



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Asiakaspalvelijan turvallisuusohjeet haastaviin asiakastilanteisiin lentoasemalla

Velemir, Jokso

2011 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Asiakaspalvelijan turvallisuusohjeet haastaviin asiakastilanteisiin lentoasemalla

Jokso Velemir
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2011

Sisällys

1.0	Johdanto	6
1.1	Opinnäytetyön tausta, työn rajaus ja tavoitteet	6
1.2	Tutkimusmenetelmät, raportin rakenne, käytetyt lähteet	7
2.0	Finavia	9
3.0	Hankalat asiakastilanteet lentoasemilla	10
3.1	Asiattomuudet	11
3.2	Uhkailu	11
3.3	Erytisstatuksella matkustavat	11
3.4	Esimerkkejä hankalista asiakastilanteista	12
4.0	Siviili-ilmailun turvaaminen	13
4.1	Vastuu turvatoimista lentoasemalla	13
4.2	ICAO & Chicagon sopimus	14
4.3	EU-OPS	14
4.5	IATA	14
4.6	Finavian turvallisuusarvot	15
4.7	Työturvallisuuslaki	15
5.0	Järjestyslaki	16
5.1	Määritelmät	16
6.0	Keinoja hoitaa haastava asiakastilanne	17
6.1	Tilanteen aktiivinen tarkkailu	17
6.2	Asenne	17
6.3	Intuition merkitys	17
6.4	Tilanteiden arviointi	18
6.5	Vuorovaikutus	19
6.6	Työturvallisuuskeskuksen huomio aiheesta	19
7.0	Itsepuolustus	19
7.1	Hätävarjelu	19
7.2	Hätävarjelulain sisältö selitettynä	20
7.3	Hätävarjelun liioittelu	20
7.4	Jokamiehen kiinniotto-oikeus	21
8.0	Tiimityö	21
9.0	Avun järjestäminen	22
10.0	Post-trauman hoito Finaviassa	23
11.0	Työturvallisuuskeskuksen huomio post-traumatilanteiden hoidosta	24
12.0	Yhteenvedo, työn arviointi ja jatkotutkimusmahdollisuuksia aiheesta	24
13.0	Lähteet	27

Jokso Velemir

Asiakaspalvelijan turvallisuusohjeet haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin lentoasemalla

Vuosi 2011 Sivumäärä 27

Tämä opinnäytetyö käsittelee hankalia asiakastilanteita lentoasemaympäristössä. Opinnäytetyö on tehty Finavian koulutusyksikön, Aviacollegen turvallisuusyksikön kanssa yhteistyössä ja opinnäytetyön tarkoituksena on luoda Euroopan siviili-ilmailusta vastaavan viranomaisen EASA-OPS:in vaatimusten mukaiset turvallisuusohjeet hankaliin asiakastilanteisiin lentoasemaympäristöön.

Tässä opinnäytetyössä on huomioitu EASA:n vähimmäisvaatimukset, Finavian poikkeamaraportit koskien hankalia asiakastilanteita. Haastavat asiakastilanteet kuuluvat asiakaspalvelutyöhön on työympäristö tai toimiala mikä tahansa. Lentoasema on kuitenkin työympäristönä aivan erityinen ja samoin lentoasemilla esiintyvät hankalat asiakastilanteet ovat usein syiltään erilaisia kuin muissa asiakaspalveluympäristöissä. Easa opsin lähtökohtana on luoda turvallisuusohjeet juuri näihin lentoasemille tyypillisiin haastaviin asiakastilanteisiin. Easa - ops vaatii ohjeistuksen sisältävän mm. seuraavia hankaliin asiakastilanteisiin liittyviä osa-alueita: 1) Ilmailun turvallisuus 2) ennakointi, arviointi ja vuorovaikutus 3) haastavat asiakastilanteet lentoasemilla 4) avun hälyttäminen lentoasemalla 5) post-trauman hoito. Vuonna 2009 tehdyn valtakunnallisen kyselyn mukaan, lentoasemaympäristössä esiintyvät haastavat asiakastilanteet olivat tyypillisimmillään kova äänistä huutamista ja nimittelyä, joissakin tapauksissa tilanteisiin liittyivät asiattomuudet ja uhkailu. Ainoastaan kolme tapausta sisälsi väkivaltaista käyttäytymistä. Kyselyn mukaan asiakaspalvelijat kuitenkin kokivat, että hankalat asiakastilanteet ovat lisääntyneet lentomatrustelun yleistyessä, sekä tilanteet ja kielenkäyttö ovat koventuneet. Myös matkustajien päihteiden käyttö on asiakaspalvelijoille tehdyn kyselyn mukaan lisääntynyt.

Ennen EASA-OPS:in mukaista ohjeistusta haastaviin asiakaspalvelutehtäviin ei ole ollut varsinaisesti omaa konseptoitua ja yhtenäistä ohjeistusta. Asiakaspalvelijat ovat olleet tilanteissa ns. "omien eväiden varassa", eli jokainen on käyttänyt niitä resursseja mitä itsellä on sattunut olemaan hankalissa asiakastilanteissa. EASA-OPS:in mukainen turvallisuusohjeistuksen tarkoitus on antaa jokaiselle lentoasemaympäristössä asiakasrajapinnassa työskentelevälle perustiedot ja valmiudet tunnistaa ja selvittää haastavasta asiakastilanteesta ennen niiden kärjistymistä. Easa opsin painopisteet ovat haastavan asiakastilanteen hoitamisessa ennalta ehkäisy, tunnistamisen ja vuorovaikutuksen kautta.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi turvallisuusohjeistus verkkokurssina haastaviin asiakastilanteisiin lentoasemaympäristössä asiakasrajapinnassa työskenteleville.

Asiasanat: Ilmailualan turvallisuus, fyysinen turvallisuus lentoasemaympäristössä, ennakointi, arviointi, vuorovaikutus, post-trauma.

Jokso Velemir

Disruptive passenger

Year	2011	Pages	27
------	------	-------	----

This thesis examines disruptive passenger situations in the airport environment. The thesis has been completed in co-operation with Finavia's training unit, Aviacollege. The purpose of this thesis is to create security guidelines for disruptive passenger situations which are defined by European aviation safety agency's operational procedures (EASA-OPS).

This thesis pays attention to the EASA -OPS minimum requirements for security guidelines concerning disruptive passenger behaviour, Finavia's divergence reports concerning disruptive passenger data.

Difficult customer service situations belong to every customer service work, whatever the work environment may be. However, the airport is special as a work environment for customer servants and the reasons for disruptive passenger behaviour are specific if you compare with some other customer service environments. The purpose of the EASA-OPS disruptive passenger guidelines is to create security guidelines in these specific disruptive passenger situations that are typical of the airport environment.

EASA-OPS requirements include the following sectors: 1) security of civil aviation 2) foreshadowing, assessment and interaction 3) difficult customer service situations in airport environment 4) organizing help at the airport 5) post-trauma

By a nationwide survey concerning disruptive passenger situations conducted in 2009, difficult customer service situations were typically loud shouting and defaming, in some cases there were inappropriate behaviour and threatening. In three cases violent behavior occurred. According to the survey, disruptive passenger behaviour has increased along with the increase of passenger flights. It was also felt that the situations have become harder as well as the use of verbally inappropriate content. The use of intoxicants among the passengers has also increased. Before the EASA-OPS disruptive passenger guidelines there was no unified or conceptual guideline for difficult customer service situations. Before, every customer servant solved difficult customer situations by his or her personal skills and resources.

The purpose of EASA-OPS is to give basic guidelines and the capacity to identify and deal with difficult situations before they aggravate. EASA-OPS emphasises the use of identification, prevention and interaction in managing difficult customer situations.

A security guideline for customer servants in the airport environment was created by this thesis.

Keywords: aviation security, physical security in airport environment, identification, prevention, interaction

1 Johdanto

Euroopan lentoturvallisuusviraston EASA:n (European Aviation Safety Agency) lentoturvallisuuteen liittyvät määräykset EASA-OPS (European aviation Safety Agency - operational procedures). tulevat syrjäyttämään lähitulevaisuudessa lentoliikennettä nyt säätelevät EU-OPS (Euroopan unionin siviili- ilmailun turvallisuus määräykset). EASA:n uudet määräykset sisältävät uusia määräyksiä lentoturvallisuuden eri osa-alueilta. Ensimmäisen työharjoittelupaikkani Finavian koulutusorganisaation Aviacollegen turvayksikkö sai tehtäväkseen valmistaa EASA- OPS:in vaatimusten mukaiset turvallisuusohjeet lentoasemaympäristössä toimiville asiakaspalvelijoille ”haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin”. EASA-OPS:issa mainittu alkuperäinen, englanninkielinen otsikko on Disruptive passenger. ”Haastavat asiakaspalvelutilanteet lentoasemalla” on Finavian käyttämä ilmainen alkuperäisestä otsikosta. Opinnäytetyöni tavoitteena on tehdä EASA-OPS:in vaatimusten mukainen turvallisuusohjeistus verkkokurssina lentoasemien asiakaspalvelijoille.

1.1 Opinnäytetyön tausta, työn rajaus ja tavoitteet

Finavian koulutusyksikkö Aviacollege määritteli käytössä olevat resurssit ja aikataulun, sekä tietenkin hahmotelman halutusta lopputuloksesta. Tavoitteena on kerätä tietoa niiltä turvallisuuden osa-alueilta, mitä EASA-OPS:in ”Disruptive Passenger” ohjeistus vaatii käsittelemään. Nämä osa-alueet ovat: 1)Ilmailualan turvallisuus 2) Erilaiset hankalat asiakastilanteet lentoasemilla 3)Tilanteiden ennakointi, arviointi ja vuorovaikutus, 4) Itsepuolustus, tiimityö ja avun järjestäminen 5)Traumaattisen tilanteen jälkihoito.

Opinnäytetyötä aloittaessa, oli ensimmäiseksi kartoitettava asiakaspalvelutyön nykytila. Nykytilan kartoitettiin suorittamalla valtakunnallinen kysely, asiantuntijahaastatteluja, tarkastelemalla poikkeamaraportteja, sekä tutustumalla ajankohtaisiin siviili-ilmailun turvallisuuteen liittyviin julkaisuihin. Tarkoituksena oli etsiä tietoa lentoasemaympäristössä työskentelevien asiakaspalvelijoiden työhön liittyvistä riskeistä hankalissa asiakaspalvelutilanteissa. Tätä tietoa hyödyntäen voidaan luoda mahdollisimman hyvin asiakaspalvelijoiden tarpeita vastaavat ohjeet.

EASA-OPS määrittelee tarkasti turvallisuusohjeissa pakollisesti käsiteltävät osa-alueet, mutta samalla EASA-OPS antaa ohjeiden luojalle sellaisia vaihtoehtoisia osa-alueita, mitä ei ole välttämätöntä käsitellä lainkaan. EASA-OPS antaa siis tietyissä määrin ohjeiden luojalle mahdollisuuden karsia sellaisia sisältöjä ohjeiden ulkopuolelle, mille ei ole mitään tarvetta ko. lentokentällä tai kyseisessä EU maassa. EASA-OPS mahdollistaa siis sisältöjen valinnan tarpeiden mukaan, mikä on järkevää. Edellä mainitun mahdollistamana työstä rajattiin pois riehuvan asiakkaan taltuttaminen apulaitteilla, esim. käsiraudoilla, sillä käsirautojen käyttö asiakaspalvelijan toimesta on ristiriidassa kansallisen lainsäädännön kanssa. Erityisstatuksella matkustavien osalta ohjeisiin otettiin mukaan suppeat perustiedot, kyseistä osa-aluetta

käsitellään hyvin suppeasti johtuen aihepiirin erityisluonteesta ja kyseisten tilanteiden harvinaisuudesta. Työn tilaaja Finavia haluaa, että turvallisuusohjeet ovat valmiina jo hyvissä ajoin, ennen kuin EASA-OPS syrjäyttää nykyiset turvallisuusmääräykset EU-OPS:in. Viimeisimmän tiedon mukaan EASA-OPS tulisi voimaan keväällä 2012. Turvallisuusohjeiden tavoitteena on luoda ohjeet, joiden avulla asiakaspalvelijoille luodaan yhtenäiset ja paremmat valmiudet kohdata ja selvittää haastavista asiakaspalvelutilanteista turvallisesti.

1.2 Tutkimusmenetelmät, raportin rakenne, sekä opinnäytetyössä käytetyt lähteet

Tämän opinnäytetyö on toiminnallinen, eli työelämälähtöinen kehityshanke.

Tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen, jolloin tavoitteena on tutkittavan asian kokonaisvaltainen ymmärtäminen. Tutkimusongelma on kysymys, johon tutkimuksella pyritään vastaamaan. Ongelma, eli tavoite tämän ongelman ratkaisemiseksi määrittelee minkälaista aineistoa haetaan ja millä menetelmillä aineistoa kerätään. Tutkimusongelma jakautuu pääongelmaan sekä mahdolliseen tarkentavaan alaongelmaan ja se tulee määrittää ennen aineiston keruuta. (Hirsjärvi ym. 2009, 125-126).

