

Uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisy parturi-kampaamossa



Ylinen, Mia

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Tikkurila

Uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisy parturi-kampaamossa

Mia Ylinen
Kauneudenhoitoala
Opinnäytetyö
Marraskuu 2010

Tikkurila, Vantaa

Kauneudenhoitoalan Koulutusohjelma

Estenomi

Mia Ylinen

Vuosi

2010

Sivumäärä

46

Uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisy parturi-kampaamossa

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli turvallisuusoppaan laatiminen parturi-kampaamoon uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle. Opinnäytetyön tavoitteena oli myös selvittää, millaisia uhka- ja väkivaltatilanteita parturi-kampaamossa voidaan kohdata, miten uhkaavat tilanteet tunnistetaan ja hallitaan, sekä millä keinoin niitä voidaan ehkäistä. Lisäksi työssä käsiteltiin uhka- ja väkivaltatilanteen kohteeksi joutuneen jälkihoitoa.

Opinnäytetyö muodostui teoriaosuudesta ja toiminnallista osasta eli turvallisuusoppaasta. Oppaan tiedot perustuivat teoriaan, asiantuntijahaastatteluun ja keskusteluihin parturi-kampaajien kanssa.

Opinnäytetyössä väkivallalla tarkoitettiin parturi-kampaajaan kohdistunutta asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden puolelta esiintyvää uhkaavaa käyttäytymistä tai väkivaltaa. Parturi-kampaamossa tyypillisimpiä uhkaavia esiintymistilanteita aiheuttivat päihtyneiden henkilöiden häiritsevä käyttäytyminen. Myös ryöstöjen katsottiin kuuluvan väkivallan esiintymistilanteeksi parturi-kampaamossa.

Tärkeimmiksi asioiksi muodostuivat uhkaaviin tilanteisiin varautuminen, ennakoimalla uhka- ja väkivaltatilanteita, sekä keinot, joita voitiin käyttää parturi-kampaamossa tapahtuvissa uhkaavissa kohtaamistilanteissa. Parturi-kampaamoissa uhka- ja väkivaltatilanteisiin soveltuivat parhaiten puhumalla rauhoittamisen tekniikat.

Turvallisuusopasta voidaan hyödyntää pienissä parturi-kampaamoissa. Opas on sovellettavissa myös muihin pieniin kauneudenhoitoalan yrityksiin.

Avainsanat: turvallisuus, opas, uhka, väkivalta, parturi-kampaaja

Tikkurila Unit

Degree Programme in Beauty and Cosmetics

Bachelor of Beauty and Cosmetics

Mia Ylinen

Year

2010

Pages

46

The prevention of threat and violence situations in hair salon

The purpose of this thesis was to write a safety guide for hairdressers to prevent threat and violence situations. The aim of the thesis was also to define what kind of threat and violence situations may occur in hair salons, and how to recognize, manage and prevent these threatening situations.

The thesis consisted of a theoretical and functional part that is the safety guide. The information in the guide was based on theory, an interview of an expert and discussions with hairdressers.

In this thesis violence signifies violent behaviour directed to a hairdresser by a customer or an outside person. In hair salons, the most typical threatening situations were made by intoxicated people behaving disturbingly. Also the robberies were threatening violence situations in hair salons.

The most important issues comprise preventing the threatening situations, anticipating the threat and violence situations, and methods that could be used in hair salons. The best way to handle the threatening situations was to speak calmly.

The safety guide can be used in small hair salons. The guide is also suitable for other small beauty care companies.

Key words: safety, guide, threat, violence, hairdresser

Sisällys

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Johdanto | 6 |
| 2 | Asiakaspalvelutyö parturi-kampaamossa | 7 |
| 3 | Uhka- ja väkivaltatilanteet parturi-kampaamossa | 8 |
| 3.1 | Huumeiden käyttäjän kohtaaminen työssä | 12 |
| 3.2 | Alkoholin käyttäjän kohtaaminen työssä..... | 14 |
| 3.3 | Muiden uhkaavien henkilöiden kohtaaminen | 15 |
| 3.4 | Ryöstötilanne | 15 |
| 4 | Uhka- ja väkivaltatilanteen ehkäisy ja hallinta | 17 |
| 4.1 | Puheella rauhoittaminen | 19 |
| 4.2 | Sanaton viestintä uhkatilanteessa | 20 |
| 4.3 | Lisäavun hälyttäminen | 22 |
| 4.4 | Otteesta irrottautuminen..... | 22 |
| 4.5 | Uhka- ja väkivaltatilanteesta pakeneminen..... | 24 |
| 5 | Väkivallan kohteeksi joutuneen henkilön jälkihoito | 25 |
| 6 | Turvallisuussuunnittelu parturi-kampaamossa..... | 26 |
| 7 | Turvallisuusoppaan prosessikuvaus | 28 |
| 8 | Johtopäätökset | 29 |
| 9 | Pohdinta | 31 |
| | Lähteet | 33 |
| | LIITE 1..... | 35 |
| | LIITE 2..... | 36 |

1 Johdanto

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on turvallisuusoppaan laatiminen parturi-kampaamoon. Uhka- ja väkivaltatilanteet ovat työhön liittyvä terveys- ja turvallisuusriski. Asiakaspalvelutyötä tekevät parturi-kampaajat ovat yksi ammattiryhmä, johon voi kohdistua väkivaltariskejä. Turvallisuusopas on tarkoitettu pieniin parturi-kampaamoliikkeisiin, joissa työskennellään yksin, tai liikkeisiin, joiden henkilöstömäärään kuuluu muutamia parturi-kampaajia. Turvallisuusopas sisältää uhkaavan henkilön tunnistamista sekä keinoja uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiseen. Opinnäytetyön tavoitteena on myös selvittää, millaisia uhka- ja väkivaltatilanteita parturi-kampaamossa voidaan kohdata, miten uhkaavat tilanteet tunnistetaan sekä miten niitä voi ehkäistä ja hallita. Työssä käydään läpi myös väkivallan kohteeksi joutuneiden auttamista ja jälkihoitoa. Opinnäytetyö muodostuu teoriaosuudesta ja toiminnallisesta osuudesta eli turvallisuusoppaasta. Turvallisuusopas toteutetaan teoriastanousevien asioiden, asiantuntijahaastattelun (Liite 1), sekä parturi-kampaajien kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta.

Turvallisuusoppaan laatiminen koetaan parturi-kampaajien keskuudessa tarpeellisenä. Keskustelujen pohjalta parturi-kampaajat toivovat lyhyttä ja selkeää tietopakettia, joka sisältäisi yksinkertaisia ohjeita uhkaaviin tilanteisiin. Sisältöön toivotaan kuuluvan esimerkiksi menetelmiä päihtyneen, vihaisen tai väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen. Keskusteluissa parturi-kampaajien kanssa, esiin tulleita tyypillisimpiä väkivallan esiintymistilanteita voi aiheuttaa huumaantunut, humalainen tai muuten sekavasti käyttäytyvä henkilö. Asiakasvalitus voi myös johtaa uhkaavaan tilanteeseen. Ryöstön ja ryöstön yrityksen voidaan lisäksi katsoa kuuluvaksi väkivallan esiintymistilanteeksi parturi-kampaamossa.

Tässä työssä väkivallalla tarkoitetaan parturi-kampaajaan kohdistuvaa asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden puolelta esiintyvää uhkaavaa käyttäytymistä tai väkivaltaa. Opinnäytetyöstä rajataan pois henkinen väkivalta, murrot, pommiuhkaus sekä panttivankitilanne.

2 Asiakaspalvelutyö parturi-kampaamossa

Asiakaspalvelutyössä on kyse vuorovaikutustilanteesta, joka on aina ainutlaatuinen. Parturi-kampaamossa asiakaspalvelu on vuorovaikutusta työntekijän ja asiakkaan välillä. Vuorovaikutuksen haastavuutta lisää erilaisten ihmisten kohtaaminen. Työpäivän aikana parturi-kampaaja kohtaa useita ihmisiä, ja jokaisessa asiakaspalvelutilanteessa tulisi pyrkiä täyttämään asiakkaan tarpeet. Tällöin parturi-kampaajalta edellytetään muun muassa joustavuutta, palvelualttiutta sekä kykyä kuunnella ja ”lukea” asiakasta. Parturi-kampaajalla on vastuu asiakassuhteen kehittämisessä. Asiakassuhteen kehittyminen edellyttää parturi-kampaajalta ammattitaitoa ja kokemusta. Juuri kokemus auttaa parturi-kampaajaa kasvamaan ja kehittymään hyväksi asiakaspalvelijaksi.

Ristiriita- ja konfliktitilanteiden hoitaminen ammattitaidolla on yksi vaativimmista asiakaspalvelutyön vuorovaikutustilanteista. Asiakkaalla ja parturi-kampaajalla on odotuksia, mielikuvia, uskomuksia ja kokemuksia sekä myönteisistä että kielteisistä asiakaspalvelutapahtumista. Vuorovaikutuksen osapuoliin vaikuttavat esimerkiksi henkinen tila, vireystaso ja elämäntilanne. (Ellonen, 2001: 10.) Käsiteltävä asia voi olla asiakkaalle ja parturi-kampaajalle hyvin erilainen. Parturi-kampaajalle vaikkapa hiusten värjäys tai leikkaus voi merkitä päivittäistä rutiininomaista työtä, tai ne voivat olla tapauksina haastavia ja mielenkiintoisia. Asiakkaalle puolestaan värjäys tai leikkaus voi olla sillä hetkellä elämän tärkein asia. Yleensä kuitenkin suurin osa asiakaspalvelutapahtumista sujuu ongelmitta.

Ajoittain asiakaspalveluammattissa tulee eteen poikkeustilanteita. Arvaamattomia tilanteita voivat aiheuttaa esimerkiksi juopuneen tai huumeiden vaikutuksen alaisena olevan häiriköivä käyttäytyminen. Asiakkaalla voi olla myös ”huono päivä”, joka voi aiheuttaa työntekijään kohdistuvan tunteenpurkauksen. (Työministeriö, 1994: 25 - 26.) Kaikki poikkeustilanteet aiheuttavat katkoksia meneillään olevaan asiakaspalvelutapahtumaan. Usein liikkeessä on myös asiakas tai muita asiakkaita, jotka ovat osallisina tilanteessa. Poikkeustilanteet ovat uhka myös asiakkaille, heidän turvallisuudelleen ja viihtyvyydelleen liikkeessä. Palaute asiakkailta voi olla välitöntä ja pahimmillaan uhkaavat tilanteet voivat näkyä asiakaskatona sekä yrityksen imagoa heikentävänä tekijänä. Toisaalta taas asiakkaiden kokema turvattomuuden tunne voi vaikuttaa työpaikan ilmapiiriin, mikä puolestaan saattaa lisätä konflikteja ja häiriötilanteita. (Puumi: 2009: 4.) Ongelmatilanteetkin on kuitenkin pyrittävä hoitamaan huolellisesti sekä palvelemaan asiakkaat ja häiritsevästi käyttäytyvät ulkopuoliset henkilöt provosoitumatta itse. (Työministeriö, 1994: 26.)

3 Uhka- ja väkivaltatilanteet parturi-kampaamossa

Uhkaavan, raivostuneen ja syytöksiä esittävän asiakkaan kohtaaminen aiheuttaa työntekijässä aina epämiellyttäviä tunteita. Uhkaava tilanne voi aiheuttaa työntekijässä pelon, ahdistuksen turhautumisen tunteita. Heräviä tunteita voivat olla myös suuttumus, avuttomuus, syyllisyys ja epävarmuus. Jokainen työntekijä reagoi tilanteisiin eri tavoin. Osa ihmisistä pelästyy, toisilla uhkaava tilanne voi lamauttaa toimintakyvyn, ja joku kykenee kuuntelemaan esimerkiksi vihaista vuodatusta ja löytää ratkaisevat sanat, joilla uhkaava tilanne kyetään ohittamaan. Joissain uhkaavissa tilanteissa työntekijä voi suuttua itse, jolloin hän voi toiminnallaan provosoida uhkaavaa henkilöä jopa väkivaltaiseen käyttäytymiseen. (Weizmann-Henelius, 1997: 95.)

