



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalveluhenkilöstöön kohdistuvien uhka- ja väkivaltatilanteiden kartoitus

Manninen, Olli

2011 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalveluhenkilöstöön
kohdistuvien uhka- ja väkivaltatilanteiden kartoitus

Olli Manninen
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2011

Olli Manninen

OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalveluhenkilöstöön kohdistuvien uhka- ja väkivaltatilanteiden kartoitus

Vuosi 2011 Sivumäärä 64

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalveluhenkilöstöön kohdistuvia uhka- ja väkivaltatilanteita sekä kyselytutkimuksesta saatujen tulosten avulla laatia kehittämisehdotuksia ryhmän käyttöön parantamaan asiakaspalveluhenkilöstön jatkuvaa työturvallisuutta.

Tässä tutkimuksessa käytettiin kahta menetelmää, kirjallisuuskatsausta ja kyselytutkimusta, jotka täydentävät toisiaan. Kyselytutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä, jossa kvantitatiivisesti analysoitava sähköinen kyselylomake lähetettiin sähköpostitse 1921 OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalvelutehtävissä työskentelevälle henkilölle. Tutkimuksen otantamenetelmäksi valittiin yksinkertainen satunnaisotanta. Vastauksia kyselyyn saatiin 722, jolloin vastausprosentiksi muodostui 38 %.

Tutkimuksen tuloksia on analysoitu kuvailevan tilastoanalyysin avulla. Aineiston analyysissä käytettiin apuna Windows SPSS-tilastointiohjelmaa sekä kyselyohjelmasta saatuja tulosteita, joiden avulla on laadittu erilaisia kuvioita.

Tulosten mukaan asiakaspalvelijat kohtaavat työssään uhka- ja väkivaltatilanteita, mutta niitä ilmenee melko harvoin. Fyysiset väkivallanteet ovat erittäin harvinaisia. Yleisin päivittäin kohdattava muoto on sanallinen uhkaava käytös. Viikoittain ja kuukausittain tapahtuva uhkailu on yleisimmän uhkailua julkisuudella tai oikeustoimilla. Harvemmin kuin kuukausittain kohdattava uhkailu on useimmiten työaikana tapahtuva telehäiriköinti, tavaroiden heittäminen ja asiakkaan puolelta tuleva seksuaalinen lähentely tai ahdistelu.

Tärkeimmiksi kehitystarpeiksi asiakaspalvelijat kokivat uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvän koulutuksen, toimintaohjeiden selkeyttämisen sekä tilaratkaisuihin liittyvät asiat.

Olli Manninen

A survey of the threatening and violent situations directed at the customer service personnel of OP-Pohjola Group.

Year	2011	Pages	64
------	------	-------	----

The main purpose of this thesis is to survey threatening and violent situations that the customer service personnel of OP-Pohjola Group have to face in their work. The results of the inquiry were used to develop new methods to improve the working safety of the employees in their day to day work.

Two different methods used for this research were literary sources and an inquiry which complemented each other. The inquiry was carried out as an electronic survey in which a quantitatively analyzed form was sent via email to 1921 employees of OP- Pohjola Group who work in customer service. The sampling method chosen was a simple random sample. The number of answers gained was 722 which produced a response rate of 38%.

The results of the inquiry have been analyzed with a notional statistical analysis used with the Windows SPSS- statistical program and the outputs gained from a query program which were then used to produce different charts.

According to the results the customer service staff experience threatening and violent situations although they are quite rare and infrequent. Physical acts of violence are very rare. The most common form of threatening behavior they face is verbal abuse. The harassment the employees face on a weekly or monthly basis is most commonly legal threats and threats related to public relations. Other threatening situations that happened more infrequently were harassment through telephone, physical throwing of things and sexual harassment from customers.

The employees felt that the most important improvements would be security training and clarification of operation procedures relating to a threatening or a violent encounter. Also matters related to the security of the working space were considered important.

Keywords: threatening and violent situations, customer service, workplace violence

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Opinnäytetyön tutkimusstrategia	8
2.1	Tutkimusongelmat	8
2.2	Tutkimuksen rajaukset	9
2.3	Keskeiset käsitteet.....	9
2.4	Tutkimusmenetelmät	9
2.4.1	Kirjallisuuskatsaus.....	10
2.4.2	Sähköinen kyselytutkimus.....	10
3	Työpaikkaväkivaltaan liittyvää keskeistä lainsäädäntöä	11
4	Uhka- ja väkivaltatilanteet työpaikalla	13
4.1	Työpaikkaväkivallan ehkäisy	15
4.1.1	Menetelmiä väkivaltariskien arviointiin	15
4.2	Väkivaltatilanteisiin varautuminen.....	16
4.3	Työpaikkaväkivallan tunnistaminen ja ennakointi	17
4.4	Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen.....	20
4.5	Tuki ja henkinen jälkihoito.....	22
4.5.1	Traumaattisen kriisin vaiheet	22
4.5.2	Jälkihoito	24
4.6	Seuranta ja raportointi.....	24
5	Asiakaspalvelutyö	26
5.1	Asiakaspalvelutilanne.....	26
5.2	Sanaton viestintä	27
6	Kyselylomake	28
6.1	Kyselylomakkeen laatiminen	29
6.2	Kyselylomakkeen rakentaminen	29
6.3	Kyselylomakkeen lähettäminen.....	30
6.4	Aineiston tiedonkeruu ja analysointi	30
7	Kyselyn tulokset	31
7.1	Vastaajaa koskevat perustiedot	31
7.2	Uhka- ja väkivaltatilanteet, määrät, raportointikanavat sekä ilmenemismuodot 33	
7.3	Uhkatilanteiden hallinta, ennaltaehkäisy ja kehityskohteet	37
8	Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset	42
8.1	Vastaajaa koskevat perustiedot	42
8.2	Uhka- ja väkivaltatilanteet, määrät, raportointikanavat sekä ilmenemismuodot 43	
8.3	Uhkatilanteiden hallinta, ennaltaehkäisy ja kehityskohteet	44

8.4	Tutkimuksen luotettavuus	45
9	Kehitysehdotukset	46
10	Yhteenveto	47
	Lähteet	48
	Kuviot	50
	Liitteet.....	51

1 Johdanto

Asiakaspalveluhenkilöstö joutuu kohtaamaan enenevässä määrin väkivaltaa tai sen uhkaa. Kansallisen uhritutkimuksen mukaan työpaikkaväkivaltilanteita tulee esiin vuosittain noin 140 000 kappaletta (Puumi 2009, 3). Aihetta on tutkittu paljon, mutta pääosin tutkimukset ovat kuitenkin koskeneet väkivaltaherkempiä aloja, kuten kaupan- tai sosiaali- ja terveydenhuollonaloja.

Tämä opinnäytetyö on tilaustyö OP-Pohjola-ryhmän turvallisuuspäällikön tilaamana, ja se on tehty yhteistyössä OP-Pohjola-ryhmän Operatiivisten riskien hallinta ja Compliance- yksikön turvallisuusasiantuntijoiden sekä HR- palveluiden kanssa. OP-Pohjola-ryhmä toimii rahoitus- alalla, jossa riski joutua väkivallan uhriksi on myös suuri. Tästä huolimatta tutkittua tietoa asiakaspalveluhenkilöstöön kohdistuvista uhka- ja väkivaltilanteista rahoitus- alalla on vähän.

Rahoitus- alalla asiakaspalvelutilanteissa käsitellään yleisesti rahaa, ja työssä saattaa olla tilanteita, joissa joudutaan puuttumaan asiakkaan yksityisasioihin tai asiakkaalta joudutaan epä- ämään toivottu palvelu tai etuus. Tällaiset tilanteet saattavat helposti eskaloitua väkivaltaiseen käytökseen tai jopa varkaus- ja ryöstötilanteeseen. (Puumi 2009, 3.) Tällaisen tilanteen tapahduttua on tärkeää, että yrityksellä on olemassa harjoitellut toimintamallit niiden hallintaan, jälkihoitoon sekä raportointiin.

Uhka- ja väkivaltilanteilla on monenlaisia ilmenemismuotoja. Usein ajatellaan, että uhka- ja väkivaltilanteet pitävät sisällään vain fyysistä väkivaltaa tai uhkaavaa käytöstä, mutta Puumin (2009, 3) mukaan ilmenemismuotoina saattaa myös olla telehäiriköinti esimerkiksi uhkailevien ja vihjailevien sähköpostien tai puheluiden muodossa. Tästä syystä tässä opinnäytetyössä kyselytutkimukseen otettiin mukaan myös OP-Pohjola-ryhmän verkko- ja puhelinpalvelussa asiakkaita palveleva henkilöstö, joita koskevia tutkimuksia ei näytä olevan.

Lainsäädäntö määrittää pitkälle työnantajan ja työntekijän velvollisuuksista työturvallisuudesta. Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantaja on muun muassa tarpeellisin toimenpitein velvollinen huolehtimaan työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Myös työterveyshuoltolaki (1383/2001) antaa määräyksiä työterveydenhuollosta ja työturvallisuudesta. Pelastuslaki (379/2011) puolestaan velvoittaa esimerkiksi rakennuksen omistajaa ja haltijaa laatimaan kirjallisen pelastussuunnitelman vaaratilanteiden varalle. Lainsäädäntö luosis perusteet turvallisuuden hallintaan, mutta viimekädessä työnantajan ja työntekijöiden yhteistyöllä voidaan työpaikasta tehdä turvallinen työskennellä.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalveluhenkilöstön kohtaamia uhka- ja väkivaltilanteita kyselytutkimuksen avulla ja luoda kehittämissel-

tuksia yrityksen käyttöön parantamaan asiakaspalveluhenkilöstön jokapäiväistä työturvallisuutta. Taustalla on myös mielenkiinto selvittää, mitä mieltä asiakaspalvelijat ovat nyky-lainsäädännöstä työpaikkaväkivallan osalta eli olisiko sitä heidän mielestään muutettava mahdollistamaan se, että työntajalla olisi oikeus esiintyä asianomistajana ja ilmoittajana työpaikalla tapahtuneessa uhkauksessa. Tällä hetkellä yleisimmissä työpaikkaväkivaltatilanteissa kyse on yleensä asianomistajarikoksesta (mm. laiton uhkaus tai kunnianloukkaus), jolloin rikosilmoituksen tapahtuneesta voi tehdä ainoastaan uhri. Usein rikosilmoitus jää kuitenkin tekemättä, koska esteenä on asianomistajan haluttomuus joutua yksityishenkilönä oikeusprosessiin (Puumi 2009, 28).

2 Opinnäytetyön tutkimusstrategia

Tutkimusstrategialla tarkoitetaan Jyväskylän Yliopiston (2011) mukaan tutkimuksen menetelmällisten ratkaisujen kokonaisuutta, jonka tarkoituksena on ohjata tutkimuksen menetelmien valintaa ja käyttöä. Tämän opinnäytetyön tutkimusstrategiaksi valikoitui kvantitatiivinen eli määrällinen survey-tutkimus, jossa tietoa kerätään standardoidusti joukolta ihmisiä. Survey-tutkimuksessa valitusta ihmisjoukosta poimitaan otos, joilta kerätään aineisto käyttäen esimerkiksi kyselylomaketta, kuten tässä opinnäytetyössä. Kyselyn avulla saadulla aineistolla pyritään vertailemaan, kuvailemaan ja selittämään tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 130.)

2.1 Tutkimusongelmat

Tutkimukselle tulee aina asettaa tutkimusongelma, joka toimii tämänkin opinnäytetyön lähtökohtana. Tutkimusongelma on kysymys tai useampi määrä kysymyksiä, joihin tutkimuksella etsitään vastauksia. Kysymyksen avulla määritetään tutkimusasetelma eli se, minkälaista aineistoa tarvitaan ja mitä menetelmiä aineiston analysointiin tarvitaan. (Kajaanin Ammattikorkeakoulu 2011.)

Tutkimusongelma jaetaan pääongelmaan ja alaongelmaan. Pääongelman täsmentäminen johdattaa yleensä alaongelmiin. Ongelmat tulevat yleensä muotoilla ja harkita tarkkaan ennen aineiston keruuta, mutta Hirsjärven ym. (2008, 121-122) mukaan tutkimuksessa tulee varautua siihen, että ongelma saattaa muuttua tutkimusprosessin aikana. Tämän opinnäytetyön tutkimusongelma koostuu pääongelmasta ja alaongelmasta. Pääongelma on: Minkälaisia ja miten yleisiä ovat OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalveluhenkilöstön kokemat uhka- ja vaaratilanteet asiakaspalvelutehtävissä? Alaongelmana on: Minkälaisia kehittämistarpeita henkilöstö kokee uhka- ja väkivaltatilanteiden vähentämiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi?

2.2 Tutkimuksen rajaukset

Opinnäytetyöni aihe on rajattu edellisessä kappaleessa esitettyjen tutkimuskysymysten ympärille. Opinnäytetyössä tutkimuksen alainen asiakaspalveluhenkilöstö on rajattu koskemaan konttori-, verkkopalvelu- sekä puhelinpalveluhenkilöstöä Suomessa kiinteistönvälittäjiä lukuun ottamatta.

2.3 Keskeiset käsitteet

Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat asiakaspalvelutyö ja uhka- ja väkivaltatilanteet. Näiden keskeisten käsitteiden avaaminen on ensiarvoisen tärkeää, jotta uhka- ja väkivaltatilanteita voidaan hallita ja toimintamalleja kehittää kohti turvallisempaa työpaikkaa.

Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä (Ellonen 2008, 6). Asiakaspalvelun tavoitteena on saada asiakas tyytyväiseksi sekä tuntemaan ja kokemaan, että hän saa tarpeitaan vastaavaa palvelua. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 59). Vuorovaikutustapahtumaan vaikuttaa asiakkaan ja asiakaspalvelijan lisäksi käsiteltävänä olevat asiat, vuorovaikutuksen lähtökohta sekä ympärillä vallitsevat olosuhteet. Vuorovaikutustilanteen molemmilla osapuolilla on mielikuvia, odotuksia ja uskomuksia aiemmista kokemukseista tai kielteisistä palvelutapahtumista. Henkisellä tilalla, vireystasolla ja elämäntilanteella on myös suuri vaikutus vuorovaikutustilanteen molempiin osapuoliin. Konflikti- ja ristiriitatilanteet ovat vaativimpia asiakaspalvelutyössä kohdattavista tilanteista. (Ellonen 2008, 6.)

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan Euroopan Unionin teettämän selvityksen mukaan kaikkia niitä tilanteita, joissa työntekijöitä uhataan, loukataan sanallisesti tai pahoinpidellään hänen työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka vaarantavat työntekijöiden turvallisuuden, terveyden tai joissa heidän hyvinvointinsa on vaarantunut suoraan tai epäsuorasti. Työpaikkaväkivaltaa voi ilmetä myös uhkaavana tai loukkaavana käyttäytymisenä, joka tapahtuu työpaikan ulkopuolella, mutta on sidoksissa työntekijän työhön tai asemaan (esim. kotirauhan häirintä, telehäirintä). (Puumi 2009, 3.)

2.4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmän valintaa ohjaa Hirsjärven ym. (2008, 179) mukaan yleensä se, minkälaista tietoa, keneltä ja mistä sitä etsitään. Menetelmien valinnassa on otettava huomioon käytettävissä oleva aika ja voimavarat. Myös eettiset seikat määräävät menetelmien valintaa. Tietoa ei voida kerätä käyttäen sellaisia menetelmiä, jotka saattavat loukata tutkittavien henkilöiden identiteettiä tai yksityisyyttä. (Hirsjärvi ym. 2008, 180-181.) Tutkija on vastuussa

tutkimuksessaan tekemistä valinnoista ja perusteluista, jotka niihin liittyvät (Vilka 2007, 90). Tutkimuksessa käytetyistä menetelmistä tulee selostaa tarkasti kaikki seikat, jotka ovat välttämättömiä tutkimuksen etenemisen ymmärtämiseksi ja mahdollisen uusintatutkimuksen suorittamiseksi (Hirsjärvi ym. (2008, 255). Tutkimusten tavoitteena on Vilkan (2007, 16) mukaan saada tutkimuksesta mahdollisimman objektiivinen: tutkimusprosessin ja tulosten tulee olla puolueettomia.

Tässä opinnäytetyötutkimuksessa käytetään kahta menetelmää, kirjallisuuskatsausta ja kyselytutkimusta, jotka täydentävät toisiaan. Kirjallisuuskatsauksen avulla kerään tarvittavan teoriapohjan tutustumalla työpaikkaväkivaltaan sekä uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvään kirjallisuuteen, jonka pohjalta voin perustellusti laatia tutkimuskyselyn. Hirsjärven ym. (2008, 253) mukaan kirjallisuuskatsauksen laatiminen tarjoaa loistavan oppimismahdollisuuden tutkimuksen aiheeseen.

2.4.1 Kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsauksessa keskitytään tutkimuksen kannalta olennaiseen kirjallisuuteen perehtymällä tutkimusselosteisiin ja muihin keskeisiin julkaisuihin (Hirsjärvi ym. 2008, 117). Kirjallisuuskatsauksen laatiminen vaatii laajaa paneutumista, mutta samalla se opettaa paljon käsiteltävästä asiasta. (Hirsjärvi ym. 2008, 253.) Hirsjärvi ym. (2008, 253) huomauttaa, että ainoastaan asiantuntemuksen pohjalta tutkimuksen voi laatia asianmukaisesti. Tässä opinnäytetyössä katsaus keskittyy työpaikkaväkivaltaan yleisesti, asiakaspalvelutyöhön vuorovaikutustilanteena sekä työpaikkaväkivaltaan liittyvään lainsäädännön selvittämiseen. Kirjallisuuskatsaus täydentää kyselytutkimusta, jolloin kysely voidaan pohjata teorialiedolle.

2.4.2 Sähköinen kyselytutkimus

Kysely on yksi tutkijan tavoista kerätä aineistoa itse. Kysely tarkoittaa sellaista menetelmää, jossa aineistoa kerätään standardoidusti ja jossa kohdehenkilöistä muodostuu otos tai näyte tietystä perusjoukosta. (Hirsjärvi ym. 2008, 188.) Kyselyn etuna on Hirsjärven ym. (2008, 190) mukaan se, että niiden avulla voidaan kerätä erittäin laajoja tutkimusaineistoja. Kysely on myös kustannuksiltaan vähäinen tutkimusmuoto (Hirsjärvi ym. 2008, 190). Vilkan (2007, 58) mukaan otoskoon määrittelyyn ei ole olemassa yksinkertaista menetelmää, vaan otoskoko on aina valittava tutkimuskohtaisesti. Tässä tutkimuksessa otantamenetelmäksi valikoitui yksinkertainen satunnaisotanta. Siinä havaintoyksiköt valitaan sattumanvaraisesti. Satunnaisotantaa käytetään yleensä silloin, kun perusjoukko on tarkkaan tunnettu ja määritelty, kuten tässä tutkimuksessa on. (Vilka 2007, 53.) Tarkoituksena oli saada edustava otos perusjoukosta, jotta voitiin saada kokonaiskuva koko kohderyhmästä.

Tämän opinnäytetyön kyselytutkimus tehtiin kvantitatiivisesti analysoitavalla sähköisellä kyselylomakkeella. Kvantitatiivisesta tutkimuksesta käytetään myös nimeä määrällinen tutkimus (Hirsjärvi ym. 2008, 131). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tietoa tarkastellaan numeerisesti eli tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia tarkastellaan yleisesti kuvaillen numeroiden avulla. Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin kuinka moni, kuinka usein ja kuinka paljon. (Vilkkä 2007, 14.) Sen tarkoitus on selittää, kuvata, kartoittaa, ennustaa tai vertailla ihmisiä koskevia asioita. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on asioiden välisten erojen löytäminen ja eron selittäminen kausaalisuhteina (Vilkkä 2007, 26). Saatuja tuloksia kuvataan graafisesti, numeerisesti ja sanallisesti (Vilkkä 2007, 26).

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa sen tulosten analysointiin on olemassa monia menetelmiä. Tässä kyselytutkimuksessa tuloksia analysoidaan kuvailevan tilastoanalyysin avulla. Siinä kuvataan yhden tai kahden muuttujan välisiä muuttujan välisiä suhteita. Niitä ovat tunnusluvut, kuten keski-, sijainti- ja hajontaluvut sekä korrelaatiokerroin ja ristiintaulukointi. (Vilkkä 2007, 118.) Aineiston analyysissä käytettiin apuna Windows SPSS- tilastointiohjelmaa, joka helpottaa kyselystä saatujen vastauksien käsittelyä ja antaa luotettavaa tilastotietoa. Tulosten havainnollistamiseksi käytettiin apuna Digium- kyselyohjelmasta saatuja tulosteita, joiden avulla on laadittu erilaisia kuvioita ja taulukoita.

