

Satu Norman

**MAJOITUSLIIKKEEN HENKILÖKUNNAN VÄKIVALTARISKIT JA
NIIDEN HALLINTA**

Opinnäytetyö

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Matkailun koulutusohjelma

Kevät 2006



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailu
Tekijä(t) Satu Katriina Norman	
Työn nimi Majoitusliikkeen väkivaltariskit ja niiden hallinta	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Mikko Keränen, Pekka Oikarinen
Aika Kevät 2006	Sivumäärä ja liitteet 38 + 15
<p>Opinnäytetyöni tavoitteena on tarkastella majoitusliikkeen henkilökunnan turvallisuutta, erityisesti väkivaltauhkien näkökulmasta. Tarkoituksena on tehdä Scandic Hotel Kajanuksen vastaanottoon opas, joka ohjeistaa, miten toimia uhkaavien ja aggressiivisten asiakkaiden kanssa. Tarkoituksena on myös antaa Scandic Kajanuksen vastaanoton henkilökunnalle lisätietoa konfliktitilanteissa toimimisesta. Lisäksi opas on yhtenä osana hotellin vastaanoton perehdytyskansiossa.</p> <p>Työhön käytetty aineisto kerättiin aiemmin tehdystä kyselytutkimuksesta majoitusliikkeen työntekijöille sekä teoksista, jotka käsittelevät majoitusliikkeen turvallisuutta, yritystoimintaa ja lainsäädäntöä. Aineisto on kerätty alan kirjallisuudesta sekä internetistä.</p> <p>Työn tukena käytin Scandic Hotellista saamaa tietoa, jonka sain työharjoittelun ohella sekä turvallisuuden liittyvistä keskusteluista henkilökunnan kanssa. Perehdyin Scandic Hotellin turvallisuusasiain pelastus- ja turvallisuuskansiota tutkimalla. Opas konfliktitilanteiden hallintaan, täydentää Scandic Hotel Kajanuksen turvallisuuskansion väkivaltatilanteiden hallinta osiota.</p> <p>Opinnäytetyöprosessi oli haasteellinen, josta sain kokemusta teoreettisesta tutkimuksesta sekä op-paan tuottamisesta henkilöstölle hotellin vastaanottoon.</p>	
Kieli	Suomi
Hakusanat	hotelli, väkivaltariskit, turvallisuus, Kajaani
Säilytyspaikka	Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto + kactus-tietokanta. Osittain salainen.



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

ABSTRACT OF THE FINAL YEAR PAPER

Faculty Tourism	Degree programme Tourism
Author(s) Satu Norman	
Title Violence at Work in Hotels - Safety and Health Measures for Hotel Personnel	
Alternative professional studies	Instructor(s) Mikko Keränen, Pekka Oikarinen
Date Spring 2006	Total number of pages and Appendices 38 + 15
<p>The objective of this thesis was to examine the safety of the hotel personnel, especially the risks of violence hotel reception employees face at Scandic Hotel Kajanus. The objective was to plan a thorough guide for handling conflict situations.</p> <p>The study material was gathered by reading literature and interviewing the staff of Scandic Hotel Kajanus during the practical training.</p> <p>The result of the final year project was a guide including information on how the hotel personnel should act in conflict situations.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	hotel, risks of violence, safety, Kajaani
Deposited at	Library of University of Applied Sciences + Kaktus Database.

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 VÄKIVALTA JA TURVATTOMUUS.....	2
2.1 Väkivalta ja turvattomuus hotellissa.....	4
2.2 Hotellin henkilökunnan turvallisuustilanne.....	5
3 VÄKIVALTA JA HOTELLI.....	6
3.1 Turvallisuuteen vaikuttavat tekijät hotellissa.....	8
3.2 Henkilökunnan supistamisen vaikutukset turvallisuuteen	9
3.3 Väkivallan muodot hotellissa.....	10
3.3.1 Henkinen väkivalta.....	10
3.3.2 Fyysinen väkivalta.....	11
4 HOTELLIN TURVALLISUUSJOHTAMINEN	12
4.1 Turvallisuusjohtaminen	12
4.2 Turvallinen työympäristö	14
4.2.1 Työturvallisuus.....	15
4.2.2 Turvallisuussuunnitelma	15
4.2.3 Henkilökunnan turvallisuusopastus	16
5 KONFLIKTTILANTEIDEN HALLINTA	18
5.1 Uhkaavissa tilanteissa toimiminen	19
5.1.1 Uhkatilanteissa käyttäytyminen ja vaaratilanteiden ehkäisy.....	19
5.1.2 Vaaratilanteessa toimiminen	21
5.1.3 Väkivaltarikollisen tuntomerkkien tunnistaminen	22
5.2 Uhkaavan henkilön tunnistaminen.....	23
5.2.1 Psykiatrinen tapaus.....	23
5.2.2 Persoonallisuudeltaan poikkeava tapaus	24
5.2.3 Huumausainerikollinen.....	25

6 SCANDIC HOTEL KAJANUKSEN TURVALLISUUS.....	26
7 POHDINTA.....	27
LÄHTEET.....	30
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni käsittelee hotellialan henkilökuntaan kohdistuvaa väkivallan uhkia sekä niiden hallintaa. Työn tavoitteena on tarkastella henkistä ja fyysistä väkivaltaa. Työssä tarkastellaan väkivaltariskien määrää, laatua ja muotoa sekä väkivaltauhan kasvun tekijöitä ja seurauksia kotimaisissa majoitusliikkeissä.

Tarkastelun pohjalta laadittiin opas Scandic Hotel Kajanuksen vastaanoton henkilökunnalle. Työssä käsitellään majoitusliikkeen turvallisuutta henkilökunnan näkökulmasta.

Yhteiskunnallisesti lisääntynyt turvattomuus heijastuu myös hotellialaan monien muiden alojen lisäksi. Palvelutyössä kaikilla aloilla esiintyy sekä henkistä että fyysistä väkivaltaa. Väkivallan lisääntyminen kansan keskuudessa heijastuu siten myös palvelualoilla työskentelevään henkilökuntaan. Työministeriö on määritellyt majoitustoimialan väkivalta- eli riskialoiksi.

Opinnäytetyössä käytetään lähdeaineistona hotellialan henkilöstön turvallisuutta käsitteleviä teoksia. Lisäksi lähdeaineistona käytin hotelli- ja matkailualan turvallisuutta, johtajuutta, lainsäädäntöä, väkivaltaa sekä riskienhallintaa käsittelevää kirjallisuutta. Majoitusliikkeen väkivaltariskejä käsitellään erityisesti Jorma Huhtalan tekemissä teoksissa vuodelta 1997 ja 2004. Lähdeaineistona oli myös vuodelta 2002, valtakunnallinen kyselytutkimus hotellialan henkilökunnan väkivaltariskeistä.

2 VÄKIVALTA JA TURVATTOMUUS

Työväkivalta on tapaturma, jossa henkilöä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työssä, työmatkalla tai muissa työhön liittyvissä oloissa ja joka suoraan tai epäsuorasti vaarantaa henkilön turvallisuutensa hyvinvointinsa tai terveytensä. Väkivallan kohteena voi olla työntekijän perhe tai hän itse. (Isotalus 2002, 12.)

Asiakastyössä ilmenevä väkivalta määritellään haluksi vahingoittaa työntekijää fyysisesti tai henkisesti. Asiakastyössä henkinen väkivalta tarkoittaa sanallisesti hyökkäämistä, eli huutamista, ärsyttämistä tai uhkailua. Työntekijään kohdistunut fyysinen väkivalta on esimerkiksi tönimistä, tuuppimista, esineiden heittelemistä, työntekijän estämistä, käsiksi käymistä, jollakin aseella/esineellä uhkailua tai pahoinpitelyä. (Työturvallisuuskeskus 1999, 6.)

Turvattomuuden käsitteitä ovat esimerkiksi riski, uhka, vaara ja pelko. Riskillä on läheinen yhteys turvattomuuteen. Riski on realistinen uhka turvattomuudelle. Hallitsemalla riskejä pyritään vähentämään jo olevaa turvattomuutta sekä ennakoimaan tulevaisuutta siten, että siitä muodostuu mahdollisimman turvallinen. Uhan käsite on lähellä riskiä ja vaaraa. Uhka mielletään, ei -toivottuna tulevaisuuden asiana tai tilana, jonka toteutumiselta halutaan välttyä. Vaara on konkreettinen ja useimmiten myös havaittavissa. Pelko on psykologinen käsitys. Sillä tarkoitetaan normaalia reaktiota todelliseen tai kuviteltuun uhkaan. (Niemi & Lahikainen 2000, 23–24.)

Turvattomuuden vastakohta on turvallisuuden tunne. Ihmisen ulkopuolella olevat turvattomuutta lisäävät tekijät, kuten luonnonmullistukset, onnettomuudet ja väkivalta ovat ennalta arvaamattomia asioita, jotka vaikuttavat voimakkaasti turvallisuuden tunteeseen. Turvallisuuden tunne syntyy elämästä, jossa uhat ovat havaittavissa, ennakoitavissa sekä hallittavissa. Turvallisuus ei ole mikään staattinen tila, vaan nopeat muutokset saattavat mullistaa turvallisuusasetelmat dramaattisestikin. Turvallisuuden tunne ei ole pysyvä tila, koska kaikkea ei voi ennakoita ja hallita. Turvallisuus on laajemmin ajateltuna hyvinkin suhteellista. Turvallisuuden käsite on yhteydessä arvoihin ja etuihin. (Ranta - Tyrkkö & Ropo 2003, 32.)

Turvattomuus koskettaa kaikkia, joka paikassa ja joka ajassa. Turvattomuus on arkipäiväistynyt ja kehittyä lisäntyvässä määrin alhaalta ylöspäin eikä päinvastoin. Turvattomuus on tunne, joka syntyy menettämisen pelosta. Turvattomuus kasvaa, kun ihminen tuntee elämänsä sekä itsensä jollakin tavalla uhatuksi. (Ranta – Tyrkkö & Ropo 2003, 32.)

Eri maiden kulttuurit ja niiden erot helpottavat ymmärtämään turvallisuuden suhteellisuuden. Turvattomuutta tunnetaan eri tasoilla ja eri tavoilla, joka on kulttuurisidonnainen. Jokaisessa maassa turvallisuus voidaan jakaa talous-, sosiaali-, kulttuuri-, ympäristö-, teknologia sekä sotilassektoreihin. Nämä edellä mainitut sektorit ovat ratkaisevassa asemassa, kun tavoitellaan turvallisuutta yksilötasolla sekä yhteisötasolla. (Ranta - Tyrkkö & Ropo 2003, 33.)

Sosiaalisen turvallisuuden käsite on laaja. Sosiaalisen turvallisuuden ja aineellisen turvallisuuden ohella on korostettu myös henkistä turvallisuutta. Sosiaalinen turvallisuus käsittää koko yhteisön turvallisuutta. Sosiaaliseen turvallisuuteen kuuluu esimerkiksi terveys, työ, perhe, koulu ja harrastus sekä asuminen. Sosiaalisissa yhteisöissä henkinen ja fyysinen väkivalta aiheuttavat turvattomuutta. Kulttuuri turvallisuudessa on kyse ihmisarvosta ja ihmisen kunnioittamisesta. Kulttuurinen turvallisuuskäsitys koskee inhimillistä elämän- ja maailmankatsomusta, jäsenyyttä uskomus- ja arvomaailmaa sekä psykologisesti henkistä turvallisuutta. Ympäristö turvallisuus käsittää elinympäristön. Ympäristö turvallisuuteen liittyvät maapallon kestävyys, luonnon saastuminen ja elämän tuhoutuminen. Ympäristön säilymisen kannalta vaikuttavimmat tekijät ovat ilmaston muutokset, ylikansoittuminen, matkailu sekä teollisuus.

Teknologinen turvallisuus käsittää liikenteen, tuotannon sekä teollisuuden alueet. Käsite on kääntänyt ihmisen ja luonnon välisen yhteistyön uuteen uskoon. Ennen mietittiin, että miten voisi luontoa hyödyntää, mutta tänä päivänä mietitään miten sitä voi säästää haitoilta. Teknologinen kehittyminen merkitsevät uudenlaisia turvallisuusriskejä. (Niemelä & Lahikainen 2000, 29–31.)

Taloudellinen turvallisuus tarkoittaa toimeentuloa ja hyvää elämänlaatua sekä varallisuutta. Taloudelliseen turvallisuuteen liittyy olennaisesti fyysisten perustarpeiden tyydyttäminen, kuten ravinto, vaatetus ja asunto. Taloudellista turvattomuutta uhkaa toimeentulon menettäminen. Köyhyys ja puute ovat taloudellisen turvattomuuden tekijöitä. (Niemelä & Lahikainen 2000, 272.)

Sotilasturvallisuus käsittää laajan alueen, johon kuuluu kansan fyysinen ja henkinen hyvinvoinnin valvominen ja ylläpito. Sotilasturvallisuuden piiriin kuuluvat puolustusvoimat, puolustusliitot, poliisi sekä oikeuslaitos. Näiden tarkoituksena ovat turvata yhteisöllinen ja yksilöllinen elämän perusturvallisuus. (Niemelä & Lahikainen 2000, 34.)

Turvallisuus on globaalisti ajateltuna kaikkien yhteinen tavoite ja päämäärä. Turvallisuudessa on kyse uhista vapautumisista. Yhteisöllinen turvallisuus on tänä päivänä uusi turvallisuuden

käsite, joka viittaa erityisesti yhteisön identiteettiin ja siihen kohdistuviin uhkiin. (Ranta – Tyrkkö & Ropo 2003, 34.)

Turvallisuus ilmenee arvona monella tasolla. Yksilö tasolla se ilmenee sisäisenä turvallisuuden tunteena ja yhteisöllisellä tasolla se ilmenee ryhmien, kuten perheen turvallisuutena. Yhteiskunnan tasolla turvallisuus on kansallista turvallisuutta ja ihmiskunnan tasolla maailman rauhaa. (Niemelä & Lahikainen 2000, 22.)

