

Kristiina Malinen

**UHKA- JA VÄKIVALTATILANTEET HOTELLIN
VASTAANOTTOVIRKAILIJAN TYÖSSÄ**

Opinnäytetyö

KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU

Matkailun koulutusohjelma

Joulukuu 2009



TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Ylivieska	Aika Joulukuu 2009	Tekijä/tekijät Kristiina Malinen
Koulutusohjelma Matkailu		
Työn nimi Uhka- ja väkivaltatilanteet hotellin vastaanottovirkailijan työssä		
Työn ohjaaja Sirpa Soukka		Sivumäärä 43+3
Työelämäohjaaja		
<p>Opinnäytetyön tarkoitus on auttaa parantamaan hotellin vastaanotossa työskentelevän henkilöstön turvallisuutta ehkäisemällä ja hallitsemalla uhka- ja väkivaltatilanteita. Tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ovat uhka- ja väkivaltatilanteet sekä asiakaspalvelutyö hotellin vastaanotossa. Väkivalta jaetaan fyysiseen ja psyykkiseen väkivaltaan sekä seksuaaliseen häirintään.</p> <p>Tutkimuksessa asiakaspalvelua tarkastellaan henkilökunnan työturvallisuuden näkökulmasta. Vastaanottovirkailija voi omalla toiminnallaan ehkäistä uhka- ja väkivaltatilanteiden syntymistä. Turvallisuuskoulutus parantaa antaa tietoja ja taitoja hallita uhkaavia tilanteita.</p> <p>Uhka- ja väkivaltatilanteessa asiakaspalvelijan oma käytös ja vuorovaikutus ovat ratkaisevassa asemassa väkivallan hallinnassa. Hyvät vuorovaikutustaidot lisäävät ja parantavat työpaikan turvallisuutta. Vuorovaikutukseen kuuluu myös sanaton viestintä, kuten eleet, ilmeet, ilmiasu- ja kuvakieli ja kosketus.</p> <p>Suomen lainsäädännössä tutkimuksen kannalta tärkein oli Työturvallisuuslaki. Se asettaa vastuuta ja velvollisuuksia niin työnantajalle kuin työntekijälle. Turvallisuusjohtaminen, yhteiset turva- ja toimintaohjeet sekä turvallisuustavoitteet ovat keskeisessä asemassa työpaikan turvallisuuskulttuurin luomisessa ja sen ylläpitämisessä. Jokaisen työntekijän on noudatettava työpaikan turvallisuuskäytäntöjä.</p> <p>Turvallisuudesta on nykyään tullut kiinteä osa liiketoimintaa, kun väkivalta on lisääntynyt. Laadukas asiakaspalvelu ja turvallisuus ovat tärkeitä kilpailukeinoja tulevaisuudessa. Turvallisella työpaikalla on hyvä työskennellä.</p>		

Asiasanat

Asiakaspalvelu, hotelli, turvallisuusjohtaminen, työturvallisuus, vastaanottovirkailija, vuorovaikutus, väkivalta.

ABSTRACT

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Ylivieska	Date December 2009	Author Kristiina Malinen
Degree programme Tourism		
Name of thesis Threatening and violent situations at a hotel receptionist's work		
Instructor Sirpa Soukka		Pages 43+3
Supervisor		
<p>The aim of this study was to help improve the hotel reception staff safety by preventing and managing threatening and violent situations. The key issues in this study were threatening and violent situations, as well customer services at the hotel reception. Violence divides into physical and mental violence, and sexual harassment.</p> <p>In this study customer service was examined from the point of view of personnel safety. The Receptionist's own efforts can prevent the emergence of situations of violence. Training gives the knowledge and skills to manage threatening situations.</p> <p>The customer servant's own behavior and interaction skills have an important role in the prevention and control of threatening and violent situations. Good interaction skills will increase and improve safety in the workplace. Interaction includes also non-verbal communication such as gestures, facial expressions, touch, expression and imagery.</p> <p>As for the Finnish legislation, the most important document in this study was the Occupational Safety Act. It imposes responsibilities and obligations to both, the employer and employee. Security management, Security Officer, and the safety and operating instructions at the workplace have an important role in creating and maintaining a culture of safety. Every employee must obey the workplace safety practices.</p> <p>Security has now become an integral part of business, as violence has increased. High quality of customer service and safety are important competitive tools in the future. It is good to work in a safe workplace.</p>		
Key words Customer service, hotel, interaction, receptionist, safety management, safety at work, violence		

KÄSITTEEN MÄÄRITTELYT

Aggressiivisuus Aggressiivisuudella tarkoitetaan käyttäytymistä, joka tähtää toisen ihmisen tai ympäristön fyysiseen tai psyykkiseen vahingoittamiseen. Aggressiivisuutta on myös toista ihmistä loukkaavat ja uhkaavat sanat sekä epäsuora vihamielisyys. Aggressio voi olla myös vihamielisiä ajatuksia. (Weizmann-Helenius 1997, 11.)

Asiakas on tässä tutkimuksessa luonnollinen henkilö tai henkilöryhmä. Se sisältää sekä todelliset että potentiaaliset palvelujen vastaanottajat.

Asiakaspalvelija Kaikki palveluita tuottavan yrityksen työntekijät, jotka toimivat vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Tässä tutkimuksessa hotellin vastaanottovirkailijat.

Auditoida Tarkastaa, arvioida. (Suuri sivistyssanakirja 2001, 41.)

De-briefing eli traumaattisen tilanteen jälkipuinti. Lähtökohtana on tapahtuman äkillisyys, traumaattisuus ja järkyttävyys, eivät ihmisten fyysiset ja psyykkiset reaktiot. Kyseessä voi olla onnettomuus, väkivallan kohteeksi joutuminen, läheisen äkillinen kuolema tai loukkaantuminen. Tavoitteena on helpottaa ja vähentää tapahtuneen aiheuttamaa ahdistusta, nopeuttaa psyykkisten oireiden normalisointia ja ennaltaehkäistä myöhempiä stressireaktioita. (Puumi 2009, 31–32, Verhelä 2007, 157.)

Fyysinen väkivalta voi olla esimerkiksi käsiksi käymistä, kiinnipitämistä ja terä-, lyömä- tai ampuma-aseiden käyttöä toisen uhkailuun ja vahingoittamiseen. Fyysistä väkivaltaa voi olla myös lyöminen, huitominen, potkiminen, raapiminen, pureminen ja tavaroilla heitteleminen. Fyysisen väkivallan seurauksena henkilölle voi aiheutua fyysinen tai psyykinen vamma tai sairaus. (Isotalus 2002, 11–12; 2007, 6.)

Palvelun tuottaja Palvelunantaja, joka saa aikaan palveluja (Sanastokeskus 2009).

Proaktiivinen ennakoiva, ehkäisevä. (Suuri sivistyssanakirja 2001, 354.)

Riski on jonkin vaaran, tappion tai ei-toivotun tapahtuman todennäköisyys toiminnassa ja sen seurausten vakavuuden yhteisvaikutus. (Flink, Reiman & Hiltunen 2007, 22.)

Riskien arviointi on laaja-alaista ja järjestelmällistä vaarojen ja terveyshaittojen tunnistamista ja niiden merkityksen arvioimista työntekijän turvallisuudelle ja terveydelle. Riskien arvioinnin tavoitteena on työn turvallisuuden parantaminen. (Tarkkonen 2001, 91.)

Riskienhallinta on järjestelmällistä työtä toiminnan jatkuvuuden ja henkilöstön turvallisuuden varmistamiseksi. Riskienhallintaa käytännössä on vaarojen järjestelmällinen tunnistaminen, arviointi, torjuminen ja poistaminen. Se on myös turvallisuusjohtamisen keskeinen työväline. (Rautiainen 2005, 255; Tarkkonen 2001, 91.)

Turvallisuusjohtaminen Lakisäateistä ja omatoimista turvallisuuden hallintaa, jossa yhdistyy sekä menetelmien että ihmisten johtaminen (Työsuojelu 2008).

Turvallisuuskulttuuri heijastaa organisaation perusarvoja, normeja, olettamuksia ja odotuksia, jotka sisältyvät yrityksen toimintaperiaatteisiin.

Turvallisuuspolitiikka sisältää työturvallisuuden päämäärät. Siinä näkyy johdon sitoutuminen turvallisuusasioihin. Siitä myös ilmenee henkilöstön merkitys turvallisuuden toteuttamisessa.

Työturvallisuus Tietoa ja taitoa työperäisten terveyshaittojen ehkäisyyn.

Uhkatilanne voi olla esimerkiksi solvaamista, huutamista ja sanallista tai fyysistä uhkailua. Ryöstötilanteessa voidaan uhkailla myös aseella. (Isotalus 2002, 12.)

Väkivalta on reaktio tilanteeseen, jossa ihminen kokee avuttomuudentunnetta ja jossa hänellä ei ole muita keinoja selviytyä vaikeasta tilanteesta. (Weizmann-Helenius 1997, 12.)

Väkivaltaisuus tarkoittaa yleensä ihmisen ulkoista käyttäytymistä. Se syntyy yksilön psyykkisten ja biologisten ominaisuuksien sekä ympäristötekijöiden tuloksena reaktiona pettymyksiin ja niihin liittyviin turhaumiin. (Weizmann-Helenius 1997, 12.)

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
KÄSITTEEN MÄÄRITTELYT
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	1
2 HOTELLIN TYÖTURVALLISUUS	4
2.1 Turvallisuus koko henkilöstön vastuulla	5
2.2 Turvallinen työympäristö	7
2.3 Turvallisuusjohtaminen	10
3 TYÖTURVALLISUUDEN KESKEINEN LAINSÄÄDÄNTÖ	13
3.1 Työnantajan vastuu	13
3.2 Työntekijät	14
3.3 Vartijat	15
4 VÄKIVALLAN UHKA HOTELLITYÖSSÄ	17
4.1 Väkivallan määritelmiä	17
4.2 Työpaikkaväkivalta	17
4.3 Riskitekijät	19
4.4 Yksintyöskentely	20
4.5 Yötyö	23
5 ASIAKASPALVELUTYÖN HAASTEITA	25
5.1 Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksia	26
5.2 Väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen	28
5.3 Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta	32
5.4 Vuorovaikutustaidot turvallisuuden edistäjänä	35
6 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ	39

LÄHTEET

LIITTEET

1 JOHDANTO

Hotellin vastaanottotyössä ollaan jatkuvasti vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Tilanteet vaihtelevat ja kehittyvät asiakkaiden mukaan, mikä tekee työstä haasteellisen. Väkivalta on lisääntymään päin huumeiden ja alkoholin väärinkäyttäjien lisääntyessä, ja tämä näkyy myös hotellin vastaanotoissa. Päähtyneet asiakkaat aiheuttavat häiriöitä ja uhkatilanteita. Vastaanottotehtävissä työskentelevä tarvitsee oikeita keinoja hallita hankalia ja uhkaavia asiakastilanteita.

Työntekijään kohdistunut väkivalta tai sen uhka on vakava asia. Turvallisen työympäristön varmistamiseksi tarvitaan tekniikan ja vartioinnin ohella työsuojelualan erityisosaamista ja selkeitä keinoja turvallisen työskentelyn takaamiseksi. Työpaikkojen turvallisuutta on tutkittu palvelusektorin osalta lähinnä sosiaali- ja terveystieteiden sekä kaupan alalla, mutta tutkimustieto hotellin vastaanottovirkailijoiden osalta on tähän mennessä jäänyt vähäiseksi. Sitä on toistaiseksi vain sivuttu palvelualan yleisissä turvallisuustutkimuksissa.

Tutkimuksen tavoitteena on tuoda esille vastaanottovirkailijan työn haasteellisuus, moniulotteisuus ja vaativuus. Haluan työlläni herättää yrityksen ja organisaation johdossa toimivien ajatuksia, ja havahduttaa heidät huomaamaan kuinka suuri merkitys työntekijöiden turvallisuudella on yrityksen toiminnalle ja palvelun laadulle. Ulkoiset ja materiaaliset vahingot voidaan yleensä korjata, mutta henkilömenetyksiä ei.

Ensimmäiseksi tutkimuksessa selitetään hotellin työturvallisuuden ja turvallisuusjohtamisen piirteet sekä keskeinen lainsäädäntö. Seuraavaksi tarkastellaan uhka- ja väkivaltatilanteita ja niiden hallintaa. Lopuksi käsitellään asiakaspalvelutyön haasteita sekä hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksia ja niiden merkitystä palvelun tuottamisessa ja laadussa. Lisäksi esitetään keinoja vastaanottovirkailijan työn turvallisuuden parantamiseen. Tutkimuksessa kerättiin tietoa hotellin vastaanottovirkailijoiden kokemusten ja näkemysten perusteella. Aineisto perustuu asiakaspalvelijoiden omiin kokemuksiin ja tulkintoihin, ei tutkijan suoriin havaintoihin tai hotellin asiakkaiden vastauksiin. Tutkimuksessa kerron myös omia kokemuksia asiakaspalvelutyöstä ja sen haasteista.

Aineistona on käytetty hotelli- ja palvelualaan sekä vartiointialaan ja työturvallisuuteen liittyvää kirjallisuutta, koulutusmateriaalia, lakeja ja asetuksia sekä artikkeleita. Haku-kanavina toimivat sähköiset hakupalvelut ja perinteisiä tietokantoja ylläpitävät tahot, kuten kirjastot. Aineistona käytetään myös henkilökohtaisia haastatteluja ja kyselyä, joilla kerätään kokemuksiin ja ammattiosaamiseen liittyvää tietoa työturvallisuudesta, turvallisuusjohtamisesta, nykyisten toimintojen heikkouksista ja eduista sekä tulevaisuuden tarpeista. Tutkimukseen osallistuivat vastaanottojen kaikki työntekijät sekä heidän esimiehensä.

Tutkimusaineistot kerättiin Oulussa touko- ja kesäkuussa 2009. Lomakkeen vastaanotti viisi hotellia, jotka sijaitsevat eri puolilla kaupunkia. Majoituskapasiteetiltaan ne ovat Oulun suurimpia, ja edustavat eri hotelliketjuja. Soitin hotelleihin ja kysyin halukuutta osallistua tutkimukseeni. Lähetin kyselylomakkeen ja haastattelukysymykset hotelleihin sähköpostitse. Kahteen paikkaan vein lomakkeet esimiehelle henkilökohtaisesti, jolloin oli mahdollisuus kertoa tutkimuksen tarkoituksesta ja kyselylomakkeen täyttämisestä.

Vastaanotossa työskenteleville laadin kyselomakkeen, jonka avulla selvitettiin uhka- ja väkivaltatilanteiden esiintymistä ja työntekijöiden suhtautumista tilanteisiin. Lomakkeessa kysyttiin myös kokevatko vastaanottovirkailijat työpaikkansa turvallisiksi ja millaisia valmiuksia heillä on uhka- ja väkivaltatilanteiden hallitsemiseen.

Kyselylomake koostui virkailijoiden taustatietoja selvittävästä osasta ja uhkatilanteisiin liittyvistä avoimista kysymyksistä. Vastausaikaa oli viikosta kahteen viikkoon hotellin työvuoroista riippuen. Laatimaani kyselyyn vastasi 28 henkilöä. Vaikka otos oli pieni, ovat tulokset luotettavia. Yhtään vastausta ei tarvinnut hylätä.

Taustatietoina kysyttiin vastaanottovirkailijoiden sukupuoli, ikä, työkokemus alalta sekä työsuhteen laatu. Lisäksi selvitettiin kokemuksia työpaikkaväkivallasta. Haasteellisia tilanteita tutkittiin avoimilla kysymyksillä. Virkailijoita pyydettiin kertomaan esimerkkejä ja omia kokemuksia uhka- ja väkivaltatilanteista. Nämä tilanteet olivat työn keskeisimmät tutkimusongelmat. Lomakkeessa kysyttiin myös kuinka hyvin työpaikan turvallisuusasiat on työntekijän mielestä järjestetty ja miten turvallisuuteen työpaikalla suhtaudutaan. Hotellien esimiehet tarkistivat ja hyväksyivät lomakkeen ennen kuin se annettiin virkailijoiden täytettäväksi.

Kyselyn lisäksi haastattelin tutkimusta varten hotellien esimiehiä sekä vartiointiliikkeen palvelupäällikköä ja piirivartijoiden kohde-esimiestä. Haastattelukysymyksiä oli hotellien esimiehille yhdeksän. Vartiointiliikkeen edustajien haastattelut olivat vapaamuotoisempia. He tarkastelivat tutkimusaihetta turvallisuusalan palveluntuottajan näkökulmasta.

Haastattelujen teema oli hotellin vastaanottotyössä esiintyvät uhka- ja väkivaltatilanteet, niiden hallinta ja ehkäiseminen sekä työpaikan turvallisuuskulttuuri. Haastattelut tehtiin henkilökohtaisesti, puhelimitse tai sähköpostilla. Vastaajat esiintyvät tutkimuksessa nimettöminä. Valitsin haastatteluista ja lomakkeista joitakin esimerkkejä käytettäväksi tutkimusraportissa. Niiden tarkoitus on selventää käsitteitä ja tutkimusaihetta sekä kuvailla uhka- ja väkivaltatilanteita.