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana on turvallisuusohjeiden luominen asiakaspalvelutehtävissä toimiville lentoasemaympäristöön. Tutkimusstrategiana on kartoittaa lentoasematyöskentelyyn liittyvät riskit ja nykytila, sekä luoda tämän tiedon pohjalta EASA-OPS:in vaatimusten mukaiset turvallisuusohjeet asiakastyön turvallisuuden parantamiseksi. Tutkimusmenetelminä käytettiin valtakunnan laajuista kyselyä, joka osoitettiin lähes jokaiselle Finavian lentokentän turvallisuuskoordinaattorille. Turvallisuuskoordinaattorit puolestaan jakoivat ns. "omilla lentokentillään" kyselyn asiakaspalvelijoille ja palauttivat kyselyn määräaikaan mennessä. Kysely oli teemakysely koulutustarpeista asiakaspalvelutyön turvallisuuteen liittyen. Kyselyyn vastattiin anonyymisti ja tarkoitus oli saada mahdollisimman laaja kuva siitä, miten asiakaspalvelutyötä lentoasemilla tekevät kokevat oman työnsä turvallisuuden, missä ovat yleisimmin koetut vaarat ja lopuksi, mitkä ovat ne yleisimmät toivotut koulutustarpeet liittyen haastaviin asiakastilanteisiin. Esimerkki kyselylomakkeesta on liitteenä liitteessä 1. Vastauksista kerättiin yleisimmät ja tämän tiedon perusteella turvallisuusohjeet kohdennettiin ja valittiin ohjeiden painotukset.

Eri lentoasemilla on samankaltaisuuksia keskenään, mutta jokainen lentoasema on mm. matkustajamääriltään, - profiileiltaan, sekä henkilökunnan resurssien suhteen erilaisia. Vaikka kyselystä tehtiin valtakunnan laajuinen, niin lähtökohta ja pääpaino turvallisuusohjeiden laadinnassa ja sitä kautta tiedonkeruussa oli luonnollisesti Suomen vilkkain ja suurin lentoasema, eli Helsinki- Vantaan lentoasema. Kyselyn tuloksia tarkastellessa muiden lentoasemien vastauksilla oli lähinnä tarkoitus hakea vertailukohtia turvallisuusohjeita lukeville asiakaspalvelijoille, pyrkimyksenä kuvata kuinka erilaista työ voi olla eri lentoasemalla, sekä saada mahdollisimman laaja käsitys asiakaspalvelijan työssään

kohtaamista haasteista. Edellä mainitusta johtuen, kyselyn tuloksia kuvattaessa on tähän raporttiin otettu mukaan otettu ainoastaan ensimmäisinä kyselyyn vastanneet maakuntakentät, Savonlinna ja Kuusamo. Lähtökohtaisesti ohjeet on luotu Helsinki-Vantaan lentoasemalla työskenteleville.

Opinnäytetyössä käytettiin myös asiantuntijahaastatteluja, haastateltaviksi valikoitui asiantuntijoita työn kuvan, tittelin tai vankan ammatillisen kokemuksen vuoksi. Tätä työtä varten haastateltiin Finavian turvallisuuspäällikkö Panu Häikiö, työturvallisuuspäällikkö Jari Tikkanen, sekä Helsingin ulkomaalaispoliisin ylikonstaapeli Jussi Lammi. Jokaisella haastattelulla oli tietenkin oma teemansa, mutta haastattelutilanteet olivat valmistelluista kysymyksistä huolimatta tarkoituksella sellaisia, että jokaisen haastateltavan annettiin puhua niistä teeman osa-alueista, jotka he kokivat itse tärkeiksi. Kaikki haastattelut suoritettiin henkilökohtaisilla tapaamisilla, sähköpostitse suoritettavasta haastattelusta ei saa välttämättä esiin niitä pieniä vivahteita, mitkä voivat paljastaa haastateltavan omat intressit yms. tekijät vastausta antaessaan.

Haastattelujen sisällöllinen arvo jäi kuitenkin tätä työtä tarkastellen kovin vähäiseksi, johtuen muun käytössä olevan materiaalin laajuudesta. Ulkomaalaispoliisin ylikonstaapelin Jussi Lammin haastattelun merkitys jäi puolestaan vähäiseksi siitä syystä, että EU-OPS:in sisältövaatimuksia tarkasteltaessa erityisstatuksella matkustavia käsittelevä osuus turvallisuusohjeista on kokonaisuuteen verrattuna hyvin pieni, mutta kuitenkin mainitsemisen arvoinen. Vaikka erityisstatuksella matkustavia käsittelevä osuus on turvallisuusohjeiden kokonaisuutta tarkastellen kooltaan vaatimaton, on se kuitenkin aiheena sellainen, ettei siitä ole saatavissa syvällistä ja empiiristä tietoa julkisista lähteistä. Tämä oli tärkein syy teemahaastattelumenetelmän valintaan kyseistä osa-aluetta tarkasteltaessa. Kuten Hirsjärvi toteaa kirjassaan Tutki ja kirjoita v. 2009 haastattelun eduista, haastattelulla on mahdollista syventää saatavia tietoja.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelujen ja kyselyn lisäksi Finavian poikkeamaraportteja, mistä saatiin paljon arvokasta ja ohjeille suuntaa antavaa tietoa. Poikkeamaraporteilla tarkoitetaan Finavian työntekijöiden käyttämää raportointikäytäntöä, missä läheltä piti ja vahinkotilanteissa työntekijä kirjaa lyhyen kuvauksen tapahtumasta. Tätä tietoa voidaan käyttää suunniteltaessa kehitys- tai parannuskeinoja erilaisiin riskeihin, asiakaspalvelijan turvallisuusohjeistuksen luomisessa on kyse juuri tästä. Opinnäytetyön tuloksena on verkkokurssi asiakaspalvelijan turvallisuusohjeista haastavissa asiakaspalvelutilanteissa lentoasemaympäristöön.

Kirjallisten lähteiden osalta tähän työhön valikoitui määrällisten seikkojen sijaan laadulliset kriteerit täyttäviä teoksia. Työturvallisuuskeskuksen opas "Väkivalta pois palvelutyöstä" valikoitui sen monipuolisen lähdemateriaalin vuoksi ja Hjelt-Putilinin kirja "Turvallisuutta viestinnällä", koska kirjan kirjoittaja on yksi alansa ehdottomia huippuja Suomessa.

2 Finavia

Finavia on suomalainen palveluyritys, joka ylläpitää Suomessa 25:tä lentoasemaa. Finavia ylläpitää lentoasemia, turvatarkastaa matkustajat ja matkatavarat, pitää kiitotiet käyttökunnossa, sekä varmistaa turvalliset lentoonlähdöt ja laskeutumiset. Finavian tavoitteena on olla asiakaskeskeinen, kannattavasti kasvava ja uudistuva palveluyritys, jolla on osaava, motivoitunut ja palvelusuuntautunut henkilöstö. Finavia ylläpitää ja kehittää Suomessa 25 lentoaseman verkkoa, sekä koko maan kattavaa lennonvarmistusjärjestelmää. Lentoasemaverkkoon kuuluu 18 siviililentoasemaa, 4 yhteislentoasemaa ja 3 sotilaslentoasemaa. Finavian asiakkaita ovat lentomatkustajat, lentoyhtiöt, kotimainen ja globaalisti toimiva elinkeinoelämä, sekä sotilasilmailu. Finavia on käyttäjien rahoittama osakeyhtiö, joka päättää itsenäisesti toiminnastaan, taloudestaan investoinneistaan. Finavia Oyj on valtion kokonaan omistama osakeyhtiö. Finavian omistajaohjaus on liikenne- ja viestintäministeriössä. Finavia maksaa tuloksestaan omistajilleen osingon, jonka määrä päätetään vuosittain yhtiökokouksessa. Finavian palveluksessa on n. 1800 henkilöä. Koko konsernin palveluksessa on n.2500 henkilöä. (Finavia, 2011)

Finavian arvot

Ilmaliikenteen turvallisuus on Finavian toiminnan lähtökohta, josta ei tingitä. Finavian yritysesittelyn mukaan turvallisuus syntyy ammattitaidosta, yhteistyöstä ja vastuullisuudesta. Asiakkaan hyöty on Finavian toiminnan kannustin. Asiakas voi luottaa Finaviaan kaikissa tilanteissa. Finavia lupaa reagoida asiakaspalautteeseen nopeasti ja tehokkaasti. Finavia on oma-aloitteinen, ammattitaitoa kehittävä ja valmis uudistuksiin. Finaviassa huomioidaan nykyään niin tärkeät ympäristönäkökohdat. Finavialla arvostetaan eri yksiköiden ja ammattikuntien työtä. Finavialla yhteistyö perustuu keskustelulle, avoimuudelle ja keskinäiselle luottamukselle. (Finavia, 2011)

Aviacollege

Aviacollege on Finavian toisen asteen ammatillinen erikoisoppilaitos, joka tuottaa korkeatasoista koulutusta eri ilmailuammatteihin. Aviacollege tuottaa Finavian eri toimialojen tarpeista lähtevää ammatillista perus-, kertaus-, jatko- ja täydennyskoulutusta. Lisäksi Aviacollege vastaa Finavian henkilöstön ammatillisesta ja ammattitaitoa täydentävästä lisäkoulutuksesta. (Finavia, 2011)

Aviacollegen lentoasemaliikennetoiminnan koulutusyksikkö

Lentoasemaliikennetoiminnan koulutusyksikkö kouluttaa lentoasemien palveluksessa olevia turvatarkastajia, sekä kunnossapito- ja pelastushenkilöstöä. Yksikkö vastaa lisäksi turvatarkastajien, sekä kunnossapitohenkilöstön perus-, kertaus-, täydennys- ja jatkokoulutuksesta, sekä antaa koulutusta lentoasemilla ja lähialueilla työskenteleville

ilmavoimien ja kunnan pelastushenkilöstöille. Yksikön koulutuspalvelut on ensisijaisesti suunnattu Finavian henkilöstölle. (Finavia, 2011.)

3.0 Hankalat asiakastilanteet lentoasemilla

Lentoasema on työympäristönä erityinen. Asiakaspalvelutyötä tekevien näkökulmasta työn haasteet ovat monesti samankaltaisia kuin monessa muussakin asiakaspalvelutyöympäristössä. Lentoasemilla on näiden yhtäläisyyksien lisäksi myös omat erityispiirteensä ja haasteensa hankaliin asiakastilanteihin liittyen. Asiakkaan kohtaaminen on aina vuorovaikutustilanne, jossa asiakaspalvelijalla on ratkaiseva rooli. Aivan kuten asiakaspalvelija muodostaa asiakkaasta mielikuvan muutamassa sekunnissa, arvioi asiakas asiakaspalvelijaa ja tämän ammattitaitoa usein jo pelkän ulkoisen olemuksen perusteella.

Asiakas muodostaa asiakaspalvelijasta mielikuvan mm. seuraavien ominaisuuksien perusteella:

- ulkoinen siisteys
- ryhti
- ilmeet
- kaikkiin edellä mainittuihin asiakaspalvelija voi vaikuttaa itse

Asiakkailla on paljon erilaisia lentoasemaympäristölle tyypillisiä syitä, joiden vuoksi he tuntevat joskus turhautumista tai vihastumista. Lentoasemalla asiakaspalvelutehtävissä toimivan tulee tuntea tyypillisimmät syyt sille, miksi asiakas turhautuu tai hermostuu. Tuntemalla asiakkaiden käyttäytymiseen vaikuttavat syyt, voi asiakaspalvelija ennakoida tilanteita ja näin saadaan asiakaspalvelutilanteista turvallisempia.

Joskus tilanteen kärjistyessä voi pelkokin astua tilanteeseen mukaan. Pelkoa voi kuitenkin hallita. Hankalissa asiakastilanteissa pelon hallinnassa auttavat kokemus, koulutus, sekä tiimityö. Kun asiakaspalvelija tietää, että hänellä on valmiuksia kyseisestä tilanteesta selviämiseen, vähenee myös pelon määrä. Seuraavaksi tarkastellaan niitä syitä, mitkä voivat aiheuttaa hankalia asiakastilanteita. Syiden pohtimisen jälkeen siirrytään tarkastelemaan ohjeita hankalia asiakastilanteita varten ja viimeiseksi on kerätty esimerkkejä todellisista tapahtumista.

Asiakastilanteiden erityispiirteitä lentoasemilla:

- asiakkailla on yleensä suuria (joskus suhteettomia) odotuksia matkustuspäivää kohtaan
- asiakkailla on voinut olla stressaava matka kentälle
- jatkoyhteydet voivat olla myöhässä
- lentojen suhteen on tullut muutoksia
- puutteellinen tiedotus muutoksista
- lakimuutokset (esim. turvatarkastussäännösten muuttuminen)
- kieliongelmat

- kulttuurierojen mukanaan tuomat ongelmat
- päihtyneet asiakkaat
- kiire
- asenteet (oma ja asiakkaan)
- erityisstatuksella matkustavat

Syitä on monia ja usein sijaikärsijöinä toimivat juuri asiakaspalvelijat, olipa asiakkaan ärtymyksen syy sitten esimerkiksi hidas taksimatka tai lentoyhtiön virhe. (Finavia, Asiakaspalvelutyön turvallisuuskysely, 2009.)

