

Saku Koski

Experiences of psychological safety following threatening interactions in customer service work

Narrative analysis of individual experiences in a case company

Experiences of psychological safety following threatening interactions in customer service work

Narrative analysis of individual experiences in a case company

Saku Koski
Bachelor's thesis
Spring 2024
Bachelor of Business Administration,
International Business
Oulu University of Applied Sciences

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Bachelor of Business Administration, International Business

Author(s): Saku Koski

Title of thesis: Experiences of psychological safety following threatening interactions in customer service work

Supervisor(s): Sanna Oja

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2024

Number of pages: 36 + 2 appendices

Employee well-being is increasingly important to employers. Psychological safety is related to well-being, which also makes the topic relevant. Psychological safety is influenced by several factors which, taken as a whole, contribute to the well-being of the workplace. Threatening interactions have a negative impact on psychological safety, which in turn contributes to a decline in individual and collective well-being.

This research focuses on psychological safety at the individual level. Employees from the case company have been selected for interviews and the interviews are conducted in the form of a qualitative research, using narrative analysis. Threatening interactions are examined point by point, while possible developments in the security management of the case organization are explored. Research is based on existing knowledge of psychological security and threat response. This knowledge will be used to deepen our understanding of individual situations. Interviews are targeted to a specific group of workers within the case company.

Keywords: Psychological safety, Safety Management, Narrative analysis, Threatening interactions.

CONTENTS

1	INTRODUCTION.....	6
1.1	Motivation for research.....	6
1.2	Research interviewees.....	6
1.3	Research objective.....	7
2	DEFINING RESEARCH METHODS.....	8
2.1	Qualitative research.....	8
2.2	Constructive research.....	8
2.3	Narrative analysis.....	9
3	DEFINING KEY CONCEPTS.....	10
3.1	Psychological safety.....	10
3.2	Creating psychological safety.....	11
3.3	Effects of psychological safety.....	12
3.4	Polyvagal theory.....	13
3.5	Defining the case company.....	14
3.6	Defining threats in the case company.....	14
3.7	Reactions to threat.....	15
3.8	Trauma therapy.....	15
3.9	Safety management.....	16
4	DESCRIPTION OF THE TASK AND RESEARCH METHODOLOGY.....	17
4.1	Research approach.....	17
4.2	General discussion.....	17
4.3	Preparing for interviews.....	18
4.4	Recording and transcribing the interviews.....	19
4.5	Interview structure.....	19
5	INTERVIEW DATA.....	22
5.1	Threatening interactions.....	22
5.2	Reactions to threatening interactions.....	23
5.3	Immediate aftermath and calming down.....	23
5.4	Continuation of the workday.....	24
5.5	Impact on everyday life.....	24
5.6	Impact and handling of the matter in the workplace community.....	25

5.7	Importance of safety measures	25
5.8	Employer's procedures.....	26
5.9	Desired procedures	26
5.10	Adequacy of guidelines and training in threatening situations	26
5.11	Clarity of the current guidelines on how to make a safety report.....	27
6	RESEARCH RESULTS IN PRACTICE	28
6.1	Threatening interactions and reactions to them	28
6.2	Aftermath and effects on everyday life and workplace community.....	28
6.3	The importance of security measures and clarity of general guidelines	29
6.4	Current and desired procedures	30
6.5	Recommendations to the case company	30
7	CONCLUSIONS	32
7.1	Practical benefits.....	32
7.2	Ethics	33
7.3	Discussion.....	33
	REFERENCES	34
	APPENDICES.....	37

1 INTRODUCTION

It is important not to underestimate the importance of feeling safe. Threatening interactions and their impact on overall wellbeing is an issue that should be addressed in every workplace. Everyone experiences a threat in a unique way, so it is not always sufficient to address issues at a generic level. While a common approach will help achieve safety, there is more to understanding safety in the workplace. Workplace communities are made up of individuals, so individual needs and experiences also need to be considered to understand the whole picture.

In this research, the author sought to explore the meaning of a sense of safety, particularly in relation to the psychological sense of safety.

1.1 Motivation for research

Research was primarily motivated by the author's interest in exploring psychological effects, particularly individual experiences of psychological safety during threatening interactions. Increasing the general knowledge and voicing the challenges faced by the employees was personally important to the author. Promoting psychological safety within the organization encouraged open communication and collaboration, enabling employees to voice their concerns and ideas without fear of judgment. Ideally, this should lead to the development of a more open and coherent organizational culture. (Edmonson 2018)

In developing the topic, the company's objectives were emphasized. Approval and developments were also done in cooperation with the company. Having personally worked in customer service roles, the author had first-hand experience of threatening interactions.

1.2 Research interviewees

This research focused on a group of workers who interact with customers daily either face-to-face, online, or by phone on a variety of matters, and often the situations evolved during the interactions. Therefore, the outcomes varied heavily from interaction to interaction. As the case company had been focusing more on the wellbeing of its employees, researching the experience of psychological safety was a key factor in the development of the company's processes. Both the company and its employees wished to remain anonymous for the purposes of this research. A more detailed

examination of the company, its activities, and the interviewees will be presented in a later section of this report.

1.3 Research objective

In this research, the aim was to highlight individual cases of interviewees and to explore the several factors that influence the experience of psychological safety during and after threatening interactions. In doing so, the author aimed to highlight the importance of proactive risk and safety management. To achieve this aim, existing data, articles and literature on psychological safety and its relationship to threatening interactions were reviewed. Nine employees of the case company were interviewed about their individual experiences, and the information gathered from these interviews was used to highlight individual experiences and identify developments for the case company through safety management. The nine employees will be referred to as "interviewees".

Research questions:

- What are the factors effecting psychological safety during and after threatening interactions?
- What are the individual experiences of psychological safety like?
- How can psychological safety be developed in the case company?

2 DEFINING RESEARCH METHODS

A review on existing literature and research was done about psychological safety and its correlation to threatening interactions. This was done to establish a base understanding for the research itself and the knowledge gained was utilized in the conducted interviews. Narrative analysis was used for the interviews themselves. This method of qualitative research was new to the author and had to be research specifically. Narrative analysis was utilized to emphasize the individual experiences of the interviewees.

A variety of electronic libraries, databases and studies found online were used to conduct the review. Tools such as Google Scholar, OuluREPO, Oula-Finna, Theseus, O'Reilly Online Learning, and ProQuest Ebook Central were used, using key concepts for search such as psychological safety, threatening interactions, psychological responses, psychobiological responses, polyvagal theory, safety management, proactive risk management, and narrative analysis. Research was aimed at reviewing recent studies and data on psychological safety. Theseus was utilized to find relevant sources used by other authors.

2.1 Qualitative research

Qualitative research was chosen as the research method because the study focused on individual experiences and feelings during and after threatening interactions. Qualitative research focuses on describing the data collected, which fit the framework of the study. Examples of qualitative research include interviews, which collect data in the form of text. In this case, the data is collected from the subjective, i.e., the interviewee's point of view. Material can be experiences, opinions, feelings, or general ideas. Interviews can use a combination of qualitative and quantitative research, for example to compare the proportion of interviewees who comment on a particular issue. (Eskola & Suoranta 2015)

2.2 Constructive research

Constructivist research aims to solve real problems and thus benefit the field in which it is carried out. It is a form of research that looks for practical problems to which solutions can be found. Research is always compared with previous theory on the subject to develop a practical solution.

At the same time, the relevance of the solutions is also considered in terms of practical feasibility, so that implementation is achievable. (Lukka 2001, cited 18.5.2024)

In this study, constructivist research was reflected in the fact that the research methods were used to identify areas for development that could also be addressed by practical solutions.

2.3 Narrative analysis

Narrative analysis is a method of qualitative research in which the subject is studied from a narrative perspective. Qualitative research has often been criticized for failing to provide scientific justification for the claims made. It is about bringing different perspectives to the subject. The role of the researcher can therefore be seen as different in qualitative than in quantitative research. (Eskola & Suoranta 2015)

There are several different definitions of narrative itself. Narrative can be used, for example, to recount events or to deal with emotions. A narrative perspective is not just about making a point. It is also about expressing individuality. Experiences, feelings, and thoughts. They form a whole that only the person in question could have experienced as such. Through narrative analysis, the author has sought to emphasize individuality and its importance in different situations. (Squire, Davis, Esin, Andrews, Harrison, Hydén, & Hydén. 2014, cited 10.5.2024)

3 DEFINING KEY CONCEPTS

Several key concepts were used to carry out the survey, which are defined in more detail in this chapter. In defining these concepts, the focus has been on relevance to the research.

3.1 Psychological safety

Psychological safety affects our decision making on a variety of topics. A workplace can be defined as psychologically safe, when the employees are able to voice their opinions, ideas, questions or concerns openly without fear of judgement. This is seen in practice when colleagues are respectful and honest to one another. A workplace without psychological safety, is commonly a silent one. Silence in a workplace can often be detrimental in the long term. When issues are left unvoiced and matters left unresolved, it can lead to major negative effects. Mistakes will be left unchecked; opportunities of improvement are scarce, and the sharing of knowledge and ideas decreases continuously. (Edmonson 2018)

Psychological safety promotes a culture of learning and improving. Positive psychological safety promotes the idea that taking individual risks is allowed and encouraged to enhance the learning process. Alongside this, positive psychological safety also leads to employees feeling more motivated and engaged. Being able to voice their opinions on matters increases the feeling that their contributions matter and their role is important. (Gallo. A. 2023. cited 10.5.2024) To prevent uncertainty, organizations should focus on creating a working community where psychological safety is present. This can also ensure that overall growth is promoted and adaptability to new challenges is improved. (Gube & Hennelly 2022, cited 10.5.2024)

Psychological safety is experienced at an individual level. Especially in a large organization, there can be high varieties of psychological safety existing within. Some may feel comfortable to speak up on matters, while others find it overwhelming. This differs by unit, team and even by team members. However, it has been noted that people who work closely together often measure the same levels of psychological safety. Since the experience is individual, it is difficult to rule out one single answer regarding the levels of psychological safety in a workplace. (Edmonson 2018) (Gallo 2023. cited 10.5.2024)

Furthermore, the concept of psychological safety is fundamental to the three dimensions of resilience. Integrity, innovation, and inclusion. A sense of psychological safety enables the formation of a work community in which the three dimensions are realized, while simultaneously

supporting each other. Together, the dimensions of resilience ensure the growth, competitiveness, and continuity of the business in a changing and challenging environment. When an employer can recognize the link between resilience and a sense of psychological safety, an accepting approach is created, focusing on the dimensions of resilience through psychological safety. (Gube & Hennelly 2022, cited 10.5.2024)

Acknowledging the importance of psychological safety is not guaranteed to help one understand the why is and how's. Research must also be done to understand the autonomous nervous system and its relation to psychological safety. Feeling safe is the foundation of our ability to function. Psychological safety is related to our need for survival and social situations activate the autonomic nervous system to aid in survival. Our evolutionary need to survive is reflected, among other things, in interactions where our assessment of potential risks takes place without our knowledge. Our tone of voice, body language, facial expressions, and ability to understand each other play a critical role in the formation of a sense of psychological safety. (Maikku 2023, cited 10.5.2024)

3.2 Creating psychological safety

Establishing psychological safety as a priority for an organization is not straightforward, as organizations may lack the capacity to identify areas for improvement. Maintaining innovation is challenging, particularly in the absence of turnover among decision-makers. Resources are then concentrated on addressing individual matters within teams rather than on developing the organization through collaboration. Creating a sense of psychological safety requires a change from traditional leadership. To achieve psychological safety requires accessibility, humility, and empathy. In practice, this means emphasizing transparency in management, even in situations where transparency may lead to criticism. (Gube & Hennelly 2022, cited 10.5.2024)

Trust building can be seen as the process of creating a sense of psychological security. This process is time-consuming and requires significant effort. Therefore, it is imperative that psychological safety be the foundation for all organizational actions, ensuring its presence in every aspect of the organization's operations. (ibid.)

3.3 Effects of psychological safety

A psychologically safe workplace is also proven to be a more effective workplace. As mentioned earlier, a safe workplace emphasizes openness and cohesion. This sense of security is particularly

important in a workplace where learning and continuous development are part of the job description. Leading through fear has the opposite effect on development. Research has shown that fear limits learning and the ability to cooperate. In practice, this means that fear activates the amygdala. Threat and danger are assessed by the amygdala, which, if necessary, activates the autonomic nervous system's coping mechanism. In this case, the body's functions are restricted to ensure survival. (Edmonson 2018)

Psychological safety, in turn, allows for a more productive pattern of action. Learning is more active, as the ability to ask for help and share knowledge within the community is enhanced. Psychological safety also increases employee satisfaction. It is also worth remembering that psychological safety does not mean lowering standards. Psychological safety works in conjunction with predefined standards. When employees perceive their workplace as safe, cooperation, ambition, and efficiency increase. (ibid.)

Figure 1. Impact of a sense of psychological safety on effectiveness. (ibid.)

	Low Standards	High Standards
High Psychological Safety	<i>Comfort Zone</i>	<i>Learning & High Performance Zone</i>
Low Psychological Safety	<i>Apathy Zone</i>	<i>Anxiety Zone</i>

Apathy occurs when both psychological safety and standards are low. In apathy, the focus shifts from getting the job done to everything else. Workers are present but not engaged. (ibid.)

