista nolaamista... Aivan älytöntä henkistä väkivaltaa ja puhelinterrorismia ja asiakas meni henkilökohtaisuuksiin... Olen kokenu uhkaavia ja väkivaltaisia tilanteita hotellitapaamisilla, sanotaanko näin, että toinen huutaa pää puunasena kaikkien kuullen. (Haastateltava A 2010.)

Uhkaava käytös, sanoin huutaminen, kiroilu, julkinen nolaaminen ja vielä tää oikeustoimilla uhkailu... Yksi, mikä tulee julkiseen nolaukseen on ryhmäpainostus hotellitapaamisilla ja se on julkista nolaamista. Oikeustoimilla uhkailua on ollut, mutta se ei oo kohdistunut henkilökohtaisesti, vaan on kohdistunut Aurinkomatkoihin. Joskus tulee syyttelyä... Asiakkaat halus vaihtaa hotelliä rakennustyömaan vuoksi ja mies sanoi mulle, että hän voisi laittaa tän toimiston pirstaleiksi. Heitellä huonekalut seinille... Asiakkailla oli neljä päivää laukut hukassa ja tuli nämä uhittelu ja pojittelu ja samalla uhkas lakimiehellä Aurinkomatkoja. (Haastateltava B 2010.)

Huutaminen ja kiroilu on ne yleisimmät. Lähinnä huutamista, jos asiakas on tyytymätön ja jos asiakas ei hyväksy päätöksiä. Kerran uhattiin, että otetaan yhteyttä Jukka Salamaan kun on sen kaverinkaveri... Niin. Tulee palautetta kaikkien edessä, että et tiedä tätä asiaa. (Haastateltava C 2010.)

Onhan niitä tilanteita ollu. Mä hankin sulle potkut -huutamista. Ja että mä soitan sun pomolle ja saat sitten potkut... Mä odotin transubussia puoli kuuden aikaa aamulla kadun varressa jossa oli vähä liikennettä ja paikallinen mieshenkilö tuli ja osoitti minua aseella. Käski antaa rahat... Toinen tapaus. Tuli kesken kierroksen vaimoineen norsun kanssa ja alko huutamaan, että puhelin täytyy löytyä. Se heitti kengät alas norsun selästä mun päälle. Se heitti mua kengillä. Ja se mies suuttu ja meni bussiin ja sammui sinne. (Haastateltava D 2010.)

Meidän asiakas sekos. Se tuli hulluksi. Se luuli, että joku huutaa sille että Rissanen ei usko Jumalaan... Mies oli hirveässä kännissä ja huusi ja reuhki ja kiroili ja se mies ei halunnu sairaalaan. Ja kun se mies joutu sairaalaan, niin sen vaimo pimahti ja joutui alkoholipsykosiin. Se oli kanssa aika aggressiivinen tapaus... Niin ja sitte on ollu muutaki tietysti pienempää, näitä sadatteluja täällä transfereissa, ihmiset kiroilee ja huutaa ja kun pois ollaa lähössä, niin kiroillaan ja huudellaan ja yleensä ollaan aika humalassa... Just näitä uhkailuita on, uhkaillaan, että saadaan potkut ja hän kantelee sinusta sille ja tuolle. (Haastateltava E 2010.)

Uhkailua sanallisesti. Joku uhkas, et oikeudessa tavataan. Viime talvena yks mies tuli jo bussis valittaen ja sit peril hotellissa tuli parin kymmenen sentin päähän ja raivos, ku hotelli ei ollu sellai ku ois halunnu. (Haastateltava F 2010.)

Suurin osa työpaikkaväkivaltatapauksista, joita matkaopas kokee työssään, on henkistä väkivaltaa. Matkaoppaat kokevat työssään hyvin vähän fyysistä väkival-

taa. Silti osa matkaoppaista joutuu fyysisen väkivallan uhriksi ja matkaoppailla on myös pelkoa fyysisestä väkivallasta. Kysyin haastateltavilta kumpaa he ovat kokee-  
neet työssään enemmän, henkistä vai fyysistä väkivaltaa:

No henkistä joo. Kukaan ei oo ikinä minuun käyny käsiks, mutta on ollu pelko siitä fyysisestä väkivallasta. (Haastateltava A 2010.)

Henkistä kyllä. En oo kokenu fyysistä väkivaltaa koskaan. (Haastateltava B 2010.)

Ei fyysistä ole sattunut. Henkistä vaan. (Haastateltava C 2010.)

En oo fyysistä väkivaltaa kokenu koskaan, eikä ole lähelläkään ollut. (Haastateltava D 2010.)

No henkistä oon kokenu enemmän. (Haastateltava E 2010.)

Henkistä. Ei kukaan oo uhkaavalla tavalla koskenut. (Haastateltava F 2010.)

Matkaoppaat kokevat työssään jonkin verran asiakkaiden häiriökäyttäytymistä, mutta tapaukset ovat kohdekohtaisia. Joissakin kohteissa häiriökäyttäytymistä on enemmän. Häiriökäyttäytymistä esiintyy myös enemmän kauden alussa ja lopussa, johon voi vaikuttaa Aurinkomatkojen edullisemmat äkkilähdöt, joita on usein tarjolla kauden alussa ja lopussa. Suurin syy asiakkaan häiriökäyttäytymiselle on häiritsevä alkoholin käyttö. Seuraavassa on matkaoppaiden omia kokemuksia asiakkaiden häiriökäyttäytymisestä.

Suurimmissa kohteissa asiakasmääriin nähden ei oo paljon. Rankempia kännitapauksia on yleensä keväällä ja syksyllä, mut kauden aikana pari hassua tapausta. Hassunhauskoja tissuttelijoita on. (Haastateltava A 2010.)

Satunnaisesti ja harvoin ja lähinnä se on se alkoholi sitte. Toisaalta alkoholin lisänä vihaiset asiakkaat, jotka on turhautuneita tai pettyneitä. (Haastateltava B 2010.)

Usein esiintyy häiriötapauksia, ku asiakas on niin kännissä. (Haastateltava C 2010.)

Kyllä aika paljon mun mielestä. Mut riippuu työskentelykohteesta ja kuinka paljo asiakkaita on. Mitä enemmän asiakkaita, sitä enemmän häiriöasiakkaita. (Haastateltava D 2010.)