3 Työpaikkaväkivaltaan liittyvää keskeistä lainsäädäntöä

Työturvallisuuslaki (738/2002) on keskeinen työpaikkaväkivallan turvallisuusriskien hallintaan keskittyvä laki. Se määrittelee työnantajan ja työntekijän velvollisuudet. Työturvallisuuslain (738/2002) tavoitteena lähtökohtana on, että työpaikat edistävät työn turvallisuutta ja terveellisyttä ennakolta (Puumi 2009, 6). Työturvallisuuslain (738/2002) lisäksi työpaikkaväkivaltaan liittyvää keskeistä lainsäädäntöä löytyy myös Työterveyshuoltolaista (1383/2001) sekä Pelastuslaista (379/2011).

Työturvallisuuslain 8 pykälän mukaan työnantaja on tarpeellisten toimenpiteiden avulla velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä eli työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite. Nämä toimenpiteet pitävät sisällään työhön, työolosuhteisiin, muuhun työympäristöön ja henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä huolehtimisen tulee olla jatkuvaa. Tehtyjen toimenpiteiden vaikutusta turvallisuuteen ja terveyteen tulee myös tarkkailla jatkuvasti. (Työturvallisuuslaki 2002/738)

Työturvallisuuslain (2002/738) 10 pykälä ottaa kantaa työntekijän velvollisuuteen työn vaarojen selvittämisestä ja arvioinnista. Pykälän mukaan työtehtäviin, työympäristöön ja työnjärjestelyihin liittyvät väkivaltavaarat on selvitettävä ja tunnistettava. Pyrkimys on siis estää

vaarat etukäteen, hankalasti poistettavien vaarojen kohdalla niiden merkitys arvioidaan. Jos työnantajalla ei ole riittävää osaamista vaarojen selvittämiseen ja arviointiin, on käytettävä pätevää ulkopuolista asiantuntijaa. Työnantajalla pitää olla tehty selvitys hallussaan, ja olosuhteiden muuttuessa olennaisesti, sitä pitää päivittää ja sen pitää muutenkin olla ajantasainen.

Työympäristön suunniteluun otetaan kantaa Työturvallisuuslain (2002/738) 12 pykälässä. Työympäristön tulee olla sellainen, että se ehkäisee väkivaltatilanteiden syntyä. Tämä pitää sisällään turvalliset tila- ja poistumisjärjestelyt sekä muun muassa valaistuksen.

Työturvallisuuslain (2002/738) 14 pykälä pitää sisällään vaatimukset työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta. Työnantajan velvollisuus on perehdyttää työntekijä siten, että hänen on mahdollista tehdä työnsä turvallisesti. Perehdytyksessä työntekijälle tulee antaa riittävät tiedot haitta- ja vaaratekijöistä ennen tehtävän aloittamista ja sen muuttuessa.

Työturvallisuuslain (2002/738) 27 pykälä käsittelee suoraan väkivallan uhkaa työssä. Sen mukaan työtehtävissä, joihin liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja olosuhteet on järjestettävä sillä tavoin, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet pystytään ehkäisemään mahdollisesti ennakolta. Tähän tilanteeseen pääsemiseksi 27 pykälä, myös 29 pykälä yksintyöskentelyn osalta, velvoittavat työnantajan hankkimaan tarvittavat turvallisuusjärjestelyt- tai laitteet sekä työntekijöille mahdollisuuden avun hälyttämiseen. Työnantajan on myös laadittava menettelytapaohjeet, joissa kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin.

Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajan lisäksi myös työntekijää pykälissä 18 ja 19. Työntekijän on työtä tehdessään noudatettava määräyksiä ja ohjeita, toimittava huolellisesti ja varovaisuutta noudattaen sekä ilmoitettava havaitsemistaan epäkohdista ja vaaroista työnantajalle. Lain mukaan työntekijän on myös huomioitava muiden työpaikalla olevien turvallisuus oman turvallisuutensa lisäksi.

Työterveyshuoltolain (1383/2001) 12 pykälä antaa samansuuntaisia määräyksiä, kuin Työturvallisuuslaki. Se velvoittaa työnantajan järjestämään työterveyshuollon, jonka tehtäviin kuuluu työn ja työolosuhteiden terveellisyden ja turvallisuuden arviointi ja selvittäminen toistuvien työpaikkakäynnein ja muita työterveyshuollon menetelmiä käyttäen. Näissä on otettava huomioon tapaturma- ja väkivaltavaara. Työterveyshuollon tehtäväksi säädetään näiden lisäksi toimenpide-ehdotusten tekeminen työn terveellisyden ja turvallisuuden parantamiseksi sekä tehtyjen ehdotusten toteutumisen seuranta.

Pelastuslain (379/2011) 14 pykälän mukaan rakennuksen omistaja ja haltija sekä toiminnanharjoittaja ovat velvollisia varautumaan kohteessa olevien henkilöiden ja omaisuuden sekä ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa sekä suorittamaan sellaisia pelastustoimenpiteitä, joihin ne omatoimisesti kykenevät. Pelastuslain (379/2011) pykälässä 15 veloitetaan pykälässä 14 mainitut tahot laatimaan kirjallisen pelastussuunnitelman pitäen sisällään muun muassa vaarojen ja riskien arvioinnin. Pelastusasetuksessa (407/2011) määrätään tarkemmin pelastussuunnitelman sisällöstä. Se velvoittaa rakennusten omistajia ja haltijoita pitämään esimerkiksi pelastussuunnitelman ajan tasalla ja tiedottamaan sen olemassa olosta tarvittavia tahoja.

Puumi (2009, 5) huomauttaa, että lainsäädäntö luo pelkästään perusteet turvallisuudelle. Viime kädessä työpaikan turvallisuuskulttuuri luodaan yhdessä työpaikan toimijoiden kesken. He ovat yhdessä vastuussa siitä, että työtä voidaan tehdä turvallisesti kenenkään hyvinvointia tai turvallisuutta vaarantamatta.

4 Uhka- ja väkivaltatilanteet työpaikalla

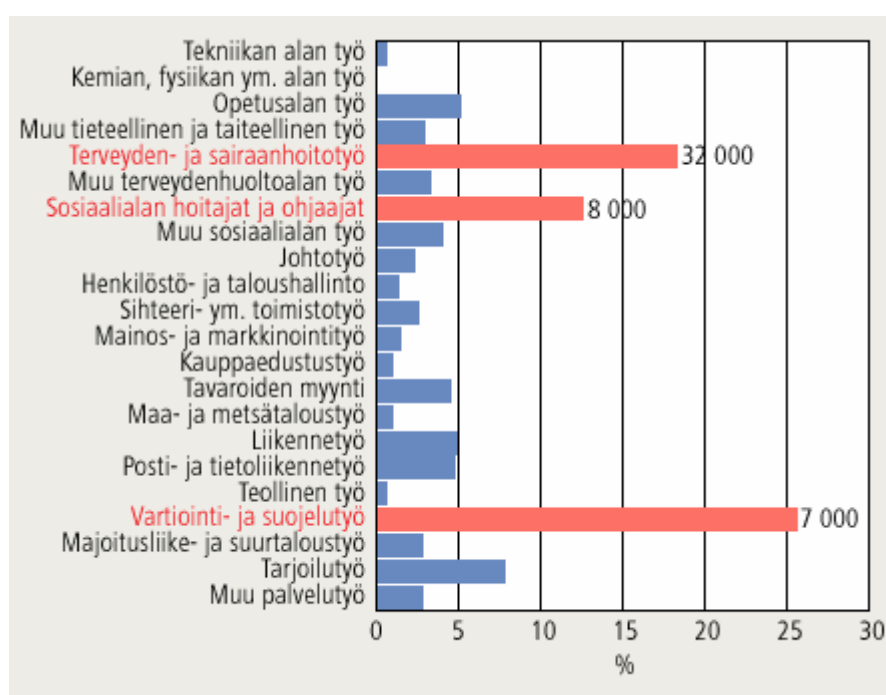
Työssä kohdattava väkivalta tai sen uhka vaikuttaa jollain tapaa jokaiseen, joka on joutunut uhan tai konkreettisen väkivallan kohteeksi (Isotaulus, Leino, Saarela, Salminen & Vartiainen 2009, 8). Pelkästään väkivallan uhka voi aiheuttaa pitkäkestoisia pelko- ja ahdistustiloja sekä vaikuttaa henkilön työviihtyvyyteen, työsuoritukseen, työmotivaatioon ja työssä jaksamiseen. Pahimmillaan väkivaltatilanteesta saattaa seurata pysyvä työkyvyttömyys tai jopa kuolema. Väkivaltatilanteilla on vaikutuksia koko työyhteisöön, mutta myös työnantajaan. Vaikutukset näkyvät välillisesti myös muidenkin kuin asianomaisten työpanoksessa esimerkiksi työilmapiirin huononemisen muodossa. (Puumi 2009, 4.) Työnantajan kannalta työpaikkaväkivalta voi aiheuttaa taloudellisia menetyksiä sekä tuottavuuden alenemista (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2011). Työntekijät eivät ole ainoat, jotka väkivaltatilanteista kärsivät, sillä myös asiakkaat kokevat tilanteet pelottaviksi. Panostamalla toimenpiteisiin uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyssä lisätään asiakkaiden ja työntekijöiden työturvallisuutta ja viihtyvyyttä. (Isotaulus ym. 2009, 8.)

Kuten aiemmin kävi ilmi, työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan kaikkia niitä tilanteita, joissa työntekijöitä uhataan, loukataan sanallisesti tai pahoinpidellään hänen työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka vaarantavat työntekijöiden turvallisuuden, terveyden tai heidän hyvinvointinsa on vaarantunut suoraan tai epäsuorasti (Heiskanen 2011, 39). Työpaikkaväkivaltaa voi ilmetä myös uhkaavana tai loukkaavana käyttäytymisenä, joka tapahtuu työpaikan ulkopuolella, mutta joka on sidoksissa työntekijän työhön tai asemaan (esim. kotirauhan häirintä, telehäirintä). (Puumi 2009, 3.) Tyypillisiä väkivaltatilanteita ovat Isotauluksen ym. (2009, 8) mukaan tavaroiden heitteleminen, solvaaminen, huutaminen, töniminen, lyöminen, potkiminen, raa-

piminen, pureminen ja liikkumisen estäminen. Vakavampia väkivaltatilanteita ovat aseelliset uhkailut esimerkiksi terä- tai ampuma-aseella (Isotaulus ym. 2009, 8).

Puumin (2009, 3) mukaan Suomessa joutuu vuosittain työssään uhkailun tai väkivallan kohteeksi noin 140 000 henkilöä. Työtapaturomarekistereihin kirjataan vuosittain noin 2000 väkivallasta aiheutunutta työtaturmaa, joka on vain noin kymmenes vammasta aiheuttaneista työpaikkaväkivaltatilanteista (Puumi, 2009, 3) Kuolemaan johtavia työväkivaltatapauksia tapahtuu keskimäärin kaksi vuodessa (Isotaulus ym. 2009, 8). Aaltosen, Kääriäisen & Sirenin (2010, 31) mukaan työpaikkaväkivallan kasvu ei ole enää yhtä jyrkkää kuin tullessa 2000-luvulle. Aaltonen ym. (2010, 31) huomauttavat kuitenkin, että naisten kokema työpaikkaväkivalta oli vuonna 2009 yleisempää kuin aikaisemmin.

Puumin (2009, 3) mukaan työpaikkaväkivalta liittyy pääosin tilanteisiin ja työtehtäviin, joissa joudutaan puuttumaan asiakkaan itsemääräämisoikeuteen, yksityisasioihin tai häneltä joudutaan epäämään toivottu palvelu tai etuus. Työväkivallan riskialoiksi on yleensä nimetty esimerkiksi hotelli- ja ravintola-ala, poliisi ja vartiointi, terveydenhuolto, sosiaaliala, kaupan ala ja viime aikoina paljon julkisuutta saanut liikennöinti. (Isotaulus ym. 2009, 8.) Puumi (2009, 4) nostaa tähän listaan vielä rahoitusalan, jossa väkivaltariski liittyy yleisesti ryöstöihin ja niiden yrityksiin sekä häiriökäyttäytymiseen. Tilastokeskuksen tekemän tutkimuksen mukaan (Hulkko & Piispa 2009) kolme riskiämmättä vuonna 2009 olivat terveys- ja sairaanhoitotyö, sosiaalialan hoitotyö sekä vartiointi ja suojelutyö, jossa jopa joka neljäs oli kohdannut työssään väkivaltaa (Kuvio 1).



Kuvio 1: Riskiämmättit Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2009 (Hulkko & Piispa 2009)

4.1 Työpaikkaväkivallan ehkäisy

Työpaikkaväkivallan uhka vaihtelee aloittain ja työpaikoittain. Tästä syystä riskit on aina arvioitava työpaikkakohtaisesti, jotta tunnistetaan oikeat riskitekijät ja voidaan sen pohjalta suunnitella ja toteuttaa ehkäiseviä toimenpiteitä. (Puumi 2009, 5.) Pohjan ja vaateet riskienarvioinnille luo työturvallisuuslaki (738/2002), jonka mukaan työnantajalla on velvollisuus huolehtia työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tähän liittyy kiinteästi työturvallisuuslain velvoitus työnantajalle arvioida ja selvittää työntekijää kohtaavat uhka- ja vaaratilanteet. (Rikoksantorjuntaneuvosto 2011.) Riskienarviointi voidaan tehdä osana muuta riskienarviointia tai erillisenä arviointina olemassa olevia menetelmiä käyttäen. Apuna voidaan käyttää turvallisuusalan ja työsuojelun ammattilaisia, jos koetaan, etteivät omat voimavarat ole riittäviä. Riskienarvioinnissa on tärkeää olla mukana myös työpaikalla työskentelevää henkilöstöä, koska heillä on paras tuntemus työtehtävistä, olosuhteista ja jokapäiväisistä rutineista. (Puumi 2009, 5.)

Työpaikan perusturvallisuus voidaan varmistaa käyttämällä apuna työympäristössä turva- ja valvontalaitteita sekä erilaisten teknisten ratkaisujen avulla. Yhtenä apukeinona voidaan käyttää lisäksi tallentavaa kameravalvontaa sekä tarvittaessa vartiointia. Suojaavat kalusteet, kestävät materiaalit ja rakenteet, lukitusturvallisuus, hyvä näkyvyys ja valaistus sekä hätäpoistumisen mahdollisuus ehkäisevät myös väkivalta- ja uhkatilanteita. (Isotalus ym. 2009, 11.)

Ennaltaehkäisyn kannalta on myös hyvä miettiä työyhteisön kesken eri tilanteisiin soveltuvia toimintatapoja ja laatia tarvittavat toimintaohjeet eri tilanteiden varalle. Henkilöstölle annettavan koulutuksen avulla opitaan tunnistamaan kehittymässä olevat väkivaltatilanteet ja toimivat menetelmät näiden tilanteiden ratkaisemiseksi, jolloin työntekijälle muodostuu tunne, että hän tarvittaessa selviää väkivaltatilanteesta. Koulutuksen olisi tärkeää pitää sisällään esimerkiksi turvalliset toimintatavat erilaisiin tilanteisiin, hyvän asiakaspalvelun perusteet sekä perehdytyksen työpaikalla olevien turvalaitteisiin ja niiden käyttöön. (Isotalus ym. 2009, 11)

4.1.1 Menetelmiä väkivaltariskien arviointiin

Väkivaltariskien arviointiin työpaikalla on olemassa monia eri menetelmiä. Seuraavassa on esitelty kaksi toimivaa, ilmaista ja hieman toisistaan poikkeavaa menetelmää.

KAURIS-menetelmä on Työterveyslaitoksen luoma menetelmä työpaikoille asiakasväkivalta- ja uhkatilanteiden hallintaan. Menetelmän nimi KAURIS (Kartoita Uhkaavat työpaikkaväkivaltariskit) kertoo jo paljon sen tarkoituksesta. KAURIS-menetelmä perustuu Isotalus ym. (2009,

6) mukaan järjestelmälliseen työväkivaltariskien kartoitukseen ja tietojen hyväksikäyttöön turvallisuuden suunnittelussa. Menetelmässä tarkastellaan Isotaulus ym. (2009, 6) mukaan ”monipuolisesti ja kokonaisvaltaisesti työympäristöä ja sen teknisiä turvajärjestelmiä sekä toimintatapoja, ohjeita ja koulutusta.” KAURIS-menetelmäkirja on saatavilla kirjastoista ja Työterveyslaitoksen verkkokaupasta.

TVR-Arvi on Työsuojeluhallinnon ja Työturvallisuuskeskuksen kehittämä väkivaltariskien arviointityökalu (Puumi 2009, 7). Se on kehitetty ensisijaisesti terveydenhuollon käyttöön, mutta sen avulla riskejä voi arvioida myös muilla toimialoilla. Menetelmä pohjautuu BS8800 työterveys- ja turvallisuusjohtamisjärjestelmään. TVR-Arvi on Excel-pohjainen. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2011a.) Ohjelma on ladattavissa maksuttomasti internetistä osoitteesta (http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/stressi/vakivalta) (Puumi 2009, 7)

4.2 Väkivaltatilanteisiin varautuminen

Työpaikoilla, joissa esiintyy väkivallan uhkaa, työntekijät on perehdytettävä ja koulutettava tilanteiden varalle. Tämä tarkoittaa palvelualoilla kaikkia työpaikkoja, joissa ollaan asiakkaan kanssa suorassa kontaktissa. Turvallisuusperehdytys koskee jokaista työntekijää, myös sijaisia ja kesätyöntekijöitä. Esimies on vastuussa perehdyttämisestä. Minimivaatimus on, että jokainen työntekijä osaa käyttää työpaikalla olevia turvavälineitä ja turvajärjestelmiä sekä tuntee hätäpoistumisreitit. (Puumi 2009, 8)

Työpaikalle on laadittu kirjalliset toimintaohjeet poikkeustilanteiden varalle, ja jokaisen työntekijän tulee tietää niiden sijainti ja osata toimia niiden mukaan. Tämän lisäksi työpaikalle on hyvä laatia lyhyet taskuturvaohjeet jokaisen työntekijän kantaan, joissa on kerrottu lyhyesti perusasiat. (Puumi 2009, 8)

Turvallisuuskoulutusta on hyvä järjestää säännöllisesti, jotta saadaan parannettua työntekijöiden valmiuksia selviytyä uhkaavista tilanteista (Puumi 2009, 8). Koulutus järjestetään koko henkilökunnalle siten, että se sopii mahdollisimman hyvin kyseisen työpaikan omaan toimintaan (Isotaulus ym. 2009, 16). Puumin (2009, 8) mukaan koulutuksessa tulee käsitellä työpaikan menettelytapoja ja toimintaohjeita uhka- ja väkivaltatilanteissa, ilmoittamiskäytäntöjä sekä jälkihoidon organisointia. Tarpeen mukaan koulutuksissa voidaan järjestää myös käytännön harjoituksia eri tilanteiden hallinnasta. Koulutuksen tulee olla säännöllistä ja kertauskoulutuksia on järjestettävä riittävän usein, jotta opitut taidot eivät katoa. (Puumi, 2009, 8)

Teknisillä ja rakenteellisilla ratkaisuilla työpaikan turvallisuustasoa voidaan nostaa, mutta ne eivät yksistään pysty estämään rikoksia ja väkivallan tekoja. Siksi turvalliset työtavat ja jär-

jestelyt ovat olennainen osa varautumista työpaikkaväkivaltaan. Omiin työtapoihin kannattaa siis kiinnittää huomiota varsinkin silloin, kun mitään uhkaavaa ei ole tapahtunut pitkään aikaan, ja työtä tehdään vanhalla rutiinilla. (Puumi 2009, 8.)

Tilajärjestelyillä on suuri vaikutus palvelutyön sujumiseen (Puumi 2009, 8). Oikein ja hyvin suunnitellussa ympäristössä monia uhka- ja väkivaltatilanteita pystytään havaitsemaan ennakolta, jolloin tilanteita voidaan estää pahenemasta (Isotaulus ym. 2009, 22.) Työympäristön turvallisuuteen voi helpoimmin ja taloudellisimmin vaikuttaa jo suunnittelu- ja muutosvaiheessa (Isotaulus ym. 2009, 21). Yksityiskohtaisia ohjeita tilojen turvallisuussuunnittelusta löytyy Sisäasiainministeriön julkaisemasta Palvelupisteiden turvallisuussuunnitteluoppaasta (Sisäministeriö 2007).

Olemassa on erilaisia teknisiä laitteita ja apuvälineitä, joiden avulla pyritään ehkäisemään mahdollisia uhka- ja väkivaltatilanteita. Samalla uhkaavan henkilön kiinnijäämisriski kasvaa. Teknisiä järjestelmiä valittaessa on huomioitava työympäristö ja työnluonne. Turvalaitteita valittaessa on viisasta käyttää huomaamattomia ratkaisuja, jotka eivät tunnu asiakkaista tai henkilöstöstä uhkaavilta tai häiritseviltä. Apuna teknisten laitteiden suunnitellussa kannattaa käyttää laitetoimittajien asiantuntemusta. (Isotaulus ym. 2009, 23) Erilaisia teknisiä laitteita ja apuvälineitä ovat muun muassa kameravalvontajärjestelmä, kulunvalvontajärjestelmä, rikosilmoitinjärjestelmä tai lisäävun hälytysjärjestelmä, joka työturvallisuuslain (2002-738) mukaan tulee riskialoilla olla käytössä jossain muodossa (Puumi 2009, 13-14).