In the comfort zone, the sense of safety is increased, but because standards are low, employees do not feel challenged during the working day. As a result, learning and development are significantly slowed down because no effort is required to stay in the comfort zone. (ibid.)

Of the four, anxiety is the most worrying. When the workplace is perceived as demanding without a psychological sense of security, anxiety is created. Presenting problems causes anxiety, and quality and safety suffer as a result. It is not just individual anxiety, but anxiety created by the goals and the atmosphere. (ibid.)

When psychological safety meets high standards, it creates a working environment where learning is encouraged, and overall performance is high. This could be described as the ideal working environment. Cooperation is smooth and work is perceived as rewarding. (ibid.)

3.4 Polyvagal theory

How the body functions are controlled by the autonomic nervous system. According to the polyvagal theory, the autonomic nervous system can be divided into three distinct parts, which are related to each other in a hierarchical way. Ventral vagal complex, dorsal vagal complex, and sympathetic nervous system. According to the polyvagal theory, the ventral vagal complex regulates physiology, particularly social physiology, while the dorsal vagal complex is responsible for, among other things, the paralysis of vital functions, for example in the event of danger. (Leikola, Mäkelä & Punkanen 2016, cited 11.5.2024)

Theory suggests that the ventral vagal complex is activated when situations are perceived as safe, and interaction with people is thought to improve performance. In situations of threat, the sympathetic nervous system is activated. This is when energy expenditure is directed towards defense, fight, or flight. On the other hand, the dorsal vagal complex directs vital functions to shut down and protects against dangerous situations. Based on the perceived danger, the nervous system is activated. Vital functions are shut down when, in a dangerous situation, fighting or fleeing is perceived to further increase the sense of danger. In animals, this phenomenon is known as false death. (ibid.)

More specifically, the polyvagal model of the autonomic nervous system emphasizes the role of sociality in evolution. In mammals, survival depends heavily on the ability to establish the right kind of relationships throughout life. It also emphasizes the biological basis of secure attachment and its importance for well-being. (ibid.)

Polyvagal theory helps to understand how the nervous system works, for example, in dangerous or threatening situations. How stress affects how we function in situations and why physical reactions occur in the body during these situations. One potential application of the polyvagal theory model in therapy is following a threatening situation. (ibid.)

3.5 Defining the case company

The company is a significant financial services provider focused on providing financial services to private and corporate customers in Finland. They operate from several physical locations and have an active phone and online customer service. Customers are met through several channels, with or without an appointment. In addition to a physical appointment, customers can, for example, make an appointment for a phone call or an online meeting.

This research was conducted with one of the private customer service units that interacts with customers face-to-face, by phone or online. On the company side, the supervisor of the team in question participated in the research, including reviewing, and designing the interview questions. All data relating to the company and its employees were kept anonymous and confidential during the research.

3.6 Defining threats in the case company

As previously stated, the company's interviewees engage with customers in a variety of ways, including in person, over the phone, and through online channels. To gain an understanding of the various threatening situations that employees encounter in the course of their work; the author conducted a preliminary oral interview with several different employees. Furthermore, discussions were held at a general level with a team supervisor about the threats that come to their attention. Customer service interactions vary widely, and the threat posed in these situations is not always known beforehand. Primary outcome of the discussions was the identification of instances where employees were compelled to decline to perform a procedure, despite the expressed wishes of the customer. In such instances, a previously calm situation could take on a threatening character as the customer's body language, tone of voice and choice of words became more threatening.

A threat constitutes a form of violence in the workplace. Workplace violence is a term used to describe situations where employees are verbally or physically threatened. It is not necessary for threats to escalate to physical violence to create a sense of insecurity and thereby influence one's psychological safety negatively. (Työturvallisuuskeskus 2024, cited 11.5.2024)

However, understanding of the customer's situation also emerged. Customers have contacted the company, thinking they can now get their affairs in order, only to be disappointed by the response. This was particularly evident in situations where the customer had come to the company physically to do business, only to be turned away.

3.7 Reactions to threat

Ensuring survival is the main purpose of our brain. It is the basis of everything else, because without it the fulfilment of other wants and needs would not be possible. Survival requires constant threat analysis, which is also our primary survival motivation. Therefore, at the core of our existence is the ability to identify and avoid potential threats. (Wickremasinghe 2018, 28)

A threatening situation triggers a physiological response that is rapid and effective. Blood pressure, blood glucose, breathing rate and muscle contraction all increase to generate energy for a rapid response. This physiological response also negatively affects other aspects of functioning. Attention is focused on the threat and the ability to respond to other stimuli is impaired. Memory focuses on capturing only things associated with threats. At the same time, energy is diverted from digestion, sexual desire, and resistance so that the body's functions can be focused on ensuring survival. (ibid.)

Key to survival is the physiological response. Unfortunately, similar reactions can also occur when we remember, worry about, or imagine a threatening situation. In the long term, these reactions are detrimental to performance and are only designed to ensure immediate survival. Among other things, prolonged stress reactions reduce resistance, which can lead to more frequent illness. (Wickremasinghe 2018, 29)

3.8 Trauma therapy

Trauma is an individual experience. An experience can be classified as traumatic when the amygdala in the brain is activated at a high intensity. Intense traumatic experiences have been shown to require a long recovery period. During this period, even stimuli that were previously considered normal can put the body into a fight-or-flight state. In such cases, trauma therapy is recommended. (Brooten-Brooks 2023, cited 11.5.2024)

Trauma therapy focuses on prioritizing one's own wellbeing while helping to process emotional states and experiences. If the traumatic experience is interfering with daily life and general functioning, it is recommended to seek trauma therapy. Because trauma is an individual experience, there is no wrong answer to why people seek help.

Trauma therapy uses a variety of researched methods, always based on the individual and their experiences. Therapy can also be immensely helpful in restoring social life, as traumatic experiences have been shown to have a negative impact not only on everyday functioning but also on relationships. Trauma therapy aims to restore the individual's ability to function and to provide tools for coping.

3.9 Safety management

Safety management involves deliberate efforts by the organization to consistently uphold and enhance safety and health standards in the workplace. These actions aim to enhance the functionality of systems, working conditions, and the overall well-being of employees. There are numerous sub-areas within the term itself, each of which has its own purpose in achieving the end goal of safety management. One of the primary goals is to minimize work-related illnesses and accidents while also enhancing the quality and productivity of work. Health and safety factors are integrated into the planning, execution, and oversight of work processes within the organization. Proactive risk management works in collaboration with safety management to maximize the ability to prepare for different situations in the organization. (Keränen, Pajala & Lounamaa 2013, 55-57)

In maintaining safety, the role of the employer is important. Under the Health and Safety at Work Act, employers are responsible for the safety and health of their employees at work and in the workplace. Safety management plays a prominent role, particularly in proactively preparing for potential threats of workplace violence. Safety management is responsible for organizing working conditions in such a way that threatening situations can be prevented as far as possible by good preparation. This is done, for example, by means of codes of conduct and alarms. Furthermore, the significance of comprehensive training in how to deal with threatening situations should not be underestimated. (Työturvallisuuskeskus 2024, cited 11.5.2024)

4 DESCRIPTION OF THE TASK AND RESEARCH METHODOLOGY

This research sought to identify individual experiences of threatening interactions and their impact on psychological feelings of safety. In addition, the research compared the impact of these experiences and feelings of safety on employees' work performance and possible areas for improvement in the organization's operations, particularly from a safety management perspective.

4.1 Research approach

Individual interviews and general discussions within the case company were the main methods of research. A total of nine employees from the company were selected for individual interviews. Various levels of experience, job functions, gender and age were considered in the selection of interviewees. This was done to ensure that the data obtained would be as diverse as possible and would come from a wide range of perspectives.

As mentioned above, the study focused on the use of narrative analysis. Narrative analysis has not been extensively researched when used to deal with similar threatening interactions. Of the options available, narrative analysis was found to be the most appropriate as it allows for an emphasis on individuality. Threats are experienced individually, so it was also felt that experiences should be individualized and therefore brought to the fore in the research. With narration, the emotions and general reactions experienced by the interviewees could be emphasized further.

4.2 General discussion

In the case company, general discussions about threatening interactions are common. Several types of threatening interactions occur almost daily, and the sense of community means they are discussed among colleagues. Usually, the purpose of these discussions is a general review of the interactions and an understanding of the issues that have given rise to the threat itself. Moreover, employees use these discussions to vent off frustrations and support one another. Several general level discussions were had within the case company to gain a deeper understanding of the matter and use said understanding to create the research questions. Discussions happened on multiple days with multiple employees present and notes were added afterwards for the key points. No

identifying information was added from the discussions. This was done to make generalized examples more understandable.

Discussions were also used to gain a preliminary understanding of the topic of threatening interactions and how they are currently handled in the company. Notes were then taken of the discussions using key words and terms. Based on the information from the discussions, a research framework was developed, including interview questions.

4.3 Preparing for interviews

In taking on the role of interviewer for the study, the author made several considered decisions. Time was taken to plan the interviews and every aspect of the interviews was considered. Prior to the interviews, each interviewee was contacted individually. Subject matter and purpose of the interview were discussed with the interviewee. In addition, the cooperation agreement with the company was discussed prior to formal approval. There was no need to apply for a separate research permit from the company, as the cooperation agreement itself was sufficient to cover a mutual understanding of the topics to be covered. Finally, the interviewees were asked for written consent to participate in the interview, which is in the sole possession of the author.

In preparing for the interviews, particular attention was paid to the space in which the interview would take place. To maximize the individual's sense of security, the interview space was selected according to specific criteria. Threatening encounters are a sensitive topic, so the space was chosen based on feeling safe. In the end, a conference room was chosen, which was separated from the noise of the rest of the office. Additionally, the room had adjustable lighting and air conditioning to suit the interviewee. Interviewees also had a choice of several different seats around a round table. To minimize potential distractions, a 'do not disturb' button was also available in the chosen space. In this way, privacy could also be emphasized through the choice of space. These measures were taken to create the safest possible interview space, so that discussing threatening situations would be as stress-free as possible for the interviewee.

Anonymity of the interviews was emphasized when the interviewees were contacted. Raw interview material is handled only by the interviewer and the transcript of each interview is anonymized. Interviewees were also told that they could read the transcript of their interview before the material was used in the study. This emphasized the importance of maintaining confidentiality and anonymity.

Confidential discussions with the interviewee's manager preceded the interviews. During these discussions, possible follow-up actions were planned in case, for example, traumatic stress

reactions emerged because of the interviews. A clear action plan was also established for contacting the occupational health service, especially for trauma-related support.

For the role of the interviewer, the author familiarized themselves with the different methods of trauma therapy that could be used as first aid if necessary. Breathing exercises and grounding exercises were studied as first aid therapies. These were designed to calm any stress reactions so that the interviewee could then be referred to occupational health if necessary. (BetterHealth Channel 2024, cited 11.5.2024)

A total of one hour was scheduled for the interviews. If necessary, the interview could be extended, but the standard time was one hour.

4.4 Recording and transcribing the interviews

Microsoft Teams was used to record the interview. Two devices were used for the recording. A phone and a laptop. To record the audio of the interview, the phone was placed on a separate stand in the middle of the table. In addition, the laptop was used to start the recording and occasionally to check that the interview was being recorded successfully. Software was used to assist with transcription as there were several hours of interview material.

4.5 Interview structure

Prior to entering the interview room, the interviewer would go with the interviewee to get tea, coffee, or other refreshments as planned. Warm drinks have been found to calm the body's stress levels, which is why they were also recommended in this situation. (Keaggy 2013, cited 11.5.2024)

At the same time, a discussion about the day and general state of mind was initiated. If anything, concerning arose during this time, such as an exceptionally difficult day, the interview could be rescheduled for another day before it began. Getting refreshments was also an icebreaker for the interview setting, so that the sense of security would not be undermined by an uncomfortable situation.

After entering the room, the general conversation continued while the interviewer adjusted the lighting and air conditioning to the interviewee's liking. Conditions and procedures for the interview were discussed. It was emphasized to the interviewee that they could request a temporary or permanent interruption of the interview at any time if they felt it necessary. General discussion of the subject was held, and the focus of the interview was emphasized.

Interview questions were designed in such a way that answering them opened the possibility of further questions. Interviewer often asked follow-up questions based on the answers received, such as "Could you elaborate on the issue you mentioned?" Interviewees native language was used to conduct the interview. This was based on the possible language barrier that would negatively affect implementing the narrative analysis. Language barriers may prevent details, feelings, and experiences from being conveyed with sufficient accuracy. Each interviewee's native language was Finnish. Therefore, all interview material was in Finnish.