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten ihmisten taholta esiintyvää uhkaavaa tai väkivaltaista käyttäytymistä. Työpaikkaväkivallaksi luetaan myös uhkaava tai loukkaava käyttäytyminen, joka tapahtuu työpaikan ulkopuolella, mutta on sidoksissa työntekijän työhön tai ammattiasemaan. Näihin kuuluu esimerkiksi telehäirintä ja kotirauhan häirintä. Sanallinen uhkailu ja pelottelu ovat yleisempää, mutta tilastojen ja tutkimusten mukaan fyysinen väkivalta on lisääntymässä ja raaistumassa. (Puumi, 2009: 3.) Vaikka uhka- ja väkivaltatilanteista ei seuraisikaan fyysisiä vammoja, ne voivat aiheuttaa pelkoa, ahdistusta sekä stressiä, ja jotka voivat johtaa jopa sairauspoissaoloihin (Liukkonen 2007: 8 - 9). Taulukossa 1 käydään läpi työpaikkaväkivallan ilmenemismuotoja (Puumi 2009: 3):

| | |
|-------------------------------|---|
| Uhkaava käytös | Voi tapahtua sanoin, ilmein ja elein, huumautaminen, kiroilu, tavaroiden heitteleminen, omaisuuden rikkominen |
| Telehäiriköinti | Uhkailevat, vihjailevat puhelinsoitot |
| Ahdistelu ja pelottelu | Henkilö pyrkii lähelle, henkeen ja terveyteen kohdistuva uhkailu, seksuaalinen lähentely ja ahdistelu, aseella uhkailu |
| Fyysinen väkivalta | Kiinnipitäminen, huitominen, lyöminen ja potkiminen sekä sylkeminen, pureminen, raapiminen, aseiden käyttö |

Taulukko 1. Työpaikkaväkivallan ilmenemismuotoja

Uhkaava käytös voi olla monimuotoista (Taulukko 1). Se voi olla psyykkistä ja fyysistä uhkailua tai psyykkistä ja fyysistä väkivaltaa. Sanallisesta psyykkisestä väkivallasta on kyse esimerkiksi

toisen solvaamisessa, joka tapahtuu sanoin, ilmein ja elein. Fyysisellä väkivallalla voidaan uhkailla esimerkiksi sähköpostin tai puhelimen välityksellä. Suora fyysinen väkivalta voi olla muun muassa kiinnipitämistä, potkimista, liikkumisen estämistä, lyömistä sekä jopa ampumista. (Kandolin, Tilev, Lindström, Vartia & Ketola, 2009: 58.)

Lisääntynyt riski väkivallan kohteeksi joutumiseen on yksintyöskentelevillä tai työskenneltävässä kohteessa, jossa on pieni henkilöstömäärä (Liukkonen 2007: 16). Kaikkia yksintyöskenteleyn tilanteita ei kuitenkaan voida poistaa. Etenkin pienissä parturi-kampaamoissa työskennellään jatkuvasti yksin. Tällöin pitää miettiä, miten riskejä voi pienentää. Riskit voivat kohdistua myös liikkeisiin, jotka ovat avoinna aikaisin aamulla tai myöhään illalla. Liikkeen sijaintia pidetään yhtenä väkivallan kohteeksi joutumisen riskiä kasvattavana tekijänä. (Liukkonen 2007:16.) Jos esimerkiksi liikkeen välittömässä läheisyydessä sijaitsee ravintola, Alkon myymälä tai parturi-kampaamo sijaitsee ostoskeskuksessa, ovat ihmisvirrat suurempia. Tällöin voidaan olettaa, että myös mahdollisia rikosten tekijöitä on liikkeellä enemmän. (Savolainen, 2004.) Lisäksi väkivallan kohteeksi joutumisen riski on liikkeissä, joissa käsitellään rahaa (Liukkonen 2007: 16).

Väkivaltaisen käyttäytymisen syitä on etsitty perinnöllisyydestä, biologiasta ja biokemiasta, psykologiasta, ympäristötekijöistä tai kasvatuksesta sekä niiden yhteisvaikutuksista. Yksiselitteistä syytä ei ole löydetty. Jokainen voi äärimmäisessä tilanteessa käyttäytyä aggressiivisesti, mutta vihastumisen tunne ei normaalisti johda väkivaltaan. (Puumi, 2009: 17.)

Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevana tekijänä voi olla erimielisyys palvelusta tai hoidosta, jolloin asiakas kokee, ettei oma tahto toteudu. Syinä voivat olla väärinymmärrys kielitaidon puutteesta johtuen, ammattikielen käyttäminen, kulttuurierot tai kiire. (Puumi, 2009: 17.) Parturi-kampaajan antama huono palvelu ja/tai töykeä kohtelu saattavat laukaista uhkaavan tilanteen. Myös olettamukset voivat johtaa ristiriitatilanteisiin. Väärinkäsitysten välttämiseksi parturi-kampaajan on aina selvitettävä asiakkaan tarpeet mahdollisimman huolellisesti. (Ylinen, 2010.)

Puumin (2009) mukaan useimmiten aggressiivinen käyttäytyminen kehittyy neljän vaiheen kautta lievemmästä vakavaan.

1. Erimielisyys; ratkeaa yleensä vuorovaikutuksellisin keinoin.
2. Sanallisen uhan vaihe; henkilö kohottaa jo ääntään, normaali keskustelu yleensä mahdotonta ja vuorovaikutuksessa korostuu sanaton viestintä puhetta enemmän.
3. Fyysisen uhan vaihe; henkilö uhkaa käytännössä uhattavan reviiriä, pyrkii lähelle ja saattaa tönä ja sylkeä.
4. Fyysisen kontaktin vaihe; henkilö hyökkää uhattavan päälle tarkoituksenaan vahingoittaa tätä.

Toisinaan fyysinen kontakti syntyy täysin arvaamatta. Yleensä silloin on kyse päihdyttävien aineiden vaikutuksen alaisesta henkilöstä. Kaikki päihtyneet eivät ole aggressiivisia, riski on kuitenkin suurempi ja varautuminen häiriöihin tarpeellista. (Puumi, 2009: 19.)

Muita tekijöitä voivat olla näkemuserot ja erimielisyydet, pitkä odotusaika, puutteellinen tiedonsaanti, ankeat tilat, ja esimerkiksi asiakkaan kohtaama traumaattinen kokemus. Erilaiset sairaudet voivat osaltaan vaikuttaa tilanteiden kehittymiseen. Päihtymys- ja päihdevieroitustilassa oleva henkilö saattaa olla arvaamaton. Näpistys, varkaus tai ryöstö voi johtaa myös väkivaltatilanteeseen. (Puumi, 2009: 17, Ellonen, 2002: 7.) Parturi-kampaamossa tyypillisimpiä uhkaavia tilanteita aiheuttaa palvelutapahtumaan liittymätön rähinöinti, etenkin jos lähistöllä on ravintoloita. Useimmiten ongelmakäyttäytymistä esiintyy päihtyneillä henkilöillä. Silloin tällöin rähinöinnin syynä on yleistynyt ennakkokäsitys eli henkilöllä on huonoja aiempia kokemuksia muualta.

Aikaisempia tutkimuksia ja tilastoja

Vuosittain Suomessa kuolee kaksi ihmistä työpaikkaväkivallan takia. Kansallisten uhritutkimusten mukaan, todetaan työpaikalla tapahtuvia väkivaltatilanteita noin 140 000 vuodessa ja näistä vammaan johtaneita tilanteita on noin 25 000. Työpaikkaväkivalta on yleisin naisten kohtaama väkivallan muoto. Työtaturmatilastoihin työpaikkaväkivaltaturmia päätyy hieman yli 2000 tapausta vuodessa. Näistä melkein kaksi kolmannesta on sattunut palvelualojen työpaikoilla. (Puumi, 2009: 3.)

Työssä esiintyvää väkivaltaa ja väkivallan uhkaa voidaan tutkia virallisten työtaturmatilastojen, haastattelu- ja kyselytutkimusten sekä työpaikkojen oman seurannan avulla (Isotalus, 2002: 16).

Tilastokeskus kerää ja julkaisee rikollisuutta koskevat tilastot, jotka ovat tulleet poliisin tietoon. Julkaisuista ei näy suoraan tarkkaa ryöstöjen ja sattuneiden pahoinpitelyiden määrää. (Isotalus, 2002: 16.) Edelleen, Isotaluksen (2002) mukaan tilastojen luotettavuutta vähentää se, ettei tilastoissa näy kuin osa rikollisuudesta. Tapaturmavakuutuslaitosten liitto (TVL) on vuonna 1993 ottanut käyttöön työtaturmatilastoissa nimikkeen väkivaltarikos, jolloin on aloitettu väkivaltaan liittyvien tapaturmien tilastointi. Haastattelututkimuksin työtaturmien sekä väkivallan esiintymistä ovat selvittäneet esimerkiksi Tilastokeskus, Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos ja Työterveyslaitos. (Isotalus, 2002: 17 - 18.)

Sisäasiainministeriön (2009) mukaan taas työssä kohdattavaa uhkailua ja väkivaltaa ei seurata eikä tilastoida järjestelmällisesti. Suomessa on tehty muutamia alueellisia tutkimuksia koskien yrityksiin kohdistuvaa rikollisuutta (Savolainen, 2004: 2).

Tutkimuksessaan Savolainen (2004) keskittyi vain naisten omistamiin pieniin vähittäismyyntiin tai asiakaspalveluun erikoistuneisiin liikkeisiin, jotka sijaitsevat usein katutasolla, ja joissa työskentelee monesti vain yksi nainen. Parturi-kampaamot ovat yksi esimerkki tämän tyyppisistä yrityksistä. Savolaisen (2004) mukaan muun muassa niitä voidaan pitää poikkeuksellisen otollisina rikosten kohteina. Tutkimuksessa oli 430 vastaajaa ja suurimman yritystyyppin muodostivat parturi- ja kampaamoliikkeet, joita oli 36 kappaletta. Rikokset parturi- ja kampaamoliikkeissä painottuivat enemmän murtoihin, varkauksiin ja ilkivaltaan. Vuoden 2003 aikana uhkailua oli kokenut kolme vastaajista ja seksuaalista väkivaltaa kaksi vastaajista. Sen sijaan pahoinpitelyiltä oli parturi- ja kampaamoliikkeissä välttytty. (Savolainen, 2004: 2, 7, Liitetäulukko 1.)

Uhkaavan tai väkivaltaisen ihmisen tunnistaminen ja kohtaaminen

”Väkivaltaisen käyttäytymisen laukaisee yleensä tilanne, jossa henkilö kokee itsensä avuttomaksi eikä näe muuta keinoa selviytyä tilanteesta” (Puumi, 2009: 17). Mahdollista väkivaltaista käyttäytymistä on vaikea ennakoida henkilön iän, sukupuolen, ulkonäön, pukeutumisen, koulutustaustan tai päihtymyksen perusteella. Puumin (2009) mukaan on olemassa joitain yleisiä tunnusmerkkejä, jotka voivat ennustaa väkivaltaista käyttäytymistä. Niitä ovat esimerkiksi kielteinen käytös, kiroilu ja haukkuminen sekä uhkailu. Puheen lakkaaminen, lähietäisyydelle pyrkiminen, kasvojen kalpeneminen ja kiihtynyt hengitys voivat myös ennakoida väkivaltaista käyttäytymistä. (Puumi, 2009: 19.)

Asiakkaan tunnetiloja seuraamalla voidaan ennakoida mahdollista aggressiivista käyttäytymistä. Ärtynisyys voi kertoa tyytymättömyydestä ja vihantunteita voivat edeltää masentavat tunteet, loukkaantuminen, syyllisyys ja häpeä. Aggressiivista käyttäytymistä voivat edeltää myös ahdistus ja levottomuus, pelokkuus sekä vihamielisyys. Työntekijälle on oleellista huomioida ne tapahtumat ja tilanteet, jotka herättävät asiakkaassa esimerkiksi pelkoa tai ärtymystä. Siten työntekijä voi valita tietyn toimintatavan ja kertoa asiakkaalle, mitä tehdään tai mistä on kysymys ja tunnetilan tunnistamisen myötä työntekijä voi toiminnallaan poistaa tai vähentää tunnetilan aiheuttamaa vaikutusta. Työntekijälle moni päivittäin tehty asia on rutii-nia, mutta asiakkaan kohdalla ne voivat tapahtua ensimmäistä kertaa. (Weizmann-Henelius 1997: 118.)

Uhan merkkejä kasvojen alueella ovat muun muassa kasvojen ja niskan punottaminen, ohimo ja/tai kaulasuonten pullistuminen, pistävä katse, silmien siristys, lasittunut katse, tuijotus, poskilihasten jännittyminen ja nykimisliikkeet. Käyttäytymisestä voidaan lukea seuraavia uhan merkkejä; jännittynyt olemus, hampaiden välistä puhuminen, käsien puristaminen nyrkkiin, edestakainen kävely, hihojen kääriminen, katseella mittailu, äänen kohoaminen ja kovenemi-

nen, eleiden peittely ja pirulliset naurahdukset sekä työntekijän reviirille tunkeutuminen. Muita uhasta varoittavia merkkejä ovat yleisvaikutelman epäsiisteys ja haju, toinen käsi taskussa (piilotettu ase) sekä jokin asiaan kuulumaton esine kädessä tai vaatetuksessa. (Työministeriö, 1994: 18 - 19.)