Vartiointi- ja järjestyksenvalvontajärjestelyt ovat myös yleisiä työntekijöiden turvallisuuden varmistamisessa. Vartiointi kohdistuu yksityisen omaisuuden, yksityisten tilojen ja henkilöiden suojaamiseen, kun taas järjestyksenvalvonta kohdistuu pelkästään yleisiin tiloihin ja tilaisuuksiin. Palvelualoilla vartiointia käytetään yleisesti esimerkiksi sairaaloissa, myymälöissä, virastoissa ja pankeissa. (Puumi 2009, 15.) Vartiointivaihtoehtoja on monia riippuen siitä, minkälainen kohde on kyseessä. Kohteeseen voidaan hankkia oma vartija, joka on paikalla jatkuvasti. Mahdollista on ottaa myös vartiointiliikkeen tarjoamaa paikallisvartiointia tai piirivartiointia. (Isotaulus ym. 2009, 26.)

4.3 Työpaikkaväkivallan tunnistaminen ja ennakointi

Isotauluksen & Saarelan (2007, 34) mukaan väkivalta on yksi aggressiivisuuden muoto, jonka kautta ihminen pyrkii poistamaan tasapainoaan uhkaavat häiriötekijät. Väkivaltainen käytös saattaa tulla esiin ihmisessä yllättävissä ja odottamattomissa tilanteissa, joka on hyvä muistaa. Ellosen (2008, 3) mukaan väkivalta on kuitenkin tilannesidonnaista. Vaikka tiedettäisiin, että asiakas on aikaisemmin käyttäytynyt väkivaltaisesti, se ei tarkoita, että niin kävisi jokaisessa palvelutilanteessa. Väkivaltaiselle käytökselle on aina olemassa jokin syy, vaikka ulko-

puolisen tai tapahtumassa osallisena olevan on usein vaikea tunnistaa näitä syitä. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että väkivaltaisen käytöksen syy olisi ulkopuolisissa tai uhrissa. (Isotalus & Saarela 2007, 34.)

Syitä väkivaltaiseen käytökseen on yritetty löytää perinnöllisyydestä, psykologiasta, biologiasta ja biokemiasta, kasvatuksesta ja ympäristötekijöistä sekä näiden kaikkien yhteisvaikutuksesta. Tästä huolimatta yksiselitteistä syytä ei ole löydetty. On kuitenkin todettu, että temperamentin perinnöllisyys, lapsuuden traumaattiset väkivaltakokemukset, vanhenemisesta aiheutuvat aivojen fyysiset muutokset sekä aivoperäiset vaurioita saattavat lisätä väkivaltaista käytöstä. (Puumi 2009, 17.)

Useimmiten väkivaltaan turvautuvalla ihmisellä on vaikeuksia ratkaista eteen tulevia ristiriitaitilanteita (Isotalus & Saarela 2007, 34). Väkivallan kohteeksi valikoituminen on monen tekijän summa eikä yksittäistä syytä sille voida nimetä (Puumi 2009, 17). Väkivallan kohteeksi joutuu monesti henkilö, joka koetaan oman toiminnan esteeksi ja pettymyksen aiheuttajaksi - monesti uhrin rooliin joutuu asiakaspalvelutyötä tekevä henkilö, esimerkiksi evätessään asiakkaalta jonkun halutun etuuden. Yleisesti väkivaltatilanne syntyy, kun asiakas kokee tullessaan loukatuksi tai hermostuu. Näiden tilanteiden takana saattaa olla erilaiset väärinkäsitykset ja erimielisyydet, epäselvät toimintaohjeet tai pitkät jonotusajat. (Isotalus & Saarela 2007, 34-35.)

Alkoholi, huumeet, hormonivalmisteet sekä jotkin lääkkeet saattavat vaikuttaa ihmisen käyttäytymiseen, ja ne usein lisäävät aggressiivisuutta. Alkoholi ja huumeet ovatkin suurimmat syyt väkivaltaiseen käyttäytymiseen Suomessa. Myös mielenterveyden häiriöt ja psyykkiset sairaudet saattavat saada ihmisen käyttäytymään poikkeavasti, joskus jopa väkivaltaisesti. (Isotalus & Saarela 2007, 36.) Oman toiminnan hallintaa heikentävät sairaudet (esim. dementia) voivat myös johtaa väkivaltatilanteisiin (Isotalus ym. 2009, 26).

Väkivaltaan on mahdollista varautua ennalta ennakoimalla ja opettelemalla tunnistamaan mahdolliset uhkatekijät tilanteessa. Tärkeää on kiinnittää huomiota siihen, mitä asiakas viestittää toiminnallaan tai olemuksellaan tahtoen tai tahtomattaan. Muistettava on myös, että taipumus väkivaltaiseen käytökseen ei näy ulospäin, eikä ketään voi siksi leimata väkivaltaiseksi ulkoisen olemuksen perusteella. (Isotalus & Saarela 2007, 37.)

Isotaluksen & Saarelan mukaan (2007, 37) kiihtyneen tai muutoin poikkeava mielentila saattaa näkyä ihmisen:

- Olemuksessa jännittyneisyytenä ja hermostuneisuutena.
- Kasvoissa kalpeutena tai punaisuutena. Kasvojen lihasten kiristelynä tai nykimisenä. Ohimo- tai kaulasuonet saattavat pullistua.

- Hengityksessä kiihtyneisyytenä tai katkonaisuutena.
- Katseessa tuijotteluna tai lasittumisena. Henkilö saattaa mittailla katseellaan muita.
- Äänessä sen kohoamisena, tai toisaalta henkilön hiljenemisenä. Ääni voi myös pettää tai olla katkonaista, henkilö voi puhua hampaiden välistä.
- Eleissä käsien puristeluna tai sormen heristelynä. Kädet voivat olla myös piilossa.
- Liikkumisessa hermostuneisuutena. Henkilö saattaa tulla normaalia puhe-etäisyyttä lähemmäksi.

Puumin (2009, 19) mukaan aggressiivinen käyttäytyminen kehittyy yleensä lievemmästä vakaavaan neljän vaiheen kautta. Ensimmäisessä vaiheessa mukana on erimielisyyttä asiakkaan ja työntekijän välillä, joka on täysin tavallinen tilanne ihmisten välillä ja yleensä se ratkeaa vuorovaikutuksellisin keinoin. Toisessa eli sanallisen uhan vaiheessa henkilö korottaa jo ääntään tarkoituksenaan pelotella vastapuolta. Tässä vaiheessa keskustelu on useimmiten mahdotonta ja non-verbaali viestintä korostuu. Kolmannessa eli fyysisen uhan vaiheessa henkilö loukkaa konkreettisesti uhattavan reviiä, pyrkii lähelle ja saattaa tönä. Neljännessä ja vakavimmas- sa vaiheessa eli fyysisen kontaktin vaiheessa henkilö käy uhattavan päälle tarkoituksenaan vahingoittaa tätä. Joskus fyysinen väkivaltainen kontakti saattaa kuitenkin syntyä täysin yllät- täen, yleensä tällöin kyseessä on päihdyttävien aineiden vaikutuksen alaisesta henkilöstä. (Puumi 2009, 19.)

Puumin (2009, 17) mukaan määräaikaiset ja osa-aikaiset työntekijät sekä nuoret työntekijät joutuvat uhka- ja väkivaltatilanteisiin kokeneita useammin. Ellonen (2008, 3) huomauttaa kui- tenkin, että asiakastyössä ei kuitenkaan voi koskaan olla täysin varma, ettei kohta uhkaavaa tai väkivaltaista asiakasta. Tämän vuoksi työpaikan henkilöturvallisuudesta huolehtimisen tu- lee olla osa työpaikan palvelukulttuuria.

Työolosuhteilla ja työpaikan ilmapiirillä on myös vaikutusta väkivallan kohteeksi valikoitumi- ssa. Hankalasti valvottavat tilat, avoimet kulkuyhteydet, arvokkaan omaisuuden säilyttämi- nen näkyvillä, huono valaistus, yksintyöskentely, puutteelliset turvajärjestelmät sekä työnte- kijöiden väliset ristiriidat nostavat väkivallan kohteeksi joutumisen riskiä. (Puumi 2009, 18.)

Vuorovaikutustaidot ja ammattitaito ovat hyviä suojautumiskeinoja uhka- ja väkivaltatilantei- den varalle. Ammattitaidolla väkivaltatilanteissa tarkoitetaan hyvää ennakointi- ja havain- nointikykyä, rauhallisuutta, provosoimattomuutta, tarvittavien toimenpiteiden tekemistä kunkin tilanteen vaatimalla tavalla sekä turvallisuusajattelua. Riittävällä henkilöstömäärällä voidaan vähentää myös työpaikkaväkivallan riskiä sekä samalla parantaa mahdollisuuksia sel- viytyä tilanteesta hallitusti ja nopeasti. Tämä tarkoittaa sitä, että ennalta vaikeaksi tiedetyis- sä asiakastilanteissa henkilöstöä varataan riittävästi. (Puumi 2009, 20.)

4.4 Konflikttien kohtaaminen ja rauhoittaminen

Ellonen (2008, 9) jakaa asiakastyön henkilöturvallisuuteen liittyvät väkivaltaiset tilanteet lieviin ja vakaviin konflikteihin, jonka perusteella voidaan hahmottaa tilanteisiin sopivia toimintamalleja. Lievät konfliktit ovat erimielisyyttä ja näkemuserojen selvittelyä, kun taas vakavissa konflikteissa puhutaan jo suorasta uhkauksesta ja pyrkimyksestä fyysiseen vahingoittamiseen.

Lievät konfliktit voidaan jaotella näkemuserojen selvittelytilanteisiin sekä riitaan asti edenneisiin konflikteihin. Eriäviä käsityksiä ja näkemyksiä syntyy asiakaspalvelutilanteissa monista eri syistä. Asiakas saattaa tuntea, että hän on joutunut epäoikeudenmukaisen kohtelun uhriksi tai kokea, ettei ole saanut haluamaansa palvelua. Palveluehtojen tulkinnoissa voi ilmetä erimielisyyttä. Tällaisissa tilanteissa riittää usein rauhallinen kuunteleminen, väärinkäsitysten oikaiseminen ja oikean tiedon välittäminen. Pelkkä palvelualltius selvittää asiakkaan ongelma voi jo rauhoittaa tyytymättömän asiakkaan. (Ellonen 2008, 9)

Lievisissä konflikteissa asiakas rauhoittuu yleensä, jos hän kokee tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi. Vaikka asiakas olisi erittäin kiihtynyt ja vihainen, hän rauhoittuu, jos hän tuntee, että asiakaspalvelija kykenee selvittämään hänen asiaansa. Työntekijän ammatillinen osaaminen, tilanteeseen paneutuminen sekä ongelmia selvittelevä asennoituminen rauhoittavat asiakasta jo itsessään. Joskus tilanne eskaloituu ja työntekijän omat keinot loppuvat kesken, silloin on hyvä pyytää työkaveria avuksi. Työkaveri voi löytää jonkin ulospääsykeinon tilanteesta. (Ellonen 2008, 9-10.)

Joskus työntekijä saattaa itse hermostua asiakkaaseensa. Yleisesti asiakas on ollut hyvin riidanhaluinen ja itsepintainen vaatimuksissaan. Työntekijän kiihtyminen ei ole koskaan hyvä asia, sillä se voi johtaa käyttäytymiseen, jota on vaikea perustella. Vaikka tavoitteena olisi tilanteen hallinta, työntekijän provosoivan käytöksen vaikutukset ovat yleensä päinvastaisia. Liiallisissa tunnereaktioissa asiakaspalvelutilanteissa voi pyrkiä pääsemään irti siirtymällä kauemmas, esimerkiksi toiseen huoneeseen hakemaan tavaroita. Myös toisen työntekijän tai esimiehen kutsuminen paikalle voi olla hyvä keino, jos kokee olevansa itse liian kiihtynyt. (Ellonen 2008, 11.)

Vakavat konfliktitilanteet asiakaspalvelutilanteissa voivat olla hyvin erilaisia. Syynä asiakkaan väkivaltaiselle käyttäytymiselle voi olla asiakkaan sen hetkinen sekava mielentila, hetken mielijohde tai kyseessä voi olla kylmäverinen ja järjestelmällinen ryöstäjä, joka toimii vain saadakseen haluamansa. Vakavissa konfliktitilanteissa asiakkaan mielentila voi olla sellainen, että hänen käsityskykynsä on rajoittunut, jolloin hän voi olla erittäin vaarallinen. (Ellonen 2008, 11.)

Ellonen (2008, 11) jakaa vakavat konfliktit uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Uhkatilanteissa asiakas esittää nimensä mukaisesti erilaisia uhkailuja työntekijää kohtaan. Uhkailu saattaa sisältää välittömiä tai myöhemmin esille tulevia seuraamuksia, jos asiakkaan vaatimuksia ei toteuteta. Uhkaus saattaa olla täysin kohtuuton käsiteltävänä olevaan asiaan nähden. Jokainen tilanne on erilainen, mutta asiakkaan rauhoittamista tulee ensisijaisesti yrittää puhumalla. Asiakastilannetta ei tule jatkaa, jos työntekijään kohdistuu uhkailua. Jos asiakkaan on mahdollista toteuttaa uhkauksensa, on pyrittävä irtautumaan tilanteesta. (Ellonen 2008, 11.)

Uhkatilanteiden hallitsemisessa auttavat etukäteen mietityt toimintatavat työpaikalla. Uhkatilanne aiheuttaa ahdistusta ja pelkoa, ja pahinta on, jos työntekijä lamaantuu uhkatilanteessa tai tekee jotain epätoivoista, kuten käy asiakkaan päälle päästäkseen tilanteesta (Ellonen 2008, 11).

Väkivallan uhka on mahdollinen, jos asiakas on jo tullessaan hyvin kiihtynyt, äänekkäs, epäluuloinen ja rauhaton. Heti tässä vaiheessa on hyvä pohtia toimenpiteitä, joiden avulla oma turvallisuus varmistetaan. Mikäli asiakas on kiihtyneen tilansa lisäksi päihtynyt, tunnettu väkivaltaisesta käyttäytymisestään tai hänellä on seurassaan päihtyneitä henkilöitä, normaalia asiakaspalvelua ei tule edes aloittaa. (Ellonen 2008, 11-12.)

Vakavissa konflikteissa työntekijällä on monenlaisia mahdollisuuksia toimia oman turvallisuutensa puolesta. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että konflikteihin liittyvät toimintamallit ovat hallinnassa ja harjoiteltu, kuten äärimmäisissä tilanteissa keinot pakoon pääsemiseksi, hälytyksen tekemiseksi ja avun saamiseksi. (Ellonen 2008, 12.)

Mikäli asiakas näyttää valmistautuvan väkivaltaiseen hyökkäykseen, tulee häntä ensisijaisesti pyrkiä rauhoittamaan, mutta ensimmäisenä on arvioitava pakoon pääsyn reitti ja hälytyksen tekemisen mahdollisuus. Vakava turvallisuusriski syntyy silloin, jos työntekijä istuu siten, että väkivaltainen asiakas pääsee esteettä työntekijän kimppuun. (Ellonen 2008, 13.) Tämä seikka on huomioitava työpaikan tilajärjestelyjä suunniteltaessa.

Jos työntekijä havaitsee väkivaltaisen hyökkäyksen olevan alkamassa, tulee Ellosen (2008, 13) mukaan asettua puolustusasentoon, jossa kädet ovat hieman koholla edessä sekä varmistaa oman liikkumisen mahdollisuudet myös sivusuuntaisesti. Liikkua tulee siten, että asiakkaan ja itsen väliin jää jokin este, esimerkiksi huonekalu, tai mennä paikkaan, josta voi suoraan pae- ta. Jos pakopaikkaa ei ole saatavilla, tulee huutaa niin lujaa kuin mahdollista. Pelkkä huutaminen saattaa joskus keskeyttää alkaneen hyökkäyksen. Jos hyökkääjällä on ase, sitä ei pidä yrittää ottaa pois. Aseella varustautunut henkilö ajattelee aseeseen olevan hänen turvansa, ja jos sitä yritetään ottaa pois, henkilö kokee käyttävänsä sitä itsepuolustustarkoituksessa. (Ellonen 2008, 13.)

4.5 Tuki ja henkinen jälkihoito

Väkivallanteko tai vakava läheltä piti-tilanne aiheuttaa aina voimakkaita tuntemuksia (Ellonen 2008, 13). Väkivaltatilanne voi aiheuttaa fyysisiä vammoja, pahimmassa tapauksessa työkyvyttömyyden tai jopa hengen menetyksen (Isotalus & Saarela 2007, 52). Se voi tulla joko omalle kohdalle tai tapahtua omalla työpaikalla. Silloin on hyvä olla tietoinen, että tällainen kokemus vahingoittaa aina psyykkisesti eli on traumaattinen kokemus. Se loukkaa ihmisen itsetuntoa ja koskemattomuutta. Lähes jokainen saa psyykkisiä oireita esimerkiksi uhkaavan tilanteen, väkivallanteen tai onnettomuuden jälkeen. (Isotalus ym. 2009, 26). Yleisiä oireita ovat mieleen väkisin tunkeutuvat muistikuvat, painajaiset ja toistumistuntemukset tapahtumasta. Myös nukahtamisvaikeudet, unihäiriöt, ärtyneisyys ja pelokkuus sekä keskittymisvaikeudet ovat tavallisia. (Puumi 2009, 30.)

Traumaattisesta tapahtumasta selviää sitä paremmin, mitä nopeammin henkistä tukea ja jälkihoitoa järjestyy. Jälkihoidossa uhria kuunnellaan ja kysellään hänen tuntemuksiaan tapahtuneesta. Lisäksi hänelle annetaan tietoa siitä, minkälaisia henkisiä oireita väkivaltatilanteen uhriltä yleensä kokevat. Oireiden tunnistaminen ja hyväksyminen ovat osa tapahtuman läpikäymistä. On hyvä muistaa, että oireet eivät ole merkki henkisestä heikkoudesta, vaan ne ovat täysin luonnollinen reaktio järkyttävän tapahtuman jälkeen. Uhri ei välttämättä itse osaa tai uskalla hakea apua ja siksi sitä on hyvä tarjota mahdollisimman luontevasti. (Isotalus & Saarela 2007, 52.)

Väkivalta- tai uhkatilanteen kohdannutta ei saa koskaan jättää yksin. Jos tilanteesta on aiheutunut fyysisiä vammoja, niiden hoidosta huolehditaan saattamalla uhri hoitoon. Mikäli fyysisiltä vammoilta on välttytty, uhrille on annettava mahdollisuus käydä tapahtunutta läpi läsnä olleiden ja/tai esimiehen kesken. Tapahtumasta ilmoitetaan myös tarvittaville tahoille. (Puumi 2009, 30-31.) Väkivallan kohteeksi joutunut ei usein kuitenkaan halua puhua tapahtuneesta, eikä myöskään saada apua fyysisiin vammoihinsa. Kaikesta huolimatta väkivallan uhri olisi houkuteltava puhumaan mahdollisuuksien mukaan. Avautumista saattaa edistää, että auttaja ilmaisee syvän huolensa ja osoittaa ymmärtävänsä väkivaltatilanteeseen liittyvän syyllisyyden ja häpeän tunteen. (Kantanen ym. 2009, 85.)

4.5.1 Traumaattisen kriisin vaiheet

Henkisen toipumisen kannalta on tärkeää tunnistaa traumaattisen kriisin vaiheet sekä ymmärtää, että ne ovat täysin luonnollinen tapa reagoida tapahtuneeseen. (Isotalus & Saarela 2007, 53.) Traumaattiset kiirisit noudattavat luonnollista kulkua ja kriisin käsittely etenee neljässä vaiheessa (Lönnqvist 2005).