Table 1: Interview Questions

1) Kertoisitko avoimesti tilanteista, joissa asiakas on käyttäytynyt uhkaavasti?
A) Mikäli haastateltava mainitsee yksittäisen tilanteen:
i) Mainitsit asian X. Kertoisitko tästä vielä tarkemmin?
2) Millaisia tunteita ja reaktioita huomasit itsessäsi näissä tilanteissa?
A) Mikäli haastateltava mainitsee fyysisen reaktion:
i) Voisitko kertoa fyysisistä reaktioista tarkemmin?
3) Kertoisitko mitä tapahtui tilanteen jälkeen?
4) Mitä keinoja käytit rauhoittumiseen?
5) Miten työpäiväsi jatkui tämän tilanteen jälkeen?
6) Miten kuvailisit tapahtumien vaikutusta omassa arjessasi?
A) Mikäli haastateltava mainitsee vaikutuksista töissä:
i) Kertoisitko tarkemmin vaikutuksesta töissä...
B) Mikäli haastateltava mainitsee vaikutuksista töiden ulkopuolella:
i) Kertoisitko tarkemmin vaikutuksesta töiden ulkopuolella...
7) Kertoisitko, miten tilanne näkyi työyhteisössä?
8) Miten asiaa käsiteltiin työyhteisön sisällä?
9) Kertoisitko, miten työpaikan turvatoimet ovat vaikuttaneet kokemukseesi?
A) (Haastateltavalle annettu myös esimerkkejä turvatoimista)
B) Kertoisitko tarkemmin turvatoimen X merkityksestä?
10) Kertoisitko, miten työnantaja menetteli tapahtuman jälkeen?
A) Mikäli haastateltava mainitsee saamastaan tuesta:
i) Miten kuvailisit saamaasi tukea?
11) Millaista menettelyä olisit kaivannut tilanteen käsittelyyn?
12) Koetko saaneesi riittävästi ohjeita ja koulutusta uhkaavissa tilanteissa toimimiseen?
13) Koetko nykyisen ohjeistuksen riittävän selkeäksi turvallisuusilmoituksen osalta?

After each question, follow-up questions were asked to elaborate on the topic. It was not possible to break down each question into a questionnaire because the structure of the follow-up questions was always based on the situation itself. Some are visible in the used parts of the transcript. In the interviews, accuracy in internalizing the problem was required to ask the right follow-up questions. For example, for question 1, the interviewee may have been asked to identify several threatening client encounters separately, and these were treated as individual cases. In this way, the interview was kept clear, and the narrative always focused on specific situations.

Questions were designed to give an overall picture, highlighting the individual interviewee experience, feelings, and thoughts about the interaction. First, we focus on the interaction itself. At the same time, the feelings, and reactions that the interaction aroused in the interviewee are emphasized. This is followed by a discussion of the events that followed. What happened when the situation was over, what tools the interviewee used to calm down, how the incident affected the interviewee daily life, the role of the work community in the situation and the interviewee behavior after the event. At the end of the interview, the interviewees were asked to give their views on the adequacy and clarity of training and guidance, to provide practical examples of areas for improvement in the current processes, in addition to their individual experiences.

5 INTERVIEW DATA

This part of the thesis is intended to examine the responses to the interviews. Each question is treated as an individual section to clarify the overall picture. Results are structured in this way to protect the privacy of interviewees, as confidentiality and privacy were at the heart of the interviews. Interviews are treated as a whole, with individual experiences highlighted.

Narrative analysis was used extensively to analyze the data collected from the interviews. By highlighting feelings and experiences, the data could be treated not only as a whole but also at an individual level, without breaking the promise of anonymity of the interviewees.

5.1 Threatening interactions

In terms of threatening situations, the main unifying factor was situations where the customer could not be served in the way they wanted. Interactions had to be interrupted, for example, because of a lack of identification or because of inappropriate behavior. In one example, a customer had been asked by another employee to come to the company's premises. However, the interviewee who met the customer was not sufficiently prepared for the meeting and the situation quickly escalated into a threatening one. Another employee had to be called in to calm the situation. Interviewee found the situation not only threatening, but very distressing.

Most of the threatening situations occurred in in-person interactions with customers. Some minor situations also occurred over the phone, but the overall experience was that the threat experienced over the phone was significantly less than the threat experienced in person.

In another example, a customer who had previously received what they perceived as poor service returned to the office to demand a new appointment. The customer was shouting, banging on doors, and knocking things out of the interviewee's hands.

Customer behavior such as raising their voice, changing their tone of voice, changing their body language and general agitation were perceived as threatening.

Interviews highlighted situations where the worker had experienced threats of physical violence. In these situations, threatening behavior from customers included throwing objects and banging their fists on the table.

There were also cases where the interviewee was not directly threatened, but still felt threatened by the situation.

5.2 Reactions to threatening interactions

As expected, the responses in the interviews were individual. Some interviewees expressed fear, anxiety, tension and even irritability, while others felt that the situations were part of their everyday life and therefore did not experience a major impact. Interviewees' experiences were influenced by their previous work experience and their attitudes to work.

Reactions in the interviews were, as expected, individual. Some interviewees expressed fear, anxiety, tension and even irritation, while others felt that the situations were part of their everyday lives and therefore did not experience much impact. Interviewees' experiences were influenced by their previous work experience and their attitudes to work.

Each interviewee experienced some degree of physical reaction. Most prominent was the natural fight-or-flight response, which manifested itself in shaking limbs, reddening of the ears, and increased heart rate and breathing. Adrenaline flow in the body because of these threats was also mentioned several times in the interviews.

One interviewee described the impact of the threatening situation as shrinking their self-image, as if their sense of security had been stolen from them.

5.3 Immediate aftermath and calming down

A common theme was the importance of colleagues, the work community, and the immediate supervisor in the aftermath of the incident. After a threatening situation, the matter was discussed with the closest colleagues and, in most cases, with the immediate supervisor.

There was a clear variation in the means of calming down among the interviewees. For some interviewees, the situations did not require any specific calming. They continued to work as normal. For others, recovering from the situation required an extra break during which they tried to reduce the body's state of alertness, for example through breathing exercises.

Grounding exercises and mindfulness recordings were also found to be useful tools to enhance calming. However, the most common way to calm down was to communicate with colleagues. Open discussions about the situation immediately after it had ended was seen as an excellent way to lower the state of alertness. Mindfulness exercises were also used to deal with the situations. Interactions were revisited in thoughts and ways of dealing with similar scenarios in the future were considered.

5.4 Continuation of the workday

There was only one case in the interviews where an interviewee had to interrupt their workday. Otherwise, work continued as normal. During the day, interviewees often recalled the situation and their reactions to it. At the same time, it was more difficult to remain cheerful, and new threatening encounters provoked reactions more easily than usual. Cases were also discussed with immediate supervisors and interviewee were instructed to contact the occupational health service if necessary. Interviews also revealed instances where staff had to consider the likelihood of the customer's threats being carried out. In one case, the client threatened to approach the interviewee during off hours, which kept the interviewee on edge throughout the day. Once again, the key to managing the stress levels was discussion with colleagues.

5.5 Impact on everyday life

Interviews revealed the greatest variation in the impact of threatening situations on everyday life. Some interviewees felt that they could leave work-related matters entirely to the workplace and that threatening situations did not bother them in their free time or even on the next working day.

According to the interview results, the impact of threatening situations was felt at work. This was reflected, for example, in a greater degree of proactive analysis of customer behavior by interviewees to prepare for potential threats. Body language and tone of voice were the main tools used.

In their free time, interviewees were not particularly bothered by threatening situations, except in a few isolated cases. Threats directed directly at interviewee had a clear impact on their sense of security outside working hours. Fear of being contacted or followed by a client in their free time was the main feeling.

One of the nine interviews had to be temporarily interrupted to carry out breathing exercises. At that point, the interviewee described the impact of threatening situations in their daily life, which significantly raised the body's state of alertness. However, the interview was successfully continued to the end despite the interruption.

5.6 Impact and handling of the matter in the workplace community

What was most striking about the impact of threatening interactions was the way in which the workplace dealt with them. Communication about threatening situations is encouraged in the workplace, and supervisors support employees in dealing with threatening situations. Team meetings were also used to deal with the most significant threatening situations, such as encounters with customers during leisure time.

Interviews highlighted the impact of threatening situations on people's well-being and sense of security. Dealing with a threatening situation was perceived as affecting not only one's own mood, but also that of colleagues.

If it is known that customer has a history of threatening behavior, efforts are made to familiarize colleagues with the interaction in advance. At the same time, other colleagues are alerted so that help is nearby if needed.

Overall, the influence of the work community was perceived as a crucial factor in dealing with threatening situations. A supportive atmosphere and open communication were mentioned several times.

5.7 Importance of safety measures

Interviewee felt that the current security measures were varied and extensive. Almost every interview mentioned the presence of colleagues and security guards. Knowing that a colleague would be there to help if needed was a crucial factor in maintaining a sense of personal security. Guards were perceived as reassuring by their presence. Of course, there were also situations in which the presence of guards was perceived as creating a tense atmosphere and thus creating threatening situations in a separate way.

Cameras were not perceived to significantly increase the sense of security, as there was a feeling that the cameras were not being actively monitored enough.

Interviewee identified the design of the existing premises as a key area for improvement. In the company's current premises, employees do not always have a direct route out of a situation, for example if an interaction becomes threatening.

5.8 Employer's procedures

Interviews highlighted how the employer encourages low-threshold safety reporting. After making a safety report, interviewees reported being contacted by their own supervisor and by the company's safety department. Supervisors would ask the interviewee if they needed to discuss the matter further with management, the safety department or occupational health professionals. A few cases were also dealt with separately within the team in internal meetings led by the supervisor. This was seen as a good model by the interviewees.

5.9 Desired procedures

Measures requested by interviewees focused on the development of guidelines and operational models. Some interviewees said they would like to see more concrete models and examples of how to deal with threatening interactions. Some were also unclear about whom to contact in the event of a threatening situation. Others, however, felt that the current policy was perfectly adequate as it was and would not have liked to see any further action from the employer.

One wish for the employer also emerged from the interviews. Possibility to be anonymous in the appointment information, if requested. At the same time, it was pointed out that the new ID cards show the employee's full name by default and that it is not possible to show only the first name. These were seen by some interviewees as crucial factors in creating a sense of security.

5.10 Adequacy of guidelines and training in threatening situations

In terms of the adequacy of guidance and training, a clear pattern emerged from the interviews. Most interviewees pointed out that the current guidance and training material focuses mainly on online courses, whereas there is a need for practical examples and approaches in customer service. Again, it should be noted that some of the interviewees felt that the existing guidance and training as such was sufficient. Their previous work experience also had a strong influence on this adequacy, as they already had the skills to deal with threatening interactions.

5.11 Clarity of the current guidelines on how to make a safety report

There were also mixed responses from interviewees about making a safety report. It was clear to all interviewees how to make a safety report, but it was unclear to many when a safety report should be made. Individuality was highlighted as an issue here. Safety reports were not made because the situations were not perceived as sufficiently threatening. One interviewee said that they would not make a safety report if a customer hit the table with their fist. Similarly, another interviewee had made a safety report in the same situation. Interviewees also admitted that they had not reported some incidents because they felt that the impact of the report was insignificant.

In addition to the lack of impact of a safety report, the main reason for not reporting was a lack of clarity about what met the criteria for a safety report. Similarly, some interviewees made a safety report whenever the issue seemed even remotely worthy of a report. Interviewees identified training courses as an area for development, where situations that would qualify for a safety report could be addressed together. Practical examples of situations where a report should be made and the extent to which the content of the report should be explained.

6 RESEARCH RESULTS IN PRACTICE

This research aimed to identify individual experiences of psychological safety following threatening interactions, while examining the role of safety management in establishing a sense of safety. Research was based on a narrative analysis of individual interviews, utilizing existing research. This chapter presents an analysis of the interview findings and compares the results with existing knowledge on psychological safety. To make the sections clearer, the data analysis is divided into different subheadings. Finally, the recommendations to the case company are presented.

6.1 Threatening interactions and reactions to them

Although there were common factors in the escalation of threatening interactions, the interviewees responses to them varied widely. This underlines how feeling safe and responding to a threat is an individual experience. This response is based on ensuring survival, which is discussed in more detail in section 3.8 of the study. Data from the interviews were consistent with existing knowledge of how a threat triggers the natural state of fight or flight.

However, there were clear differences between the interviewees in how the fight or flight mode manifested itself in practice. Social situation assessment involves analyzing the severity of the threat and reacting accordingly. Response is influenced by the function of the ventral vagus complex, where the social situation is assessed. Based on this assessment, an attempt is made to generate a response that will calm down the threatening situation. (Leikola ym. 2016, cited 11.5.2024) Individuality in this function was evident in the interviewees, as some had no physical reaction, while others had a visible reaction, for example in the form of trembling of the limbs.

6.2 Aftermath and effects on everyday life and workplace community

In preparation for the interviews, the author familiarized themselves with the methods and practices of trauma therapy. Fortunately, the interviews did not reveal any trauma that would have affected, for example, the workers' ability to work. Each interviewee was instructed to contact their own supervisor or occupational health directly if they needed support later.

Threatening interactions were mainly felt in the workplace. There were isolated cases where the incidents continued to be disruptive outside work. One common factor was that the threats were

directed at the interviewee. In the workplace, the impact was seen in more active risk analysis, such as more careful observation of body language.

Emphasis was placed in every interview on the importance of the workplace community. Workplace community was part of the process of coping with, recovering from and preventing threatening situations. Thus, it could be said that the work community is an integral resource for recovery and for creating a sense of security, at least according to the information gathered in the interviews. Section 3.1 of the research focused on psychological safety and, more specifically, how its absence is often reflected in silence. Problem areas are not highlighted or discussed. However, the interviews suggest that the opposite is the case in this team. Threatening situations are dealt with openly within the team and each team member supports the other in dealing with them.