Kyselylomakkeiden tuloksia analysoidaan asiakaspalvelutyötä käsittelevässä luvussa. Vastanneista suurin osa oli naisia. Joukossa oli vain kaksi miespuolista vastaajaa. Hotellien vastaanotot ovat naisvaltaisia työpaikkoja, mikä selittää naisten suurta osuutta. Vastaajien ikäjakauma oli tasainen, eniten oli alle 25-vuotiaita. Yleisin työssäoloaika oli 1-5 vuotta. Vastaajista yli puolet oli vakituksessa työsuhteessa olevia, vaikka sesonki- ja osa-aikatyö on yleistä hotelli- ja majoitusalan töissä.

Tutkimuksessani käsittelen myös organisaation kokonaisturvallisuutta ja riskienhallintaa. Turvallisuusjohtamisella on suuri merkitys työntekijöiden turvallisuuteen, asenteisiin sekä työpaikan toimintatapoihin. Yrityksen turvallisuus jaetaan useaan eri osa-alueeseen, jotka kaikki vaikuttavat osaltaan kokonaisturvallisuuteen. Työpaikalla on huolehdittava kaikista osa-alueista. Tutkimuksessa tarkastellaan sekä esimiesten että työntekijöiden velvollisuuksia ja vastuita turvallisen työympäristön rakentamisessa. Jokaisella yrityksessä työskentelevällä henkilöllä on keskeinen rooli kokonaisturvallisuuden varmistamisessa.

Turvallisuutta, erityisesti henkilöturvallisuutta tarkasteltaessa tarvitaan teknisen tiedon ja osaamisen ohella tietoa myös ihmisen käyttäytymisestä. Sen vuoksi selvitän tutkimuksessa vuorovaikutuksen merkitystä vastaanottovirkailijan työssä. Asiakaspalvelutyö on jatkuvaa vuorovaikutusta, joten omien tunteiden tiedostaminen ja hallinta on tärkeää. Jokainen voi omalla käytöksellään vaikuttaa olennaisesti hankalien ja uhkaavien asiakastilanteiden ratkaisemiseen. Tutkimus tarjoaa keinoja kohdata uhka- ja väkivaltatilanteita turvallisesti.

2 HOTELLIN TYÖTURVALLISUUS

Työntekijöihin kohdistunut väkivalta on lisääntynyt palvelualan töissä, myös hotelleissa. Tapahtuneet väkivalta- ja uhkatilanteet vaikuttavat työssä jaksamiseen ja työilmapiiriin sekä työjärjestelyihin. Isotaluksen mukaan työväkivalta on tapahtuma, jossa henkilöä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työssä, työmatkalla tai muissa työhön liittyvissä oloissa. Uhka- tai väkivaltatilanne on sen kohteelle aina järkyttävä ja ahdistava kokemus, Puumi muistuttaa. Väkivalta vaikuttaa työmotivaatioon ja työsuoritukseen sekä vaarantaa uhrin turvallisuuden, hyvinvoinnin ja terveyden. Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on vastuussa työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä. (Isotalus & Saarela 2007, 6-7; Puumi 2009, 4-6.)

Väkivalta- ja uhkatilanteita on monenlaisia, kuten huutaminen, töniminen, solvaaminen tai liikkumisen estäminen. Vakavimpia tilanteita ovat ryöstöt ja niiden yritykset sekä erilaisilla aseilla uhkaileminen. Sanallinen ja fyysinen uhkailu voivat aiheuttaa vahinkoa, ja saatavat pelästyttää uhrin niin pahasti ettei hän enää viihdy töissä kuten ennen. Väkivallan uhka vaihtelee eri aloilla ja työpaikoilla, joten riskit on arvioitava työpaikkakohtaisesti. Kauhasen palvelualojen osa-aikatyötä koskevan tutkimuksen mukaan hotellialan työntekijät ilmoittivat kokevansa turvattomuutta työssään viikoittain (Kauhanen 2003, 50–51). Työntekijät voivat omalla toiminnallaan ennaltaehkäistä ja hallita työpaikan väkivaltariskejä. Työt sujuvat ilman häiriöitä, kun turvallisuusasiat ovat hallinnassa. Tämä parantaa myös asiakasviihtyvyyttä. (Isotalus & Saarela 2007, 10–11; Puumi 2009, 5-7.)

Isotaluksen mukaan eniten väkivalta- ja uhkatilanteita tapahtuu illalla. Myöhäisiä aukioloaikoja on siksi hyvä välttää, jos mahdollista. Hotellien vastaanotot ovat yleensä auki myös öisin, joten aukioloajan rajoittaminen ei ole mahdollista. Siksi kannattaa harkita henkilöstön lisäämistä tai muita keinoja turvautua uhka- ja väkivaltatilanteilta. Isotalus ja Puumi suosittelevat myös yksintyöskentelyn välttämistä etenkin ilta- ja yöaikaan sekä viikonloppuisin. Yöaikaan myös työpaikalta poistuminen on turvallisempaa toisen työntekijän kanssa. (Isotalus & Saarela 2007, 14; Puumi 2009, 8.) Yksintyöskentely yöaikaan on hotelleissa hyvin yleistä. Tekemäni kyselyn perusteella käy ilmi, että vastaanotossa työntelevät toivovat lähes poikkeuksetta yövuoroon vähintään kahta henkilöä tai vartijaa turvakseen.

Työpaikkojen turvallisuus nousee yhä useammin esille mediassa väkivallan tekojen yhteydessä. Vaikutus ulottuu myös matkailualalle. Koskela toteaa, että turvallisuus on moniulotteinen ja vaikeasti saavutettava asia. Tarkemmin katsottuna kyseessä on laaja ja monimutkainen käsite, jonka täsmällinen määrittely on vaikeaa. Turvallisuus on Koskelan mukaan tunne siitä, että asiat ovat hallinnassa. Turvallisuutta on riskin vastakohta tai vaaran puuttuminen. (Koskela 2009, 173–179.) Alakosken mukaan turvallisuutta pidetään usein itsessään selvyytenä, huomaamattomana asiana. Epäkohtiin ei puututa, kun asiat sujuvat ilman onnettomuuksia. Turvallisuusnäkökohtien huomioiminen on paitsi osa työntekijän ammatitaitoa myös osa hyvää asiakaspalvelua ja tärkeä kilpailutekijä tulevaisuudessa. (Alakoski 2006, 127.) Tutkimukseen osallistuneet hotellien esimiehet pitivät hotellien turvallisuustasoaan hyvänä.

2.1 Turvallisuus koko henkilöstön vastuulla

Turvallisuudella tarkoitetaan yleensä tilannetta, jossa riskit ovat hyväksyttävällä tasolla eli niihin on varauduttu. Kun riskit tunnistetaan, niiltä opitaan myös suojautumaan. Turvallisuuden hallinta on laaja kokonaisuus, johon vaikuttavat monet eri tekijät. Turvallisuus on osa jokapäiväistä toimintaa työpaikalla. Siihen voivat kaikki omalla toiminnallaan vaikuttaa. Hyvä turvallisuus on sekä henkilöstön että asiakkaiden etu. Turvallisessa ympäristössä on myös mielekästä työskennellä. (Liukkonen 2007, 9; Puumi 2009, 4-5.) Jokainen yhteisö määrittelee itse mitä ne turvallisuudella ympäristössään ymmärtävät. Turvallisuuden huomioiminen päivittäisessä työssä on keskeinen osa työsuojelun ja työhyvinvoinnin ylläpitämistä, suunnittelua ja parantamista.

Työpaikalla tulee olla selkeät toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteita varten. Ensimmäinen askel näiden tilanteiden ehkäisemisessä on työpaikan yhteiset toiminta-periaatteet, joihin kaikki työntekijät sitoutuvat noudattamaan. Ne ovat niitä tapoja ja sopimuksia, joiden mukaan työpaikalla toimitaan väkivalta- ja uhkatilanteilta välttymiseksi. Toimintaperiaatteet ovat kaikille yhteisiä ja jokaisen työntekijän tietoon saatettuja asioita. (Isotalus & Saarela 2007, 9.) Rissa korostaa, että johtajien, esimiesten sekä työsuojeluhenkilöiden ohella turvallisuuden ylläpitoon ja kehittämiseen osallistuu koko organisaation henkilöstö myös työterveyshuollon ammattilaiset. (Rissa 2001, 23.) Jokainen on omalta osaltaan vastuussa yhteisestä turvallisuudesta.

Käytännössä tilanteiden ennaltaehkäisemissä tulee kiinnittää huomiota moniin asioihin. Isotaluksen mukaan on tärkeää, että työpaikalla on riittävästi henkilöresursseja. Jos ihmisiä on liian vähän, ei väkivaltatilanteisiin ehditä varautua tarpeeksi hyvin eikä tilanteen sattuessa osata toimia järkevästi. Isotalus korostaa, että työpaikan riskejä on tunnistettava yhdessä. Ihmiset kiinnittävät huomioita eri seikkoihin, joten jokaisen on raportoitava havaitsemistaan epäkohdista. (Isotalus & Saarela 2007, 9-11.) Tekemäni kyselyn perusteella vastaanottovirkailijat ja hotellien esimiehet pitivät työpaikkansa turvallisuustasoa hyvänä. Virkailijat esittivät joitakin parannusehdotuksia turvallisuuden lisäämiseksi.

Toimenpiteet epäkohtien poistamiseksi ja turvallisuusriskien pienentämiseksi suunnitellaan työpaikalla yhteisesti. Jokaisen työntekijän on ymmärrettävä mitä turvallisuusohjeiden laiminlyömisestä saattaa seurata. Tärkeitä osa-alueita väkivallan ehkäisemisessä ovat Isotaluksen mukaan: yhteiset pelisäännöt ja tavat toimia, tilasuunnittelu, tekniset keinot ja apuvälineet esimerkiksi hälytysjärjestelmät, toimintaohjeet sekä koulutus ja tilanteiden harjoittelu etukäteen. On helpompi toimia oikein, kun yhteiset menettely- ja toimintatavat ovat jokaisella selvillä ja ohjeet ovat esillä työpaikalla. (Isotalus & Saarela 2007, 9-11.)

Sattuneista väkivalta- ja uhkatilanteista on hyvä keskustella yhdessä työpaikalla esimiehen, työkavereiden ja ammattiauttajien kanssa. Väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuminen on aina traumaattinen kokemus, vaikka se katsottaisiinkin ammattiin kuuluvaksi, Weizmann-Helenius muistuttaa. Väkivalta- tai uhkatilanteen kohdannutta ei saa koskaan jättää yksin, vaan hän tarvitsee työkavereiden ja esimiehen tukea. Väkivalta- ja uhkatilanne on aina uhka myös koko työyhteisön hyvinvoinnille, Puumi korostaa. Työntajalla ei ole velvollisuutta järjestää jälkihoitoa, mutta se on suositeltavaa sellaisilla työpaikoilla, joilla esiintyy väkivallan uhkaa. (Puumi 2009, 30–32; Weizmann-Helenius 1997, 136–137.)

Asiakaspalvelun onnistuminen vaatii työhön perehdyttämistä. Kaikki työntekijät, myös osa-aikaiset ja kausityöntekijät, perehdytetään työpaikan turvallisuusohjeisiin. Reinbothin mukaan perehdyttäminen on yksi työsuhteen laiminlyödyimmistä toiminnoista tai se on puutteellista. Joskus kiireessä ei ole aikaa neuvoa uutta työntekijää tai se yritetään hoitaa mahdollisimman nopeasti. Tällöin tulokas ei tiedä miten toimia oikein. Parasta on antaa perehdytyksen sisältö suullisen ja havainnollisen esityksen lisäksi kirjallisena. (Reinboth 2008, 82.) Tutkimukseen vastanneet kertoivat saaneensa perehdytyksen turvallisuusasioihin.

Työntekijöille tulee järjestää myös turvallisuuskoulutusta. Työpaikan turvallisuusasioita myös käsitellään yhdessä säännöllisesti. Turvallisuuskoulutuksessa käsitellään työpaikan menettelytapoja ja ohjeita uhka- ja väkivaltatilanteissa. Siihen tulisi sisältyä myös vuoro-vaikutus- ja asiakaspalvelutaitojen koulutusta sekä omien tunteiden hallintaa hankalissa asiakastilanteissa. Tarkoituksena on parantaa työntekijöiden valmiuksia selviytyä uhkaavissa tilanteissa. Opit ovat tarpeellisia ja käyttökelpoisia myös jokaisen arkielämässä. Osaamista on harjoiteltava säännöllisesti, jotta opitut taidot, tuntuma ja varmuus säilyvät. Valppaus voi ajan kuluessa herpaantua, kun työ sujuu rutiinilla. Tällöin ei välttämättä havaitse toimintansa turvallisuusriskejä, Puumi muistuttaa. Kaikkien täytyy noudattaa yhteisesti sovittuja toimintatapoja. (Isotalus 2007, 16; Puumi 2009, 7-8.)

Jokaisella työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa työpaikalla havaitsemistaan vioista ja puutteista. Valitettavan usein erilaisia epäkohtia ja virheitä pyritään työpaikoilla peittelemään, Kanerva toteaa. Hänen mukaansa työpaikoilla tulisi suosia sellaisia menettelytapoja, jotka kannustavat epäkohtien paljastamiseen. Tällä tavalla voidaan edistää myös työpaikan laatutoimintaa. Vaikka erilaiset virheet ovat osa inhimillistä toimintaa, on niitä turvallisuuden kannalta karsittava ja niihin tulee puuttua. (Kanerva 2008, 59–61.)

Tutkimusta varten haastattelemani vartioimisliikkeen palvelupäällikkö muistuttaa myös ulkoisen auditoinnin merkityksestä. Turvallisuusalan ammattilainen osaa kiinnittää huomiota eri asioihin kuin vastaanotossa päivittäin työskentelevät henkilöt. Henkilökunta ei aina välttämättä ehdi tarkkailla työympäristöään turvallisuuden kannalta. Puutteet ja epäkohdat huomataan tai niihin puututaan vasta vahingon tapahduttua.

2.2 Turvallinen työympäristö

Lähdekirjallisuus ja haastattelemani palvelupäällikkö luettelevat monenlaisia toimenpiteitä, joilla työpaikan ja ennen kaikkea työntekijöiden turvallisuutta voidaan lisätä. Kalusteiden sijoittelu, valvontakamerat, hälytyspainikkeet sekä muut turvalaitteet ja järjestelyt ovat hyviä keinoja ehkäistä ja hallita mahdollisia uhkaavia tilanteita. Isotalus painottaa yhteisten toimintatapojen ja ohjeiden tärkeyttä turvalaitteiden käyttöön, rahan käsittelyyn, vaikeisiin asiakastilanteisiin sekä henkilökunnan kouluttamiseen. (Isotalus 2007, 9-11.)

Samaa asiaa korostaa myös haastattelemani henkilöt ja kyselyyn vastanneet työntekijät. Koulutusta järjestetään työpaikoilla säännöllisesti, mutta sitä ei koskaan ole liikaa, toteaa yksi kyselyyn vastanneesta. Tutkimukseni mukaan monet vastaanoton työntekijät kaipaavat koulutusta ja keinoja hallita uhkaavia asiakaspalvelutilanteita. Lisäksi kyselyyn vastanneet toivoivat erityisesti turvalliseen vuorovaikutukseen liittyvää asiakaspalvelukoulutusta.

Työympäristön suunnittelulla on keskeinen asema turvallisuuden lisäämiseksi. Työtiloja ja niiden muutoksia suunniteltaessa on aluksi tehtävä riskikartoitus. Sen pohjalta toteutetaan tarvittavat ratkaisut. Työtilan muodolla, kulkuteiden järjestelyillä, kaluston sijoituksella ja vastaanoton järjestelyillä on tärkeä merkitys turvallisuutta lisäävinä tekijöinä. Työpaikassa, jossa voi esiintyä väkivaltaa tai sen uhkaa, on oltava toimintavarma ja nykyaikainen hälytysjärjestelmä. Hälytys on voitava tehdä huomaamattomasti, helposti ja nopeasti. Tärkeää on, että hälytyksen vastaanottaminen ja avun saanti paikalle on nopeaa. (Kuikko 2006, 67–68, 113; Puumi 2009, 22.)

Tilojen suunnittelu on tärkeä osa kokonaisturvallisuutta. Turvallisuusasiat tulee huomioida jo yrityksen toimitiloja etsittäessä ja suunniteltaessa. Kokonaisturvallisuuden kannalta keskeisiä asioita ovat mm. ikkunoiden ja ovien sijoittelu sekä niiden suojaaminen tarvittaessa. Lisäksi tulee kiinnittää huomiota materiaaleihin, valaistukseen ja lukitukseen. Työympäristön oikea suunnittelu on myös osa hyvää asiakaspalvelua, Isotalus muistuttaa. Hyvin järjestetyssä ja suunnitellussa työympäristössä väkivalta- ja uhkatilanteet pystytään havaitsemaan ennakolta ja niiden syntyminen voidaan usein estää. (Isotalus 2007, 18, 22; Liukkonen 2007, 10–11; Mäkinen 2007.)

Turvallisuus tulee huomioida myös tavaroiden sijoittelussa. Hyvään järjestykseen kuuluu, että tarpeelliset tavarat ovat paikoillaan eikä tiloissa loju tarpeettomia esineitä. Esimerkiksi sakset on helppo napata tiskin yli, ja niitä voi käyttää aseena. Siisteys ja järjestys luovat mielikuvan, että asiat hoidetaan hyvin, ja myös väkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisemiseen on kiinnitetty huomiota. Epäjärjestys taas kertoo ulkopuolisille välipitämättömyydestä ja huolimattomuudesta, joka saattaa koskea myös turvajärjestelyitä. Siisteyden ja järjestyksen ylläpitäminen on kaikkien työntekijöiden yhteinen asia, jota kannattaa myös suunnitella ja miettiä yhdessä. (Isotalus 2007, 21–22; Isotalus ym. 2009, 28.)