2.1 Väkivalta ja turvattomuus hotellissa

Työministeriön työsuojeluosaston tekemän määritelmän mukaan hotelliala on väkivalta- eli riskiala. Perinteisiä väkivalta-aloja ovat olleet poliisi, vankeinhoito ja mielisairaanhoido. Väkivalta-aloja ovat vähittäiskauppa, sosiaaliala, terveydenhuolto, yksityinen vartiointi ja hotelli- ja ravintola-ala. Väkivaltaisten asiakkaiden lisääntyminen on yhtenä perusteena hotellialan siirtyminen riskialaksi. (Työministeriö 1994, 54.)

Hotelliturvallisuuden neljä peruselementtiä ovat asiakas-, henkilöstö-, ja yritysturvallisuus sekä yhteiset turvallisuusvaateet. Koulutettu henkilökunta on jokaisen peruselementin ylläpitäjä, ennakoija, varautuja, hoitaja, hallitsija ja kehittäjä. Huomattava uhka henkilökunnan fyysiselle ja henkiselle terveydelle on asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden kohdistama väkivalta henkilökuntaan. (Huhtala 1997, 19.)

Asiakas-, henkilöstö-, ja yritysturvallisuus sekä yhteiset turvallisuusvaateet ja niiden jatkuva kehittäminen sekä hallinta ovat turvallisen hotellin edellytyksiä. Hotelli on vastuussa asiakkaiden turvallisuudesta heidän oleskelunsa ajan. Hotelli on velvollinen suojelemaan asiakkaan henkeä, omaisuutta ja intimiteettiä. Henkilöstöturvallisuus on työnantajan sekä henkilökunnan velvollisuuksien hoitamista sekä henkilökunnan hyviä, turvallisia sekä asianmukaisia työolosuhteita. Yritysturvallisuuteen kuuluvat kaikki yrityksen jatkuvaan toiminnan turvaamiseen liittyvät tekijät, kuten taloudelliset lähtökohdat. Lisäksi siihen kuuluvat esimerkiksi lainsäädännölliset vaatimukset, markkinatilanne, kilpailutilanne, sidosryhmät, toiminnan sisäinen tarkkailu, henkilökunnan toiminta ja velvollisuudet sekä kansainvälistymiseen liittyvät seikat. Kaikkien yhteiset turvallisuusvaateita ovat kaikki sellaiset uhat, jotka kohdistuvat samanaikaisesti kaikkiin osapuoliin sekä vaarantavat kaikkia hotellissa olevia henkilöitä sekä itsessään koko rakennusta että liiketoimintaa. (Rautiainen & Siiskonen 2002, 170 – 171.)

Väkivaltatilanne esiintyy hotelleissa joko työntekijöihin kohdistuneina väkivallan tekoina tai asiakkaiden välisinä yhteydenottoina sekä ulkopuolisten henkilöiden kohdistamana väkivaltana joko hotellin asiakkaisiin tai henkilökuntaan. Asiakkaiden väliset yhteydenotot uhkaavat henkilökunnan turvallisuutta siinä tapauksessa, kun henkilökunta joutuu välienselvittäjäksi, josta seuraa väkivallan kohdistuminen myös henkilökuntaan. (Huhtala 2004, 141.)

Henkilökunnan hyvinvoinnin, palvelujen laadun, tuottavuuden ja turvallisen työympäristön takana on hyvä työturvallisuus. Turvallisuusjohtaminen on taas hyvin hoidetun työturvallisuuden takana. Työturvallisuus on osa laatua ja tuottavuutta. Työturvallisuuden ensisijainen vastuu on työnantajalla. (Rissa 1999, 24.)

2.2 Hotellin henkilökunnan turvallisuus tilanne

Suurin Suomen hotellien asiakasryhmä ovat suomalaiset, jopa 78 % asiakkaista on suomalaisia. Lähes puolet, 44,4 %, väkivallan tekijöistä hotelleissa ovat suomalaiset aikuiset. Toiseksi eniten väkivaltatilanteita aiheuttavat kolme ryhmää kansalliset vähemmistöt, nuoriso ja perheväkivallan harjoittajat, joiden kunkin osuus on 16,7 %. Pienenä vähemmistönä ovat ulkomaalaiset 5,5 %:n osuudellaan. Hotelleissa 16,7 % kaikista väkivaltatilanteista aiheuttavat perheväkivallan harjoittajat. Luku on jaettu omaksi osaksi, koska perheväkivallan harjoittajat kohdistavat väkivaltaiset tekonsa perheeseensä, eikä hotellin henkilökuntaan, kuten 44,4 %, jotka kohdistavat aggressionsa henkilökuntaa kohtaan. Henkilökunnan puuttuminen perheväkivaltatilanteeseen voi mahdollisesti muuttaa tilanteen väärinpäin, eli työntekijästä tulee uhri. Väkivaltatariskeihin liittyvät luvut pohjautuvat 2002 tehtyyn valtakunnalliseen kyselytutkimukseen. (Huhtala 2004, 141 - 142.)

Hotelleista 58,3 % ilmoitti tutkimuksessa, että niiden tiloissa oli syntynyt vakavia väkivaltatilanteita asiakkaiden välillä. Toisin sanoen on yhteenottoja, joissa osapuolten terveys ja henki on ollut vaarassa. Hotelleista jopa 8,3 % ilmoitti, että niissä oli sattunut kuolemaan johtaneita väkivallantekoja. (Huhtala 2004, 99.)

Hotelleista 33,3 % ilmoitti tutkimuksessa, että työntekijöitä uhkailtaessa oli otettu esiin jokin lyömäase- (sateenvarjo, jousipamppu, vasara tms.), pistoase- (paperipiikki, puukko, stiletti, sakset) tai viiltoase (rikottu tuoppi tai pullo, luotto- tai pankkikortin terävä reuna, partakoneen terä). Fyysinen kiinnikäyminen on uhka työntekijälle ilman edellä mainittuja aseitakin. Työntekijän tulisi välttää fyysisiä yhteenottoja asiakkaiden kanssa ja turvautua vuorovaikutustaitoihin ja tunneälyn käyttämiseen. (Huhtala 2004, 97 - 98.)

Hotelleista 8,3 %:ssa oli uhkailtu ampuma-aseilla työntekijöitä. Huumerikollisuuden kasvun myötä on tuliaseiden mukana kuljettaminen lisääntynyt. Huumevelkoja peritään kovin keinoin, jossa ampuma-aseet ovat arkipäivää. Vastaavasti velalliset hankkivat turvakseen ampuma-aseen, jolla puolustautua. Sitä myöten kierre on valmis. Periaate on, että niin kauan kuin aseita on olemassa ja paikalla, niin on myös se vaara olemassa, että aseita käytetään. Vaarana on, että uhkaukset kohdistuvat asiakkaisiin ja myös henkilökuntaan. (Huhtala 2004, 100.)

Huhtala (2004, 143) toteaa, että lähes 60 %:ssa hotelleissa oli vuoden aikana ollut väkivaltaisista kokemuksista aiheutuneita poissaoloja. Väkivallasta johtuvaan henkiseen jälkihoitoon oli jouduttu turvautumaan joka neljännessä hotellissa.

3 VÄKIVALTA JA HOTELLI

Majoitus- ja ravitsemisala on luonteeltaan ns. kontrolliala, jossa henkilökunnan on valvottava asiakkaiden toimintoja: kiellettävä ja annettava määräyksiä. Henkilökunnan kontrolloiva palveluperiaate saattaa herättää ärtymystä aggressiivisissa asiakkaissa, jonka vuoksi kontrollialan henkilöstö on hallitsevan roolinsa vuoksi helppo aggression kohde. (Rautiainen & Siiskonen 2002, 170.)

Hotellin sijainnilla ja koolla on merkitystä turvallisuutta ajatellen. Hotellit, jotka ovat taajamassa tai sen välittömässä läheisyydessä ja joissa on mahdollisesti lisäpalveluina ravintola ja kapakka, henkilökunnalla on suurempi riski tulla uhatuksi ja joutua väkivallan kohteeksi. Keskikokoinen hotelliravintola on minimissään noin 50 huonetta omistava ja ravintolalla varustettu. Suurikokoinen hotelliravintola on vähintään noin 100 huonetta omistava ja ravintolalla varustettu majoitusliike. (Hallamaa, Karhu & Viljanen 1997, 58.)

Suomessa turvallisuus on todettu yhdeksi hotellin myyntivalteista ja se liittyy myös tuottavuuteen. Hyvällä ja asiantuntevalla turvallisuuskoulutuksella voidaan tehokkaasti vähentää väkivaltarikoksen riskejä. Henkilö- ym. vahinkojen suuruutta voidaan oleellisesti pienentää tai niiden syntyminen kokonaan estää, jos henkilökunta on tietoinen riskeistä. Henkilökunta kykenee torjumaan turvallisuusuhkia, kun heillä on tarpeelliset tiedot, taidot, keinot ja välineet siihen. (Huhtala 1997, 48).

Hotellityössä altistutaan väkivallalle, koska samassa tilassa asiakkaan ja työntekijän ollessa fyysinen etäisyys on pieni. Asiakas ei välttämättä ole humalassa, vaan osa heistä on myös huumausaineen vaikutuksen alaisena. Olipa asiakas minkä tahansa aineen vaikutuksen alaisena, hän on arvaamaton. Asiakas, joka käyttäytyy aggressiivisesti tai uhkaavasti, voi myös johtua henkilökohtaisista vaikeuksista, sairaudesta tai tyytymättömyydestä henkilökuntaan. Tällaisten asiakkaiden riskien ennakointi on vaikeaa. Asiakkaat ovat myös yhä useammin aseistettuja. (Huhtala 1997, 104.)

3.1 Turvallisuuden vaikuttavat tekijät hotellissa

Työhön liittyy riskitekijöitä nimenomaan henkilökohtaisen turvallisuuden kannalta. Erityisiä vaikeuksia aiheuttavia tekijöitä yksintyöskentelyssä yöllä ovat esimerkiksi asiakkaiden lisääntynyt väkivaltaisuus, väkivaltauhkien paljous ja avunsaannin ongelmat, asiakkaiden aseistautuminen, turvajärjestelyjen puutteellisuus, turvallisuuskoulutuksen puutteellisuus sekä se, että työpisteen jättäminen kaikissa tilanteissa on kielletty. (Huhtala 1997, 141.)

Hotellin turvallisuuteen, henkilöstön turvallisuuteen sekä väkivaltariskeihin epäsuorasti vaikuttavia tekijöitä löytyy hotellin ulkopuolelta, joihin hotellin henkilökunta ei pysty vaikuttamaan turvallisuuden lisääntymiseksi. Henkilöstön turvallisuuteen ja väkivaltariskeihin vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi köyhyys, normittomuus sekä massatyöttömyys. Anniskelu- ja keskiolutravintoloiden määrä on voimakkaasti lisääntynyt ja sekä rikollisuuden lisääntyminen että päihteiden käyttö on kasvanut huomasti. (Huhtala 1997, 145 – 146.)

Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen ja Tilastokeskuksen vuonna 1997 tekemän tutkimuksen mukaan alkoholin kulutus ja tilastoitu pahoinpitelyrikollisuus seuraavat toisiaan. Kun alkoholin kulutus on lisääntynyt, on myös pahoinpitelyrikosten määrä lisääntynyt. Viime vuosina noin 70 prosenttia pahoinpitelyyn syyllistyneistä on ollut tekohetkellä humaltunut. Poliisin vuonna 1998 tekemän tutkimuksen mukaan huumausainerikosten määrä on lisääntynyt 18 % edellisestä vuodesta. Huumausaineiden lisääntynyt käyttö heijastuu työväkivallan lisääntymiseen. (Isotalus 2002, 125.)

Työväkivallan riskialoille tyypillisiä väkivallan esiintymistilanteita hotellissa, jonka yhteydessä on ravintola, ovat humalaisen tai aggressiivisen asiakkaan hotellialueelta poistaminen tai sisään pääsyn estäminen, tarjoilusta kieltäytyminen tai lopettaminen, ravintolan sulkeminen, asiakkaiden keskinäisten riitojen sovittaminen, henkilökuntaan aggression kohdistaminen tai ryöstön kohteeksi joutuminen. Tällaisia tilanteita, joissa vastaanotossa oleva työntekijä on velvollinen pitämään hotellin järjestystä yllä, voi olla aggressiiviselle asiakkaalle vaikea hyväksyä. Hotellin vastaanotosta myydään myös alkoholia, jonka seurauksena myös sen työntekijät kohtaavat konkreettisesti päihtyneitä asiakkaita. (Isotalus 2002, 31.)

Vuorotyön haitat koskettavat niin miehiä kuin naitakin. Haitat ja vaikeudet syntyvät yövuorolaisen univajeesta johtuvasta väsymyksestä. Univajeesta seuraa hajamielisyyttä, huolimattomuutta, tarkkaavaisuuden heikentymistä ja niin edelleen, jotka ovat suorassa yhteydessä toimintakyvyn kanssa. Väkivallan riskit hotellissa kasvavat silloin, kun väsyneen henkilökunnan

suorituskyky huononee tunti tunnilta. Australialaisen tutkimuksen mukaan 15–27 tunnin yhämittainen työsuoritus vaikuttaa ihmiseen samoin kuin 0.5–0.8 promillen humala. (Huhtala 1997, 139–140.)

3.2 Henkilökunnan supistamisen vaikutukset turvallisuuteen

Menneiden heikkojen taloudellisten vuosien seurauksena on vakituisen henkilöstön määrän supistaminen, jonka vuoksi vielä tänä päivänäkin henkilökuntaa on hyvin niukasti. Henkilöstösupistuksilla on tuntuva vaikutus turvallisuuteen. Yksin vaaratilanteista selviäminen on huomattavasti vaikeampaa kuin kaksin. Vaaratilanteiden syntymisenkin kannalta jo työvuorossa olevan henkilökunnan määrällä on suuri vaikutus. Vaaralliset asiakkaatkin huomaavat ja käyttävät tilannetta hyväkseen, kun he huomaavat heikon henkilökuntatilanteen hallitsevan. (Huhtala 1997, 47.)

Tämän päivän yrityksissä tuottavuus-tehokkuus – ajattelu korostuu. Tuottavuus-tehokkuus - ajattelussa pyritään parantamaan kannattavuutta ja elvyttämään taloutta. Henkilökuntaa pyritään supistamaan ja toimimaan tehokkaasti pienemmällä työvoimalla, mutta henkilökunnan supistukset eivät tue henkilöpolitiikkaa ja turvallisuusnäkökulmaa. (Huhtala 1997, 47.)