Ku kausi alkaa tai loppuu, niin silloin on huomattavasti enemmän, eli aika paljonkin. Varsinkin alkoholitapauksia. Eli jonkin verran on, jos aatellaan, ku kohteetki on niin erilaisia. (Haastateltava E 2010.)

Se riippuu siitä, missä on töissä. Rantakohteissa, missä on enemmän ihmisiä, on myös enemmän ongelmia. (Haastateltava F 2010.)

Matkaoppaat kokevat työssään työpaikkaväkivaltaa, mutta he eivät ole kovin huolissaan siitä, että joutuisivat työssään työpaikkaväkivallan uhriksi. Huoli työpaikkaväkivallan uhriksi joutumisesta on suurempi, jos työskentelee kohteessa yksin tai kohteessa on tietoisesti sattunut työpaikkaväkivaltaa.

Sanotaanko näin, että huolissaan. Ihan yleisesti ottaen pittää olla huolissaan. Taas riippuen kohteesta. En ole hirveän huolissani, mutta sanotaanko näin, että välillä pitäis olla. (Haastateltava A 2010.)

En ole huolissani, enkä koe mitenkään sitä erityisemmin. (Haastateltava B 2010.)

No hieman huolissani. Tiedän, että näitä henkisiä asioita tulee, mut fyysisiä ei niin paljoa. (Haastateltava C 2010.)

No vähäsen vaan, en mä nyt hirveän huolissani siitä oo. Eli hieman huolissani oon. (Haastateltava D 2010.)

Mie olen hieman huolissani. En sitä sillä lailla mieti, mutta kun tuol mennee ja taapertaa, niin ehkä hieman oikea kategoria. (Haastateltava E 2010.)

Vähän. Joo vähän. (Haastateltava F 2010.)

Pelko Pois! -verkkokurssin tulisi olla pakollinen kaikille Aurinkomatkojen matkaoppaille, ja verkkokurssi tulisi suorittaa valvotusti Helsingin pääkonttorilla tai kohteissa organisoidusti. Kysyin mielipidettä Finnairin Pelko Pois! -verkkokurssista sekä ovatko haastatellut suorittaneet sen. Kysymystuloksissa ilmeni, että matkaoppaiden mielestä verkkokurssi ei ole käytännössä paras mahdollinen kurssin toteutus-tapa. Matkaoppaiden mielestä kurssi oli siinä mielessä hyvä, että näitä asioita käsitellään yrityksessämme.

Se oli hyvä, asiallinen ja otettava, jos siihen jakso paneutua. Hyvä se oli. Olen suorittanut kahteen kertaankin. Kaikki oppaat laitoin suorittamaan myös kohteessa sinä kesänä. (Haastateltava A 2010.)

Mää olen suorittanut juu. Hyöty siitä kurssista olis kakkonen asteikoilla yhdestä viiteen. Mä olen sitä mieltä, että nettikurssi ei ole tällaisessa asiassa paras mahdollinen vaihtoehto. (Haastateltava B 2010.)

No en ole päässy siihen tutustumaan. Ajatus oli kaunis. En oo päässy sinne sisälle ohjelmaan, en päässy mitenkään. Ja sitten ei ollu aikaa ja sitten se unohtui. (Haastateltava C 2010.)

Mä oon kuullu, mutta en tiedä mitä se sisältää ja mikä se on. (Haastateltava D 2010.)

No minusta se oli ihan hyvä. Hyvä, että näitä asioita otetaan esille. Se oli aika lyhyt ja semmonen, että siitä olis saanu enemmän irti, jos olis oikeasti joku kouluttaja ja asioita käytäs oikeasti läpi. Vaikka kääntymisten yhteydessä vois olla jotain missä käytäs näitä asioita läpi. Kyllä mie rupesin silloin miettimää niitä asioita. Jonkin verran hyötyä. (Haastateltava E 2010.)

Ihan hyvä. Periaatteessa aika itsestään selviä juttuja, mutta oli se hyvä tehdä, niin tuli ajatelleeks asioita. (Haastateltava F 2010.)

Aurinkomatkojen matkaoppaat haluaisivat saada lisää käytännön koulutusta siitä, miten toimia työpaikkaväkivaltilanteissa. Kurssi tulisi olla käytännönläheinen ja sisältää oikeita matkaoppaiden kokemia työpaikkaväkivalta tilanteita. Käytännön koulutuksen tulisi tapahtua heti opaskurssin aikana tai kohteissa kauden alussa. Aurinkomatkoilla voitaisiin miettiä koulutuksen tarve kohteittain, koska osassa kohteita sattuu enemmän työpaikkaväkivaltaa. Osa matkaoppaista kokee kurssin hyödylliseksi ja osa puolestaan ei ole kurssia suorittanut laisinkaan. Kysyin Pelko Pois! -verkkokurssin hyödyllisyydestä sekä siitä, kokevatko matkaoppaat tarvitsevana lisää koulutusta työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemiseksi.

Vois tehdä semmosen Aurinkomatkat Pelko pois! -kurssin, joka koskis pelkästään Aurinkomatkoja. Tulevaisuudessa, jos olis semmonen, niin sanotaanko näin, että olis oma Aurinkomatkojen kurssi, niin se kiinnostaisi vielä enemmän... Kyllä pitäisi ehdottomasti saada ja minun mielestä periaatteessa kohteissakin pitäisi olla koulutusta ja varsinkin niissä kohteissa, missä sattuu ja tapahtuu, niin heti kauden alussa pitäisi olla. Jos ei kohteeseen saa koulutusta, niin kääntymisajat meillä on. Jos tietää, minä päivänä tulee paljon ihmisiä Suomeen, niin pakollinen koulutus, maksimissaan 20 henkilöä ja päivän verran. (Haastateltava A 2010.)

Nettikurssi ei ole tällaisessa paras mahdollinen vaihtoehto... Ehdottomasti kyllä. Tähän ei oo ollut koulutusta. Haluaisin, että asia otettaisi esille kp-päiville, tai näistä pitäisi puhua kyllä opaskurssillakin. Pitäisi ehdottomasti olla koulutusta. (Haastateltava B 2010.)