Kulkureittien tulee olla siistejä ja esteettömiä. Haastateltavana ollut palvelupäällikkö ja piirivartija mainitsevat, että tässä asiassa usein lipsutaan turvallisuussäännöistä. Ovien eteen on saatettu pinota tavaraa, kuten laatikoita. Hätäpoistumistiet täytyy olla merkitty asianmukaisella tavalla, ja henkilökunnan pitää tietää millaisissa tilanteissa niitä käytetään. Vastaanottopisteeltä tulee olla hyvä näkyvyys sisään tuloväylälle ja muihin aulatiloihin, kuten hisseille ja naulakoille. Tämä helpottaa uhkaavan tilanteen ja henkilön havaitsemista. Hyvä valaistus parantaa myös yleistä turvallisuutta. (Liukkonen 2007, 13–14.)

Aulojen sisustuksessa turvallisuus usein kärsii ja joutuu väistymään esteettisyyden vuoksi. Kalusteiden sijoittelua kannattaa miettiä myös turvallisuuden näkökulmasta. Esimerkiksi korkeat ja leveät kalusteet voivat suojata työntekijää väkivalta- ja uhkatilanteessa. Jokaisen työntekijän täytyy tarvittaessa pystyä pakenemaan helposti työpisteeltään. Poistumistiet pitää voida avata ilman avaimia, jotta niistä pääsee hätätilanteessa nopeasti pois. Takaovet on pidettävä aina lukossa. Sosiaali- ja varastotilojen ovia ei saa pitää tarpeettomasti auki, etteivät ulkopuoliset henkilöt pääse sisälle tiloihin. (Liukkonen 2007, 13–14; Mäkinen 2007; Puumi 2009, 10–12.)

Turvallisuuden takaamiseksi henkilöstö tarvitsee tuekseen myös tekniikkaa. Saatavilla on monenlaisia laitteita. Tekniset turvalaitteet ja apuvälineet valitaan työpaikan tarpeiden mukaan. Ne ehkäisevät väkivalta- ja uhkatilanteiden syntymistä sekä valvovat toimintaa työpaikalla. Yleisimpiä ovat valvontakamerat, hälytyspainikkeet, kulunvalvontajärjestelmä ja erilaiset rikosilmoitinjärjestelmät. Työpaikalla on aina oltava läsnä henkilö, joka osaa tarvittaessa käyttää laitteita. Laitteista ei ole suurta hyötyä jos niitä ei tosi paikan tullen osata käyttää, vartiointiliikkeen edustajat muistuttavat. Kyselyyn vastanneista moni mainitsi, että työpaikan turvatekniikka on jäänyt ajastaan jälkeen. Nykyaikainen ja toimintavarma laitteisto lisää olennaisesti heidän turvallisuuttaan.

Turvallisuutta voidaan lisätä myös henkilökohtaisten turvavälineiden avulla, joita ovat esimerkiksi mukana kannettavat pienet hälyttimet. (Puumi 2009, 12–14.) Huomaamattomia ja inhimillisen tuntuisia laitteita ei koeta häiritsevinä. Kyselyyn vastanneet virkailijat mainitsivat nämä hälytysnapit turvallisuutta lisäävänä seikkana. Haastattelemani vartija totesi, että kaikki vastaanoton työntekijät eivät kuitenkaan pidä laitetta mukana tai kaulassaan.

2.3 Turvallisuusjohtaminen

Turvallisuusjohtaminen on kokonaisvaltaista lakisääteistä ja omaehtoista turvallisuuden hallintaa, jossa yhdistyy sekä menetelmien ja toimintatapojen että ihmisten johtaminen. Se sisältää ajatuksen jatkuvasta turvallisuuden ja terveellisuuden hallinnasta ja edistämisestä. Turvallisuusjohtaminen pitää sisällään jatkuvan suunnittelun, toiminnan ja seurannan. Se varmistaa työntekijöiden osaamisen, osallistumisen ja motivoinnin. Yrityksen turvallisuuskulttuuri eli yrityksen tapa toimia turvallisuusasioiden suhteen, vaikuttaa turvallisuusjohtamiseen. Turvallisuustyön pitäisi olla osa työpaikan päivittäistä toimintaa. (Rissa 2001, 18–19; Turvallisuusjohtaminen 2009.)

Johdon sitoutuminen turvallisuustoimintaan tuottaa Rissan mukaan selkeitä päätöksiä ja toimivia ratkaisuja. Johdon on myös hyvä osallistua päätösten toimeenpanoon ja varsinkin seurantaan, Kanerva muistuttaa. Esimiesten ja johtavassa asemassa olevia on hyvä tehdä tarkastuskierroksia. Silloin johto saa todellisen käsityksen millainen työympäristön tila on ja havaita olemassa olevia ongelmia tai puutteita. (Kanerva 2008, 56; Rissa 2001, 21–23.) Kun yrityksen johto on sitoutunut turvallisuusajatteluun, se saa vastakaikua myös henkilöstöltä. Vasta henkilöstön sitoutuminen varmistaa, että turvallisuusjohtaminen ja sen kautta tulevat toiminnot kehittävät ja edistävät työpaikan turvallisuuskulttuuria.

Hyvän turvallisuusjohtamisen lähtökohdat ovat selkeät. Siihen kuuluu mukaan: yrityksen turvallisuuspolitiikan luominen, toimintavelvoitteiden ja valtuuksien määrittäminen, riskien arviointi, niiden mittaaminen, seuranta ja dokumentointi, henkilöstön osaamisen varmistaminen sekä tiedottaminen. Turvallisuusjohtaminen vaatii myös toimivan palautejärjestelmän, jonka avulla työpaikka pystyy järjestelmällisesti varmistamaan omien käytäntöjensä jatkuvan parantamisen. Osaaminen, oikeat asenteet ja motivaatio tarvitaan myös turvallisuuden saavuttamiseksi ja ylläpitämiseksi. (Mäkinen 2007, 127–129.)

Turvallisuusjohtamisen keskeinen työkalu on riskien arviointi. Sen avulla arvioidaan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristötekijöiden vaikutukset. Hyvä nykytilanteen kartoitus, joka kattaa turvallisuutta uhkaavien riskien ja toiminnan arvioinnin, antaa perustan turvallisuustyölle. Nykytilanteen selvitykseen ja riskienarviointiin on valittavissa erilaisia menetelmiä. Tehtyjen toimenpiteiden toteutumista pitää seurata ja turvallisuuden arvioimiseksi pitää valita sopivia mittareita.

Turvallisuusjohtamista voi toteuttaa monella eri tavalla. Siihen vaikuttaa yrityksen tapoja toimia. Menetelmät turvallisuusohjelman luomiseksi ja ohjeiden laatimiseen ovat: riskien arviointi, osaamisen varmistaminen, toimenpiteiden toteutus, turvallisuusasioista tiedottaminen, ohjeiden ja riskien mittaaminen sekä niiden seuranta. Yritys tarvitsee kuitenkin turvallisuusjohtamisen periaatteet, jotta toiminta olisi järjestelmällistä. Ne voivat olla itse laadittuja tai käytäntöjä on luotu esimerkiksi turvallisuusjohtamisen standardien avulla. Työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu ovat lainsäädännön edellyttämiä asiantuntijoita ja yhteistoimintahenkilöitä työpaikalla. (Turvallisuusjohtaminen 2009.)

Työnantajalla tulee aina olla turvallisuuspolitiikka tai turvallisuusperiaatteet, jotka määrittelevät yleiset turvallisuuden päämäärät. Turvallisuuspolitiikassa ilmenee johdon kannanotto turvallisuustyön merkityksestä työpaikalla. Lisäksi henkilöstön yhteistyön toimintaperiaatteet ja -tavat on määritelty turvallisuuspolitiikassa. Turvallisuusjohtamisen keskeiset elementit organisoinnin osalta ovat toimintajärjestelmien, toimintavastuiden ja velvollisuuksien määrittäminen sekä riittävien resurssien varaaminen tavoitteiden toteuttamiseksi. Työsuojelun asiantuntijat tukevat organisaation turvallisuustyötä. (Rissa 2001, 13–15, 18–23; Tarkkonen 2001, 53–57; Työsuojelu 2009.)

Rautiaisen mukaan turvallisuusjohtamisen pitää olla kiinteä osa yrityksen toiminnan suunnittelua ja tulosjohtamista. Lähtökohtana on oltava yrityksen liiketoiminta, sen eri painopisteet ja toiminnassa mahdolliseksi arvioidut turvallisuusriskit. Yritysten turvallisuustyötä ohjaa lainsäädäntö, joka velvoittaa määrättyihin toimenpiteisiin ja omatoimiseen varautumiseen. Parhaimman hyödyn saa, kun tavoitteena on aidosti oman turvallisuustason parantaminen eikä vain lakisääteisten velvollisuuksien täyttäminen. (Rautiainen 2005, 254.)

Mäkinen korostaa, että kokonaisturvallisuus ja sen hallinta organisaation toiminnan kannalta keskeisessä asemassa, ja luonnollinen osa organisaation strategista johtamista. Se sisältää strategisen tason, eli organisaation turvallisuutta koskevan lainsäädännön sekä operatiivisen tason eli turvallisuusjohtamisen. Mäkinen mukaan organisaation kokonaisturvallisuuden sisältö on laaja-alainen. Siinä on oleellista erilaisten päällekkäin ja limittäin menevien turvallisuustasojen yhteys ja kokonaisnäkemys turvallisuuden eri näkökohdista. (Mäkinen 2007, 125–126.)

Turvallisuusjohtamisen näkökulmasta työntekijöiden vaihtuvuus ja huono sitoutuminen työhön on osaltaan riski yrityksen turvallisuudelle. Hotellialalla osa-aikatyön teettäminen on hyvin yleistä johtuen työn sesonkiluonteesta. Osa-aikaisia työntekijöitä käytetään yleensä ruuhkahuippujen tasaamiseen. Työvoiman tarve voi vaihdella päivittäin asiakasvirroista riippuen. Osa-aikatyöntekijöiden vaihtuvuus oli suurempi ja sitoutuminen heikompaa kokoaikaisiin työntekijöihin verrattuna. Tämä voi vaikeuttaa työn organisointia, kommunikointia ja tiedon kulkua työpaikalla. Myös työn määrän ja laadun valvonta vaikeutuu, kun käytetään osa-aikaisia työntekijöitä. Lisäksi se vaikuttaa työntekijöiden asennoitumiseen työhönsä. (Kauhanen 2003, 85, 110–111.) Kaikki työntekijät, myös osa-aikaiset pitää perehdyttää yrityksen turvallisuuskäytäntöihin. Jokaisen työntekijän tulee myös noudattaa työpaikan turvallisuusohjeita.

3 TYÖTURVALLISUUDEN KESKEINEN LAINSÄÄDÄNTÖ

Lainsäädäntö velvoittaa väkivaltariskien tunnistamiseen ja niiden torjuntaan. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on mm. huolehdittava työpaikan terveyshaittojen tunnistamisesta, arvioinnista, turvallisuuden kehittamisestä ja seurannasta sekä työntekijöiden opastamisesta ja ohjaamisesta. Lisäksi työnantajan tulee laatia työsuojelun menettelytapaohjeet. Tämän toimintaohjeen tulee sisältää mm. uhkaavan tilanteen ilmenemismuotoja, keinoja tilanteen hallintaan ja toimintatapoja, joilla väkivaltatilanteita voidaan torjua tai rajoittaa. Väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisemiseen voidaan vaikuttaa työtavoilla ja turvajärjestelyillä, kuten kamera- ja kulunvalvonnan sekä erilaisten hälytyslaitteiden avulla. Työnantaja voidaan rikoslain perusteella tuomita rangaistukseen työturvallisuusmääräysten rikkomisesta. (Kuikko 2006, 85–87; Raudas 2007 5-6.)

3.1 Työnantajan vastuu

Työnantajan velvoitteista käytetään laissa useita ilmauksia. Kuikon mukaan erilaisista ilmauksista huolimatta työnantajan velvoite huolehtia työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä on sisällöltään aina sama. Tämä tarkoittaa vaaran minimoimista. Työnantajan on huolehdittava, ettei työstä aiheudu työntekijän turvallisuudelle tai terveydelle haittaa tai vaaraa. Työnantajalla on lain mukaan velvollisuus väkivallan ja sen uhkan torjumiseksi, kun työhön liittyy ilmeinen väkivallan vaara. (Kuikko 2006, 18–19.)

Työnantajan on lain mukaan myös arvioitava väkivallan riski työtehtävissä. Jos työhön liittyy tavallista suurempi väkivallan uhka, työnantajan on järjestettävä työ ja työolosuhteet siten, että mahdollinen väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet voidaan ehkäistä ennakolta. Työnantajan on myös laadittava menettelyohjeet väkivaltaan ja sen uhkaan varautumiseksi. (Kuikko 2006, 86.)

Yrityksen turvallisuusasioista vastaa työnantaja tai yrityksen omistaja. Tehtävää voi hoitaa erikseen nimetty turvallisuusvastaava tai turvapäällikkö. Vähintään vastuuhenkilön nimen on oltava jokaisen työntekijän tiedossa. Aina parempi jos hänet tunnetaan kasvoilta. Usein turvapäällikön tehtävää hoidetaan sivutoimisesti, jolloin siihen ei voi keskittyä kunnolla.

Turvallisuudesta vastaava henkilö vastaa, että työntekijät perehdytetään työpaikan turvallisuusasioihin. Hän myös vastaa, että työntekijät saavat asianmukaisen koulutuksen työpaikan turvavälineistä, kuten hälyttimet, lukot, kulkuavaimet, kamerat jne. Turvallisuusvastaava myös selvittää millaisia riskejä työpaikalla on, ja suunnittelee turvallisuusasioita. Hän osallistuu mm. hälytys- ja valvontajärjestelmien suunnitteluun, ja vastaa myös niiden kunnosta ja huollosta. Turvallisuusvastaava pitää tarvittaessa yhteyttä poliisiin ja vartiointiliikkeeseen sekä tiedottaa työpaikalla sattuneista väkivaltatilanteista. (Isotalus 2007, 19–20; Tarkkonen 2001, 66–69.)

3.2 Työntekijät

Työturvallisuuslaissa velvollisuuksia säädetään myös työntekijälle. Von Gruenewaldt muistuttaa, että vaikka työnantaja on ensisijaisesti vastuussa työturvallisuudesta, lain mukaan työntekijät velvoitetaan noudattamaan heille annettuja ohjeita. Työntekijöiden katsotaan olevan asenteineen, ammattitaitoineen ja kokemuksineen keskeisessä asemassa työturvallisuuden toteutumisessa sekä sen edistämisessä. Laki mm. velvoittaa työntekijöitä välttämään työpaikalla tapahtuvaa häirintää. (von Gruenewaldt 2004, 62.)

Työssä tai työpaikalla tapahtuvaan ilkivaltaan, työntekijän pahoinpitelyyn, vahingoittamiseen tai sanalliseen uhkailuun sovelletaan rikoslakia. Sen mukaan rangaistavia tekoja ovat lisäksi mm. vahingonteko, kunnian loukkaus tai rauhan rikkominen. Työntekijällä on rikoslain mukaan oikeus myös puolustautua väkivaltaa vastaan, mutta keinot eivät saa olla liioiteltuja tai mielivaltaisia.

Ulkopuoliselle henkilölle, joka on esimerkiksi hotelliin pyrkivä kadun mies tai läheisen ravintolan asiakas, voidaan antaa poistumiskehoitus tai estää sisäänpääsy kokonaan, jos hänen voidaan katsovan käyttäytyvän häiritsevästi tai hän on aiemmin syyllistynyt rikoksiin. Isotalus huomauttaa, että nämä ovat vain oikeuksia, eivät suoranaisia velvollisuuksia. (Isotalus 2007, 27.) Ensisijaisesti työntekijän tulee huolehtia omasta ja muiden turvallisuudesta, joten tilanteessa tarvitaan aina harkintaa.

3.3 Vartijat

Vartijat ovat keskeisessä roolissa hotellien turvallisuuden ylläpidossa ja uhkaavien tilanteiden hallinnassa. Tutkimuksessani kävi ilmi, että henkilökunta toivoi vartijoiden olevan läsnä varsinkin yöaikaan rauhoittamassa tilanteita ja lisäämässä turvallisuuden tunnetta. Hotelleissa joudutaan joskus poistamaan henkilöitä vartijan, poliisin tai molempien toimesta. Sen vuoksi otin myös vartijoiden toimintaa sääteleviä lakeja ja asetuksia työhöni mukaan. Lisäksi pitää tietää ja ymmärtää vartijan toimintavaltuudet uhka- ja väkivaltatilanteissa. Siksi esittelen heitä koskevat säädökset tässä osiossa.

Vartioimisliiketoiminnan harjoittaminen on luvanvaraista elinkeinotoimintaa, jota säätelee laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (282/2002). Vastaava hoitajan tehtävänä on vastata, että liikettä hoidetaan säännösten mukaisesti. Vartioimistehtävällä tarkoitetaan mm. omaisuuden vartioimista ja henkilön koskemattomuuden suojaamista, jotka ovat tutkimuksen kannalta vartijan oleelliset tehtävät hotellissa.