According to polyvagal theory, social contact is a key factor in well-being. Polyvagal theory also emphasizes the aftercare of threatening encounters. When a social situation is perceived as safe, the brain's vagal brake is activated and calms the body's state of alertness. This change in alertness is automatic and requires external stimuli to activate it. In the workplace, for example, this is emphasized by debriefing with colleagues or supervisors, where social contact can help to level out the state of alertness. Repeated exposure to threatening interactions leads to a constant state of hyper-alert, in which the ability to act is limited by the fight-or-flight response. Similarly, the repetition of a sense of safety increases the tolerance window, which facilitates the processing of the alertness state. This supports the finding that post-event debriefing has a significant impact on improving well-being. (Leikola ym. 2016, cited 18.5.2024)

6.3 The importance of security measures and clarity of general guidelines

Interviewees highlighted the importance of safety measures and clear instructions in the workplace. Safety measures were perceived to be comprehensive, and interviewees did not feel alone or helpless during threatening interactions. Lack of a direct exit route in some customer areas was identified as a critical area for improvement. Although interviewees felt that overall security measures were comprehensive, there was not a similar level of agreement when it came to the adequacy of training or instructions. Some interviewees felt that there was not enough practical training and that current training focused too much on theory and hypothetical situations that are not encountered in everyday life. Results of the interviews also revealed a clear discrepancy in the clarity of the safety reporting instructions.

6.4 Current and desired procedures

Overall, interviewees felt that the current approach to dealing with the aftermath of threatening interactions was working well. Under the current model, threatening interactions are recorded in a safety report, after which the matter is dealt with, as appropriate, by the interviewee own manager, the safety department or occupational health professionals. In the interviews there was a strong emphasis on the openness of the supervisor, which was clearly seen as a factor contributing to psychological safety. Section 3.3 of the study discusses the impact of psychological safety, including the positive effects of psychological safety on efficiency, cooperation, and overall development. Open communication within a team maintains a sense of psychological safety. It could therefore be concluded that integrity, and therefore the emphasis on psychological safety, is a reality in this team.

Changes to current procedures were seen mainly in proactive risk management. Uncertainty was highlighted in situations where interviewees were unable to deal with threatening situations on a first-name basis. This observation is discussed in more detail in the next section.

6.5 Recommendations to the case company

Several areas for improvement were also identified. In particular, the areas for improvement focused on proactive risk management in safety management. Training was identified as the main area for improvement. Under the current model, training is focused on online courses that take place once a year. There were differing opinions among interviewees as to the adequacy of the online courses, with some feeling that they covered the wrong topics. Interviewees made concrete suggestions for improvement, such as working through practical situations in teams. There was interest in joint training with the security company or other experts on handling threatening customers.

There was also a request for practical training on the security reporting guidelines. Some interviewees felt that the declaration was clear, but others admitted that they had not made a safety report because the guidelines were unclear. In this case, the data collected from the reports does not reflect reality and potential improvements in safety management are left incomplete.

Based on the results of the study, the author recommends that the company identify training needs more widely within the organization to address any gaps quickly. This will allow the principles of proactive risk management to continue being implemented in safety management.

It was found that the company's operating model was advanced and up to date from a safety management perspective. However, there is a need for further development in how the teams deal with incidents. While the importance of the workplace community was highlighted several times in the interviews, the results did not show the same level of collective processing. To maintain a sense of safety and general well-being, it is advisable to focus more actively on dealing with incidents within the team. Debriefing should take place in a safe environment with trusted individuals to reinforce a sense of safety. It would also be advisable for the work community to develop a common approach to situations where threatening behavior is known to be typical of the customer. This would ensure that a colleague or other potential security measure is readily available should the situation arise.

Developing a general ability to deal with threatening interactions is a positive change for the safety of the workplace, as it makes it easier to maintain psychological safety. For practical implementation, the measures mentioned above can be used.

7 CONCLUSIONS

Research aimed to highlight individual experiences and thereby identify potential areas for improvement for the case company. To get a clearer picture of the whole, the study should be extended to a larger scale within the organization, for example by interviewing two or three employees from each team where threatening interactions occur. This would give a clearer picture of the organization as a whole and a broader picture of the activities of other supervisors. This is a potential development of research within the organization.

This research was successful in gathering individual accounts of threatening situations and their effects through interviews. Emphasizing individuality was crucial to the research and this was successfully achieved. However, the structure of the interviews could be improved for the next similar study. Interviews could have focused more on a deeper analysis of the various aspects, but this was influenced by the author's own inexperience with narrative analysis.

Overall, the results of the interviews can be considered reliable as the interviewees were selected to cover as wide a range as possible. This was done to ensure that the interviews did not represent only one perspective. In particular, the author wanted to highlight interactions where the interviewee did not necessarily experience the threatening situation as personally threatening. In terms of the reliability of the study, it should of course be noted that the study focused on a single team in a single unit. To conduct a similar study across an entire organization would require many times the resources of the research conducted.

7.1 Practical benefits

Finally, the research has been of practical benefit to the case company by providing examples and highlighting areas for development. In addition, the research has sought to develop a general understanding of psychological safety and its importance to the workplace and workplace community. At the same time, the study has provided data on the impact of threatening interactions outside the healthcare sector. This will hopefully open opportunities for further research into threatening interactions in other sectors. A practical benefit of the research at a general level is that it highlights the importance of communication in psychological safety.

Applying narrative analysis to threat analysis also provides new opportunities for general research. Examining threatening interactions and their effects can also be approached from a narrative perspective, where the data is not simply numerical on a pre-defined scale. Shifting the perspective

to individual experiences helps to highlight how experiences are always individual and can vary significantly within a team, as this research has shown.

7.2 Ethics

Trust plays a significant role in the conduct of the research. When dealing with a potentially sensitive topic, the interviewee's well-being and experience of the interview situation should be considered. Interviewees were clearly informed about the recording of interviews and gave their written consent to the conditions of the interview according to section 4.3 of the research.

As a student at Oulu University of Applied Sciences, the author is committed to good scientific practice. (Oulu University of Applied Sciences 2024, Research Ethics Advisory Board 2023.)

7.3 Discussion

Researching the topic has taken longer and been more complex than expected. Since starting the research process, the author has made massive leaps in their knowledge of the subject. Narrative analysis and psychological safety were both new topics for the author, which presented numerous challenges, such as formatting the interviews and using existing research. Scheduling with the interviewees also proved difficult as the interview took them away from their regular work.

Nevertheless, the author feels that the research has been successful as the results of the study have had practical benefits for the organization and for public awareness, regardless of the final grade.

On a personal level, the research has contributed to the author's own knowledge of psychological safety and its importance for the functioning of individuals and communities. Psychological safety has facilitated the identification of practical areas for improvement, and by taking an active role, the author can have a stronger influence on the implementation of safety in the workplace. Qualitative research has always been of more personal interest to the author. Studying narrative analysis has further broadened the author's knowledge and brought new perspectives to qualitative research.

REFERENCES

BetterHealth Channel. 2024. Breathing to reduce stress. Cited, 10.5.2024

<https://www.betterhealth.vic.gov.au/health/healthyliving/breathing-to-reduce-stress>

Brooten-Brooks M. C. 2023. How Trauma Therapy Works. Cited 11.5.2024,

<https://www.verywellhealth.com/trauma-therapy-5212434>

Case company supervisor. Discussion. 28.2.2024. Partly in possession of author.

Case company employees. Discussion. 14.3.2024. Partly in possession of author.

Case company employees. Discussion. 18.3.2024. Partly in possession of author.

Case company employees. Discussion. 25.3.2024. Partly in possession of author.

Case company employee. Interview. 26.3.2024. In possession of author.

Case company employee. Interview. 26.3.2024. In possession of author.

Case company employee. Interview. 26.3.2024. In possession of author.

Case company employee. Interview. 27.3.2024. In possession of author.

Case company employee. Interview. 2.4.2024. In possession of author.

Case company employee. Interview. 4.4.2024. In possession of author.

Case company employee. Interview. 4.4.2024. In possession of author.

Case company employee. Interview. 9.4.2024. In possession of author.

Case company employee. Interview. 12.4.2024. In possession of author.

Edmonson A. C. The Fearless Organization. John Wiley & Sons, Inc. New Jersey, 2018.

<https://learning.oreilly.com/library/view/the-fearless-organization/9781119477242/?ar/?orpg&email=%5Eu>

Eskola J. & Suoranta J. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Kustannusosakeyhtiö Vastapaino,

2015. 1. painos.

Gallo A. 2023. What Is Psychological Safety? Cited 10.5.2024

<https://hbr.org/2023/02/what-is-psychological-safety>

Gube M. & Hennelly D. 2022. Resilient Organizations Make Psychological Safety a Strategic Priority. Cited 10.5.2024

<https://hbr.org/2022/08/resilient-organizations-make-psychological-safety-a-strategic-priority>

Keaggy D. 2013. Breaking down stress: 10 foods that help bust stress. Cited 11.5.2024.

<https://source.wustl.edu/2013/12/breaking-down-stress-10-foods-that-help-bust-stress/>

Keränen J., Pajala S. & Lounamaa A. 2013. Turvallisuusjohtaminen organisaatioiden toiminnassa.

Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere, 2013. Cited 11.5.2024,

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104480/URN_ISBN_978-952-245-770-7.pdf?sequence=1#page=56

Leikola A., Mäkelä J. & Punkanen M. Polyvagaalinen teoria ja emotionaalinen trauma. 2016.

Cited 10.5.2024,

<https://www.duodecimlehti.fi/duo12910>

Lukka K. 2001 Konstruktiivinen tutkimusote 2001. Cited 18.5.2024

<https://metodix.fi/2014/05/19/lukka-konstruktiivinen-tutkimusote/>

Maikku H. 2023. PSYKOLOGINEN TURVALLISUUS ON HERMOSTON ASIA. Cited 10.5.2024.

<https://www.juura.fi/blogi/psykologinen-turvallisuus-on-hermoston-asia/>

Oulu University of Applied Sciences 2024. Research ethics. Cited 12.5.2024.

<https://vanha.oamk.fi/opinto-opas/en/content-of-studies/thesis>

Squire, C., Davis, M., Esin, C., Andrews, M., Harrison, B., Hydén, L., & Hydén, M. (2014).

What is narrative research? Starting out. In What is Narrative Research? (pp. 1–22).

New York: Bloomsbury Academic. Cited 10.5.2024,

<http://dx.doi.org/10.5040/9781472545220.ch001>

Työturvallisuuskeskus ry. 2024. Työpaikkaväkivallan hallinta. Cited 10.5.2024.

<https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyopaikkavakivallan-hallinta/>

Wickremasinghe, N. Beyond Threat, Triarchy Press, 2018.

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/oamk-ebooks/detail.action?docID=6425424>.

APPENDICES

APPENDIX 1. INTERVIEW QUESTIONS

14) Kertoisitko avoimesti tilanteista, joissa asiakas on käyttäytynyt uhkaavasti?
A) Mikäli haastateltava mainitsee yksittäisen tilanteen:
i) Mainitsit asian X. Kertoisitko tästä vielä tarkemmin?
15) Millaisia tuntemuksia ja reaktioita huomasit itsessäsi näissä tilanteissa?
A) Mikäli haastateltava mainitsee fyysisen reaktion:
i) Voisitko kertoa fyysisistä reaktioista tarkemmin?
16) Kertoisitko mitä tapahtui tilanteen jälkeen?
17) Mitä keinoja käytit rauhoittumiseen?
18) Miten työpäiväsi jatkui tämän tilanteen jälkeen?
19) Miten kuvailisit tapahtumien vaikutusta omassa arjessasi?
A) Mikäli haastateltava mainitsee vaikutuksista töissä:
i) Kertoisitko tarkemmin vaikutuksesta töissä...
B) Mikäli haastateltava mainitsee vaikutuksista töiden ulkopuolella:
i) Kertoisitko tarkemmin vaikutuksesta töiden ulkopuolella...
20) Kertoisitko, miten tilanne näkyi työyhteisössä?
21) Miten asiaa käsiteltiin työyhteisön sisällä?
22) Kertoisitko, miten työpaikan turvatoimet ovat vaikuttaneet kokemukseesi?
A) (Haastateltavalle annettu myös esimerkkejä turvatoimista)
B) Kertoisitko tarkemmin turvatoimen X merkityksestä?
23) Kertoisitko, miten työnantaja menetteli tapahtuman jälkeen?
A) Mikäli haastateltava mainitsee saamastaan tuesta:
i) Miten kuvailisit saamaasi tukea?
24) Millaista menettelyä olisit kaivannut tilanteen käsittelyyn?
25) Koetko saaneesi riittävästi ohjeita ja koulutusta uhkaavissa tilanteissa toimimiseen?
26) Koetko nykyisen ohjeistuksen riittävän selkeäksi turvallisuusilmoituksen osalta?

APPENDIX 2. INTERVIEW TRANSCRIPTIONS

In this appendix, the interview transcriptions are from the parts that were used in the research. The transcriptions are in the interviewee's native language, Finnish. Some of the transcripts include the question for clarity. Due to the sensitive material, the interview dates are not specified. The transcriptions are also mixed to ensure interviewee anonymity. This is all done to protect the identity of the interviewees within the organization and in general.