Totta kai on tärkeää saada koulutusta. Silloin kun lähtee oppaaksi se on vähän romantisoitu ammatti niin alussa ei oikein tiedä, mistä on vastuussa tällaisia juttuja kun tulee. Mä olin ihan kauhuissani, kun tajusin millaisiin tilanteisiin voin joutua ja vastuulla on vielä asiakkaat. (Haastateltava C 2010.)

Pitäisi mainita vähän enemmän asiasta. En muista kurssilta, mitä kaikkea siellä on puhuttu aiheesta. Pitäisi kouluttaa oppaita. Opaakurssilla pitäisi olla kurssi ja siinä kurssilla puhuttaisiin näistä asioista enemmän. (Haastateltava D 2010.)

Kyllä mie rupesin silloin miettimään niitä asioita, eli oisko jonkin verran hyötyä... No, olis hyödyllistä saada koulutusta, että käytäisiin vaikka niitä tilanteita ennalta läpi. Saattaisi tietää erilaisia keinoja, miten tilanteissa tulee toimia. Ja millä saa rauhoitettua ihmiset ja kaikki tämmöset. (Haastateltava E 2010.)

Aika itsestään selvää, mutta tuli ajatelleeksi, mitä voisi tapahtua... Itse en välttämättä kyllä tarvitse. Kyllänoista puhetilanteista selviää. Jos joku fyysisesti kävisi kiinni, niin sit kannattaisi osata jotain itsepuolustustaitoja. (Haastateltava F 2010.)

Matkaoppaat tarvitsevat työpaikaltaan toimintaohjeita ja käytännön neuvoja, miten uhka- ja väkivaltatilanteissa tulee toimia. Kohteissa kohdepäälliköiden tulisi huolehtia siitä, että kaikki kohteen työntekijät tietävät, miten toimia työpaikkaväkivaltaa kohdatessaan ja miten tilanteita voi ennakoida. Aurinkomatkojen kohdepäällikköpäivillä olisi hyvä käsitellä asiaa. Kohdepäälliköt ja kohdevastaavat voisivat kauden alussa kerrata työntekijöille, miten erilaisissa väkivalta- tai uhkatilanteissa tulee toimia. Kohdepäälliköt ja vastaavat voisivat laatia yhteisen ohjeen, miten työntekijöiden tulee toimia hankalassa asiakaspalvelutilanteessa, kenelle asiasta ilmoitetaan sekä keneltä voi Aurinkomatkoilla kysyä käytännön neuvoja hankalan asiakkaan rauhoittamiseksi. Seuraavaksi matkaoppaiden mielipiteitä kysymykseen, minkälaisia toimintaohjeita ja käytännön neuvoja olet saanut työpaikaltasi koskien väkivaltaa ja uhkaavia tilanteita asiakaspalvelutyössä:

Väkivallasta ei ole puhuttu, mutta jos tiedetään, että kohteessa on häiriökäyttäytyvä asiakas, niin pääkonttorin kanssa asiasta viestitellään. Ne sanoo, että ei saa mennä yksin tapaamaan sitä asiakasta. (Haastateltava A 2010.)

Muistan vaa yhden neuvon, se taisi tulla opaskurssilla, eli jokainen vetää omat rajat näissä asioissa. Tarkotettiin sillä varmaankin, mitä tarvii sietää. (Haastateltava B 2010.)

En muista saavani. Ei ainakaan koulutuksen aikana. En muista, että oltaisiin mitään saatu. (Haastateltava C 2010.)

Mä en ainakaan muista, että olisi ollut mitään semmosia ohjeita. Muistan vaan sen, että pitää suojella itseänsä ja antaa rahat ja tavarat jos on joku ryöstötilanne. (Haastateltava D 2010.)

No mun mielestä oon saanut aika vähän, onhan meillä Apua -opas, mutta se on enemmän tämmösii katastrofitilanteisiin. Mutta itse henkilökohtaisesti en ole saanut firman puolelta, mutta kollegoilta olen saanut neuvoa. (Haastateltava E 2010.)

En itse asiassa muista, et mistä oon kuullut, mut ainakin eka rauhoitella, ja jos se ei onnistu ja tilanne tulee uhkaavammaksi, ni sit lähteä pois. (Haastateltava F 2010.)

Matkaoppaat pitävät tärkeänä, että työympäristössä voi puhua työpaikkaväkivalta-asioista kollegoille. Kohteissa tulisi käsitellä mahdollisia uhka- tai väkivaltatilanteita koko henkilöstön kesken. Jos joku oppaasta on kokenut työpaikkaväkivaltaa kohteessa, tulisi muu henkilöstö saattaa tietoiseksi tästä ja asia pitäisi purkaa yhdessä. Matkaoppaat kokevat myös, että väkivaltatilanteista on syytä ilmoittaa Helsingin pääkonttorille.

Pitää ilmoittaa ehdottomasti. Ei saa jättää oman itsensä sisälle juttuja. Saattaa tulla patoutumia, jotka haittaa työntekoa ja yöunia. (Haastateltava A 2010.)

Tässä tulee taas ehdottomasti. Tää on tämmönen yksi asia. Jos on joku tilanne, tää puhuminen on terapiaa, se asia pitäisi käsitellä ehdottomasti. Esimerkiksi intrasta puuttuu tämmöiset asiat ja ohjeistukset. Intrassa on työterveyshuolto yleisesti, muttei tätä tämmöistä henkistä puolta ja muuta. (Haastateltava B 2010.)

No riippuu tietysti tapauksesta, jos on vakava juttu niin pitää ilmoittaa esimiehelle ja pääkonttoriin. (Haastateltava C 2010.)

Kyllä mun mielestä pitää ilmoittaa. Riippuu tilanteesta, ilmoitetaanko pääkonttorille. Riippuu tilanteen vakavuudesta. (Haastateltava D 2010.)

Siis minun mielestä on hyvä, että niitä käsitellään. Jos niitä ei käsitellä, niin ne jää pyörii tuonne jonnekin. On tärkeää puhua jollekin, että saa läpikäytyä tilanteen, mitä siinä tapahtui ja mitä olisi voinut tapah-

tua ja milloin tapahtui. Hyvä, että esimiehelle sanotaan ja toisaalta joo Helsinkiinkin kunnan väkivaltatilanteista pitäisi ilmoittaa. (Haastateltava E 2010.)