3.1 Asiattomuudet

Asiakaspalvelutehtävässä työskentelevän täytyy kestää hieman ns. "keskivertokansalaista" enemmän arvostelua ja viisastelua. Arvostelua tulee kestää, jos se kohdistuu asiakaspalvelijan toimintaan, mutta jos arvostelussa mennään asiattomuuksiin esim. asiakaspalvelijan henkilökohtaisiin ominaisuuksiin (ulkonäkö, puhetapa, etninen alkuperä yms.) niin tällöin kyseeseen voi tulla esim. kunnianloukkauksen tunnusmerkistön täyttävä rikos. Kunnianloukkaus on asianomistajarikos.

3.2 Uhkailu

Riippuen uhkauksen sanamuodosta asiakas voi syyllistyä rikokseen. Uhkaamalla asiakaspalvelijaa esim. väkivallalla, asiakas voi syyllistyä laittomaan uhkaukseen. Tällaisissa tilanteissa on hyvä kutsua kollega paikalle hyvissä ajoin myöhempää todistelua varten. Asiakkaan uhkailun liittyessä ilmaisuun niin asiakaspalvelijan tulee tuoda rauhallisesti ja selkeästi esiin, että rikosseuraamusten lisäksi, hänen lennolle pääsynsä voidaan evätä uhkaavan käytöksen tai sanallisten uhkauksten vuoksi. Ohjeistukset vaihtelevat lentoyhtiöittäin, mutta kapteeni tekee viime kädessä päätöksen. Asiakaspalvelijalla on lain mukaan samanlainen oikeus fyysiseen koskemattomuuteen kuin kenellä tahansa ihmisellä. Esimerkiksi puristelua tai vastaavaa ei tarvitse sietää yhtään, näissä tapauksissa puristelija voi syyllistyä rikokseen. Lievän pahoinpitelyn tunnusmerkistö täyttyy lähes aina kun toinen ihminen aiheuttaa toiselle edes pientä kipua.

3.3 Erityisstatuksella matkustavat

Erityisstatuksella matkustavilla henkilöillä tarkoitetaan tässä viranomaisten valvonnassa matkustavia henkilöitä, joiden oikeutta matkustaa vapaasti on rajoitettu. Viranomaiset suorittavat lainvoimaista virkatehtävää valvoessaan, kuljettaessaan henkilöä paikasta A paikkaan B.

Näihin henkilöihin ja heidän oikeuksiinsa kohdistetaan Suomen lain mukaisia pakkokeinoja,

joiden käytöstä huolehtivat ja vastaavat näiden henkilöiden mukana matkustavat virkamiehet, jotka ovat yleensä poliiseja. Puhuttaessa viranomaisten valvonnassa matkustavista henkilöistä, tarkoitetaan lähinnä seuraavia ryhmiä:

- maasta karkotettavat
- maasta käännytettävät
- kansainväliset vankikuljetukset
- Suomen sisäiset vankikuljetukset
- Erityisstatuksella matkustaviin sovelletaan siis Suomen lain mukaisia pakkokeinoja. Lisäksi näihin kuljetuksiin sovelletaan mm. IATA:n laatimia viranomaisohjeita, Euroopan Unionin antamia ohjeita, sekä lentoyhtiöiden omia ohjeistuksia.
- Lentokentällä asiakaspalvelutyötä työkseen tekevän ei tarvitse tuntea edellä mainittuja ohjeita tarkasti

Erityisstatuksella matkustavat ovat viranomaisten vastuulla, viranomaisen ei voi pyytää asiakaspalvelijaa huolehtimaan esim. kuljetettavan vangin vahtimisesta. Viranomaisen pyytäessä esim. opastusta, kulkureitin ovien avaamista, wc:n käyttömahdollisuutta yms. niin mahdollisuuksien mukaan asiakaspalvelijan tulee auttaa viranomaista. Asiakaspalvelijan epäroйдessä avun antamisen suhteen esim. ovien avaamisen liittyen niin hänen tulee kysyä esimieheltään lupaa pyydetyn toimenpiteen suorittamiseen.

Asiakaspalvelijan on hyvä tiedostaa, että auttaessaan viranomaista erityisstatuksella matkustaviin liittyvissä asioissa, hän vaikuttaa positiivisesti lentokenttäympäristön viihtyvyyteen ja turvallisuuteen. Viranomaiset suunnittelevat toimintansa jokaisen saatettavan ja käännytettävän osalta etukäteen hyvin tarkkaan huomioiden toiminnassaan lentoasemaympäristön. Eli jos viranomaisen pyytää asiakaspalvelijaa esim. opastamaan heidät ja heidän saatettavansa poikkeuksellista reittiä lähtöportille on siihen varmasti hyvä syy.

Joskus viranomaisten saattama henkilö voi yrittää esim. paeta saattajiltaan lentoasemalla. Asiakaspalvelijan havaitessa viranomaisten esim. kamppailevan lujaa vastarintaa tekevän saatettavan kanssa, viranomaisen voi pyytää asiakaspalvelijaa auttamaan henkilön taltuttamisessa. Tällöin asiakaspalvelija voi toimia viranomaisten antamien voimankäyttöön liittyvien ohjeiden mukaan. Näihin tilanteisiin mukaan meneminen lentokentällä on punnittava erittäin tarkoin, eikä tällaiseen tilanteeseen tarvitse viranomaisen pyynnöstä huolimatta mennä mukaan, jos asiakaspalvelija kokee tilanteen sellaiseksi. Onneksi tällaiset tilanteet ovat hyvin harvinaisia ja tulevat kysymykseen lähinnä peruslentokentillä yms. missä ei välttämättä ole viranomaisia tai edes vartijoita. Asiakaspalvelijan on hyvä tutustua oman yhtiön laatimaan ohjeistukseen asiasta. (Finavia, haastavat asiakaspalvelutilanteet verkkokoulutus, 2009)

3.4 Esimerkkejä hankalista asiakastilanteista lentoasemilla

"Asiakastilanteet neuvontapisteessä tai puhelimessa, joissa asiakas ei tyydy mihinkään ratkaisuun, vaan vaatii täysin mahdottomia eikä suostu lähtemään tilanteesta, esim. vaatii palvelua, jota sillä hetkellä ei ole mahdollista saada".

"Päihtynyt miespuolinen asiakas ei ollut tietoinen EU- ja Tax-Free merkinnöistä ja halusi tietenkin halvimman hinnan ja kun en voinut sitä hänelle antaa, yritti hän minuun käsiksi kassan yli".

"Puhuin jonossa miehelle viime talvena kuinka isoja nesteitä ei saa kuljettaa käsimatkatavaroissa. Toinen mies heitti minua kassilla, jossa oli pari viinapulloa. Ehdin nostamaan käteni pääni suojaksi, enkä saanut mitään ruhjeita. En tajunnut pyytää vartijoita heti paikalle, joten mies pääsi tekosestaan ilman mitään vastuuta tapahtuneesta.."

"Työskentelyvuosieni aikana on viimevuoden puolella sattunut yksi hankalampi työvuoroputki. Ko. työvuorot koskevat kuuluisaa "lumimyräkkäyötä" Finavian neuvonta oli loppuvaiheessa ainoa taho, joka oli paikalla kun lentoyhtiöiden edustajat olivat poistuneet paikalta. Oikeata apua kun ei raivoaville ja vihaisille matkustajille pystynyt antamaan kukaan, siinä vain pystyi kuuntelemaan ja vastaanottamaan mitä al-arvoisimpia kommentteja. Toivottavasti kaikki tahot oppivat ko. tapahtumarikkaasta päivästä ja yöstä".

(Finavia, Asiakaspalvelutyön turvallisuuskysely, 2009.)

4.0 Siviili-ilmailun turvaaminen

Siviili-ilmailun turvaamista määrittelee moni eri laki, ohje ja asetus mutta niillä kaikilla on sama päämäärä- turvallisuus. Asiakaspalvelijan tulee tuntea hänen työympäristöään määrittelevät ja sitä kautta hänen omaan fyysiseen turvallisuuteensa vaikuttavat tärkeimmät lait ja asetukset.

Siviili-ilmailun turvallisuutta säätelevässä asetuksessa tarkoitetaan: "Lentoasemalla 1) aluetta, jolla harjoitetaan kaupallista lentoliikennetoimintaa 2) Ilmailun turvaamisella toimenpiteiden yhdistelmää, joilla on tarkoitus suojata siviili-ilmailua siihen kohdistuvilta laittomilta teoilta. Lentoaseman pitäjän ja Suomesta käsin palveluja tarjoavan lentoliikenteen harjoittajan on laadittava turva-asetuksen 5 artiklassa tarkoitetun kansallisen siviili-ilmailun turvaohjelman vaatimuksia vastaava turvaohjelma, pantava se täytäntöön ja ylläpidettävä sitä. Turvaohjelmalle ja sen muutokselle on haettava Ilmailuhallinnon hyväksyntä. Ilmailuhallinnon on varmistettava, että lentoaseman pitäjät ja lentoliikenteen harjoittajat panevat ohjelmat täytäntöön ja ylläpitävät niitä.

Ilmailuhallinto voi painavasta syystä, kuten siviili-ilmailun turvallisuuden ollessa uhattuna, peruuttaa myöntämänsä hyväksynnän ja keskeyttää lentoaseman tai lentoliikenteen harjoittajan toiminnan tai rajoittaa sitä, jos ohjelma tai sen täytäntöönpano ei enää vastaa turva-asetuksen vaatimuksia eikä ohjelmaa tai sen täytäntöönpanoa oikaista viipymättä. Lentoaseman pitäjä ja lentoasemalla toimiva yritys tai yhteisö on velvollinen viivytyksettä sallimaan komission valtuuttamien virkamiesten ja Ilmailuhallinnon suorittamat turva-asetuksen ja turvaohjelman soveltamista koskevat tarkastukset". (Ilmailulaki 99§)

4.1 Vastuu turvatoimista lentoasemalla

”Turva-asetuksen, sen nojalla annettujen komission asetusten sekä tämän luvun mukaan lentoasemalla edellytettävistä siviili-ilmailun turvaamiseen tähtäävistä toimenpiteistä ja järjestelyistä vastaa lentoaseman pitäjä, jollei vastuuta näistä toimenpiteistä ja järjestelyistä ole säädetty viranomaiselle, lentoliikenteen harjoittajalle tai muulle toiminnanharjoittajalle”. (Ilmailulaki 102§.)

4.2 ICAO & Chicagon sopimus

Kansainvälistä siviili-ilmailua säätelee vuonna 1947 allekirjoitettu Kansainvälisen siviili-ilmailun yleissopimuksessa (ns. Chicagon sopimus). Yleissopimuksen mukaan Kansainvälinen siviili-ilmailujärjestö ICAO (International Civil Aviation Organisation) vastaa lentoturvallisuuden vähimmäisstandardien laatimisesta, jotka sopimusvaltioiden tulee panna täytäntöön. Standardit on määritelty sopimuksen liitteissä. ICAO myös valvoo sopimusvaltioiden ilmailuviranomaisia auttamalla identifioimaan ja osoittamaan puutteita kansainvälisten standardien täytäntöönpanossa. Chicagon sopimuksen liite 17 (security), luo perustan ICAO:n siviili-ilmailun turvallisuusohjelmalle. ICAO:n toimeenpanemat turvallisuustoimenpiteet ovat kriittisen tärkeitä siviili-ilmailun tulevaisuudelle. ICAO pitää ilmailun turvallisuutta tärkeimpänä prioriteettina. (ICAO, 2011)

4.3 EU-OPS

EU-OPS on osa EU:n ylikansallista lainsäädäntöä, joka sitoo sellaisenaan suoraan jäsenvaltioita. EU-OPS korvaa kansallisen JAR-OPS 1:n (JAR- Joint aviation requirement for the operation of commercial air transport). EU-OPS on tarkkaan ottaen komission asetuksen (ETY) 3922/91 (viim. muutos 859/ 2009) liite 3. Myös itse asetusta ja sen muita liitteitä on noudatettava. Suomessa käytetään EASA:n suosituksen mukaisesti EU-OPS:in soveltamisohjeina eurooppalaisen ilmailuviranomaisten yhteistyöelimen (JAA) julkaisemaa tilapäistä ohjelehtistä TGL 44. (Ilmailuhallinto, 2011)

4.4 EASA-OPS

EASA-OPS ei ole vielä voimassa, mutta se kumoaa tulevaisuudessa EU-OPS:in. EASA-OPS - sisältää suosituksia esim. Disruptive Passenger ohjeistus.