Turvallisuusosaaminen on yksi tuottavuus-tehokkuus – tekijöistä. Asiantuntevalla koulutuksella ja turvateknisillä investoinneilla voidaan taata, että myös pienempi mutta turvallisuustietoisien palveluasenteen sisäistänyt henkilökunta kykenee hoitamaan turvallisuusveloitteensa. (Huhtala 1997, 56.)

Hotelli kiinteistöt ovat yhtä suuria tänään kuin niiden aloittaessa toimintansa, mutta henkilökunnan määrä ei ole yhtä kattava kuin olisi tarpeen. Hotelli kiinteistöt ovat jopa suurempia kaikkien laajennusten jälkeen kuin aloittaessaan. Hotellin koko, eli hotellin käyttökapasiteetti on kasvanut suuremmaksi, toisin sanoen asiakasmäärät ovat kasvaneet. Yritystoiminnan tavoitteena on vastata kysyntään tarjontaa suurentamalla. Vain henkilökuntaa on aiempaa huomattavasti vähemmän. Jos hotelli kohtaisissa henkilökunnan määrissä vielä tehdään vähennyksiä, on asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuudesta vastaaminen entistä vaikeampaa. Tutkimusten mukaan tämän päivän työntekijät ovat aiempaa stressaantuneempia. (Huhtala 1997, 48.)

Henkilökunnan vähäinen määrä, koulutukselliset puutteet ja toistaiseksi sekä melko vaatimatonta turvatekniset investoinnit että valvonta eivät ole meillä riittävän hyvin hallussa. Turvallisuuttakaan ei voi taata, vaikka hotellilla olisi huippukoulutettu henkilöstö ja kaikki mahdollinen

tekniikka käytettävissämme. Turvajärjestelykään ei kohtuullisuuden nimissä voi yltyä joka paikkaan ja nurkkaan. (Huhtala 1997, 52.)

Hotellissa työskentelevän henkilön yksi stressitekijöistä on yksintyöskentely. Peräti puolet vastasi vuonna 1998 tehdyssä kyselytutkimuksessa, että yksintyöskentely aiheuttaa stressiä. Vuoden 1998 tehdyn tutkimuksen mukaan 87,1 % vastaajista ilmoitti yksintyöskentelyn aiheuttavan ahdistuksen, epävarmuuden tai pelon tuntemuksia. (Huhtala 2004, 122.)

Yksintyöskentelyn ongelmat hotellissa korostuvat erityisesti yövuorossa työskentelevän henkilön kohdalla. Pitkään yövuoroja ja pitkiä työputkia tekevän työntekijän fyysinen ja henkinen terveys kärsii ennen pitkään. Pitkään yövuorossa ja yksin työskentelevän työntekijän on todettu sairastuvan useammin sepelvaltimotautiin. Riskin syyksi epäillään vuorotyöläisen jatkuvaa normaalin vuorokausirytmien häiriintymistä ja siitä syntynyttä univajetta. Pitkiä jaksoja yksin vuorotyössä työskentelevä henkilö saattaa kärsiä mielenterveysongelmista, kuten ahdistuneisuudesta, stressistä ja pelkotiloista. (Huhtala 1997, 139 – 140.)

3.3 Väkivallan muodot hotellissa

Väkivallaksi ei lueta vain niitä tilanteita, joissa henkilö loukkaantuu vakavasti tai menettää henkensä. Euroopan komission toimeksiannosta tehdyssä selvityksessä työväkivallaksi luokitellaan tapahtumat, joissa työntekijöitä loukataan, uhataan tai vahingoitetaan heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, terveytensä tai hyvinvointinsa. (Isotalus 2002, 124.)

3.3.1 Henkinen väkivalta

Huhtala (2004, 93–94) toteaa, että 33,3 % hotelleista ilmoitti, että työntekijät ovat joutuneet kokemaan henkistä väkivaltaa asiakkaiden taholta työtehtäviensä yhteydessä. Työntekijään kohdistuvia henkisen uhkailun eri ilmenemismuotoja ovat esimerkiksi asiakkaasta lähtöisin olevat uhkaukset työntekijän työsuhteen loppumisesta ja asiattomat vihjaukset työntekijän seksuaalisuudesta sekä vihjailut epärehellisyydestä työnantajaan tai muuta henkilökuntaa kohtaan. Henkisen uhkailun ominaispiirteenä on myös henkilökohtaisuuksiin meneminen, kuten huomautukset fyysisestä olemuksesta tai ominaisuuksista, luonnehäiriöstä sekä etnisestä taustasta. Tyypillistä on myös, että asiakas levittää perättömiä ja asiattomia tietoja yrityksen johdolle.

Huhtala (2004, 94) toteaa, että jokaisessa hotellissa oli kohdattu fyysistä uhkailua asiakkaiden taholta. Fyysinen uhkailu tarkoittaa väkivallalla uhkailua sekä aggressiivista käytöstä, mikä ei kuitenkaan ole fyysistä kontaktin ottamista, vaan enemmänkin sillä uhkailua, eli henkistä väkivaltaa.

Fyysisen uhkailun muotoja ovat esimerkiksi nyrkin heristely, uhkaavat asennot, uhkaava lähestyminen, paidan riisuminen, eteenpäin nojautuminen, sadattelu, ilmekieli, halventava nimittely työntekijää kohtaan, väkivallalla uhkailu sekä esineiden viskely ja särkeminen. (Huhtala 2004, 94.)

Työntekijän on hyvä suhtautua fyysisiin uhkailuihin vakavasti, sillä niistä toteutuu jopa kolmasosa muodossa tai toisessa. Syyllisen tarkat tuntomerkitkin ovat avuksi asian selvittämisessä, ellei työntekijälle jäänyt nimitietoja. (Huhtala 2004, 94.)

3.3.2 Fyysinen väkivalta

Huhtalan vuonna 1997 -1998 tekemän tutkimuksen mukaan 33,3 % hotellin työntekijöistä oli kokenut pahoinpitelyjä. Tutkimuksessa alan työntekijöistä hieman yli 50 % ilmoitti olleensa väkivallan kohteena työtehtävissään. Fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan tässä tapauksessa esimerkiksi tönimistä, vaatteisiin tarttumista, nyrkillä tai avokämmenellä lyömistä, potkimista ja erinäisillä esineillä heittämistä (tuhkakuppi, pullo, maljakko, tuoppi jne.). Tutkimuksen mukaan miespuolisista ravintolatyöntekijöistä 100 % oli uhkailtu. Vastaavasti miespuolisista hotellityöntekijöistä 81,5 % myönsi joutuneensa uhkailun kohteeksi. Naispuolistenkin työntekijöiden kohdalla luvut olivat 58,2 % (hotellityöntekijät) ja 57,9 % (ravintolatyöntekijät). (Huhtala 2004, 95.)

4 HOTELLIN TURVALLISUUSJOHTAMINEN

Yrityksen kokonaisvaltainen turvallisuusjohtaminen on turvallisuutta häiritsevien tekijöiden hallintaa ja jatkuvaa työympäristön kehittämistä. Turvallisuusjohtajan on nähtävä turvallisuus yhtenä isona kokonaisuutena, jossa turvallisuusjohtamisessa yhdistyvät menetelmien, toimintatapojen ja ihmisten johtaminen. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

Osa-alueet, jotka kuuluvat yritysturvallisuuteen, ovat tieto-, henkilö- ja toimitilaturvallisuus, ulkomaantoimintojenturvallisuus, rikosturvallisuus, tuotannon ja toiminnanturvallisuus, työturvallisuus, ympäristöturvallisuus sekä pelastustoiminta ja valmiussuunnittelu. Turvallisuusjohtamisessa yritysturvallisuuden osa-alueet ovat yrityksen liiketoiminnan jatkuvuuden kannalta elintärkeitä. (Kerko 2001, 22.)

Yrityksen turvallisuusjohtaminen on selkeää ja johdonmukaista yhteistyötä, jossa laatu-/liiketoimintaprosessien eri vaiheet erottuvat toisistaan, jossa kaikki tietävät velvollisuutensa ja jossa toimintaa ohjataan johdonmukaisella päätöksenteolla ja tavoitteellisuudella. (Kerko 2001, 38.)

Työturvallisuuslain toteutumisesta vastuulla on työnantaja. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on otettava huomioon kaikki, mikä työn laatuun, työolosuhteisiin, työntekijän ikään ja ikääntymiseen, sukupuoleen, ammattitaitoon ja hänen muihin edellytyksiinsä katsoen kohtuudella on tarpeellista työntekijän suojelemiseksi joutumasta työssä alttiiksi tapaturmille tai saamasta työn johdosta haittaa terveydelleen. (Työterveyslaitos 1999, 19).

4.1 Turvallisuusjohtaminen

Turvallisuusjohtamiseen sopii laatujohtamisen tuttu jatkuva kehittämisen ajatus. Siihen kuuluvat suunnittelu, toteutus, arviointi ja johtopäätösten teko. Vastuu on yrityksellä ja sen johdolla. Työturvallisuuden jatkuva kehittäminen nähdään nykyisin hyvin hoidetuissa yrityksissä voimavarana ja tärkeänä tuloksenteon apuvälineenä. Turvallisuudessakin kestäväkehitys näkyy yrityksessä esimerkiksi, kun koko henkilöstö pyrkii jatkuvasti tunnistamaan nykyisiä toiminnan riskejä, varautumaan niihin ja etsimään keinoja, joilla turvallisuustoimintaa voidaan muuttaa parempaan suuntaan. (Rissa 1999, 26.)

Hotellin turvallisuuden toiminnallinen vastuu on esimiehillä. Samat henkilöt, jotka johtavat toimintaa, ovat aina vastuussa myös turvallisuudesta. Hotellin esimiehellä voi olla apunaan turvallisuustehtäviin perehtyneitä henkilöitä, jotka auttavat ajankohtaisissa turvallisuus ongelmissa ja niiden ratkaisuisa. (Rautiainen & Siiskonen 2002, 166.)

Työnantajan on pyrittävä varmistamaan liiketoimintansa häiriöttömyyden turvallisuuden hallinnalla, eli suojaamalla henkilöstöä, asiakkaita ja muita sidosryhmiä sekä tietoja, omaisuutta ja toimintaympäristöä vahingoilta sekä väärinkäytöltä. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

Henkilökunnan turvallisuuteen sisältyvien riskien minimointi on työnantajan velvollisuus. Henkilökunnalle tarjottu riittävä valmius toimia oikein uhkaavissa väkivaltatilanteissa minimoi riskien syntymisen. (Työministeriö 1994, 55.)

Riskien ennakointi ja hallinta edellyttää työnantajalta:

- väkivaltatilanteiden kartoittamista.
- kirjallisten toimintaohjeiden antamista.
- henkilökunnan perehdyttämistä ja kouluttamista.
- vastuu hälytysjärjestelmien rakenteellisesta turvallisuudesta.
- huolehtia väkivaltatilanteiden jälkihoidosta ja tarjota tukea selviytymiseksi.

(Työministeriö 1994, 55.)

Henkilöstöllä on omat vastuunsa turvallisuuden suhteen, kuten esimerkiksi määräyksien ja ohjeiden noudattaminen, aktiivinen osallistuminen turvallisuustyöhön, turvateknisten laitteiden hallinta sekä kriisiharjoituksiin osallistuminen. Henkilökunnan vastuulla on myös informoiminen eteenpäin mahdollisista turvallisuutta uhkaavista tekijöistä. On tärkeätä, että henkilökunta pitää turvallisuuteen liittyvien ohjeiden ja – järjestelyihin liittyvät asiat talon sisällä. Hotellin turvajärjestelyistä ulkopuolisille kertominen on kielletty. (Huhtala 1997, 263.)

Laaja-alaisen turvallisuusnäkemysten lisäksi tarvitaan alkutilanteen analyysijä, riskien arviointia ja niistä johdettuja selkeitä toimintatavoitteita. Koko yrityksen tulee sitoutua turvallisuustoiminnan jatkuvaan parantamiseen. (Rissa 1999, 26.)

Henkilöstöjohtaminen on osana yrityskulttuurin luomista. Turvallisuusjohtamisen kehittyessä yrityksessä vastaan tulee asioiden hallinnointiin ja henkilöjohtamiseen liittyviä seikkoja, kuten vanhoista ja haitallisista tottumuksista irtaantumista ja muuttumista, uusien menettelytapojen

omaksumista, turvallisuusasioiden hallintajärjestelmien kehittämistä sekä sen mukauttaminen hotellin laatujärjestelmään. (Kerko 2001, 25).

Kehitystyössä on eritoten kiinnitettävä huomiota vaara- ja häiriötilanteiden ennaltaehkäisemiseen - ei vain seurausten korjaamiseen. Vakavat työtaturmat maksavat yritykselle tapausta kohden jopa satojatuhansia euroja ja heikentävät merkittävästi yrityksen kannattavuutta. (Rissa 1999, 25–26.)

4.2 Turvallinen työympäristö

Suunnitellun ja sovittujen turvallisuuskäytäntöjen noudattamisen merkitystä ei voi liiaksi korostaa. Sovituista rutuineista on myös pidettävä kiinni. Useasti turvallista työtapaa ei viitsitä noudattaa, koska se vie sekä aikaa että enemmän voimia. Ensisijaisesti on tärkeää ihmisen turvallisuus ja vasta sitten tulevat muut seikat, kuten omaisuuden suojaaminen. On tärkeätä, että kaikki yrityksessä toimivat turvallisuusohjeiden mukaisesti. Suomalainen usein kuvittelee, että aina on selviydyttävä, taisteltava ja voitettava, mutta sankaruus saattaa käydä kohtalokkaaksi. (Työministeriö 1994, 25.)

Turvallisen työympäristön saavuttamiseksi johtajalta vaaditaan aktiivista osallistumista muutostyöhön. Johtaja on avainhenkilö muutoksessa ja sen syntymisessä, kukaan muu ei voi tehdä työyhteisön turvallisuudelle paljoakaan. Tapa, jolla työyhteisöä johdetaan, on joko rakentava tai tuhoava. (Jankola 1991, 111 – 112.)