Itse oon ilmoittanut. Tulee itselle parempi mieli, kun saa puhua jonkun kanssa. (Haastateltava F 2010.)

Matkaoppaille tulisi kertoa, mistä he löytävät tietoa siitä, kuinka toimia mahdollisten työpaikkaväkivaltatilanteiden jälkeen. Jälkihoidon tarjoaminen omalla työpaikalla täytyisi myös saattaa työntekijöiden tietoisuuteen. Matkaoppaat eivät välttämättä tiedä, minkälaista apua heillä on mahdollista saada ja mistä apua voi hakea. Kysyin haastateltavilta, minkälaista työpaikkaväkivallan jälkihoitoa työnantaja tarjoaa uhreille.

Ne tarjoaa kriisiapua, keskustelut ja terapiaa jos osaa itse pyytää. Ja kyllä ne huomaa, että ihminen tarvitsee apua kun pääkonttorilla käy. Mie olen itse ollut näissä kaikissa. (Haastateltava A 2010.)

Mulla ei oo tietoa tästä asiasta, koska näistä ei puhuta meille. (Haastateltava B 2010.)

Tarjoaako? No, mun mielestä on joku psykologi, eikö ollutkin? (Haastateltava C 2010.)

No mun mielestä vaan lähinnä, että voi puhua esimiehen kanssa... Mutta mun ryöstön jälkeen ei varsinaisesti tarjottu mitään sen enempää. Mihin voi ottaa yhteyttä tai muuta, jos vaikka haluaa puhua jonkun kanssa tai jotain. (Haastateltava D 2010.)

En tiedä. En tiedä oikeasti, ei mitään aavistusta. En ehkä ole itse kokenut tarpeeksi karua väkivaltaa niin en tiedä. (Haastateltava E 2010.)

En itse asiassa tiedä. Ei oo koskaan tullut sellaista tilannetta, et olisi tarvinnut. (Haastateltava F 2010.)

Aurinkomatkoilla tulisi käsitellä enemmän mahdollisia työpaikkaväkivalta-asioita. Matkakohteissa tulisi myös keskustella enemmän uhka- ja väkivaltatilanteista. Seuraavassa on haastateltavien mielipiteitä siitä, kuinka paljon työpaikallasi käsitellään ja keskustellaan uhka- ja väkivaltatilanteista.

No ei minusta ollenkaan. (Haastateltava A 2010.)



Siis ei mun mielestä puhuta. Ei ainakaan etukäteen, ja jos jotain tapahtuu, niin sitten niitä puidaan. (Haastateltava B 2010.)

Vähän joo. Mietin sitä aika pitkään, mutta osaan sanoa vaan että vähän. (Haastateltava C 2010.)

Ei koskaan. (Haastateltava D 2010.)

Tietysti jos jotain on sattunut ja opas tulee toimistoon tai tulee päikkien jälkeen, niin keskustellaan. Ei virallisella tasolla. (Haastateltava E 2010.)

Muistaakseni oli joko jossai kp-päivil tai sit opaskussil jo jotai puhetta näistä. Kohteissa tulee sit puhuttua ku niitä jolleki tulee vastaan. (Haastateltava F 2010.)

Työpaikkaväkivalta tapauksista suuri osa johtuu humalaisen asiakkaan häiriökäyttäytymisestä. Matkaoppaan työssä voi tulla mitä erikoisimpia työpaikkaväkivaltatapauksia vastaan. Todella haastavia tapauksia ovat mielenterveyspotilaat, jotka ovat matkaoppaiden mielestä todella arvaamattomia. Kysyin haastateltavien mieltä siitä, minkälaisia työpaikkaväkivaltatilanteita matkaoppaat voivat työssään kokea.

No ensimmäisenä tuli mielee käsirysy humalaisen asiakkaan kas tai siis vahvasti päihtyneen ihmisen kans on ensimmäinen todennäkösin ja sitte mielenterveyspotilaat, niistä ku ei ikinä tiedä, saattaa tulla ja sylkeä päälle...ku ikinä ei tiedä mitä voi tulla päin pläsiä. (Haastateltava A 2010.)

Uhkaava käytös, kiroilu, huutaminen, oikeustoimilla uhkailu ja julkinen nolaaminen. Nii väkivaltaa voi tulla asiakkailta, kollegoilta, esimieheltä ja paikalliselta esimieheltä. Jos opas joutuu väkivaltatilanteeseen se voi tulla iha keltä vaan...Ja yks muuten tää juoruilu. Sen vois meillä laskea henkiseen väkivaltaan. Sitähä meillä tapahtuu paljon. (Haastateltava B 2010.)

No lähinnä vihainen ja kännissä oleva asiakas ja asiakkaat on uhka meille, me ollaan tekemisissä eniten niitten kans...Kulttuurierot ne pitää ottaa huomioon. Monissa maissa valkonen nuori nainen on haluttua tavaraa ja sen asian kans pitää olla varovainen. (Haastateltava C 2010.)

No mun mielest on se ryöstöjuttu. Liikutaan nii eri aikoihin ja yleensä nii paljo yksin. Ryöstötilanteita ja tämmöstä huutamisvaatimista...Humalaisten käyttäytymine joka voi olla kummallaki tavalla väki-

valtasta. Humalaiset on kaikista suurin ongelma näissä hommissa. (Haastateltava D 2010.)

Hulluja jotka sekoaa. Ihmiset jotka sekoaa ja ei tiedä tän taivaallisesta elämästä mitään. Se o suurin uhka ja sulla ei oo mitään aavistusta mitä se ihminen voi tehdä sulle. Ja sitte tietysti humalaiset on arvaamattomia...niitä tilanteita o niin paljon, ihan mitä vaan. Ku se vaan voi olla ihan mitä vaan, ethän sie ikinä tiä mitä voi tulla vastaan. (Haastateltava E 2010.)

No sekä henkisiin että fyysisiin. Luulet et jokaiselle tulee joskus tilanne ku asiakas huutaa. Harvempaa on et kukaan kävis käsiks. Mahdollista tietty. Joskus on häiritty myös palvelupuhelimeen. Soiteltu vaan ja ei puhuttu mitään, moneen kertaan. Tai sit vaan puhuttu ja sanottu et on kiva kuunnella sun ääntä. (Haastateltava F 2010.)