"Esimerkiksi se, että voi alkaa korvia punottaa, mutta siis mulla helahtaa korvat ihan tulipunaiseksi ja tuota. Mulla alkaa myös ääni käheneen. Elikkä tuota se ei ole niin ei ainakaan omasta mielestään kuulostaa niihin. Tämmöiseltä puhtaan selkeältä, vaan se on vähän semmoinen niinku.

Siihen tulee semmoinen pieni kähina sekä ääneen ja tuota. Toki sydäntä alkaa lyömään ja sitten alkaa raajat tärisemään, niin silloin pitää niinku käsille ettiä joku joku semmoinen. Tiedätkö tuki että. Että niinku se ei näy se niinku adrenaliini tärinä. Niin niin semmoista ehkä. On niinku semmoista mitkä itsellä tulee. Yleensä jos tulee niinku semmoinen paha tilanne."

"Vartijat on ollut erityisesti se hyvä lisä, että ne tuo semmoisen vähän niinku auktoriteetti lisän siihen sitten, että kun lähdetään täytyy oikeasti lähteä toimimaan. En tiedä miten erityisesti näihin tilanteisiin tietenkin vähän nuo toimihenkilöiden tilat on semmoisia, että siellä ollaan sähkölukon takana sitten. Että jos siinä sattuisi sitten semmoinen vielä niinku vähän uhkaavampi tilanne, että kuinka nopeasti siitä sitten pääsisi oikeasti pois. Sitä oon joskus miettinyt."

"No ihan niinku fyysisesti niinku fyysisiä reaktioita niin huomaa niinku ehkä se on sitä, että verenpaine nousee, että mä huomaan sille, että. Että ehkä niinku tavallaan niinku alkaa ehkä humista niinku päässä. Että se on semmoinen niinku ehkä ensireaktio ja varsinkin jos se tilanne niinku on semmoinen että se ikään kuin jatkuu että se asiakas on siinä ja kiihtyy ja kiihtyy ja se vaan jatkaa sitä niinku. Sanallista. Niin sitten mä huomaan että mulla alkaa vähän niinku korvat korvissa humista. Siinä tilanteessa, että se on ehkä semmoinen niinku ensimmäinen mitä mä huomaan. Välillä, mutta sitten joistain. Jos on semmoinen niinku lyhyempi kestoinen tilanne niin sitten mä huomaan että sitten se reaktio tulee ehkä ennemmin sitten siinä kun se asiakas ehkä poistuu jo siitä niin sitten huomaa että tulee vähän semmoinen. Ei niinku ei ei niinku fyysinen tärinä, mutta vähän semmoinen niinku tietyllä tapaa semmoinen fiilis niinku tulisi semmoinen tärinä."

”Turvallisuusimoiutus näistä on täytynyt tehdä, mutta ei nyt erityisemmin niinku työnantajan puolelta, että kyllä se esimies on niinku ollut se niinku kontakti ja tai jo niinku muuten sitten tullut tuolta. Tästä tapahtumista sen kummempaa viestiä. Se jää tähän niinku aika tiimin sisälle.”

”Omalla kohdallani en välttämättä juuri ollenkaan, että. Rehellisesti sanottua, että ei en koe niinku tarvetta henkilökohtaisesti siihen, että olisi tarvinnut ottaa työnantajan tasolla niinku enemmän esille. esimiehen kanssa läpikäyminen on ollut ihan riittävä.”

”Yleensä se liittyy siis siihen, että asiakas ei saa jotakin haluamaansa läpi tai asioiden hoitaminen säädösten vuoksi. Niinku. Ei mee ihan niinku asiakas olisi toivonut. Niin sitten asiakas huomaa, että asiakas rupeaa kiihtymään ja äänenvoimakkuus kasvaa ja. Aletaan sitten niinku ääneen ääneen tota. Huhuilla sitä että että miten tämä nyt on näin vaikeata ja. Ja tämmöistä niinku sanallista Niinku enemmänkin sitten.”

”Asiakaspalvelussa oltiin. Mä en ite silloin ollut mä olin toimihenkilöiden tukena ja sitten oli just vähän uudempia ja sitten mä kokeneempana tekijänä meen vähä niinku sanomaan sitten jos ei niinku uskota. Asiakas niinku olisi halunnut suorittaa toimenpiteitä, jotka ei siinä palvelutilanteessa onnistu. Ja sitten sehän niin niin sitten se tota ei uskonut millään sitä asiaa. Olin hyvin asiallinen ja näin, mutta hän sitten kiihkoitui asiasta ja ei uskonut ja he (uudet) sitten pyysivät mut siihen sillee avuksi. Loppujen lopuksi mä en tiedä edes miten se sitten meni että tekikö toimihenkilö niinku sitä (toimenpidettä), mutta se alkoi niinku huutaa sinne ja oli siinä että eikö tää nyt onnistu ja oli semmoinen niinku. Semmonen inhottava.”

”Asiakkaalle sanottu, että voit tulla paikan päälle antamaan tiedot. Ja sitten oli anonymisti laitettu, että terveisin X ja sitten se asiakas tulee minulle. Sitten. Sillä ihan oikeasti oli. Kyseenalaista toimintaa niin minä olin ensimmäinen toimihenkilö jonka se näkee ja se oli saanut paljon semmoisia niin sanottuja uhkailuviestejä että palveluita rajoitetaan. Ja näin ja se sitten kohdisti sen kaiken vihan minuun, vaikka minä en ollut yhtään viestiä sille lähettänyt.”

”Joskus ollut semmoinen tilanne kun. Ei oo toimittu miten asiakas haluaa ja siinä on sitten pöydältä alkanut, tavarat lentelee ja. Siinä on ollut vaaran paikka siinä, ettei osu itteä päähän ja sitten myös siellä odotussalissa niin siellä lähti kanssa tavarat sitten, lentelee että. Se on niinku ehkä semmoinen kaikkein mitä on niinku tullut vastaan, että kaikkein pahin. Semmoinen esiteteline siellä pöydällä niin sen asiakas viskas suoraan siihen viereiseen seinään. Siellä odotusaulassa. Siellä oli

niinku semmoinen lähetyskuorien laatikko sen asiakas sitten viskas pitkin sitä odotusaulaa ja ja meni. Sitten tuli kolhut siihen vastassa olleeseen pöytään. Ja silloin justinsa säikäytti silloin tosi paljon.”

”verkkokoulutuksiin on hyvin pitkälti menty, mutta kyllä se itse koen aina paremmaksi sen että ois tämmöistä niinku henkilökohtaista koulutusta. Varsinkin kun turvallisuudesta on kyse, jää paljon paremmin mieleen mieleen tämmöiset asiat, koska siinä tulee paljon konkreettisempaa mitä se että sä katsot videolta miten asiat pitäisi tehdä. Esimerkiksi live opetusta jonkun turvallisuus henkilön kanssa ihan yleisistä uhkaavista tilanteista ja se missä voisi käyttäytyä.”

”Se tuota alkoi uhkailemaan. Mua kysyy mun nimeä ja kun mä sanoin että se ei ei niinku ole tarpeellinen tieto tässä tilanteessa niin sitten se kaivoi tekstiviestin esille. Joka oli lähetetty meiltä, että ”toimihenkilömme on tuota sinua vastassa” niin se siitä sitten luki mun nimen. Ja hoki vaa mun nimeä koko ajan ja sanoo, että tämä ei jää tähän.”

”Sillon tai ainakin kun se pahin mitä tapahtui, niin silloin ainakin alkoi vaan itkemään meni ihan silleen paniikkiin ja tärisee että silloin säikähti tosi paljon, mutta nyt että minä kun kokemusta on tullut niin niin jos asiakkaat alkaa haukkumaan ja solvaamaan niin ei ne mene enää niinku ihon alle ne tilanteet että vähän niinku toisesta korvasta sisään ja toisesta ulos.”

”Tietyllä tavallaan siihen siihen turtunut. Vaikka siihen niinku. Perusäänen korottamiseen tuommoisessa tilanteessa.”

”Niin kun on tottunut aikaisemmin jo, että kun on niin kauan työskennellyt asiakaspalvelutyössä. Siinä oppii ihan vaikka sen, että esimerkiksi saksia ei ikinä pidä työpöydällä. Ajattelee paljon sillä pohjalla, että voisko tuo vaikka aiheuttaa jotakin. Myös sitten pitää tietynlaisen etäisyyden ihmisiin. Tuota oon just miettinyt meidän nykyisiä työtiloja. Semmoista vaikka, että tiloja missä otetaan vastaan asiakkaita niin on aika sellaisia niin. Tavallaan avoimia, että sitten taas versus miten tehdään muissa paikoissa, että on näissäkin palvelutilanteissa sellanen ihan pleksiseinä välissä toimihenkilön ja asiakkaan välissä. Eikä meillä esimerkiksi ole sinällään niinku erillistä tilaa. Tilaa sitten niin kun muissa yrityksissä asiakas ja toimihenkilö on muualla selkeästi erillisissä tiloissa. Olisi varmasti semmoinen, mikä jossain tilanteissa lisäisi turvallisuuden tunnetta. Etenkin vaikeampien asiakkaiden kanssa mielellään pitäisi etäisyyttä enemmän, mutta se ei ole nykyisissä

tiloissa mahdollista. Toki voi jättää sen oven auki jos niinku on niinku tietoa siitä tilanteesta etukäteen kun joku mutta että ei se silti poista sitä että se on käytännössä metrin päässä kun istuu siihen.”

”Ne on varmaan niitä, jossa asiakas saapuu asioimaan jo silleen niinku Semmoisena tavallaan valmiiksi ärsyyntyneenä ja sitten. On semmoisia, että mille ei välttämättä voi siinä tilanteessa tehdä mitään. Mitään, että tavallaan. On vaan niinku oltava silleen, että *valitettavasti tää tilanne mennee näin*, niin sitten se turhautuminen purkautuu siinä, että. Se asiakas alkaa toimihenkilöille huutamaan tai just muuta vastaavaa. Ja se tavallaan on vaa sitten nii, että ei se sitä tilannetta muuta mitenkään paremmaksi. On hyväksyttävä hyväksyttävä semmoisena, mitä se on. Että yleensä tavallaan tuommoiset. Tilanteet taas missä niin kun vähän niinku se alkuasetelma on sama. Mutta sitten taas se että jos sä niinku pystyt jollain tasolla vaikuttaa siihen että *hei katsotaan että voidaanko tehdä jotakin*. Ja näin niin sitten ne yleensä niinku rauhoittuu siitä. Että siellä on niinku melkein pahin pahin kun se selviää asiakkaalle se homma ei muutu vaikka sä mitä teet.”

”Pelkoa ja. Varmaan mua ärsyttikin. Se että. Että tavallaan tuossa tilanteessa. Minä minä olin vaan tavallaan semmoinen välikäsi niin sitten kuitenkin minä sain ne kaikki uhkaukset eikä setoimihenkilö joka näitä tietoja. On pyytänyt ja en tietenkään sano että. Että senkään toimihenkilön olisi pitänyt saada uhkauksia, mutta tuntuu tosi epärealistilta.”

”Ainakin tuo sen niin sanotun pahin tilanne niin silloin muistaa että tuota lähti vaan suoraan kottii ja silloin esimies sanoi että pitää käydä justinsa juttelemassa työterveydessä yhen kerran kävin siellä juttelemassa ja tuota nää muut tilanteet kyllä sitten että mitä on ollut niin jos on ollut vähän semmoinen haastavampi tai näin että saat tämmöinen esimiehen kanssa jutella vielä tai jos jotaki tapahtuu.”

”Tallenteet on, mutta että ois semmoisia niinku. Palavereista voisi olla oikeasti hyvä niinku käydä ja vähän tai sitten niitä voi käydä, mutta ne on mennyt ohi siellä ei vähän enempi konkreettisesti, kun se yks niinku 30 minuutin videotallenne niin. Ei semmoiset oikein niin auta. Kun tilanteeki on vaan niin erilaisia aina sitten että ja semmoinen olisi ihan hyvä että jos tulee jota tilanteita että ne käydään niinku sitten että miten toimitaan jatkossa semmoisten kanssa että vähän niinku yleisesti että kun on niin erilaisia tilanteita mitä voi olla. Joita kertoja vuodessa varmasti riittää. Tai vaikka, että miten just niitä tilanteita tulee niin, että jos vaikka joka viikko yhtäkkiä tuleeki joku niin se viikottain niin sitten että vähän niinku miten tilanteita tulee.”

”No kyllä varmaan syke. Nousi, että siinä kun tämmöinen uhkaava. Henkilö istuu metrin päässä sinusta. Että ei ei ole niinku niin sanotusti hyvää tyyppi niin niin se on aika inhottava tilanne. Niin kyllä siinä syke nousi ja. Ja tuli vähän semmoinen semmoinen taistele tai pakene fiilis että että apua, apua, apua ja pyysinkin sitten siihen kollegan tueksi.”

”No siis äänestä, ääni tietenkin nousee. Ei ehkä huutamista mistä suoranaisesti, mutta se on musta niinku. Korkeampaa ja sitten. No se oli siis semmoinen niinku hyökkäävämpi semmoinen olemus. Miten sen sanois. Sitten varmaan niinku totta kai sillon itsekin kun oli vähemmän aikaa ollut niinku asiakasrajapinnassa niin säikähti tommoisia, mutta nyt osaa jotenki sillee selittääki asiat sillee helpommin, että ne ehkä ymmärtäiski sen. Ei nyt semmosta aggressiivista, mutta semmosta niinku että huomaa että sitä ärsyttää ja naama mennee punaseksi.”