Henkilön suojaaminen voi yksittäisen henkilön lisäksi olla myös ravitsemisliikkeen tai yrityksen koko henkilökunnan suojaamista. Lain mukaan vartioimistehtävää voi suorittaa vartioimisliikkeen palveluksessa oleva 18–65 -v. henkilö, jolla on vartijaksi hyväksyminen voimassa eli vartijakortti suoritettuna. Vartioimistehtävät on suoritettava aiheuttamatta suurempaa vahinkoa kuin tehtävien suorittamiseksi on välttämätöntä. Käytettyjen toimenpiteiden tulee perustua turvallisuuden ylläpitämiseen. (Vartijan koulutus 17, 32–38; Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 282/2002.)

Keskeisimpiä vartijoita koskevia ja heidän tehtäviään sääteleviä kohtia laissa ovat kiinniotto-oikeus, ilmoitusvelvollisuus ja yhteistyö viranomaisten kanssa. Vartioimisliikkeen palvelupäällikkö pitää näistä oleellisimpana henkilön kiinniotto-oikeutta. (Jeronen 2009.) Lain mukaan vartijalla on oikeus ottaa kiinni verekseltään tai pakenemasta tavattu rikoksenteijä sekä myös etsintäkuulutettu henkilö. Kiinniotto-oikeus velvoittaa myös, että kiinniotettu henkilö on viipymättä luovutettava poliisille. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 282/2002.) Tilanteessa on tärkeää kutsua poliisit aina paikalle, koska silloin on todistajia ja vartija pelastaa oman nahkansa. Tämä on ratkaiseva asia tilanteen käsittelyssä jälkikäteen.

Vartijan pitää muistaa myös yksilön perusoikeudet, jotka ovat hierarkkisesti tavallisia lakeja ylempänä. Vartijat joutuvat työtehtävissään joskus rajoittamaan yksilön perusoikeuksia esimerkiksi poistaessaan henkilön alueelta. Vartijalla on lain mukaan oikeus poistaa henkilö vartioimisalueelta, jos tämä ei noudata annettua poistumiskehotusta. Vartijalla on vartioimistehtävissä noudatettavien yleisten periaatteiden mukaan myös velvollisuus ilmoittaa henkilöön kohdistuvan toimenpiteen peruste. (Vartijan koulutus 32–33.)

Tällaisessa tilanteessa vartija on kaksitahoisessa asiakaspalvelussa, jolloin palvellaan sekä toimeksiantajaa että poistettavaa asiakasta. Tilanteessa vartijan vuorovaikutustaidot nousevat tärkeään asemaan. Vartijan työ on myös palvelutyötä, jossa tarvitaan hyvää ihmistuntemusta. Jos vartija epäonnistuu jollain tavalla tehtävässään, ja syntyy uhka- tai väkivaltatilanne, seurauksena voi olla rikosoikeudellinen vastuu. On tärkeää, että vartija tuntee itsensä ja ymmärtää omat reaktionsa uhkaavissa tilanteissa.

Haastatteleman vartioimisliikkeen palvelupäällikkö korostaa viranomaisten kutsumista tapahtumapaikalle. Tämä on hänen mukaansa jokaisen asianosaisen etu, niin hotellin, tilanteeseen kutsutun vartijan kuin häiriötä aiheuttaneen henkilön. Yksityisen turvallisuusalan toimijoille on annettu erityissäännösten nojalla poikkeuksellisia toimivaltuuksia. Toiminnassa noudatettavilla yleisillä periaatteilla on haluttu korostaa perusoikeuksien ja turvallisuuden ylläpitämisen merkitystä.

4 VÄKIVALLAN UHKA HOTELLITYÖSSÄ

4.1 Väkivallan määritelmiä

Käyttämieni lähteiden perusteella väkivallan voi määritellä seuraavasti: Väkivalta on aggressiivista ja usein ennalta arvaamatonta käyttäytymistä, jonka tarkoituksena on aiheuttaa vahinkoa ja/tai epämukavuutta sen kohteeksi joutuneille. Ukatilanne voi olla esimerkiksi solvaamista, huutamista ja sanallista tai fyysistä uhkailua. Väkivalta voi olla henkistä tai fyysistä, kuten lyöminen, potkiminen tai aseiden käyttäminen, ja siihen katsotaan kuuluvan myös väkivallalla uhkailu ja kiusaaminen. (Isotalus 2002, 11–12; Puumi 2009.)

Osa lähteistä lisää väkivallan piiriin myös seksuaalisen ahdistelun ja häirinnän, joka on täysin perusteltua. Seksuaalinen häirintä koetaan usein uhkaavaksi. Se aiheuttaa vastaavia oireita ja ahdistusta kuin fyysinen väkivalta tai sen uhka. Lisäksi seksuaaliseen häirintään liittyy usein fyysistä ahdistelua, kuten lähentelyä ja koskettelua. Torjuttuna seksuaalinen häirintä saattaa johtaa väkivaltaiseen tilanteeseen. (mm. von Gruenewaldt 2004, 39–41.)

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa työtehtävien aikana henkisen ja/tai fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutumista. Tällaisia ovat tilanteet, joissa uhaan työntekijän turvallisuutta, hyvinvointia tai terveyttä joko suoraan tai epäsuorasti tai kun henkilöä loukataan sanallisesti tai fyysisesti työaikana. Työpaikkaväkivaltaan kuuluu myös työhön liittyvät olosuhteet eli esimerkiksi työmatka. Väkivalta- ja ukatilanteita ovat mm. solvaaminen, töniminen, potkiminen ja liikkumisen estäminen. Vakavimpia tilanteita ovat ryöstöt tai niiden yritykset sekä aseella esimerkiksi puukolla tai huumoruiskulla uhkaileminen. (Rissa 2001, 76–78; von Gruenewaldt 2004, 34.)

4.2 Työpaikkaväkivalta

Työpaikkaväkivalta näyttää tutkimusten mukaan lisääntyneen erityisesti naisten kokemassa väkivallassa. Vuonna 2003 naisille oli sattunut enemmän väkivaltatyötapaturmia kuin miehille. Ero miesten ja naisten välillä ei kuitenkaan ole kovin suuri. Tutkimusten mukaan lähes kaikki (98 %) väkivaltatyötapaturmista olivat sattuneet työpaikalla. (Hintikka & Saarela 2005, 37; Sirén 2009, 143.)

Hotelliala on yleensä turvallinen, vaikka häiriökäyttäytyminen ja työntekijöihin kohdistunut väkivalta ovat levinneet palvelualoille. Viime vuosina uhkaavat tilanteet ovat lisääntyneet. Tilanteeseen on puututtu eri aloilla, mutta työntekijöitä pelottaa. Yhä useampi joutuu kohtaamaan työssään ulkoa päin tulevaa häirintää ja uhkaa; niin henkistä kuin fyysistä väkivaltaa. Kontaktit asiakkaiden kanssa lisäävät riskiä joutua väkivallan uhriksi. Asiaa on tutkittu erityisesti kaupan alalla sekä terveydenhoitotyössä. Väkivalta- tai häirintätilanteita ei välttämättä osata ennustaa, mutta niiden todennäköisyys kasvaa tietyissä työtehtävissä. (Raudas 2007, 40; Rissa 2001, 76.)

Monissa asiakaspalvelutehtävissä fyysinen väkivalta ja sen uhka ovat huolestuttavan yleisiä. Väkivaltatilanteet saattavat johtaa erilaisiin fyysisiin vammoihin tai jopa hengen menetykseen. Jo väkivallan uhka tai väkivaltainen tilanne saattaa aiheuttaa psyykkisiä oireita, pelkotiloja sekä jatkuvaa ahdistusta vaikkei tilanne johtaisikaan fyysiseen vammaan. (Iso-talus & Saarela 2007, 137; Sirén 2009, 143.) Lähteiden ja tutkimukseni pohjalta korostuu työpaikan sijainti lähellä keskustaa tai ravintoloita väkivaltatilanteita lisäävänä tekijänä. Kadulta kulkeutuu joskus häiriköiviä henkilöitä myös hotelleihin.

Väkivallan uhan hallinta alkaa sen tiedostamisesta. Tästä seuraa turvallisuusriskien järjestelmällinen kartoittaminen. Kartoituksissa kannattaa käyttää hyväksi työpaikan työsuojelu- ja työterveyshenkilöstön ja tarvittaessa ulkopuolisten asiantuntemus. Kartoittamisessa todettujen riskien hallitsemiseksi ja vähentämiseksi pitää ryhtyä ennalta ehkäiseviin toimenpiteisiin. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijät saavat tiedot heidän turvallisuuteensa ja terveellisyyteensä vaikuttavista asioista. Niitä on käsiteltävä yhteistyössä työpaikalla henkilöstön ja heidän edustajiensa kanssa. (Kanerva 2008, 41–43.)

Työturvallisuuslain mukaisesti henkilöstö on koulutettava turvallisuusohjeistoon ja kohtaamaan väkivaltatilanne. Tärkeää on antaa työntekijöille ohjeet tilanteen kärjistymisen varalta. Lähes jokaisessa hotellissa on annettu turvallisuuskoulutusta, mutta niiden sisältö vaihtelee suuresti. Tavoitteena tulisi olla Huhtalan mukaan mahdollisimman monipuolisten turvallisuusvalmiuksien antaminen. Koulutuksen pitää tukea ammatillisia valmiuksia, kuten vuorovaikutustaitoja. Väkivaltatilanteista voidaan myös oppia vastaisuuden varalle. Vastaavien tapausten ennakolta ehkäisemiseksi työpaikalla on tutkittava sekä väkivaltatilanteet että niiden uhat. Näistä saadaan tärkeää tietoa torjuntatoimien suunnittelua ja toteutusta varten. (Huhtala 2004, 144; Kanerva 2008, 41–43.)

4.3 Riskitekijät

Riskiä joutua väkivallan tai sen uhan kohteeksi lisää asiakaspalvelu- ja hoitotyö sekä kontrolli- ja valvontatyö. Muita riskitekijöitä on Huhtalan mukaan työskentely yksin tai henkilökunnan vähyys sekä työskentely myöhään yöllä tai aikaisin aamulla. Näiden lisäksi hän mainitsee työpaikan sijainnin. Väkivallan riski kasvaa alueilla, joilla on vähän muuta liiketoimintaa tai asutusta ja joilla tehdään paljon rikoksia. Huhtalan lisää riskitekijöihin myös ryöstöyritykset ja varkaudet. (Huhtala 1998, 163–165.)

Työväkivallan uhriksi joutumiseen lähteet mainitsevat useita tekijöitä. Yksilötekijöiden lisäksi tilanteiden syntymiseen vaikuttavat yhteiskunnalliset, yhteisölliset ja tilanteeseen liittyvät tekijät. Vaarallisten tilanteiden syntyä ei voida liittää vain yhteen henkilöön, työntekijään tai aggressiiviseen asiakkaaseen. Kyseessä on aina laajempi kokonaisuus, jossa eri tekijät kärjistyvät.

Vastaanotossa työskenteleviltä vaaditaan erityistä tarkkaavaisuutta ja valppautta. Asiakkailla on mukanaan rikollisia houkuttelevaa arvotavaraa, kuten koruja ja kameroita. Hotelleissa liikkuu käteisen lisäksi muita maksuvälineitä, pankki- ja luottokortteja. Hotellin turvajärjestelyjen tulee siis olla kunnossa. Vastaanotto sijaitsee yleensä pääoven lähellä, joten työntekijöillä on hyvä mahdollisuus tarkkailla hotellissa liikkuvia ihmisiä. Hyvä huomiokyky auttaa tunnistamaan uhkaavia tilanteita ja henkilöitä. (Huhtala 1998, 163–165.)

Väkivaltaiseen käyttäytymiseen vaikuttaa monet tekijät. Näitä ovat Weizmann-Helenius mukaan tilannekohtaiset seikat, asiakkaan elämäntilanne tai psyykkinen sairaus. Itse tilanteessa ratkaisevaa on kuitenkin vuorovaikutus. Tilannearvio ohjaa työntekijän käytöstä ja päätöksentekoa uhkaavissa tilanteissa. Se syntyy kolmesta asiasta: mitä työntekijä havaitsee eli näkee ja kuulee, miten hän ymmärtää sen mitä on tapahtumassa ja mitä hän odottaa seuraavaksi tapahtuvan. (Alakoski 2006, 127; Weizmann-Helenius 1997, 18–19, 68–69.)

Henkilön tekemään tilannearvioon vaikuttaa hänen aiemmin kokemat vastaavat tilanteet. Esimerkiksi aiemmin uhkaavasti käyttäytyvä asiakas on laittanut kädet taskuun ja vetänyt puukon esille. Henkilö toimii hätätilanteessa tekemänsä nopean tilannearvion pohjalta, usein hyvin spontaanisti.

Puutteet tai virheet tilannearviossa voivat johtaa toimintatapaan, joka saattaa työntekijän tai muita ihmisiä vaaraan. Siksi on tärkeä kiinnittää huomiota oleellisiin seikkoihin ja pyrkiä hyödyntämään muistissa olevaa tietoa ja keinoja aikaisemmista tilanteista. Lehdon mukaan tällaista tietoa kertyy, kun sattuneita uhka- ja väkivaltatilanteita analysoidaan ja käydään läpi jälkikäteen. (Lehto & Selin 2008, 5-9.)

Koulutuksen ja perehdytyksen merkitys väkivalta- ja uhkatilanteiden ennakointia ajatellen on tärkeää, Weizmann-Helenius muistuttaa. Keskeisiä koulutuksessa käsiteltäviä asioita ovat väkivaltaiseen tilanteeseen liittyvät juridiset asiat, aggressiivisen käytöksen tunnusmerkit sekä keinot kohdata väkivaltainen asiakas. Yritys voi käyttää ulkopuolista turvallisuusalan konsulttia kouluttamaan henkilökuntaa. Pääasia, että työntekijöille jäisi jotain toimintamalleja mieleen uhkatilanteiden varalle. (Weizmann-Helenius 1997, 69–71.) Haastattelemani vartiointiliikkeen palvelupäällikkö myös painottaa osaamisen ja ennakkoinnin merkitystä sekä kokonaisvaltaista turvallisuusajattelua ja riskienhallintaa.

Väkivaltarikollisuus ilmenee hotelleissa Huhtalan mukaan joko työntekijään kohdistuvana väkivaltatekoina tai asiakkaiden välisinä yhteydenottoina. Eniten niitä aiheuttavat päihtyneet, yleensä miespuoliset henkilöt. Tämä tuli selvästi esille myös tekemäni kyselyn vastauksissa. Työpaikkaväkivalta on työpaikalla hallittavissa, kun sen uhka tiedostetaan ja ennakoidaan sekä sisäistetään työsuojeluvastuuseen kuuluvaksi. Työntekijään kohdistuvaa väkivaltaa työpaikalla ei siis voida sivuuttaa pelkkänä rikosoikeudellisena jälkiselvittelynä, vaan kysymyksessä on aina työhön ja työympäristön olosuhteisiin liittyvä työsuojeluasia. (Huhtala 2004, 141; Kanerva 2008, 41–43.)

4.4 Yksintyöskentely

Työn tekeminen yksin on tavallista monissa tehtävissä, ja se on lisääntynyt viime vuosina majoitusalan yrityksissä. Lisääntyminen johtuu Huhtalan mukaan yritysten henkilöstökulujen vähentämisestä tuottavuuden parantamiseksi. Työntekijän henkilökohtaisen turvallisuuden kannalta yksintyöskentelemisen lisäämiseen ei ole perusteltavissa, Huhtala lisää. Jos yksintyöskentely on välttämätöntä toiminnan kannalta, tulee työntekijälle järjestää mahdollisimman turvalliset työolosuhteet. Työntekijällä tulee olla mahdollisuus suojautua, paeta, tallentaa uhkaava tilanne sekä hälyttää ja saada apua. (Huhtala 2004, 14–15.)

Yksintyöskentely on työtä, jota tehdään sosiaalisessa tai fyysisessä eristyneisyydessä. Yleensä siihen ei liity erityistä vaaraa tai haittaa, joka pitäisi huomioida. Fyysisestä yksintyöskentelystä on kyse, kun työntekijä ei saa yhteyttä työpaikan muihin työntekijöihin käyttämättä teknistä kommunikaatiovälinettä kuten esim. radiopuhelinta. Fyysinen yksintyöskentely saattaa aiheuttaa tapaturman vaaran ohella myös henkisiä haittoja. (Kuikko 2006, 89.)

Psyykkisestä yksintyöskentelystä on kyse silloin, kun henkilö joutuu työskentelemään ainakin ajoittain väkivallan uhan alaisena tai uhkailujen kohteena ja kun häneltä puuttuu mahdollisuus saada välitöntä apua työtovereilta. Asiakkaat tai potilaat eivät korvaa näissä tilanteissa työtovereita. Tällaisia tilanteita saattaa syntyä esimerkiksi vartiointi- ja järjestyksenvalvontatehtävissä, asiakaspalvelu-, kasvatus-, opetus- ja hoitotyössä.

Psyykkisestä yksintyöskentelystä puhutaan myös, kun työntekijä työskentelee muiden joukossa, mutta olosuhteet ovat sellaiset, että vaarallisessa tilanteessa muista työntekijöistä ei ole apua. Psyykkisestä yksintyöskentelystä on kyse myös, kun henkilö jää ilman työyhteisönsä tai esimiehensä henkistä tai ammatillista tukea, vaikka hänen työtehtävänsä sitä ainakin ajoittain edellyttäisi. Eristämisen syinä saattavat olla mm. ammatillinen kilpailu, maailmankatsomukselliset tai työn suorittamistapaan liittyvät näkemyserot.