Uhkaavan henkilön kohtaamisessa työntekijän on reagoitava heti. Suuttumusta osoittavaa henkilöä pyritään aina rauhoittamaan keskustelemalla ja puhumalla. Mitä kiihtyneempi ja uhkaavampi henkilö on, sitä varovaisemmin työntekijän on suhtauduttava ja sopeutettava omaa käyttäytymistään, ettei tilanne pahenisi. (Weizmann-Henelius, 1997: 118 - 119.)

3.1 Huumeiden käyttäjän kohtaaminen työssä

Kun työssä kohdataan huumeiden käyttäjä, on tärkeämpää havaita, että henkilö on huumeiden vaikutuksen alainen kuin se, mitä ainetta hän on käyttänyt. Tilanteen hallinnassa pitämiseksi on olemassa merkkejä, joista voi tunnistaa huumeiden käyttäjän. Huumausaineen vaikutuksen alainen henkilö voi käyttäytyä yllättävästi. Piristeitä käyttävän liikkuminen saattaa olla hermostunutta, liikkeissä voi myös olla tahattomuutta sekä käyttäytyminen ja puhe ovat ylivilkkaita. Suu voi olla kuiva tai kuolaava. Lamaannuttavia tai rauhoittavia aineita käyttänyt puolestaan on hidas liikkeissään, velto ja vailla kontaktikykyä. Huumeiden käyttäjä, joka odottaa tai pelkää vieroitusoireita, on hermostunut ja voi olla aggressiivinen. (Lusa, 2002: 28.)

Huumeiden käyttöön Lusan (2002) mukaan viittaa:

- ilman alkoholin hajua oleva sekava tai omituinen käytös,
- vainoharhaisuus, pelokkuus, äkilliset mielialan vaihtelut,
- käsissä neulanpiston jäljet,
- välinpitämätön ja poissaoleva käytös,
- ajan- ja paikantajun puute,
- poikkeavan pienet tai suuret pupillit, tuijottava katse tai vetistävät silmät,
- nopeat liikkeet, poikkeuksellinen vilkkaus, rauhattomuus,
- uneliaisuus, tokkuraisuus ja
- poikkeava vaatetus. (Lusa, 2002: 30.)

Parturi-kampaamossa asioiva, siististi pukeutunut henkilökin voi olla huumeiden käyttäjä. Käytännössä välillä on ulkonäön tai pukeutumisen perusteella mahdotonta huomata, käyttääkö asiakas päihteitä. Yleensä päihtymys tulee esiin vasta, kun asiakaspalvelutilanne on jo edennyt pidemmälle. Etenkin tuntemattomien asiakkaiden arviointi on vaikeaa. Usein päihtynyt asiakas istuu parturi-kampaajan tuolissa joko hieman poissaolevana ja apaattisena, tai

ylipirteänä ja poikkeavan virkeänä. Uhkaava tilanne parturi-kampaamossa voi syntyä hyvinkin nopeasti. Päihtynyt asiakas voi hermostua, ainakin parturi-kampaajan mielestä, ilman syytä. Yleensä tilanteet saadaan kuitenkin ratkaistua puhumalla rauhallisesti. Myönteisellä ja palvelualltiilla asenteella asiat useimmiten selviävät. Taulukossa 2 kuvataan, miten huumeiden käyttäjän voi tunnistaa silmistä (Lusa, 2002: 31).

| | |
|--|--|
| Laajentuneet pupillit | Merkki amfetamiinin, kokaiinin tai kannabiksen käytöstä |
| Supistuneet pupillit | Merkki opiaattien käytöstä |
| Punottavat valkuaiset | Merkki kannabiksen käytöstä |
| Lasimaiset, seisovat silmät | Merkki lääkkeiden, liuottimien tai kaasun käytöstä |
| Pelokkaat, poissaolevat, tuijottavat silmät | Merkki LSD:n käytöstä |

Taulukko 2. Huumeiden käyttäjän tunnistaminen silmistä

Huumeidenkäyttäjän mielentila voi pienestäkin ärsykkeestä muuttua aggressiiviseksi, ja tällöin tilanteeseen saattaa liittyä väkivallan uhka. Merkkejä mahdollisuudesta väkivaltaiseen käyttäytymiseen voivat olla esimerkiksi kalpeneminen, äänen- ja puheensävyn muuttuminen, hengityksen tihentyminen, hampaiden puristuminen yhteen, käsien puristelu nyrkkiin, jännittyminen, asennon muuttaminen, äkillinen hiljeneminen ja pälyilevä katse. Muita merkkejä väkivallan uhasta voivat olla henkilön pyrkimys hakeutua kosketusetäisyydelle sekä istuvan henkilön valmistautuminen nousemaan ylös. (Lusa, 2002: 31.)

Huumeiden käyttäjän kohtaamisessa omaan käyttäytymiseen kiinnitetään huomiota. Omalla olemuksella osoitetaan ammattitaitoa toimimalla rauhallisesti, luontevasti, asiallisesti, kiireettömästi ja tahdikkaasti. Kohtaamistilanteessa säilytetään luonteva etäisyys ja vältetään turhaa kosketusta. Lisäksi oman asennon pitäminen rauhallisena, rentona ja seisomalla hie-man sivuttain on suotavaa. Kannattaa myös etsiä sellainen sijainti, jossa työntekijän ja huumausaineiden käyttäjän väliin jää esteitä, kuten pöytä. Omalla käyttäytymisellään voi vaikuttaa lisäksi olemalla väittelemättä, haastamatta, nolaamatta, loukkaamatta ja nauramatta. (Lusa, 2002: 32 - 33.)

3.2 Alkoholin käyttäjän kohtaaminen työssä

Väkivaltaisuuden taipuvaisilla henkilöillä alkoholi lisää väkivaltaisen käyttäytymisen riskiä (Lehestö, Koivunen & Jaakkola, 2004). Eniten väkivaltarikoksia tehdään alkoholin vaikutuksen alaisena. Kaikista 2009 Suomessa tehdyistä pahoinpitelyrikoksista 61 % tehtiin alkoholin vaikutuksen alaisena (Rönkä & Virtanen, 2009: 109). Tietyissä tilanteissa alkoholin vaikutuksia säätelevät sosiaalinen ympäristö ja persoonallisuustekijät. Aggressiivisuuden taipuvaisella henkilöllä alkoholin käyttö lisää hänen väkivaltaista käyttäytymistään, mikä tulee esiin erityisesti henkilöissä, jotka ovat persoonallisuudeltaan häiriintyneitä. Alkoholi vaikuttaa ihmisen kontrollikykyyn heikentävästi ja aiheuttaa persoonallisuuden taantumista. Alkoholista vieroitus voi tuoda ihmisestä esiin ärtymystä ja levottomuutta, jolloin hän voi olla alttiimpi käyttäytymään aggressiivisesti. Tutkimusten mukaan miesten käyttäytyminen humalassa muuttuu enemmän kuin naisten käyttäytyminen. Viime vuosien aikana on kuitenkin ilmennyt, että yhä vakavampiin väkivaltarikoksiin syyllistyvät alkoholin vaikutuksen alaisena olevat naiset. Naiset ovat nykyään myös yhä enemmän tilanteissa, joissa väkivaltaisia tekoja tapahtuu alkoholin käytön seurauksena. (Weizmann-Henelius, 1997: 20 - 21.)

Alkoholin vaikutuksen alaisena olevan henkilön tunnistaminen on yleensä helppoa. Usein hajan ja ulkoisen käyttäytymisen perusteella voidaan tunnistaa alkoholin käyttäjä. Kohtaamistilanteessa on edettävä rauhallisesti ja ystävällisesti, sekä keskityttävä enemmän kuunteluun. Usein alkoholia nauttinut henkilö toimii estottomammin, kuin normaalisti toimisi. Parturi-kampaamossa kohtaaminen tapahtuu yleensä, kun humaltunut henkilö saapuu ovesta sisään ja toisinaan keskeyttää meneillään olevan asiakaspalvelutapahtuman. Tällöin parturi-kampaajan on selkeästi ohjattava kyseinen henkilö sivummalle tilanteesta. Parturi-kampaajalta vaaditaan tällaisessa tilanteessa määrätietoista jäämäkkyyttä ja diplomaattisuutta, jotta tilanne sujuisi kaikkien osapuolien osalta turvallisesti. Käytäntönä parturi-kampaamossa on, että humaltunut henkilö ohjataan ystävällisesti ja rauhallisesti ovesta ulos, ja toivotetaan tervetulleeksi uudestaan selvin päin. Samat tunnusmerkit, kuin muillakin päihteenkäyttäjillä pätevät myös humalaisten kohdalla. Kehonkielestä, sanallisesta ja sanattomasta viestinnästä voi ennakoita tilanteen kehittymistä ja toimia sen mukaan.

3.3 Muiden uhkaavien henkilöiden kohtaaminen

Asiakkaan mahdollista väkivaltaisuutta voi olla vaikea arvioida. Esimerkiksi mielenterveyden ongelmia poteva saattaa käyttäytyä oudosti, hänellä voi olla vaikeuksia sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja itsestään huolehtimisessa. Tutkimusten mukaan mielenterveysongelmista kärsivät eivät kuitenkaan yleensä ole väkivaltaisia. (Ellonen, 2001: 7, Nissinen, 2003: 76.) Palvelutilanteessa parturi-kampaajan pitää pyrkiä olemaan ystävällinen, hyväksyvä ja rohkaiseva. Asiakkaan kuunteluun kannattaa varata aikaa ja ottaa tavoitteeksi kiireettömyys ja rauhallisuus. (Nissinen, 2003: 77; Ylinen, 2010.)

Todellisuudentajunsa menettänyt eli psykoottinen henkilö voi olla arvaamaton. Psykoottisuus saattaa johtua mielenterveyden häiriöstä, myrkytys- tai sairaustiloista tai päihteistä. Myös vakavasta persoonallisuushäiriöstä kärsivän henkilön oireisiin sisältyy kanssakäymisen vaikeuksia, jotka voivat kärjistyä väkivallaksi, esimerkiksi hänen ollessaan tunnekylmä. Vakavasti epäluuloiset henkilöt voivat muodostaa asiakastilanteissa vaarallisen ryhmän. Väkivaltaista käyttäytymistä voivat aiheuttaa myös erilaiset keskushermostoon vaikuttavat sairaudet, kuten kuumehouretilat, aivovaurioihin liittyvät toimintahäiriöt sekä muut voimakkaat kiputilat. Lisäksi elämänkriisi tai menetys voi aiheuttaa väkivaltaista käyttäytymistä. (Ellonen, 2001: 7 - 8.)

3.4 Ryöstötilanne

Uhkatilanteiden ja ryöstön riskejä voidaan pienentää niihin varautumisella. Ryöstöjen varalle kannattaa kouluttautua sekä harjoitella ja kerrata opittuja turvallisuusohjeita aika ajoin. Harjoituksilla voidaan varmistaa esimerkiksi hälytyslaitteiden toimivuus, turhat hälytykset ja parantaa työntekijöiden suhtautumista tilanteeseen. (Lusa 2002: 48.)

Ennen uhkatilannetta tai ryöstöä

- opetellaan työpaikan hälytysjärjestelmät,
- huolehditaan, että hälytysnumerot ovat esillä,
- käteisen rahan määrä pidetään kassassa mahdollisimman pienenä ja eikä rahaa pidetä koskaan asiakkaiden näkyvillä,
- työvuoron päättyttyä lasketaan rahat paikassa, johon asiakkailta ei ole pääsyä eikä näköyhteyttä,
- varmistetaan hälytyslaitteiden ja mahdollisten kameroiden kunto aika ajoin,

- kassan sijoittelussa otetaan huomioon ryöstön mahdollisuus,
- vaikutetaan turvallisuuden lisäämiseen liikkeessä tehtävien muutostöiden yhteydessä,
- havainnoidaan mahdollista tarkkailua liikkeen avaamis- ja sulkemisaikoina,
- asiakkaita ei päästetä liikkeeseen sisään ennen aukioloaikaa eikä sulkemisajan jälkeen sekä
- tarkkaillaan ympäristössä olevia poikkeavuuksia, epäilyttäviä henkilöitä ja painetaan tuntomerkit mieleen (Lusa, 2002: 49, Työministeriö 1994: 31).

Kun ryöstö tapahtuu,

- ei vaaranneta omaa henkeä, totellaan aseella uhattaessa,
- pysytään rauhallisena, ei menetetä malttia,
- rahat annetaan vähän kerrallaan ja hitaasti,
- tarkkaillaan ryöstäjää ja painetaan tuntomerkit mieleen sekä
- hälytetään apua heti, kun se on mahdollista (Lusa 2002: 49, Työministeriö 1994: 32).

Ryöstön jälkeen

- soitetaan poliisille ja selostetaan asia,
- havainnoidaan ryöstäjän pakosuunta,
- kiinnitetään mahdollisen yleisön huomio tilanteeseen,
- selvitetään pakotapa
- ohjataan ryöstön aikana paikalla olleet asiakkaat rauhalliseen paikkaan sotkematta rikospaikkajälkiä ja ohjataan heidät täyttämään tuntomerkkilomaketta,
- käsketään todistajia jäämään paikalle ja/tai antamaan yhteystiedot sekä
- ryöstöä eikä anastettua summaa ei kommentoida ulkopuolisille (Lusa, 2002: 51).