”Se alkoi niinku huutamaan mulle, että se sinäkään mistään mitää tiedä. Niin ja kaikkea mikä sun koko nimi oli ja tämmöistä. Puhelimessa niitä ei tosiaan ole niin paljon.”

Kaikki ne on toiminut hyvin ja etenkin jos tää on korona aika se toi hyvät pleksit kun että ne oikeasti suojaa siinä ja sitten vartija on niinku just tosi helposti saatavilla tänne jos tulee tilanne on justiinsa kollegoita. Niinku että ne niistä on iso apu on kyllä ollut niinku niissä tilannetta, että jos oma puhe ei auta. Tai sitten että apua, kun kyllähän on turvallisuusjutut pelittää.”

”Kun se tulee aika pitkälti luonnostaan olemalla rauhallinen ihminen ylipäätään. Mutta se että ei ja jotenkin vähän niinku poissulkee sen, että ei anna sen ihmisen mennä vaan niinku ihon alle. Ja. Se on vaikeaa yksittäistä asiaa sanoa, mikä siihen vaikuttaa. Otan seuraavan asiakkaan vastaan ja jatkan normaalisti työskentelyä.”

”Mä kerroin tuosta tilanteesta ja sanoin että että mua pelottaa nyt että se ottaa vapaa ajalla muhun yhteyttä. Ja esihenkilö totesi sitten, että jos näin käy niin yhteys poliisiin.”

”Yleisesti ottaen siis just se, että ei se (uhkaava tilanne) niinku kenenkään työssä jaksamista paranna, että kyllä se heikentää heikentää nimenomaan sitä.”

”Kollega tuli tilanteeseen avuksi. Ja se vähän niinku rauhoitti sitä tilannetta niin kun yleensäkin kun on 2 toimihenkilöä.”

”Mä sitten kysyin siinä vielä että. Että onko mahdollista Jotenkin, että ei joutuisi näille. Uhkaaville asiakkaille luovuttamaan omaa nimeä, että saisi olla anonyymi niin siihen sain vastauksen, että ei ole mahdollista. Mä ymmärsin. Sen että että. Kun toimitaan asiakkaiden kanssa niin. Se niin kun. Liittyy luottamukseen. Jos meillä on toimihenkilöt nimettömiä, niin se ei herätä kauheasti luottamusta. Luottamuksellisten tietojen käsittelyyn niin, niin tavallaan se kuuluu asiaan, että sitten toimihenkilön nimi on asiakkaalla tiedossa, mutta sitten samaan aikaan tietenkin se vähän harmitti. Että. Joutuu vapaa ajalla sitten pelkäämään.”

”No. Ite koen että mulla mitä mulle on kohdalle sattunut niin on semmoisia niinku aika lieviä onneksi että ei en koe että olisi mitään niinku hirveän. Vakavaa olisin kokenut, että se on ehkä lähinnä semmoista, että asiakas on. Niinku korottanut ääntä tai kiihtynyt. Tai no nyt oli ehkä. Tota kuukausi sitten niin asiakas suuttui ja viskasi kynään siihen niinku palvelutiskillä. Toki niinku siinä oli pleksit ja tämmöiset. Ei siinä niinku mitään vaaratilannetta aiheuttanut periaatteessa niinku. Kuitenkin, että ruvettiin viskomaan tavaroita, niin tämän kaltaisia on.”

”Henkilökohtaisesti ei vaikuta minuun paljoakaan. Että. Siihen on tottunut jo aikaisemmin ja mä pidän työn työnä. Eli on henkisesti aika hyvin pystynyt orientoitumaan siihen, että työt jäi niinku työpaikalle ja ne ei mulla sitten vaikuta niinku. Tota kotielämää. Nyt on aika semmoiset vielä missä on sattunut paljon vakavampiakin asioita.”

”Siinä me käytiin keskustelua ensin molemmin puolin, niinku. Tota rauhallisesti ja asiakas asiakasta kiihtyi ja alko sitten korottaa ääntä ja ite tietenkin pysyä rauhallisena ja homma ei meidän kahden välillä edennyt niin kyllä sen toisen toimihenkilön paikalle ja on edennyt siitäkään edelleen että ei uskonut sitten toistakaan toimihenkilöä niin sitten tota tuli esimiespaikalle ja itse asiassa lopulta tuli myös vartijat sitten tekemään tän poiston. Siellä oli niinku puhelin puhelimen toisessa päässä myös tulkki sitten keskustelemassa asiasta ja. Tota esimiehen kanssa kävi kävi keskustelua siitä, että mitä voidaan tehdä ja miksi ei voida tehdä ja. Ei halunnut ymmärtää tätä tilannetta. Ei tässä vaan hyväksynyt sitä.”

”Kyllähän sitä tietenkin hetkisen miettii. Sitä haluaa niinku porukasta asiaa sitten työkavereiden kanssa, että semmoista vuorovaikutusta tulee sitten asiasta enemmän, että nähdään, että no mitä on tapahtunut ja. Niinku näin näin että mutta itse työ itsestään tuntuu ainakin että sujui ihan normaalisti. Tapahtuneesta huolimatta.”

”No mä mä oon itse semmoinen. Mä en niinku hirveän pienestä niinku hätkähdä ja ei niinku mene sellainen et jos mä sanon että ei me niinku helposti tunteisiin asiat että jos joku asiakas niin en ota niinku henkilökohtaisesti, mutta kyllä se niinku aina jos se alkaa sitten olemaan vastaavaa että tällainen teko vaikka nyrkillä lyö pöytään ja on oikeasti semmoinen niinku että sinähän teet tämän asian minulle ja sitte oot vaa sillee että en voi. Niin niin, kyllä siinä tulee vähän semmoinen, että no mitä mä nyt teen? Kerran ollut silleen, että mä olin niinku. Olin toimihenkilöä itse silloin seuraamassa. Se oli ihan silloin ku oli vasta alottanu ja silloin se ei riittänyt edes sitten me oltiin siinä vaan sitten siinä kävi myös niinku toinen toimihenkilö siinä kävi niinku esihenkilö. Kaikki kävi niinku siinä ja loppujen lopuksi vartija haki asiakkaan pois.”

”Juttelin tuosta työkavereiden kanssa. Että se on oikeastaan paras apu.”

”Lähinnä hämmennystä, että tällaiset tilanteet on itsellä ollut ihan arkipäivää aikaisemmassa työelämässä, niin tota ei semmoista niinku mitään henkistä pahoinvointia itselle niinku pahemmin noista enää tule. Tuu että tietenkkin siitä keskustellaan sitten läpi sitä tai keskustellan esihenkilön kanssa läpi sitten, että kaikki on varmasti ollut ok.”

”Jännitti, että toteuttaako se ne uhkaukset. Että se oli aika paljon mielessä, että lähestyko se mua ihan oikeasti vapaa ajalla.”

”Minä ja minä jatkoin töitä normaalisti, että ei siinä sen kummempaa että homma homma juteltiin nopeasti läpi”

”Kun on tapahtunut jotain tällaisia, niinku. Uhkaavia tilanteita, niin niistä on sitten keskusteltu niinku koko tiimin kesken, että mitä on tapahtunut ja miksi on tapahtunut. Yleensä esimies on ottanut nää esiin että vaikka ei ole niinku omalle kohdalle sattunut niin sitten muutkin on ollut sitä niinku tietoisia jossain määrin. Että. Vähän niinku varmistettaisiin, että kenellekään ei siitä jää mitään ja se on ihan hyvä. Ainakin itse koen näin että. on varmistettu. Tai on mahdollista puhua siitä, jos siitä jää jotain.”

”Oikeastaan niinku minun mielestä parhain turva siinä on jossaa jonkun toisen työkaverin siihen kaveriksi. Se on se niinku konkreettisia parhain apu toki niinku vartijatkin. Mutta siinä hetkessä niinku siellä ei ollut vartijaa, että tokihan. Tokihan mä olisin voinut laittaa sillekin työkaverille. Ja varmaan olisinkin laittanut ellei tää työkaveri olisi päässyt siihen paikalle, niin olisin laittanut että

voitteko soittaa vartijan, että toki niin kun. Sillä niinku joku merkitys on, mutta eihän se nyt poista sitä sitä uhkaa. Se vahinko on niin sanotusti jo tapahtunut.”

”Koski Saku:

Miten ne uhkaavat tilanteet on vaikuttanut, vaikka tämä yksittäinen tilanne niin omassa arjessa?

Interviewee:

Ei mitenkään.”

”No monesti. Sillä en ainakaan heti itse ota niinku suoraan uutta asiakasta. Ja käyn ehkä sen tilanteen läpi jonkun työkaverin kanssa jos kerkeää käydä läpi ja sitten jos siinä on ollut semmoinen niinku. Että mä oon tehnyt kyselyn ilmoituksen tai sen siis ilmoituksen sinne se turvallisuuspuolelle. En oo muuten ku ehkä kerran tehny semmosen niin tota. No sitten se on käytiin läpi niinku esihenkilön kanssa jos on ollu jottai.”

”Esimerkiksi mä en oikeasti mä en tiedä onko muilla tämmöistä ollenkaan, mutta sitten kun niitä asiakkaita kuitenkin liikkuu täällä, niin kun keskustassa aika paljon ja mäkin kävelin joka päivä niinku töitten jälkeen keskustasta. Tiedätkö läpi tänne kottiin ja ne hengailee tossa lähellä. Sitten se ehkä on vähän sinne, että mitäs ne tuli sanomaan mulle jotakin jos ne muistais mut niinku vaikka asiakaspalvelusta tai jostaki.”

”niinku sanoinkin tuossa että mä kävin porukan kanssa läpi sen ja multa joku taisi tulla kysymään että mitä tuossa on niinku tapahtui ja kertoi ihan avoimesti sen tilanteen alusta loppuun ja. Ja kun mä tein sen turvallisuusilmoituksen ja esimies multa kysyki että tarvii tätä asiaa käydä vielä tarkemmin läpi, niin. Totesin, että ei tarvitse niin niin se jäisi se niinku. Oikeastaan sille. Ruohonjuuri asteille.”

”joku asiantuntija kävisi pitämässä palaverin, että miten kohdata

raivostunut asiakas. Että saisi vähän kättä kättä pidempää siihen tilanteeseen, että miten se se hoidetaan. Ja varmaan suurimmalla osalla ihmisistä jos sun naaman edessä. Metrין puolen metrין päässä. Joku huutaa ja hakkaa nyrkkiä pöytään ja sylki lentää päin naamaa niin syke alkaa väkisin nousemaan ja alkaa vähän hätääntyä. Että se. Siinä on hankala pysyä rauhallisena niin että ehkä jotain tommoista koulutusta olisi mukava saada.”

”No se riippuu vähän siitä, että minkälainen, että onko se niinku kuinka konkreettinen ollut, että onko se ollut silleen, että vähän on ollut semmoinen niinku. Hankala tai sitten niinku oikeasti tosi hankala, koska jos se on. Enemmän hankala miten se sanoo järkevästi niin sitten totta kai se vaikuttaa niinku omaan fiilikseen ja sitten. Voi vaikuttaa myös niihin niinku asiakas kohtaamisiin sen päivän aikana. Sillai et ei ite oo niinku nii hyvällä fiiliksellä. Sitten jos olisi niinku. Käynyt tällainen tilanne ja sitten tulisi semmoinen seuraava asiakas, joka olisi silleen alkaessa olemaan vähän niinku taas silleen vähän aggressiivisempi, niin kyllähän se on sitten herkemmin on niinku että no taasko taasko niinku kohdalle tuli tällainen asiakas, että ei.”

”No tuota. Mulla on onneksi semmoinen niinku aika tiivis lähipiiri kenen kanssa mä voin puhua asioista niinku semmoisella yleisellä tasolla. Että jos on joku semmoinen. Asia mikä on Jäänyt vähän niinku kaivamaan. Ja tuota. Mä pyrin aina siihen, että mä jätän työasiat töihin ja oon sitten työn ulkopuolella. Ihan oma itseni minä ja. Ja kuitenkin kun ollaan arkaluontoisten tietojen parissa töissä, niin se on aika rajallista mitä pystyy keskustelemaan sitten niinku. Kenenkään kanssa. Työn ulkopuolella hallinnassa, että ei pääse niinku ajatukset kummittelemaan. Mutta jos on semmoinen tilanne, että että on niinku. Pakko olisi vähän avautua jollekin lähipiirissä, niin sitten hyvin yleisellä tasolla kerron että. On ollut tällainen tilanne, että tuli vähän. huono fiilis tuosta mutta tuota. Niitä on tosi harvoin ja. Sekin kuitenkin se ihan pienimuotoinen avautuminen asiasta, niin kyllä se niinku helpottaa. Aika paljon sitten ja ei ole vielä ollut semmoista tilannetta, että mulla olisi niinku esimerkiksi seuraavana päivänä ahistanu tulla töihin jonku tietyn tapahtuman takia. ”

”Koski Saku

Koetko saaneesi riittävästi ohjeita ja koulutusta uhkaavissa tilanteissa toimimiseen.