EASA:n lentotoimintamääräykset ovat tällä hetkellä luonnosvaiheessa, mutta Euroopan lentoturvallisuusviraston EASAn lentotoimintamääräykset syrjäyttävät aikanaan lentoliikennettä nyt säätelevät EU-OPS-määräykset ja tulevat koskemaan myös suurta osaa muusta lentotoiminnasta. EASA järjesti marraskuussa 2008 Kölnissä tiedotustilaisuuden, jossa käsiteltiin viraston suunnitelmia tuleviksi lentotoimintamääräyksiksi. EASAn verkkosivustoon

on perustettu vastikään uusi (englanninkielinen) Flight Standards -osio, jossa on ajantasaista tietoa lentotoimintaan, lupakirjoihin ja yhteisön ulkopuolisten toiminnan harjoittajien valvontaan liittyvistä asioista. (EASA, 2011)

4.5 IATA (International Air Transport Association)

IATA:n mukaan turvallisuus on lupaus minkä ilmailuala tekee ihmisille, jotka käyttävät sen palveluja. Kansainvälinen ilmakuljetusliitto IATA on sitoutunut jatkuvaan turvallisuuden parantamiseen. Kuuden kohdan turvallisuusohjelma heijastaa IATA:n omaksumaa strategista suuntaa varmistaakseen, että turvallisuudelle asetetut tavoitteet saavutetaan

IATA:n mukaan turvallisuudessa keskeistä on estää tahdonalaisia oikeudettomia tekoja tapahtumasta. IATA:n päätavoite turvallisuutta ajatellen on varmistaa, että kansainväliset turvallisuusvaatimukset on omaksuttu jokaisessa maassa yhtenäisesti.

IATA ajaa tehokkaiden ja kustannustehokkaiden toimenpiteiden käyttöönottoa, jotka perustuvat uhka-arvioihin ja erityisiin toimintaympäristöihin. Turvallisuustoimenpiteiden tarkoitus on estää laittomia tekoja ja näin minimoida niistä matkustajille ja rahdin kululle aiheutuvat negatiiviset vaikutukset. (IATA, 2011)

4.6 Finavian turvallisuusarvot

Finavian arvoista tärkein on turvallisuus. Finavian turvallisuuspolitiikka sisältää seuraavia turvallisuudenhallintajärjestelmän periaatteita. Varmistetaan turvallisuusmääräysten noudattaminen ja turvallisuusvaatimusten toteutuminen. Finavian tärkein tavoite toiminnassaan on hyvä ilmailualan turvallisuus. Turvallisuuden ensisijaisuus tarkoittaa, että riittävän turvallisuuden saavuttaminen asetetaan palvelussa etusijalle kaupallisiin, toiminnallisiin, ympäristösuojelullisiin ja yhteiskunnallisiin paineisiin nähden. Finavian pääjohtajan Samuli Haapasalon sanoin: "Turvallisuus on meidän jokaisen yhteinen asia. Jokaisen on kannettava siitä oma vastuunsa. Havaittua riskiä tai puutetta ei saa jättää huomioimatta ja ilmoittamatta asiasta vastaavalle taholle. Meihin luotetaan turvallisuuden tuottajina ja meidän on kyettävä vastaamaan tuohon haasteeseen. Turvallisuus on tärkein arvomme". (Finavian vuosikertomus, 2007)

4.7 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain tarkoitus on parantaa työympäristöä ja -olosuhteita. Lähtökohtana on, että työturvallisuutta, sekä työntekijöiden työkykyä voidaan edistää työpaikan omaaloitteisella toiminnalla. Tarkoituksena on ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä tai työympäristöstä johtuvia terveyshaittoja. Laissa terveys sisältää myös perinteisen fyysisen terveyden lisäksi henkisen terveyden. Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja

väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennalta. Työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, jotka sisältävät ennaltaehkäisyyn tähtäävät toimenpiteet, sekä ohjeet väkivaltatilanteen kohtaamisen hallitsemiseksi.

Työturvallisuuslaki sisältää yhteistyövelvoitteen, eli työturvallisuus on molempien asia - niin työntantajan ja työntekijän. Yhteistyöllä päästään parhaisiin tuloksiin työturvallisuusnäkökulmasta. Haitta ja vaaratekijöiden selvityksen pohjalta tulee toteuttaa toimenpiteitä työolosuhteiden parantamiseksi: vaara- tai haittatekijöiden estämiseksi, poistamiseksi ja vähentämiseksi. Työnantajan on huomioitava perinteisten tapaturma- ja ammattitautivaarojen lisäksi myös työntekijän jaksamiseen liittyvät kuormitustekijät.

Työntekijälläkin on velvollisuuteensa. Työntekijän tulee noudattaa annettuja ohjeita ja toimia niin, ettei aiheuta omilla toimillaan vaaraa itselle tai muille. Hänen tulee huolehtia omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta käytettävissä olevin keinoin. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan vaarakohdista työnantajalle, mikäli ei itse pysty vaaraa poistamaan. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 8§, 10§, 27§).

5.0 Järjestyslaki

Järjestyslaki määrittelee ne turvallisuuteen liittyvät normit, jotka vallitsevat mm. lentoasemalla. Uusi järjestyslaki pyrkii edistämään järjestystä ja turvallisuutta yleisillä paikoilla. Yleiseen järjestykseen liittyvät säännöt ovat koko maassa samat 1.10.2003 alkaen. Aiemmin Suomessa ei ollut järjestyslakia, vaan voimassa olivat kuntien hyvinkin erilaiset järjestyssäännöt.

Järjestyslaki koskee yleisesti käytettäviä paikkoja riippumatta siitä, kuka paikat omistaa. Tällaisia paikkoja ovat esimerkiksi tiet, kadut, jalkakäytävät, torit, puistot, uimarannat, urheilukentät, hautausmaat, yleisön käytössä olevat rakennukset, kulkuneuvot, virastot, toimistot ja ravintolat.

5.1 Määritelmät

Tässä laissa tarkoitetaan:

”1) yleisellä paikalla.. rakennusta, joukkoliikenteen kulkuneuvoa ja muuta vastaavaa paikkaa, kuten virastoa, toimistoa, liikenneasemaa, kauppakeskusta, liikehuoneistoa tai ravintolaa, joka on yleisön käytettävissä joko jonkin tilaisuuden aikana tai muutoin

2 luku: Järjestyksen ja turvallisuuden vaarantaminen sekä häiriön aiheuttaminen

3 § Yleisen järjestyksen häiritseminen ja turvallisuuden vaarantaminen”

Yleisen järjestyksen häiritseminen tai turvallisuuden vaarantaminen yleisellä paikalla on kielletty:

- 1) metelöimällä ja muulla vastaavalla tavalla;
- 2) toistuvilla uhkaavilla eleillä, hyökkäävillä liikkeillä, suullisesti esitetyillä uhkailuilla ja muulla vastaavalla, pelkoa herättävällä uhkaavalla käyttäytymisellä;
- 3) ampumalla, heittämällä esineitä tai muulla vastaavalla tavalla.

Edellä 1 momentissa tarkoitettu toiminta on kielletty myös muualla kuin yleisellä paikalla, jos toiminnan vaikutus ulottuu yleiselle paikalle. (Järjestyslaki 612/2003, Finlex)

6.0 Keinoja hoitaa hankala asiakastilanne

Aivan kuten autolla ajo liikenteessä perustuu muun liikenteen ennakkointiin, voi asiakaspalvelija ennakoida asiakkaiden käyttäytymistä tarkkailemalla heidän eleitään, ilmeitään ja äänenkäyttöään. Liikenteessä ennakkointi parantaa turvallisuutta samoin ennakoimalla asiakkaan käytöstä voi asiakaspalvelija parantaa henkilökohtaista turvallisuutta huomattavasti. Ennakointi tarkoittaa havainnointia ja havaintojen perusteella tehtyjä toimenpiteitä, joilla parannetaan omaa turvallisuutta. Hankalissa asiakastilanteissa ennakkointi antaa asiakaspalvelijalle lisää aikaa ohjata kärjistynyttä tilannetta oikeaan suuntaan ja välttää konfliktin kärjistyminen. Aivan kuin liikenteessä pitäisi turvaväliä edellä ajavaan.

6.1 Tilanteen aktiivinen tarkkailu

Hankalissa asiakastilanteissa asiakaspalvelija voi ennakoidaan asiakkaan käytöstä tarkkailemalla hänen elekieltään, äänen käyttöä, sekä ilmeitä. Useiden eri tutkimusten mukaan ihmisten välinen viestintä perustuu suurimmalta osin sanattomaan viestintään, sanallisen viestinnän merkitys on huomattavan pieni verrattuna eleiden ja ilmeiden merkityksiin. Jos ihmisen elekieli ja sanallinen viestintä ovat ristiriidassa, ihminen luottaa sanattoman viestinnän kautta saamaansa viestiin. Lähes kaikki ihmiset paljastavat todelliset ajatuksensa tai tuntemuksensa ilmeidensä ja eleidensä kautta.

6.2 Asenne

Ennakointiin liittyy myös oma asenne. Jos asiakaspalvelija menee töihin väsyneenä tai asenteella, että "ei kiinnosta" niin tällöin hänen kykynsä tehdä havaintoja ei ole sillä tasolla millä sen pitäisi olla ja näin hän altistaa itsensä mahdolliselle vaaralle hankalissa asiakastilanteissa. Asiakaspalvelijan mennessä töihin "ei kiinnosta" asenteella seuraukset hankalassa asiakastilanteessa voivat olla seuraavanlaiset: 1) asiakaspalvelija huomaa vaaran merkit liian myöhään 2) asiakaspalvelija ei huomaa niitä ollenkaan ja 3) huonoin vaihtoehto on se, ettei hän edes halua huomata. Avaintekijöitä hankalien asiakastilanteiden ennakkointiin

ovat: kouluttautuminen, omien asenteiden tiedostaminen ja työympäristön olosuhteiden tiedostaminen.

6.3 Intuition merkitys

Ennakointiin liittyy vahvasti myös omaan "vaistoon", eli intuitioon luottaminen. Intuitiolla tarkoitetaan tietynlaista tunnetta tietystä tilanteesta, asiakaspalvelija voi esimerkiksi ajatella, että: "Tässä tilanteesta on jotain mätää, pitäisiköhän minun huolestua"?

Intuitio on tunne, missä aivot ovat jo rekisteröineet useita vaaran merkkejä, mutta looginen puoli koettaa järkeillä tuota tunnetta ns. "pois" esim. "Mitä minä nyt oikein hätäilen, eihän tässä ole mitään syytä pelätä". Eli aivosi rekisteröivät vaaran merkkejä, mutta asiakaspalvelija ei vielä itse tiedosta näiden merkkien merkitystä.

Intuitiota kuvaa hyvin eräs tosielämän esimerkki: Kerrostalossa oli kehittymässä tulipalo ja paikalle saapui useita pelastuslaitoksen yksiköitä, ensimmäisinä paikalle saapuneet palomiehet syöksyivät sisälle rakennukseen evakuoimaan mahdollisesti loukkuun jääneitä ihmisiä. Palo kehittyi kaiken aikaa ja hieman ensimmäisten palomiesten mentyä rakennukseen sisälle, paikalle saapui kokenut palomestari. Palomestari nousi ulos autostaan ja hänelle alkoi heti hahmottua kokonaiskuva tulipalosta.

Tarkkailtuaan paloa muutaman minuutin ajan, hän komensi kaikki palomiehet heti ulos rakennuksesta, osa paikalla olleista palomiehistä ihmetteli käskyä sillä palo ei näyttänyt ulospäin kovin vaaralliselta. Kaikki palomiehet tottelivat kuitenkin käskyä ja tulivat ulos rakennuksesta. Hetki tämän jälkeen koko talo ns. "humahti" ilmiliekkeihin ja romahti.

Jälkeenpäin palomestarilta kysyttiin, että "Kuinka osasit käskeä kaikki ulos oikealla hetkellä"? Hän vastasi: "Minulle vain tuli sellainen tunne, että nyt kaikki ei ole niin kuin pitäisi, luotin vaistooni ja päätin käskeä kaikki ulos".

Tätä tapahtumaa tutkittiin myöhemmin tarkoin ja todettiin, että palomestarin päästyä paikalle hänen aivonsa rekisteröivät useita vaaran merkkejä ja näiden yhdistelmänä hänen "hälytyskellonsa alkoivat soida". Tämä hänen "tunteensa" vaarasta perustui hänen kokemuksiinsa ja koulutukseensa, hän näki mm. tietyn väristä savua (kertoo tulipalon lämpötilasta, sekä palavista materiaaleista), hän näki ikkunoiden pullistelevan (kertoo tulipalon lämpötilasta), hän huomasi talon kattomateriaalit (kertoo leviämis-, romahtamisvaarasta) yms. Vaikka käytämme intuitiota tarkastellessamme sanaa "tunne" niin edellisen esimerkin palomestarin aivot rekisteröivät faktoja - vaaran merkkejä, ennen kuin hän käsitti itse mistä on kyse.