Matkaoppaat tarvitsevat lisää koulutusta tietääkseen, kuinka uhka- ja väkivaltatilanteita voi välttää asiakaspalvelutyössä. Matkaoppaat eivät välttämättä tiedä yrityksen toimintaohjeita ja mikä on yrityksen politiikan mukaista käyttäytymistä asiakkaan uhkaa tai häiriötä kohdatessaan. Aurinkomatkoilla työntekijät ovat saaneet henkilökohtaiset Apua!-oppaat, joita kannattaa kuljettaa mukana matkakohteessa ollessaan. Oppaasta voi olla hyötyä hankalissa asiakaspalvelutilanteissa. Seuraavaksi haastateltavien mielipiteitä kysymykseen, miten matkaopas voi välttää uhkaavia tai väkivaltaisia tilanteita:

Erittäin hyvä kysymys, todella vaikea. Sitäpä tässä oon kovasti miettinyt. Mä en ihan oikeasti tiedä, miten niitä voi välttää. Ethän sä voi ennakoida, ei vaan voi ennakoida. (Haastateltava A 2010.)

No tulee mieleen poistuminen tilanteesta. Tää vois olla myös poistuminen tilanteesta, jos joku huutaa sulle suoraa korvaan. Mä en tiedä mikä on firman politiikan mukaista, miten tulee käyttäytyä tällaisessakin tilanteessa. Ja tietenkin tämmönen asia, että tulee puhua kollegoille, esimiehelle, kavereille ja perheelle, se oma sosiaalinen verkosto on tärkeä. Tähän pitää sanoa vielä, että vastaan tulee vaitiolovelvollisuudet. Yksi vielä, eli tulee noudattaa yhtiön ohjeita. Tilanteen rauhoittaminen on yksi asia kanssa ja kuunteleminen on tärkeää. (Haastateltava B 2010.)

Apua-oppaassa on paras neuvo: älä leiki sankaria. Jos vaan pystyy, niin pitää kutsua poliisi ja ottaa mahdollisimman rauhallisesti ja lähtee tilanteesta pois. Ei sun tarte kuunnella, jos joku haukkuu sut pystyyn. (Haastateltava C 2010.)

No se just se, että miettii mitä reittejä käyttää kun menee yöllä töihin tai lähtee yöllä töistä ja voi tietenkin pyytää vaihtamaan jotakin pikki-

tai lähtöpaikkaa, jos se ei oo omasta mielestä turvallinen. Mutta humalaisten käyttäytymistä sitä ei voi periaatteessa mitenkään välttää. (Haastateltava D 2010.)

No mä en oikeestaan tiedä... Mitä nyt maalaisjärki sanoo, mutta toisaalta, jos tuolla on joku minun asiakas, niin kyllähän minun täytyy mennä selvittää mitä tuolla tapahtuu. (Haastateltava E 2010.)

Ei ainakaan itse kannata suututtaa asiakasta enempää. Mieluummin rauhoitella. Ja sit kanssa se, et jos joku on jo ollut tekemisissä jonkun hankalan ihmisen kanssa, niin varoittaa muita siitä. (Haastateltava F 2010.)

Aurinkomatkojen matkaoppaat kokevat työpaikkaväkivalta-aiheen tärkeäksi. Työpaikkaväkivalta-asioista tulisi keskustella enemmän muun muassa pääkonttorilla käydessään, työterveyslääkärin kanssa sekä matkakohteissa kollegoiden kanssa, varsinkin jos kohteessa sattuu paljon työpaikkaväkivaltaa.

Koen sillä tavalla tärkeäksi. Siitä olisi hyvä puhua kohteessa kauden alussa. Varsinkin niissä kohteissa, mihin niitä rymy-Eetuja tulee. (Haastateltava A 2010.)

Kyllä se on hyvin tärkeä aihe, mä mietin, että vois olla myöskin erittäin tärkeä aihe. Tää on eka kerta viiden vuoden aikana, kun kuulen tästä aiheesta, kun meidän firmassa puhutaan tästä ja joku on oikeasti kiinnostunut tästä aiheesta. Nää on semmosia asioita, mistä pitää puhua. Tää on arkipäivää tässä ammatissa kuitenkin. (Haastateltava B 2010.)

No, kyllä mä koen sen erittäin tärkeäksi. Onneksi näitä vakavia tilanteita tulee aika vähän, mutta sen takia ei osaa varautua tilanteeseen. Se voi olla täysi yllätys. (Haastateltava C 2010.)

Esimerkkitapausten kertominen olisi hyvin tärkeää opaskurssilla, että kouluttajat kertoisi, mitä joillekin on tapahtunut matkaoppaana. Miten pitäisi toimia sellaisissa tilanteissa ja yrittää silleen sanoa, että se ei ole kuitenkaan sen ihmisen vika, ettei ota silleen itseensä. (Haastateltava D 2010.)

Mie sanon, että se on hyvin tärkeä. Ja se on nyt noussut tärkeämmäksi, kun olen täällä yksin ja toiset on nyt niin kaukana, että puhun vaan puhelimesta. Ja se on eri asia. (Haastateltava E 2010.)

Hyvin tärkeäksi. Kyllä niitä tulee vastaan. Onneksi harvoin, mutta kuitenkin. (Haastateltava F 2010.)

Matkaoppaat haluavat käsitellä uhka- ja väkivaltatilanteita asiakaspalvelutyössä henkilökohtaisen koulutuksen avulla. Koulutus tulisi järjestää heti matkaoppaan

uran alussa. Kysyin haastateltavilta, onko heillä muuta lisättävää tai kommentoitavaa liittyen väkivalta- tai uhkatilanteisiin asiakaspalvelutyössä. Seuraavaksi matkaoppaiden mielipiteitä aiheesta:

Mun mielestä voisi olla periaatteessa silleen, että kun meillä on ollut Aurinkopäivät. Vois olla silleen, että päivän teemana on vaikka työpaikkahyvinvointi, missä käsiteltäisi näitä asioita. Meillä on kppäiviä ja muita niin voisi olla tällainenkin. (Haastateltava A 2010.)

Meidän pitää miettiä myös asiakkaita, meillä on velvollisuus. (Haastateltava B 2010.)