Ensimmäisessä vaiheessa eli sokkivaiheessa suurin osa ihmisistä toimii vaistonvaraisesti ja automaattisesti ymmärtämättä tilannetta todellisesti. Jotkut ihmiset pystyvät toimimaan kuitenkin täysin normaalisti. (Isotalus & Saarela 2007, 53.) Sokin tarkoituksena on suojata mieltä sellaiselta kokemuksesta tai tiedolta, jota se ei kestä (Kantanen, Kämäräinen, Parviainen, Saari, Valoaho & Yli-Pirilä 2009, 21). Sokkivaiheelle tyypillisiä oireita ovat sekavuus, järkytys, ajan ja todellisuudentajun katoaminen, tilanteeseen täysin sopimaton käyttäytyminen (esim. nauraminen tai hillitön itkeminen) sekä erilaiset fyysiset oireet (esim. vapina tai hikoilu). Sokkivaihe alkaa välittömästi laukaisevan tilanteen jälkeen (Lönnqvist 2005). Sokkivaihe kestää yleensä muutamasta minuutista muutamaan päivään (Kantanen ym. 2009, 24)

Toisessa vaiheessa eli reaktiovaiheessa sokki laukeaa (Isotalus & Saarela 2007, 53). Uhri alkaa vähitellen ymmärtää, mitä on tapahtunut (Lönnqvist 2005). Tässä vaiheessa koetaan usein voimakkaita tunteita, kuten vihaa, pelkoa, surua ja syyllisyyttä. Yksin oleminen ja nukahtaminen voivat tuntua vaikealta ja painajaisunet ovat tavallisia. (Isotalus ym. 2009, 45). Reaktiovaihe kestää yleensä muutamasta päivästä jopa useaan kuukauteen. Tällöin on tärkeää kuunnella uhria ja pyrkiä jäsentämään tapahtumia ja korjata mahdollisia uhrin tiedossa olevia aukkoja. (Puumi 2009, 30.) Väkivalta- ja uhkatilanteen tapahtumisen jälkeen kannattaa tehdä lyhyempää vuoroa tai muuten vähemmän kuormittavia tehtäviä. Pehmeän laskun avulla voidaan estää se, ettei työpaikasta tule uhrin mielestä pelottavaa paikkaa, jonne ei uskalla mennä. (Isotalus & Saarela 2007, 54).

Kolmannessa eli traumaattisen käsittelyn vaiheessa kokemuksen käsittely alkaa. Ikävät mielikuvat pyrkivät mieleen, ja uhri saattaa kysyä mielessään, miksi minulle kävi näin. Tässä vaiheessa ilmeneviä oireita kutsutaan nimellä traumaperäinen stressireaktio, sillä oireet ilmenevät vasta, kun tapahtumasta on kulunut jo tovi aikaa. (Isotalus & Saarela 2007, 54). Tyypillisiä oireita ovat masennusoireet, ärtyneisyys sekä keskittymisvaikeudet. Käsittelyvaihe kestää yleensä kuukausia, mutta myös jopa vuosia. (Puumi 2009, 30). Jos uhri ei saa apua oireisiinsa, oireista saattaa tulla kroonisia eli jäädä pitkäaikaisiksi. Tällöin ne vaikeuttavat uhrin elämää huomattavasti ja vaikuttavat työkykyyn. (Isotalus & Saarela 2007, 53).

Neljännessä eli uudelleen suuntautumisen vaiheessa ihminen alkaa saada etäisyyttä ikävään asiaan ja omaksuu traumaattisen kokemuksen osaksi kokemuksiaan. Tapahtunut ei enää ole jatkuvasti mielessä ja rajoita elämää. Uhri voi käydä tapahtumaa läpi ja puhua siitä ilman ahdistusta ja pelkoa. Uudelleen suuntautumisen vaihe saattaa kestää loppuelämän ajan. (Puumi 2009, 30).

Kaikki eivät selviydy traumaattisista tapahtumista ilman pitkäaikaisia seurauksia, jotka vaihtelevat ihmisen mukaan. Joskus kriisiprosessi voi juuttua kiinni johonkin kriisinvaiheeseen eikä työstäminen etene. Tällöin tarvitaan ammatillista ja pitkäkestoisempaa apua kriisi- ja

traumaterapian muodossa. Uusien traumahoitomenetelmien ansiosta nykypäivänä pystytään hoitamaan myös vuosien takaisia traumaattisia kokemuksia. (Kantanen ym. 2009, 54-57.)

4.5.2 Jälkihoito

Työnantaja ei ole velvollinen järjestämään jälkihoitoa, mutta työpaikoilla, joissa väkivallan uhka on mahdollinen, sen järjestäminen on erittäin suositeltavaa. Yleensä jälkihoidosta vastuussa on työterveyshuolto. Henkilökuntaa on tärkeää tiedottaa, jos käytössä on jonkinlainen jälkihoitojärjestelmä, jotta henkilöstö tietää mistä apua voi hakea. (Puumi 2009, 31.)

De-fusing eli välitön purku tarkoittaa tapahtuneen vaarattomaksi tekemistä, reaktioiden lievittämistä sekä toipumisen ja työhönpaluun helpottamista. De-fusing on ryhmäprosessi, jossa mukana ovat tapahtumassa osallisina olleet. De-fusing- istuntoa vetää yleisesti kriisityön tai terveydenhuollon ammattilainen, mutta se voi myös olla työyhteisön sisäinen tilaisuus. Istunto on pyrittävä pitämään mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen, mieluiten vuorokauden sisällä tapahtumasta. Istunto on yleensä lyhyt, 30-60 minuuttinen tilaisuus, jossa käydään läpi tapahtunut ja sen herättämät tunteet, annetaan kaikille saman aikaisesti tietoa tapahtuneesta ja sen mahdollisesta etenemisestä sekä annetaan tietoa stressireaktiosta ja niistä palautumisesta. De-fusing- istunnossa kartoitetaan myös koko ryhmän ja yksilöiden lisäavun tarve. (Puumi 2009, 31.)

De-briefingin eli jälkipuinnin tavoitteena on helpottaa tapahtuneen aiheuttamaa ahdistusta, käynnistää normaali surutyö sekä ennaltaehkäistä myöhempiä stressireaktioita. (Puumi 2009, 31) De-briefingin tavoitteena käydä läpi väkivalta- tai kriisitilanteen jälkeen kokemuksia, aistimuksia ja reaktioita tapahtumasta (Euroopan työterveys- ja turvallisuusvirasto 2011b). De-briefing on de-fusingin tapaan ryhmäprosessi, johon osallistuvat kaikki tapahtumassa mukana olleet, sekä mahdollisesti myös omaisia sekä asiakkaita (Isotaulus ym. 2009, 47). Jälkipuintiin osallistuminen on vapaaehtoista ja siinä käsiteltävät asiat ovat luottamuksellisia. Istuntoa vetää aina de-briefing koulutuksen saanut kriisityön tai työterveyshuollon ammattilainen, istunnossa arvioidaan myös lisäavun tarve ja sovitaan sen toteuttamisesta. Istunto pyritään järjestämään 1-3 vuorokautta tapahtuneen jälkeen ja sen kesto on 2-4 tuntia. Istunnot etenevät aina perusrungon mukaisesti, jonka mukaan asioita käsitellään. Istunnot eivät ole kritiikin antamista varten, vaan jokainen puhuu omasta puolestaan ja omista tuntemuksistaan ja kokemuksistaan. De-briefing istuntoja voidaan järjestää tarvittaessa useita. (Puumi 2009, 31-32.)

4.6 Seuranta ja raportointi

Työpaikalla sattuvista uhka- ja väkivaltatilanteista on kerättävä tietoa monesta eri syystä. Tärkeintä on kuitenkin oppia sattuneista tapahtumista ja käyttää tietoa hyväksi, jotta voidaan

ennaltaehkäistä vastaavanlaiset tilanteet jatkossa. Vakuutuskorvausten maksamista varten vakuutusyhtiöt tarvitsevat raportit väkivaltaan liittyvistä työtapaturmista, kuten myös muis-takin tapaturmista. Raporttien tiedot välittyvät samalla edelleen Tapaturmavakuutusten lii-tolle, joka ylläpitää kansallisia työtapaturmatilastoja. (Isotaulus ym. 2009, 50.)

Väkivaltaan liittyvien tapaturmien lisäksi on tärkeää kerätä tietoa myös uhka- ja läheltä piti-tilanteista työpaikan omaan käyttöön, jotta pystytään seuraamaan, minkälaisia tilanteita työ-paikalla tapahtuu, ja mihin suuntaan tilanne kehittyy (Isotaulus ym. 2009, 50).

Väkivaltatilanteet tulee raportoida erikseen, jotta oleellinen tieto sattuneista tilanteista saa-daan järjestelmällisesti talteen (Isotaulus ym. 2009, 47). Monilla työpaikoilla on tätä varten käytössä oma lomake. Lomakkeeseen merkitään ainakin tapahtumapaikka ja aika, tapahtu-massa osallisena olleet, tapahtuman kulku ja seuraukset, tarvittavat jatkotoimenpiteet sekä uhrin ja työpaikan yhteystiedot. Valmiita lomakepohjia on saatavilla esimerkiksi Työturvalli-suuskeskuksen verkkosivuilta. (Puumi 2009, 33.)

Kuten todettua, uhka- ja väkivaltatilanteita on seurattava säännöllisesti. Työpaikalla on sovit-tava, kenen vastuulla ilmoituslomakkeiden vastaanottaminen ja seurantatilastojen tekeminen on. Uhka- ja väkivaltatilanteista on raportoitava säännöllisesti työpaikan esimiehelle ja joh-dolle. Jos työpaikalla sattuu paljon uhka- ja väkivaltatilanteita, on suositeltavaa, että rapor-tointi tehdään kuukausittain. Vakavista tilanteista ilmoitetaan puolestaan välittömästi. Usein tilastoinnista ja raportoinnista on vastuussa yrityksen työsuojeluhenkilöstö ja/tai turvallisuus-henkilöstö.

Tehtyjen tilastojen ja raporttien tehtävänä on tuottaa tietoa tarvittavien päätösten tueksi. Väkivaltatilastoja seuraamalla saadaan käsitys pidemmältä ajalta työpaikan väkivaltariskeistä ja niihin liittyvistä kehitystarpeista. (Puumi 2009, 33.) Tilastoinnin avulla saadaan selville esimerkiksi väkivalta- ja uhkatilanteiden aiheuttajat, jolloin voidaan varautua kutsumalla li-sää henkilökuntaa, kun tyyppillinen henkilö tulee toimipaikalle (Isotaulus ym. 2009, 53).

Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajan huolehtimaan työpaikan turvallisuudes-ta ja terveellisyydestä. Jos raportointi osoittaa, että työpaikan turvallisuusjärjestelyissä on puutteita, on ne korjattava, jotta vakavilta seurauksilta vältytään. Aina tarvittavat toimenpi-teet eivät vaadi huomattavia rahallisia investointeja, vaan turvallisuutta voidaan parantaa käsittelemällä turvallisuusasioita säännöllisesti työpaikalla ja järjestämällä työntekijöille opastusta, ohjausta ja koulutusta turvallisuusasioista. (Puumi 2009, 33.)

5 Asiakaspalvelutyö

Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Vuorovaikutustapahtumaan vaikuttavat työntekijän ja asiakkaan lisäksi olosuhteet, vuorovaikutuksen lähtökohta sekä käsiteltävä asia. (Ellonen 2008, 6.) Asiakaspalvelun tehtävänä on saada asiakas tyytyväiseksi, kokemaan laatua ja tuntemaan nopeaa, luotettavaa, asiantuntevaa ja juuri hänen henkilökohtaisiin ongelmiinsa tai tarpeisiinsa paneutuvaa palvelua (Lehtonen, Pesonen & Toskala 2002, 59). Asiakkaalla sekä työntekijällä on mielikuvia, uskomuksia, odotuksia ja kokemuksia kielteisistä ja myönteisistä asiakaspalvelutapahtumista. Näiden lisäksi vuorovaikutustilanteen osapuoliin vaikuttavat niin ikään senhetkinen vireystaso, elämäntilanne ja henkinen tila. (Ellonen 2008, 6.)

Asiakaspalvelutilanteessa käsiteltävänä oleva asia voi olla osapuolille hyvin erilainen: Työntekijälle se voi merkitä rutiinia, jonon purkamista, tai se voi olla haastava ja kiinnostava tapaus. Asiakkaalle se voi puolestaan olla juuri sen hetkisen elämän tärkein tilanne tai vaikuttaa jopa koko loppuelämään. (Ellonen 2008, 6.)

Palvelussa sattuvat häiriötilanteet ja hankalat asiakkaat aiheuttavat kuitenkin henkilöstölle riittämättömyyden tunnetta, turhautuneisuutta ja ongelmia. Hankalista asiakastilanteista muodostuu yleensä sellaisia, jotka muistetaan työpäivän päätyttyäkin. Lehtonen ym. (2002, 64) muistuttavat kuitenkin, että asiakaspalvelija on organisaatiossa se, jonka kasvot asiakas kohtaa ja joka omalla käyttäytymisellään vaikuttaa siihen, millaisena asiakas koko organisaation näkee. Ristiriita- ja konfliktitilanteet ovat asiakastyön vuorovaikutustilanteista kaikkein vaativimpia, ja niistä selviytyminen edellyttää työntekijältä erityisiä vuorovaikutustaitoja (Ellonen 2008, 6).

5.1 Asiakaspalvelutilanne

Asiakaspalvelutilanne alkaa yleisesti tervehdyksellä ja lyhyellä tutustumiskeskustelulla, jonka avulla varmistetaan, että viestintä toimii. Luonteva katsekontakti tervehdittäessä saattaa kertoa paljon palvelutilanteen ilmapiiristä. Samalla asiakaspalvelijalle muodostuu nopeasti ensivaikutelma asiakkaasta. Ensivaikutelman saaminen antaa tietoa vuorovaikutustilanteeseen mahdollisesti jossain vaiheessa liittyvistä ongelmista. (Ellonen 2008, 6.) Viestinnän toimiminen on asiakaspalvelutilanteessa ensiarvoisen tärkeää, koska viestintä ei ole tuloksellista, jos osapuolet kommunikoivat sen mukaan, mitä he odottavat toisesta. Vasta kun on saanut selvitettyä asiakkaan näkökannat, voi ryhtyä viemään näkökantoja lähemmäs toisiaan. (Lehtonen ym. 2002, 68.)

Ensivaikutelman muodostuminen perustuu ihmisen vaistoon, eikä Ellosen (2008, 6) mukaan tietoiseen havaintoihin. Ensivaikutelmaan saattaa sisältyä aavistus jostakin epämääräisestä,

joka saattaa kummuta aiheettomasti työntekijän aiemmista kokemuksista tai henkilöhistoriasta. (Ellonen 2008, 6.)

Turvallisen asiakaspalvelun perustana toimii hyvä palvelu. Ystävällisyys, kohteliaisuus ja asiakkaan sanomaan perehtyminen yhdistettynä asiansa osaavaan ja ammattitaitoiseen vuorovaikutukseen osoittavat asiakkaalle tämän olevan tärkeä. Hyvä palvelu luo myös myönteisiä odotuksia ja antaa tilaa asiakkaan mielipiteiden esittämiseksi. Kun asiakaspalvelija luo hyvän kuvan itsestään ja osaamisestaan, luo se samalla myös hyvät edellytykset turvalliselle asiakaspalvelulle. Pelkkä hyvä palvelu ei valitettavasti aina kuitenkaan riitä, vaan työntekijä voi tahtomattaan joutua konfliktitilanteeseen. (Ellonen 2008, 6.)

5.2 Sanaton viestintä

Kuten todettua, asiakaspalvelutilanne on vuorovaikutusta, jossa ihmiset vaikuttavat toinen toisiinsa sanallisten viestin lisäksi myös sanattomien viestien kautta (Ellonen 2008, 7). Sanattomia viestejä viestitään eleillä, katseilla ja ilmeillä (Valvio 2010, 108). Usein keskitytään pelkästään sanalliseen viestintään, esimerkiksi kun perustellaan sanallisesti jotakin ehdotusta. Sanaton viestintä on kuitenkin asiakkaan rauhoittamisen ja konfliktin hallinnan kannalta erittäin tärkeää. Sanaton viestintä on ikään kuin kuudes aistimme, joka varoittaa uhkaavasta vaarasta. (Ellonen 2008, 7-8.)

Sanattoman käyttäytymisen synnyttämä tunnekokemus tallentuu asiakkaan muistiin mielikuvana, joka tarttuu muistiin asiasisältöä paremmin. Keskustelukumppanin eleiden, ilmeiden ja puhutavan seuraaminen ei ole vain opittua sosiaalista taitoa, vaan todennäköisesti lajikehityksessä hyvin vanhaa aivotointoihin perustuvaa käyttäytymistä. (Lehtonen ym. 2002, 108.) Eleet ja ilmeet kertovat ihmisen tunteista, ja niiden skaala on laaja (Ellonen 2008, 7).

Kohdattaessa ihminen ensimmäistä kertaa teemme havaintoja hänestä sanattoman käyttäytymisen perusteella. Mitä pitempään kanssakäyminen jatkuu, sen vähäisemmäksi käy non-verbaalisten viestien osuus. (Lehtonen ym. 2002, 108.) Yleensä palveluammateissa kanssakäyminen on suhteellisen lyhytaikaista ja sen vuoksi sanattoman viestinnän vaikutus korostuu entisestään.

Sanaton viestintä toimii puheviestinnän vahvistajana ja se välittää puheeseen liittyviä tunneviestejä. Mikäli puheen sisältö on ristiriidassa sanattoman viestinnän kanssa, uskomme yleensä sanattoman viestinnän kautta nousseisiin vihjeisiin todellisista tarkoituksistamme. Tulkinta pitää kuitenkin tehdä kokonaisvaltaisesti eikä yksittäisiin eleisiin tai vihjeisiin pidä takertua. Pitää kuitenkin muistaa, että elekieli on kulttuurisidonnaista ja siksi eri kulttuurien edustajien kanssa asioitaessa saattaa syntyä yllättäviä väärinkäsityksiä. (Ellonen 2008, 8.)

Turvallisen asiakaspalvelun kannalta tärkeitä sanattoman viestinnän muotoja ovat erityisesti eleviestit, katsekontakti, henkilökohtainen reviiri ja äänenkäyttö. Sanatonta viestintää tulee arvioida asiakkaan lähettämien viestien suhteen, mutta myös sen suhteen, kuinka itse välittää sanattomia viestejä. (Ellonen 2008, 8)

Eleviestit ovat osa kokonaisuutta, jolla viestitetään asennetta ja suhtautumista vuorovaikutustilanteeseen. Eleet ja ilmeet voivat olla sulkeutuneisuuden ja epäluulon sävyttämiä tai avoimia ja yhteistyöhalua viestittäviä. Niiden avulla voidaan myös kuvastaa uhkaa tai rauhoittumista. (Ellonen 2008, 8.)

Katsekontakti kuuluu jokaiseen vuorovaikutustilanteeseen. Turvalliseen vuorovaikutukseen kuuluu, että asiakkaaseen on katsekontakti. Katsekontaktin avulla saa käsityksen siitä, millaisessa hengessä tilanne etenee. Jos asiakkaan katseessa havaitsee jotakin normaalista poikkeavaa, on viisasta arvioida, mistä se johtuu. Jos katse on tuijottava, se voi olla merkki aggressiivisesta tai pelokkaasta ihmisestä. Ristiriitatilanteen rauhoittamisessa katsekontaktin on oltava varovainen mutta rauhallisen avoin. (Ellonen 2008, 8.)

Ihmisellä on oma henkilökohtainen reviirinsä, joka vaihtelee tilanteen mukaan. Reviiri on näkymätön, takaosastaan hieman laajempi piiri ihmisen ympärillä. Reviiri jaetaan yleensä erikoisiin vyöhykkeisiin, mutta tärkein ns. intiimin vyöhykkeen raja on 30-50 cm säteen sisällä oleva tila ihmisen ympärillä. Tälle alueelle pyrkiminen ilman lupaa tai tilanteen edellyttämättä saa ihmisen ahdistumaan ja pyrkimään tilanteesta eroon. Henkilökohtaisen reviirin rajat määräytyvät tilanteen mukaan, tietyissä tilanteissa, esimerkiksi ruuhkabussissa rajasta voidaan luopua. Normaalissa kanssakäymisessä reviirietäisyyden poikkeamat korjataan tilannetta vastaaviksi luonnostaan, mutta päihtyneellä tai häiriintyneellä henkilöllä voi olla heikentynyt kyky arvioida viestintätilannetta. (Ellonen 2008, 8.)

Äänenkäyttö on myös osa sanatonta viestintää, ja sen avulla paljastuu helposti henkilön eri tunnetilat. Korkea ääni voi pahentaa tilannetta, kun taas äänen pitäminen tavallista matalampana voi tuntua rauhoittavalta. (Ellonen 2008, 8.)

6 Kyselylomake

Kyselylomake on määrämuotoinen kysymyspatteristo, jonka tarkoitus on kerätä informaatiota. Kyselylomakkeella on monia tavoitteita. Tärkein niistä on muuntaa tutkijan tiedontarve kysymyksiksi, joihin vastaaja haluaa ja pystyy vastaamaan. Lomakkeen tarkoitus on myös minimoida vastaajalle vastaamisesta aiheutuva vaiva. (Holopainen & Pulkkinen 2002, 42.)

6.1 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomakkeen laatiminen alkoi samalla, kun aloitin kirjallisuuskatsauksen rakentamisen uhka- ja väkivaltatilanteista. Hyvä tutkimusongelmaan liittyvän asiakokonaisuuden tunteminen on tutkijalle tärkeää ennen mittareiden rakentamista. Tämän lisäksi on hyvä tuntee aihealueen keskeiset käsitteet, koska kyselylomake ei ole Vilkan (2007, 70) mukaan sattumanvaraisten kysymysten kokoelma.