Jos poliisien tulo viivästyy, tapahtumassa mukana olleiden pitäisi ottaa tyhjä paperi, johon he kirjaisivat ja piirtäisivät kaiken, mitä he kuulivat, näkivät ja kokivat mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Näin havainto tallentuisi mahdollisimman aitona. Poliisin tehtäviin kuuluu kerätä osat näistä yksittäisistä ja yksilöllisistä havainnoista. (Lusa, 2002: 52.)

4 Uhka- ja väkivaltatilanteen ehkäisy ja hallinta

Hyvällä riskien hallinnalla voidaan vaikuttaa uhka- ja väkivaltatilanteisiin ennalta ennaltaehkäisevästi. Myös laki velvoittaa suojeluun. Taulukossa 3 esitellään lainsäädäntöä, joka liittyy asiakaspalvelutilanteissa kohdattavan fyysisen väkivallan ehkäisemiseen.

| LAKI | Luku, pykälä ja momentti |
|--|---|
| Työturvallisuuslaki (738/2002) | 1§, 8§ - 14§, 27§ - 29§, 32§, 43§, 49§ - 51§, 53§ - 54§, 57§ - 59§, 61§ |
| Työtapaturvavakuutuslaki (608/1948) | 1§, 4§, 4a§, 8§, 9§, 39§ |
| Rikoslaki (39/1889) | 4 luku 4§, 17 luku 13§, 21 luku 1§, 5§ - 7§, 24 luku 3§, 9§, 31 luku 1§ - 2§, 37 luku, 47 luku 1§ |
| Pelastuslaki (468/2003) | 8§ |
| Pakkokeinolaki (450/1987) | 1 luku 1§ |

Taulukko 3. Asiakaspalvelutilanteissa kohdattavan väkivallan ehkäisemiseksi liittyvää lainsäädäntöä

Seuraavassa avataan hieman lakien ydintä (Taulukko 3). Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantaja on vastuussa työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on huolehdittava työn terveys- ja turvallisuusvaarojen arvioinnista, ehkäisystä ja turvallisuuden kehittämisestä työpaikalla. Työssä, johon liittyy väkivallan uhka, työ ja olosuhteet on järjestettävä niin, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennalta. Tällöin työpaikalla on oltava muun muassa väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Turvallisuus- ja hälytyslaitteiden toimivuus on tarvittaessa tarkistettava. Lisäksi työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, jotka sisältävät ennaltaehkäisyyn tähtäävät toimenpiteet sekä ohjeet väkivaltatilanteen kohtaamisen hallitsemiseksi. (Työturvallisuuslaki 738/2002: 8§, 10§, 27§.)

Työturvallisuuslaki velvoittaa myös työntekijää. Työntekijän on työssään noudatettava määräyksiä ja ohjeita, toimittava huolellisesti ja varovaisuutta noudattaen sekä ilmoitettava työn-

antajalle ja työsuojeluvaltuutetulle havaitsemistaan epäkohdista ja vaaroista. Lain mukaan työntekijän on oman turvallisuutensa lisäksi otettava huomioon myös muiden turvallisuus. (Työturvallisuuslaki 738/2002: 18§, 19§.)

Tapaturmavakuutuslain (608/1948) mukaan pahoinpitelystä työntekijälle aiheutunut vamma tai sairaus korvataan yleensä työtapaturmana (Tapaturmavakuutuslaki 608/1948:4§).

Rikoslakiin (39/1989) sisältyvät väkivaltaan liittyvät rikosoikeudelliset rangaistussäädökset. Väkivallan uhka tai väkivalta täyttää usein pahoinpitelyrikoksen tai laittoman uhkauksen tunnusmerkit. Rikoslain mukaan työntekijällä on oikeus niin sanottuun hätävarjeluun, joka tarkoittaa itseän tai toista kohtaan uhkaavan hyökkäyksen torjumiseksi tehtäviä toimenpiteitä. (Rikoslaki 39/1989: luku 21, luku 37 1§-2§, luku 4.)

Pelastuslain (468/2003) mukaan rakennuksen omistajana ja haltijana, tai liiketoiminnan harjoittajana toimivat ovat velvollisia varautumaan kohteessa olevien henkilöiden ja omaisuuden sekä ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa sekä pelastustoimenpiteisiin, joihin he kykenevät (Pelastuslaki 468/2003:8§).

Pakkokeinolakiin (450/1987) sisältyy jokamiehen kiinniotto-oikeus. Sen mukaan jokaisella on oikeus tietyin edellytyksin ottaa verekseltään kiinni tai pakenemasta tavattu rikosentekijä. Kysymyksessä on oikeus, ei velvollisuus, ja sitä tulisi käyttää harkiten. (Pakkokeinolaki 450/1987: 1 luku 1§.)

Weizmann-Heneliuksen (1997) mukaan ensisijaisen tärkeitä väkivaltilanteissa ovat ennaltaehkäisevä toiminta sekä aggressiivisuuden hallintaan tähtäävät toimenpiteet. Väkivaltaan varautuminen sisältää niiden tekijöiden arvioimista ja muuttamista, joihin voidaan vaikuttaa. Ympäristön turvallisiksi tekeminen, ja henkilöstön käyttäytymisen muuttaminen ja vuorovaikutustaitojen parantaminen ovat keinoja varautua aggressiiviseen ja väkivaltaiseen käyttäytymiseen. (Weizmann-Henelius, 1997: 53.) Väkivaltilanteiden ennaltaehkäisyyn kuuluu olennaisesti kouluttautuminen erilaisten uhkaavien tilanteiden varalle. Väkivallan kohteeksi joutuu useammin valmistautumaton ja kouluttautumaton työntekijä kuin kouluttautunut (Lehestö, Koivunen, Jaakkola 2004: 123). Uhka- ja väkivaltilanteiden ennaltaehkäisyssä koulutuksen sisältöön tulisi kiinnittää huomiota. Koulutukseen voisi kuulua seuraavia asioita;

- a. tietoa aggressiivisuudesta,
- b. tietoa väkivaltaisuuden syistä ja syntymekanismeista,
- c. tietoa väkivaltaisista henkilöistä,
- d. tietoa tilanteista, jotka aiheuttavat väkivaltaa,
- e. vuorovaikutustaitojen kehittämistä ja vuorovaikutuksen merkityksen ymmärtämistä,

- f. tietoja turvallisista työskentelytavoista,
- g. itsepuolustustaitojen oppimista ja harjoittelua ja
- h. tietoa jälkihoidosta. (Weizmann-Henelius, 1997:69 - 70.)

Ylinen (2010) puolestaan suosittelisi parturi-kampaajien turvallisuuskoulutukseen helposti ymmärrettävää teoriaperustaa, johon sisältyisi tietoa väkivallasta ja sen uhasta sekä synnystä, väkivaltaisen ihmisen tunnistamista ja kohtaamista, vuorovaikutustaitojen hiomista, sekä fyysisten keinojen harjoittelua helpoilla tekniikoilla, esimerkiksi yksinkertaisia irtaantumisotteita, etäisyyden pitoa ja uhkaavasta tilanteesta poispääsyä (Ylinen, 2010).

Keskeisiä väkivaltatilanteiden hallintakeinoja ovat henkilöstön ammattitaito ja osaaminen. Ammattitaidon merkitys väkivaltatilanteissa edellyttää hyvää havainnointi- ja ennakointikykyä, omaa rauhallisuutta ja provosoimattomuutta, tarvittavien toimintatapojen valitsemista tilanteen vaatimalla tavalla. Sisäistynyt turvallisuusajattelu on myös tärkeää, sillä voidaan välttää, ettei omaa tai muiden turvallisuutta vaaranneta tarpeettomasti. (Puumi, 2009: 20.)

Myönteisellä vuorovaikutuksella voidaan parhaiten ehkäistä väkivaltaisuutta. Myönteisen vuorovaikutuksen luomisella voidaan usein välttää asiakkaan aggressiivisten tunteiden sekä väkivaltatilanteiden syntyminen. Positiivisella asenteella vaikutetaan tilanteeseen rauhoittavasti ja vähennetään näin riskiä, että asiakkaassa heräisi vihamielisiä tunteita. Myös tilanteissa, joissa asiakas on jo aggressiivinen, myönteisen asenteen vaikutus voi olla suuri. Myönteiseen vuorovaikutukseen sisältyviä asioita ovat esimerkiksi ystävällinen puhetapa ja äänensävy, asiakasta kunnioittava suhtautuminen, asiallinen kohtelu, asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja tunteiden hyväksyminen. Työntekijän on tiedostettava lisäksi omat tunteensa ja kyettävä hallitsemaan niitä. (Weizmann-Henelius, 1997: 101 - 102.)

4.1 Puheella rauhoittaminen

Parhaiten asiakaspalvelutilanteisiin sopivat puheella rauhoittelun tekniikat. Puheella rauhoittamisen voi jokainen oppia. Lähtökohtana on itsensä hillitseminen, jotta voidaan rauhoitella toista. Tavoitteena on saada kiihtynyt henkilö rauhoittumaan. Usein pelkästä kuuntelusta on apua. Vaikeaa puheella rauhoittelussa onkin olla ystävällinen ja huomaavainen henkilölle, joka ei sitä käyttäytymisensä puolesta ansaitse. (Puumi, 2009: 20.) Uhkaavaan tilanteeseen sopivia kysymyksiä ja lauseita, joilla voi pyrkiä rauhoittamaan kiihtynyttä henkilöä ovat:

- ”Voinko auttaa teitä jotenkin?”
- ”Mitä on tapahtunut? Mikä on hätänä?”

- ”Olen pahoillani, tarkoitukseni ei ollut suututtaa teitä.”
- ”Odotatteko hetken, niin selvitän asiaa?”
- ”Istutaan alas niin voitte rauhassa kertoa, mikä on hätänä.”

Kun uhkaava henkilö on kiihtynyt, keskusteltaessa pyritään välttämään ehdollisia isi- lauseita, esimerkiksi voisitko tai istuisitko, sekä miksi- kysymyksiä. Tarkoituksena on selvittää uhkaavaan tilanteeseen liittyviä tosiasioita, ja jättää käsittelemättä syy-seuraus-asioita. Puheessa kannattaa suosia lyhyitä, yksinkertaisia lauseita ja edetä asia kerrallaan. Kun uhkaava henkilö on saatu rauhoittumaan, hänelle kerrotaan, että huono käytös ei esimerkiksi nopeuta palvelua tai tuo hänelle eri etuuksia. Uhkaavan henkilön ollessa hyvin kiihtynyt, saatetaan tarvita jä-mäkkää ja määrätietoista otetta. Jos uhkaava henkilö ei kykene keskustelemaan tai ymmärä puhetta, voidaan yrittää käskyttämistä lyhyin sanoin tai lausein, esimerkiksi ”Pysy paikallasi”, ”Istu alas!”, ”Pysähdy!”. Näin uhkaava henkilö voi oivaltaa, ettei toimi tilanteessa asianmu-kaisesti, ja voi lieventää käytöstään. Ensisijaisena keinona uhkaavassa tilanteessa on kuitenkin puhumalla rauhoittelu, käskyttämällä voidaan jopa aiheuttaa tilanteen vaikeutuminen. (Puumi, 2009: 20 - 21.) Työministeriön (1994) tutkimuksen mukaan vihaansa purkavaan ihmi- seen on hankala saada kontaktia itse vuodatuksen hetkellä. Vasta purkauksen jälkeen voi yrit- tää puheyhteyttä. Tilanteeseen sopivia esimerkkejä ovat ”istutaan alas ja selvitetään asiat” ja ”katsotaan yhdessä, mitä voimme asialle tehdä”. (Työministeriö, 1994: 19.) Toisinaan asia- kasta voi yrittää rauhoitella esimerkiksi käyttämällä asiakkaan nimeä ja toistamalla, mitä asiakas on sanonut, tekemällä lisäkysymyksiä sekä käyttämällä me- muotoa puhuttaessa asi- akkaasta ja itsestä (Ellonen, 2001: 15).

Huomion kiinnittäminen omaan viestintään eli rauhallinen puhuminen ja sanaton viestintä ovat ensisijaisia keinoja kiihtyneen tai uhkaavan henkilön rauhoittamisessa. Kaikissa uhkaavis- sa tilanteissa pyritään selvittämään tarkoin ongelman syy, toisaalta pitäisi yrittää ymmärtää ja myötäillä uhkaavaa henkilöä, toisaalta taas ei liikaa. (Ylinen, 2010.)