No varmaan semmoinen suurin pointti on siinä, et näitä asioita on käytävä läpi koulutuksessa ja myöhemminkin vielä. Heti opaskurssin alussa ja myöhemminkin, koska asiat unohtuvat. (Haastateltava C 2010.)

No mun mielestä pitää olla opaskurssi. Ei voi vaan pistää ketään koh teeseen. Se ei oo oikein. Opaskurssin aiheena pitää olla myöskin nämä turvallisuusasiat. Mutta siis niinku opaskurssilla pitäisi olla esimerkkejä, mitä ammatissa tapahtuu ja miten pitää toimia. Ja mistä voi hakea apua jos sitä haluaa. (Haastateltava D 2010.)

Olisi hyvä, että näitä asioita käytäisi läpi. Olisi hyvä käydä opaskurssilla, että mitä saattaa tulla eteen oppaan työssä. Pitää tietää, mitkä on ne toimintaohjeet ja miten lähetään tilanteita selvittämään. Tilanteita pitäisi käydä enemmän oppaitten kanssa läpi. Oli ne väkivalta tapauksia tai yleisiä hätätapauksia. Näitä tilanteita on tässä ammatissa aika paljon. (Haastateltava E 2010.)

Matkaoppaat voivat myös kokea, että asiakkaiden kirjallinen palaute matkaoppaista mielipidelomakkeen avulla on henkistä väkivaltaa. Osa asiakkaiden antamista palautteista on loukkaavaa ja työn tekijää alentavaa.

Tosta asiakaspalautelomakkeesta. Mustaki tuli yks palaute, palaute mikä tulee meille paperilla, mä koen sen joskus epäreiluna, joskus todella loukkaavaa arvostelua. Se palaute ku ei tule pelkästään meille, se menee pääkonttorille esimiesten luettavaks. Ei voi puolustautua, se on epäreilua...Ja tähän liittyen mä sanon aina kohteessa et sanokaa jos on jotain. (Haastateltava C 2010.)

Matkaoppaat kokevat työpaikkaväkivaltaa, mutta se ei ole säännöllistä ja vaihtelee suuresti matkakohteittain. Väkivaltatilanteista suurin osa on henkistä väkivaltaa, jossa asiakas menettää malttinsa. Asiakkaiden häiriökäyttäytymiseen liittyy usein

häiritsevä alkoholin käyttö sekä satunnaisesti myös asiakkaiden mielenterveysongelmat. Vaikka matkaoppaat kokevat työssään jonkin verran työpaikkaväkivaltaa, he eivät ole kovin huolissaan siitä, että joutuvat työpaikkaväkivallan uhriksi. Matkaoppaat pitävät työpaikkaväkivalta-aihetta tärkeänä ja haluavat lisää koulutusta, jotta tietävät, kuinka tulee toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa. Aurinkomatkoilla tulisi keskustella työpaikkaväkivalta-asioista enemmän matkaoppaiden kanssa.

Kaikki Aurinkomatkojen matkaoppaat eivät ole suorittaneet Pelko Pois! – verkkokurssia. Yrityksen tulisi huolehtia siitä, että jokainen matkaopas suorittaa kurssin pääkonttorilla käydessään tai matkakohteessa. Kurssi on hyödyllinen ja se herättelee matkaoppaita ajattelemaan työturvallisuusasioita. Työturvallisuusasioista tulisi keskustella jo heti opaskurssilla. Pelko Pois! – verkkokurssin keskeisiä asioita voisi poimia tuleville matkaoppaille opetettaviksi. Matkaoppaat haluavat saada selkeät toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteita varten. Uhka- ja väkivaltatilanteista tulisi keskustella matkakohteissa aina kauden alussa.

Matkaoppaille pitäisi kertoa, miten uhka- ja väkivaltatilanteita voidaan ennakoida ja hallita, sekä mistä saa jälkihoitoa tarvittaessa. Puhumisen tärkeyttä työpaikoilla tulisi korostaa. Aurinkomatkoilla tulisi huolehtia siitä, että matkaoppaat saavat lisää koulutusta työturvallisuuden parantamiseksi. Matkaoppaat kokevat asian hyvin tärkeäksi. Seuraavassa luvussa on opinnäytetyöni pohdinta.

## 7 POHDINTA

Palvelualoilla joutuu työssä kohtaamaan väkivaltaisia ja uhkaavia tilanteita enenevässä määrin. Tönnäminen, uhkailu, nimittely, vihjailu tai haukkuminen työssä ovat haitallisia ja harmillisia kuormitustekijöitä, joista voi fyysisten ja henkisten vammojen ohella aiheutua haitallisia seurauksia työntekijän turvallisuudelle, terveydelle ja koko työyhteisön toiminnalle. Uhkaavissa ja väkivaltaisissa tilanteissa tulee toimia oikein yrityksen ohjenuoran mukaisesti. Työnantajan tulee huolehtia siitä, että työntekijöillä on tarpeeksi hyvät valmiudet kohdata uhkaava tekijä tilanteen niin vaatiessa. Aurinkomatkojen matkaoppaat haluavat saada lisää koulutusta työpaikkaväkivaltaa estääkseen ja hallitakseen.

Matkaopas työskentelee lähes aina työtehtävissään yksin, ilman kollegan välitöntä tukea ja turvaa. Matkaopas voi kohdata työssään uhkaavia tilanteita ja väkivaltaa, jolloin hänellä täytyy olla valmiudet – riittävästi tietoa ja taitoa – toimia tilanteessa. Matkaoppaille täytyy antaa tarpeeksi koulutusta, jotta he voivat hallita väkivaltaiset ja uhkaavat tilanteet. Koulutuksen lisääminen ja asiasta yhdessä keskusteleminen työyhteisössä luovat parempia valmiuksia toimia ongelmallisissa tilanteissa. Matkaoppaan työssä on tärkeää pystyä hallitsemaan väkivalta- ja uhkatilanteet. Matkaopasteissa tulisi olla kaikkien nähtävillä selkeä toimintamalli väkivaltaisten tai uhkaavien tilanteiden varalle. Kohteissa tulisi olla yhteiset pelisäännöt, miten matkaoppaiden tulisi toimia fyysistä ja henkistä väkivaltaa kohdatessaan.