Määrällisen tutkimuksen peruskivi on mittaus, koska asioiden tutkiminen tilastollisesti vaatii, että tietoja voidaan mitata erilaisten mittareiden avulla. Kyselytutkimuksessa mittarit muodostuvat yleensä kysymyksistä ja väitteistä, joiden laatimiseen liittyy monia haasteita. Mittaaminen tapahtuu kyselylomakkeella, joka on kokoelma yksittäisiä kysymyksiä ja mittareita. (Vehkalahti 2008, 17.)

Kyselyä tehdessä on tärkeää erottaa eritasoiset käsitteet toisistaan. Kyselytutkimuksessa kiinnostuksen kohteet ovatkin usein abstrakteja, kuten arvoja ja asenteita, mutta niiden mittaus vaatii konkreettisia väitteitä tai kysymyksiä. Tästä syystä käsitteet on operationalisoitava eli muutettava mitattavaan ja ymmärrettävään muotoon. Mittareiden tulee siis olla kunnossa, koska koko tutkimuksen onnistuminen riippuu suuresti kyselylomakkeesta. Kun kysely on lähetetty ja ensimmäinen vastaaja täyttää lomakkeen, on liian myöhäistä tehdä muutoksia. Ratkaisevaa on siis se, kysytäänkö lomakkeessa sisällöltään oikeanlaisia kysymyksiä tilastollisesti oikealla tavalla. (Vehkalahti 2008, 17-18.)

6.2 Kyselylomakkeen rakentaminen

Kyselylomake on laadittu yhteistyössä OP-Pohjola-ryhmän Operatiivisten riskien hallinta ja Compliance- yksikön turvallisuusasiantuntijoiden sekä HR- palveluiden kanssa. Ideat kysymyksille muodostuivat kirjallisuuskatsauksessa esille nousseiden asioiden pohjalta. Lomakkeessa on käytetty kysymystyyppinä avoimia ja suljettuja kysymyksiä sekä väittämiä. Avoimiin kysymyksiin vastaaja voi vastata vapaamuotoisesti, kun taas suljettuihin kysymyksiin on annettu valmiit vastausvaihtoehdot (Vehkalahti 2008, 24).

Kyselylomake koostuu 18 kysymyksestä. Kyselylomake jakautuu neljään teemaan; ohjeisiin, vastaajaa koskeviin perustietoihin (kysymykset 1-8), uhka- ja väkivaltatilanteisiin, määriin, raportointikanaviin sekä ilmenemismuotoihin (kysymykset 9-13) ja uhkatilanteiden hallintaan, ennaltaehkäisyyn ja kehityskohteisiin (kysymykset 14-18).

Taustakysymykset käsittävät sukupuolen, työkokemuksen, työskentely-yksikön, pääasiakaskohderyhmän, asiakaspalvelussa käytettävän pääkanavan, työtehtävän, työnantajajärityksen

koon ja maakunnan. Näiden kysymysten pohjalta on tarkoitus tehdä analyysia siitä, miten eri ryhmiin kuuluvien henkilöiden vastaukset eroavat toisistaan käyttäen frekvenssijakaumia.

Monivalintakysymysten tarkoituksena on tutkia vastaajien käyttäytymistä, tietoja ja mielipiteitä. Suurimmassa osassa kyselyn kysymyksistä on valmiit vaihtoehdot, joista vastaaja voi valita yhden tai useamman vaihtoehdon. Osassa kysymyksistä päädyin puolestaan käyttämään Likertin viisiportaisia asteikkoja:

- 1 Päivittäin 2 Viikoittain 3 Kuukausittain 4 Harvemmin 5 En koskaan (Kysymykset 9, 10).
- 1 Täysin samaa mieltä 2 Jokseenkin samaa mieltä 3 Ei samaa eikä eri mieltä 4 Jokseenkin eri mieltä 5 Täysin eri mieltä. (Kysymykset 14, 16).

Avoin kysymys on sijoitettuna kyselyn loppuun. Kysymyksen tarkoituksena on kartoittaa vastaajien mielipiteitä ja saada kehitysehdotuksia työpaikkaväkivallan osalta. Näiden kehitysehdotusten pohjalta sekä muista kysymyksistä saatujen vastausten perusteella tulen laatimaan kehitysehdotuksia.

6.3 Kyselylomakkeen lähettäminen

Kyselylomake lähetettiin kohderyhmälle sähköpostitse, johon oli liitetty liitteen 2 mukainen saatekirje. Kysely lähetettiin 1921 asiakaspalvelutehtävissä toimivalle henkilölle. Kyselylomakkeen sisältäneen sähköpostiviestin lähettämisestä ja hallinnoinnista vastasi HR-palvelut.

Vastausaikaa kyselyllä oli viisi viikkoa, jolla haluttiin varmistaa se, että jokaisella vastaajalla on yhtäläinen mahdollisuus vastata kyselyyn. Vastausajan ollessa puolivälissä lähetettiin kohderyhmälle ensimmäinen muistutusviesti ja viimeisenä vastauspäivänä toinen muistutus viimeisestä mahdollisuudesta vastata. Muistutusviestit ovat nähtävissä liitteessä 3.

6.4 Aineiston tiedonkeruu ja analysointi

Aineiston analysointimenetelmiksi olen valinnut aineiston rakennetta kuvaavat tunnusluvut sekä ristiintaulukoinnin. Aineiston analysoinnissa käytetään apuna SPSS- tilastointiohjelmaa, johon Digiumin- kyselyohjelmasta saadut havaintoaineistot syötetään. SPSS- ohjelman ristiintaulukoinneilla on tarkoitus tarkastella kahden muuttujan välisiä riippuvaisuuksia siten, että tiedetään, kuinka moni tietyllä vastausvaihtoehdolla vastanneista on vastannut verrattavaan kysymykseen jollain tietyllä vastausvaihtoehdolla (Vilka 2007, 129). Avointen kysymysten kohdalla analysointi tapahtuu sisällönanalyysin avulla, joka on tehokas keino analysoida do-

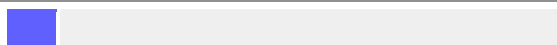


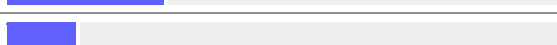
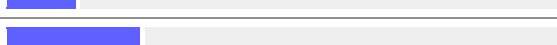
kumentteja. Sen avulla voidaan järjestää ja kuvailla tutkittavaa ilmiötä systemaattisesti sekä objektiivisesti. (Tanskanen 2011.)

7 Kyselyn tulokset

Kysely lähetettiin yhteensä 1921 henkilölle, joista 722 vastasi, jolloin kyselytutkimuksen kokonaisvastausprosentiksi muodostuu 38 %. Tällöin vastaajakato on 62 %.







7.1 Vastajaa koskevat perustiedot

Kyselyyn vastanneista naisia oli 547 (75,8 %) ja miehiä 175 (24,2 %). Vastanneiden työkokemus asiakaspalvelutehtävissä vaihteli paljon alle vuoden työkokemuksesta aina yli 25 vuoden kokemukseen (Kuvio 2). Suurimmalla osalla vastanneista oli kuitenkin vankka työkokemus asiakaspalvelutehtävissä, sillä peräti 176 (24,4 %) vastaajaa oli työskennellyt yli 25 vuotta, 91 henkilöä 15-24 vuotta (12,6 %), 206 henkilöä 5-14 vuotta (28,5 %) ja 184 henkilöä 1-4 vuotta (25,5 %). Alle vuoden työkokemuksen ilmoitti 65 vastaajaa (9,0 %).

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Alle vuoden	65	9,00%					
2.	1-4 vuotta	184	25,48%					
3.	5-14 vuotta	206	28,53%					
4.	15-24 vuotta	91	12,60%					
5.	yli 25 vuotta	176	24,38%					
	Yhteensä	722	100%					













Kuvio 2: Työkokemus asiakaspalvelutehtävissä

Vastanneista 392 (54,3 %) työskenteli vahinkovakuutusliiketoiminnan parissa ja 330 (45,7 %) pankkiliiketoiminnoissa. Vastaajista suurimmalla osalla pääasiakohderyhmänä olivat henkilöasiakkaat, yhteensä 612 henkilöä (84,8 %) ja 110 (15,2 %) työskenteli yritysasiakkaiden parissa. Suurin osa vastanneiden henkilöiden asiakaskontakteista tapahtui asiakkaan kanssa puhelimen välityksellä (419 henkilöä) ja kasvotusten (342 henkilöä), mutta 162 tähän monivalintakysymykseen vastannutta hoiti asiakaskontakteja myös verkon välityksellä. Vastaajien päätehtävät jakautuivat kuvion 3 mukaisesti. Vastaajista ehdottomasti suurin osa (392 vastaajaa, 54,3 %) ilmoitti päätehtäväkseen vahinkovakuutuksen. Muita päätehtäviä oli rahoitus 145 vastaajaa (20,1 %), päivittäisasioiden palvelut 104 vastaajaa (14,4 %), varallisuudenhoito 50 vastaajaa (6,9 %), kassapalvelut 22 vastaajaa (3,1 %) sekä maksuliikennepalvelut 9 vastaajaa (1,3 %).

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kassapalvelut	22	3,05%					
2.	Päivittäisasioiden palvelut	104	14,40%					
3.	Varallisuudenhoito	50	6,93%					
4.	Rahoitus	145	20,08%					
5.	Vahinkovakuutus	392	54,29%					
6.	Maksuliikepalvelut	9	1,25%					
	Yhteensä	722	100%					

Kuvio 3: Vastaajien päätehtävät

Yli puolet vastaajista eli 380 (52,6 %) ilmoitti työskentelevänsä Uudellamaalla. Pirkanmaalla työskentelee 105 vastaajaa (14,6 %), Varsinais-Suomessa 101 vastaajaa (14,0 %), Pohjois-Pohjanmaalla 85 vastaajaa (11,8 %). Loput vastanneiden työpaikkojen sijainneista jakautuivat kuvion 4 mukaisesti.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Uusimaa	380	52,63%					
2.	Varsinais-Suomi	101	13,99%					
3.	Satakunta	2	0,28%					
4.	Kanta-Häme	2	0,28%					
5.	Pirkanmaa	105	14,54%					
6.	Päijät-Häme	4	0,55%					
7.	Kymenlaakso	1	0,14%					
8.	Etelä-Karjala	2	0,28%					
9.	Etelä-Savo	1	0,14%					
10.	Pohjois-Savo	33	4,57%					
11.	Pohjois-Karjala	4	0,55%					
12.	Keski-Suomi	1	0,14%					
13.	Etelä-Pohjanmaa	0	0,00%					
14.	Pohjanmaa	0	0,00%					

15.	Keski-Pohjanmaa	1	0,14%	
16.	Pohjois-Pohjanmaa	85	11,77%	
17.	Kainuu	0	0,00%	
18.	Lappi	0	0,00%	
19.	Ahvenanmaa - Åland	0	0,00%	
Yhteensä		722	100%	

Kuvio 4: Vastajien työpaikat maakunnittain

Kyselyn kysymyksessä 7 haluttiin selvittää vastaajien työnantajyritysten henkilömääriä (kuvio 5). Suurin osa vastaajista eli 573 (79,4 %) ilmoitti työnantajyrityksensä henkilömääräksi yli 300 henkilöä. 100-300 työntekijän yrityksessä työskentelee 107 (14,8 %) vastaajaa, 50-100 työntekijän yrityksessä 11 henkilöä (1,5 %) ja 10-50 työntekijän yrityksessä 25 (3,5 %) henkilöä. Pienessä, alle 10 työntekijän yrityksessä puolestaan työskenteli 6 (0,8 %) vastaajaa.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	alle 10	6	0,83%					
2.	10-50	25	3,46%					
3.	50-100	11	1,52%					
4.	100-300	107	14,82%					
5.	yli 300	573	79,36%					
Yhteensä		722	100%					

Kuvio 5: Työnantajyrityksen henkilömäärä

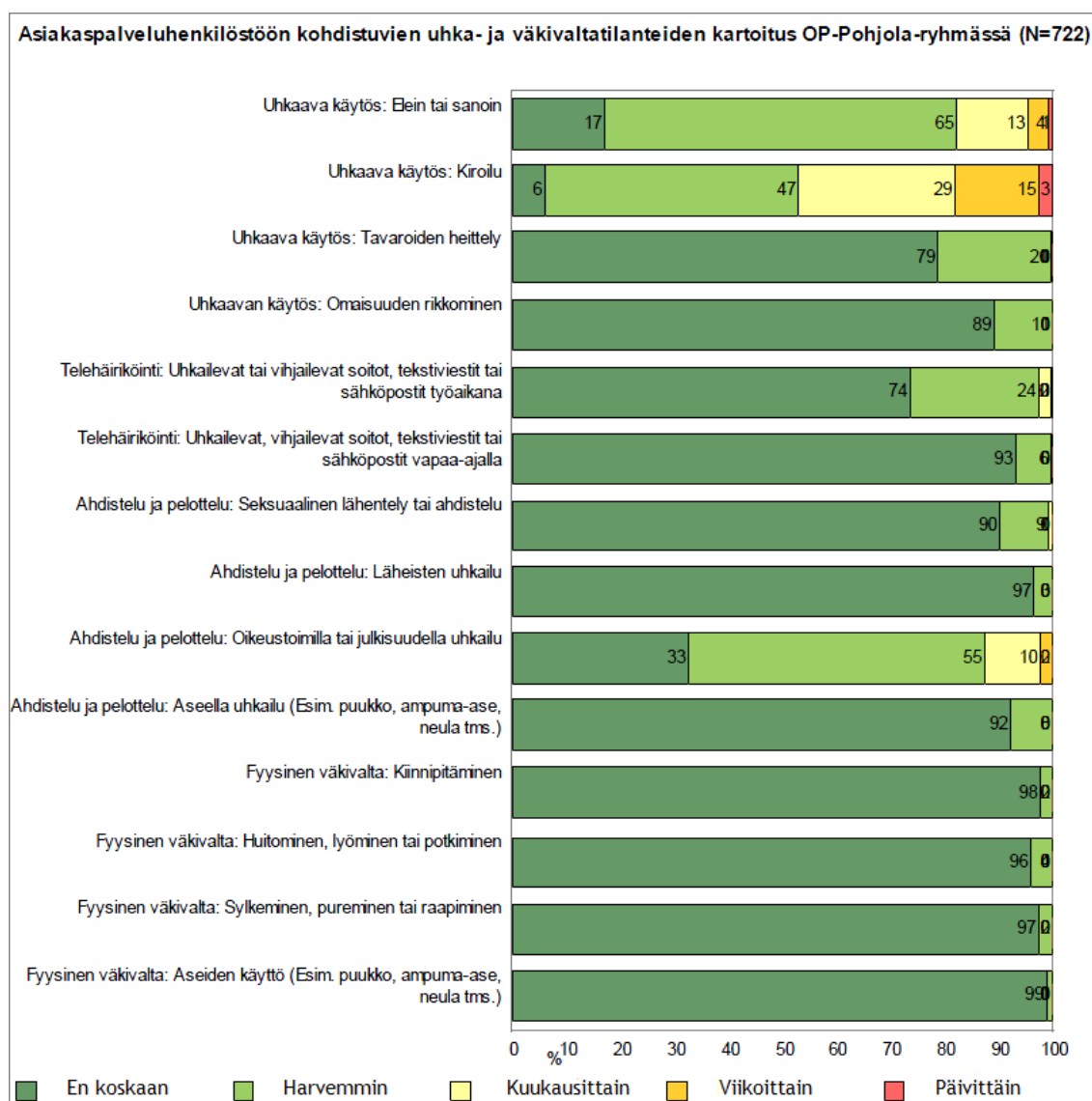
7.2 Uhka- ja väkivaltatilanteet, määrät, raportointikanavat sekä ilmenemismuodot

Vastaajilta kysyttiin, kuinka usein he ovat joutuneet asiakkaan puolelta tulevan uhkailun tai väkivallan kohteeksi työssään. Uhka- ja väkivaltatilanteet oli kyselyn saatteessa määritelty Euroopan Unionin määritelmän mukaisesti. Uhka- ja väkivaltatilanteita oli koettu, mutta suurimman osan mielestä se oli suhteellisen harvinaista, mutta tilanteita oli kuitenkin tapahtunut (kuvio 6). Yleisin vastausvaihtoehto oli harvemmin kuin kuukausittain, 503 vastaajaa (70,1 %). Kuukausittain uhkailua tai väkivaltaa ilmoitti kokevansa 69 vastaajaa (9,6 %). Viikoittain uhkailua tai väkivaltaa koki 19 vastaajaa (2,7 %) ja päivittäin sitä ilmoitti kohtaavansa 5 vastaajaa (0,7 %). Uhkailu tai työväkivalta ei ollut koskettanut kaikkia asiakaspalvelutehtävissä, sillä 122

vastaajaa (17,0 %) ilmoitti, ettei ole koskaan sitä kohdannut. Neljä vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Päivittäin	5	0,70%					
2.	Viikoittain	19	2,65%					
3.	Kuukausittain	69	9,61%					
4.	Harvemmin	503	70,06%					
5.	En koskaan	122	16,99%					
	Yhteensä	718	100%					

Kuvio 6: Uhka- ja väkivaltatilanteet asiakaspalvelutehtävissä



Kuvio 7: Väkivaltaisten tekojen yleisyys

Kuviossa 7 on esitetty asiakaspalveluhenkilöstön kohtaamien erilaisten uhka- ja väkivaltatilanteiden yleisyys. Valittavina vaihtoehtoja eri teoille oli annettu: ”Päivittäin”, ”Viikoittain”, ”Kuukausittain”, ”Harvemmin” ja ”En koskaan”.

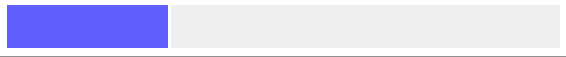

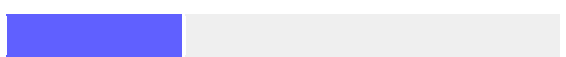

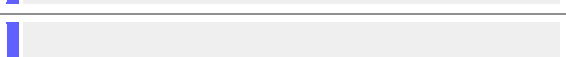

Uhkaavaa käytöstä elein tai sanoin ilmoitti kokevansa harvemmin kuin kuukausittain 65 % vastaajista. Kuukausittain sitä koki 13 % ja viikoittain 4 % vastaajista. Kiroilun muodossa uhkaavaa käytöstä kohtasi viikoittain 15 %, kuukausittain 29 % ja harvemmin kuin kuukausittain 47 % vastaajista. 79 % vastaajista ilmoitti, ettei ollut kohdannut uhkaavaa käytöstä tavaroiden heittelyn muodossa koskaan. Harvemmin kuin kerran kuukaudessa sitä ilmoitti kohtaavansa 21 % vastaajista. Omaisuuden rikkomista ei ollut kohdannut koskaan 89 % vastaajista ja harvemmin kuin kuukausittain sitä koki 11 % vastaajista.

Telehäiriköinti työaikana uhkailevien tai vihjailevien soittojen, tekstiviestien tai sähköpostin muodossa oli harvinaista, sillä 74 % ilmoitti, ettei ole kokenut sitä koskaan ja 24 % oli kohdannut sitä harvemmin kuin kuukausittain. Samoin vapaa-ajalla tapahtuva telehäiriköinti oli myös harvinaista, sillä 93 % vastaajista koki, ettei ole kokenut sitä koskaan ja 6 % vastasi vaihtoehdolla harvemmin kuin kuukausittain. Seksuaalinen asiakkaan puolelta tuleva lähentely tai ahdistelu on asiakaspalvelijoiden mielestä harvinaista, 90 % vastaajista ilmoitti, ettei ole kokenut sitä koskaan. Harvinaista on myös läheisiin kohdistuva uhkailu, koska 97 % oli sitä mieltä, ettei ole kokenut sitä koskaan. Oikeustoimilla uhkailua tapahtuu puolestaan jonkin verran. Kuukausittain sitä ilmoitti kokevansa 10 % vastaajista ja harvemmin kuin kuukausittain 55 % vastaajista. Aseella (esim. puukko, ampuma-ase, neula tms.) tapahtuva sanallinen uhkailu on harvinaista, koska 92 % ilmoitti, ettei ole kokenut sitä koskaan.

OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalvelijat ilmoittivat kokevansa hyvin harvoin fyysistä väkivaltaa työssään. 98 % vastaajista ei ollut kokenut koskaan kiinnipitämistä työssään. Huitomista, lyömistä tai potkimista ei myöskään ollut koettu 96 % mielestä. Sylkeminen, pureminen tai raapiminen oli myös harvinaista, sillä 97 % ei ollut kokenut sitä koskaan. Aseella (esim. puukko, ampuma-ase, neula tms.) tapahtuvaa fyysistä väkivaltaa oli ollut kaikkein vähiten, peräti 99 % vastaajista ilmoitti, ettei ole havainnut sitä.