4.2 Sanaton viestintä uhkatilanteessa

Sanattomilla viesteillä eli ilmeillä, eleillä ja katseilla ilmaistaan uhkaavassa tilanteessa eni- ten. Jos puheen sisältö ja sanaton viestintä ovat ristiriidassa keskenään, uskotaan enemmän sanattoman viestinnän antamiin vihjeisiin. (Ellonen, 2001: 12.) Sanattoman viestinnän taito- jaan voi harjoitella ja kehittää. Uhkatilanteissa, joissa uhkaava henkilö kiihtymyksensä takia voi vastaanottaa sanallista viestintää puutteellisesti, korostuu sanattoman viestinnän merki- tys. Kun ihmiset viestivät keskenään, tapahtuu mukautumista. Positiiviset viestit vahvistavat toisiaan, samoin myös negatiiviset viestit vahvistuvat ja mukautuvat. Uhkaavassa tilanteessa

on tärkeää luoda rauhallinen ilmapiiri, jossa tilanne voidaan käsitellä asiallisesti. Oman käyttämisen, ele- ja liikekielen sekä ilmeiden on oltava hillittyjä ja neutraaleja. (Puumi, 2009: 22.)

Turvallisen asiakaspalvelun kannalta tärkeiksi asioiksi painottuvat erityisesti eleviestit, katsekontakti, henkilökohtainen reviiiri sekä äänenkäyttö. Eleillä ja ilmeillä voidaan viestittää sekä avoimuutta ja yhteistyöhalua, mutta myös epäluuloa ja sulkeutuneisuutta. Ne voivat ilmentää rauhoittamista, uhkaa ja väkivaltaa. Esimerkiksi kämmenten näyttäminen viestii olemuksen rauhallisuudesta. (Ellonen, 2001: 12.)

Katsekontaktin merkitys vuorovaikutustilanteessa on suuri. Kun asiakas otetaan vastaan, tervetuloon viestien yhteyteen kuuluu katsekontakti. Silloin saa ensikäsityksen, millaisessa tilanteessa mennään. Jos asiakkaan katseessa on jotain poikkeavaa, on arvioitava syytä. Esimerkiksi vihaisen henkilön katse saattaa olla tuijottava. Ristiriitatilanteessa rauhoittamiseen käytetään varovaista ja rauhallista avointa katsekontaktia. (Ellonen, 2001: 12.)

Jokaisella ihmisellä on oma, henkilökohtainen tilansa. Uhkatilanteessa pyritään pitämään 1,5 - 2 metrin etäisyys, jos välissä ei ole rakenteellista estettä. (Puumi, 2009: 22.) Päihtyneellä, häiriintyneellä tai kiihtyneellä on usein heikentynyt kyky arvioida viestintätilannetta ja etäisyyttä. Tällöin hän voi rikkoa reviiiriä ja puhua lähietäisyydeltä. (Ellonen, 2001: 13.) Jos uhkaaja tarkoituksellisesti ylittää reviiirin ja pyrkii lähelle pelotellakseen, voi työntekijä perääntyä rauhallisesti. Tärkeintä tilanteessa on olla rauhallinen ja yrittää olla näyttämättä pelkoa. (Puumi, 2009: 22.)

Äänenkäyttö kuuluu sanattomaan viestintään, ja siitä nousevat esiin niin rauhallisuus kuin ärtymys, kiihtymys ja pelkokin (Ellonen 2001: 13). Selkeä, voimakas, vaihteleva ja melko matala ääni on luottamusta herättävää. Puhenoiteen kannattaa kiinnittää huomiota, jotta se on sopivan hidasta, tällöin viestin vastaanottaminen on helpompaa. (Puumi 2009: 22.) Ellosen (2001) mukaan ”sanaton viestintä on ikään kuin kuudes aistimme, joka varoittaa uhkasta tai vaarasta”.

4.3 Lisäavun hälyttäminen

Uhkatilanteessa kaikissa työpaikoissa pitää olla mahdollisuus lisäavun hälyttämiseen. Jos yrityksessä on hälytysjärjestelmä, tärkeintä on hälytysjärjestelmän helppo saavutettavuus ja käytettävyys, jotta lisäapua saadaan nopeasti paikalle. Työturvallisuuslain mukaan työntekijällä on velvollisuus huolehtia paitsi omasta turvallisuudestaan, myös muiden turvallisuudesta mahdollisuuksien mukaan. Uhkatilanteessa tilanteen kohteena olevaa autetaan menemällä tilanteeseen avuksi ja/tai hälyttämällä lisäapua. (Puumi, 2009: 22 - 23.) Uhkaavissa tilanteissa pitää huomioida myös mahdolliset asiakkaat. Tilanne pyritään saamaan hallintaan puhumalla, mutta jos tilanne muuttuu vaaralliseksi, on yritettävä viestittää asiakkaalle, että myös hän voi olla vaarassa. Ryhmässä asiakkaalla/asiakkailta ja parturi-kampaajalla/parturi-kampaajilla on paremmat mahdollisuudet lisäavun hälyttämiseen. Uhkaavassa tilanteessa pyritään kaikin keinoin turvaamaan oma, asiakkaan/asiakkaiden ja työkaverin turvallisuus. (Ylinen, 2010.)

4.4 Otteesta irrottautuminen

Uhka- ja väkivaltatilanne arvioidaan tapauskohtaisesti. Ensisijainen keino on aina puhuminen luontevan etäisyyden päästä, ettei uhkaava henkilö tunne oloaan uhatuksi. Uhkaavassa tilanteessa parturi-kampaajan on kuitenkin jo arvioitava, käykö uhkaava henkilö mahdollisesti päälle. Tilanteessa pitää pyrkiä toimimaan mahdollisimman rauhallisesti ja parturi-kampaajan on kiinnitettävä huomiota omaan käyttäytymiseensä. Jos fyysinen väkivaltainen hyökkäys tapahtuu, parturi-kampaaja saa puolustautua ja torjua hyökkäyksen. Jollei tilanteesta pääse pakenemaan, hätävarjelu on kuitenkin aina viimeinen keino. (Ylinen, 2010.)

Itsepuolustuskeinojen käyttäminen vaatii harjoittelua, eikä taitoja opita hetkessä. Opittuja taitoja tulee myös kerrata säännöllisesti, jotta niistä olisi apua uhkatilanteissa. Seuraavissa kuvissa käydään läpi yksinkertaisia otteesta irrottautumisia, puolustautumisasentoa, sopivaa etäisyyttä ja puhutteluasentoa kohdatessa väkivaltainen asiakas. Yksinkertaisia irrottautumisia ovat yhden käden otteesta ja kahden käden otteesta irrottautuminen. Kohdehenkilöinä kuvissa toimivat Va-jutsusta Marko Kallio ja Antti Mikkonen.



Kuva 1. Puolustautumisasento (Kuva: Ylinen, 2010)

Jos hyökkäys on todennäköinen, tulee asettua puolustusasentoon (kuva 1), jossa kädet ovat hieman koholla edessä. Lisäksi kannattaa varmistaa oman liikkumisen mahdollisuudet myös sivusuunnassa. (Kallio, 2010.)



Kuva 2. Sopiva etäisyys ja puhutteluasento (Kuva: Ylinen, 2010)

Uhkatilanteessa (kuva 2) sopiva etäisyys on noin 1,5 - 2 metriä. Ele- ja liikekielen sekä ilmeiden on oltava neutraaleja ja hillittyjä. Seistessä rento asento, vartalo hieman sivuttain ja noin 45 asteen kulmassa. (Kallio, 2010.)



Kuva 3. Yhden käden otteesta irrottautuminen (Kuva: Ylinen, 2010)

Yhden käden otteesta irrottaudutaan (kuva 3) pyöryttämällä kiinni oleva käsi alakautta irti peukalo ylöspäin uhkaajan ranteen päälle. Irrottautumisen jälkeen otetaan etäisyyttä uhkaajaan ja pyritään poistumaan tilanteesta. Vältetään selän kääntämistä, peräännyttään taaksepäin. (Kallio, 2010.)



Kuva 4. Kahden käden otteesta irrottautuminen (Kuva: Ylinen, 2010)

Kahden käden otteesta irrottaudutaan astumalla askel kiinnipitäjästä pois päin ja vetämällä samaan aikaan molemmat kädet irti kiinnipitäjän peukaloiden suuntaan. Otetaan etäisyyttä uhkaajaan ja pyritään poistumaan tilanteesta. Vältetään selän kääntämistä, peräännyttään tilanteesta. (Kallio, 2010.)

4.5 Uhka- ja väkivaltatilanteesta pakeneminen

Turvallinen pakeneminen tapahtuu aina uhkaajasta pois päin. Selän kääntäminen uhkaajaan päin ei ole suositeltavaa. Jos liikkeessä on takaovi, pyritään pakenemaan sitä kautta ja hälyttämään sen jälkeen lisääpua. Jos taas työntekijä ei pääse takakautta pakenemaan, yritetään painaa hälytysnappia. Jos sitäkään ei ole, on puolustauduttava parhaansa mukaan. Kaikilla on oikeus tietyissä tilanteissa puolustaa itseään ja muita sekä omaisuutta tarvittaessa jopa voimakeinoin. Jos voimakeinojen käyttöä ei voi välttää, yritetään valita keinoja, joilla aiheutetaan mahdollisimman pieniä haittoja hyökkääjälle, mutta niin, että saadaan hyökkäys torjuttuksi. (Puumi, 2009: 24.)

5 Väkivallan kohteeksi joutuneen henkilön jälkihoito

Uhka- ja väkivaltatilanteen kohdanneelle pitää antaa välitöntä apua, eikä häntä saa koskaan jättää yksin. Mikäli tilanteesta on aiheutunut fyysisiä vammoja, hänet saatetaan hoitoon tai kutsutaan ambulanssi. Muussa tapauksessa, fyysisten vammojen ollessa poissuljettuja, hänelle annetaan aikaa rauhoittua ja toipua kokemastaan. Työtehtävät keskeytetään ja hänelle annetaan mahdollisuus käydä tapahtunutta läpi muiden paikalla olleiden kanssa. Tarvittaessa tehdään ilmoitus poliisille. Mahdollisen sairausloman tarpeen arvioi työterveyshuolto tai lääkäri. (Puumi, 2009: 30 - 31.)

Yllättävän väkivaltatilanteen tapahduttua saattaa esiintyä erilaisia stressioireita. Niitä voivat olla esimerkiksi inihäiriöt, painajaiset, arkuus ja varuillaan olo, keskittymishäiriöt, paha olo ja erilaiset pelkotilat. Myös syyllisyyden tunteet voivat nousta esiin uhka- ja väkivaltatilanteen jälkeen. Edellä mainitut oireet ovat normaalia reagointia väkivaltaisen kokemuksen jälkeen ja ne ovat ohimeneviä. (Työministeriö 1994: 33.) Puumin (2009) mukaan traumaattisen kokemuksen jälkeen tilanteen käsittely etenee neljän vaiheen kautta:

1. Sokkivaiheessa mieli suojautuu sellaisilta kokemuksilta ja tiedoilta, joita se ei kykene vastaanottamaan ja käsittelemään. Tyypillisiä sokkivaiheen oireita ovat järkytys, itkeminen tai tilanteeseen sopimaton käyttäytyminen, kuten nauraminen ja yliaktiivisuus. Myös erilaiset fyysiset oireet, kuten vapina ja palelu, sekä vatsa- ja pääkipu voivat kuulua sokkivaiheeseen. Sokkivaiheen kesto on yleensä muutamista tunteista muutamiin päiviin. Sokkivaiheessa tärkeintä on, että joku on paikalla kuuntelemassa ja huolehtimassa uhrista.
2. Reaktiovaiheessa ymmärretään, mitä on tapahtunut. Reaktiovaiheelle tyypillistä on tunteiden vaihtelu, itkuisuus, pelko, suru, epätoivo, viha ja aggressiivisuus sekä syyllisyyden ja häpeän tunteet. Fyysisinä oireina voivat olla esimerkiksi rytmihäiriöt, uni- vaikeudet, väsymys ja ruokahaluttomuus. Reaktiovaihe kestää muutamasta päivästä jopa kuukausiin. Reaktiovaiheessa paitsi uhrin kuuntelu on tärkeää, myös tapahtuman jäsentely, eli uhrin tiedoissa olevien virheellisyyksien ja aukkojen korjaaminen ja paikkaaminen.
3. Käsittelyvaiheessa vähitellen hyväksytään tapahtunut. Tapahtuneeseen keskittyminen vähenee ja oireet vähenevät. Tyypillisiä käsittelyvaiheen oireita ovat keskittymiskyvyn häiriöt, ärsyyntyvyys, vetäytyvyys ihmissuhteista sekä muistivaikeudet. Käsittelyvaiheessa keskustelu, kuuntelu ja läsnä olo luovat turvallisuuden tunnetta ja nopeuttavat tapahtuman käsittelyä. Kestoltaan käsittelyvaihe on kuukausia, jopa vuosia.
4. Uudelleen suuntautumisen vaiheessa voidaan jo hyväksyä traumaattinen kokemus osaksi omia kokemuksia. Tapahtunut lakkaa rajoittamasta elämää, eikä se ole enää

jatkuvasti mielessä. Puhuminen ja kokemuksen läpikäyminen tapahtuu ilman voimakasta ahdistusta, pelkoa ja syyllisyyttä. Uudelleen suuntautumisen vaihe saattaa kestää koko loppuelämän. (Puumi, 2009: 30.)