Asiakaspalvelutilanteisiin liittyy hyvin vahvasti tilanteen ennakointi tilanteen ns. "lukeminen". Asiakaspalvelutilanteet etenevät pääsääntöisesti niin nopeasti, että

asiakaspalvelijan on tästä syystä tiedostaa intuition merkitys. Asiakaspalvelijan tulee siis huomioida omat tuntemuksensa. Yhteiskuntamme opettaa meidät pienestä pitäen järjelemään asioita ja tekemään päätöksiä perustuen faktoihin. Intuitiossa on kyse aivan samasta, eli faktojen havaitsemisesta, paitsi että aivomme eivät ole vielä ehtineet yhdistelemään kaikkia vaaran merkkejä yhteen. Asiakaspalvelijan tulee siis antaa tuolle "tunteelle" hieman aikaa, eikä yrittää heti järjeillä sitä pois. (Finavia, haastavat asiakastilanteet verkkokoulutus, 2009)

6.4 Tilanteiden arviointi

Tilannetta ja siihen sopivaa toimintatapaa arvioitaessa avainsanoja ovat kokemus ja koulutus. Oikealla koulutuksella asiakaspalvelija voi ns. "paikata lyhyttä kokemusta asiakastilanteista" toisaalta kokenutkin asiakaspalvelija voi vuodesta toiseen tehdä virhearvioiteja, koska ei ole saanut koulutusta asian tiimoilta. Oikean tilannearvion tekemisellä on ratkaiseva merkitys mm. asiakaspalvelijan valitsemien toimenpiteiden kannalta. Virhearviot voivat puolestaan johtaa väriin toimenpiteisiin ja huonoon asiakaspalveluun tai pahimmassa tapauksessa virhearvio voi vaarantaa asiakaspalvelijan henkilökohtaisen turvallisuuden. Tilannetta ja ihmisten käyttäytymistä arvioitaessa asiakaspalvelijan tulee ottaa huomioon vallitseva kokonaisuus.

6.5 Vuorovaikutus haastavassa asiakastilanteessa

Vuorovaikutus on tärkeä osa asiakaspalvelijan työtä. Viestintä on aktiivista tekemistä ja jokainen on vastuussa omista tekemisistään. Asiakaspalvelijoille koulutetaan, että käytännössä hän luo edustamansa yrityksen imagoa. Asiakaspalvelijan edustaman yrityksen turvallisuusimago luodaan viestinnän ja vuorovaikutuksen kautta. Hjelt-Putilin on vakuuttunut siitä, että asiakas joka kokee asiakaspalveluympäristönsä turvattomaksi ei hakeudu uudelleen samaan ympäristöön. Hjelt-Putilin mukaan vuorovaikutus on: tietoja, taitoja ja asenne. (Hjelt- Putilin, 2005)

Ilmeet, eleet paljastavat yleensä ihmisen tulevan toiminnan, tämän vuoksi niiden tarkkailulla on suuri merkitys asiakaspalvelijan turvallisuuden kannalta! Asiakaspalvelijan tulee tehdä kaikkensa estääkseen haastavaa asiakastilannetta eskaloitumasta, joskus kuitenkin voi tulla eteen tilanteita, missä rauhoittelu ei auta ja tilanne muuttuu väkivaltaiseksi. (Finavian haastavat asiakaspalvelutilanteet, verkkokoulutusmateriaali, 2009)

6.6 Työturvallisuuskeskuksen huomio aiheesta

Asiakaspalvelijan on hyvä tiedostaa, että oman sanattoman viestinnän taitoja voi kehittää ja harjoitella. (Työturvallisuuskeskus 2008, Väkivalta- ja uhkatilanteiden hallinta, 21)

7.0 Itsepuolustus

Suomen lain mukaan meistä jokainen nauttii fyysisen koskemattomuuden suojaa, meistä jokaisella on myös laillinen oikeus puolustautua oikeudetonta hyökkäystä vastaan tietyin rajoituksin ja velvoittein. Asiakaspalvelijan on hyvä tietää perusteet lainsäädännöstä liittyen väkivaltaisiin tilanteisiin, jotta asiakaspalvelijan osaaminen vastaa EASA-OPS:in vaatimuksia. Rikoslain 4 pykälässä käsitellään hätävarjelua ja hätävarjelun liioittelua.

7.1 Hätävarjelu

Aloitettun tai välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu, jollei teko ilmeisesti ylitä sitä, mitä on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavana, kun otetaan huomioon hyökkäyksen laatu ja voimakkuus, puolustautujan ja hyökkääjän henkilö sekä muut olosuhteet. Jos puolustuksessa on ylitetty hätävarjelun rajat (hätävarjelun liioittelu), tekijä on kuitenkin rangaistusvastausta vapaa, jos olosuhteet olivat sellaiset, ettei tekijältä kohtuudella olisi voinut vaatia muunlaista suhtautumista, kun otetaan huomioon hyökkäyksen vaarallisuus ja yllätyksellisyys sekä tilanne muutenkin. (Rikoslaki 4 luvun 4 §)

7.2 Hätävarjelulain sisältö selitettynä

Hätävarjelu tarkoittaa oikeudettoman hyökkäyksen torjuntaa muuten mahdollisesti rikostunnusmerkit täyttävin keinoin. Alkavan tai jo aloitetun hyökkäyksen saa torjua kokonaisuutta arvioiden puolustettavissa olevia keinoja käyttäen, vain niin kauan kunnes hyökkäyksen uhkaa ei enää ole. Eli, kaikkien puolustautujan suorittamien toimenpiteiden tulee kestää myöhempää tarkastelua esim. käräjäoikeudessa. Hätävarjelulaissa olennaista on muistaa kohtuus ja lainkohta *"ellei se ylitä sitä mitä on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavana"*, eli kun hyökkäys on jo ohi niin tämän jälkeen hyökkääjään ei voida lain mukaan kohdistaa toimenpiteitä.

Aloitettun tai välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu, jollei teko ilmeisesti ylitä sitä, mitä on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavana, kun otetaan huomioon hyökkäyksen laatu ja voimakkuus, puolustautujan ja hyökkääjän henkilö sekä muut olosuhteet. Edellinen kohta on erittäin tärkeä ja oleellinen osa hätävarjelulakia karrikoituna esimerkkinä käytettäkään vaikka 100 kg päihtyneen miesasiakkaan käymistä 50 kg painoisen naisvirkailijan kimppuun matkailukentällä, missä ei ole viranomaisia välittömässä läheisyydessä. Tällöin voidaan lähteä ajatuksesta, että 50kg naisvirkailija voi itseään puolustaessaan käyttää "kovempia" keinoja kuin, jos virkailija olisi myös 100kg miesvirkailija tai että hänellä olisi mahdollisuus saada välittömästi viranomaisapua tilanteeseensa. Hätävarjelun ydin on siis tietynlainen

voimasuhteiden vertailu ja sen mukaan voidaan käyttää voimakeinoja itsensä tai työkaverin puolustamiseen. Karrikoidusti myöskään 100kg miesvirkailija ei voi lyödä päihtynyttä pienikokoista naista, vaikka tämä kävisi hänen rinnuksiinsa kiinni.

7.3 Hätävarjelun liioittelu

Rikoslain 4:4:n 2 momentti säätelee hätävarjelun liioittelusta. Tästä on kyse, kun voimatoimet ovat kohtuuttomia olosuhteet huomioon ottaen. Kyse voi olla joko siitä, että keinot ovat suhteettoman voimakkaita hyökkäykseen tai suojeltavaan oikeushyvään nähden, tai että niitä käytetään ajallisesti väärin. Rajanvedon perimmäinen haaste on siinä, että akuutissa tilanteessa on hyvin vaikea arvioida sopivaa voimakeinojen määrää, ja hätätilanteessa helposti puolustautumistoimet voivat olla jälkikäteen arvioituna liiankin kovia.

Arvioinnissa huomioidaan henkilökohtaisiakin ominaisuuksia ja tuntemuksia, mutta ei loputtomiin, esim. "tulinen luonne" ei oikeuta väkivallantekoon. Hätävarjelun liioitteluna tehty toimenpide on rikoksen anteeksiantoperuste, jos puolustautujalta ei olisi olosuhteet huomioiden voitu odottaa muunlaista käytöstä, vaikka voimakeinot sinänsä olisivatkin olleet ylimitoitettuja. Toisaalta jos toimintatapaa pidetään moitittavana, voidaan tekijä tuomita joko normaaliin tai alennettuun rangaistukseen - tällöin kyse on esimerkiksi "hätävarjelun liioitteluna tehdystä pahoinpitelystä". Asia on pitkälti tuomioistuimen tapauskohtaisen harkinnan varassa.

7.4 Jokamiehen kiinniotto-oikeus

Jokainen saa ottaa kiinni verekseltä tai pakenemasta tavatun rikoksentekijän, jos rikoksesta saattaa seurata vankeutta tai rikos on lievä pahoinpitely, näpistys, lievä kavallus, lievä luvaton käyttö, lievä moottorikulkuneuvon käyttövarkaus, lievä vahingonteko tai lievä petos. Jokainen saa ottaa kiinni myös sen, joka viranomaisen antaman etsintäkuulutuksen mukaan on pidätettävä tai vangittava. Kiinni otettu on viipymättä luovutettava poliisimiehelle. Jos kiinniotettava tekee vastarintaa tai pakenee, kiinniottaja saa käyttää sellaisia kiinniottamisen toimittamiseksi tarpeellisia voimakeinoja, joita voidaan pitää kokonaisuutena arvioiden puolustettavina, kun otetaan huomioon rikoksen laatu, kiinniotettavan käyttäytyminen ja tilanne muutenkin. (Pakkokeinolaki 1§)

8.0 Tiimityö

Oikean tiimityön merkitys aggressiivissa asiakastilanteissa on erityisen tärkeä. Aggressiivissa asiakastilanteissa oikealla tiimityöllä voidaan vähentää henkilöriskejä huomattavasti. Kaikissa ns. "kontrolliammateissa", missä joudutaan pääsääntöisesti tekemisiin hankalien, aggressiivisten asiakkaiden kanssa, työntekijät työskentelevät aina pareittain, joskus jopa

isommissa ryhmissä. Tiimityöskentelyyn on kontrolliammateissa selkeät perusteet, jotka on listattu alla. Alla olevien listojen on tarkoitus herättää ajatuksia tiimityön tärkeydestä turvallisuustekijänä, myös asiakaspalvelutehtävissä toimiville.

Tiimityö parantaa turvallisuutta monin tavoin:

- tiimityö parantaa huomattavasti henkilöstön mahdollisuutta selvittää aggressiivisesta asiakastilanteesta ilman voimakeinoja
- tiimi on rauhoittelussa tehokkaampi kuin yksittäinen asiakaspalvelija
- tiimityöllä tilanteista selvittää nopeammin ja turvallisemmin kuin toimittaessa yksin
- tiimissä voidaan jakaa rooleja esim. 1 hälyttää viranomaiset, yksi rauhoittelee aggressiivista asiakasta ja yksi tarkkailee ympäristöä ja havainnoi tapahtumia myöhempää mahdollista todistelua varten
- tiimityö parantaa työntekijöiden oikeusturvaa (todistajat)
- tiimityö vähentää asiakaspalvelijan tarvetta provosoitua näin harkinnalle jää enemmän aikaa
- tiimityö antaa enemmän vaihtoehtoja selvittää aggressiivisesta tilanteesta esim. tiimityön kautta asiakkaan puhuttajaa voidaan tarvittaessa vaihtaa, jos kemiat eivät ns. "kohtaa"
- tiimityö lisää asiakaspalvelijoiden halua selvittää tilanteesta kunnialla ("tämä on yhteinen juttu")
- tiimityö parantaa yhteishenkeä (sinä olet minun turvani ja minä sinun)
- tiimityöllä parannetaan sekä henkilöstön, että asiakkaiden turvallisuudentunnetta

Tiimityöskentely vaatii:

- harjoittelua
- yhteisten toimintatapojen sopimista, tuntemusta ja niiden noudattamista
- kykyä ottaa vastuuta - jonkun on ns. johdettava tiimiä - vähintäänkin jaettava "roolit": esim. kuka puhuttaa, kuka hälyttää apua, kuka tarkkailee tilannetta ja painaa asiat mieleensä jne.
- riittävä etäisyys, sekä asiakkaaseen (pois lyöntietäisyydeltä), että työtovereihin (ei törmäillä keskenään jos tilanne muuttuu väkivaltaiseksi)
- vain yksi tiimin jäsenistä puhuu asiakkaalle, tarvittaessa on vaihdettava puhuttajaa jos huomataan, että jonkun toisen asiakaspalvelijan ja asiakkaan ns. "kemat pelaavat paremmin" (puhuttajan vaihdosta ei saa loukkaantua, tärkeintä on että tilanne laukeaa puhumalla)

(Finavia, haastavat asiakaspalvelutilanteet verkkomateriaali, 2009)

9.0 Avun järjestäminen

Avun järjestäminen lentokentällä voi kuulostaa aihepiirinä sellaiselta, että tämän osaaminen on itsestäänselvyys. Näin ei kuitenkaan välttämättä ole, avun hälyttäminen lentokentällä on erityisen tärkeä taito ja varsinkin yksintyöskenteleville. Oikeanlaisen avun pyytäminen, avun nopea paikalle järjestäminen, sekä avun saaminen oikeaan paikkaan ovat kaikki todella tärkeitä tekijöitä hätätilanteessa. Avun järjestäminen lentokentällä voi siis kuulostaa helpolta, mutta edellä mainittujen toimenpiteiden tehokas hoitaminen mutkistuu

huomattavasti kun tilanne on ns. "päällä". Tehtävä muuttuu vielä kertaheitolla entistä vaativammaksi, jos jokin seuraavista tekijöistä astuu tilanteeseen mukaan:

- uusi työntekijä (ei tunne paikkoja)
- muutokset työpaikalla esim. rakenteelliset muutokset
- vuorokaudenaika (puutteellinen valaistus lentokentän ulkoalueella)
- vuodenaika (talvi, näkyvyys)
- lentoasemalla ilmenevät häiriötekijät (esim. sähkökatkos)
- kommunikaatiovälineen puuttuminen
- kommunikaatiovälineen toimimattomuus
- tarvittavien yhteystietojen muuttuminen (ei ole päivitetty)
- tarvittavien yhteystietojen puuttuminen kokonaan

Avun järjestämiseen lentoasemaympäristössä liittyy useita lentoasemalle tyypillisiä erityispiirteitä. Edellä mainittujen avun järjestämiseen liittyvät tekijät kävivät ilmi sekä kyselyissä, lentoasemalla tehtyjen turvallisuuskävelysten ja vapaamuotoisten keskustelujen kautta. (Finavia, haastavat asiakaspalvelutilanteet verkkomateriaali, 2009)

10.0 Post-trauman hoito Finaviassa

Post-traumaattisella reaktiolla tarkoitetaan trauman jälkeisen stressireaktion myötä syntyvää voimakkaan tunnerasituksen aiheuttamaa psyykkistä reaktiota, joka saattaa syntyä esimerkiksi läheltä koetun uhan, vaaran, onnettomuuden tai katastrofin jälkeen. Näiden tapausten varalle on Finavian henkilöstöä varten luotu tukijärjestelmä ja tilanteeseen sopiva ensiapumenettely. Mahdolliset stressioireet ja niiden pitkittyminen voidaan ehkäistä auttamalla ajoissa stressitilanteeseen joutuneita.