Pelkästään se, että ihminen työskentelee vieraassa maassa ja vieraassa kulttuurissa, voi järkyttää työntekijän perusturvallisuuden tunnetta. Maailmalla työskennellessä ei myöskään voi aina olla varma, saako muun muassa poliisilta turvaa ja apua. Pelko pois! -verkkokurssi pitäisi ottaa osaksi Aurinkomatkoilla järjestettävää opaskurssia jo heti matkaoppaan työtaipaleen alkuvaiheessa. Jos kurssia ei haluta lisätä opaskurssiin kokonaisuudessaan, olisi kuitenkin hyvä, että aiheesta keskusteltaisiin enemmän opaskurssilla. Näin tuleville matkaoppaille annettaisiin valmiuksia siitä, kuinka väkivaltaa tai uhkaavia tilanteita kohdatessa tulisi toimia. Aiheesta tulisi keskustella jonkin verran jo opasuran alussa – ei tietenkään pelotella uusia työntekijöitä vaan kartoittaa mahdollisia vaaratilanteita. Työpaikkaväkivaltaa voi-

daan estää ja ennakoida matkakohteissa, jos asiaa käsitellään etukäteen asiallisen koulutuksen voimin.

Pelko pois! on kohtuullisen uusi verkkokurssi, ja tarkoitettu Finnair-konsernissa jo työskenteleville henkilöille. Aurinkomatkojen työntekijöitä varten tulisi Pelko pois! -verkkokurssia kehittää vastaamaan nimenomaan matkaoppaiden tarpeita. Lisäksi kohdepäälliköiden tulisi huolehtia kohteissa, että jokainen matkaopas suorittaa kyseisen verkkokurssin. Pelko pois! -teemoista – väkivaltaisista ja uhkaavista tilanteista asiakaspalvelutyössä – tulisi myös keskustella kohteissa opaskokouksissa työtiimin kesken. Näin työntekijällä olisi paremmat valmiudet kohdata, tai jopa ennaltaehkäistä haastavia tilanteita. Vaihtoehtoisesti, mikäli työntekijä on jo aikaisemmin kohdannut vastaavanlaisia ongelmia, hänen olisi helpompi käsitellä asiaa ja antaa sen tiimoilta käytännön ohjeita kollegoilleen.

Matkaopas voi joutua väkivaltaisen tai uhkaavan tilanteen eteen mitä erikoisimmissa työtilanteissa. Maailmalla on ongelmana kasvava rikollisuus, eikä taloudellinen lama-aika ainakaan helpota asiaa. Jatkuvat luonnonkatastrofit varjostavat myös nykypäivää ja voivat olla osa syy väkivaltaiselle tai rikolliselle käyttäytymiselle. Rikolliset saattavat kuvitella matkaoppaan kantavan mukanaan suuria summia valuuttaa. Matkaopas käyttää työtehtävissään työasua, joten rikollisten voi olla helppo tunnistaa ja valikoida tämä uhrikseen. Aurinkomatkoilla ei kuitenkaan suositella, että opas kantaa työrahojaan mukana. Rahojen oikea säilytyspaikka on kassakaappi, ei retkilompakko. Retkillä rahastaminen tulisi lopettaa. Asiakkaat voivat maksaa halutun lomaohjelman tai palvelun matkaoppaalle niin hotellitapaamisilla kuin palvelutoimistolla.

Uhkaaviin tai väkivaltaisiin tilanteisiin pitää yrittää valmistautua ennalta. Työpaikoilla olisi syytä laatia selkeät yhteiset tavoitteet turvallisuuden edistämiseksi. Turvallisuus on kaiken perusta, ihmisen perusoikeus yhteiskunnassa. Meillä jokaisella on oltava oikeutemme tehdä työtä turvallisessa ympäristössä. Nykyään on syytä kiinnittää laajasti huomiota turvallisuusasioihin työpaikoilla niin kotimaassa kuin ulkomaillakin.

Koulutuksella ja työntekijän käytöksellä on suuri merkitys uhkaavissa ja väkivaltaisissa tilanteissa asiakaspalvelutyössä. Jos työntekijällä ei ole valmiuksia toimia hankalassa tilanteessa työpaikkaväkivaltaa kohdatessa, hän ei välttämättä pysy ammattiroolissaan. Matkaoppaalla tulee väkivaltaa tai uhkaavia tilanteita kohdatessaan olla rahkeet toimia oikein tilanteessa kuin tilanteessa. Hänen tulee tietää yrityksen tarkat toimintaohjeet, miten tilanteessa toimitaan oikein. Jälkihoidon tarjoaminen on myös hyvin tärkeää. Matkaoppaiden tulee tietää, keneen voi ottaa yhteyttä työpaikkaväkivaltaa kohdatessaan. Työpaikkaväkivalta on nykyään yleisin naisten kohtaama väkivallan muoto. Aurinkomatkojen matkaoppaista valtaosa on naisia, kuten keskimäärin asiakaspalvelualoilla usein on. Matkaoppaita tulisi kouluttaa asian tiimoilta heti työuran alussa ja järjestää täydennyskoulutusta myöhemmin uran aikana. Aihe on todella tärkeä matkaoppaiden mielestä, joten sitä tulisi käsitellä enemmän Aurinkomatkoilla.



## LÄHTEET

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. Jyväskylä: Gummerus.

Aurinkomatkat. 2009. Www-dokumentti. Saatavissa: [www.aurinkomatkat.fi](http://www.aurinkomatkat.fi). Luettu 10.4.2010.

Chappel, D. & Di Martino, V. Violence at work. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/Internet/English/Information/Electronic+journals/Asian-Pacific+Newsletter/1999-01/04.htm>. Luettu 20.3.2010.

Finnairgroup. 2009. Finnair lyhyesti. Www-dokumentti. Saatavissa: [www.finnairgroup.com/fi/](http://www.finnairgroup.com/fi/). Luettu 10.4.2010.

Haapavaara, H. 1998. Aika lentää. Porvoo: WSOY.

Hintikka, N & Saarela, K.L. 2005. Väkivaltatyötapaturmat vuonna 2003. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto.

Hirsijärvi, S; Remes, P & Sajavaara, P. 2001. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsijärvi, S & Hurme, H. 1988. Teemahaastattelu. 4. uud. P. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsijärvi, S & Hurme, H. 1986. Tutkimus ja sen raportointi. Helsinki: Gummerus Oy.