Jälkihoidossa tapahtunutta tilannetta voidaan arvioida Ellosen (2001) mukaan kolmesta näkökulmasta: asiakkaan, työntekijän sekä tilanteen kannalta. Uhka- ja väkivaltatilanteen jälkeen pohdittavia asioita ovat esimerkiksi:

- Voiko asiakkaiden vastaanottamistoimintoja muuttaa?
- Voidaanko turvallisuutta parantaa palvelua, järjestelmiä tai tilankäyttöä muuttamalla?
- Saadaanko henkilöstön koulutuksella, opastuksella ja tiedottamisella vähennettyä uhkaavia tilanteita? (Ellonen, 2001: 25.)

Puumin (2009) mukaan taas tapahtuman käsittelyssä tarkoituksena ei ole etsiä syyllistä työyhteisöstä, vaan ottaa opiksi tapahtuneesta ja löytää ennaltaehkäiseviä keinoja mahdollisiin tuleviin tilanteisiin. Puumi (2009) jatkaa, että uhka- ja väkivaltatilanteen jälkeen tarkoituksena on oppia:

- ”Mitä tapahtui?”
- ”Miten tilanne eteni?”
- ”Mitä vaarasta tiedettiin ennakolta?”
- ”Miten jatkossa estetään vastaava tapahtuma?”
- ”Miten työkäytäntöjä muutetaan nykyisestä?” (Puumi, 2009:31.)

6 Turvallisuuksuunnittelu parturi-kampaamossa

Turvallisuuksuunnitteluun sisältyy sekä teknisiä, rakenteellisia että henkilöstön osaamiseen liittyviä osa-alueita. Työturvallisuuteen vaikuttavat tekijät on huomioitava tehtäessä liikkeen turvallisuuksuunnitelmaa. (Työministeriö, 1994: 23.) Työpaikkaväkivallan riskiä ei voida aina kokonaan poistaa, mutta varautumalla riskeihin voidaan lisätä turvallisuutta ja turvallisuuden tunnetta. Yksi tärkeimmistä keinoista varautua uhka- ja väkivaltatilanteisiin, on tehdä työpaikalle turvallisuuksuunnitelma. (STKL, 2001.)

Pienissä yrityksissä turvallisuukskoulutus ei ole kovin yleistä. Jopa perehdyttäminen turvallisuuksasioihin voi olla puutteellista. Pienissäkin liikkeissä olisi tarpeellista huomioida turvalli-

suusnäkökulma. Turvallisuussuunnittelu parturi-kampaamossa kannattaa toteuttaa koko henkilöstön voimin. Riskien kartoituksen sisältöön tulisi parturi-kampaamossa kuulua tilaratkaisujen, valvonta- ja hälytysratkaisujen, rahojen käsittelyn ja ryöstön mahdollisuuden pohtiminen. Näin saataisiin luotua toimintaohjeet, joiden mukaan parturi-kampaajat voivat toimia. Turvallisuuskoulutukseen parturi-kampaajille voisi sisältyä viestintää, sekä sanallista että sanatonta, lakiperustaa, teoriaa väkivallan uhasta sekä suppeita, yksinkertaisia uhkatilanteen hallintakeinoja. (Ylinen, 2010.)

Yksintyöskentelevillä tilanne on vaikeampi. Uhkaavassa tai väkivaltatilanteessa pitää pyrkiä rauhoittamaan tilanne puhumalla ja miettiä samalla miten tilanteesta pääsee tarvittaessa pakenemaan. Kannattaa yrittää kiinnittää ympäristön huomio tilanteeseen. Jos parturi-kampaamossa on työtoveri tai useampia työntekijöitä, yksi voi yrittää rauhoittaa uhkaavaa henkilöä puheella, ja toinen hälyttää lisäapua tarvittaessa. (Ylinen, 2010.)

Työympäristön suunnittelulla voidaan ehkäistä tai vähentää väkivallan uhkaa parturi-kampaamossa. Seuraavassa käsitellään erikseen työympäristön suunnittelun merkitystä parturi-kampaamossa.

- Kalusteet → Kalusteilla pyritään muodostamaan esteitä parturi-kampaajan ja uhkaavan henkilön välille (Puumi, 2009: 9). Kalustevalinnoissa huomioidaan uhkatilanteiden ennaltaehkäisy. Sijoittelun tulee mahdollistaa pakeneminen. Kalusteiden sijoituksen ja mitoituksen tulee estää tai vaikeuttaa uhkaavan henkilön pääsyä käsiksi parturi-kampaajaan (Liukkonen 2007:27). Vastaanottotiski kannattaa sijoittaa siten, ettei se ole seinää vasten, vaan jää suojaksi parturi-kampaajan ja uhkaavasti käyttäytyvän henkilön väliin. Jos parturi-kampaamossa ei ole varauoskäyntiä, vastaanottotiski sijoitetaan siten, että parturi-kampaajalla on pakenemismahdollisuus molemmilta puolilta. (Ylinen, 2010.)
- Kassapiste ja rahankäsittely → Kassakone pidetään lukittuna, kun työskennellään omassa työpisteessä. Parturi-kampaamon ollessa suljettuna, kassalaatikko pidetään avoimena. Rahojen laskeminen tapahtuu aina paikassa, johon ei ulkopuolisilla ole näköyhteyttä. Rahasummista ei puhuta asiakkaiden kuullen. (PAM, SHR & Työturvallisuuskeskus, 2002: 7.)
- Työvälineet → Parturi-kampaamossa kaikki terävät esineet, kuten sakset, pidetään asiakkaiden ulottumattomissa. Myös aineet on hyvä pitää kaapeissa, jottei niitä voida käyttää parturi-kampaajan vahingoittamiseen.
- Asiakastilat → Erotetaan asiakastilat ja henkilökunnan tilat selkeästi toisistaan. Odotustilaa varataan riittävästi, sekä minimoidaan asiakkaan odotuksen tarve. Valoisat ja siistit asiakastilat ovat viihtyvyyttä lisäävä tekijä, kun taas jonottaminen saattaa lisätä aggressiivisuutta. (Liukkonen 2007: 27.) Asiakastiloissa ei säilytetä rahaa, avaimia

eikä teräviä esineitä. Asiakastilojen valaistukseen kiinnitetään huomiota. Jos tilassa on ikkunoita, niitä ei peitetä kokonaan, paremman näkyvyyden aikaansaamiseksi.

- Opastus, opasteet → Liiketilän sisäänkäynnissä, kulkureiteillä sekä odotustilassa tulee olla tarpeeksi opasteita. Selkeät opasteet vähentävät asiakkaiden ärtymystä. (Liukkonen 2007: 27.) Ikkunoissa ja kassapisteessä turvalaitteista kertovilla tarroilla voidaan lisätä turvallisuutta ja ehkäistä mahdollisia ryöstöyrittäjiä (Ylinen, 2010).
- Valaistus → Valaistuksen merkitys parturi-kampaamossa on tärkeää turvallisuuden kannalta. Valaistuksen suunnittelussa kiinnitetään huomiota riittävään valaistukseen sekä sisä- että pihavalaistuksen osalta.
- Tekniset turvajärjestelmät → Apuvälineinä turvallisuuden varmistamiseksi voidaan käyttää turvalaitteita ja turvajärjestelmiä. Niiden avulla valvotaan turvallisuutta, sekä pyritään vähentämään uhka- ja väkivaltatilanteiden syntymistä. (Liukkonen 2007: 28.) Hälytysjärjestelmin voidaan varustautua väkivallan uhkaan (Seretin, 2004: 77). Nykyään on tarjolla erilaisia hälytysjärjestelmäratkaisuja erilaisiin yritysten tarpeisiin. Markkinoilla on lukuisia turva-alan yrityksiä, jotka tarjoavat erilaisia turvallisuusratkaisuja, muun muassa: Turvatiimi, joka tarjoaa yksilöllisiä ratkaisuja ja suomalais-ta turvallisuusalan osaamista (Turvatiimi, 2010). Securitas tarjoaa räätälöityjä turvallisuuspalveluita kulloisenkin tarpeen mukaan (Securitas, 2010). Myös ISS tarjoaa turvallisuuspalveluita eri muodoissa (ISS, 2010).

7 Turvallisuusoppaan prosessikuvaus

Idea turvallisuusoppaasta lähti aluksi omasta tarpeesta. Useiden vuosien työskentely eri parturi-kampaamoissa sai minut pohtimaan mahdollisia turvallisuusuhkia sekä keinoja niiden ennaltaehkäisyyn ja hallintaan. Lukuisat keskustelut parturi-kampaajien kanssa vuosien varrella ja opinnäytetyön eri vaiheissa antoivat suuntaa turvallisuusoppaalle. Turvallisuusoppaan tarkoituksena on parantaa parturi-kampaajan mahdollisuuksia toimia ja selvittää uhka- ja väkivaltatilanteissa. Keskusteluvaiheessa parturi-kampaajat toivoivat turvallisuusoppaan olevan lyhyt ja selkeä tietopaketti siitä, kuinka uhkaavissa kohtaamistilanteissa toimitaan. Eniten toivomuksia tuli itsepuolustuskeinojen käyttämisestä ja niihin soveltuvista ohjeista.

Tarpeiden selvittämisen jälkeen alkoi ideointi ja toteuttamisvaihe aineiston kokoamisella kirjallisuus- ja internet- lähteisiin perustuen. Myös asiantuntijahaastattelu (Liite 1), asiantuntijakeskustelu sekä keskustelut parturi-kampaajien kanssa olivat vaikuttamassa oppaan sisältöön. Teoriaosuutta kirjoitettaessa kaikki oppaaseen tulevat mahdolliset asiat kirjattiin muis-

tiin. Se helpotti itse oppaan hahmottamista ja tekoa. Opas sai lopullisen muotonsa vasta teoriaosuuden kirjoittamisen jälkeen.

Turvallisuusoppaan kirjoitustyön aloitusvaiheessa mielessäni oli eri vaihtoehtoja oppaan toteuttamiselle. Ensimmäisen version turvallisuusoppaasta toteutin PowerPoint- muotoon, mutta muutin sen Word-muotoon oppaan selkiyttämiseksi. Opasta laatiessani pyrin huomioimaan myös luettavuutta. Tavoitteena oli lyhyin, yksinkertaisin ohjein kuvata uhkaavan henkilön tunnistamiseen ja kohtaamiseen liittyviä asioita. Ajatuksena oli tehdä oppaasta vielä tiiviimpi, mutta ohjauksen ja keskustelujen jälkeen, oppaan ymmärtämisen kannalta, joitain kohtia tarkennettiin ja laajennettiin. Oppaan visuaalinen ilme syntyi kokeilujen kautta käymällä läpi eri asetteluja, grafiikkaa, värejä ja kuvia. Värien- ja grafiikankäytöllä oppaasta muodostui kiinnostavampi. Kuvasuunnittelu parturi-kampaajien käyttöön soveltuviksi kuviksi ja ohjeiksi vei ajallisesti eniten aikaa prosessissa. Aluksi tarkoituksena oli lisätä yksinkertaisten irtaantumisotteiden lisäksi kuvia potkujen ja lyöntien torjunnoista ja kuristuksen estosta, mutta harkinnan jälkeen ne jätettiin pois, koska oleellisimpia parturi-kampaajien kannalta ovat perustiedot. Kuvasuunnitteluun valmistautuminen ja sen toteuttaminen tapahtui vasta teoriaosuuden kirjoittamisvaiheessa, jolloin se vaikutti aikataulun venymiseen. Kuvien lisääminen oppaaseen laajensi opasta, mutta niillä saatiin konkretisoitua puolustautumisliikkeitä, jotka osaltaan tekivät oppaasta mielenkiintoisemman.

Oppaan suunnittelu- ja toteutusvaiheessa pohdittavana oli oppaan hyödyllisyys paitsi omaan käyttöön, myös siihen, miten mahdollisimman moni parturi-kampaajista saisi oppaasta hyötyä. Pohdinnassa tuli esiin, että opas olisi selkein toteuttaa Word- versiona ja sen voisi tulostaa paperiversioksi liikekäyttöön. Näin opasta voitaisiin pitää esimerkiksi parturi-kampaamoissa ilmoitustaululla. Opas olisi helpommin luettavissa ollessaan näkyvillä ja kaikkien työntekijöiden käytettävissä eikä tietokoneen puuttumisenkaan olisi esteenä. Turvallisuusopasta voisi hyödyntää parturi-kampaamoissa myös perehdyttämisoppaan lisänä, opastettaessa uusia työntekijöitä liikkeen toimintatapoihin.