Yksintyöskentelyyn ei yleensä liity erityistä vaaraa tai haittaa, joka pitäisi ottaa erikseen huomioon. Mahdolliset vaarat tulee ottaa huomioon ennen töiden aloittamista. Mikäli mahdollista, vaarat tulee poistaa tai vähentää haittoja sopivilla toimenpiteillä. Haittaa tai vaaraa voidaan Kuikon mukaan välttää ja vähentää työn ennakosuunnittelulla ja työntekijän opastuksella. Yksintyöskentelyä on vältettävä aina, jos työhön liittyy vakavan tapaturman tai äkillisen sairastumisen vaara. (Kuikko 2006, 89–90.)

Lyhytaikaisetkin yksintyöskentelytilanteet voivat olla henkisesti rasittavia, jos niihin liittyy muita kuormitustekijöitä. Tällaisia tekijöitä ovat mm.: vuorotyö ja epätavallinen työaika, kuten yötyö, rasisuippujen aiheuttama kiire, työn ruumiillinen rasittavuus ja huonot työskentelyasennot, työtehtävän vastuu, työn yksipuolisuus tai tapahtumaköyhyys, työn mielekkyyden puute, tapaturmavaara ja vaikeus saada apua vaara- tai tapaturmatilanteissa.

Yksin tehtävä työ ei aina ole haitallista eikä kaikkia tilanteita voida poistaa. Erityisesti keskittymistä ja tarkkaavaisuutta vaativat työt ajoittain edellyttävät yksintyöskentelyä. Tällaista työtä on esimerkiksi suunnittelu- ja tarkastustyö sekä tutkijan työ. Myös yksilöiden välillä on eroja. Toiset haluavat työskennellä itsekseen eivätkä kärsi siitä tai koe yksintyöskentelyä kuormittavaksi. On tärkeää tunnistaa aiheuttaako yksintyöskentely työntekijälle nimenomaan psyykkistä haittaa. Tällöin on huomioitava yksintyöskentelyn pakollisuus, sen ajallinen kesto sekä työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet.

Yksittäisten kuormitustekijöiden lisäksi on arvioitava niiden yhteisvaikutus eli työtilanteen psyykkinen kokonaisrasitus. Lisäksi tulee huomioida mahdolliset yksintyöskentelyä helpottavat työjärjestelyt sekä varautuminen ennalta häiriö-, onnettomuus- ja väkivaltatilanteiden varalle antamalla työntekijöille selkeät toimintaohjeet. (Kanerva 2008, 43.) Yksintyöskentelyä tulisi rajoittaa töissä, joissa on väkivallan uhkaa. Kaikki kyselyyn vastanneet kokivat yksintyöskentelyn etenkin yöaikaan turvallisuusriskiksi. Jos yksintyöskentelyä ei voida välttää, on väkivallan uhan riskiä vähennettävä teknisillä apuvälineillä ja muilla ennakolta ehkäisevillä keinoilla.

Muilla ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä tarkoitetaan keinoja, jotka kohdistuvat työtapoihin, työtiloihin ja työympäristöön, työaikajärjestelyihin, työntekijöiden välisiin näkö- ja kuuloyhteyksiin sekä turvallisuuskoulutuksen ja perehdyttämisen toteutukseen. Turvallisuuskoulutuksen sisältö vaihtelee työpaikasta riippuen. Purjon mukaan koulutuksen pitää sisältää vähintään henkilökunnan suojeluun ja turvallisuuteen liittyviä asioita, mutta siihen voi kuulua lisäksi hälytyslaitteiden käyttöä, ensiapukoulutusta sekä kulunvalvontaa ja rahan käsittelyä koskevia asioita. Koulutus kannattaa toteuttaa eri alojen ammattilaisten yhteistyönä, jotta asiantuntemusta tulee kattavasti, Purjo lisää. (Purjo 23.)

Yksintyöskentelystä aiheutuvaa haittaa voidaan ehkäistä jo töiden suunnitteluvaiheessa. Haittavaikutuksia voidaan lieventää myös vähentämällä yksintyöskentelyyn käytettyä aikaa. Tämä saattaa edellyttää muutoksia työympäristössä ja työaikajärjestelyissä. Haittaa voidaan torjua ja vähentää myös henkilöstöpoliittisilla ja työnjohdollisilla keinoilla. Työhön perehdyttämisen ja koulutuksen avulla voidaan parantaa työntekijän mahdollisuuksia selviytyä työssään ja siten vähentää työn henkistä kokonaiskuormittavuutta.

Töitä, työtiloja ja työvälineitä suunniteltaessa henkilöstöpolitiikasta ja työnjohdosta vastaavien tulisi toimia kiinteässä yhteistyössä sekä työntekijöiden että työsuojelu- ja työterveyshenkilöstön kanssa. Varsinkin silloin, kun työtehtävät edellyttävät yksintyöskentelyä, on tärkeää valita työhön sopivimmat henkilöt. Työtehtäviin valitut tulee perehdyttää huolellisesti tehtäviinsä sekä järjestää heille riittävästi tehtävien edellyttämää koulutusta. (Yksintyöskentely 2009.)

Hyvä perehdytys työtehtäviin ja turvallisuusohjeisiin lisää tilanteen hallinnan tunnetta. Kuikon mukaan työturvallisuus perustuu ennakointiin ja suunnitelmallisuuteen. Väkivallan uhkaa voidaan ehkäistä mm. huolehtimalla siitä, että työpaikalla tai sen läheisyydessä on riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa. Toimivat viesti, hälytys- ja itsepuolustusvälineet sekä säännöllinen turvallisuuskoulutus helpottavat tilannetta ja lisäävät turvallisuudentunnetta. Suunnittelun ja toimintaohjeiden avulla voidaan varautua ennalta arvaamattomien tilanteiden varalle. (Kuikko 2006, 86–90.)

4.5 Yötyö

Työaikalain (605/1996) 26§:n mukaan yötyöllä tarkoitetaan kello 23:n ja 6:n välisenä aikana tehtävää työtä. Vuoro- ja jaksotyössä yövuorolla tarkoitetaan työvuoroa, josta vähintään kolme tuntia sijoittuu edellä mainittuun aikaan. Yötyön teettäminen on sallittua vain työaikalain 26 §:ssä olevassa luettelossa mainituissa töissä tai tilanteissa. Työehtosopimusten työajan sijoittamista koskevat määräykset voivat rajoittaa tai laajentaa niiden tilanteiden luetteloa, joissa yötyön teettäminen on sallittua. Nuorilla työntekijöillä yötyön teettäminen on pääosin kielletty. (Kuikko 2006, 91–92.)

Työturvallisuuslain (738/2002) 30§ sisältää säännökset, joilla pyritään estämään tai vähentämään yötyöstä työntekijän terveydelle mahdollisesti aiheutuvia terveydellisiä haittoja tai vaaroja. Se toteuttaa osaltaan EU:n neuvoston työaikaa koskevan direktiivin (93/104/EY) 9 artiklan vaatimusta. Artiklan mukaan jäsenvaltion on toteutettava toimenpiteet, joilla työntekijät, joilla on todettu yötyöstä johtuvia terveyshaittoja, siirretään mahdollisuuksien mukaan heille sopivaan päivätyöhön. (Kuikko 2006, 91.)

Toisinaan voi olla tarpeen vaihtaa työtehtäviä tai siirtää työntekijä päivätyöhön, jos sillä torjutaan työntekijän terveydelle aiheutuva vaara. Tarve vaihtamiseen voi olla tilapäinen (esimerkiksi raskaus) tai pysyvä.

Säännös ei kuitenkaan anna työntekijälle ehdotonta oikeutta vaihtaa tehtäviä, Kuikko muistuttaa. Kysymys on työnantajan arvioinnista ja mahdollisuudesta vaihtaa tehtäviä tai työvuoroa. Oikeus vaihtaa työtehtäviä tai -aikaa riippuu myös yrityksen toiminnan laajuudesta ja henkilöstön määrästä. Suuremmilla työpaikoilla vaihtoihin on monesti paremmat edellytykset. Työtehtävien vaihtamisen tarvetta arvioitaessa ja perusteltaessa kannattaa käyttää apuna työterveyshuoltoa. (Kuikko 2006, 91–92.)

Yötyö kuormittaa työntekijää fyysisesti ja psyykkisesti enemmän kuin päivätyö. Yksilölliset erot sopeutumisessa yötyöhön voivat olla suuria. Kuormituksen suuruuteen vaikuttavia tekijöitä ovat mm. myös henkilökohtaiset asiat, kuten perhesuhteet ja työmatkaan käytettävä aika. Valtioneuvoston asetuksessa terveystarkastuksista erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavista töistä (1485/2001) on yötyön todettu voivan aiheuttaa erityistä sairastumisen vaaraa, joten yötyötä tekeville on tehtävä työnantajan kustannuksella terveystarkastus. Yötyön mahdollisesti aiheuttamien yleisten ja yksilöllisten terveyshaittojen selvittäminen kuuluu työterveyshuollon tekemään työpaikkaselvitykseen. (von Gruenewaldt 2004, 17.)

Hotellin vastaanottovirkailija on yöllä usein yksinään vastuussa koko hotellin ja sen asiakkaiden turvallisuudesta. Salosen tutkimuksen mukaan vastaanottovirkailijat pitivät yövuoroja mukavina, kun ei tapahtunut mitään poikkeavaa. Usein kuitenkin yövuorossa he kohtaavat hotelliin pyrkiviä humalaisia asiakkaita. Valvontaa helpottaa, jos ulko-ovet ovat lukittuina ja hotelliin pääsee sisään vain ovisummeria painamalla. Erittäin päihtyneiltä saatettiin pääsy estää kokonaan. Tarkoitus on tarjota muille hotellin asukkaille turvallinen ja rauhallinen majoittautuminen. (Salonen 2001, 24.) Kyselyyn osallistuneista henkilöistä usea toivoi pääovien lisäksi ovien olevan lukossa yöaikaan koko hotellissa, myös kerroksissa. Tämä helpottaisi heidän mukaansa valvontaa ja lisäsi turvallisuutta.

5 ASIAKASPALVELUTYÖN HAASTEITA

Palvelu on ainutkertainen tapahtuma, jonka tuottamiseen osallistuu useita ihmisiä. Palvelutapahtumat vaihtelevat tilanteesta ja paikasta riippuen. Asiakaspalvelutilanteissa työntekijän lisäksi asiakas itse on osallisena tapahtumassa. Myös samaan aikaan läsnä olevat muut ihmiset voivat osallistua ja vaikuttaa tilanteeseen, sen kehittymiseen ja onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Reinbothin mukaan asiakaspalvelun kehittäminen kannattaa aloittaa tutustumalla niihin haasteisiin, joita työssä esiintyy. Palvelussa on aina kyse myös vuorovaikutuksesta. Hotellin vastaanottovirkailijan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus alkaa jo asiakkaan saapuessa. Lämsän mukaan laadukas palvelukokemus ja asiakkaan tyytyväisyys edellyttää vuorovaikutuksen onnistumista. Henkilöstöä tulee siksi kouluttaa ja kehittää laadukkaaseen vuorovaikutukseen, hän muistuttaa. Palvelu on ainutkertainen, se tuotetaan samaan aikaan kun se kulutetaan. Tuotannon ja kulutuksen yhtäaikaaisuudesta johtuu, että palvelut on tuotettava yksilöllisesti. (Lämsä 2005, 18–19; Reinboth, 2008, 7.)

Matkailualalla hyvä palvelu on osa yrityksen kokonaistarjontaa. Asiakaspalvelutyössä on mahdollisuus kohdata erilaisia ihmisiä ja vaihtelevia tilanteita. Tämä on työn rikkaus, mutta myös taakka. Työ ei aina ole niin helppoa kuin miltä se saattaa ulkopuolisen silmin vaikuttaa. Palvelutyöhön voidaan liittää Alakosken mukaan useita ominaisuuksia. Niitä ovat mm.: luotettavuus, turvallisuus, ystävällisyys, asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen ja tunteminen sekä palveluympäristö. Huonon asiakaspalvelun syyksi löydetään usein puutteet työntekijän asenteessa. Asiakaspalvelutyö vaatii tekijältään nöyryyttä ja oikeanlaista asennoitumista; olet jotakin toista ihmistä palveleva henkilö. (Alakoski 2006, 50; Reinboth 2008, 7.) Nöyryydellä tarkoitan asiakkaan toiveiden kuuntelemista, asiakkaan kunnioittamista, arvostamista ja ymmärtämistä. Asiallisuus ja kohteliaisuus tulee säilyttää hankalankin asiakkaan kanssa.

Pitkänen huomauttaa, että työssä tarvittava nöyryys ole ei nöyristelyä vaan itsehillintää. Asiakaspalvelijan tulee kunnioittaa asiakkaan näkökulmia ja mielipidettä, vaikka mielessään olisikin eri mieltä asiakkaan kanssa. Tämä vaatii tervettä nöyryyttä ja asennoitumista. Pitkänen muistuttaa, että asiakas ja asiakaspalvelija eivät ole vastapuolia. Palvelutilanne on yhteistyötä. Yhteistyö auttaa onnistumaan tapahtumassa, vaikka tilanteen lähtökohta olisi ongelmallinen. (Pitkänen 2006, 30–31, 127.)

5.1 Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksia

Asiakaspalvelijan työ on vaativaa, kuormittavaa ja haasteellista. Työ on ajoittain hyvin nopeatempoista, ja työntekijällä voi olla meneillään useita tehtäviä yhtä aikaa. Hotellin vastaanoton työtehtävissä tarvitaan monenlaista osaamista, vuorovaikutustaitoja, ongelmanratkaisukykyä ja ennen kaikkea hyvää paineensietokykyä. Vastaanottovirkailijan tulee olla palvelutilanteissa ystävällinen ja kiireettömän nopea. Pitkänen sanoo kiireen olevan huonoa työn organisointia, ja korostaa kohtaamisen alkavan asiakkaan huomioimisesta. Pitkänen lisää, että ammattimaisessa palveluasenteessa on kyse sekä viihtyvyydestä että turvallisuudesta. (Alakoski ym. 2006, 67; Pitkänen 2006, 45.)

Käyttämäni lähteet luettelevat useita työohjeita, jotka hotellivirkailijan on hyvä muistaa asiakaspalvelussa. Käsittelen seuraavaksi työn turvallisuuden kannalta tärkeimpiä ohjeita. Perusohjeena on, että asiakasta tulee tervehtiä aina hymyillen ja kohteliaasti silmiin katsoen. Silmistä voi myös havaita jos asiakas on päihtynyt. Vastaanottotiskillä tulee olla vain sovitut tavarat. Tämä on erittäin tärkeä seikka turvallisuutta ajatellen; mahdolliset sakset, piikit tai lasiesineet voi tarvittaessa toimia aseena hyökkääjän käsissä. Siisteys myös lisää turvallisuuden ja järjestyksen tuntua.

Pitkänen kehottaa noudattamaan yleisiä, esimerkiksi huonenumeroita ja asukkaiden yksityisyyttä koskevia turvallisuusohjeita. Pitkänen lisää, ettei asiakkaan toiveita voida aina täyttää esimerkiksi turvallisuussyistä. Niissä ei ole joustovaraa. Määrätietoisuus ja jämäkkyys ovat tarpeen, mutta tilanne pitää hoitaa rauhallisesti ja hienotunteisesti, hän lisää. (mm. Pitkänen 2006, 45)

Vastaanottovirkailijan työssä tarvitaan sekä kokonaisuuksien että useiden yksityiskohtien hallintaa ja monenlaista osaamista. Asiakaspalvelutyö edellyttää mm. jatkuvaa havainnointia, hyviä vuorovaikutustaitoja, ongelmanratkaisukykyä, muistamista sekä kykyä toimia sujuvasti myös kiireessä. Vastaanottovirkailijan työssä voi olla useita eri tehtäviä samanaikaisesti, jotka voivat toistuvasti keskeytyä. Nämä tekijät lisäävät työn henkistä kuormittavuutta. Pitkänen puhuu ns. simultaanikapasiteetista eli kyvystä keskittyä moneen asiaan yhtä aikaa. (Pitkänen 2006, 13). Itse olen havainnut tämän kyvyn ns. moniajoon olevan erittäin tärkeä ja hyödyllinen taito vastaanottovirkailijan työssä.

Reinbothin mukaan hyvän asiakaspalvelun perusta on henkilökunta, jolla on riittävät taidot hallita vaihtelevia asiakastilanteita. Taitojen perustaidot voi opiskella, mutta työ opettaa tekijäänsä parhaiten. Reinboth huomauttaa, että hyvät asiakaspalvelutaidot kehittävät myös myönteistä asennetta asiakkaita ja ihmisiä kohtaan. Asiakaspalvelun onnistuminen vaatii perehdyttämistä, mutta se on yksi työsuhteen laiminlyödyimmistä toiminnoista. Huono perehdyttäminen johtaa siihen, että uusi työntekijä ei osaa toimia oikein. Taitamattomana hän tekee helposti virheitä. (Reinboth 2008, 8, 82.)

Reinboth jakaa asiakaspalvelun kolmeen eri tyyliin, joista hän käyttää nimityksiä ystäväpalvelu, kuningaspalvelu ja elämyspalvelu. Hotellialalle sopii parhaiten kaksi viimeistä, jotka esittelen tarkemmin. Ystäväpalvelu on jaottelun mukaan epämuodollista ja tuttavallista asiakaspalvelua. Asiakkaaseen suhtaudutaan yksilönä ja hänen tarpeensa tyydyttäminen tai ongelman ratkaiseminen on henkilökunnalle sydämen asia. Tavoitteena on luoda asiakkaaseen henkilökohtainen suhde. Tällaista ovat päivittäin käytettävät palvelut kuten kaupat, työpaikan lounasravintola tai kampaamot. (Reinboth 2008, 39.)