Vastaajilta kysyttiin monivalintakysymyksessä 11 seitsemän vastausvaihtoehdon avulla, mille kaikille tahoille he ilmoittavat tapahtuneista uhka- ja väkivaltatilanteista. Kysymyksellä haluttiin selvittää onko, henkilöstö tietoinen tahoista, joille sisäisten ohjeistusten mukaisesti tapahtumista tulee ilmoittaa. Lähes jokainen 86,5 % vastaajista ilmoittaisi tapahtumasta oikeaoppisesti esimiehelleen. Kuitenkin 19,3 % vastaajista vastasi vaihtoehdolla ”en osaa sanoa”.

Vastaajille uhka- ja väkivaltatilanteista aiheutuneita henkisiä ja fyysisiä ongelmatekijöitä kartoitettiin kysymyksessä 12, jossa vastaajille annettiin kuusi vastausvaihtoehtoa, joista piti valita itselleen sopivimmat vaihtoehdot. Vastaukset jakoutuivat epätasaisesti kuvion 8 mukaisesti.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Ahdistuneisuutta	168	29,32%					
2.	Pelkotiloja	71	12,39%					
3.	Alentunutta työmotivaatiota	183	31,94%					
4.	Fyysisiä vammoja	4	0,70%					
5.	Sairaslomaa	9	1,57%					
6.	En osaa sanoa	276	48,17%					

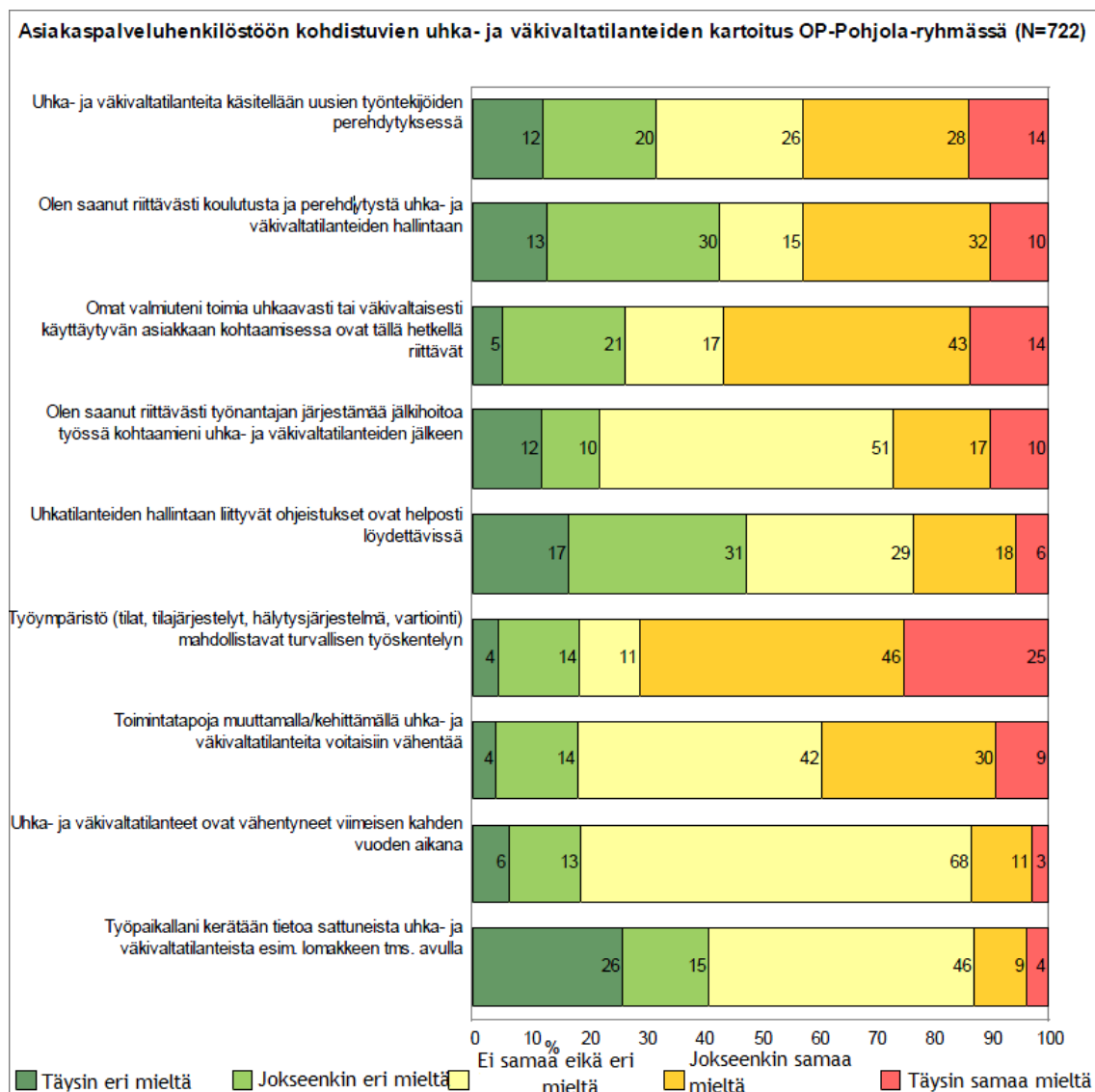
Kuvio 8: Sattuneiden uhka- ja väkivaltatilanteiden henkilöstölle aiheuttamia ongelmatekijöitä

Kyselyssä kysyttiin seitsemän vastausvaihtoehdon monivalintakysymyksellä, minkälaisia asiakkaita uhka- ja väkivaltatilanteissa yleisimmin on osallisina. Vastaajien arvion mukaan yleisimmin (86,2 %) vastapuolella on tyytymätön asiakas, joka ei saa mielestään haluamaansa palvelua, alkoholin vaikutuksen alainen henkilö 54,8 % tapauksista ja mielenterveysongelmista kärsivä henkilö 49,2 % tapauksista. Muut vastaukset jakautuvat kuvion 9 mukaisesti.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Tyytymätön asiakas, joka ei saa mielestään haluamaansa palvelua	604	86,16%					
2.	Alkoholin vaikutuksen alainen henkilö	384	54,78%					
3.	Huumausaineen vaikutuksen alainen henkilö	221	31,53%					
4.	Mielenterveydellisistä ongelmista kärsivä henkilö	345	49,22%					
5.	Asiakkaiden omaiset/ystävät	116	16,55%					
6.	Dementoituneet henkilöt	40	5,71%					
7.	En osaa sanoa	37	5,28%					

Kuvio 9: Uhka- ja väkivaltatilanteissa vastapuolella olleet henkilöt

7.3 Uhkatilanteiden hallinta, ennaltaehkäisy ja kehityskohteet



Kuvio 10: Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta ja ennaltaehkäisy

Kuviossa 10 on kuvattu vastaajien vastauksia kysymyksestä 14. liittyen uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan ja ennaltaehkäisyyn. 42 % vastaajista oli täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että uhka- ja väkivaltatilanteita käsitellään uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Samasta kysymyksestä oli täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä 32 % vastaajista, joten hajontaa on.

Miltei puolet eli 43 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämästä, jossa kysyttiin tämän hetken koulutuksen ja perehdytyksen riittävyttä uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan. Täysin riittäväksi oman koulutuksen ja perehdytyksen koki vain 10 % vastaajista.

57 % vastaajista oli täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että omat valmiudet kohdata uhka- ja väkivaltatilanne ovat riittävät. Jokseenkin eri mieltä oli kuitenkin 21 % ja täysin eri mieltä 5 %.

Työnantajan järjestämän jälkihoidon riittävydestä sattuneiden uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkeen oltiin montaa eri mieltä. 51 % vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä, 22 % koki sen riittämättömäksi ja 27 % mielestä se oli riittävää.

Uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvä ohjeistus oli huonosti löydettävissä, sillä 48 % vastaajista oli täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väittämästä. Työympäristö kuitenkin mahdollisti turvallisen työskentelyn 69 % mielestä.

68 % vastaajista valitsi vaihtoehdon ”ei samaa eikä eri mieltä” väittämään, jonka mukaan uhka- ja väkivaltatilanteet ovat vähentyneet viimeisen kahden vuoden aikana. Täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä oli vain 14 % vastaajista. Toimintatapoja muuttamalla sattuneita uhka- ja väkivaltatilanteita voitaisiin kuitenkin vähentää nykyisestä 39 % mielestä.

Uhka- ja väkivaltatilanteista voitaisiin kerätä tietoa kattavammin lomakkeen tai muun sellaisen avulla, sillä vain 13 % vastaajista oli täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä.

Kysymyksessä 15 vastaajilta tiedusteltiin heidän halukkuuttaan tehdä rikosilmoitus työpaikalla sattuneissa uhka- ja väkivaltatilanteissa. Noin puolet vastanneista eli 48,6 % olisi valmis toimimaan asianomistajana tällaisissa tilanteissa. 31,9 % vastanneista oli kuitenkin sitä mieltä, etteivät he halua joutua prosessiin yksityishenkilönä ja 1,3 % prosenttia ilmoitti syyksi uskalluksen puutteen. 14,6 % prosenttia vastanneista koki, ettei rikosilmoituksen tekeminen ole tarpeellista työpaikalla sattuneissa uhka- ja väkivaltatilanteissa. Kysymykseen jätti vastamatta 8 henkilöä. Kysymykseen oli mahdollista vastata myös avoimesti. Yleisin avoin vastaus (15 kpl) oli, että vastaaja katsoo rikosilmoituksentekoa tapauskohtaisesti. Muutama vastaaja oli myös virheellisesti sitä mieltä, että työnantajan vastuulla on rikosilmoituksen tekeminen, mutta kuitenkin nykylainsäädännön mukaan työpaikalla sattunut uhka- tai väkivaltatilanne, esimerkiksi laitton uhkaus, on asianomistajarikos.

”Työnantaja hoitaa?”

”Uhkaus kohdistuu ennemminkin työnantajaan, kuin paikalle sattuneeseen henkilökunnan edustajaan.”

”Esimies tekee rikosilmoituksen tilanteen niin vaatiessa”

Kysymyksessä 16 oli jatkokysymys kysymykseen 15 ja siinä tiedusteltiin vastaajien mielipidettä siihen, tulisiko työnantajalla olla oikeus tehdä työntekijän puolesta rikosilmoitus sattuneista uhkatilanteista. Vastaajista ehdoton enemmistö, yhteensä 87,1 % vastanneista, vastasi vaihtoehdoilla ”Täysin samaa mieltä” tai ”Jokseenkin samaa mieltä”. ”Jokseenkin eri mieltä” vaihtoehdon valitsi 3,8 % ja vain 0,7 % vastanneista valitsi vaihtoehdon ”Täysin eri mieltä”. 8,4 prosentilla ei ollut mielipidettä asiaan, ja he valitsivat vastausvaihtoehdon ”En samaa enkä eri mieltä”. Kysymykseen jätti vastaamatta 9 henkilöä.

Kysymyksessä 17 vastaajilta tiedusteltiin miten ja missä muodossa he haluaisivat saada lisäkoulutusta työpaikalla tapahtuviin uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Kyseessä oli monivalintakysymys ja vaihtoehtoja oli kuusi, joista viimeisessä oli mahdollisuus antaa ehdotuksia avoimessa muodossa. Yli puolet (396 kpl) vastanneista koki luennot parhaaksi keinoksi saada lisätietoa aiheesta. Myös yrityksen sisäistä verkkoa pidettiin hyvänä kanavana tiedon levittämiseen (277 vastausta). Muut vaihtoehdot jakautuvat kuvion 11 mukaisesti. Avoimissa vastauksissa esille nousi hyvänä tapana vertais- ja ryhmäkeskustelu (4 vastannutta). Myös muutama (2 vastaajaa) koki tarpeellisenä itsepuolustuskurssin järjestämisen.

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Ohjeita Opinettiin	277	40,98%					
2. Videokoulutusta	145	21,45%					
3. Verkkokursseja	110	16,27%					
4. Luentoja	371	54,88%					
5. Harjoituksia oikeista tilanteista	216	31,95%					
6. Jotenkin muuten, miten	18	2,66%					

Kuvio 11: Parhaat tavat lisäkoulutuksen saamiseen uhka- ja väkivaltatilanteiden osalta

Avoimessa kysymyksessä 20 vastaajilta kysyttiin, millä keinoin työpaikan työturvallisuutta voitaisiin parantaa uhka- ja väkivaltatilanteiden osalta. Toiveena oli saada vastaajien näkemyksiä siitä, miten työpaikkaväkivalta- ja uhkatilanteita voitaisiin vähentää tai jopa ehkäistä kokonaan. Avoimia vastauksia tuli yhteensä 182 kappaletta, joista 7 hylättiin, koska niitä ei voinut tulkita. Vastaukset jakautuivat seitsemään pääteemaan: toimintaohjeet verkko-, sähköposti- sekä puhelinuhkausten varalle (7 vastausta), lisäkoulutuksen järjestäminen (36 vastausta), asiakaspalvelijan oman nimen käytöstä luopuminen (10 vastausta), henkilöressurssien lisääminen (15 vastausta), fyysinen turvallisuus (35 vastausta) sekä vartiointi (8 vastausta).

Toimintaohjeita verkossa, sähköpostitse sekä puhelimitse tuleviin uhkauksiin toivoi 7 vastaajaa. Ohjeistuksen toivottiin käsittävän muun muassa toimintaa hankalien asiakkaiden kanssa sekä ohjeita siitä, mille tahoille näistä tapauksista tulee ilmoittaa. Vastaajat kokivat, että verkossa ja puhelimitse asiakkaiden on helpompi uhkailla anonyymisti. Toiveissa oli myös, että laadittaisiin selkeä ja yhteinen ”raja” siitä, mitä asiakaspalvelijoiden tulee puhelimesta sietää.

”Lisää koulutusta siitä, että kuinka tulisi toimia puhelimesta uhkailevien asiakkaiden kanssa. Tapahtuneiden uhkaavien tilanteiden läpikäyminen omassa tiimissä.”

Lisäkoulutus oli monen vastaajan (36 vastausta) mielestä tarpeen. Pääosin vastaajat toivoivat, että koulutus pitäisi sisältää toimintaa uhkaavan asiakkaan kanssa. Myös työpaikkojen yleisiin turvallisuusohjeisiin toivottiin parannusta. Uhka- ja väkivaltatilannekoulutusta toivottiin järjestettävän vuosittain ja sen pitäisi olla vastaajien mielestä selkeämmin osana uusien työntekijöiden perehdytystä. Sattuneet uhka- ja väkivaltatilanteet pitäisi käydä läpi jonkun asiaan perehtyneen kanssa, jotta tietäisi, mikä tilanteessa meni huonosti ja mikä hyvin. Monet toivoivat käytännön esimerkkejä sattuneista tapauksista. Poimintoja avoimen kysymyksen vastauksista:

”Kertomalla mahdollisista oikeista tapauksista, jotta ihmiset kuulisivat oikeita tapauksia. Teoreettisia esityksiä ei tarvita”

”Tarpeeksi usein kertausta toimenpiteistä, miten menetellä jos uhkaava tilanne tulee”

”... selkeät toimintaohjeet helposti saatavilla...”

”Olen ollut useammassa yksikössä töissä ja eri konttoreissa paljon eroja. Tärkeintä olisi, että kaikilla olisi yksiselitteiset ohjeet tilanteiden varalle...”

Moni vastaaja toivoi, että asiakaspalvelijan oman nimen käytöstä työtehtävissä luovuttaisiin (10 vastausta). Oman nimen tilalla voisi vastaajien mielestä olla jokin muu tunniste, esimerkiksi etunimi ja osasto. Tätä toivottiin etenkin vahinkokäsittelijöille, joiden henkilötietoja asiakkaat ovat kaivaneet esiin. Päätökset ja kirjeet olisi hyvä lähettää vastaajien mielestä yhtiön nimissä.

”Työntekijän oma nimi pois yhtiön papereista (esim. yhtiön ulkopuolelle lähtevistä kirjeistä ja päätöksistä). Oman nimen tilalla voisi olla jotain muuta... Puhelimeen tulisi vastata vain yhtiön/osaston nimellä sekä omalla etunimellä.”

”...pitäisi olla oikeus käyttää jotain muuta tunnistetta kuin oma nimi...”

Henkilöstöresursseja lisäämällä olisi joidenkin vastaajien mukaan mahdollista vähentää työssä sattuvia uhka- ja väkivaltatilanteita. Tätä mieltä oli 15 vastaajaa. Riittävällä työntekijämäärällä voitaisiin varmistaa palvelun sujuvuus, jolloin asiakkaat eivät hermostu jonotteluun. Konttoreihin toivottiin myös lisää miespuolisia työntekijöitä, joka lisäisi vastaajien mielestä turvallisuutta. Kassapalveluiden lakkauttamista pienistä, muutaman henkilön konttoreista tulisi harkita vastaajien mielestä. Turvallisuutta parantaisi myös se, ettei kenenkään tarvitsisi olla yksin toimipisteessä aamuisin tai iltaisin asiakkaan kanssa.

”Konttoreissa tulisi olla riittävästi työntekijöitä... Pienissäkin konttoreissa tulisi olla vähintään 4-5 henkilöä kerrallaan töissä.”

”Satsaamalla ja lisäämällä esim. kassapalveluja, jotta ihmiset pysyisivät tyytyväisinä ja saisivat palvelua mahdollisimman nopeasti...”

”Asiakastytyväisyyteen panostamalla”

Fyysisen turvallisuuden keinoilla voidaan monen vastaajan mielestä (35 kpl) vaikuttaa uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Tällä hetkellä monien mielestä konttorit ovat liian ahtaita, joten tilajärjestelyt toisivat väljyyttä konttoreihin. Moni vastaaja nosti puutteena esille, ettei kaikissa työpisteissä ole huomioitu turvallisen poistumisen mahdollisuutta, vaan monesta pisteestä on poistuttava asiakkaan ohi, mikä aiheuttaa turvattomuutta. Myös työpisteet saavat joiltakin vastaajilta moitteita, sillä asiakas pääsee suoraan asiakaspalvelijan kimppuun, johon korjauskeinona esitetään esimerkiksi pleksilasia asiakkaan ja asiakaspalvelijan väliin. Monet toivovat myös lisää hälyttimiä hätätilanteiden varalle sekä lisää valvontakameroita konttoreihin luomaan turvallisuuden tunnetta.

”Kopit pitäisi suunnitella siten, että uhkaavan asiakkaan edestä pääsee takakautta karkuun. Nykyään pääsee pois ainoastaan hänen ohitseensa joka voi tositalanteessa olla vaarallista.”

”Suorassa asiakaspalvelussa oleville työpöydät niin, ettei asiakkaat missään tilanteessa ylety asiakaspalvelijaan tai pääse edes hyppäämään palvelutiskin tai pöydän yli...”

”...Tämän hetkiset tilat eivät ole suunniteltu tälle asiakasmäärälle, mikä edesauttaa konfliktien syntyä.”

Lisää ja näkyvämpää vartiointia konttoreihin toivoi kahdeksan vastaajaa. Levottomissa konttoreissa ja etenkin ruuhka-aikoina vartijan läsnäolon koettiin tuovan turvallisuuden tunnetta. Vartijoita toivottiin myös senkin vuoksi, että kokemuksen mukaan poliisin tulo kestää yleensä niin pitkään, että tilanne on jo ohi paikalle saavuttaessa.

”Vartijan näkyvä käynti päivän mittaan konttorilla...”

”...nyt soitellaan poliisille, joka ei koskaan tule ennen kuin tilanne on jo ohi.”
 ”Oma vartija jokaiseen konttoriin, erityisesti niihin, joissa on kassapalveluja.”

8 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Seuraavissa kappaleissa on tarkasteltu kyselyn tuloksia tarkemmin ja tehty niistä johtopäätöksiä. Tuloksia tarkastellaan kyselylomakkeen osa-aluejärjestyksessä. Tarkastelua ja johtopäätöksiä varten taustakysymyksiä ristiintaulukoitiin varsinaisten kysymysten kanssa. Niiden avulla pyrittiin löytämään muuttujien välisiä riippuvuuksia, mutta riippuvuuksia ei juuri löytynyt. Kaikkia ristiintaulukointeja ei ole tutkimusraportissa esitetty niiden suuren määrän vuoksi.

8.1 Vastaaajaa koskevat perustiedot

Kyselytutkimuksen tuloksiin on vaikuttanut yhteensä 722 vastaajan vastaukset. Tyypillisin vastaaja oli vahinkovakuutusliiketoiminnassa (54,3 %) Uudellamaalla (52,6 %) yli 300 henkilön yrityksessä (79,4 %) henkilöasiakkaiden parissa (84,8 %) työskentelevä naishenkilö (75,8 %), joka omaa 5-14 vuoden työkokemuksen (28,5 %).