Interviewee:

No meillä on. Vuosittain aina. Verkkokurssit. Asioihin liittyen elikkä. Pidetään yllä sitä tietoa, miten pitäisi toimia tilanteessa. Toki se on aina, kun se tilanne tulee, niin siinähan pää tyhjenee ihan kokonaan siinä sitten pitää alkaa. Menee semmoisella. Inhimillisellä itsesuojeluvaistolla ja tuota tällaisilla, mutta mutta kun niitä käydään vuosittain läpi ja sitten on tuolta turvallisuuskoulutuksia ja. Ja meillä on koko ajan kuitenkin materiaali käytössä, että se ei vaan niinku painotu siihen, että käyt tekee yhden verkkokurssin ja niin edelleen vaan ehkä se. Yksilöinä ajateltuna niin niitä on ihan hyvä kun ne on koko ajan materiaalit saatavilla niin niitä on hyvä käydä kertailemassa ja tuota. Vähän muistelemassa että mitä niinku kannattaa tehdä jos tulee tilannetta havainnoi ympäristöä, jne jne että niin tuota. Kyllä minusta on on riittävät, kun se on sitten niin yksilöllistä, että miten niihin tilanteisiin suhtautuu, että niihin on vähän hankalampi pureutua sitten sitten, mutta tällainen

niinku yleinen ohjeistus niin kyllä. Mää ainakin tai, että minun kokemukseen näkemyksen mukaan niin kyllä täällä niinku toimii että on pakolliset verkkokurssit ja sulla on matsku saatavilla.”

”Koski Saku :

No mennään tuota niinku laitoinkin vähän ennakkotietoa noista turvatoimista.

Niin millä tavalla työpaikan turvatoimet on vaikuttanut näihin kokemuksiin ja tilanteisiin?

Interviewee:

No tuota. Meillähän painotetaan tämmöistä hyvinkin matalaa kynnystä esimerkiksi pyytää vartijaa paikalle ja meillä on joka. No meillä on niinku ihan koko ajan käden ulottuvilla. Ihan sama missä päin se työskentelee täällä toimipaikalla niin. Vartija kutsut käytössä

On luovuttu esimerkiksi tuosta perjantai iltapäivän vartija. Vartijan läsnäolosta kokonaan ja. Se on. Ollut siinä mielessä hyvää juttu, että tuota. Kun sen vartijan läsnäoloa on. On tuota. Asiakkaiden silmissä semmoinen. Mikä varmastikin Mietityttää, että miksi täällä on vartija ja niin edelleen elikkä elikkä siellä on silloin kun vartija on ollut meillä välillä iltapäivisin kun tuossa niin se on. Ollut vähän semmoinen niinku hämmentävä. Kokemus asiakkaillekin ja nyt kun sitä ei ole niin niin kyllä mä ainakin oon huomannut sen, että että tuota meillä on tosi rauhallista tuossa ja ihmiset osaa. Osaa kyllä. Käyttäytyä niinku pitää käyttäytyäkin, mutta tota. Kuitenkin se, että että kaikilla on tiedossa, että meillä on saatavilla tuota vartijaa paikalle niinku ihan muutamassa minuutissa ja. Se, että kun kaikki tiedostaa sen niin se kyllä luo semmoista niinku turvallisuuden tunnetta. Koko työyhteisössä, mikä on hyvä juttu.”

”No sehän menee tuo koko prosessi sillä lailla, että että kun. Meillä tehdään matalalla kynnyksellä turvallisuusilmoituksia. Ja ne käydään ensin läpi tuota. Omien kollegoiden tai jos on ollut muita kollegoita siinä tilanteessa. Plus sitten niinku esimiehen kanssa ja jos siinä on tarvetta sitten. Tuolta. Käydä asiaa enemmän läpi. Sitten käydään turvallisuuspäällikön kanssa läpi asiaa ja sitten jos on tarvetta vielä, niin sitten on mahdollisuus. Esimerkkejä esimerkiksi käydä vaikka ammattilaisen puheilla työterveydessä. Mutta niinku tuossa mun tapauksessa, niin se. Riitti, että se käytiin tässä niinku minulle esihenkilön kanssa ja tuota, mutta siinä on kuitenkin mahdollisuus on. On mennä ihan työterveyteen asti ja käydä siellä kertomassa tuntemuksista tai ja se on. Se on semmoinen, että että ihan niinku kyllä työnantaja. Ihan niinku suosittelee sitä jos on tosissaan semmoinen. Semmoinen tilanne mistä on Vähän hankalampi päästä yli.”

”ne aika pian menee ohi. Ainakin nämä mitä nyt tähän saakka on ollut, niin

ei ne ole niinku jäänyt isommin vaivaamaan. Että toki niin kun siinä voi hetken aikaa olla minuutin pari niin. Vähän semmoinen niinku. Ikään kuin semmoinen tärinän kaltainen. Mitä sanoinkin äsken aikaisemmin, että sitten tavallaan niinku tulee se ehkä jälkikäteen se semmoinen niinku filis, että ikään kuin vähän niinku täräis, vaikka ei nyt niinku fyysistä tärinää näykään. Nyt vähän semmoinen samanlainen olo. Tai semmoinen niinku kuumotus, mutta tuota. Ei en ei, ei se niinku ole kestänyt sille, että olisi muutamaa minuuttia kauempaa. Kestänyt tai että olisin kokenut, että olisin tarvinnut. Niinku mitenkään keskusteluapua että on. Esihenkilö on kyllä käynyt, kun on turvallisuusilmoituksia tehnyt, niin on kyllä käynyt kysymässä, että haluanko jutella, mutta ei ole niinku jäänyt mitään semmoista tilannetta, että olisin kokenut että olisin tarvinnut minkäänlaista keskustelua sitten kuitenkaan, että se on itsestään niinku rauhoittunut ja tää on niinku seuraavaa asiakasta vaan niin.”

”Niin no en muista, että olisi ollut yhtään semmoista päivää, että olisi jäänyt vaivaamaan.

Että toki sitä voi olla, että pari seuraavaa asiakasta jos on asiakasrajapinnassa töissä niin voi toki olla että pari seuraavaa asiakasta vielä menee vähän niinku silleen että palaa ajatuksissaan sitten uhkaavaan tilanteeseen, mutta. Aika äkkiä se unohtuu sitten, että ei ole vaikuttanut silleen isompina. Loppu päivän kuluu”

”Joo kyllä ainakin niinku nyt ne niitten kokemusten pohjalta mitä mulla on ollut nyt koen että on kyllä niinku hyvin hyvin pärjännyt itse ja ja työnantaja on kyllä niinku käynyt kysymässä että onko tarvejohonkin mutta onko kokenut että että ei ole että että kaikki kaikki fine. Niin en ole kyllä ainakaan itse jäänyt kaipaamaan. Osannut silleen kaivata nyt.”

”Toki jos on tällöinen henkilö, jolla on tiedossa Että on ehkä taipumusta tällöisen uhkaavaan käyttäytymiseen, niin sittenhän niistä vähän niinku etukäteen pyritään aina briiffaamaan, jos huomataan, että tällöinen asiakas on tulossa asioimaan.”

”No joo niinku oikeasti sanoin niin kyllä kun tässä, että esimerkiksi kuukausi sitten tein turvallisuusilmoituksen, niin niin varmaan puoli tuntia meni ja esihenkilö tuli kysymään että. Että Haluatko jutella tästä, että ainakin niinku siinä oli nopeata reagointia.”

”No siinä vaiheessa kun ne hoksaa, että tämä asia ei käyntykään niin helposti. Heillä on ehkä ihminen sanonut, mutta että sen se voi käydä tehdä näin. Ja sitten kun. Ei saa niin, kun sitä joko minua suostumaan omaan tahtoonsa tai kokevat, että mä en ymmärrä kuinka tämä asia nyt on näin tärkeä. Että minkä takia tämä on pakko tehdä niin, niin siinä vaiheessa sitten yleensä siellä on

asiakkaalla. Mä luulen, että joko tilanne tai. Tai tunne siellä taustalla. Ihan sitten toistamista lauseesta huolimatta. Niin he sitten tuota. Eivät hoksaa sitä, että tilanne oli tässä, vaan he jäävät vielä siihen sitten.”

”Koulutukset on aika semmoista niinku perus että. Nyt kun niitä on pari kertaa ottaa tehnyt tuolla noita verkkokursseja niin aika semmoista niinku. Toki varmasti ihan hyvää hyvää niinku kertailla tosi perusjuttua. Onhan ne on. Kun on sitten että. Joo varmasti ihan ihan hyviä niinku silleen kertaalleen käydä välillä kerrallakin, mutta tuota en koe että niistä mitenkään niinku isommin ois toistaiseksi ollut apua tai niinku isompaa merkitystä.”

”No joo kun mä nyt rupean miettimään, että toki mulla on niinku edellisen työn kautta kanssa niinku uhkaavista tilanteista kokemusta, että varmaan niinku. Osin myös niinku se oma niinku reagointia semmoinen niinku. Niin. Kanssa niinku. Juontaa sieltä sieltä juuri se, että niistä on aikaisempaakin kokemusta, että sitten ne niinku ottaa sen. Aika. Tai koen, että mä saan aika hyvin käsitellä semmoista uhkaavat tilanteet niin niin sitä kautta että. Mutta että en en sitten tiedä, että jos mä mietin että mä tulisin ihan niinku. Että ei olisi esimerkiksi niitä mun entisestä työstä saatuja kokemuksia siellä taustalla. Niin niin en sitten tiedä. Voi olla, että ehkä voisi kaivatakin sitä enemmän semmoista tukea vielä sitten niihin. Mä olen niinku itse kokenut että on on niinku hyvin. Mutta mutta voisin kuvitella että tuo on semmoinen asia, että ainakin niinku olisi hyvä olla kun ihmiset on niin erilaisia niin. Niin niin. Työnantajapuoli tarkkana siinä, että kun kuka kaipaa niin erilaista tukea sitten.”

”Koski Saku:

Koetko saaneesi riittävästi ohjeita ja koulutusta uhkaavissa tilanteissa toimimiseen?

Interviewee:

En. että. Niinku oikeasti siihen tilanteeseen, en.”

”Olen äärimmäisen paljon tunteva ja voimakkaasti tunteva, niin ei tarvitse olla kuin joku asia mitä en. Hoksaa että mun ei tarvitsekaan tietää kaikkea niin siitäkkin tulee ja alkaa jännittää, mutta se että se palleassa tuntuu. Joo rupeaa kuristaa, ahdistaa ja. Siinä vaiheessa totta kai ne aivotkin sumentuu tai kaventuu se ongelmanratkaisukyky. Siinä tilanteessa sitten ja toisinaan on myös sitä, että. Kun asiakas on uhkaava. Fysiikasta näkee. Äänestä näkee vaikka se että se menee niinku ihan hiljaiseksi ja asiakkaana niin semmoiset on itsellä sellaisen että mä rupeen pelkäämään siinä

kohtaa, että siinä vaiheessa on se. Ei ole turvallinen olo itellä olla Meillä on vartijat monesti katsoo puhelinta. ei heille se ei varmaan ole se. Action mitä he on tottunut näkemään.”

”Näihin reagoi tietysti se, että tekee turvallisuusilmoituksen niin kyllä siihen niinku nopeasti reagoidaan ainaki kokemuksen perusteella ihan hyvin Jotain niinku mielestäni on niinku tosi hyvin otettu huomioon kun on kuitenkin useammasta eri työnantajasta kokemusta, niin kyllä mun mielestä tässä tässä tää tämä työnantaja niin on tosi hyvin. Hyvin niinku panostanut tähän.”

”Millä tavalla näkyy nyt työyhteisössä? No. Kyllähän niinku kannustetaan tai silleen niinku just. Työnantaja tai esihenkilö esimerkiksi kannustaa siihen, että me ilmoitettaisiin niistä pienemmistäkin niinku tämmöistä tilanteesta.”

” No. Hikoilu totta kai kuuluu myös. Ja sitten. Joskus on kyllä kädet tärise tai jalat tärisemään. Ja jaa. Siinä niinku se oma minuus pienenee. Helposti. Aamulla tulee töihin. Ja on semmoinen buusti itsellä. Kun saa tehdä sitä niinku työtä mistä tykkää ja pääsee auttamaan asiakkaita asioissa mitkä on ehkä heille vaikeata. Ja sitten on tosi hyvä mieli siitä. Ja sitten kun tulee tämmöinen asiakas joka. Pyrkii pienentämään minua henkilönä. Ehkä ottaa sen jotenkin tälleen sanallisesti. Pienentää tai väheksyy. Niin sen jälkeen se oma. Se se jää kalvamaan seuraavien asiakkaiden kanssa väkisinkin, vaikka kuinka yrittää hengittää syvään. Ja. Päästä irti siitä siksi aikaa, että pystyy seuraavat asiakkaat ottaa, koska siitä tilanteesta ei voi poistuaakaan. Niin. Siinä vaiheessa ei ole ehkä enää niin. Itsevarma olo seuraavan asiakkaan kanssa. Tai ei tietenkään ole. Oli se sitten tämmöinen, että on. Sanallisesti. Väheksyvä tai sitten oli sitten tämmöinen uhkaava asiakas aggressiivinen.”