Kuningaspalvelussa asiakkaan kohtaaminen on muodollista ja huomaavaisen kohteliasta eikä siinä pyritä tuttavallisuuteen. Kuningaspalvelu liittyy ylelliseen palveluun, joten asiakasta verrataan usein kuninkaaseen. Palvelun korkeasta laadusta ja arvokkuudesta kertovat myös yrityksen tilat. Tyypillisiä toimialoja ovat esimerkiksi kylpylät, liikuntakeskukset, lentokoneet tai korkeatasoiset hotellit. Palvelun perusta on asiallinen, korostuneen kohteliassuus ja muodollinen asiakaspalvelu. Lähtökohtana on luoda asiakkaalle ylemmyyden tunne. Asiakkaalle ei esimerkiksi saa koskaan vastata kieltävästi. (Reinboth 2008, 39.)

Tällaisessa palvelussa asiakas on työntekijän yläpuolella, mutta siitä huolimatta työntekijä johtaa tilannetta, Reinboth muistuttaa. Asiakkaiden välille syntyy myös eriarvoisuutta, koska toinen saa lisähintaan parempaa kohtelua. Huonepalvelu voi olla tarjolla vain sviitissä asuvalle. Palveluun tyytymätöntä asiakasta tulee rauhoittelemaan yrityksen tai toimipaikan johtaja. Mahdollisten ongelmatilanteiden ratkaisu perustuu asiakkaan tunteeseen hänen omasta tärkeydestä. (Reinboth 2008, 48–52.) Tavallisissa hotelleissa ongelmatilanteiden ratkaiseminen on yleensä vastaanottovirkailijoiden huolena. Suomessa erittäin korkeatasoisia hotelleja on vain muutama, joten edellä kuvattu kuningaspalvelu on harvinaista.

Kuningaspalvelussa on käyttökelpoisia aineksia, joita voi hyödyntää myös normaalitasoisen hotellin vastaanottotyössä. Asiallisuus, kohteliaisuus, asiakkaan arvostaminen sekä huoliteltu kielenkäyttö ovat niistä tärkeimmät. Kuninkaallisen luksuspalvelun lisäksi Reinboth vertaa hotellin asiakaspalvelua näyttelymuseoon, jota asiakaspalvelutyö hänen mukaansa usein on lähes kaikissa tilanteissa (Reinboth 2008, 53). Selkeimmin näyttelijän taidot tulevat esille elämyspalvelussa, jossa työntekijät pyrkivät viihdyttämään asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla.

Elämyspalvelu voi perustua yrityksen konseptiin, työntekijän ominaisuuksiin tai tiettyyn rooliin. Joskus työntekijä voi ylittää hyvän käytöksen rajoja. Elämyspalvelu tarjotaan aina kaikille samanlaisena, joten se on tasapuolista. Tarkoituksena on lisätä viihteellisuuden avulla palvelun tuomaa mielihyvää asiakkaalle. Viihteellisyys toimii lisämausteena, joten sitä voidaan tuoda eri muodoissa kaikille aloille, Reinboth huomauttaa. Esimerkkeinä ovat matkailu, hotelli- ja ravintola-ala, erilaiset viihdetapahtumat, messut ja asiakastapahtumat. Palvelun kohderyhmiä ovat erityisesti turistit ja lapset. Hotelleissa viihteellisyyttä voidaan lisätä esimerkiksi musiikilla, väreillä ja esineillä sekä järjestämällä erilaisia ajanvietteitä. (Reinboth 2008, 39, 53–57.)

Matkailualalla elämyslomien kysyntä on kasvanut, joten asiakkaat odottavat, että heitä viihdytetään koko lomansa ajan. Viihteellisyys ei saa koskaan korvata varsinaista ydinpalvelua eikä paikata siinä esiintyviä puutteita, Reinboth muistuttaa. Palvelun laadun kehittäminen pitää alkaa varsinaisen toiminnan kuntoon laittamisesta. Vasta sen jälkeen voidaan miettiä viihteellisuuden merkitystä, hän lisää. (Reinboth 2008, 54.)

5.2 Väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen

Toisen ihmisen kohtaaminen on aina vuorovaikutustilanne, myös silloin kun siihen liittyy henkistä tai fyysistä väkivaltaa. Kaikki vuorovaikutustilanteissa olevat vaikuttavat muiden toimintaan. Jokainen voi omalta osaltaan helpottaa tai vaikeuttaa uhkaavaa tilannetta. Työntekijä on aina rooliinsa sidottu, ja on järkevää pitäytyä tässä roolissa myös hankalissa tilanteissa.

Työpaikoilla olisi hyvä järjestää käyttäytymiseen ja vuorovaikutukseen tai tunneälyyn liittyvää koulutusta ja tilaisuuksia. Näiden tarkoituksena on parantaa vuorovaikutustaitoja sekä lisätä työntekijän itseymmärrystä. Kyselyyn vastanneet toivoivat lisää vuorovaikutukseen liittyvää koulutusta, kuten kuinka kohdata kiihtynyt tai hankala asiakas.

Kyselylomakkeessa virkailijoiden kokemuksia tarkasteltiin työn haasteiden näkökulmasta. Erityisesti keskityttiin työssä ilmeneviin uhka- ja väkivaltatilanteisiin, niiden ennalta ehkäisemiseen sekä tilanteiden käsittelyyn jälkikäteen. Suurin osa vastanneista oli kokenut jonkin asteisia uhkaavia asiakastilanteita. Yleensä ne olivat lieviä, kuten päihtyneen henkilön suunsoittoa. Lähdekirjallisuudesta löytyi hyödyllisiä neuvoja kuinka uhkaavan henkilön kanssa on järkevää toimia.

Uhkaavissa tilanteissa on luonnollista pelätä. Pelkoa voi hallita ja vähentää, kun tietää miten tilanteessa voi toimia järkevästi. Kyselyyn osallistuneista moni pelkäsi uhkaavia tilanteita, mutta koki osaavansa toimia hätätilanteessa. Vaikean tilanteen hallinnassa on olennaista, ettei käyttäydy tyypillisen uhrin tavoin. Tilanteessa ei saa päästää omia tunteita valloilleen, vaan tulee pysyä rauhallisena ja asiallisena, Purjo muistuttaa. Isotalus kehottaa kiinnittämään huomiota omaan ja toiseen sanattomaan viestintään (ilmeet, eleet, vartalon asennot). Hän muistuttaa, että jos sanallinen ja sanaton viestintä ovat ristiriidassa keskenään, on sanaton viesti vahvempi. Sanaton viestintä on tahdosta riippumatonta, joten sitä on vaikea hallita. (Isotalus 2007, 43; Lusa 2002, 32–33, 37; Purjo, 15–16.)

Väkivalta on yksi aggressiivisuuden muoto, jonka avulla ihminen pyrkii poistamaan tasapainoaan uhkaavat häiriötekijät. Väkivaltaisesti käyttäytyvällä henkilöllä on aina jokin syy käytökselleen, vaikka sivulliset ja muut tapahtuman osalliset eivät aina tunnista näitä syitä. Usein tilanteet myös kehittyvät hyvin nopeasti ja yllättäen.

Väkivaltatilanne voi syntyä, jos asiakas hermostuu tai kokee tulleen loukatuksi. Aggressiivisia tunteita saattaa aiheuttaa esimerkiksi erilaiset väärinkäsitykset ja erimielisyydet, pitkät jonotusajat tai asiakkaalle epäselvät toimintaohjeet. Väkivaltaisuuteen taipuvaisen ihmisen persoonallisuuden piirteet voivat vaikuttaa siihen, että tilanne pääsee syntymään. Toistuvasti väkivaltaisella ihmisellä on usein vaikeuksia ratkaista muiden kanssa syntyviä ristiriitaisia tilanteita.

Tavallinenkin ihminen voi käyttäytyä väkivaltaisesti yllättävissä poikkeus- tai ääritilanteissa, Purjo muistuttaa. Purjo korostaa lisäksi, että kypsä ja tasapainoinen ihminen kykenee ilmaisemaan aggressiiviset tunteensa ilman väkivaltaa riippumatta vihastumisen syistä. Henkisesti epävakaa ihminen ei tähän pysty. (Purjo, 12–13.)

Alkoholi, huumeet sekä jotkin lääkkeet ja hormonivalmisteet voivat vaikuttaa ihmisen käyttäytymiseen, ja usein ne lisäävät aggressiivisuutta. Alkoholi ja huumeet ovat suurimmat väkivaltaisen käyttäytymisen syyt Suomessa. Päihtymystila myös lisää väkivaltaista käytöstä. Monet mielenterveyshäiriöt ja psyykkiset sairaudet voivat saada aikaan poikkeavaa käytöstä, joskus myös väkivaltaisesti. (Lusa 2002, 6, 14, 28; Purjo 13; Weizmann-Helenius 1997, 33–35.)

Asiantuntijat osaavat arvioida kuinka vaarallinen psyykkisesti sairas henkilö on. Maallikon mielestä tällaisen henkilön käytös voi tuntua arvaamattomalta. Väkivaltaan voi varautua ennakoimalla ja opettelemalla tunnistamaan tilanteessa piilevät uhkatekijät. Isotalus muistuttaa, että taipumus väkivaltaisuuteen ei aina näy päällepäin. Siksi tulee kiinnittää huomiota siihen, mitä toinen viestittää olemuksellaan ja toiminnallaan. Lusa kehottaa ottamaan katsekontaktin jokaiseen asiakkaaseen ja tarkkailemaan asiakkaita huomaamattomasti. Sanaton viestintä on kaikissa vuorovaikutustilanteissa tärkeää. Asiakaspalvelijan kannattaa siksi tarkkailla ja kehittää myös omaa sanatonta viestintäänsä. (Hayes & Dredge 1998, 125–126; Isotalus & Saarela 2007, 37; Lusa 2002, 42.)

Kiihtynyt tai muuten poikkeava mielentila saattaa näkyä ihmisissä eri tavoin. Lähteet luettelevat erilaisia piirteitä ihmisen olemuksessa, jotka voivat viestittää poikkeavasta mielentilasta. Olemus voi olla jännittynyt tai hermostunut, hengitys on kiihtynyttä tai katkonaista. Purjo muistuttaa, että väkivaltaisen henkilön tunnetila on aina kiihtynyt ja valpas, vaikka hän vaikuttaisi tilanteessa tunteettomalta ja kylmältä. Henkilön katse on tuijottava, pistävä tai lasittunut. Myös päihteiden vaikutuksen alaisena olevan henkilön tunnistaa silmistä. Henkilön eleet ja liikkeet kertovat myös kiihtyneestä mielentilasta. Purjo lisää, että väkivallan tekijä on vaitonainen eikä halua puhua kohteensa kanssa. Juuri siksi uhrin kannattaisi puhua hyökkääjälle, jotta tämän keskittyminen väkivallan tekoon häiriintyy. Jos tilanteessa pystyy puhumaan itsevarmalla ja rauhallisella äänellä tekijä huomaa uhrin olevan henkisesti valmistautunut. (Lusa 2002, 30–31; Purjo, 14–16.)

Isotalus kehottaa olemaan valppaana jos henkilön käyttäytyminen on outoa, epäilyttävää tai sopimatonta, henkilö on humalassa tai huumeiden vaikutuksen alainen tai hän on entuudestaan tuttu väkivaltaisesta tai muuten hankalasta käytöksestään (Isotalus & Saarela 2007, 38–39). Kyselyyn vastanneet kertovat hotelleissa olevan riesana tuttuja laitapuolen kulkijoita, jotka aiheuttavat toistuvasti häiriöitä. Henkilön poistamiseen hotellista on toisinaan pyydetty avuksi vartija tai poliisi.

Ihminen turvautuu väkivaltaan, kun hän kokee joutuneensa tilanteeseen, josta ei ole ulospääsyä. Isotalus neuvoo tarjoamaan erilaisia vaihtoehtoja, joiden seuraukset uhkaaja tuntee. Tällä tavalla viestittää uhkaajalle, että hän voi itse vaikuttaa asioiden kulkuun ja voi vielä perääntyä tilanteesta menettämättä kasvojaan. Kyselyyn vastanneista moni sanoi, että uhkaajan on hyvä antaa purkaa enimmät paineet ottamatta itse kantaa asiaan. Oma rauhallisuus, matala ja pehmeä ääni ja tyynttelevät sanat voivat auttaa ihmistä rauhoittumaan. Näin voi viestittää, että haluaa ratkaista asian ilman väkivaltaa. Asiakkaan pitää antaa säilyttää kasvonsa myös ongelmatilanteissa. (Isotalus 2007, 42–25.)

Purjo korostaa, että asiakkaan julkinen nolaaminen ei ole sopivaa missään tilanteessa. Asiakasta ei saa loukata, nolata tai vähätellä oli hänen asiansa mikä tahansa. Hienotunteisuuden puute voi provosoida häiritsevää tai uhkaavaa käytöstä, Pitkänen lisää. Kiihtyneen ja huonosti käyttäytyvän sanomisista ei saa ottaa henkilökohtaisesti. On hyvä osoittaa, että kuuntelee toista, koska sitä hän nimenomaan haluaa; purkaa enimmät paineensa, kertoa asiansa ja sen, että tuntee kokeneensa vääryyttä. (Hayes & Dredge 1998, 125–129; Pitkänen 2006, 129–131; Purjo 16.)

Omaa turvallisuutta voi lisätä valitsemalla paikkansa tilassa viisaasti. Uhkaaja on hyvä pitää mahdollisimman kaukana itsestään ja seisoa häneen mieluummin sivuttain kuin vastakkain. Näin on helpompi väistää tai paeta mahdollista hyökkäystä. Purjo korostaa, että hyökkääjän läheisyydessä ei kannata huutaa apua, koska huutaminen voi lisätä hyökkääjään kiihtymystä, ja saattaa laukaista väkivallan. Hän neuvoo pakenemaan kauemmas ja huutamaan vasta välimatkan päästä. Uhkaajalle ei tule kääntää selkää tai tehdä äkkinäisiä liikkeitä varsinkaan silloin, jos hyökkääjällä on jokin ase. Ei myöskään tule koskettaa uhkaavaa henkilöä, joka voi tulkita eleen uhkaavaksi. Järkevintä on suojautua ja yrittää saada paikalle lisäapua, kuten esimies, työtoveri, vartija tai poliisi. (Isotalus & Saarela 2007, 42–25; Purjo, 14–17.)

Majoitusliike- ja tarjoilutyössä väkivaltatyötapaturmat liittyivät yleensä häiriköivien tai humalaisten asiakkaiden poistotilanteisiin. Usein jouduttiin puuttumaan myös toisten tapelutilanteisiin. (Hintikka & Saarela 2005, 44.) Nämä tilanteet tulevat esille myös kyselyn vastauksissa. Virkailijat joutuvat ratkomaan konfliktitilanteita kohdatessaan järjestyshäiriöitä tai asiakkaiden valittaessa palveluiden puutteista tai virheistä. Tekemäni kyselyn perusteella myös oudot hiipparit ja sekavat henkilöt koettiin uhkaaviksi. Haastatteleman var-tija mainitsee hotelleissa olevan riesana hankalia ”vakiovenkuloita”. Maalaisjärjen käyttö tällaisten henkilöiden kanssa auttaa yleensä ehkäisemään tilanteiden kärjistymistä. Uhkaavasti käyttäytyvää henkilöä ei saa koskaan provosoida, hän muistuttaa.

5.3 Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta

Suomalaiset, erityisesti naiset kohtaavat työssään väkivaltaa useammin kuin vapaa-ajalla. Väkivalta koskee Huhtalan mukaan kaikkia ikäluokkia ja molempia sukupuolia, mutta työssä kohdattu väkivalta on jo perhe- tai katuväkivalta yleisempää. Työssä koetun väkivallan määrää on selvitetty eri aloilla kysely- ja uhritutkimuksilla. Niiden mukaan työpaikalla tapahtuva väkivalta on selvästi kasvanut viime vuosina. Eniten kasvua on havaittu naisvaltaisilla aloilla, joita palveluammattit usein ovat. Naisten huolestuneisuus työpaikalla väkivallasta on tutkimusten mukaan lisääntynyt. Naiset joutuvat nykyisin väkivallan kohteeksi yleisimmin työhön liittyvissä tilanteissa. Tämä selittää miksi naisten huolestuneisuus väkivallan ja rikosten kohteeksi joutumisesta on lisääntynyt. (Huhtala 2004, 5; Sirén 2009, 145)

Sanomalehti Kalevan uutisen (21.11.08) mukaan väkivalta on yleisintä töissä. Erityisesti naiset kohtaavat väkivaltaisista tilanteista huomattavasti useammin töissä kuin kotona tai vapaa-ajalla. Kyselytutkimuksien perusteella väkivalta työssä on nykyään yleisempää kuin perhe- tai katuväkivalta. Tämän toteaa uutisessa Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin työsuojeluvaltuutettu Susanna Puumi. Hän oli samasta aiheesta haastateltavana myös YLE TV1:n ohjelmassa. Haastattelussa Puumi painotti väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisemisen ja ennakoinnin eli proaktiivisuuden tärkeyttä. Turvallisuuskoulutus ja työntekijöiden riittävä perehdyttäminen antaa itseluottamusta ja valmiuksia toimia hätätilanteessa. (Sanomalehti Kaleva; YLE TV1.)