Jankola, K. 1991. Henkinen väkivalta työelämässä. Jyväskylä: Gummerus Oy.

Kreander, S. 2008. Pelko pois!. Kurssimateriaalin tiivistelmä. Finnair Oyj.

Kyngäs, H & Vanhanen, L. 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede 1, 3 - 12.

Metsämuuronen, J. 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia – sarja 4. Viro: International Methelp Ky.

Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia – sarja 4. 2. uud. P. Viro: International Methelp Ky.

Mikä on paikka Auringossa. 2007. Www-dokumentti. Saatavissa: [www.paikkaauringossa.fi/tiedot/](http://www.paikkaauringossa.fi/tiedot/). Luettu 13.3.2010.

Prunnila, J. 1988. Työihminen – Henkisen hyvinvoinnin edellytyksiä. Turenki: Työväensivistysliitto ry.

Puumi, S. 2009. Väkivalta pois palvelutyöstä. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.

Selänniemi, T. 2003. Elämyksiä elämääsi. 7. p. Keuruu: Otava.

Syrjälä, L; Ahonen, S; Syrjäläinen, E & Saari, S. 1996. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: Kirjapaino Oy West Point.

Työsuojeluhallinto 2010. Www-dokumentti. Saatavissa: [www.tyosuojelu.fi/vakivallanuhka](http://www.tyosuojelu.fi/vakivallanuhka). Luettu 20.2.2010.

Työterveyslaitos. 2003. Työsuojelun perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos.

Työterveyslaitos. 1994. Terve työyhteisö – Kehittämisen malleja ja menetelmiä. Helsinki: Työterveyslaitos.

Työterveyslaitos. 2004. Henkisen hyvinvoinnin edistäminen. Helsinki: Työterveyslaitos.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Jyväskylä: Tammi.

Työturvallisuuskeskus. 2002. Elintarvikealan työsuojeluopas. Keuruu: Otava.

U.S. Department of Labor Occupational Safety and Health Administration. 2002. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.osha.gov/oshdoc/data/workplaceviolence.pdf>. Luettu 11.3.2010.

Uusitalo, H. 1998. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Juva: WSOY.

Vartia, M & Perkkä-Jortikka, K. 1994. Henkinen väkivalta työpaikoilla. Helsinki: Gaudeamus.

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Weizmann-Henelius, G. 1997. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

## KYSYMYSLOMAKE

## TAUSTATIEDOT

- 1 Nimi
- 2 Ikä
- 3 Sukupuoli
- 4 Kuinka kauan olet toiminut Aurinkomatkojen matkaoppaana?
- 5 Saako nimen julkaista opinnäytetyössä?

## UHKA- JA VÄKIVALTATILANTEET ASIAKASPALVELUTYÖSSÄ

6 Kuinka usein olet kohdannut työssäsi matkaoppaana työpaikkaväkivaltaa?  
(Uhkaava käytös elein tai sanoin, huutaminen, kiroilu, omaisuuden rikkominen, liian lähelle pyrkiminen, seksuaalinen lähentely ja ahdistelu, aseella uhkailu, läheisten uhkailu, julkinen nolaaminen, oikeustoimilla uhkailu, fyysinen väkivalta, kiinnipitäminen, huitominen, lyöminen, potkiminen, sylkeminen, pureminen, raapiminen, aseiden käyttö, telehäiriköinti, ahdistelu tai pelottelu ovat työpaikkaväkivallan ilmenemismuotoja työpaikalla, työmatkalla tai työpaikkaan rinnastettavassa paikassa. )

- 7 Minkälaisia uhkaavia tai väkivaltaisia tilanteita olet kokenut työssäsi matkaoppaana?
- 8 Kumpaa olet kokenut työssäsi enemmän, henkistä vai fyysistä väkivaltaa?
- 9 Kuinka usein työssäsi esiintyy asiakkaiden häiriökäyttäytymistä, häiritsevää alkoholin tai päihteiden käyttöä, väkivaltaista käyttäytymistä tai ilkivaltaa?
- 10 Miten huolissasi olet siitä, että voit joutua työpaikkaväkivallan uhriksi työssäsi?
- 11 Onko joku kollegoista joutunut työpaikkaväkivallan uhriksi niin, että olet ollut paikalla tai samassa kohteessa? < Miten?

## PELKO POIS!

- 12 Mitä mieltä olet Finnairin lanseeraamasta Pelko Pois verkkokurssissa?
- 13 Oletko itse suorittanut Pelko Pois verkkokurssin? Jos ei, miksi?
- 14 Miten paljon hyötyä on mielestänne Pelko Pois verkkokurssista?
- 15 Onko mielestänne tarpeellista saada lisää koulutusta työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisemiseksi ammatissanne? Minkälaista?

TYÖPAIKKAVÄKIVALLAN JATKOTOIMENPITEET YRITYKSESSÄ

16 Minkälaisia toimintaohjeita ja käytännön neuvoja olet saanut työpaikaltasi koskien väkivaltaa ja uhkaavia tilanteita asiakaspalvelutyössä?

17 Onko mielestäsi tärkeää käsitellä työpaikkaväkivaltaa ja ilmoittaa väkivalta- ja uhkatilanteista lähimmälle esimiehellesi tai Helsingin pääkonttorille? Miksi?

18 Minkälaista työpaikkaväkivallan jälkihoitoa työnantajasi tarjoaa uhreille?

19 Onko mielestäsi tärkeää ennalta ehkäistä uhka- ja väkivaltatilanteita sekä saada jälkihoitoa työpaikkaväkivallan uhreille? Miksi?

20 Kuinka paljon työpaikallasi käsitellään ja keskustellaan uhka- ja väkivaltatilanteista asiakaspalvelutyössä?

MUUTA

21 Minkälaisiin väkivalta- tai uhkatilanteisiin matkaopas voi joutua ammatissaan?

22 Miten matkaopas voi välttää uhkaavia tai väkivaltaisia tilanteita asiakaspalvelutyössään?

23 Kuinka tärkeäksi aiheeksi koet väkivalta ja uhkaavat tilanteet asiakaspalvelutyössä? Miksi?

24 Onko teillä muuta lisättävää / kommentoitavaa?

KIITOS HAASTATTELUSTA!