Työlainsäädäntö on turvaksi työntekijälle ja työnantajalle. Työsuhteen sisältö ja ehdot määräytyvät toisaalta työlainsäädännön perusteella ja toisaalta solmittujen sopimusten mukaisesti. Lainsäädännön lisäksi työsuhteen ehtoihin vaikuttavat lakeja täydentävät työehtosopimukset ja myös yksittäistä työsuhdetta koskeva työsopimus. Työlainsäädännön johtava periaate on työntekijän suojeluperiaate ja työntekijän vähimmäisoikeuksien turvaaminen. Lisäksi työehtosopimuksessa määritellään alakohtaisia minimitasoja, josta ei voi poiketa työntekijän haitaksi. (Huovinen 1999, 66–67).

4.2.1 Työturvallisuus

Työturvallisuutta, työterveydenhuoltoa ja työsuhdetta koskeva lainsäädäntö määrittelee sen tason, joka työsuojelutoimilla on vähintään saavutettava työpaikalla. Lait, asetukset ja niiden nojalla annetut alemmanasteiset säädökset ovat työnantajaa ja työntekijää velvoittavia. Työturvallisuuslain lähtökohta on, että työolot tulee jo ennakolta saattaa sellaisiksi, ettei niistä aiheudu vaaraa tai vaurioita työntekijän terveydelle. Työntekijälle on annettava työn laadun ja työolosuhteiden edellyttämää opetusta ja ohjausta työtapaturman ja työstä aiheutuvan sairastumisen vaaran välttämiseksi. (Työterveyslaitos 1999, 17–19).

Työturvallisuustoimintaan kuuluu käytännössä seuraavanlaisia asioita: vaaratilanteista kerrotaan ja niiden perusteella tehdään parannuksia, työntekijät saavat riittävästi opastusta uusiin tehtäviin, työsuojelutarkastuksia tehdään myös omin voimin ja järjestetään työterveyshuolto. (Rautainen & Siiskonen 2002, 201.)

Koko varautumisprosessiin liittyy niin teknisiä, rakenteellisia kuin henkilökunnan osaamiseen liittyviä elementtejä. Työturvallisuustekijät, kuten tuotesuojaus, toimipaikan rakenne ja tekniset turvaratkaisut, vaikuttavat olennaisesti myös henkilöturvallisuuteen. (Työministeriö 1994, 24.)

Työturvallisuuden kannalta on välttämätöntä, että yrityksellä on selvät pelinsäännöt menettelytavoista ryöstö-, varkaus-, väkivalta- tai muissa häiriötilanteissa. Turvallisuusohjeet ovat jokaisen henkilökunnan jäsenen hallittava. Myös tilapäishenkilökunnan on hallittava turvallisuusohjeet. Turvallisuuskoulutuksen järjestäminen kuuluu työnantajan velvollisuuksiin jo työturvallisuuslainkin määräysten perusteella. (Työministeriö 1994, 24.)

4.2.2 Turvallisuussuunnitelma

Turvallisuussuunnitelmassa olisi hyvä ottaa huomioon kaikkien yrityksen osastojen turvallisuus, jotta se turvallisuus olisi kokonaisvaltaista. Asiakkaiden, henkilökunnan, yrityksen sekä kaikkia uhkaavat vaaratekijät ovat uhattuina, jos niistä vain yksikin osa on vaarassa. (Huhtala 1997, 307.)

Pelastussuunnitelman tekeminen tehdään, jotta hotelli olisi turvallinen siellä työskenteleville henkilöille sekä asiakkaille. Pelastussuunnitelmassa pitää huomioida kokonaisuus, eli kaikki mahdolliset olemassa olevat riskitekijät, ja siinä on varauduttava onnettomuuksiin sekä tapa-

turmiin. Pelastussuunnitelman tekeminen on osa turvallisuusjohtamista sekä turvallisuussuunnitelmaa, mikä pitää sisällään toimintaohjeet seuraaviin vaaratilanteiden varalle, kuten tulipalo, tapaturma, sairauskohtaus, kaasu/myrkytysvaara, pommiuhka, ryöstö, väkivaltatilanne, rakennuksessa olevat vesi- sähköviat sekä työtapaturmat. Pelastussuunnitelmassa olisi hyvä ottaa esille vaaran uhatessa, se mitä tehdään, miten tehdään ja ketkä tekevät. Pelastussuunnitelmassa on mietittävä vaaratilanteiden vaaran uhatessa ehkäisykeinoja, itse vaaran keskellä toimimista ja vaaratilanteen jälkeen toimimista. Turvallisuussuunnitelmaan kuuluu osana vaaratilanteisiin varautuminen, ennakointi, hallinta, koulutus sekä toimintaohjeet. (Pelastuslaitos 2005.)

4.2.3 Henkilökunnan turvallisuusopastus

Esimiesten velvollisuutena on perehdyttää henkilöstö tehtäviinsä. Henkilöstö on kaikessa toiminnassa yrityksen voimavara, myös turvallisuudessa. Työntekijä itse tiedostaa yleensä työhönsä liittyvät suorat vaaratekijät parhaiten ja pystyy havaitsemaan ja estämään vaarantavia tekijöitä ennakoita. (Rautiainen & Siiskonen 2002, 166.)

Työhön perehdytykseen sekä turvallisuuskoulutukseen kuuluu hyvän asiakaspalvelun opettaminen, eli vuorovaikutustaitojen opettaminen, jotta poikkeustilanteista selviydytään mahdollisimman pienin vaikeuksin. Erikoistilanteiden säännöllinen harjoittelu olisi myös suotavaa. Työturvallisuuteen liittyvien asioiden hallinta on myös osa ammattitaitoa. (Työministeriö 1994, 25.)

Työntekijöiden perehdyttäminen työtehtäviinsä palvelualoilla jää usein hyvin pinnalliseksi. Työntekijä tullessaan asiakaspalvelutehtävään ei väkivaltatilanteisiin varautumista käsitellä yleensä lainkaan. Turvallisuus asioiden selvittämättä jättäminen aiheuttaa uudessa työntekijässä turhaa pelkoa, koska menettelytavat ovat epäselvät. (Työministeriö 1994, 23.)

Väkivaltatilanne on aina vuorovaikutustilanne. Työntekijän ammattitaidottomuus tai vuorovaikutustaitojen heikkous vaikuttaa väkivaltatilanteeseen jopa haitallisesti. Vääränlainen suhtautuminen hankalaan asiakkaaseen saattaa vaikuttaa erittäin negatiivisesti, jopa synnyttää vaarallisen palvelutilanteen. Koulutus sekä opastustilanteessa olisi hyvä tuoda esille negatiivisen palveluasenteen sekä asiakkaisiin suhtautumisen merkitykset ja vaikutukset asiakkaisiin. Työntekijän turvallisuusasioihin perehdyttäminen ja kouluttaminen ovat erityisen tärkeitä asioita turvallisen työympäristön mahdollistamiseksi. (Työministeriö 1994, 23.)

Hankalien asioiden opastuksessa on lähdettävä liikkeelle tosiasioista. Työntekijöitä ei ole syytä pelotella millään uhkatekijöillä. Pelon ja henkisen kuormituksen vähentämiseksi on syytä opastaa asiallisesti menetelmät ja tuoda esille tosiasiat. Työntekijän paniikkituntemukset jäävät pois, kun työntekijä tietää, miten menetellä uhkaavissa tilanteissa. (Työministeriö 1994, 25.)

Turvallisuuskoulutus olisi jokaiselle uudelle sekä vanhalle työntekijälle olennainen osa perehdytystä, jolloin koko henkilökunnalla on kyky toimia tehokkaasti vahinko- ja onnettomuustilanteissa. Turvallisuus ei enää riipu siitä henkilöstä, kuka hallitsee turvallisuusasiat, vaan jokaisella työntekijällä on välineet hätätilanteita varten. (Kerko 2001, 212.)

5 KONFLIKTITILANTEIDEN HALLINTA

Konfliktitilanteiden hallinta on kokonaisuus, jossa tarkoituksena on saada toimiva ja turvallinen työympäristö. Uhkien hallintaan sekä turvallisen työympäristön rakentamiseksi on otettava huomioon myös lain määräämät seikat sekä turvallisuutta heikentävät tekijät. Konfliktitilanteiden hallinta tarkoittaa vaaratilanteisiin ennalta varautumista, vaaratilanteiden ehkäisyä, vaaratilanteessa toimimista ja tilanteen puintia/raportointia sekä tarvittaessa järjestettävää jälkihoitoa. (Työministeriö 1994, 41.)

Henkilökohtaiset soveltuvuusongelmat voivat olla yksi syy väkivaltariskiä ja – tilanteiden syntymiseen. Olemassa on monia vaikuttavia tekijöitä henkilökunnan vuorovaikutuskykyihin, kuten työolosuhteet, henkilökunnan ilmapiiri ja suhteet tai työntekijän elämäntilanne. Kaikki edellä mainitut seikat vuorovaikutustaitojen lisäksi vaikuttavat siihen, miten hyvin työntekijä jaksaa säilyttää palveluasenteensa, ”pinnansa”, tiukoissa tilanteissa (Huhtala 1997, 99.)

Ongelmallisetkin asiakkaat on kyettävä palvelemaan parhaalla mahdollisella tavalla. Henkilökunnalta odotetaan ammattitaitoa käsitellä vaikeampiakin asiakkaita siten, ettei henkilökunta omalla käytöksellään aiheuta aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan enempää provosoitumista. (Työministeriö 1994, 25 – 26.)

Toiminta uhkaavissa tilanteissa olisi hyvä sopia ennalta. Toimintamallit tarkoittavat tiettyjä sovittuja toimintoja, mikäli joudutaan tekemisiin kiihtyneen tai uhkaavan ihmisen kanssa. Etukäteen yhdessä henkilökunnan kanssa sovitut keinot ovat tarkoitettu ennaltaehkäisemiseksi, itse tilanteeseen ja uhkaavan tilanteen jälkeen. (Huhtala 2004, 102.)

Pyrittäessä ottamaan varasta kiinni tai anastettua tavaraa takaisin tilanne voi äkkiä muuttua väkivaltaiseksi. Jos rikoksentekijä ei pyynnöstä huolimatta antaudu, niin ei henkilökunnan velvollisuuksiin kuulu rikoksentekijän fyysinen kiinniottaminen. Pakoon pyrkivästä rikoksentekijästä on tärkeä saada mahdollisimman tarkat ja täsmälliset tuntomerkit, jotta poliisi voi saada tekijän tuntomerkkien perusteella kiinni. Henkilökunnan on vältettävä kaikkia toimenpiteitä, jotka voisivat pahentaa ryöstötilannetta. (Työministeriö 1994, 26.)

5.1 Uhkaavissa tilanteissa toimiminen

Työpaikoilla voi syntyä häiriötilanteita useista eri syistä. Psykkisesti häiriintyneen, juopuneen tai huumeiden vaikutuksen alaisena olevan henkilön käyttäytyminen saattaa olla arvaamatonta ja aiheuttaa uhkaavan palvelutilanteen. Henkilökunta joutuu ottamaan vastaan asiakkaiden tunteenpurkauksia, jotka saattavat johtua vain asiakkaan huonosta päivästä. (Työministeriö 1994, 25.)

Oma turvallisuus on aina tärkeämpää kuin kohdehenkilön tunteen ilmaisut. Tärkeimpänä sääntönä pidettäköön sitä, että kaikissa uhkaavissa ja tukalissa tilanteissa on oikeus poistua paikalta. Vuorovaikutustilanteissa ensivaikutelmat ja ennakkokäsitykset luovat odotuksia, jotka pyrkivät toteutumaan. (Huhtala 2004, 103.)

5.1.1 Uhkatilanteissa käyttäytyminen ja vaaratilanteiden ehkäisy

Omalla käyttäytymisellä pystyy mahdollisesti ehkäisemään vakavan konfliktin. Jos havaitsee tarpeeksi ajoissa aggressiivisen tai väkivaltaisen henkilön, niin on keinoja säilyttää tilanne turvallisenä sekä saada palveltua asiakas ilman konfliktia. Uhkaavan tai muuten aggressiivisesti käyttäytyvän henkilön kanssa ei suositella jäämään kahden kesken suljettuun tilaan, kiihkeä ja karkäs käyttäytyminen provosoi henkilöä, tuijottaminen hermostuttaa sekä täytyy välttää ilmaisemasta henkilökohtaisia vaatimuksia (”sinun pitää”), vaan tulee käyttää yleisiä vaatimuksia (”näissä tiloissa on kielletty”). Kaikissa tilanteissa, joissa on konfliktin tai väkivallan uhka, on hyvä huolehtia selustasta ja pakotiestä, eli tarpeeksi pitkä etäisyys joko seisoen tai istuen. Pakeneminen on helpompaa, kun on tilaa edessä ja takana, äkkinäisiä liikkeitä sekä selkänsä kääntämistä kannattaa välttää uhkaavalle henkilölle. (Työturvallisuuskeskus 1999, 16).

Uhkatilanteessa kiihtyneen henkilön rauhoittaminen on erittäin vaikeaa. Omien tunteiden hallitseminen, loukkaavan käytöksen ohittaminen ammattimaisesti ja omasta turvallisuudesta huolehtiminen on tärkeää muistaa uhkaavan asiakkaan kanssa kommunikoidessa. (Huhtala 2004, 103.)

Rauhoittelu on myös useasti vaikeaa, jos omat tai vastapuolen ennakoasenteet pyrkivät vaikuttamaan lopputulokseen. Miten oma ennakkokäsitys muuttuu, jos vastapuolella on henkilö, joka on tatuoitu, nuori, pitkätukkainen ja nuhjuisen oloinen henkilö, tai jos vastapuolella seisoi 50-vuotias herrasmies pukeutuneena siistiin pukuun ja hän olisi toimitusjohtajan oloinen mieshenkilö. Usein samaan vaistoon perustuvaan käyttäytymiseen syyllistyy myös vastapuoli.

Asiakkaalla saattaa olla myös vahvoja ennakkokäsityksiä kyseistä ammattialasta, joka saa hänet kiihtymään. (Huhtala 2004, 103–104.)

Jos oma käyttäytyminen ei ole rauhoittelevaa, on epätodennäköistä, että vastapuolikaan rauhoittuu. Useasti kasvojen pienet liikkeet (ns. mikroeleet) saattavat helposti paljastaa kohdehenkilön mielestä ”väärät” asenteet ja hän saattaa kiihtyä omista johtopäätöksistään. Näitä kasvojen mikroeleitä saattavat olla esimerkiksi kulmakarvojen epäilevä nosto, hymykare, tuhadus, huokaus jne. (Huhtala 2004, 104.)