Posttrauma-toimenpiteillä (CISM- Critical Incident Stress Management) halutaan vähentää posttraumaattisia stressioireita niin nopeasti kuin mahdollista, normalisoida epätavallinen tilanne ja sen aiheuttamat reaktiot sekä saavuttaa normaali työkyky mahdollisimman nopeasti. CISM-toimenpiteillä on mahdollista vähentää voimakkaiden stressireaktioiden aiheuttamien seurauksia ja pitkällä aikavälillä säästää organisaation kustannuksia mm. sairauspoissaoloissa. Finavian valitsemat menetelmät perustuvat post-traumaattisten stressireaktioiden ennaltaehkäisyyn. Tärkeässä osassa on kyseistä tapahtumaa koskeva keskustelu, jolla on tietty ennalta määritelty muoto. Sekä yksilö-että ryhmäkeskusteluja voidaan käyttää. Tarkoituksena on, että työntekijä saa välineitä käsitellä ja hallita tapahtunutta. Keskustelun vetää tukihenkilö (peer) tai ammattilainen, jolla on koulutus ja pätevyys CISM-menetelmien käyttämiseen.

Purkukeskustelu(defusing) käynnistetään jokaisen traumaattisen tilanteen jälkeen yksilölle tai ryhmälle. Tavoitteena on aina tarjota asianosaisille mahdollisuus välittömään kokemusten ja mielikuvien purkuun. Purkuistunto tulisi käynnistää saman päivän aikana, mieluiten kahdeksan tunnin kuluessa tapauksesta, kuitenkin viimeistään seuraavana päivänä.

Jälkipuinti(debriefing) on ammattilaisten vetämä, 7 vaiheinen ryhmäkokous, joka järjestetään poikkeustilanteen tapahduttua elämysten ja reaktioiden seikkaperäiseen käsittelyyn. Istunnon tarkoitus on ehkäistä trauman jälkeistä stressiä. Ryhmäkokouksen lisäarvoja ovat ryhmäsuhteiden vahvistaminen, reaktioiden normalisointi ja tilanteen antama mahdollisuus jäsentää tuntemuksia ja reaktioita. Jälkipuinti tulee järjestää 1-3 päivän sisällä tapahtuman jälkeen. Jälkipuinti voidaan järjestää tarvittaessa myös yksilölle. Kokouksen pitää olla häiriöttömässä ja rauhallisessa paikassa

Esimiesten tulee tuntee oikeat toimintatavat ja sitoutua luomaan toimintaedellytykset tukijärjestelmälle. Esimiehen tulee varmistaa, että henkilöstö on työkykyinen ja huolehtii, että se saa tarvittaessa järjestelmän mukaista tukea ottamalla yhteyden tukihenkilöön ja ohjaamalla tarvittaessa työterveyshuoltoon. Esimies ja tukihenkilö ovat yhteydessä käytännön tukitoimenpiteiden järjestelyissä koko prosessin ajan. Esimies järjestää henkilöstölle vakavien tilanteiden jälkeen tiedotustilaisuuden. Esimies varmistaa laajamittaisissa onnettomuustilanteissa, että yhteiskunnan henkisen huollon tukijärjestelmät ovat käytettävissä. Finavia järjestää esimiehille tiedotusta ja opastusta posttraumasta osana Finavian esimieskoulutusta.

Poikkeustilanteella tarkoitetaan mitä tahansa henkilön kohtaamaa tilannetta, joka aiheuttaa hänelle epätavallisen voimakkaita stressireaktioita, jotka häiritsevät hänen työkykyään ja muuta toimintaa. Poikkeustilanne Finaviassa voi olla esimerkiksi väkivaltatilanne lentokentällä tjms. Tilanne tuottaa selvästi havaittavissa olevia negatiivisia tuntemuksia, esim. pelkoa ja avuttomuuden tunnetta.

Posttraumaattisella stressillä tarkoitetaan ihmisen normaalia reaktiota epänormaaliin tilanteeseen. Posttraumaattisessa stressireaktiossa voidaan erottaa liukuvin rajoin shokkivaihe, reaktiovaihe, käsittelyvaihe ja uudelleen suuntautumisen vaihe. Reaktioihin kuuluvat fyysiset tuntemukset, kognitiivisten taitojen aleneminen, erilaiset tunnetilat, sekä toiminnan ja käyttäytymisen muutokset.

Posttraumajärjestelmällä annetaan systemaattista apua normaaliin reaktioon, joka on seurausta epänormaalista (poikkeustilanne) tapahtumasta. Toimenpiteet priorisoidaan vakavan vaaratilanteen tapahtuessa. Toimenpiteiden tavoite on vähentää työntekijöiden tai osallisten reaktioita, normalisoida tilanne mahdollisimman nopeasti ja tukea paluuta normaaliin arkeen.

Post-traumaattinen stressioireyhtymä tarkoittaa äkillisen, itsestä riippumattoman ja voimakkaita tunteita synnyttävän tapahtuman jälkeisiä voimakkaita, pysyväisluonteisia reaktioita. Hoitamaton Post-traumaattinen stressioireyhtymä saattaa kroonistua oireyhtymäksi.

Finavian ohje posttrauman (onnettomuus, tapahtuma, vaaratilanne) kokeneelle:

- Muista, että kokemuksesi on normaali reaktio epänormaaliin tapahtumaan.
- Ota yhteys esimieheen / tukihenkilöön
- Esimies/ tukihenkilö auttaa sinua halutessasi.

(Finavia, CISM, 2009)

11.0 Työturvallisuuskeskuksen huomio post-traumatilanteiden hoidosta

Väkivalta- ja uhkatilanne on aina uhka koko työyhteisölle, mutta sen kunnollinen läpikäynti jälkeenpäin mahdollistaa tilanteesta oppimisen. Tilanteen perusteellisella läpikäynnillä voidaan oppia tapahtuneesta ja löytää keinoja ehkäistä samanlaiset tilanteet jatkossa. Läpikäynti tulee dokumentoida. (Työturvallisuuskeskus 2008, 31)

12.0 Yhteenveto, työn arviointi ja jatkotutkimusmahdollisuuksia aiheesta

Lentoasema on ympäristönä sellainen, missä asiakkaat odottavat olevan erityisen turvallista. Tämän tunnetilan varmistaminen on lähtökohta lentoaseman tuottavuuden kannalta. Asiakas ei todennäköisesti tule toiste lentoasemalle, missä turvallisuuden suhtaudutaan leväperäisesti tai missä asiakas huomaa, ettei turvallisuuspuutteisiin tai häiriköintiin puututa. Asiakkaiden lisäksi myös asiakaspalvelijalla on oikeus turvalliseen (työ-)ympäristöön. Jos lentoasema olisi työympäristönä sellainen, että siellä työskentely aiheuttaisi asiakaspalvelijalle jatkuvaa stressiä tai jopa pelkotiloja, olisi todennäköistä, että alalle olisi hyvin vaikeaa saada rekrytoitua motivoitunutta ja ammattitaitoista henkilöstöä. Tämä taas vaikuttaisi suoraan asiakaskunnan turvallisuuteen ja viihtyvyyteen.

Tämän kehitysprosessin aikana ns. "kristallisoitui" se tosiasia, että turvallinen ja viihtyisä lentoasemaympäristö on sekä asiakkaan, että asiakaspalvelijan etu ja nämä edellä mainitut ovat toisistaan hyvin riippuvaisia. Lentoaseman turvallinen ja viihtyisä ilmapiiri ei voi olla ainoastaan asiakaspalvelutyötä tekevien harteilla, vaan asiakaskunnallakin on veloitteensa. Tämän seikan tiedostaminen ja sen painottaminen tulisi ottaa alalla tarkemman tarkastelun alle, lähtökohtana tarkastelusta mahdollisesti löydettävät kehitysideat ja hyödyt lentoasemaympäristön turvallisuutta ajatellen. Monella lentoasemalla on turvallisuushenkilöstöä paikalla jatkuvasti, mutta usein turvallisuuspuutteet tai häiritsevän käyttäytymisen huomaavat asiakaspalvelijat tai sellaiset lentoaseman työntekijät, jotka ovat työnkuvansa puolesta asiakasrajapinnassa. Tämä on erityisen hyvä ja tärkeä havainto EASA-OPS:in luojilta. EASA-OPS puhuu lähtökohtaisesti turvallisuusohjeista asiakasrajapinnassa työskenteleville, eikä täten rajaa koulutettavia ainoastaan ammattititteliin mukaan. Asiakasrajapinnassa työskentelevät ovat siis avainasemassa turvallisen ja häiriöttömän lentoasemaympäristön luomisessa ja viranomaiset (EASA) ovat vihdoin ohjeistaneet yhtenäisen turvallisuusohjeistuksen ja koulutuksen luomisesta lentoasemaympäristöön.

Asiakaspalvelijoiden ja viranomaisten lisäksi velvoitteensa on myös suurimmalla lentoasemaa käyttävällä ihmisryhmällä, eli matkustajilla.

EASA-OPS:in määrittelemät, työssä käsiteltävät osa-alueet rajasivat työn laajuutta ja näin helpottivat materiaalin keräämistä määrällisesti. Lisäksi työn laajuutta rajasi työn tavoite, eli turvallisuusohjeiden luominen. Turvallisuusohjeet eivät voi olla koskaan kovin laajat sisällöltään vaan turvallisuusohjeet tulee rajata käsittelemään tiettyä teemaa, kuten haastavia asiakastilanteita lentoasemaympäristössä. Käytössä olleen raakadatan valtava määrä yllätti työn aloitushetkellä, mutta hyvin pian poikkeamaraportteja tarkastellessa oli niistä pääteltävissä olennaisimmat huomioon otettavat seikat. Tässä tapauksessa oleellisinta oli poikkeamaraporttien sisältämä suuri määrä lieviä ja "ei niin vakavia" tapauksia.

Työn rajausta sisällöllisesti helpotti mm. se seikka, että työ laadittiin Helsinki-Vantaan lentoasemaympäristön lähtökohdista. Ohjeita soveltamalla niistä on hyötyä myös pienemmillä lentoasemilla työskenteleville. Kyselystä ja käytettävissä olleista poikkeamaraporteista oli helposti havaittavissa asiakaspalvelijan arki liittyen hankaliin asiakastilanteisiin, mikä puolestaan helpotti lähtötilan kartoittamista. Oli kehitysprojektin aihe mikä tahansa, työ tulee aloittaa tarkastelun kohteena olevan asian nykytilan kartoittamisella, jotta voidaan löytää kehitettävä suunta ja painotukset. Asiakaspalvelijan tarpeet ja lähtötaso resurssien ja osaamisen puolesta oli helposti kartoitettavissa kiitos edellä mainitun, helposti saatavilla olleen materiaalin.

Vaikka työ sai valmistuttuaan paljon kiitosta, kaikki työn alalla toimiville asiakaspalvelijoille mukanaan tuoma hyöty ei ole vielä muutama vuoteen täysin mitattavissa.