”Millä tavalla näkyy nyt työyhteisössä? No. Kyllähän niinku kannustetaan tai silleen niinku just. Työnantaja tai esihenkilö esimerkiksi kannustaa siihen, että me ilmoitettaisiin niistä pienemmistäkin niinku tämmöistä tilanteesta.”

”Näkyy ihmisten jaksamisessa. Mielialassa. Asiakaspalveluinnossa. Kyllä se siinä. Näkyy ja tietää, että. Hypätään seuraaviin hommiin. Käydään ehkä nopeasti syömässä kuka missäkin ja sitten lähdetään seuraavaa asiakasta kohti niin tota. Ja ehkä me liikaa hyväksytäänkin asioita eikä edes hoksata tehdä ilmoituksia, kertoa esihenkilölle, ottaa työkavereita mukaan. Asiat. Menee kuitenkin liiankin helposti ohi, jos on itse eri. Pisteellä ja toisella toimihenkilöllä käy ja ne tilanteet menee niin

nopeasti ohi ja sitten tulee monta muuta asiakasta ja sitten tavallaan vaikka olisi ollut ajatuksena. Kysy sitten työkaverilta, että hei mikä fiilis tai tarviiko taukoa”

”En ehkä kokenutkaan niitä silleen, että olisi pitänyt käsitellä vielä enemmän mulla jos tulee helposti se, että mä käyn sitten sen kautta sen niinku jonkun työkaverin kanssa läpi sitten pintapuolisesti sen asian, että ei ole ollut semmoista olisi pitänyt niinku ihan kunnolla.”

”Mindfulness äänitteet. Joo ihan. Kehon läpikäymistä ja. Tuntuu, että se on. Sellainen ainakin kehon rauhoittaminen ja se on kaikista vaikein, että vaikka järjellä jonkun asian ymmärtää ja osaa jälkikäteen ainakin miettiä sen mitä siinä tapahtuu ja mihin se meni ja. Sitten se keho on semmoisessa hälytystilassa, että sitä on vaikea rauhoittaa.”

”Koski Saku:

Ei oo mitään kiirettä. Ota hörppy lämmintä teetä. Nieleminen on semmoinen reaktio, mikä auttaa kehoa palautumaan takaisin. Eli kun tulee kroppaan semmoinen, taistele tai pakene olotila, niin se että sä nielet esimerkiksi juot vaikka vettä Niin se luo kehoon semmoisen. Tiedostamisen, että nyt ei voida olla taistelussa eikä nyt voida olla pakenemassa, koska nyt juodaan. Juominen tai syöminen harvemmin onnistuu siinä mielentilassa, mutta juominen on semmoinen helppo tapa palauttaa itsensä takaisin ja myös. Esimerkiksi koskea pöytää, koskea tuolia. Katso minua katso lampua. Palauta itsestään ihan rauhassa ja hengittelemään.”

”Tottakai silloin jos on Semmoinen olo että tuleeko asiakas tuosta tiskistä yli. Tai. Jääkö se tuonne odottelee nurkan taakse. Niin. Sen jälkeen se niinku se tuotti semmoinen. Turvallisuuden tunne on. Hyvin häilyvä jonkun aikaa.”

”Niin mä oon monta kertaa päässyt siihen mindfulness, siinä sen sen palautteen ja sitä käyttänyt itellä että mä tää on niinku niinku mielessäni sanon että. Mieti varpaita. Miltä varpaassa tuntuu, voit kysyä mitä niille kuuluu. Tämmöisiä. Siinä tilanteessa. Niin ehkä se on vähän samaa. Mitä sanoit että ollaan tässä ja tänään on tiistain ja oon sun kanssa

”On niistä ainakin. Tiimin sisällä on keskusteltu ja sitten. Myös niin kun. Vähän tavallaan ylempää, niinku turvallisuusosaston turvallisuuspäällikkö on tietenkin ottanut asiaa myös. Huomioon ja sitten on. Kun tarvittaessa voinut siellä sitten toimihenkilö keskustella myös heidän kanssa ja. Että on ollut ihan laajemmin, että on ollut tiimin sisällä ja esihenkilön kanssa. Ja sitten.

Turvallisuuspäällikön tai muiden vastaavien kanssa ollut kanssa sitten. On ottanut kanssa Asiaa huomioon ja sitten tarvittaessa myös ohjeistanut kyseisestä tilanteesta tai jos on huomattu jotain miten. Miten voisin jatkossa toimia tai miten? Mahdollisesti tilanteita ehkäistä tai muuta vastaavaa tapaa hoitaa niin, jos niistä on ollut sitten puhetta ja niistä on tullut kanssa ohjeistusta.”

”Toistä lähtiessä yleensä jos jotta saan sen epämääräisen ahdistavan. Tunteen elikkä mulla on lähes joka päivä kun koen tämmöistä. Niin mä kuuntelen mindfulnessia Joka käy varpaista läpi koko kropan. Mä oon huomannu että se Auttaa. Rentoutumaan. Päästämään siitä kehollisesta sos tilasta irti”

”Mä en tuossa asiakkaiden kanssa halua käyttää koko nimeä. Ja aikaisemmin meillä on nimikylteissä ollut yhdellä puolella koko nimi ja toisella puolella etunimi. Nyt kysyin henkilöstöosastolta, että saako semmoisen uuden nimikyltin. Tuli nää uudet nimikyltit yrityksen uudistuksen myötä ja tässä on ainoastaan etu- ja sukunimi niin sanottiin että niitä ei enää tilata että siinä kohtaa jos ei halua että koko nimi näkyy niin voi kääntää toisinpäin. Eli mulla lukee nyt sitten että *löydettyessä pyydetään palauttamaan lähimpään yrityksen toimipisteeseen*. minä en todellakaan halua olla. Koko nimellä.”

”Ainakin omasta mielestä ainakin se. Se vähän vakavampi tapaus missä itse olin kanssa. Läsneä niin tavallaan ainakin mielestäni se hoidettiin ihan hyvin, että siinä kyllä otettiin just riittävästi huomioon. Huomioon asioita ja se. Käsiteltiin. Vaan sitten mielestä ihan riittävän hyvin. Ainakin siinä mielessä oli. Tuli hyvin jos tämmöisiä pienempiäkin on ollut niin. Ei ehkä jokaisesta ole erikseen sanottu, mutta niin itsellä on kyllä tiedossa, että jos. Jos tämmöisiä, yksittäisiä tai jotakin muita tulee niin. Toki aina tietää keneen olla sitten yhteydessä ja jos on jotakin. Mikä jäi mietityttää tai jos haluaisi jotakin. Kehitysidea antaa tai muuta vastaavaa informaatiota eteenpäin niin ainakin itse tiedän kyllä keneen olla yhteydessä jos tämmöisiä tarpeita on”

”Esihenkilö laittaa. Viestiä suht heti. Jos vaan on paikalla ja saanut turvailmoituksen niin kun. Eihän me turvallisuus näitä ilmoituksiakaan tehdä kun vasta Siinä kohtaa kun ehditään ei välttämättä tule esihenkilölle edes heti tietoa eikä kaikesta tulekaan mitään tietoa. ja jos lähettää turvallisuusilmoituksen niin esihenkilö laittaa kyllä heti viestiä, että hei tuutko juttelemaan. Käydään asiaa läpi. Ja joskus on laittanut turvallisuusilmoituksen jälkeen suoraan esihenkilölle viestiä, että. Ei ole tarvetta käydä läpi. Mutta. Voi olla, että olisi ollut hyväkin käydä läpi ainaki jotenkin. Ei halua ehkä kuormittaa sitä toista. Ei halua viedä toisen aikaa ja sitten tuntuu ehkä vähäpätöiseltä ja. Ja

tota itekki jos on vähä jo ehtinyt unohtaa sitä tilannetta niin. Että tuntuu vähän hassultakin käydä läpi sitä. vaikka vois olla hyvä käydä.”

”Koski Saku:

Koetko saaneesi riittävästi ohjeita ja koulutusta uhkaavissa tilanteissa toimiville?

Interviewee:

Joo koen kyllä että oon. On kyllä itse saanut ihan riittävät tiedot ja taidot niin kun tilanteesta. No miten toimii ja ja. Miten sitten jälkikäsitellä asiaa, mikäli on tarvetta niin. Koen nyt ainakin se on ollut. Olen saanut riittävä, että riittävät ohjeistukset ja vastaavat niin yleisiin tilanteisiin.”

”Paljon on käynyt asiakkaita, jotka paukuttelevat sitä tiskiä. Tai naputtelee meidän välissä olevaa muovi seinää. Ja. Tulee siihen ehkä jo huohottaen ja napauttaa sen kännykkänsä silleen kun on voiman kanssa lähtee varmasti ääniä hoksaan, että hänen asia on nyt tässä. Niin semmoinen. Mutta kaikista. Ahdistavalta koen sellaisen henkilön, joka osaa huomioida sen koko huoneen, jossa on monta ihmistä ja käyttäytyä niin piilossa. Mukavan oloisesti, että kukaan ympärillä ei huomaa edes ne kollegat jotka on siinä tai vartija tai hänessä on niinku mitään. Hän ei näytä uhkaavalta tai miltään kun ja tulee ja sitten hän puhuu normaalia matalammalla äänellä. uhkailee tai. Tai komentelee tai määräälee niin semmoiset on. Siellä kaikista. Pelottavimpia”

”Alussa varsinkin silloin kun on se perehdytys, että minkälaista (uhkaavia tilanteita) siellä voi tulla, koska se voi olla sitten vähän yllätyksenä, että minkälaisia tilanteita ja sitten tuleekin, että se käytännössä enemmän sitä läpi.”

”Ne turvallisuuskoulutukset, että ihan kivaa yleistietoa, mutta ne ei kyllä meidän tuohon. Toimenkuvaan tuo apukeinoja. Tilanteisiin, eikä niiden käsittelyyn. Joku vartija vartiointi. Firma teki jonkun (koulutuksen), niin siitä oli enemmän hyötyä, mutta sekin oli ehkä enemmän, että siellä käytiin eri aineiden yhteisvaikutuksista niin vähän liian täsmää tietoa, että me ei kyllä semmoiselta tehdä mitään. Ja sitten kaikki ei ole aineiden. Vaan siis enemmänkin tunteen vallassa.”

”Plekseistä tykkään. Ne on hyvät. Sen koen niin kun turvallisuutta lisäävänä. En puhu pöpöistä vaan ihmisistä, joista ei tiedä että tuleeko ne yli vai ali vai. Palvelutiskin läpi.”

”Tärinää, pelko. Pyrin kuitenkin. Hengittämää ja muistamaan sen. Ja tuota pyrin, pyrin tavallaan. Maskaamaan sen omaan pelon. Ja se vie myös voimia. Kuten myös se koko tilanne Ja mä luulen,

että sen jälkeen se ajatus on vähän enemmän hukassa seuraavan asiakkaan kohdalla. Muistan joissakin tapauksissa, että esihenkilö on. Ollut mukana kanssa joko teamsin välityksellä viestitetty tilanteessa tai sitten oon käynyt hänen luonaan ja palannut ja sitten esihenkilö on sanonut että hei että voit käydä. Pitämässä tauon. Joskus on pitänytkin. No toisaalta vaikka sen tauon pitää. Niin sinne pitää silti palata ja maskeerata. Se oma laittaa tavallaan tauolle tai piilottaa se oma tunne sieltä. Ja kokemus.”

”Jos on joku työkaveri. Vapaana tai ollut siinä tilanteessa ehkä mukana, niin sitten voi jutella siitä ja se auttaa. Eniten varmaan siinä, että pystyy pistämään sen asian tavallaan. ne mittasuhteet ja se, että. Niin ainakaan itselle ja mitään syyllisyyden tunnetta, että minä henkilökohtaisesti nyt toimii tässä. Jotenkin asiakkaalle triggeröivä tai tai. Ja. Useita kertoja on puolison kanssa puhunut. tai oman äidin kanssa, joitain tilanteita. Läpi. Heidän kanssa pitää miettiä tarkoin, miten asian esittää.”
”Esihenkilö on muistuttanut, että matalalla kynnyksellä voi olla työterveyteen yhteydessä. Hyvä ja se on kivaa, että hän muistuttaa siitä, vaikka en itse ole koskaan sitä käyttänyt.”

”En. siis se se ei tai silleen on se selkeä mulle niinku että. Että miten se tehdään, mutta tavallaan se, että milloin, että kuinka pienestä asiasta kun niinku pitäisi tehdä se tai olisi hyvä tehdä niin se on ehkä semmoinen mitä olisi niinku ja tuoda enemmän esille ja aina välillä nyt monessa aamu niinku startissa käyty sitä läpi. Muistattehan tehdä näitä, mutta niinku just se että. Niinku kuinka pienestä oikeasti se voi tehdä siitä, että joku asioissa korottaa ääntä niinku onko se niinku niin pieni mistä sen voi tehdä?”

”Muutaman 2 vai 3 kertaa on pyytänyt puolison hakemaan. töistä autolla työpaikan edestä koska on jäänyt. Semmoinen niin vahva pelko. Että en halua kyseinen henkilö. Näkee mihin mä lähden tai, että oon odottamassa Kun on ollut semmoinen (uhkaava) tilanne”