Tärkeintä on sanaton viestintä ja rauhoittavat viestit. Periaatteena on pitää tilanne yksinkertaisena. Sanattomaan rauhoittavaan viestintään kuuluu esimerkiksi avoin katse, käsien esillä pitäminen, turhien tavaroiden laskeminen käsistä sekä tilan antaminen kohdehenkilölle. (Huhtala 2004, 104.)

Sanattomaan viestintään ja rauhoittavaan käytökseen kuuluu myös puheen säätäminen rauhalliselle ja tasaiselle nopeudelle, äänen korkeuden laskeminen matalaksi ja tasaiseksi sekä rauhalliseksi. (Huhtala 2004, 105.)

Turvallisin itsepuolustustekniikka ja vastapuolen rauhoittaminen on kohdehenkilön puhuttaminen. Vastapuolen rauhoittaminen puhuttamalla vaatii kuitenkin taidon jatkuvaa harjoittamista. Oma ego voi olla suurin este puhejudon onnistumista ajatellen, joten onnistumiseksi vastapuolen puhuttamisessa olisi hyvä unohtaa omat ennakoasenteet. Puhuttamisessa on kyse tietoisesta ja viisaasta vallinnasta, joukosta sanoja, eleitä ja sanatonta viestintää, joiden avulla saadaan hankalakin vastapuoli rauhoittumaan. Vastaanoton työntekijät joutuvat kohtaamaan asiakkaita, joilla on negatiivisia ennakoasenteita kohdettansa kohtaan. (Huhtala 2004, 105.)

Palvelualojen eräs tärkeä ammattitaidon mittari on kyky hallita itseänsä konfliktitilanteissa siten, että asiakkaalla on aina mahdollisuus perääntyä kunniallisesti menettämättä kasvojaan. (Huhtala 2004, 105.)

Tärkeää olisi myös myöntää tapahtunut vahinko. Helpoin ja yleensä turvallisin tapa olisi heti virheen myöntäminen ja pahoitella tapahtunutta, jos vastassa on asiakas, joka on kiihtynyt tapahtuneesta virheestä. (Huhtala 2004, 106.)

Vaaratilanteessa puhuminen ja keskustelu rauhoittavat asiakasta. Tilanteen rauhoittumiseksi, rauhallinen ja kiireetön keskustelu on paras tapa. Mitä pidempään saa uhkaajan puhumaan kanssaan, sitä rauhallisemmaksi hän yleensä tulee ja sitä lähemmäksi myös apu ennättää tulla.

Kuunteleminen on puhuttamistekniikassa vaikeinta. Kuunteleminen on vähintään yhtä tärkeää uhkaavassa tilanteessa kuin puhuttaminen. (Huhtala 2004, 106.)

Konfliktitilanteissa roolit jakautuvat yleensä kahteen ryhmään: alistujiin ja alistajiin. Roolit saattavat vaihdella henkilön aikaisempien kokemusten mukaan, joten roolit saattavat vaihdella. Vasta itse tilanteessa pystyy arvioimaan parhaan roolin, joka on hyödyksi ja turvaksi henkilölle. Kaikki konfliktitilanteet ovat erilaisia, joten aina samaa kaavamaista toimintamallia ei voida noudattaa toivotun lopputuloksen syntymiseksi. (Huhtala 2004, 107.)

Uhkaavasti käyttäytyvän henkilön kanssa tulee muistaa, että kyseessä on usein häirikön vakiintunut käyttäytymismalli. Kyseinen henkilö on todennäköisesti oppinut ja tottunut toimimaan uhkaavalla tavalla jo menneiden vuosien aikana. Kiihtynyt vastapuoli käyttäytyy tietyn totutun kaavan mukaan ja odottaa, että myös vastapuoli alkaa käyttäytyä totutun kaavan mukaisesti, eli häirikkö odottaa vastapuolen omaksuvan alistujan roolin. (Huhtala 2004, 107.)

Lamaantuminen (alistuminen) tai provosoituminen (alistaminen) ovat molemmat uhkaajalle tuttuja käyttäytymismalleja, joita hän osaa odottaa ja ennakoita. Työntekijän reagointi alistaminen tai alistuminen on asiakkaalle tuttu maaperä. Mikäli kuitenkin kykenee ja osaa toimia tavalla, joka on vastakohtalle tuntematon ja outo, eli pystyy käyttäytymään rauhallisesti ja tilanteen pitkittyessäkin vielä kykenee rauhoittamaan kiihtynyttä asiakasta, saattaa saada asiakkaan rauhoittumaan tai poistumaan paikalta. (Huhtala 2004, 107–108.)

5.1.2 Vaaratilanteessa toimiminen

Asiakkaan rauhoittaminen käyttämällä asiakkaan nimeä, toistamalla, mitä asiakas on sanonut, pyytämällä asiakasta toistamaan keskeiset asiat, tekemällä lisäkysymyksiä, jotka suuntaavat asiakkaan ajattelun uuteen suuntaan, käyttämällä me-muotoa puhuessa itsestä sekä asiakkaasta, puhumalla aggressiosta menneessä muodossa, välttämällä nolaamista ja pitämällä hyvä välimatka asiakkaaseen, saattaa päästä hyvään lopputulokseen. (Työturvallisuuskeskus 1999, 15–16).

Kiihtyneen ihmisen kanssa toimittaessa on hyvä pitää itsensä ja kohdehenkilön välissä esimerkiksi vastaanottotiski. Este on myös hyvä iskusuoja ajatellen uhkaavan vastapuolen yllättävää potkua tai lyöntiä ajatellen. Kiihtyneen henkilön kohtaaminen avoimessa tilassa on vaarallisempaa kuin tilassa, missä molemmilla osapuolilla on oma reviirinsä. Tutkimusten mukaan väkivaltaan taipuvilla ihmisillä tilan tarve on kaksinkertainen, joten esteellä on myös psykologi-

nen vaikutus. Silloin kun kaikilla osapuolilla on oma reviiri riittävän laaja, niin jokaisen on helpompi hallita fyysisen yhteydenoton käyttöä. (Huhtala 2004, 111.)

Ihmisen normaali reaktioaika on 2-3 sekuntia. Valmiiksi mietitty poistumisreitti ja poistumishetki parantavat turvallista poistumismahdollisuutta. Voi parantaa poistumismahdollisuuksia siirtymällä pois välittömästä läheisyydestä tai käyttämällä komentosanoja SEIS, IRTI, APUA tms., jolloin todennäköisesti uhkaaja hämmentyy. Kovalla huudolla kääntyy uhkaava tilanne ja valtasuhde päälälleen. (Huhtala 2004, 112.)

Käyttämällä itsesuojelukeinoja on todennäköistä, että työntekijällä on turvallinen etumatka (eli siis noin 7-15 metriä) uhkaajasta. Uhkaava vastapuoli pyrkii itse pakoon halutessaan välttää kiinnijoutumisen ja poliisin kohtaamisen, silloin kun käytössä on edellä mainittuja tekniikoita. (Huhtala 2004, 112.)

Poistumisreitit ja pakotiet olisi hyvä pitää aina vapaina ja esteettöminä. Ennaltaehkäisevänä toimintana on pitää poistumisreitit käyttökelpoisina ja turvallisina pakoteinä. Uhkatilanteen alkaessa ja sen kehittyessä lyhyt sekä turvallinen pakoreitti olisi hyvä olla valmiiksi mietittynä sekä varmistettuna. (Huhtala 2004, 103.)

Olisi hyvä miettiä etukäteen, mitkä paikat ja tilat ovat turvattomia sekä joissa on mahdollisuudet poistua ovat heikoimmat tai avunsaamiseen huonot. Toimittaessa uhkaavan kohdehenkilön kanssa vältteleminen tietoisesti turvattomia sekä ahtaita paikkoja on suotavaa turvallisuuden kannalta. (Huhtala 2004, 103.)

5.1.3 Väkivaltarikollisen tuntomerkkien tunnistaminen

Suomalainen väkivaltarikollinen käyttäytyy yleensä hyvin kaavamaisesti. Uhkaavan tai väkivaltaisen henkilön tunnusmerkkien tunnistaminen auttaa toiminaan ennakoivasti parhaimmalla tavalla oman ja yleisen turvallisuuden kannalta. Mikäli tunnistaa ennalta väkivaltaisen tilanteen alun tai väkivaltaisen ihmisen käyttäytymisen, voi helpottaa ja nopeuttaa pakenemista, ennen kuin joutuu väkivallan kohteeksi. Mitä aikaisemmin tekee havaintoja väkivaltaisen henkilön tunnusmerkit ja uhkaavan käytösmallin, sen turvallisempaa se on. (Huhtala 2004, 108–109).

Impulsiivisella väkivaltarikollisella tarkoitetaan henkilöä, joka on tyyppillisin konflikteja aiheuttava persoona. Impulsiivinen väkivaltarikollinen käyttäytyy selkeästi poikkeuksellisesti sekä erottuu selvästi joukosta, jos tunnistaa väkivaltarikollisen tunnusmerkit. Impulsiivisen väkival-

tarikollisen tunnistaa yleensä sekavasta käytöksestä, jonka uhri voi olla kuka tahansa, eli ei väliä onko uhri viaton, kiinnijoutuminen ei kiinnosta, hyökkää suorasukaisesti ja jos, turvautuu johonkin aseeseen, se otetaan paikan päältä. (Huhtala 2004, 108.)

5.2 Uhkaavan henkilön tunnistaminen

Uhkaavan henkilön käytöksessä on havaittavissa tyypillisiä fyysisiä merkkejä väkivaltaisuudesta ja mahdollisesta alkavasta hyökkäyksestä. Kehon tietyistä merkeistä voi havaita uhkaavan henkilön esimerkiksi fyysiset merkit ovat havaittavissa, kuten kasvolihasten kiristyminen, hampaiden paljastaminen, sierainten laajeneminen, katseella mittaaminen, ”päästä jalkoihin”, katse on uhria hakeva, levoton ja harhaileva, ylävartalon kääntäminen kohti uhria, rintakehän pullistuminen, käsien puristaminen nyrkkiin, sormella osoittaminen tai tökkiminen sekä käsien piilossa pitäminen. (Huhtala 2004, 110.)

5.2.1 Psykiatrinen tapaus

Psykkisesti sairastuneita asiakkaita tai ulkopuolisia henkilöitä havaitaan useissa hotelleissa ja useissa tilanteissa. Psykkisesti sairastunut henkilö voi toimia suunnitelmallisesti tai hetken mielihohteesta. Psykoottinen henkilö käyttäytyy oudosti ja huomiota herättävästi. Psykoottista henkilöä ei tarvitse pelätä, vaikka hyvä olisi ottaa huomioon mahdollisen asiakkaan tai vierailijan ominaispiirteet ja kiinnittää erityistä huomiota omaan käytökseen. Psykoottinen henkilö on arvaamaton, siksi varovaisuus on kuitenkin paikallaan. (Työministeriö 1994, 14.)

Psykiatriset sairaudet lisäävät vakavien väkivaltarikosten riskiä. Skitsofrenia ja erityisesti sen paranoidinen muoto, muutkin persoonallisuuden poikkeavuudet ja lisänä alkoholin sekä huumausaineiden käyttö ovat vaarallinen yhdistelmä, jopa tuhoisa. Psykiatristen sairauksien ja päihteiden käytön yhdistäminen lisää henkirikosriskiä jopa 25 %. Psykiatristen henkilöiden tavoitteet ovat hyvin erilaisia. Psykoottinen henkilö voi tavoitella mitä vain tai sitten ei mitään, tai joskus jopa oman henkensä viemistä julkisessa paikassa. (Työministeriö 1994, 14.)

Psykiatrinen henkilö käyttäytyy poikkeavasti, esimerkiksi oudosti, hermostuneesti tai muuten sekavasti, arka käytös on tyypillinen tunnusmerkki kyseiselle henkilölle. Psykiatrinen henkilö ei tunne olevansa ”tältä planeetalta” ja henkilö kuulee sekä näkee harhoja. (Työministeriö 1994, 14.)

Psykiatrinen henkilö ei välttämättä pukeutumisellaan eroa muista tavallisista asiakkaista. Psykiatrisissa tapauksissa ulkoinen olemus voi kuitenkin olla normaalia huomiota herättävämpi, sillä hän saattaa olla pukeutunut hyvinkin erikoisesti. Psykiatrinen henkilö on useasti ulkoiselta olemukseltaan normaalia epäsiistimpi, mutta tässäkin asiassa ulkonäkö voi hämätä. Kaikki epäsiististi pukeutuneet asiakkaat eivät kuitenkaan ole psykoottisia. Psykiatrinen tapauksen erottaa muiden asiakkaiden joukosta, sillä hän käyttäytyy harhaisesti. (Työministeriö, 1994, 14.)

5.2.2 Persoonallisuudeltaan poikkeava tapaus

Kyseessä on yleensä kostonhaluinen henkilö. Persoonallisuudeltaan poikkeava henkilö tuntee, että häntä on kohdeltu epäoikeudenmukaisesti. Kyseinen ”loukattu” henkilö palaa takaisin kohteeseensa kostamaan. Kyseessä voi olla vain, että hänet on joko poistettu rakennuksesta tai ei ole päästetty sisään lainkaan. Se voi olla asia kuin asia, josta henkilö on tuntenut saavansa huonoa kohtelua tai palvelua. Tällaisissa tapauksissa kostotoimenpiteiden kohteeksi joutuu koko henkilökunta, asiakkaat ja muut ulkopuoliset henkilöt. Persoonallisuudeltaan poikkeavat tapaukset saapuvat ”loukkaavan” kohtauksen jälkeen ”hakemaan oikeuttaan” ase kädessä. (Työministeriö 1994, 16.)

Ideologisen ja kostonhaluisen henkilön käytöksen takana on useimmiten koettu vääräys, jolle haetaan oikeutta. Tavoitteena on puolustaa itseään tai järjestöä. Tarpeena on saada oikeutta ja äänensä kuuluviin. Kohteina ovat yhteiskunta, poliisi, poliitikot, politiikka, erilaiset instituutiot ja niiden edustajat. Yksityiset yritykset ja henkilöt sekä julkiset yritykset että henkilötkin saattavat olla kohteena. (Työministeriö 1994, 16.)