Naisvastaajien suuri määrä (75,8 % vastaajista) ei yllätä, sillä rahoitusala on tunnetusti naisvaltainen. Naisvaltaisilla aloilla työpaikkaväkivalta on Puumin (2007, 3) mukaan yleisin naisten kohtaama väkivallan muoto, mutta vastausten perusteella se on kuitenkin suhteellisen harvinaista, sillä 70,1 % vastaajista ilmoitti kohtaavansa uhka- ja väkivaltatilanteita harvemmin kuin kerran kuukaudessa ja 17,0 % prosenttia ei ollut joutunut uhkailun tai väkivallan kohteeksi koskaan. ”Päivittäin”, ”Viikoittain” ja ”Kuukausittain” vastausten osuus kokonaisvastauksista on vain 13 %, joka on suhteellisen pieni osuus kaikista vastauksista. Liitteen 4 ristiintaulukoinnista on nähtävissä, että ”päivittäin” ja ”viikoittain” vastausvaihtoehdon valinneet ovat olleet naisia (yhteensä 24 vastausta), muuten vastaukset ovat linjassa miesten vastausten kanssa. Vastausten luotettavuutta saattaa kuitenkin vääristää se, että jokainen kokee uhka- ja väkivaltatilanteen eri tavalla, vaikka kyselyn saatteessa pyrin määrittelemään tarkasti sen, mitä uhka- ja väkivaltatilanteella tässä tutkimuksessa tarkoitetaan.

Työkokemuksella ei vaikuta olevan merkitystä uhka- ja väkivaltatilanteiden ilmenemismääriin kyselyn perusteella, kuten liitteen 5 ristiintaulukoinnista voi päätellä. Myöskään sillä ei näytä olevan vaikutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden ilmenemiseen työskennelläänkö pankki- vai vahinkovakuutusliiketoiminnan parissa, sillä määrät ovat suhteessa lähes samoja liitteen 6 ristiintaulukoinnin perusteella.

Yli puolet vastanneista (52,6 %) työskentelee Uudellamaalla ja peräti 79,4 % yli 300 henkilön yrityksessä. Tämä selittyy sillä, että OP-Pohjolalla henkilömäärällisesti suuri osa eri yritysten toiminnoista on sijoittunut pääkaupunkiseudulle.

Tutkimuksen tavoitteena oli saada mukaan kasvotusten asiakkaita palvelevien henkilöiden lisäksi myös puhelimitse ja verkossa asiakaspalvelukontakteissa olevia vastaajia, joihin kohdistuvia uhka- ja väkivaltatilanteita ei ole juurikaan tutkittu. Tässä tutkimuksessa pääkanavakseen asiakaskontakteissa ilmoitti Internetin 162 vastaaja ja puhelimen peräti 419 vastaajaa, joiden huomioidut ja kehitysehdotukset näkyvät erityisesti avoimissa vastauksissa. Liitteen 7 risitiintaulukoinnista voidaan päätellä, ettei asiakaspalvelukanava (kasvotusten, puhelimitse tai verkossa) vaikuta suuresti uhka- ja väkivaltatilanteiden yleisyyteen, sillä jokaisen vaihtoehdon yleisin vastaus oli harvemmin kuin kuukausittain.

8.2 Uhka- ja väkivaltatilanteet, määrät, raportointikanavat sekä ilmenemismuodot

OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalvelijat kokevat uhkatilanteita, mutta ne ovat suhteellisen harvinaisia. Varsinkin fyysiset väkivallanteet ovat erittäin harvinaisia. Yleisimmin päivittäin kohdattava muoto on uhkaava käytös kiroiluna, mutta sekin melko harvinaista, koska ainoastaan 19 henkilöä (3 %) ilmoitti kokevansa sitä päivittäin. Viikoittain sitä kohtaa kyselyn mukaan 15 % vastaajista. Oikeustoimilla tai julkisuudella tapahtuva uhkailu on myös viikoittaista (2 %) ja kuukausittaista (10 %) ja sitä harvemmin sitä esiintyy 55 % mielestä. Harvemmin kuin kuukausittain tapahtuva uhkailu on yleisimmin edellä mainittujen lisäksi työaikana tapahtuva telehäiriköinti (24 %), tavaroiden heittäminen (21 %) ja asiakkaan taholta tuleva seksuaalinen lähenteily tai ahdistelu (9 %).

Uhka- ja väkivaltatilanteilla saattaa olla kauaskantoisia vaikutuksia työntekijään, työyhteisöön sekä työnantajaan. 31,9 % vastanneista ilmoitti, että uhka- ja väkivaltatilanteet ovat aiheuttaneet heille alentunutta työmotivaatiota ja 29,3 % prosenttia oli kokenut ahdistuneisuutta. Tämä voi näkyä henkilöiden työntuloksellisuudessa ja saattaa lisätä myös omalta osaltaan työntekijöiden vaihtuvuutta ja aiheuttaa ylimääräisiä kuluja. Uhka- ja väkivaltatilanteet on kuitenkin mahdotonta kitkeä kokonaan pois, mutta oikein suunnatuilla ja riittävillä keinoilla niistä aiheutuvia seurauksia voidaan vähentää.

Tähän kyselyyn vastanneiden mukaan sattuneissa uhka- ja väkivaltatilanteissa vastapuolella on ollut yleisimmin tyytymätön asiakas, joka ei saa mielestään haluamaansa palvelua, peräti 86,2 % vastanneista. Niinpä panostamalla palvelun laatuun, sujuvuuteen ja palveluympäristöön voidaan mahdollisesti vähentää asiakaspalvelutilanteissa sattuvia uhka- ja väkivaltatilanteita. Alkoholin vaikutuksen alaisena oli ollut vastanneiden mielestä 54,8 % ja huumausaineen vaikutuksen alaisena 31,5 % henkilöistä, joten asiakkaan päihtymystila ja ei-toivottu tai suju-

maton palvelu yhdessä saattavat helposti laukaista uhkatilanteen. Sattuneissa tilanteissa on ollut osallisina vastanneiden mielestä paljon myös mielenterveydellisistä ongelmista kärsiviä henkilöitä (49,2 %). Mielenterveydellisistä ongelmista kärsivillä henkilöillä henkinen toimintakyky voi olla alentunut, ja joskus tällaisen henkilön kohtaaminen voi vaikuttaa itsessään jo uhkaavalta.

8.3 Uhkatilanteiden hallinta, ennaltaehkäisy ja kehityskohteet

Keskeisessä roolissa uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinnassa ja ennaltaehkäisyssä toimii työntekijöiden perehdytys, koulutus sekä toimintaohjeistus tilanteiden varalle. Kyselyn mukaan 42 % oli sitä mieltä, että uhka- ja väkivaltatilanteita käsitellään osana uusien työntekijöiden perehdytystä. Uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvän koulutuksen koki tällä hetkellä riittäväksi 42 % vastaajista. Toimintaohjeiden tulisi olla selkeitä, helposti saatavilla ja jokaisen työntekijän tiedossa. Tätä mieltä oli 24 % vastaajista. Yli puolet (57 %) koki kuitenkin tämän hetkiset valmiutensa riittäviksi omalle kohdalle sattuvan uhka- ja väkivaltatilanteiden hallitsemiseksi.

Työnantajan on Työturvallisuuslain (738/2002) 8 pykälän mukaan tarkkailtava työympäristöä ja toteutettava kehittäviä toimenpiteitä turvallisuuden parantamiseksi. Tästä syystä OP-Pohjola-ryhmässä on käytössä lomake, joka tulisi täyttää sattuneista uhka- ja väkivaltatilanteista. Kyselyn mukaan osa vastaajista kaipasi selkeyttä tähän käytäntöön.

Tällä hetkellä työssä tapahtuvissa uhka- ja väkivaltatilanteissa on useimmiten kyse asianomistajarikoksista (esimerkiksi laitton uhkaus), joissa syyttäjä saa nostaa syytteen rikoksesta ainoastaan asianomistajan vaatimuksesta (Esitutkintalaki 1987/449). Työnantaja ei siis voi tehdä rikosilmoitusta, vaan sen tekeminen on lain mukaan työntekijän velvollisuus, vaikka laitton uhkaus liittyisi työhön. Nykyinen lainsäädäntö tiedostaen 32,9 % kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, ettei halua joutua prosessiin yksityishenkilönä ja 1,3 % prosenttia ilmoitti, ettei uskalla tehdä rikosilmoitusta kohdalle sattuvasta uhka- tai väkivaltatilanteesta. Eli yhteensä noin kolmannes jättäisi rikosilmoituksen tekemättä, jos eteen tulisi tilanne, jossa sen tekeminen olisi mahdollista. Liitteestä 8 selviää, että peräti 202 naisvastaajaa 540 naisvastaajasta vastasi vaihtoehdolla ”En halua joutua prosessiin yksityishenkilönä”, kun miesten vastaava lukema on vain 26 vastausta 174 kokonaisvastauksesta. Kyselyyn vastanneiden mielestä työnantajalla tulisikin olla oikeus tehdä rikosilmoitus työntekijän puolesta työssä tapahtuneista uhka- ja väkivaltatilanteista, sillä yhteensä peräti 87,1 % prosenttia vastanneista oli ”Täysin samaa”- tai ”Jokseenkin samaa mieltä” aihetta koskevasta kysymyksestä.

OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalvelijoiden mukaan työpaikoilla on nähtävissä kehityskohteita, joiden avulla uhka- ja väkivaltatilanteita voidaan vähentää ja ehkäistä. Koulutuksien järjestäminen ja yksiselitteisten toimintaohjeiden laatiminen jokaisen nähtävillä koettiin yleisesti

tarpeellisiksi. Tila- ja työpisteiden järjestelyillä voitaisiin myös tehdä työpisteistä entistä turvallisempia. Monet kokivat, että työtilat ovat liian ahtaita ja lisäävät vaaraa konflikteihin. Riittävän henkilöstömäärän avulla palvelusta voidaan tehdä sujuvaa, joka samalla myös vähentää väkivaltatilanteiden mahdollisuutta.

8.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen tarkoituksena on aina saada mahdollisimman totuudenmukaista ja luotettavaa tietoa. Tutkimuksen luotettavuutta heikentävät erilaiset virheet, joita saattaa syntyä aineiston hankintavaiheessa. (Kananen 2008, 79.) Laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat käsittelyvirheet, mittausvirheet, peitto- ja katovirheet sekä otantavirheet (Heikkilä 2001, 185). Reliabiliteetti- ja valideettikäsitteiden avulla tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida. Reliabiliteetilla tarkoitetaan saatujen tulosten pysyvyyttä eli toistamalla tutkimus saadaan samanlaiset tulokset. (Kananen 2008, 79.) Tutkimuksen validius puolestaan tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä sen alun perin oli suunniteltu mittaavan (Vilkkä 2007, 150). Kyselytutkimuksissa siihen vaikuttaa se, miten onnistuneita kysymykset ovat eli onko niiden avulla mahdollista saada ratkaisu tutkimusongelmaan.

Reliabiliteettia tulee tutkia tutkimuksen aikana sekä sen jälkeen. Tutkimuksen reliabiliteetissa tarkastellaan mittaukseen liittyviä asioita ja tarkkuutta tutkimuksen toteutukseen liittyen. (Vilkkä 2007, 149) Validiutta on haastavaa tarkastella jälkikäteen (Heikkilä 2001, 186). Validius osoittaa siis sen, miten hyvin tutkija on onnistunut siirtämään tutkimuksessa käytetyn teorian käsitteet lomakkeeseen. Tutkimuksen validius on hyvä, jos tutkija ei ole eksynyt harhaan käsitteiden tasolla ja systemaattisia virheitä eli satunnaisvirheitä (esim. valehtelu tai muistivirheet) ei ole.

Tutkimusongelmiin on saatu selkeitä vastauksia kyselyn kysymyksien avulla. Tutkimuksenotantamenetelmäksi valittiin yksinkertainen satunnaisotanta, joka edustaa perusjoukkoa hyvin. Kyselylomaketta testattiin myös moneen otteeseen ja tehtiin korjauksia, jotta se saatiin vastaajaystävälliseksi. Kyselyyn vastaamiseen annettiin riittävästi aikaa ja kyselyyn vastaaminen sähköisesti teki siitä helpon vastata. Melko alhainen vastausprosentti (38 %) heikentää vastusten luotettavuutta, joten kyselyn johtopäätöksissä saattaa ilmetä vääristymiä, jolloin vastauksia ja johtopäätöksiä on hyvä tarkastella kriittisesti. Vastausprosenttia voidaan pitää hyvänä ottaen huomioon aiheen arkuus, jota pyrittiin vähentämään anonymisti tapahtuvan vastaamisen avulla. Jälkikäteen tarkasteltuna mittarin kysymysten ja vastausvaihtoehtojen sisällössä olisi voinut käyttää tiettyjen kysymysten kohdalla vaihtoehtoisia ratkaisuja.

Tutkimuksen tulosten kautta saa selkeän kuvan OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalvelijoiden työsään kohtaamista uhka- ja väkivaltatilanteista ja niiden yleisyydestä. Kyselyn avulla saatiin

myös paljon vastauksia kehittämiskohteista, joka oli yksi tarkastelun alainen asia. Näiden tietojen perusteella tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia voidaan pitää hyvänä.

9 Kehitysehdotukset

Rahoitusosalalla riski joutua väkivallan uhriksi on todellinen, koska asiakaspalvelutilanteissa käsitellään rahaa ja työssä saattaa olla tilanteita, joissa joudutaan puuttumaan asiakkaan yksityisasioihin tai asiakkaalta joudutaan syystä tai toisesta epäämään toivottu palvelu tai etuus. Kuten tutkimuksen tuloksista on nähtävissä, uhka- ja väkivaltatilanteet ovat OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalvelutilanteissa suhteellisen harvinaisia, varsinkin fyysisen väkivallan osalta. Pitää kuitenkin muistaa, että pelkästään yksittäinen sanallinen uhkaus voi olla asiakaspalvelijalle järkyttävä kokemus. Tämän vuoksi työnantajalla tulee olla valmiiksi laadittuna ohjeet ja toimintamallit uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle riippumatta siitä, minkä tasoisen uhka- tai väkivaltatilanteen työntekijä kohtaa.

Uhka- ja väkivaltatilanteita voidaan tuskin kitkeä millään keinoilla pois asiakaspalvelutilanteista, mutta koulutuksen avulla asiakaspalvelutehtävissä toimivien työturvallisuutta voidaan parantaa. Eri tahot järjestävät asiakaspalveluhenkilöstölle räätälöityjä työturvallisuuskoulutuksia, joissa käydään muun muassa lävitse asiakkaan aggressiivisen käyttäytymisen tunnistamista ja hallintaa sekä psyykkisen kriisin kohtaamista. Koulutuksen avulla työntekijä oppii tunnistamaan ennalta, millaisissa tilanteissa väkivaltaista käytöstä saattaa esiintyä ja mitkä asiat edistävät sitä. Harjoiteltujen toimintamallien avulla työntekijä osaa toimia oikein uhkaavassa tilanteessa. Uhka- ja väkivaltatilanteita ja toimintaa niissä olisi myös hyvä ottaa entistä enemmän osaksi uusien työntekijöiden perehdytystä.

Selkeiden ohjeiden kautta työntekijöille muodostuu kuva, miten tulee reagoida uhkauksiin, mikä on ilmoituskynnys, kenelle ilmoitetaan ja niin edelleen. Tutkimuksen perusteella nämä seikat olivat osalle työntekijöistä epäselviä. Ohjeita toivottiin sisältämään myös toimintaohjeet verkossa ja puhelimitse tuleviin uhkauksiin, koska asiakaspalvelu siirtynee tulevaisuudessa enenevässä määrin näihin kanaviin. Verkossa uhkailu voidaan myös kokea helpommaksi, koska uhkailija voi kokea toimivansa anonyymisti.

Henkilöstöressurssien lisääminen ”pullonkauloissa” on yksi keino varautua uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Näin palvelusta saadaan sujuvaa ja joustavaa. Tutkimuksen mukaan sattuneissa uhka- ja väkivaltatilanteissa on tekijänä yleisimmin ollut asiakas, joka ei saa mielestään haluamaansa palvelua. Henkilöstöressurssien lisäämisellä voidaan myös välttää yksintyöskentelyä, jota tutkimuksen mukaan ilmenee etenkin pienissä konttoreissa. Riittävä henkilöstömäärä voi itsessään vaikeuttaa tai estää uhka- ja väkivaltatilanteiden syntymistä.

Konttorien, palvelu- ja työpisteiden asiantuntevan suunnittelun ja turvasuojaratkaisujen avulla varsinkin fyysisiä väkivallan käyttöä on mahdollista ehkäistä. Kyselyn perusteella monien mielestä konttorit olivat ahtaita, joten tilajärjestelyt toisivat väljyyttä konttoreihin. Osa koki työpisteet myös turvattomiksi, koska niissä ei ole pystytty huomioimaan turvallisen poistumisen mahdollisuutta ja asiakkaalla on mahdollisuus päästä suoraan asiakaspalvelijan kimppuun. Sisäministeriön (2007) palvelupisteiden turvallisuussuunnitteluoppaassa nämä seikat on käyty järjestelmällisesti lävitse tila- ja teknisten turvajärjestelmien suunnittelun osalta, jota on tiloja uudistettaessa hyvä käydä läpi.

Työntekijöiden työturvallisuutta lisääisi myös, jos voitaisiin mahdollisuuksien mukaan siirtyä käyttämään asiakaspalvelijan koko nimen sijasta jotain muuta tunnustetta. Kyselyn perusteella tämän uskottiin ehkäisevän uhkailuja varsinkin vahinkokäsittelijöillä.

Tutkimuksen tuloksien perusteella kolmannes vastaajista jättäisi rikosilmoituksen tekemättä työpaikalla sattuneessa uhka- ja väkivaltatilanteessa vedoten siihen, ettei uskalla syystä tai toisesta tehdä sitä tai joutua prosessiin yksityishenkilönä. Lisäksi lähes 90 % vastaajista oli sitä mieltä, että työnantajalla tulisi olla oikeus tehdä rikosilmoitus työntekijän puolesta työssä tapahtuneista uhka- ja väkivaltatilanteista. Lakimuutokselle, joka mahdollistaisi työnantajalle oikeuden esiintyä asianomistajana työpaikalla sattuneissa uhka- ja väkivaltatilanteissa on siis selkeästi kysyntää, kuten Rikoksentsorjuntaneuvoston Väkiältä työtehtävissä- työryhmän loppuraportissa jo vuonna 2004 esitettiin (Rikoksentsorjuntaneuvosto 2004, 19).

10 Yhteenveto

Tutkimusraportti luovutetaan OP-Pohjola-ryhmän turvallisuuspäällikölle ja sen tuloksia esitellään ryhmän Turvallisuuspäivillä syksyllä 2011. Tutkimuksen tuloksista laaditaan lisäksi tiedote ryhmän Intranet-sivuille.

Tehdyn tutkimuksen avulla saatiin hyvä kuva OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalvelijoiden tällä hetkellä työssään kohtaamista uhka- ja väkivaltatilanteista ja niiden yleisyydestä. Nousi myös esiin kehityskohteita, joiden avulla voidaan kehittää asiakaspalvelijoiden työturvallisuutta. Tutkimus pääsi sille ennalta asetettuihin tavoitteisiin.

Kyselyn uusiminen on suositeltavaa muutaman vuoden välein. Näin voidaan seurata uhka- ja väkivaltatilanteiden määrien ja ilmenemismuotojen kehitystä ja verrata niitä tässä tutkimuksessa esitettyihin tuloksiin. Samalla saadaan myös tietoa, onko kehitystoimenpiteillä ollut vaikutusta pidemmällä aikavälillä.