Haasteeksi muodostui jo valmiin oppaan saaminen parhaiten parturi-kampaajien työväliseksi. Omassa käytössäni opas jo on, kollegat ovat saaneet sen sähköpostin välityksellä. Yhtenä väylänä näkisin parturi-kampaajien itse vievän tietoa eteenpäin. Myös esimerkiksi hiusyrittäjien yhteistyöllä opasta voisi saada laajempaan jakeluun ja käyttöön liikkeissä.

8 Johtopäätökset

Parturi-kampaamossa voi syntyä uhka- ja väkivaltatilanteita. Parturi-kampaajan ammattitaito on oleellinen asia turvallisuuden kannalta. Jollei työtään ja asiakaspalvelua hallitse, saattaa seurauksena olla asiakkaan ärtyminen ja vihastuminen, jotka voivat pahimmillaan johtaa uh-

kaavaan tilanteeseen. Uhka- ja väkivaltatilanteita voi ennaltaehkäistä tiedostamalla ja ennakoida niitä. Parturi-kampaamossa ennaltaehkäisevällä työllä väkivaltatilanteiden riskejä voidaan vähentää, jopa poistaa. Parturi-kampaamon turvallisuuden kehittämisen kautta voidaan myös lisätä työntekijän/työntekijöiden sitoutumista työhön, työviihtyvyyttä ja työn tuloksia. Työntekijöiden viihtymisellä työssään lisätään myös asiakasviihtyvyyttä. Yhtenä tärkeimmistä ennaltaehkäisevistä tekijöistä voidaan pitää työntekijöiden koulutusta. Koulutuksen sisältönä voisi olla viestintää, sekä sanallista että sanatonta, teoriaa väkivallasta ja yksinkertaisen itsepuolustuksen opettelua ja harjoittelemista. Uhkaavissa tilanteissa toimimiseen parturi-kampaamoissa soveltuvat parhaiten myönteinen vuorovaikutus ja puheella rauhoittamisen tekniikat. Jokaisen parturi-kampaajan on hyödyllistä pohtia omaa ammattitaitoaan ja käyttäytymistään erilaisissa tilanteissa. Kokemuksen ja harjoittelun kautta voidaan osaltaan ehkäistä uhkaavien tilanteiden syntymistä.

Uhka- ja väkivaltatilanteita aiheuttavat tutkimuksen mukaan yleensä päihtyneet henkilöt. Päihtyneen henkilön tunnistamisessa ja kohtaamisessa parturi-kampaajalta vaaditaan tarkkaavaisuutta. Päihtyneen henkilön tunnistamisessa pyritään arvioimaan merkkejä mahdollisesta uhkaavasta käyttäytymisestä.

Lainsäädäntö luo puitteet toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa. Lähinnä työturvallisuuslain sisältöä, jossa käydään läpi sekä työnantajan että työntekijän velvollisuuksia, on hyödyllistä käydä tarkemmin läpi.

Riskien kartoittamisessa tärkeiksi asioiksi nousivat siis uhkien arviointi ennakolta, mutta myös ohjeet ja koulutus sekä jälkihoito uhka- ja väkivaltatilanteisiin joutuneille. Myös tekniset ratkaisut vaikuttavat osaltaan turvallisuuden hallinnassa parturi-kampaamossa. Työympäristön suunnittelun tärkeys (vrt. Puumi, 2009; Ylinen, 2010; Liukkonen, 2007; PAM, SHR & Työturvallisuuskeskus, 2002; Seretin, 2004) nousi esille parturi-kampaamoissa uhka- ja väkivaltatilanteisiin varauduttaessa. Asioita, joihin työympäristön suunnittelussa kannattaa kiinnittää huomiota, ovat näkyvyys liikkeeseen, valaistuksen merkitys sekä liikkeen sisä- että ulkopuolella, ja se, kuinka kalustesijoittelun avulla voidaan suojautua ja estää uhkaavan henkilön pääsy käsiksi rahoihin tai parturi-kampaajaan. Parturi-kampaamon työympäristö suunnitellaan siten, että riskit on kartoitettu, mielellään jo parturi-kampaamon suunnittelu- ja perustamisvaiheessa.

Yllättävää oli todeta se, että joitain tutkimuksia yrityksiin kohdistuvasta rikollisuudesta on tehty, mutta ettei parturi-kampaamojen uhkatilanteita ole juuri tutkittu. Pieniä parturi-kampaamoja on paljon ja usein niissä työskennellään yksin. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla esimerkiksi laajamittainen kysely parturi-kampaamoihin. Ongelmaksi saattaisi kuitenkin muodostua esimerkiksi pienten liikkeiden saavutettavuus. Kaikissa parturi-kampaamoissa ei ole sähköpostia, jolloin vaihtoehtoisiksi jäisivät esimerkiksi puhelimitse tai kirjeitse tehdyt kyselyt. Nämä ovat kuitenkin suhteellisen kalliita tapoja lähestyä suurta parturi-

kampaajajoukkoa. Myös parturi-kampaajien kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta, kuulostaa siltä, että kysely pitäisi toteuttaa rasti ruutuun menetelmällä. Harva parturi-kampaaja olisi valmis vastaamaan essee-tyyppisiin kysymyksiin. Parturi-kampaamoissa uhkatilanteiden ehkäisyn kehitystyön pohjaksi tarvitaan enemmän tietoa pelkästään parturi-kampaajien tilanteesta ja juuri parturi-kampaamoihin soveltuvista ratkaisuista. Opinnäytetyötä ja turvallisuusopasta voidaan hyödyntää pienissä parturi-kampaamoissa, mutta se on sovellettavissa myös muihin pieniin kauneudenhoitoalan yritysyrityksiin.

9 Pohdinta

Yhteiskunnassamme tapahtuu uhkaavia ja väkivaltaisia tilanteita, joista saamme lukea lehtien otsikoista lähes päivittäin. Väkivaltatilanteet näyttävät yleistyvän jatkuvasti, joten keinoja uhkaavissa tilanteissa toimimiseen tarvitaan, myös parturi-kampaamoissa. Parturi-kampaamot eivät voi olettaa olevansa turvassa uhka- ja väkivaltatilanteilta. Sen sijaan on syytä pohtia keinoja valmistautua näihin tilanteisiin sekä keinoja niiden ehkäisemiseksi.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli antaa valmiuksia toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa parturi-kampaamoissa. Toiminnallisen osuuden eli turvallisuusoppaan lisäksi teoriaosuudessa on hiusalalla työskenteleville, eli nimenomaan työelämää varten hyödyllistä tietoa. Olen tämän opinnäytetyöprosessin myötä oivaltanut, kuinka voin hyödyntää tätä teoriaa omassa työssäni parturi-kampaamossa ja koen ammattitaitoni kehittyneen sen myötä. Ymmärrys teorian hyödyntämisestä liiketyössä on tuonut välineitä ja varmuutta haastavienkin tilanteiden kohtaamiseen.

Turvallisuutta voitaisiin lisätä miettimällä omalla työpaikalla, mitä voi tapahtua ja miten toimia uhkatilanteen tullessa omalle kohdalle. Esimerkiksi ryöstöt ovat yleensä ulkopuolisen henkilön tekemiä, eivät juurikaan asiakkaiden. Uhka- ja väkivaltatilanteet tapahtuvat usein yllättäen. Täysin valmistautumattomana on vaikea toimia uhkatilanteissa rauhallisesti. Panniikkiin voi joutua helposti ja toimintakyky saattaa lamaantua kokonaan. Ohjeet ja koulutus tulisivat siis tarpeeseen.

Jokaisen parturi-kampaajan on tiedostettava oman persoonansa ja asiakaspalvelutaitonsa vaikutus asiakasviihtyvyyteen ja uhkatilanteiden syntymiseen. Kouluttautuminen lisää osaamista, toisaalta kehittymistä tapahtuu pitkälti kokemuksenkin kautta. Kehittymiseen kuitenkin vaaditaan joissain tapauksissa myös omien asenteiden muuttamista, muutoksiin sopeutuminen sekä halua oppia uutta.

Aiheena väkivallan uhka on ajankohtainen ja siitä pitäisi hiusalallakin keskustella enemmän. Uhkaaviin tilanteisiin kouluttautumisen voisi sisällyttää koskemaan kaikkien koulutusalojen

opiskelijoita. Laureassa tietoa ja osaamista voitaisiin siirtää ja hyödyntää eri koulutusalojen välillä. Esimerkiksi yhteistyö rikosseuraamusalalla opiskelevien ammattilaisten kanssa voisi olla varsin opettavaista ja hyödyllistä parturi-kampaajille.

Ajatus siitä, ettei uhkatilanne kosketa parturi-kampaajia, on harhakäsitys. Uhka on olemassa ja sen estämiseksi tulisi jokaisen liikkeen miettiä omia toimintatapojaan. Käytännössä parturi-kampaajan työ itsessään on yleensä hyvin pitkälti aikataulutettua ja muut ylimääräiset työt jäävät varsinaisen työajan ulkopuolelle. Ehkäpä juuri tästä syystä mahdollisten uhkatilanteiden kartoitus jää tekemättä, varsinkin jos aiempia kokemuksia uhka- ja väkivaltatilanteista ei ole. Toimintaperiaatteiksi voisi parturi-kampaamoissa ottaa yhdessä pohtimisen, suunnittelun ja tekemisen kautta tapahtuvan ohjeiden suunnittelun. Näin jokainen voisi tuoda esiin oman näkökulmansa ja kokemuksensa uhkaavien tilanteiden käsittelyyn ja torjuntaan.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Ellonen, E. 2001. Asiakastyön henkilöturvallisuus. Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen. Työturvallisuuskeskus Palveluryhmä. Oy Edita Ab.

Kandolin, I., Tilev, K., Lindström, K., Vartia, M. & Ketola, R. 2009. Työterveyslaitos. Palvelu-alojen työolot ja hyvinvointi. Työympäristötutkimuksen raporttisarja 43. Helsinki: Printman Oy.

Lehestö, M., Koivunen, O., Jaakkola, H. 2004. Hoitajan turva. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lusa, S. 2002. Huumeet ja turvallinen työpaikka. Työterveyslaitos. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.

Puumi, S. 2009. Väkivalta pois palvelutyöstä. Julkaisija: Työturvallisuuskeskus TTK, kunta-ryhmä ja palveluryhmä. Painojussit Oy.

Rönkä, S. & Virtanen, A. 2010. Huumetilanne Suomessa 2009. Helsinki: Yliopistopaino.

Savolainen, J. 2004. Naisyritykset rikosten kohteena. Tutkimus Yrittäjänäisten Keskusliiton jäsenistön turvallisuudesta. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 60. Helsinki: Hakapaino Oy.

Seretin, L. (Toim.) 2004. Sosiaalialan työsuojelu- ja kehittämisopas. Työturvallisuuskeskus Kuntaryhmä & Palveluryhmä. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Työministeriö. 1994. Työpaikkaväkivallan ehkäisy. Työntekijöiden ja asiakkaiden välisten väkivaltatilanteiden hallinnan opas. Tampere: Pirkan Painotuote Ky.

Weizmann-Henelius, G. & Kirjayhtymä Oy. 1997. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Kuvalähteet

Ylinen, J. 2010.

Internet- lähteet

ISS. 2010. Turvallisuuspalvelut. [WWW- dokumentti].
<http://www.fi.issworld.com/palvelumme/turvallisuuspalvelut/Pages/default.aspx>. (Viitattu 6.10.2010).

Kallio, M. 2010. Va-jutsu. [WWW- dokumentti].
<http://www.vajutsu.fi/cms/index.php?id=43>. (Viitattu 17.10.2010).

Liukkonen, J. 2007. Sisäasiainministeriö. Palvelutyöpisteiden turvallisuussuunnitteluopas. Sisäasiainministeriön turvallisuusalan neuvottelukunta. [PDF- dokumentti].
[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/B38B82362DEED65CC225738600286DE0/\\$file/472007.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/B38B82362DEED65CC225738600286DE0/$file/472007.pdf). (Viitattu 4.10.2010).

Nissinen, A. 2003. Asiakaspalvelu, itsetunto sekä hyvät käytännöt. [PDF- dokumentti].
<http://www.pkky.fi/Resource.phx/pkky/aiko/projektit/monitulkki/aineisto.htx.i1843.pdf>. (Viitattu 5.10.2010).