Edellä mainitut henkilöt eivät välttämättä poikkeu ulkonäöltään muusta kansasta lainkaan, mutta heidän kehostaan ja kasvoista voi päätellä kyseessä olevan persoonallisuudeltaan poikkeava kostonhimoinen henkilön olevan uhka. (Työministeriö 1994, 17.)

Kyseisten henkilöiden kanssa asioidessa olisi hyvä muistaa oikea asenne ja kehonkieli sekä vuorovaikutustaidot, jottei provosoisi henkilöä tekemään jotain väistämätöntä. Sympatia ja rauhallisuus henkilön epäoikeudenmukaisuuden tunteita kohtaan on paras tapa rauhoittaa kiihtynyttä ja kostonhaluista henkilöä. (Työministeriö 1994, 17.)

5.2.3 Huumausainerikollinen

Hotellialalla työskentelevä joutuu jatkuvasti tekemisiin alkoholin vaikutuksen alaisina olevien asiakkaiden kanssa. Pelkän alkoholin aiheuttamat fyysiset ja psyykkiset tunnusmerkit, hajuaistimukset yms. tunnetaan riittävän hyvin, joten niitä ei tarvitse tässä enää kuvailla. Valitettavasti asia ei enää ole niin yksinkertainen. Asiakkaista osa ei enää tyydykään enää pelkkään alkoholiin. Sen rinnalla käytetään nyt muitakin aineita. Työntekijän olisi kyettävä nopeasti tunnistamaan huumausaineiden vaikutuksen alaisena oleva henkilö voidakseen tehdä oikeat havainnot ja toimenpiteet. Huumausaineiden vaikutuksen alaisena oleva henkilö lisää väkivaltarikollisuuden uhkaa huomattavasti. Huumausaineiden vaikutuksen alaisena oleva henkilö voi olla hyvin aggressiivinen, väkivaltainen ja äkkipikainen. Työntekijän on arvioitava ulkoisen olemuksen ja käytöksen perusteella, mitä tämä henkilö on todennäköisesti nauttinut ja pystyttävä vielä arvioimaan mahdolliset vierailun seuraukset sekä uhat. Tehtävä ei ole helppo. Käytettyjen aineiden vaikutukset ovat sekä sisäisiä (keskushermostoon) vaikuttavia että ulkoisia (fyysiseen olemukseen ja sosiaaliseen käyttäytymiseen) vaikuttavia. (Huhtala 1997, 223.)

Huumaaviin aineisiin lasketaan kuuluviksi muitakin päihdeaineita kuin varsinaiset huumeet. Alkoholi, lääkkeet ja esim. tekniset liuottimet ovat muita huumeita. Eräiden lääke-alkoholi yhdistelmien ja muiden päihteiden yhteiskäyttö on vaarallista sekä itse käyttäjälle että ympäristölle. Huumeiden käyttäjän, että sekakäyttäjän aggressiot voivat kohdistua keneen tahansa paikallaolijaan. Työntekijän on syytä soittaa mahdollisimman pian ulkopuolista apua, kun kyseessä on sekä henkilökunnan turvallisuus että yleinen turvallisuus, huumaantunut henkilö ja uhkaava tilanne. Narkomaanin tai sekakäyttäjän tavoitteet voivat olla mitä vain. Kummassakaan tapauksessa hotellissa vierailuun ei välttämättä ole lainkaan syytä tai sitten on esim. raha, huumeet tai esineet. Työntekijän olisi hyvä tiedostaa olevansa tekemisissä harhaisen henkilön kanssa. Työntekijä osaa suhtautua tällaiseen henkilöön tietyllä tavalla ja myös toimia sekä käyttäytyä hyvin varovaisesti asioidessaan huumeiden vaikutuksen alaisena olevan henkilön kanssa. (Huhtala 1997, 224 – 225.)

Huumausainerikollinen käyttäytyy kuin päihtynyt tyyppillisesti. Päihtynyt henkilö ei hallitse puhettaan eikä kehon liikkeitään, kuulee, näkee ja tuntee harhoja, hänellä on hidastunut reaktiokyky, hän on unelias ja tokkurainen, sekava, janoinen sekä vieroitusoireissa huonovointinen. Huumausainerikollisen fyysiset tunnusmerkit paljastavat myös päihtyneen ja huumausaineiden käyttäjän. Fyysiset merkit kertovat käyttäjän huumausaineen laadun. (Huhtala 1997, 223–227.)

6 SCANDIC HOTEL KAJANUKSEN TURVALLISUUS

Turvallisuustekijät on hoidettu hyvin määrätietoisesti, koska Scandic Hotel ketju on takana laadun, tuottavuuden, kannattavuuden sekä turvallisuus velvoitteiden toteutumisen seuraajana sekä tarkastajana päättävä pääorganisaattori. Scandic Hotel Kajanus on myös kansainvälisen Hilton HHonorsin kanta-asiakasohjelman jäsen. Hiltonilla on 2400 hotellia jäsenenä ympäri maailman 60 maassa.

Tämä kappale on salainen.

7 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi oli haastava. Mielenkiintoista oli tutustua ja tarkastella Suomen majoitusliikkeiden turvallisuusnäkökulmaa. Omat työkokemukset ja näkemykset sekä opitut asiat hotellialalta yhdistyivät tehdessäni opinnäytetyötä turvallisuudesta. Koulussa oppimani tiedot sekä työharjoittelussa Scandicissa opitut taidot syventyivät opinnäytetyön myötä. Käytännön näkökulma hotellin väkivaltatilanteiden hallinnasta auttoi kaikissa vaiheissa todella paljon. Kirjallisuutta löytyi ihan mukavasti, mutta vain muutama kokonainen teos itse asiasta, eli majoitusliikkeen turvallisuudesta ja erityisesti väkivaltariskeistä. Muuten majoitusliikkeiden toimintaan sekä turvallisuuteen liittyvää kirjallisuutta löytyi todella hyvin. Teoriaosuuden tekeminen oli haastavin osuus koko opinnäytetyön teossa.

Aluksi oli vaikeuksia hahmottaa teorian rakennetta ja erityisesti sen sisältöä. Kirjallisuuteen tutustuminen auttoi työn rajauksessa, kun tiesi, mitä se voisi olla, mutta samalla kirjallisuus laajensi koko työn aluetta, koska majoitusliikkeen turvallisuus on erittäin laaja alue. Haaste oli saada teoria tiiviiksi ja otsikkoa koskevaksi sekä tuoda esille vain olennaiset asiat. Henkilökunnalle vastaanottoon tarkoitetun oppaan sisältöä muuteltiin muutamaaan otteeseen. Oppaan tekemisessä oli saatava uhkatekijöiden havaitsemisessa ja niissä toimimisessa selkeä, ytimekäs ja helposti sisäistettävä opas, jonka tuottaminen toi haasteita lisää. Aluksi opas lähti leviämään tarkoituksesta ja sen tarpeellisuudesta, joten paksuhko kirjan oloinen ohje muuttui tiivistetyksi oppaaksi henkilökunnalle uhkaavien asiakkaiden varalle.

Kirjallisuuteen perustuvassa työssäni jouduin paljon vertailemaan sekä analysoimaan aineiston luotettavuutta. Erityisesti lainsäädännölliset osat ovat muuttuvia, joista löytyy vuosien takaa vanhoja teoksia. Alan alituinen muuttuminen haastoi miettimään ja vertailemaan kymmenen vuotta vanhojen teoksien tietojen tuoreutta ja ajankohtaisuutta.

Työministeriön työsuojeluhallinto on luetellut hotelli- ja ravintola-alan yhdeksi väkivalta - eli riskialaksi, joka vielä reilu kymmenen vuotta sitten ei kuulunut väkivalta-aloihin. Väkivalta on lisääntynyt palvelualoilla huomattavasti. Tutkimukset kertovat, että lähes puolet väkivallantekijöistä on suomalaisia aikuisia. Nuoria väkivallantekijöitä oli kuusitoista prosenttia ja noin viisi prosenttia oli ulkomaalaisia. 2002 tehtyjen valtakunnallisten kyselytutkimusten mukaan, ei ole epäilystäkään että väkivallantekijät olisi nuoria tai ulkomaalaisia, vaan aikuisia suomalaisia. Mielestäni syytä väkivallanteoista yleisellä tasolla säilytetään nuorison tai ulkomaalaisten niskoille. Nykypäivänä puhutaan paljon nuorison pahoinvoinnista, mutta vähemmän aikuisten suomalaisten pahoinvoinnista. Mediassa tuodaan esille hyvin selvästi nuorten ongelmat, rikollisuus ja

väkivaltaisuus, mikä varmasti pitää paikkansa. Hyvin vähän media puhuu aikuisten ongelmista samalla tavalla kuin nuorten ongelmista ja nykypäivän paineista. Aikuisten ja lasten hyvinvoinnilla on yhteys, eli lapset voi huonosti kun vanhemmat voivat huonosti. Lööpit ovat täynnä perhetragedioita, joista voi päätellä, että perheväkivalta on lisääntynyt huomasti. Oravanpyöräksihän sitä voisi kutsua, kun nuoret syyttävät vanhempiaan ja vanhemmat syyttävät yhteiskuntaa pahoinvoinnista. Totuus on kuitenkin, että suomalaiset aikuiset ovat tutkimuksen mukaan suurin väkivallantekijä, siis suomalaisten turvattomuudesta puhuminen ei ole turhaa. Suomalaiset aikuiset väkivallantekijöinä kertoo pahoinvoinnista, turvattomuudesta ja kyvyttömyydestä sekä kovista paineista.

Pohdin opinnäytetyötä tehdessäni monenlaisia kysymyksiä, erityisesti väkivallan juuria sekä sitä kuka ottaa vastuun ihmisistä, jotka voivat huonosti ja kohdistavat väkivallan ulkopuolisiin ja viattomiin ihmisiin. Psykologisesta näkökulmasta ajateltuna väkivaltaa käyttävällä ihmisellä ei todennäköisesti sillä hetkellä ole muita keinoja kun väkivalta. Väkivalta on keino saada äänensä kuuluviin ja tuoda itsensä esille.

Hotellin henkilökuntaan kohdistuvan väkivallan syitä on järjetöntä hakea sen omasta heikkoudesta. Se ei ole suurin ongelma, mikä tai kuka on väkivallankohde vaan, se, että se voi olla kuka tahansa ja milloin tahansa, eli väkivalta ei ole vain toimialoista riippuvainen. Väkivalta on kasvava ongelma. Siinä kohtaan hotellin henkilökunta voi kääntää katseensa itseensä, kun kyse on ennaltaehkäisevästä toiminnasta, eli turvatoimista tai itse väkivaltaisen henkilön käsittelystä, joka mahdollisesti laukaisee tilanteen ja päättyy sen suuremmilla vammoilla ja haavereilla. Väkivallan vähentymiseen ei ole mielestäni hotellin henkilökunnalla suoranaisesti vaikutusta. Väkivallantekijät eivät ole pelkästään toimialojen vastuulla. Väkivallan lisääntyminen Suomessa on yhteiskunnan ja väkivallantekijöiden itsensä vastuulla. Hyvinvointivaltiossa elämisessä on hintansakin, sillä samalla se riistää päätösvapauden. Hotelli voi tiukentamalla turvatoimia ja panostamalla turvallisuuteen entistä enemmän vähentää väkivaltatapaturmien riskiä, ei uhkaa. Väkivallan uhka on joka tapauksessa olemassa, eli uhkauksia ja väkivallan yrityksiä satelee tietyn väliajoin, mutta ne voisivat jäädä vain uhkauksiksi tai yrityksiksi turvallisuuskoulutuksen ansiosta. Selityksiä sekä selvityksiä tulkitessani huomaisin, että olipa kyse väkivallasta missä, milloin, miten tai kenen tahansa toimesta, niin lopputulos oli sama, eli väkivalta on pelkästään eri toimialojen ongelma.

Turvallisuusjohtaminen ja väkivaltariskien hallinta on Suomessa vielä ruohonjuuri tasolla. Suomi on maantieteellisesti syrjässä muista maista. Suomi on ollut pitkään tuntematon maa. Suomen olemassaolo on ollut toisella puolella maapalloa epäselvä, jonka vuoksi toisaalta Suomi on saanut olla rauhassa suuremmilta tragedioilta. Tänä päivänä Suomi kuitenkin kasvattaa mainettaan ympäri maapalloa teknologian ja teollisuuden ansiosta sekä omalaatuisena matkai-

lumaana. EU:n liittyttyä Suomen turvallisuus ei ole enää itsestään selvyys, koska elämme globalisoituvaa aikaa, joka tuo tullessaan Suomeen omat turvallisuusriskinsä. Olemme hieman takapajuisia kansaa, joten turvallisuusasioissakin tulemme jälkijunassa. Meille turvallisuus on itsestäänselvyys, olipa kyse sitten majoitusliikkeen toiminnasta tai ilmanmuutoksista. Itsestään selvä ajatus turvallisuudesta majoitusliikkeen johtamisessa, ilman turvavyötä ajamisessa, tupakoinnissa tai väkivallan kohteeksi joutumisessa, muuttuu välittömästi selkeäksi riskiksi, kun vahinko on jo sattunut, jolloin riskiin aletaan vasta kiinnittää huomiota. Alamme johtaa yritystämme paremmin ja turvallisuus alkaa kiinnostaa, kun se on ensiksi ”poltettu maan tasalle”. Se mikä meille on aina ollut päivänselvää, ei uhkaa meitä. Minkä on ollut vähällä menettää, sitä ei pidä enää itsestään selvänä.

Jatkotutkimuksen aiheita opinnäytetyölle voisi olla esimerkiksi kyselytutkimus Kajaanin kunnan palvelualueiden turvattomuuden /väkivallan kokemisesta tai kokemuksista työpaikalla. Tutkimuksen tuloksia voisi vertailla valtakunnallisen tutkimustulosten kesken.

LÄHTEET

Työministeriö 1994: Työpaikkaväkivallan ehkäisy. Pirkan Painotuote Ky, Tampere.

Jankola K. 1991: Henkinen väkivalta työelämässä. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Ranta-Tyrkkö S. & Ropo A. 2003: Turvallista hyvinvointia. Tampereen Yliopistopaino Oy, Tampere.

Huhtala J. 2004: Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Edita Prima Oy, Helsinki.

Huhtala J. 1997: Turvallisuus hotelli- ja ravintola – alalla. Uudenkaupungin Kirjapaino Oy, Uusikaupunki.