Väkivallan kohteeksi joutuu usein henkilö, joka koetaan jonkun pettymyksen aiheuttajaksi ja oman toiminnan esteeksi. Monissa tapauksissa uhri on asiakaspalveluhenkilö (Hayes & Dredge 1998, 129–133, 137–138). Kyselyyn vastanneet kertoivat asiakkaan joskus kiihtyneen jos tämä ei saanut hotellista huonetta tai henkilöä ei päästetty sisään. Muutamassa tapauksessa asiakas oli potkaissut vastaanottovirkailijaa tai käynyt häneen käsiksi.

Väkivallan kohtaaminen on uhrille traumaattinen kokemus eikä sitä tule sallia missään tilanteessa. Väkipalta vaikuttaa kaikkiin sen kohtaamaan joutuviin osapuoliin; kohteeseen, tekijään ja tilanteen näkevään tai sitä selvittävään ulkopuoliseen. Tilanteissa henkilöt reagoivat eri tavoin, mutta kohteelle väkipalta voi olla hyvin traumaattinen asia. Se voi aiheuttaa pysyvää pelkoa ja ahdistusta. Tilanteen koettu vakavuus ei aina ole sidoksissa ulkoisiin väkivallan merkkeihin. Valtaosa väkipalta- tai uhkatilanteista ei aiheuta kohteelle näkyviä tai välittömiä fyysisiä seurauksia tai ne ovat lieviä. Tapahtumien vaikutus onkin usein henkistä laatua. (Huhtala 2004, 4; Isotalus 2007, 52; Kääriäinen 2009, 105.)

Kyselyyn osallistuneista suurin osa oli kokenut joskus uhkaavaa tai väkipaltaista käytöstä. Yleensä nämä tilanteet liittyivät häiriköivän humalaisen asiakkaan poistamiseen tiloista. Tilanteisiin oli liittynyt sanallista uhkailua, virkailijan uhmaamista sekä tavaroiden heitellyä ja riehumista. Joskus oli uhkailtu myös teräaseella. Tilanteet rauhoitettiin kutsumalla paikalle vartija ja / tai poliisit. Isotalus muistuttaa, että väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuminen loukkaa henkilön koskemattomuutta ja itsetuntoa. Lähes kaikki saavat niistä jonkinlaisia psyykkisiä oireita. Siksi on tärkeää hankkia henkistä tukea ja jälkihoitoa mahdollisimman pian traumaattisen tapahtuman jälkeen. Jälkihoidon eli de-briefingin avulla tapahtuneesta selviää nopeammin. (Isotalus 2007, 56–58.)

Kokemuksesta puhuminen on yksi tehokkaimmista keinoista hallita väkipaltatapahtuman jälkeisiä negatiivisia tunnetiloja, Kääriäinen korostaa. Jälkihoidon tehtävänä on kuunnella uhria ja auttaa selviytymään kriisistä. (Kääriäinen 2009, 105.) On hyvä ja tärkeää ottaa tarjottu apu vastaan, jotta työkyky ja itseluottamus palautuisivat ja vahvistuisivat traumaattisen kokemuksen jälkeen. Moni uhriksi joutunut kokee ahdistusta ja henkistä pahoinvointia sekä itsesyytöksiä vielä pitkään tapahtuman jälkeen. Käsittelemättömänä tapahtuma voi aiheuttaa pitkiäkin työkyvyttömyyskausia tai alentaa työntekijän työkykyä ja elämänlaatua, von Gruenewaldt muistuttaa. (von Gruenewaldt 2004, 78.)

De-briefing eli jälkipuinti on ohjattua ryhmätyötä, johon osallistuu kaikki tapahtumassa mukana olleet sekä mahdollisesti muita henkilöitä, joita tapahtuma on koskettanut. Ryhmä kokoontuu yleensä 1-3 päivää tapahtuman jälkeen. Siinä käydään yksityiskohtaisesti läpi vaikeiden tapahtumien ja tilanteiden herättämiä ajatuksia, tunteita ja reaktioita. De-briefing on aina vapaaehtoista ja luottamuksellista. Joskus apua tarvitaan, jos henkilö on joutunut traumaattisen tilanteen silminnäkijäksi. Jälkipuinnin tarkoituksena on ehkäistä onnettomuuksien tai uhkaavien tilanteiden aiheuttamia jälkireaktioita. De-briefingin järjestelyt hoitaa kriisitilanteen jälkihoitoryhmä joko ostopalveluna tai omana toimintana. Yleensä jälkipuinnin järjestäjä on työpaikan työterveyshuolto. (Puumi 2009, 31–32; von Gruenewaldt 2004, 79.)

Työssäni vastaanotossa olen usein kohdannut vähättelevää ja alentuvaa suhtautumista erityisesti naispuolista asiakaspalveluhenkilöä kohtaan. Tähän sortuvat sekä mies- että naisasiakkaat kaikista sosiaaliluokista. Olen saanut kuulla tytöksi nimittelyä, vaikka olen yli 30-vuotias. Aina se ei ole imartelevaa puhetta, ja on aiheuttanut alemmuudentunteita. Väkivaltatilanteisiin en ole joutunut, mutta olen työtehtävissä kohdannut aggressiivisia, kiihtyneitä ja päihtyneitä henkilöitä. Muutaman kerran olen kokenut myös seksuaalista häirintää, lähinnä sanallista vihjailua.

Tapahtumista olen kertonut lähimmälle esimiehelle ja työkavereille. Puhuminen on omalla kohdalla helpottanut tapahtuneen unohtamista ja sen nostamien tunteiden käsittelyä. Siksi työpaikoilla on tärkeää keskustella tapahtuneista ahdistavista asiakaspalvelutilanteissa. Tekemäni kyselyn mukaan vastaanottovirkailijat keskustelevat hankalista ja uhkaavista tilanteista joko esimiehensä tai työkavereiden kanssa. Vastaanoton työntekijät eivät kohtaa väkivaltaa päivittäin, mutta ryhmänä he kokevat sitä kuitenkin usein. Henkilöstö kokee nämä tilanteet stressiä aiheuttavaksi tekijäksi. Jokainen kokee kuormittavuustekijät omalla tavallaan. Tähän vaikuttaa työn lisäksi mm. henkilön oma toimintakyky, stressinsietokyky, motivaatio ja monet työn ulkopuoliset tekijät sekä elämäntilanne.

Tutkimusten mukaan väkivallan uhka vähentää myös työssä viihtymistä. Vaikka väkivaltatilanteisiin on monia syitä, työntekijä voi omalla käyttäytymisellään vaikuttaa paljon tilanteiden kehittymiseen. Rauhallinen, asiakasta kunnioittava, mutta silti ammattimaisen tiukka käytös voivat rauhoittaa aggressiivisen asiakkaan, Purjo korostaa. (Purjo 16.)

Asiallisuuden ja rauhallisuuden säilyttäminen on tärkeää myös siksi, että asiakaspalvelija edustaa hankalassakin tilanteessa aina työnantajaa. Tilanteissa voi silti olla myös jämäkkä ja määrätietoinen, Purjo lisää. (Leino & Selin 2008, 5-9; Purjo 16.) Kyselyyn osallistuneet virkailijat kertovat oman rauhallisen ja asiallisen käytöksen yleensä rauhoittavan kiihtyneen ja väkivaltaisesti käyttäytyneen asiakkaan.

5.4 Vuorovaikutustaidot turvallisuuden edistäjänä

Palvelun laadun yhteisiä piirteitä on Salosen mielestä esteettisesti miellyttävä ja siisti ympäristö sekä laadukas palvelutuote eli tekninen laatu. Palvelun sisältöjen monipuolinen hallinta eli ammatillinen pätevyys on myös tärkeä osa laatua. Kolmantena tekijänä Salonen mainitsee ongelmien nopean ratkaisemisen. Asiakasta kuunnellaan ja ymmärretään. Lisäksi palvelun tarjoaja korjaa virheet, niin omat kuin muidenkin tekemät. Saatavuus ja lähestyttyvyys ovat myös keskeisiä elementtejä, kuten palvelualttius eli oma-aloitteinen palveluiden tarjoaminen. (Alakoski ym. 2006, 50; Salonen 2001, 102.)

Asiakkaan yllättäminen positiivisella tavalla ja odotusten ylittäminen sekä ekstrapalvelut lisäävät Salosen tutkimuksen mukaan asiakastyytyväisyyttä. Asiakkaiden yksilöllinen huomioiminen on yksi palvelun laatuominaisuuksista. Asiakkaan huomiointi on Pitkäsen mielestä tärkeintä palvelutyössä. Reinboth kuitenkin muistuttaa, ettei asiakkaan odotusten ylittäminen ole helppoa. Ajatus on lähtöisin huippuhotelleista, joissa työntekijöitä kannustetaan asiakaslähtöiseen palveluun. Tervehtiminen, hymy ja katsekontakti on muistettava joka tilanteessa. Ystävällisyys, kohteliaisuus sekä luonnollinen palvelu ovat asiakaspalvelutaitojen peruspilareita. (Pitkänen 2006, 26–27, 29; Reinboth 2008, 22–23, 27, 43; Salonen 2001, 103.)

Salonen nostaa esille suomalaisen palvelun laadusta nopeuden ja tehokkuuden. Mäkisen mukaan asiakaspalvelun laatusanoja ovat rehellisyys, luotettavuus ja täsmällisyys sekä asiakkaiden yksityisyyden kunnioittaminen. Palvelulupaukset pidetään ja asiakas palvellaan loppuun asti. Pitkänen lisää laadukkaaseen asiakaspalveluun luonnollisuuden ja mukautumisen asiakkaan toiveisiin. Salonen liittyy myös matkailun markkinoinnin ja ulkomaalaisten erityistoiveiden ja -tarpeiden huomioimisen palvelun laatutekijöiksi. (Mäkinen 2007; Pitkänen 2006, 41–43, 107; Salonen 2001, 101.)

Asiakkaiden palveluodotuksien muodostumiseen vaikuttaa useita tekijöitä. Lähtökohta on, että asiakkaalla on tarve tai ongelma, johon hän hakee ratkaisua. Reinbothin mukaan asiakkaalla on tiedostettu tai tiedostamaton odotustaso palvelu suhteen. Palveluodotuksia muokkaa se, mitä asiakas haluaa palvelun lopputuloksena sekä miten hän tahtois tulla kohdelluksi palvelutilanteessa. Yksilön odotuksia muokkaavat myös hänen aiemmat palvelukokemuksensa sekä negatiiviset että positiiviset. (Reinboth 2008, 23.)

Jos asiakkaalla on runsaasti kokemuksia tasokkaista hotelleista, hän voi vaatia vastaavaa palvelun laatua kaikkialla. Asiakkaan kokemuksen tulee vastata niitä odotuksia, joita hänellä on hotelliin tullessaan. Kaikkiin asiakkaan odotuksiin ei voida vaikuttaa. Markkinoinnin avulla yritys voi luoda asiakkaille sellaisia odotuksia, joihin se pystyy vastaamaan, Reinboth neuvoo. Siksi on tärkeää, että luotu mielikuva ja asiakkaan saama palvelu kulkevat rinnakkain. (Reinboth 2008, 62; Salonen 2001, 103.)

Kulttuuriset käsitykset vaikuttavat siihen, mitä pidämme hyvänä palveluna. Oman kulttuurin lisäksi asiakaspalvelutilanteissa pitää huomioida asiakkaan kulttuuritausta. Toimintaan palvelutilanteessa vaikuttavat vahvasti niin etninen kuin alueellinenkin kulttuuri. Salosen mukaan asiakaspalvelijan taustoilla on yhteys hänen näkemyksiinsä palvelusta ja konkreettiseen palvelukäyttäytymiseen. Asiakkaiden palveluodotukset ovat kulttuurisidonnaisia myös hänen kotimaansa palvelukulttuuriin. Länsimaisessa kulttuurissa asiakas odottaa saavansa yksilöllistä palvelua. Hän haluaa tuntea olevansa tärkein asiakas, ja työntekijät ovat paikalla vain häntä varten, Reinboth kuvailee. (Reinboth 2008, 59; Salonen 2001, 108.)

Asiakaspalvelijat toimivat palvelutilanteissa oman kulttuurinsa normien ja rooliodotusten ohjaamina. Asiakaspalvelutilanteeseen vaikuttaa asiakkaan ja virkailijan taustojen lisäksi erilaiset tilannetekijät, kuten stressi, kiire, palveluympäristö ja muut asiakkaat. Odotuksia ja käyttäytymistä muokkaa myös yksilön persoonallisuus. Myös asiakkaan ulkoisella olemuksella voi olla vaikutus palvelua haittaavana tekijänä. Yksilötasolla palvelukäyttäytymisellä ja palveluasenteella katsotaan olevan yhteys yksilön persoonallisuuteen, koulutukseen sekä aiempaan työkokemukseen. Salosen mukaan virkailijan tarjoamassa palvelussa oli nähtävissä hänen kulttuuritaustan sekä ympäröivän kansallisen palvelukulttuurin vaikutteita. Tällä hän havaitsi olevan paljon yhtymäkohtia kansalliseen viestintäkulttuurin ja arvo maailman kanssa. (Alakoski 2006, 79; Salonen 2001, 108–110.)

Jokaisella toimialalla on myös omat käsityksensä alalle sopivasta asiakaspalvelusta. Samalla alallakin asiakaspalvelu vaihtelee yrityksen liikeidean ja tavoiteltujen asiakkaiden mukaan, Reinboth huomauttaa. Asiakaspalvelun tyyli tukee haluttua mielikuvaa ja auttaa erotumaan muista saman alan yrityksistä. Yrityksen tulee tarkkaan miettiä mitä he voivat asiakkailleen tarjota. Kaikkia asiakkaan ongelmia ei voida ratkaista tai toiveita toteuttaa. Toiveita ja odotuksia voidaan selvittää esimerkiksi asiakaskyselyjen avulla.

Asiakaspalvelun tyyliä voi vaihdella tilanteen ja asiakkaiden mukaan. Esimerkiksi tavallisissa palvelutilanteissa asiakkaan kanssa voidaan käyttää tuttavallista tyyliä. Asiakkaan ollessa tyytymätön tai vihastunut kannattaa käyttää muodollista, kohteliasta ja asiakkaan arvokkuutta korostaa tyyliä, Reinboth neuvoo. (Reinboth 2008, 59–63.)

Vastaanottotyössä on tärkeää, että asiakas kokee tulleen aidosti kuulluksi. Asiakastyössä kuuleminen vaatii Alakosken mukaan tietoista, järkitason analysointia asiakkaan tarpeista. Joskus asiakkaan nöyrä kuuntelu voi olla liikaa vaadittu. Riskit ja vaaratekijät pyritään ennakolta tunnistamaan ja ehkäisemään. Työntekijöille järjestetään itsepuolustus- ja turvallisuuskoulutusta. Pitkäsen mukaan asiakaspalvelijoita tulee kouluttaa ensi sijassa kohtelemaan asiakasta hyvin, vaikka tämä olisi väärässä ja toimi asiakas miten tahansa. (Alakoski ym. 2006, 79; Pitkänen 2006, 127–129.) Hyvät vuorovaikutustaidot ovat paras itsepuolustuskeino. Erilaiset aseet taas viimeisiä keinoja ratkaista uhkaavat tilanteet.

Kuunteleminen on tärkeä ihmissuhdetaito niin työ- kuin yksityiselämässä. Toisen tilanteeseen ja asemaan asettuminen, hänen tunteidensa ymmärtäminen auttavat vihastuneen asiakkaan rauhoittamisessa. Asiakas saa purettua kiukkunsa virkailijalle. Kyselyyn osallistuneet kertoivatkin, että yleensä kiukkuinen asiakas rauhoittua, kunhan sai ns. purettua enimmät höyryt pihalle. Kuunteleminen on aktiivista toimintaa, joka on valikoivaa työtä ja vaatii vastaanottajalta energiaa sekä keskittymistä. Puhuja käyttää myös sanatonta viestintää, joten kuulijan tulee käyttää muitakin aisteja sanoman tulkintaan. Joskus sanaton viestintä voi häiritä viestin perille menoa. Jokin ele tai liike voi ärsyttää kuulijaa, niin että kaikki huomio kohdistuu siihen. (Alajärvi ym. 2002, 20, 93.) Siksi vastaanottovirkailijan tulee käyttäytyä hillitysti ja rauhallisesti.

Alakosken mukaan pätevällä ja taitavalla asiakaspalveluhenkilöllä on paljon kokemuksia erilaisista palvelutilanteista. Ongelmanratkaisukyky on nopeaa ja joustavaa, ja se perustuu aikaisempien kokemusten ja uuden tilanteen yhdistämiseen. Taitava asiakaspalvelija pystyy asettamaan työtehtäviään tärkeysjärjestykseen asiakaslähtöisesti. Luova kyky ratkaista eteen tulevia ongelmia näkyy asiakastilanteissa esimerkiksi hankalien asiakkaiden kanssa. Tämä synnyttää asiakkaissa myönteisiä tuntemuksia. Tyypillistä ammattitaitoa on myös vastuuntuntoa ja emotionaalinen sitoutuminen työhön. (Alakoski ym. 2006, 70.)