- Pakkokeinolaki. 1987. [WWW- dokumentti].
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870450>. (Viitattu 2.10.2010).
- PAM, SHR & Työturvallisuuskeskus. 2002. Toimi ennalta - ehkäise väkivaltaa. [PDF- dokumentti]. http://www.tyoturva.fi/files/77/toim_ennalta.pdf. (Viitattu 20.10.2010).
- Pelastuslaki. 2003. [WWW- dokumentti].
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030468>. (Viitattu 2.10.2010).
- Rikoslaki. 1998. [WWW- dokumentti].
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>. (Viitattu 2.10.2010).
- Securitas Oy. 2010. Räätelöidyt turvallisuuspalvelut. [WWW- dokumentti].
<http://www.securitas.com/fi/fi/Services/Security-Services--palvelut/>. (Viitattu 6.10.2010).
- Sisäasiainministeriö. Yrityksiin kohdistuvan rikollisuuden tilannekuva syksy 2009. [PDF- dokumentti].
<http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/turva/home.nsf/pages/9713335D43ED3309C225730C00297606?opendocument>. (Viitattu 4.10.2010).
- STKL - Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. 2001. Sosiaali- ja terveysturva. [WWW- dokumentti]. http://www.stkl.fi/viesti/52001_vakivaltariski.html. (Viitattu 10.10.2010).
- Tapaturmavakuutuslaki. 1948. [WWW- dokumentti].
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1948/19480608>. (Viitattu 2.10.2010).
- Turvatiimi. 2010. Turvapalvelut. [WWW- dokumentti]. <http://www.turvatiimi.fi/fi/palvelut/turvapalvelut/turvallisuuspalvelut-yleista.html>. (Viitattu 6.10.2010).
- Työturvallisuuslaki. 2002. [WWW- dokumentti]. <http://www.fi/fi/laki/alkup/2002/20020738>. (Viitattu 23.11.2009).
- Yleiset hätänumerot.2010. [WWW- dokumentti].
<http://www.citypocket.com/vaasa/9050103.asp?pgid=9050103&lgid=1>. (Viitattu 22.10.2010).

Haastattelu

Ylinen, J. 2010. Asiantuntija. Voimankäytön kouluttaja. 18.10.2010

Keskustelut

Kallio, M. 2010. Asiantuntija. Va-jutsu ohjaaja. 17.10.2010

Parturi-kampaajat.

LIITE 1

Haastattelu

1. Miten asiakastyössä pienessä parturi-kampaamossa voidaan ennakoida uhka- ja väkivaltatilanteita?
2. Millaisia uhkaavia tilanteita parturi-kampaamossa voi syntyä?
3. Miten uhkaavassa tilanteessa toimitaan, kun on liikkeessä yksin tai jos paikalla on työ-kaveri?
4. Miten tulee huomioida mahdolliset asiakkaat?
5. Millaisia keinoja suosittelet kiihtyneen ja vihaisen henkilön rauhoittamiseksi?
6. Millaisilla toimenpiteillä turvallisuustasoa voidaan nostaa pienessä parturi-kampaamossa?
7. Millaista turvallisuuskoulutusta parturi-kampaamossa työskenteleville suosittelet uhka- ja väkivaltatilanteiden varalta?
8. Miten toimitaan väkivaltatilanteessa?

LIITE 2

Parturi-kampaamon turvallisuusopas uhka- ja väkivaltatilanteisiin

Turvallisuusoppaassa kuvataan, miten tunnistaa uhkaava tai päihtynyt henkilö, kuinka toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa, miten voi puolustautua, sekä mitä asioita on otettava huomioon ryöstötilanteessa. Oppaan lopusta löytyvät myös yleiset hätänumerot.

Parturi-kampaamon
TURVALLISUUSOPAS
uhka- ja väkivaltatilanteisiin

UHKAAVAN HENKILÖN TUNNISTAMINEN

Merkkejä uhkaavan käyttäytymisen mahdollisuudesta ovat esimerkiksi kanssakäymisen vaikeudet, ulkoinen käyttäytyminen ja ärtyisyys tai vihaisuus. Uhkaavia tunnusmerkkejä voi myös tarkkailla uhkaajan käyttäytymisestä ja kasvoilta.



Uhan merkkejä käyttäytymisessä:

- ▶ Kielteinen käytös
- ▶ Kiroilu
- ▶ Haukkuminen
- ▶ Uhkailu
- ▶ Hampaiden välistä puhuminen
- ▶ Käsien puristaminen nyrkkiin
- ▶ Puheen lakkaaminen
- ▶ Lähietäisyydelle pyrkiminen
- ▶ Jännittynyt olemus



Uhan merkkejä kasvoilla:

- ▶ Kasvojen ja niskan punottaminen
- ▶ Ohimo tai kaulasuonten pullistuminen
- ▶ Pistävä katse
- ▶ Silmien siristys
- ▶ Lasittunut katse
- ▶ Tuijotus
- ▶ Poskilihasten jännittyminen ja nykimisliikkeet

PÄIHTYNEEN HENKILÖN TUNNISTAMINEN

Näin tunnistat alkoholin käyttäjän:

- Alkoholin haju
- Ulkoinen olemus
- Ärtäisyys ja levottomuus
- Kontrollikyvyn heikentyminen
- Estoton toiminta

Näin tunnistat huumeiden käyttäjän:

- Ilman alkoholin hajua oleva sekava tai omituinen käytös
- Vainoharhaisuus, pelokkuus, äkilliset mielialan vaihtelut
- Käsissä neulan piston jälkiä
- Välinpitämätön ja poissaoleva käytös
- Ajan- ja paikantajun puute
- Poikkeavan pienet tai suuret pupillit, tuijottavat tai vetistävät silmät
- Uneliaisuus, tokkuraisuus

TOIMINTA UHKAAVISSA TILANTEISSA

Myönteinen vuorovaikutus:

Käytä ystävällistä puhetapaa ja äänensävyä.

Kunnioita asiakasta.

Tunnista asiakkaan tarpeet.

Kohteleva asiallisesti.

Tunnista ja hyväksy asiakkaan tunteet.

Rauhoittaminen puheella:

Kuuntele ja kysele.

Käytä yksinkertaisia ja lyhyitä lauseita.

Vältä ehdollisia isi- lauseita, esim. voisitko, istuisitko sekä miksi- kysymyksiä.

Etene asia kerrallaan, pidä keskustelu asiassa.

Rauhoita käyttämällä asiakkaan nimeä, toista mitä asiakas on sanonut, ja käytä muotoa puhuessasi asiakkaasta ja itsestäsi.

Esimerkkejä, joita voit rauhoittelussa käyttää:

”Voinko auttaa?”

”Mitä on tapahtunut? Mikä on hätänä?”

”Olen pahoillani, tarkoitukseni ei ollut suututtaa teitä.”

”Odotatteko hetken, niin selvitän asiaa?”

”Istutaan alas, niin voitte rauhassa kertoa, mikä on hätänä.”

”Kerro ihmeessä.”

”Ei ihme, että olette noin tuohtunut. Jos minulle olisi sattunut noin...”

TOIMINTA UHKAAVASSA TILANTEESSA

Voit varautua uhkatilanteen kohtaamiseen miettimällä, miten toimit ja miten käyttäydyt sekä harjoittelemalla seuraavia asioita:

Harjoittele sijaintiisi ja asentoosi liittyviä asioita:

- Säilytä luonteva etäisyys.
- Vältä turhaa kosketusta.
- Pidä rauhallinen, rento ja sivuttainen asento.
- Pidä omat kädet näkyvillä, osoita ettei sinulla ole käsissäsi mitään vaarallista.
- Etsi paikka, jossa uhkaavan henkilön ja itsesi väliin jää esteitä. (Esim. vastaanottotiski)
- Varmista pakoreitti.
- Älä istu, jos uhkaava henkilö seisoo.
- Hengitä syvään ja rauhallisesti.

Osoita ammattitaitoa olemuksellasi:

- Toimi rauhallisesti.
- Toimi luontevasti.
- Toimi asiallisesti.
- Toimi kiireettömästi.
- Toimi tahdikkaasti.

Vaikuta käyttäytymiselläsi:

- Vältä väittelyä.
- Vältä haastamista.
- Vältä nolaamista.
- Vältä loukkaamista.
- Vältä nauramista.
- Vältä pelkosi näyttämistä.
- Vältä provosoitumista, vaikka provosoidaan.

TOIMINTA VÄKIVALTATILANTEESSA

Näin toimit väkivaltatilanteessa:

- Pysy rauhallisena.
- Rauhoita puhumalla.
- Kiinnitä ympäristön huomio tilanteeseen.
- Hälytä lisääpua heti kun voit.
- Huolehdi omasta ja muiden turvallisuudesta.
- Pidä turvaväli ja peräänny.
- Pakene, jos tilanne käy vaaralliseksi.
- Puolustaudu, jos päällesi hyökätään.
- Käytä itsepuolustustaitoja. (vaatii harjoittelua)

VÄKIVALTATILANNE JA PUOLUSTAUTUMINEN

Jokaisella on oikeus tietyissä tilanteissa puolustaa itseään ja muita sekä omaisuutta tarvittaessa jopa voimakeinoin. Jos voimakeinojen käyttöä ei voi välttää, yritetään valita keinoja, joilla aiheutetaan mahdollisimman pieniä haittoja hyökkäjälle, mutta niin, että saadaan hyökkäys torjuttua.

Itsepuolustuskeinojen käyttäminen vaatii harjoittelua, eikä taitoja opita hetkessä. Opittuja taitoja tulee myös kerrata säännöllisesti, jotta niistä olisi apua uhkatilanteissa. Seuraavissa kuvissa käydään läpi puolustautumisasentoa, sopivaa etäisyyttä ja yksinkertaisia otteesta irrottautumisia kohdattaessa väkivaltainen henkilö.





Kuva 1. Puolustautumisasento

Jos hyökkäys on todennäköinen, tulee asettua puolustautumisasentoon, jossa kädet ovat hieman koholla edessä. Lisäksi kannattaa varmistaa oman liikkumisen mahdollisuudet myös sivusuunnassa.



Kuva 2. Sopiva etäisyys ja puhutteluasento sopiva etäisyys on noin 1,5 - 2 metriä. Ele- ja liikekielen sekä ilmeiden on oltava neutraaleja ja hillittyjä. Seistessä rento asento, vartalo hieman sivuttain ja noin 45 asteen kulmassa.



Kuva 3. Yhden käden otteesta irrottautuminen

Yhden käden otteesta irrottaudutaan pyöryttämällä kiinni oleva käsi alakautta irti peukalo ylöspäin uhkaajan ranteen päälle. Irrottautumisen jälkeen otetaan etäisyyttä uhkaajaan ja pyritään poistumaan tilanteesta. Vältetään selän kääntämistä, peräännyttään taaksepäin.



Kuva 4. Kahden käden otteesta irrottautuminen

Kahden käden otteesta irrottaudutaan astumalla askel kiinnipitäjästä pois päin ja vetämällä samaan aikaan molemmat kädet irti kiinnipitäjän peukaloiden suuntaan. Otetaan etäisyyttä uhkaajaan ja pyritään poistumaan tilanteesta. Vältetään selän kääntämistä, peräännyttään tilanteesta.

TOIMINTA RYÖSTÖTILANTEESSA

Ennen ryöstöä:

- ▶ Opettele työpaikkasi hälytysjärjestelmien käyttö.
- ▶ Huolehdi, että hälytysnumerot ovat esillä.
- ▶ Pidä käteistä rahaa kassassa mahdollisimman vähän.
- ▶ Laske rahat työvuoron aikana ja jälkeen rahat paikassa, johon ulkopuolisilla eikä asiakkailta ole pääsyä ja näköyhteyttä.
- ▶ Ota jo kassan sijoittelussa huomioon ryöstön mahdollisuus.
- ▶ Havainnoi mahdollista ulkopuolisen henkilön tarkkailua liikkeen avaamis- ja sulkemisaikoina.
- ▶ Varmista hälytyslaitteiden toimivuus ajoittain.
- ▶ Tarkkaile liikkeen ympäristössä olevia poikkeavuuksia, epäilyttäviä henkilöitä ja paina tuntomerkit mieleen.

Ryöstön aikana:

- ▶ Älä vaaranna omaa henkeäsi, tottele jos uhataan aseella.
- ▶ Pysy rauhallisena: älä menetä malttia, hengitä syvään.
- ▶ Anna rahat hitaasti vähän kerrallaan.
- ▶ Tarkkaile ryöstäjää ja paina tuntomerkit mieleen.
- ▶ Hälytä apua heti, kun se on mahdollista.

Ryöstön jälkeen:

- ▶ Soita poliisille ja selosta asia.
- ▶ Havainnoi ryöstäjän pakosuuntaa.
- ▶ Kiinnitä mahdollisen yleisön huomio tilanteeseen.
- ▶ Selvitä pakotapa, jos mahdollista.
- ▶ Pyydä mahdollisia todistajia jäämään paikalle tai pyydä yhteystiedot.
- ▶ Ohjaa paikalla olleet asiakkaat rauhalliseen paikkaan ja pyydä heitä täyttämään ryöstäjän tuntomerkkejä paperille.
- ▶ Älä kommentoi ryöstöä ja anastettua rahasummaa ulkopuolisille.

YLEINEN HÄTÄNUMERO

Aluehälytyskeskus

112