Työturvallisuuskeskus 1999: Asiakastyön henkilöturvallisuus. Oy Edita Ab, Helsinki.

Kerko P. 2001: Turvallisuusjohtaminen. WS Bookwell Oy, Porvoo.

Työturvallisuuskeskus. 2006: Turvallisuusjohtaminen & hallinta. www.tyoturva.fi. Luettu 18.4.2006.

Isotalus N. 2002: Työväkivalta ja sen torjunta kaupan alalla. Vammalan Kirjapaino Oy, Helsinki.

Rautiainen M. & Siiskonen M. 2002: Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Dark Oy, Vantaa.

Hallamaa T. & Karhu T. & Viljanen R. 1997: Yritystoiminta, Hotelli-, ravintola- ja matkailualalla. WSOY, Porvoo.

Niemelä P. & Lahikainen R. 2000: Inhimillinen turvallisuus. Osuuskunta vastapaino, Tampere.

Työterveyslaitos. 1999: Työsuojelun peruskurssi. Frenckell, Espoo.

Huovinen U. 1999: Matkailun lainsäädäntö. Oy Edita Ab, Helsinki.

Pelastuslaitos 2005. Kiinteistöjen palo- ja henkilöturvallisuus. www.pelastuslaitos.fi. Luettu 26.4.2006.

Opas väkivaltatilanteiden ennakointia ja hallintaa varten

Scandic Hotel Kajanus

Satu Norman
Kajaanin ammatti-
korkeakoulu

SISÄLLYS

1 JOHDANTO

2 TIIVISTELMÄ KONFLIKTILANTEESSA TOIMIMISESTA

3 VÄKIVALTARIKOLLISTEN TUNTOMERKIT

3.1 Impulsiivinen henkilö

3.1.1 Tyypillisen väkivaltarikollisen tunnusmerkit

3.2 Psykiatrinen tapaus

3.2.1 Psykiatrisen henkilön käytöksen tunnusmerkit

3.3 Persoonallisuudeltaan poikkeava henkilö

3.4 Huumausainerikollinen

4 UHKAAVAN HENKILÖN FYYSISET REAKTIOT SEKÄ NIIDEN MERKITYKSET

4.1 Kehon merkit

4.1.1 Kasvojen ja silmien reaktioita

4.1.2 Vartalon reaktioita/ viha, voitonvarmuus, yliote

4.1.3 Vartalon reaktioita/ pelko, epävarmuus, aliote

5 KONFLIKTITILANTEIDEN HALLINTA

5.1 Miten välttää konfliktit

6 KONFLIKTIN JÄLKEEN

6.1 Konfliktitilanteen jatkotoimenpiteet

6.2 Psykologinen jälkipuinti

1 JOHDANTO

Opas käsittelee hotellialan henkilökuntaan kohdistuvaa väkivallan uhkia sekä niiden hallintaa. Opas tarjoaa tietoa, toimintatapoja sekä hallintaa riskialalla toimiville työntekijöille, joko kertaamiseksi tai opiksi uudelle työntekijälle. Opas tarkastelee henkistä ja fyysistä väkivaltaa. Väki-
valtatilanteilla tarkoitetaan joko asiakkaiden keskinäistä tappelua, joka voi muuttua myös henkilö-
kuntaan kohdistuvaksi väkivallanteoksi tai joko asiakkaiden kohdistamat väkivallalla uhka-
ukset, yritykset sekä teot hotellin henkilökuntaa kohtaan.

Yhteiskunnallisesti lisääntynyt turvattomuus heijastuu myös hotellialaan monien muiden alojen lisäksi. Palvelutyössä kaikilla aloilla esiintyy sekä henkistä että fyysistä väkivaltaa. Väkivallan lisääntyminen kansan keskuudessa heijastuu siten myös palvelualoilla työskentelevään henkilö-
kuntaan. Työministeriö on määritellyt majoitustoimialan väkivalta -eli riskialoiksi.

Opas on tarkoitettu ennaltaehkäisemään väkivaltatilanteiden syntyä ja väkivallantekijöiden kanssa toimimiseen sekä väkivaltatilanteiden hallintaa ajatellen.

Opas on laadittu alan kirjallisuutta tutkimalla, tiedot perustuvat aiempien tehtyihin teoksiin.

2 TIIVISTELMÄ KONFLIKTITILANTEESSA TOIMIMISESTA

- Älä ole kyseisen henkilön kanssa kahden suljetussa tilassa. Jos suljettuun tilaan meneminen on välttämätöntä, ota mukaan työtoveri ja jätä ovi auki.
- Pyri pitämään itsesi rauhallisen oloisena.
- Jos henkilö tulee mielestäsi liian lähelle, osoita se hänelle. Ohjaa ja ylläpidä etäisyyttä kämmenten avulla, jos joudutte liikkumaan.
- Älä tuijota asiakasta. Pidä katseesi hieman alhaalla kuitenkin niin, ettet välttä asiakkaan katsetta ja että näet hänen silmänsä.
- Puhu selkeästi, lyhyesti ja rauhallisella äänellä. Myötäile hänen puhettaan silloin, kun se on mahdollista.
- Älä esitä käyttäytymisvaatimuksia henkilökohtaisina ("sinun pitää"), vaan yleisinä käyttäytymisehdotuksina ("näissä tiloissa on kielletty").
- Pyri saamaan henkilö istumaan. Anna asiakkaan istua ensin. Jos asiakas nousee tuolista, nouse myös itse. Ota asiakas vastaan nousemalla seisomaan.
- Pidä mahdollisimman pitkä etäisyys.
- Jos seisotte, seiso mieluummin hieman sivuttain, jolloin voit nopeasti paeta tai väistää.
- Käsittele vain, jos arvioit, ettei siihen liity mitään riskejä.
- Pidä huoli, että takanasi on tilaa, jotta voit paeta tarvittaessa. Seiso käytävällä mieluummin pituussuuntaan kuin seinää vasten.
- Älä käännä selkääsi.
- Jos joudutte kulkemaan yhdessä, kulje mieluummin hieman perässä niin kohteliaasti kuin mahdollista.
- Älä tee äkkinäisiä liikkeitä.
- Ota uhkaukset aina todesta.

3 VÄKIVALTARIKOLLISTEN TUNTOMERKIT

Mikäli tunnistat ennalta väkivaltaisen tilanteen alun tai väkivaltaisen ihmisen käyttäytymisen, voit helpottaa ja nopeuttaa pakenemista, ennen kuin joudut väkivallan kohteeksi. Mitä aikaisemmin havaitset väkivaltaisen henkilön tunnusmerkit ja uhkaavan käytösmallin, sen turvallisempaa se on sinulle.

3.1 Impulsiivinen henkilö

Suomalainen väkivaltarikollinen käyttäytyy yleensä hyvin kaavamaisesti. Uhkaavan tai väkivaltaisen henkilön tunnusmerkkien tunnistaminen auttaa sinua toiminaan ennakoivasti parhaimmalla tavalla oman ja yleisen turvallisuuden kannalta.

3.1.1 Tyypillisen väkivaltarikollisen tunnusmerkit

- PYRKII LÄHIETÄISYYDELLE, NS. ”IHOLLE”
- ON KOVAÄÄNINEN, LATELEE UHKUKAUKSIA, HILJENEE
- HÄNELLÄ ON NS. MAALINHAKUKATSE
- EI OLE SUUNNITELLUT HYÖKKÄYSTÄÄN
- EI VÄLTTÄMÄTTÄ VÄLITÄ KUKA UHRIKSI LOPULTA JOUTUU
- EI OLE KIINNOSTUNUT KIINNI JOUTUMISESTA
- HYÖKKÄÄ SUORASUKAISESTI
- JOS, TURVAUTUU JOHONKIN ASEeseen, SE OTETAAN TEKOPAIKALTA
- ON PÄIHTYNYT TAI HUUMAANTUNUT

Uhkaajan viisi askelta

- SANALLINEN HAASTE
- LÄHIETÄISYYDELLE SIIRTYMINEN
- SORMELLA OSOITTAMINEN, TÖKKIMINEN
- KOVA ÄÄNI
- KATSEELLA ”MITTAAMINEN”

Alkavan hyökkäyksen tunnusmerkit

- KASVOLIHASTEN KIRISTYMINEN
- HAMPaidEN PALJASTAMINEN
- SIERaintEN LAAJENEMINEN
- KATSEELLA MITTAAMINEN, ”PÄÄSTÄ JALKOIHIIN”
- KOLMIOKATSE
- MAALINHAKUKATSE
- PÄÄN ASENNOLLA ALISTAMINEN
- YLÄVARTALON KÄÄNTÄMINEN 45 - ASTEEN KULMAAN SINUA KOHTI
- RINTAKEHÄN PULLISTUMINEN
- SIJOITTUMINEN SINUN HENKILÖKOHTAISEN ”REVIIRISI” ALUEELLE
- KÄSIEN PURISTAMINEN NYRKKIIN
- KÄSIEN PITÄMINEN PIILOSSA, VARTALON TAKANA TAI TASKUSSA

- SORMELLA OSOITTAMINEN, TÖKKIMINEN TAI TÖNIMINEN
- LEVOTON LIIKKUMINEN
- SEISOMAANNOUSEMINEN
- NOPEA SIIRTYMINEN LÄHIETÄISYYDELLE

3.2 Psykiatrinen tapaus

Psyykkisesti sairastuneita asiakkaita tai ulkopuolisia henkilöitä havaitaan useissa hotelleissa ja useissa tilanteissa. Psyykkisesti sairastunut henkilö voi toimia suunnitelmallisesti tai hetken mielijohdeesta. Psykoottinen henkilö käyttäytyy oudosti ja huomiota herättävästi. Psykoottista henkilöä ei ole syytä pelätä, vaikka hyvä olisi ottaa huomioon mahdollisen asiakkaan tai vierailijan ominaispiirteet ja kiinnittää erityistä huomiota omaan käytökseen. Psykoottinen henkilö on arvaamaton, siksi varovaisuus on kuitenkin paikallaan.

Psykiatriset sairaudet lisäävät vakavien väkivaltarikosten riskiä. Skitsofrenia ja erityisesti sen paranoidinen muoto, muutkin persoonallisuuden poikkeavuudet ja lisänä alkoholin sekä huumausaineiden käyttö ovat vaarallinen yhdistelmä, jopa tuhoisa.

Psykiatristen sairauksien ja päihteiden käytön yhdistäminen lisää henkirikostriskiä jopa 25%. Psykiatristen henkilöiden tavoitteet ovat hyvin erilaisia. Psykoottinen henkilö voi tavoitella mitä vain tai sitten ei mitään, tai joskus jopa oman henkensä viemistä julkisessa paikassa.

3.2.1 Psykiatrisen henkilön käytöksen tunnusmerkit

- KÄYTTÄYTYY OUDOSTI
- HARHAILEE HOTELLIN AULASSA, BAARISSA, KÄYTÄVILLÄ, PIHALLA
- NÄKEE HARHOJA
- KUULEE HARHOJA
- VOI OLLA ERITTÄIN ARKA TAI AGGRESSIVINEN
- KÄYTTÄYTYY SEKAVASTI
- MAHDOLLISESTI ON PÄIHTYNYT
- ON HERMOSTUNUT
- LIIKKUU LEVOTTOMASTI
- NÄYTTÄÄ KUIN HÄN OLISI TOISELLA ”PLANEETALLA”
- PUHUU SEKAVIA
- KATSEESSA PELKOA TAI VIHAA

Psykiatrisen henkilön ulkoiset tunnusmerkit

Psykiatrinen henkilö ei välttämättä pukeutumisellaan eroa muista tavallisista asiakkaista. Psykiatrisissa tapauksissa ulkoinen olemus voi kuitenkin olla normaalia huomiota herättävämpi, sillä hän saattaa olla pukeutunut hyvinkin erikoisesti. Psykiatrinen henkilö on useasti ulkoiselta olemukseltaan normaalia epäsiistimpi, mutta tässäkin asiassa ulkonäkö voi hämätä. Kaikki epäsiististi pukeutuneet asiakkaat eivät kuitenkaan ole psykoottisia.

Psykiatrinen tapaus on helppo erottaa muiden asiakkaiden joukosta, sillä hän käyttäytyy oudosti ja harhaisesti.

3.3 Persoonallisuudeltaan poikkeava tapaus

Kyseessä on yleensä kostonhaluinen henkilö. Persoonallisuudeltaan poikkeava henkilö tuntee, että häntä on kohdeltu epäoikeudenmukaisesti. Kyseinen ”loukattu” henkilö palaa takaisin kohteeseensa kostamaan. Kyseessä voi olla vain, että hänet on joko poistettu rakennuksesta tai ei ole päästetty sisään lainkaan. Se voi olla asia kuin asia, josta henkilö on tuntenut saavansa

huonoa kohtelua tai palvelua. Tällaisissa tapauksissa kostotoimenpiteiden kohteiksi joutuu koko henkilökunta, asiakkaat ja muut ulkopuoliset henkilöt. Persoonallisuudeltaan poikkeavat tapaukset saapuvat ”loukkaavan” kohtauksen jälkeen ”hakemaan oikeuttaan” ase kädessä.

Koston haluisille henkilöille on tyypillistä myös panttivankien ottaminen. Ideologiset kiihkoilijat (terroristit) kuuluvat samaan joukkoon. Ideologisten kiihkoilijoiden käyttäytymisen tunnusmerkit muistuttaa persoonallisuudeltaan poikkeavan henkilön kuvausta, eli kostonhaluinen. On kuitenkin todettava, että terrorismi on meidän olosuhteissamme toistaiseksi harvainen, mutta valitettavasti ei enää poissuljettu ilmiö.

Ideologisen ja kostonhaluisen henkilön käytöksen takana on useimmiten koettu vääräys, jolle haetaan oikeutta. Terrorismi syntyy syrjinnästä ja alistamisesta. Persoonallisuudeltaan poikkeavan henkilön ja ideologisen kiihkoilijan erona on, että kiihkoilija (terroristi) ei toimi yksin, vaan hänellä on järjestö takana, mutta kostonhaluinen henkilö toimii yleensä yksin. Julkinen media on tärkeä kummassakin tapauksessa, erityisesti ideologiselle kiihkoilijalle.