Turvallisuusohjeiden hyödyllisyyteen asiakaspalvelijan näkökulmasta vaikuttaa niin moni seikka, joihin ohjeiden tai koulutuksen laatija ei voi vaikuttaa. Työn saadessa kiitosta, koin itsekkin onnistumisen ja tyytyväisyyden tunnetta. Opinnäytetyöprosessiin liittyi myös hyvin vahvana positiivisena seikkana verkostoituminen alan toimijoiden kanssa, varsinkin haastattelujen kautta. Prosessiin liittyvistä onnistumisista huolimatta, opinnäytetyöprosessi ei kuitenkaan edennyt aikataulullisesti suunnitelmien mukaan, vaan prosessi venyi yli suunnitellun aikarajan usean eri vastoinkäymisen realisoituessa opinnäytetyöprosessin tekemiseen varatulle ajan jaksolle. Positiivisista tuloksista mainittakoon vielä itselle alalta saatu oppi, sekä luodut suhteet, jotka olivat molemmat ylimääräisinä tavoitteinani tähän prosessiin liittyen.

Opinnäytetyön viimeisiä rivejä kirjoittaessani huomaan pohtivani asiakaspalvelijan turvallisuusasioita tulevaisuudessa. Ilmailuala on ollut viime vuodet murroksessa ja ala muuttuu edelleen kovaa vauhtia. Lentomatkustelu lisääntyy koko ajan ja sen myötä on todennäköistä, että myös hankalat asiakastilanteet lisääntyvät. Tässä on mielestäni erinomainen jatkotutkimuksen mahdollisuus, eli tarkastella lentoasemilla työskentelevien asiakaspalvelijoiden turvallisuutta tarkastelemalla poikkeamaraportteja tietyn ajan kuluttua

siitä, kun turvallisuusohjeistus on astunut voimaan, toisin sanoen tarkastella onko käyttöön otettujen turvallisuusohjeiden myötä vaaratilanteet vähentyneet tai vaihtoehtoisesti asiakaspalvelijoiden turvallisuuden tunne lisääntynyt. Toisena tavoitteena jatkotutkimuksella voisi olla asiakaspalvelijan turvallisuusohjeistuksen nykytilan tarkastelun pohjalta tehtävä uusi ennen kaikkea ajan vaatimukseen vastaava kehitysprojekti tavoitteena asiakaspalvelijan sen hetken haasteisiin ja ilmiöihin vastaavien ohjeiden luominen.

Sen lisäksi, että lentomatkailu lisääntyy huimaa vauhtia niin alaa säätelevät lait, asetukset, määräykset ja sopimukset muuttuvat myös jatkuvasti. Hyvänä esimerkkinä tässä työssä aiemmin kuvattu EASA-OPS, joka korvaa lähitulevaisuudessa EU-OPSin. Huomioitava on myös eri siviili-ilmailun turvallisuutta määrittelevien instanssien ja viranomaistahojen suuri määrä, joilta jokaiselta tulee tasaisin väliajoin uusia turvallisuusohjeita ja määräyksiä.

Lähteet

Chicago conference. <http://www.icao.int/icaonet/dcs/7300.html>

EU- OPS. http://www.ilmailuhallinto.fi/eu_ops

EASA-OPS. <http://www.civilaviationauthority.fi/EASA OPS>

Finavian arvot. <http://www.finavia.fi/tietoafinaviasta/finavia-lyhyesti>

Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä. Helsinki: Edita Prima.

IATA. http://www.iata.org/whatwedo/safety_security/Pages/index.aspx

ICAO. http://www.icao.int/eshop/pub/anx_info/an17_info_en.pdf

Ilmailulaki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20091194>

Järjestyslaki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030612>

Puumi, S. 2008. Väkivalta pois palvelutyöstä. 1. painos. Työturvallisuuskeskus TTK.

Post-traumajärjestelmä Finaviassa, 2007

Vilppula, A. 2009, Rikosoikeus 2010, Gummerus Kirjapaino 2009

Julkaisemattomat lähteet

Finavian poikkeamaraportit, 2009

Finavian haastavat asiakaspalvelutilanteet verkkokoulutus, 2009

Velemir J. 2009, Finavian asiakaspalvelutyön turvallisuuskysely

Lammi, J. 2009, Helsingin ulkomaalaispoliisin ryhmänjohtajan haastattelu

Tikkanen, J. 2009, Finavian työturvallisuuspäällikön haastattelu

Häikiö, P. 2009 Finavian turvallisuuspäällikön haastattelu

Liitteet

Liite 1: Koulutustarvekysely (esimerkkinä täytetty lomake) asiakaspalvelijoille	30
Liite 2: Koulutustarvekyselyn vastaukset.....	33
Liite 3: Post-traumajärjestelmä Finaviassa.....	34
Liite 4: Yksintyöskentelevän muistilista.....	40


**KOULUTUSTARVEKYSELY ASIAKASPALVELUTEHTÄVISSÄ TOIMIVILLE
TYÖNTEKIJÖILLE**
**Vastaa kyselyyn heinäkuun loppuun mennessä.
Palautusosoitteen näet kyselyn lopussa.**
Taustatietoja

Lentoasema, jossa työskentelet:

Vaasa

Tehtävänkuvasi (asiakaspalvelutehtävissä):

kennonneuvonta, turvatarkastus, info

Palvelusvuodet:

30

Työsuhteen laatu (vakituinen/määräaikainen/muu?):

vakituinen

Listaa alle 3 suurinta lentokenttätöympäristöön liittyvää haastetta sinun näkökulmastasi

1.

security

2.

safety

3.

yhteistyö

Tilanteiden ennakointi, arviointi ja vuorovaikutus

Hankalia asiakaspalvelutilanteita ja turvallisuutta ajatellen yksi tärkeimmistä asiakokonaisuuksista on tilanteiden oikea ennakointi, arviointi ja omien vuorovaikutustaitojen /viestinnän kehittäminen. Yhdistämällä tilanteiden oikea arviointi, sekä riittävä informaation vaihto uhkaaviin tilanteisiin voidaan puuttua jo hyvissä ajoin ja näin estää niiden realisoituminen. Tilanteiden arviointia, sekä vuorovaikutustaitoja voidaan kehittää vain koulutuksen avulla.

Näetkö tarpeelliseksi edellämaitunkaltaisen koulutuksen järjestämisen? Miksi?

Oletko saanut koulutusta hankaliin asiakastilanteisiin? Jos olet, millaista?

turvatark. kursseilla

Näetkö tarpeelliseksi koulutuksen päihtyneiden kanssa toimimisesta? Miksi?

turvakursilla saatu näyttää

Näetkö tarpeelliseksi koulutuksen huumeista, huumeiden käyttäjän tunnistamisesta, sekä huumeiden käyttäjien kanssa toimimisesta? Miksi?

Millaista hankaliin asiakastilanteisiin liittyvää koulutusta kaipaisit eniten?

Itsepuolustus, tiimityö, avun järjestäminen lentokentällä

Antamalla henkilöstölle koulutusta itsepuolustuksen perusteista, sekä turvallisista toimintamalleista parannetaan asiakaspalvelutyötä tekevien, sekä myös lentokentän asiakkaiden turvallisuutta. Uhkaavissa -ja väkivaltaisissa tila oikealla tiimityöllä voidaan henkilöriskejä vähentää huomattavasti. Samoin avun ripeä järjestäminen oikeaan pa tärkeä osa lentokentäturvallisuutta.

- Oletko saanut työtehtäviisi liittyen itsepuolustuskoulutusta? Kyllä En
- Tiedätkö oikeutesi uhkaus-, häirintä-, tai väkivaltilanteessa? Kyllä En
- Tunnistatko seksuaalisen häirinnän? K/E Kyllä En
- Tunnistatko milloin sanallinen uhkaus täyttää rikoslain mukaisen laittoman uhkauksen tunnusmerkistön? Kyllä En
- Tiedätkö mistä saat hälytettyä apua lentoasemalla? K/E Kyllä En
- Tiedätkö miten saat hälytettyä apua lentoasemalla? K/E Kyllä En
- Onko sinulla työtehtävissäsi aina ulottuvilla / mukana kommunikaatioväline (radiopuhelin, matkapuhelin tjms)? Kyllä En
- Oletko joutunut uhkailun kohteeksi työtehtävissäsi? Kyllä En
- Oletko joutunut seksuaalisen häirinnän kohteeksi asiakkaan taholta Kyllä En

Jos vastasit edelliseen kyllä, niin kuvaile tilanne lyhyesti (häirinnän laatu, tilanteen päättyminen):

- Oletko joutunut väkivallan kohteeksi työtehtävissäsi? Kyllä En
- Uskotko, että osaisit toimia työkavereidesi apuna taltuttamistilanteessa? Kyllä En
- Tiedätkö kuinka voit puolustaa itseäsi rikkomatta lakia? Kyllä En
- Koetko itsepuolustuskoulutuksen järjestämisen tarpeelliseksi? Kyllä En
- Koetko koulutuksen järjestämisen lakiasioista tarpeelliseksi? Kyllä En
- Onko lentoasemallasi töissä viranomaisia, vartijoita tai järjestyksenvalvojia? Kyllä Ei
- Tiedätkö missä ensiapuvälineet sijaitsevat lentoasemallasi? Kyllä En

Yhteenveto koulutustarvekyselystä (vastaukset)

Lentokentät (paikkakunnat) / vastaukset

Hki-Vantaa /15kpl

Kuusamo /1kpl

Savonlinna/ 1kpl

Ammattinimikkeet: turvatarkastaja/asemapaalveluesimies, alueellinen turvakoordinaattori, dutyfreemyyjä, asiakaspalveluvirkailija, palveluneuvoja, myyjä, terminaaliopas, liikennepäivystäjä.

Suurimmat haasteet lentokenttäympäristössä (3 yleisintä mainittua)

1. Hankalat asiakastilanteet
2. ruuhka-aikojen mukanaan tuomat kiireet
3. turvallisuusasiat yleensä
4. kieliongelmissa/eri kulttuureista johtuvat vaikeat asiakastilanteet

Tilanteiden ennakointi, arviointi ja vuorovaikutus - koulutuksen tarpeellisuus

Otsikon sisältämien asioiden suhteen koulutuksen järjestäminen katsotaan kaikissa vastauksissa tarpeelliseksi.

Päihtyneiden (juopuneiden)kanssa toimimisesta ei katsota kovin tarpeelliseksi - monissa perusteluina se, että vartijat aina lähellä (HUOM! ei päde syrjäseutujen kentillä!)

Huumeasioista koulutuksen järjestämisen katsoo tarpeelliseksi lähes 100 prosenttia, (2 vastaajista oli sitä mieltä että eivät tarvitse, koska vartijat ovat puhelinsoiton päässä.

Eniten kaivataan koulutusta väkivaltatilanteisiin, eli itsepuolustuskoulutusta, tilanteiden ennakointia.

Pienten kenttien vastauksissa edellä mainittu erityisesti painotettu - eräessä esimerkissä asiakaspalvelijat joutuivat painimaan asiakkaan kanssa ja tämän jälkeen pitämään tätä aloillaan 45 minuuttia kunnes poliisi pääsi paikalle.

Itsepuolustus, tiimityö, avun järjestäminen lentokentällä

itsepuolustuskoulutusta ei ollut saanut kukaan vastaajista.

avun järjestäminen, sekä lakiasiat olivat yllättävän monen vastaajan mielestä hallussa.

Itsepuolustuskoulutusta kaivataan, samoin tietyissä lakiasioissa koulutusta (mitä saa tehdä itsepuolustustilanteessa ja mitä ei.

Traumaattisen tilanteen jälkihoito ja sen organisointi

Lähes 100 prosenttisesti kaikkien vastaajien mielestä tämä asia on kunnossa (ainoastaan yksi ei tiennyt kuka on yhteyshenkilö. Tämän aihepiirin koulutus on ilmeisen hyvällä tasolla jo nyt.

5/110/2007



**POSTTRAUMA-
JÄRJESTELMÄ
FINAVIASSA**

Posttraumajärjestelmä Finaviassa

Traumanjälkeinen stressireaktio on voimakkaan tunnerasituksen aiheuttama psyykinen reaktio, joka saattaa syntyä esimerkiksi läheltä koetun uhan, vaaran, onnettomuuden tai katastrofin jälkeen. Näiden tapausten varalle on Finavian henkilöstöä varten luotu tukijärjestelmä ja tilanteeseen sopiva ensiapumenettely. Mahdolliset stressioireet ja niiden pitkittyminen voidaan ehkäistä auttamalla ajoissa stressitilanteeseen joutuneita.

Posttrauma-toimenpiteillä (CISM–Critical Incident Stress Management) halutaan vähentää posttraumaattisia stressioireita niin nopeasti kuin mahdollista, normalisoida epätavallinen tilanne ja sen aiheuttamat reaktiot sekä saavuttaa normaali työkyky mahdollisimman nopeasti. CISM-toimenpiteillä on mahdollista vähentää voimakkaiden stressireaktioiden aiheuttamia seurauksia ja pitkällä aikavälillä säästää organisaation kustannuksia mm. sairaspissaoloissa.

Toimintamalli

Menetelmät perustuvat posttraumaattisten stressireaktioiden ennaltaehkäisyyn. Tärkeässä osassa on kyseistä tapahtumaa koskeva keskustelu, jolla on tietty ennalta määritelty muoto. Sekä yksilö- että ryhmäkeskusteluja voidaan käyttää. Tarkoituksena on, että työntekijä saa välineitä käsitellä ja hallita tapahtunutta. Keskustelun vetää tukihenkilö (peer) tai ammattilainen, jolla on koulutus ja pätevyys CISM-menetelmien käyttämiseen.