Henkinen työsuojelu on Salosen mukaan fyysistä työnsuojelua uudempi ja vaikeampikin asia. Pitkänen pohtii, tarvitaanko asiakaspalvelijalle henkinen työpuku. Suojavarustusta työntekijälle tarvitaan, mutta henkistä panssaria ei saada työnantajalta eikä sitä voi ostaa valmiina. Se on tehtävä itse, mutta sitä tarvitaan vain ikäviä asioita varten. (Pitkänen 2006, 160–161; Salonen 2001, 108–110.)

Sanomalehti Kalevan uutisessa väkivaltaisen asiakkaan kohtaamisesta Susanna Puumi kehottaa käymään uhkaavia tilanteita läpi mielessään etukäteen. Mielikuvaharjoittelun avulla oikeassa tilanteessa on helpompaa toimia järkevästi. Silloin myös pelon pystyy hallitsemaan paremmin. Puumi tarjoaa yksikertaisia keinoja väkivaltaisen tai uhkaavan asiakkaan provosoinnin välttämiseksi. Esimerkiksi virkailijan kaulassa roikkuvat avaimet voivat toimia vihaisen asiakkaan käsissä aseena. Ne myös viestittävät, että henkilöllä on pääsy paikkoihin, jonne muut eivät pääse, Puumi muistuttaa. (Sanomalehti Kaleva 21.11.08.)

Taitava vastaanottovirkailija arvostaa ja pystyy arvioimaan omaa osaamistaan realistisesti. Hän myös kehittää osaamistaan jatkuvasti. Työhönsä voi suojakuoresta huolimatta antautua, ja asiakkaita palvella hyvin. Mielessään voi rakentaa itselleen suojapuvun, jonka voi jättää työpäivän jälkeen työtakin tavoin pukuhuoneen naulakkoon. Ystävällisyys ei ole riskitiriidassa turvallisuuden kanssa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Väkivaltaa tai sen uhkaa esiintyy eniten poliisi-, vartiointi-, sairaanhoito- ja sosiaalialalla, kaupan alan sekä hotelli- ja ravintola-alan töissä. Aihetta on tutkittu erityisesti sairaanhoito- ja sosiaalialan, kaupan alan sekä poliisin ja vankeinhoitotyön puolella. Tutkimusta on selvästi vähemmän hotellien vastaanottotyön osalta. Väkivallan uhka on kuitenkin ilmeinen myös majoitusliikkeiden arjessa, joka tuli esille kyselyni perusteella. Lähteissä esitetyt keinot ja menetelmät väkivallan ja sen uhan ennalta ehkäisemisessä soveltuvat hyvin myös asiakaspalvelu- ja vastaanottotyötä tekevien käyttöön.

Vakavat väkivaltatapaukset ovat harvinaisia hotelli- ja majoitusalailla, joten ylireagointiin ei ole aihetta. Turvallisuusasioihin pitää suhtautua vakavasti, asiallisesti ja realistisesti. Tilanteisiin voidaan ja tulee varautua ennakolta. Suuri osa työhön liittyvistä väkivalta- ja uhkatilanteista voidaan estää varautumalla niihin etukäteen. Tehokkain väkivallan torjuntakeino on sen ennalta ehkäisy. Tätä painottavat kaikki tutkimuksessa käytetyt lähteet sekä tutkimukseen osallistuneet esimiehet, työntekijät ja vartiointiliikkeen edustajat.

Tutkimukseni perusteella tärkeimpiä keinoja väkivallan ja sen uhan hallintaan ovat: hyvät työohjeet, nykyaikainen turvatekniikka, henkilökunnan kouluttaminen ja riittävä perehdyttäminen mahdollisten väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle sekä teknisten turvalaitteiden että erityisesti asiakaspalvelutaitojen osalta. On tärkeää harjoitella etukäteen toimimaan väkivalta- ja uhkatilanteissa. Tämä tuo varmuutta toimia oikein ja nopeasti jos eteen tulee todellinen uhkatilanne. Turvallisuustietoinen ajattelutapa on osa työntekijän ammattitaitoa. Hyvä ja laadukas asiakaspalvelu on turvallista niin asiakkaalle kuin työntekijälle itselleen.

Kyselyyn vastanneet vastaanottovirkailijat toivoivat lisää koulutusta, joka antaa heille valmiuksia uhkatilanteita varten. Uskon tutkimukseni antavan hotellin henkilökunnalle uusia keinoja uhka- ja väkivaltatilanteiden hallitsemiseen ja ennen kaikkea niihin varautumiseen ennakolta. Tutkimustani kohtaan on herännyt paljon mielenkiintoa niin hotellin esimiesten, työntekijöiden kuin tutkimuksen ulkopuolisten taholta. Tästä voi päätellä, että on aihetta laajempaan tutkimukseen hotellin vastaanottotyön turvallisuudesta. Tutkimustyön mielekkyyttä lisäsi henkilökohtainen kiinnostus turvallisuusasioihin ja työkokemus turvallisuus-alalta. Tutkimuksen aikana käsitykseni yrityksen kokonaisturvallisuudesta laajentui.

Vastaanottovirkailijoille laatimaani kyselyyn vastasi 28 henkilöä. Lisäksi lähetin erillisen kyselyn hotellien esimiehille. Vaikka kyselyn otos oli rajattu koskemaan vain Oulussa sijaitsevia hotelleja, sain silti riittävästi vastauksia. Yhtään vastausta ei tarvinnut hylätä, joten kysely oli onnistunut. Tein lomakkeesta nopeasti täytettävän, koska työ vastaanotossa on kiireistä. Lomakkeiden analysointi onnistui hyvin ilman tilastollisen tutkimuksen välinettä. Saamiani vastauksia olen käsitellyt tutkimuksen eri luvuissa, ja verrannut niitä lähdemateriaaliin. Kyselylomake ja haastattelut olivat hyvä tapa tutkimuksen tekemiseen.

Turvallisuus on tärkeä haaste. Se on myös tärkeä kilpailutekijä hotellille tulevaisuudessa. Turvallisuuden hallinnoiminen asettaa paljon haasteita toiminnalle, jossa suurille henkilömäärille pyritään tarjoamaan laadukkaita hotellipalveluja turvallisesti. Suurien asiakasmäärien, kausiluonteisen työntekijöiden, henkilökunnan vaihtuvuuden sekä teknisten laitteiden toimintavarmuuden yhteensovittamiseen tarvitaan jokaisen työntekijän henkilökohtaista panosta ja oikeaa asiakaspalvelu- ja turvallisuusasennetta. Hotellin henkilökunta ja erityisesti sen johto on vastuussa myös asiakkaidensa turvallisuudesta. Turvallisuudentunteesta syntyy asiakkaiden ja työntekijöiden luottamus ja sitoutuminen.

Hyvä yritys on tarkka maineestaan. Se pyrkii minimoimaan kaikkia toimintaansa liittyviä riskejä ja panostaa tulevaisuuden edellytyksiin, kannattavuuteen sekä toiminnan jatkuvuuteen. Matkailualalla palvelu on osa kokonaistarjontaa. Tulevaisuudessa palvelun merkitys kilpailukeinona korostuu. Hyvällä palvelulla hotellit voivat erottua muiden vastaavien joukosta. Hyvä laatu on päämäärä, jota jokainen yritys tavoittelee. Pyrkiminen hyvään laatuun on keskeinen toiminta-ajatus ja jatkuvan kehityksen kohde. Maine ja laatu syntyvät asiansa osaavista ja motivoituneista työntekijöistä.

Henkilökohtainen kontakti on tärkeä hotellissa. Ensimmäisenä hotelliin tullessaan asiakas kohtaa vastaanottovirkailijan. Hänellä on tärkeä rooli yrityksen maineen ja palvelun laadun ylläpitämisessä. Vuorovaikutustaidot ovat ensiarvoisen tärkeitä palvelun onnistumisessa. Vastaanottovirkailija on portinvartijana hotellin avainhenkilö, sen käyntikortti. Siksi yrityksen johdon täytyy huolehtia hyvistä työolosuhteista ja ylläpitää niitä. Vastuunsa tunteva yrityksen johto kiinnittää huomiota ja panostaa työntekijöidensä hyvinvointiin. Turvallisella työpaikalla on hyvä ja mielekäs tehdä töitä, työhön sitoudutaan ja työssä viihdytään. Turvalliseksi koettu työympäristö on työhyvinvoinnin perusta ja lähtökohta.

LÄHTEET

- Alajärvi, K., Herno, L., Koskinen, H., Yrttiaho, L. Työelämän viestintä. WSOY 2002. 4.-6.painos.
- Alakoski, L., Hörkkö, P., Lappalainen, H. Hotellin vastaanotto. Operatiivinen toiminta. Restamark 2006.
- De-briefing. www.introspekt.fi/psykoterapia/debriefing-jalkipuinti/ luettu 12.11.2009
- Flink, A-L., Reiman, T., Hiltunen, M. Heikoin lenkki? Riskienhallinnan inhimilliset tekijät. Edita 2007.
- Hayes, J., Dredge, F. Managing Customer Service. Gower 1998.
- Huhtala, J. Turvallisuus hotelli- ja ravintola-alalla. Restamark 1997.
- Huhtala, J. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Edita 2004.
- Isotalus, N. Työväkivalta ja sen torjunta kaupan alalla. Työterveyslaitos 2002. Työ ja ihminen tutkimusraportti 21. (väitöskirja)
- Isotalus, N. Saarela K-L. Vältä työväkivalta. Työterveyslaitos 2007. 1. painos.
- Isotalus, N. Saarela K-L. KAURIS - menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Työterveyslaitos, Työturvallisuuskeskus 2009.
- Jalkipuinti. www.condia.fi/tyoterveys/jalkipuinti/ luettu 12.11.2009
- Kanerva, R. Työ turvalliseksi. Työpaikan hyvät työturvallisuuskäytännöt. Edita 2008.
- Kauhanen, M. Osa-aikatyö palvelualoilla. Palkansaaajien tutkimuslaitos 2003.
- Koskela, H. Pelkokierre. Pelon politiikka, turvamarkkinat ja kamppailu kaupunkitilasta. Gaudeamus 2009.
- Kuikko, T. Työturvallisuus ja sen valvonta. Talentum 2006. 4., uudistettu painos.
- Kääriäinen, J. Naisiin kohdistunut väkivalta 2005. Piispa, M., Heiskanen, M., Kääriäinen, J., Sirén R. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 225. HEUNI, Publication Series No. 51. 2006.
- Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 282/2002.
- Lehto, T. Selin, R. Vartija vaarassa – uhka ja väkivaltatilanteiden analysointimenetelmä. Työterveyslaitos 2008.
- Liukkonen, J. Palvelutyöpisteiden turvasuojauksen suunnittelu, toteutus ja kunnossapito. Sähkötieto ry 2007.

- Lusa, S. Huumeet ja turvallinen työpaikka. Työterveyslaitos 2002.
- Lämsä, A-M., Uusitalo, O. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Edita 2005.
- Mäkinen, K. Asiakaspalveluvalmennus vartijoille ja vastaanottovirkailijoille 2007. Koulutusmateriaali.
- Mäkinen, K. Organisaation strateginen kokonaisturvallisuus. Edita 2007.
- Pitkänen, R. Parasta palvelua. – Miten onnistua asiakkaan kohtaamisessa? WSOYpro 2006.
- Purjo, T. Väkivallan hallinta – ilman väkivaltaa. Itsepuolustus, itsesuojaus ja väkivallan hallinta työpaikalla ja vapaa-aikana.
- Puumi, S. Väkipalta pois palvelutyöstä. Työturvallisuuskeskus TTK 2009. 2.painos.
- Raudas, A. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Työturvallisuuskeskus 2007.
- Rautiainen, M. Siiskonen, M. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Restamark 2005. 6. painos.
- Reinboth, C. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Tammi 2008.
- Rissa, K. Turvallisuudella tulosta: tavoitteena 0 tapaturmaa. Sosiaali- ja terveysministeriö. Työturvallisuuskeskus 2001.
- Salonen, R. Kulttuurienvälinen asiakaspalvelu MEK 2001. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto, Viestintätieteiden laitos. Puheviestintä / Kulttuurienvälinen viestintä (ICIR).
- Sanastokeskus. www.tsk.fi/tepa/ luettu 27.11.2009
- Sanomalehti Kaleva. 21.11.2008. Väkipallan uhka yleisintä työssä. Pia Alatorvinen.
- Sirén, R. Naisiin kohdistunut väkipalta 2005. Piispa, M., Heiskanen, M., Kääriäinen, J., Sirén R. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 225. HEUNI, Publication Series No. 51. 2006.
- Suuri sivistyssanakirja. Gummerus 2001.
- Tarkkonen, J. Moniulotteinen työsuojelu. Työsuojelu tietoisena kehittämiskohteena. Työturvallisuuskeskus 2001.
- Turvallisuusjohtaminen. www.tyosuojelu.fi/fi/turvallisuusjohtaminen luettu 29.9.2008
- Työsuojelu. www.tyosuojelu.fi/fi/turvallisuusjohtaminen luettu 29.9.2008
- Työterveyslaitos. Työkuormitus ja sen arviointimenetelmät. Karhula Anna-Liisa (toim.). Työterveyslaitos 2002.

Työterveyslaitos. Työn terveysvaarojen tunnistaminen. Sosiaali- ja terveysministeriö 2005. Pääkkönen, R. Rantanen, S. Uitti, J. Työterveyslaitos 2005.

Vartijan koulutus. Vartijan peruskurssi. Suomen vartijakoulu Oy. Kurssimateriaali.

Weizmann-Helenius, G. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Kirjayhtymä Oy 1997.

Verhelä, P. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Edita 2007.

von Gruenewaldt, V. Henkisen hyvinvoinnin edistäminen turvallisuusaloilla. Työterveyslaitos 2004.

Väkivallan uhka. www.tyosuojelu.fi/fi/vakivallanuhka luettu 29.9.2008

Väkivallan uhka työssä. fi.osha.europa.eu/publications/eashw/facts24.pdf luettu 20.11.2008

Yksintyöskentely. www.tyosuojelu.fi/fi/yksintyoskentely luettu 29.9.2008

YLE TV1. Ykkösen aamu-tv. 17.11.2008.

HAASTATTELUKYSYMYKSET (esimiehille)

Selvitys vastaanottovirkailijan työssään kohtaamista uhka- ja väkivaltatilanteista

Työtehtävä

Työkokemus hotellialalta

Mitkä ovat mielestäsi pahimmat turvallisuusriskit tai uhkatekijät?

- a) yrityksenne (hotelli tai muu majoituspalvelu) toiminnalle (esim. tulipalo, ryöstö)
- b) vastaanottovirkailijan työssä (esim. väkivaltaiset asiakkaat, yötyö ja yksintyöskentely)

Kuinka usein on vakavia uhka- tai vaaratilanteita? Onko tilanteita joinakin vuorokauden- ja vuodenaikoina enemmän?

Kuinka näihin riskeihin on varauduttu ennakolta?

Onko henkilökunta mielestäsi riittävän hyvin perehdytetty uhkatekijöihin sekä niiden ennaltaehkäisemiseen? (esim. koulutus, ohjeistus, hälyttäminen)

Koetko, että yrityksen turvallisuustasoa voisi parantaa jollain tavalla, ja jos niin miten?

Käsitelläänkö työpaikalla tapahtuneita väkivalta- ja uhkatilanteita läpi jälkeenpäin? Miten?

Onko omia kokemuksia työssä koetuista väkivalta- tai uhkatilanteissa? Kuvaile ja kerro lyhyesti.

KYSELY VASTAANOTTOVIRKAILIJOILLE

Väkivalta- ja uhkatilanteiden kohtaaminen työtehtävissä

Taustatietoja (valitse sopivin vaihtoehto)

1. Ikä a) alle 25 b) 25–34 v. c) 35–44 v. d) 45–55 v. e) yli 55-v.

2. Sukupuoli a) nainen b) mies

3. Kuinka kauan olet toiminut nykyisessä toimessasi:

a) alle 1 v. b) 1-5 v. c) 6-10 v. d) 11–15 v. e) yli 15 vuotta

4. Työsuhteesi muoto:

a) vakituinen b) osa-aikainen c) määräaikainen d) sesonkityöntekijä e) harjoittelija

Onko teille sattunut työssänne, että joku asiakas on:

	1 kerran	2 joskus	3 ei koskaan
- uhkaillut tai solvannut	1	2	3
- tyrkkinyt tai töninyt	1	2	3
- lyönyt tai potkinut	1	2	3
- käynyt käsiksi	1	2	3
- ahdistellut teitä	1	2	3
- käyttäytynyt muuten uhkaavasti tai väkivaltaisesti	1	2	3

Jos on, niin millä tavalla:

Osaatko toimia hätätilanteessa? sanoa	a) kyllä	b) ei	c) en osaa
Pelkäätkö uhkaavia tilanteita? sanoa	a) kyllä	b) ei	c) en osaa
Koetko työpaikkasi turvalliseksi? sanoa	a) kyllä	b) ei	c) en osaa

Sivu 2

Seuraavaksi pyytäisin vastaamaan alla oleviin kysymyksiin.

- 1) Missä tilanteissa on tapahtunut uhkailua ja/ tai väkivaltaa? Kuvaile omin sanoin.

- 2) Millainen on mielestäsi uhkaava asiakas tai tilanne? Kuvaile tai kerro esimerkki.

- 3) Miten tilanteisiin on varauduttu ennakolta? (esim. koulutus, laitteet, työympäristö)

- 4) Miten työympäristönne turvallisuutta voitaisiin parantaa? Mihin mielestäsi pitäisi kiinnittää erityistä huomiota?

Kiitos vastauksestasi!