Lähteet

- Aaltonen, M., Kääriäinen, M. & Siren, R. 2010. Suomalaisten väkivalta kokemukset 1980-2009. Kansallisen uhritutkimuksen tuloksia. Viitattu 28.09.2011.
<http://www.optula.om.fi/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&SSURLapptype=BlobServer&SSURLcontainer=Default&SSURIsession=false&blobkey=id&blobheadervalue1=inline;%20file%20na-me=OPTL%20tta%20103.pdf&SSURIscontext=Satellite%20Server&blobwhere=1273671904650&blobheadervalue1=Content-Disposition&ssbinary=true&blobheader=application/pdf>
- Ellonen, E. 2008. Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen. Työturvallisuuskeskus TTK.
- Esitutkintalaki 1987/449. Viitattu 3.9.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870449>
- Euroopan työterveys ja turvallisuusvirasto. 2011a. Väkivaltariskien arviointimenetelmä. Viitattu 8.7.2011. http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/stressi/vakivalta
- Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto. 2011b. Työterveydenhuoltoala: Työpaikkaväkivalta. Viitattu 8.7.2011.
http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/stressi/violence-links.stm
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. 5.-6. painos. Helsinki: Edita
- Heiskanen, M. 2011. Työpaikkaväkivalta Suomessa. Viitattu 23.9.2011.
http://www.optula.om.fi/uploads/3k9wsj0skw4_1.pdf
- Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2008. Tilastolliset menetelmät. 5. uudistettu painos. Helsinki: WSOY.
- Hulkko, L. & Piispa, M. 2009. Tilastokeskus. Työväkivalta on yleistä terveys- ja sosiaalialojen ammateissa. Viitattu 25.9.2011.
http://www.stat.fi/artikkelit/2009/art_2009-09-30_002.html
- Isotaulus, N. & Saarela, K. 2007. Vältä työpaikkaväkivalta. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Isotaulus, N., Leino, T., Saarela, K., Salminen, S. & Vartia, M. 2009. KAURIS- Kartoita uhkaavat työväkivaltariskit. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Jyväskylän Yliopisto. 2011. Humanistinen tiedekunta, tutkimusstrategiat. Viitattu 27.4.2011.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat>
- Kajaanin Ammattikorkeakoulu. 2011 Tutkimusongelmat ja- tehtävät sekä hypoteesit. Viitattu 14.6.2011
<http://193.167.122.14/Opari/ontTukiOngTehtHyp.aspx>
- Kananen, J. 2008. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto-paino.
- Kantanen, I., Kämäräinen, L., Parviainen, K., Saari, S., Valoaho, S. & Yli-Pirttilä P. 2009. Hädän hetkellä- psyykkisen ensiavun opas. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Lehtonen, J., Pesonen, H-L. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Lönqvist, J. 2005. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Traumaattisen psyykkisen kriisin kohtaaminen. Viitattu 24.9.2011.

http://www.ktl.fi/portal/suomi/pressihuone/ajankohtaista/traumaattisen_psyykkisen_kriisin_kohtaaminen#navi1

Pelastuslaki 2011/379. Viitattu 6.7.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=pelastuslaki>

Puumi, S. 2009. Väkivalta pois palvelutyöstä. 2. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Rikksentorjuntaneuvosto. 2011. Työpaikkaväkivallan ehkäisy. Viitattu 3.9.2011.

<http://www.vakivalta.rikksentorjunta.fi/49081.htm>

Rikksentorjuntaneuvosto. 2004. Väkivalta työtehtävissä- työryhmän loppuraportti. Viitattu 29.9.2011.

<http://www.rikksentorjunta.fi/uploads/z7js5pua8rnmqe.pdf>

Sisäministeriö. 2007. Palvelutyöpisteiden turvallisuussuunnitteluopas. Sisäministeriön julkaisu ja 47/2007. Tulostettu 4.9.2011.

[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/B38B82362DEED65CC225738600286DE0/\\$file/472007.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/B38B82362DEED65CC225738600286DE0/$file/472007.pdf)

Tanskanen, A. 2011. Tampereen yliopisto. Sisällönanalyysi hoitotieteessä. Viitattu 14.6.2011.

<http://www.uta.fi/laitokset/hoito/wwwoppimateriaali/luku5e.html>

Työterveyshuoltolaki 2001/1383. Viitattu 6.7.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6terveyshuoltolaki>

Työturvallisuuslaki 2002/738. Viitattu 6.7.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Ty%C3%B6turvallisuuslaki>

Valvio, T.2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi

Kuviot

Kuvio 1: Riskiammatit Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2009 (Hulkko & Piispa 2009)	14
Kuvio 2: Työkokemus asiakaspalvelutehtävissä	31
Kuvio 3: Vastaajien päätehtävät	32
Kuvio 4: Vastaajien työpaikat maakunnittain	33
Kuvio 5: Työnantajayrityksen henkilömäärä	33
Kuvio 6: Uhka- ja väkivaltatilanteet asiakaspalvelutehtävissä	34
Kuvio 7: Väkivaltaisten tekojen yleisyys	34
Kuvio 8: Sattuneiden uhka- ja väkivaltatilanteiden henkilöstölle aiheuttamia ongelmatekijöitä	36
Kuvio 9: Uhka- ja väkivaltatilanteissa vastapuolella olleet henkilöt	36
Kuvio 10: Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta ja ennaltaehkäisy	37
Kuvio 11: Parhaat tavat lisäkoulutuksen saamiseen uhka- ja väkivaltatilanteiden osalta ..	39

Liitteet

Liite 1 Kyselylomake.....	52
Liite 2 Saatekirje.....	57
Liite 3 Muistutusviestit.....	58
Liite 4 Ristiintaulukointi, Sukupuoli <-> Kysymys 9	59
Liite 5 Ristiintaulukointi, Työkokemus asiakaspalvelutehtävässä <-> Kysymys 9.....	60
Liite 6 Ristiintaulukointi, Liiketoiminta-alue <-> Kysymys 9	61
Liite 7 Ristiintaulukointi, Pääkanava <-> Kysymys 9.....	62
Liite 8 Ristiintaulukointi, Sukupuoli <-> Kysymys 15.....	64

Liite 1 Kyselylomake

Asiakaspalveluhenkilöstöön kohdistuvien uhka- ja väkivaltatilanteiden kartoitus OP-Pohjola-ryhmässä

Laurea AMK:ssa turvallisuusalan koulutusohjelmassa opiskeleva Olli Manninen on aloitteestani tekemässä lopputyönään asiakaspalveluhenkilöstöön kohdistuvien uhka- ja väkivaltatilanteiden kartoitusta OP-Pohjola-ryhmässä. Toivon, että suhtaudutte kartoitukseen suopeasti, ja mahdollisimman moni teistä (miehellään jokainen) vastaisi kyselyyn. Haluamme saada tarkempia tietoja uhkatilanteiden yleisyydestä ja ilmenemismuodoista voidaksemme paremmin suojata henkilökuntaamme erilaisilta uhka- ja väkivaltatilanteilta.

Kesäterveisin

Xxxxx Xxxxx

OP-Pohjola-ryhmän turvallisuuspäällikkö

Asiakaspalveluhenkilöstöön kohdistuvien uhka- ja väkivaltatilanteiden kartoitus OP-Pohjola-ryhmässä

1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen

2. Työkokemus asiakaspalvelutehtävässä

- Alle vuoden
- 1-4 vuotta
- 5-14 vuotta
- 15-24 vuotta
- yli 25 vuotta

3. Liiketoiminta-alue

- Pankkiliiketoiminta
- Vahinkovakuutusliiketoiminta

4. Pääasiakaskohderyhmä

- Henkilöasiakkaat
- Yrityisasiakkaat

5. Pääkanava, jossa kohtaat asiakkaitasi

- Kasvotusten
- Puhelimitse
- Verkossa

6. Päätehtäväni

- Kassapalvelut
- Päivittäisasioiden palvelut
- Varallisuudenhoito
- Rahoitus
- Vahinkovakuutus
- Maksuliikepalvelut

7. Työnantajayrityksesi henkilöstömäärä

- alle 10
 10-50
 50-100
 100-300
 yli 300

8. Maakunta, jossa työpaikkasi sijaitsee

- Uusimaa
 Varsinais-Suomi
 Satakunta
 Kanta-Häme
 Pirkanmaa
 Päijät-Häme
 Kymenlaakso
 Etelä-Karjala
 Etelä-Savo
 Pohjois-Savo
 Pohjois-Karjala
 Keski-Suomi
 Etelä-Pohjanmaa
 Pohjanmaa
 Keski-Pohjanmaa
 Pohjois-Pohjanmaa
 Kainuu
 Lappi
 Ahvenanmaa - Åland

Uhka- ja väkivaltatilanteet, määrät, raportointikanavat sekä ilmenemismuodot

9. Kuinka usein olet joutunut asiakkaan puolelta tulevan uhkailun tai väkivallan kohteeksi työssäsi?

- Päivittäin
 Viikoittain
 Kuukausittain
 Harvemmin
 En koskaan

10. Seuraavassa on lueteltu yleisimpiä uhka- ja väkivaltatilanteita, joita työssä kohdataan Työturvallisuuskeskuksen (TTK) mukaan.

Valitse jokaiselta riviltä sopiva vaihtoehto, jota olet työssäsi kohdannut.

	Päivittäin	Viikoittain	Kuukausittain	Harvemmin	En koskaan
Uhkaava käytös: Elein tai sanoin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uhkaava käytös: Kiroilu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uhkaava käytös: Tavaroiden heittäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uhkaavan käytös: Omaisuuden rikkominen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telehäinköinti: Uhkailevat tai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

vihjailevat soitot, tekstiviestit tai sähköpostit työaikana					
Telehäiriköinti: Uhkailevat, vihjailevat soitot, tekstiviestit tai sähköpostit vapaa-ajalla	()	()	()	()	()
Ahdistelu ja pelottelu: Seksuaalinen lähentely tai ahdistelu	()	()	()	()	()
Ahdistelu ja pelottelu: Läheisten uhkailu	()	()	()	()	()
Ahdistelu ja pelottelu: Oikeustoimilla tai julkisuudella uhkailu	()	()	()	()	()
Ahdistelu ja pelottelu: Aseella uhkailu (Esim. puukko, ampuma-ase, neula tms.)	()	()	()	()	()
Fyysinen väkivalta: Kiinnipitäminen	()	()	()	()	()
Fyysinen väkivalta: Huitominen, lyöminen tai potkiminen	()	()	()	()	()
Fyysinen väkivalta: Sylkeminen, pureminen tai raapiminen	()	()	()	()	()
Fyysinen väkivalta: Aseiden käyttö (Esim. puukko, ampuma-ase, neula tms.)	()	()	()	()	()

11. Mille kaikille tahoille työpaikallasi ilmoitetaan asiakkaan puolelta tulleista uhka- ja väkivaltatilanteista? (voit valita monta vaihtoehtoa):

- Esimiehelle
- Pankin turvallisuuspäällikölle
- OP-Pohjolan turvallisuusasiantuntijoille (ent. Turvallisuusyksikkö)
- Työsuojeluvaltuutetulle/päällikölle
- Työterveyshuoltoon
- Poliisille
- En osaa sanoa

12. Ovatko työssäsi kohtaamat uhka- ja väkivaltatilanteet aiheuttaneet sinulle (voit valita monta vaihtoehtoa):

- Ahdistuneisuutta
- Pelkotiloja
- Alentunutta työmotivaatiota
- Fyysisiä vammoja
- Sairaslomaa
- En osaa sanoa

13. Minkälaiset henkilöt ovat arvioisi mukaan useimmiten olleet osallisina kohdallesi sattuneissa uhka- ja väkivaltatilanteissa (voit valita monta vaihtoehtoa)?

- Tyytymätön asiakas, joka ei saa mielestään haluamaansa palvelua
- Alkoholin vaikutuksen alainen henkilö
- Huumausaineen vaikutuksen alainen henkilö
- Mielenterveydellisistä ongelmista kärsivä henkilö
- Asiakkaiden omaiset/ystävät
- Dementoituneet henkilöt
- En osaa sanoa

Uhkatilanteiden hallinta, ennaltaehkäisy ja kehityskohteet

14. Seuraavassa on lueteltu yleisiä väittämiä liittyen uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan ja ennaltaehkäisyyn. Valitse jokaiselta riviltä vaihtoehto, joka kuvaa nykytilaa työpaikallasi.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Uhka- ja väkivaltatilanteita käsitellään uusien työntekijöiden perehdytyksessä	()	()	()	()	()
Olen saanut riittävästi koulutusta ja perehdytystä uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan	()	()	()	()	()
Omat valmiuteni toimia uhkaavasti tai väkivaltaisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamisessa ovat tällä	()	()	()	()	()

hetkellä riittävät					
Olen saanut riittävästi työnantajan järjestämää jälkihoitoa työssä kohtaamiini uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkeen	()	()	()	()	()
Uhkatilanteiden hallintaan liittyvät ohjeistukset ovat helposti löydettävissä	()	()	()	()	()
Työympäristö (tilat, tilajärjestelyt, hälytysjärjestelmä, vartiointi) mahdollistavat turvallisen työskentelyn	()	()	()	()	()
Toimintatapoja muuttamalla/kehittämällä uhka- ja väkivaltatilanteita voitaisiin vähentää	()	()	()	()	()
Uhka- ja väkivaltatilanteet ovat vähentyneet viimeisen kahden vuoden aikana	()	()	()	()	()
Työpaikallani kerätään tietoa sattuneista uhka- ja väkivaltatilanteista esim. lomakkeen tms. avulla	()	()	()	()	()

15. Oletko valmis tekemään rikosilmoituksen työpaikalla kohdallesi sattuvassa uhkatilanteessa (esim. laiton uhkaus), eli toimimaan asianomistajana?

- () Kyllä
 () En uskalla
 () En halua joutua prosessiin yksityishenkilönä
 () En koe rikosilmoituksen tekemistä tarpeelliseksi
 () Muu syy _____

16. Työnantajalla tulisi olla oikeus tehdä puolestani rikosilmoitus työpaikalla sattuvissa uhkatilanteissa (esim. laiton uhkaus).

- () Täysin samaa mieltä
 () Jokseenkin samaa mieltä
 () En samaa enkä eri mieltä
 () Jokseenkin eri mieltä
 () Täysin eri mieltä

17. Miten ja missä muodossa haluaisit saada lisäkoulutusta työpaikalla tapahtuviin uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyen? (Voit valita monta vaihtoehtoa)

[] Ohjeita Opinettiin

[] Videokoulutusta

[] Verkkokursseja

[] Luentoja

[] Harjoituksia oikeista tilanteista

[] Jotenkin muuten, miten _____

18. Miten kehittäisit työturvallisuutta työpaikallasi uhka- ja väkivaltatilanteiden osalta?

Tähän voit kirjata näkemyksiäsi siitä, miten työpaikkaväkivalta- ja uhkatilanteita voitaisiin vähentää/ehkäistä työpaikallasi.

Liite 2 Saatekirje

Hyvä OP-Pohjolainen!

OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalvelijoille on laadittu kysely, jonka tavoitteena on kartoittaa henkilöstön työssään kohtaamia uhka- ja väkivaltatilanteita. Kysely on osa opinnäytetyötäni Laurea Ammattikorkeakoulun turvallisuusalan koulutusohjelmassa.

Tässä kyselyssä uhka- ja väkivaltatilanteilla tarkoitetaan Euroopan Unionin teettämän selvityksen mukaisesti kaikkia niitä tilanteita, joissa työntekijöitä uhataan, loukataan sanallisesti tai pahoinpidellään hänen työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka vaarantavat työntekijöiden turvallisuuden, terveyden tai hyvinvointinsa on vaarantunut suoraan tai epäsuorasti. Työpaikkaväkivaltaa voi ilmetä myös uhkaavana tai loukkaavana käyttäytymisenä, joka tapahtuu työpaikan ulkopuolella, mutta sidoksissa työntekijän työhön tai asemaan (esim. kotirauhan häirintä, telehäirintä).

Kaikkia vastauksia tullaan käsittelemään luottamuksellisesti, yksittäisen vastaajan tiedot eivät tule tutkijan tietoon missään vaiheessa tutkimusta. Vastauksia käsittelee ainoastaan Olli Manninen sekä opinnäytetyöohjaaja Laurea Ammattikorkeakoulusta. Tutkimuksen tuloksista tullaan laatimaan kehitysehdotuksia OP-Pohjola-ryhmän turvallisuusasiantuntijoiden käyttöön.

Kyselylomakkeen täyttäminen kestää noin 10 minuuttia.

Vastaa kyselyyn viimeistään perjantaina XX.XX.2011 oheisesta linkistä, XXXX.

Kyselyn tuloksia on odotettavissa syys-lokakuussa 2011. Tutkimusta koskevat kysymykset voi osoittaa sähköpostiosoitteeseen xxx.xx@xx.fi.

Jokainen vastaus on arvokas OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalvelijoiden turvallisuuden kehittämiseksi sekä opinnäytetyöni valmistumiselle.

Ystävällisin terveisin,

Olli Manninen

Liite 3 Muistutusviestit

Muistutus 1

Arvoisa yritys OP-Pohjola-ryhmäläinen, muistutus uhka- ja väkivaltatilanteiden kartoituskyselyyn vastaamisesta!

OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalvelijoille on laadittu kysely, jonka tavoitteena on kartoittaa henkilöstön työssään kohtaamia uhka- ja väkivaltatilanteita. Kysely on osa opinnäytetyötäni Laurea Ammattikorkeakoulun turvallisuusalan koulutusohjelmassa.

Tässä kyselyssä uhka- ja väkivaltatilanteilla tarkoitetaan Euroopan Unionin teettämän selvityksen mukaisesti kaikkia niitä tilanteita, joissa työntekijöitä uhataan, loukataan sanallisesti tai pahoinpidellään hänen työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka vaarantavat työntekijöiden turvallisuuden, terveyden tai hyvinvointinsa on vaarantunut suoraan tai epäsuorasti. Työpaikkaväkivaltaa voi ilmetä myös uhkaavana tai loukkaavana käyttäytymisenä, joka tapahtuu työpaikan ulkopuolella, mutta sidoksissa työntekijän työhön tai asemaan (esim. kotirauhan häirintä, telehäirintä).

Kaikkia vastauksia tullaan käsittelemään luottamuksellisesti, yksittäisen vastaajan tiedot eivät tule tutkijan tietoon missään vaiheessa tutkimusta. Vastauksia käsittelee ainoastaan Olli Manninen sekä opinnäytetyöohjaaja Laurea Ammattikorkeakoulusta. Tutkimuksen tuloksista tullaan laatimaan kehitysehdotuksia OP-Pohjola-ryhmän turvallisuusasiantuntijoiden käyttöön.

Kyselyn tuloksia on odotettavissa syys-lokakuussa 2011.

Vastaaminen tapahtuu oheista linkkiä klikkaamalla ja vie aikaa noin 10 minuuttia, XXXX.

Vastaathan viimeistään perjantaina xx.x.xxxx.

Kiitos vastauksistasi!

Ystävällisin terveisin,

Olli Manninen

Muistutus 2

Hei!

Tänään perjantaina xx.x.xxxx on viimeinen mahdollisuus vastata OP-Pohjola-ryhmän asiakaspalvelijoille laadittuun kyselyyn, jonka tavoitteena on kartoittaa henkilöstön työssään kohtaamia uhka- ja väkivaltatilanteita.

Tässä kyselyssä uhka- ja väkivaltatilanteilla tarkoitetaan Euroopan Unionin teettämän selvityksen mukaisesti kaikkia niitä tilanteita, joissa työntekijöitä uhataan, loukataan sanallisesti tai pahoinpidellään hänen työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka vaarantavat työntekijöiden turvallisuuden, terveyden tai hyvinvointinsa on vaarantunut suoraan tai epäsuorasti. Työpaikkaväkivaltaa voi ilmetä myös uhkaavana tai loukkaavana käyttäytymisenä, joka tapahtuu työpaikan ulkopuolella, mutta sidoksissa työntekijän työhön tai asemaan (esim. kotirauhan häirintä, telehäirintä).

Kyselyyn pääset oheisesta linkistä: XXXX

Kiitokset kaikille vastaajille. Kyselyn tuloksia on odotettavissa syys-lokakuussa 2011.

Ystävällisin terveisin,

Olli Manninen

Liite 5 Ristiintaulukointi, Työkokemus asiakaspalvelutehtävässä <-> Kysymys 9

2. Työkokemus asiakaspalvelutehtävässä * 9. Kuinka usein olet joutunut asiakkaan puolelta tulevan uhkailun tai väkivallan kohteeksi työssäsi? Crosstabulation

			9. Kuinka usein olet joutunut asiakkaan puolelta tulevan uhkailun tai väkivallan kohteeksi työssäsi?					Total
			Päivittäin	Viikoittain	Kuukausittain	Harvemmin	En koskaan	
2. Työkokemus asiakaspalvelutehtävässä	Alle vuoden	Count % within 9. Kuinka usein olet joutunut asiakkaan puolelta tulevan uhkailun tai väkivallan kohteeksi työssäsi?	0 .0%	5 26,3%	11 15,9%	26 5,2%	23 18,9%	65 9,1%
	1-4 vuotta	Count % within 9. Kuinka usein olet joutunut asiakkaan puolelta tulevan uhkailun tai väkivallan kohteeksi työssäsi?	2 40,0%	7 36,8%	27 39,1%	123 24,5%	23 18,9%	182 25,3%
	5-14 vuotta	Count % within 9. Kuinka usein olet joutunut asiakkaan puolelta tulevan uhkailun tai väkivallan kohteeksi työssäsi?	1 20,0%	4 21,1%	16 23,2%	149 29,6%	36 29,5%	206 28,7%
	15-24 vuotta	Count % within 9. Kuinka usein olet joutunut asiakkaan puolelta tulevan uhkailun tai väkivallan kohteeksi työssäsi?	1 20,0%	0 .0%	7 10,1%	68 13,5%	15 12,3%	91 12,7%
	yli 25 vuotta	Count % within 9. Kuinka usein olet joutunut asiakkaan puolelta tulevan uhkailun tai väkivallan kohteeksi työssäsi?	1 20,0%	3 15,8%	8 11,6%	137 27,2%	25 20,5%	174 24,2%
Total	Count % within 9. Kuinka usein olet joutunut asiakkaan puolelta tulevan uhkailun tai väkivallan kohteeksi työssäsi?	5 100,0%	19 100,0%	69 100,0%	503 100,0%	122 100,0%	718 100,0%	