Purkukeskustelu/defusing käynnistetään jokaisen traumaattisen tilanteen jälkeen yksilölle tai ryhmälle. Tavoitteena on aina tarjota asianosaisille mahdollisuus välittömään kokemusten ja mielikuvien purkuun. Purkuistunto tulisi käynnistää saman päivän aikana, mieluiten kahdeksan tunnin kuluessa tapauksesta, kuitenkin viimeistään seuraavana päivänä.

Jälkipuinti/debriefing on ammattilaisen vetämä, 7-vaiheinen ryhmäkokous, joka järjestetään poikkeustilanteen tapahduttua elämysten ja reaktioiden seikkaperäiseen käsittelyyn. Istunnon tarkoitus on ehkäistä traumanjälkeistä stressiä. Ryhmäkokouksen lisäarvoja ovat ryhmäsuhteiden vahvistaminen, reaktioiden normalisointi ja tilanteen antama mahdollisuus jäsentää tuntemuksia ja reaktioita. Jälkipuinti tulee järjestää 1 – 3 päivän sisällä tapahtuman jälkeen. Jälkipuinti voidaan järjestää tarvittaessa myös yksilölle. Kokoustilan pitää olla häiriöttömässä ja rauhallisessa paikassa.

Esimies tukee toimintaa

Esimiesten tulee tuntea oikeat toimintatavat ja sitoutua luomaan toimintaedellytykset tukijärjestelmälle. Esimies varmistaa, että henkilöstö on työkykyinen ja huolehtii että se saa tarvittaessa järjestelmän mukaista tukea ottamalla yhteyden tukihenkilöön ja ohjaamalla tarvittaessa työterveyshuoltoon. Esimies ja tukihenkilö ovat yhteydessä käytännön tukitoimenpiteiden järjestelyistä koko prosessin ajan. Esimies järjestää henkilöstölle vakavien tilanteiden jälkeen tiedotustilaisuuden.

Esimies varmistaa laajamittaisissa onnettomuustilanteissa, että yhteiskunnan henkisen huollon tukijärjestelmät ovat käytettävissä.

Finavia järjestää esimiehille tiedotusta ja opastusta posttraumasta osana Finavian esimieskoulutusta.

Tukihenkilöt (Peers) ovat luottamuksellisia yhdyshenkilöitä

Finavialla on koulutettuja vapaaehtoisia tukihenkilöitä. Tukihenkilö on kuuntelija ja keskustelun ohjaaja, joka tukee stressitilanteeseen joutunutta. Hän hoitaa tarpeen mukaan myös sovittavia käytännön asioita. Tukihenkilö tiedottaa ja tekee tunnetuksi tukijärjestelmää muulle henkilöstölle ja opastaa työyhteisöä suhtautumaan asianmukaisesti posttraumatilanteisiin. Tukihenkilöt toimivat yhdyshenkilöinä ammattiauttajien ja työpaikan välillä. Tukihenkilö ja esimies ovat yhteydessä käytännön tukitoimenpiteiden järjestelyistä koko prosessin ajan. Tukihenkilötoiminta on luottamuksellista. Ottaessaan vastaan tehtävänsä tukihenkilöt allekirjoittavat vaitiolosopimuksen. Tukihenkilöiksi valittavat henkilöt eivät saa vastuuroolistaan palkkaa, heidän motivaatiotaan ja osaamistaan pidetään yllä säännöllisillä tapaamisilla. Tukihenkilöt saavat tarvittaessa myös itselleen apua työterveyshuollosta.

Tukihenkilöiden valinta

Kunkin tulosalueen tulee huolehtia, että tukihenkilöitä on nimettyinä ja koulutettuina tarpeellinen määrä tukitoiminnan varmistamiseksi mahdollisimman monella toimialalla ja mahdollisimman monessa toimiyksikössä.

Kullakin tulosalueella valitaan kuitenkin **vähintään** kaksi tukihenkilöä seuraaville toimialoille:

*lennonjohto/AFIS

*pelastuspalvelu

*kunnossapito (voivat olla yhteisiä pelastuspalvelun kanssa, mikäli työtehtävät ovat yhteiset)

*muille toimialoille valitaan tukihenkilöitä tarpeelliseksi katsottu määrä, kuitenkin yhteensä vähintään kaksi tukihenkilöä

EFES:ssä valitaan vähintään kaksi tukihenkilöä lennonjohdosta ja tarvittaessa yksi muilta toimialoilta.

Aluejohtajat vastaavat että alueilla on nimetyt ja koulutetut tukihenkilöt.

Konsernihallinnossa valitaan vähintään kaksi tukihenkilöä.

Konsernihallinnossa nimeämisestä vastaa konsernipalvelun johtaja.

Halukkuutensa vapaaehtoiseksi tukihenkilöksi tai esityksen tukihenkilön valinnaksi voi ilmoittaa valmiin hakukaavakkeen avulla.

Tukihenkilöitä valittaessa tulee kiinnittää huomiota seuraaviin asioihin:

- Tukihenkilön tulee olla valmis vapaaehtoistyöhön.
- Tukihenkilö on hyvä kuuntelija ja luonteeltaan sellainen, että hänelle on helppo kertoa asioita. Tehtävä edellyttää empaattisuutta, henkistä tasapainoa ja stressinsietokykyä.
- Tukihenkilön tulee nauttia työyhteisön luottamusta.
- Tukihenkilön tulee tuntea toimintayksikössä tehtävät työtehtävät.
- Tukihenkilö ei saa olla esimiesasemassa.
- Tukihenkilön työ- tai virkasuhteen tulee olla vakituinen

Koulutus

Finavia järjestää tukihenkilöille säännöllistä perus- ja jatkokoulutusta kansainvälisen standardin (ICISF) mukaan. Koulutuksesta on oma pitkän aikavälin suunnitelma jota päivittää tehtävään nimettävä työryhmä.

Työterveyshuollon tehtävät

Työterveyshuollon tehtävä on tarvittaessa arvioida henkilön työkyky posttraumatilanteessa. Työterveyshuollon asiantuntija-apua käytetään myös purkukeskusteluissa ja jälkipuinti-istunnoissa. Finavia informoi työterveyshuoltoa posttraumajärjestelmästä.

Ohjeita

Ohje posttrauman (onnettomuus, tapahtuma, vaaratilanne) kokeneelle

Muista että kokemuksesi on normaali reaktio epänormaaliin tapahtumaan.

Ota yhteys tukihenkilöön tai esimieheen.

Tukihenkilö/esimies auttaa Sinua halutessasi saamaan tukea.

Tukihenkilön ohje

Huolehdi että purkukeskustelu tai jälkipuinti järjestetään

Pidä esimies ajan tasalla tilanteesta ja järjestelyistä

Varmista että henkilön perustarpeista huolehditaan

Varmista että henkilö ei jää tilanteen kanssa yksin.

Kerro muista eri tukivaihtoehtoista ja ohjaa henkilö tarvittaessa työterveyshuoltoon.

Osallistu koulutuksiin, pidä tietosi ajan tasalla.

Vuoro esimiehen rooli

Mikäli vuoro esimies havaitsee vuoron aikana Critical Incident -tilanteen, tulee hänen välittömästi vapauttaa työpisteessä ollut työntekijä operatiivisista työtehtävistä ja antaa hänelle mahdollisuus olla hetki rauhassa ja tehdä muistiinpanoja. Vuoro esimiehen tulee pyytää tukihenkilö paikalle mahdollisimman nopeasti ja tarpeen mukaan hälyttää työntekijän tilalle toinen työntekijä loppuvuoron ajaksi. Työntekijä ei saa palata työpisteeseen mikäli ei ole siihen fyysisesti ja psyykkisesti täysin valmis.

Määritelmiä

Poikkeustilanne, ns. Critical Incident (CI)

Mikä tahansa henkilön kohtaama tilanne, joka aiheuttaa hänelle epätavallisen voimakkaita stressireaktioita, jotka häiritsevät hänen työkykyään ja muuta toimintaa. Poikkeustilanne Finaviassa voi olla esimerkiksi lento-onnettomuus tai "läheltä piti" –tilanne, työyhteisössä tapahtunut kuolemantapaus, väkivaltatilanne, vakava työ- tai muu yllättävä tapaturma. Tilanne tuottaa selvästi havaittavissa olevia, negatiivisia tunteita, esim. pelkoa ja avuttomuuden tunnetta.

Posttraumaattinen stressi, Critical Incident Stress (CIS)

Ihmisen normaali reaktio epänormaaliin tilanteeseen. Posttraumaattisessa stressireaktiossa voidaan erottaa liukuvien rajojen sakkivaihe, reaktiovaihe, käsittelyvaihe ja uudelleen suuntautumisen vaihe. Reaktioihin kuuluvat fyysiset tuntemukset, kognitiivisten taitojen aleneminen, erilaiset tunnetilat sekä toiminnan ja käyttäytymisen muutokset.

Posttraumajärjestelmä, Critical Incident Stress Management (CISM)

CISM on systemaattista apua normaaliin reaktioon, joka on seurausta epänormaalia tapahtumasta. CISM –toimenpiteet priorisoidaan vakavan vaaratilanteen tapahtuessa. Toimenpiteiden tavoite on vähentää työntekijöiden tai osallisten reaktioita, normalisoida tilanne mahdollisimman nopeasti ja tukea paluuta normaaliin arkeen.

Post-traumaattinen stressioireyhtymä (PTSD)

Tarkoittaa äkillisen, itsestä riippumattoman ja voimakkaita tunteita synnyttävän tapahtuman jälkeisiä voimakkaita, pysyväisluonteisia reaktioita. Hoitamaton CIS saattaa kroonistua oireyhtymäksi.

ICISF

International Critical Incident Stress Foundation = Kansainvälinen postraumajärjestelmiä kehittävä järjestö.

CMB

Crisis Management Briefing= Laajempi suurille ryhmille järjestettävä tiedotustilaisuus, jossa käydään läpi tapahtumaan liittyviä tosiasioita huhujen ennaltaehkäisemiseksi. Lisäksi kerrotaan mahdollisesti ilmaantuvista ahdistusoireista ja niiden hallintakeinoista.

Posttraumaa koskevia määräyksiä

Työturvallisuuslaki

Työterveyshuoltolaki

ESARR5 (Eurocontrol Safety Regulatory Requirement)

ECIP on koko ECAC-alueen* yhteinen keskipitkän aikavälin kehityssuunnitelma, jonka tarkoitus on kohentaa eurooppalaisen ATM-palvelun** tasoa. ECIP on voimassa aina kulloinkin seuraaviksi 5-7 vuodeksi, ja se määrittelee ne muutokset ja toimenpiteet, joita jokaisen asianomaisen tulee soveltaa täyttääkseen eurooppalaiselle ATM-järjestelmälle asetetut toimintatavoitteet ja tunnusluvut.

ECAC Euroopan siviili-ilmailu konferenssi

ATM (Air Traffic Management) = Ilmaliikenteen hallinta

ANS-M1-2 (Ilmaliikenteen hallintapalvelun henkilöstöä koskeva ilmailumääräys)

AGA M3-11 Lentoaseman pelastustoiminnan järjestäminen

IAM RAC 93 - Lennonvarmistustukihenkilöstön pätevyyden koordinointi ja hallinta

SMS käsikirja liite F (Onnettomuus- ja vaaratilanteiden jälkiselvitys ja tuki)

ICAO Doc. 9683-AN950 (Human factors training manual)

Vantaalla 05.12. 2007


Samuli Haapasalo
Pääjohtaja



Muistilista

Yksi lista työpisteellesi, toinen taskuun!

Sinun kykysi järjestää apua ripeästi oikeaan paikkaan voi olla ratkaiseva tekijä jonkun henkilön elämän ja kuoleman välillä. Se henkilö voit olla myös sinä itse!

Muistilista

- Huolehdi, että sinulla on aina mukanas kommunikointiväline (radiopuhelin, matkapuhelin tjms.) kommunikointivälineesi on ehjä ja se toimii
- Pidä mukanas tärkeitä puhelinnumeroita, (lentokenttäsi viranomaisnumerot tai oman kuntasi viranomaisnumerot)
- Sovi toisen työntekijän kanssa, että hän on koko ajan tavoitettavissa ja laita hänen numeronsa pikavalintaan
- Ota selvää missä sijaitsevat ea-pakkaus, sammutuskalusto
- Tutustu karttaan poistumisteistä
- Tutustu työympäristösi sillä tarkkuudella, että tiedät koko ajan missä olet
- Pidä pohjapiirrosta mukanas
- Havainnoi
- Ilmoita (kuka, mitä, missä, mitä on jo tehty)
- Toimi saamiesi ohjeiden mukaan
- Estä lisävahingot
- Evakuoi
- Eristä

Tärkeät numerot

Keskusturvavalmomo: **3710**

Lentoasemasi päivystysnumero:

Ilmailulaitoksen vaihde (24h): **(09) 82771**

Yleinen hätänumero: **112**