Tavoitteena on puolustaa itseään tai järjestöä. Tarpeena on saada oikeutta ja äänensä kuuluviin. Kohteina ovat yhteiskunta, poliisi, poliitikot, politiikka, erilaiset instituutiot ja niiden edustajat sekä yksityiset yritykset ja henkilöt tai julkiset yritykset ja henkilöt.

Edellä mainitut henkilöt eivät välttämättä poikkea ulkonäöltään muusta kansasta lainkaan, mutta heidän kehostaan ja kasvoista voi päätellä kyseessä olevan persoonallisuudeltaan poikkeava kostonhimoinen henkilön olevan uhka

Kyseisten henkilöiden kanssa asioidessa olisi hyvä muistaa oma asenne ja kehonkieli sekä vuorovaikutustaidot, jotta et huomaamattakaan provosoisi henkilöä tekemään jotain väistämätöntä. Sympatia ja rauhallisuus henkilön epäoikeudenmukaisuuden tunteita kohtaan sekä väärinkäsityksien oikominen olisi paras tapa rauhoittaa kiihtynyttä ja kostonhaluista henkilöä.

3.4 Huumausainerikollinen

Hotellialalla työskentelevä joutuu jatkuvasti tekemisiin alkoholin vaikutuksen alaisina olevien asiakkaiden kanssa. Pelkän alkoholin aiheuttamat fyysiset ja psyykkiset tunnusmerkit, hajuaistimukset yms. tunnetaan riittävän hyvin, joten niitä ei tarvitse tässä enää kuvailla. Valitettavasti asia ei enää ole niin yksinkertainen. Asiakkaista osa ei enää tyydykään enää pelkkään alkoholiin. Sen rinnalla käytetään nyt muitakin aineita. Työntekijän olisi kyettävä nopeasti tunnistamaan huumausaineiden vaikutuksen alaisena oleva henkilö voidakseen tehdä oikeat havainnot ja toimenpiteet. Huumausaineiden vaikutuksen alaisena oleva henkilö lisää väkivaltarikollisuuden uhkaa huomattavasti. Huumausaineiden vaikutuksen alaisena oleva henkilö voi olla hyvin aggressiivinen, väkivaltainen ja äkkiäpikainen. Työntekijän on arvioitava ulkoisen olemuksen ja käytöksen perusteella mitä tämä henkilö on todennäköisesti nauttinut ja pystyttävä vielä arvioimaan mahdolliset vierailun seuraukset sekä uhat. Tehtävä ei ole helppo. Käytettyjen aineiden vaikutukset ovat sekä sisäisiä (keskushermostoon) vaikuttavia että ulkoisia (fyysiseen olemukseen ja sosiaaliseen käyttäytymiseen) vaikuttavia.

Huumaaviin aineisiin lasketaan kuuluviksi muitakin päihdeaineita kuin varsinaiset huumeet. Alkoholi, lääkkeet ja esim. tekniset liuottimet ovat muita huumeita. Eräiden lääke-alkoholi -yhdistelmien ja muiden päihteen yhteiskäyttö on vaarallista sekä itse käyttäjälle, että ympäristölle. Huumeiden käyttäjän, että sekakäyttäjän aggressiot voivat kohdistua keneen tahansa paikallaolijaan. Työntekijän on syytä soittaa mahdollisimman pian ulkopuolista apua, kun kyseessä on henkilökunnan turvallisuus, että yleinen turvallisuus, huumaantunut henkilö ja uhkaava tilanne.

Narkomaanin tai sekakäyttäjän tavoitteet voivat olla mitä vain. Kummassakaan tapauksessa hotellissa vierailuun ei välttämättä ole lainkaan syytä tai sitten on esim. raha, huumeet tai esi-

harhaisen henkilön kanssa. Työntekijä osaa suhtautua tällaiseen henkilöön tietyllä tavalla ja myös toimimaan, että käyttäytymään hyvin varovaisesti asioidessaan huumeiden vaikutuksen alaisena olevan henkilön kanssa.

3.4.1 Huumausainerikollisen tyypilliset käyttäytymispiirteet

- ASIKAS PYRKII SIJOITTUMAAN PAIKKAAN, JOSSA ON HYVÄ NÄKYMÄ HENKILÖKUNTAAN PÄIN
- PÄLYILEE OHIKULKIJOITA JA HENKILÖKUNTAA
- EI NAUTI PALJOAKAAN ALKOHOLIA, MUTTA JATKUVASTI KUNTO MUUTTUU TOKKURAISEMMAKSI
- ASIOI USEIN VESSASSA, VAIKKA EI JUO JUURI MITÄÄN
- TEKEE MAHDOLLISIA PAKKOLIIKKEITÄ JA PÄÄSTELEE TAHATTOMIA ÄÄNÄHDYKSIÄ ILMAN SELVÄÄ YHTEYTTÄ VÄLIITTÖMÄN YMPÄRISTÖN TAPAHTUMIIN
- ALKAA KÄYTTÄYTYÄ SEKAVASTI, AJAN, PAIKAN JA TILANNETAJU HÄMÄRTYVÄT

Käytöksen tunnusmerkit

- HENKILÖ KUULEE, NÄKEE JA TUNTEE POIKKEAVALLA TAVALLA
- KÄYTTÄYTYY SEKAVASTI
- UNELIAISUUS
- ”TOKKURASSA”
- VAPISEE, TÄRISEE
- KÄYTTÄYTYY AGGRESIIVISESTI
- REAKTIOKYKY ON HIDASTUNUT
- EPÄVARMUUTTA VARTALON LIIKKEISSÄ
- HIENOMOTORIIKKA (tarkkuutta vaativien fyysisten liikkeiden suorittaminen) EI OIKEIN SUJU NORMAALIIN TAPAAN
- NÄKEE, KUULEE JA TUNTEE HARHOJA
- MAHDOLLISESTI VOI PAHOIN (mm. hikoilu, kiihottuneisuus, vapina, vatsaoireet, lihaskivut ja vilun väristykset eli kärsii fyysisistä vieroitusoireista)
- JANOISUUS
- PUHEEN PUUROUTUMINEN

Fyysiset / ulkoiset tuntomerkit

- HUONOT HAMPAAT (*pitkäaikaisesta kannabiksen käytöstä*)
- HAISEE IMELÄLLE (*poltetun hampun haju*)
- VERESTÄVÄT SILMÄN VALKUAISET (*kannabiksesta*)
- EPÄSIISTI ULKOASU (*liima- tai muut tahrat vaatteissa*)
- VOIMAKAS HAJU
- LAAJENTUNEET PUPILLIT (*LSD, amfetamiini, kokaiini, crack*)
- SUPISTUNEET PUPILLIT (*heroiini, morfiini ja oopiumi*)
- KALPEUS
- HAAVAUMAT SUUSSA JA NENÄSSÄ
- MAHDOLLISIA PISTOJÄLKIÄ KEHOSSA

4 UHKAAVAN HENKILÖN FYYSISET REAKTIOT JA MERKITYKSET

4.1 Kehon merkit

Uhkaava henkilön reaktiot ovat yleensä hyvin voimakkaat. Ihmisen kiihtyessä ja raivostuessa kehossa tapahtuu monenlaisia tahattomia reaktioita. Näistä reaktioista voi mahdollisesti todeta kyseessä olevan uhkaava henkilö.

4.1.1 Kasvojen ja silmien reaktiot

Hikoilu ja kasvojen värinmuutokset ovat yleisimpiä kasvojen hermostumisoireita. Yleensäkin kasvojen alueella tapahtuva punotus ja pullistuminen, vapina ja äänen sävynmuutokset kertovat, että asiakas on hermostunut. Raivostuminen, kauhu, närkästyminen, viha ja uhkaus, saavat aikaiseksi ihmisen kehossa reaktiota, jotka kertovat mahdollisesti henkisestä tai fyysisestä hyökkäyksestä. Itse hyökkäys reaktio saa pupillit supistumaan.

4.1.2 Vartalon reaktioita / viha, voitonvarmuus, yliote

Voitonvarmuudella tarkoitetaan, että asiakas tuntee olevansa vastaanoton henkilökuntaa vahvempi ja voimakkaampi, eli asiakas ei pelkää kontrolloivaa tai vahvaakaan henkilökuntaa. Asiakas joka on saanut henkilökunnasta yliotteen alkaa tehdä tiettyjä ruumiin liikkeitä sekä keho näyttää yliotteesta tulevat reaktiot. Jännittynyt olemus, ”pitkin nenän vartta katseleminen”, hampaiden välistä puhuminen, sormen heristely, hampaiden kiristely, katseella mittailu, hengityksen kiihtyminen, käsien nyrkkiin puristaminen, äänen voimistuminen, tuijotus, hihojen kääriminen, eteenpäin nojaaminen ja puhumattomuus kertovat alkavasta hyökkäyksestä. Kaikki edellä mainitut reaktiot kertovat henkilön joko valmistelevan tai aloittavansa hyökkäyksen. Henkilö tuntee vihaa, ylemmyyttä ja painetta toimiessaan edellä mainitulla tavalla.

4.1.3 Varatalon reaktioita / pelko, epävarmuus, aliote

Pelko, epävarmuus ja aliote kertovat, että asiakas ei tunne olevansa tilanteen herra, vaan pikemminkin hän tuntee olevansa uhattu. Näkee, että henkilökunta hallitsee tilannetta, eikä hän itse. Tällainen henkilö joka tuntee kyvyistään selviytyä epävarmuutta, niin on helpompi käsiteltävä kuin jo yliotteen saanut henkilö. Epävarmuus ja pelko esiintyvät myös kehossa omina tahattomina reaktioina tilanteessa. Reaktiot esimerkiksi yliotteen saaneen henkilön ja aliotteessa olevan henkilön välillä ovat selvät. Henkilöiden kehon reagointi paljastaa onko kyseessä aggressiivinen hyökkääjä vai aliotteessa oleva pelokas henkilö. Aliotteessa, eli henkilökuntaa pelkäävän henkilön kehon reaktioita ovat esimerkiksi seuraa henkilökunnan silmien ja käden liikkeitä, kiinnittää huomiota henkilökunnan tatuointeihin ja arpiin, puhuu vapisevalla äänellä, välttää turhia sanoja ja liikkeitä, pälyilee ympäristöä, pulssin ja hengityksen kiihtyminen, säpsähtely, tunne raajojen lamautumisesta, itku, hermojen pettäminen, tajunnan menetys, viljelee mielikuviaan painajaisilla ja äkkinäinen potku ja pakoon. Sairaana ihmisen reaktiot voivat johtaa jopa kuolemaan. Epätoivoinen ja pelokas uhkaaja arvioi tilannetta, mahdollisuuksiaan, valmistautuu pakenemaan ja yrittää hallita pelkoaan.

5 KONFLIKTITILANTEIDEN HALLINTA

Toiminta uhkaavissa tilanteissa olisi hyvä ennalta sopia toimintamallit. Toimintamallit tarkoittavat tiettyjä sovittuja toimintoja, mikäli joudutaan tekemisiin kiihtyneen tai uhkaavan ihmisen kanssa. Etukäteen yhdessä henkilökunnan kanssa sovitut keinot ovat tarkoitettu ennaltaehkäisemiseksi, itse tilanteeseen ja uhkaavan tilanteen jälkeen.

Hotellissa voi syntyä häiriötilanteita useista eri syistä. Psykkisesti häiriintyneen, juopuneen tai huumeiden vaikutuksen alaisena olevan henkilön käyttäytyminen saattaa olla arvaamatonta ja aiheuttaa uhkaavan palvelutilanteen. Henkilökunta joutuu ottamaan vastaan asiakkaiden tunteenpurkauksia, jotka saattavat johtua vain asiakkaan huonosta päivästä.

Ongelmallisetkin asiakkaat on kyettävä palvelemaan parhaalla mahdollisella tavalla. Henkilökunnalta odotetaan ammattitaitoa käsitellä vaikeampiakin asiakkaita siten, ettei henkilökunta omalla käytöksellään aiheuta aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan enempää provosoitumista.

Rikoksenteijän käsittelyssä on noudatettava erityistä varovaisuutta. Pyrittäessä ottamaan varasta kiinni tai anastettua tavaraa takaisin tilanne voi äkkiä muuttua väkivaltaiseksi. Jos rikoksenteijä ei pyynnöstä huolimatta antaudu ei henkilökunnan velvollisuuksiin kuulu rikoksenteijän fyysinen kiinniottaminen. Pakoon pyrkivästä rikoksenteijästä on tärkeä saada mahdollisimman tarkat ja täsmälliset tuntomerkit, jotta poliisi voi saada tekijän tuntomerkkien perusteella kiinni. Ryöstötilanteessa vielä tärkeämpää on varovaisuus. Henkilökunnan on vältettävä kaikkia toimenpiteitä, jotka voisivat pahentaa ryöstötilannetta.

5.1 Miten välttää konfliktit

Asiakkaan rauhoittaminen

- ✓ käytä asiakkaan nimeä
- ✓ toista, mitä asiakas on sanonut
- ✓ pyydä asiakasta toistamaan keskeiset asiat
- ✓ tee lisäkysymyksiä, jotka suuntaavat asiakkaan ajattelun uuteen suuntaan
- ✓ käytä me-muotoa puhuessasi asiakkaasta ja itsestäsi
- ✓ suuntaa aggressio menneeksi ” olit äsken vähän vihainen, mutta onneksi pääsit siitä irti”

Tilannetta voi rauhoittaa myös seuraavin keinoin

- ✓ katsomalla rauhallisesti rinnan ja olkapään alueelle
- ✓ pitämällä kädet esillä ja rauhoittamalla käsien tynnyttävillä eleillä ja kämmeniä näyttämällä
- ✓ puhumalla selkeästi lyhyin rauhoittavin lausein ja toistamalla sanomaansa
- ✓ siirtymällä siten, että asiakkaan ja itsensä väliin jää jokin este, esim. huonekalu
- ✓ siirtymällä paikkaan, josta pääsee pakoon
- ✓ käskemällä tarpeen vaatiessa: ”Seis! Lopeta! Älä!”

Seuraavassa on 9 keinoa, jotka olisi hyvä muistaa asioidessa kiihtyneen tai muuten uhkaavan henkilön kanssa. Seuraavassa kappaleessa mainitaan seikkoja joita on hyvä muistaa, osata ja hallita kohdatessaan uhkaavasti käyttäytyvän henkilön. Seuraavassa on myös viitteitä siitä miten toimia eritilanteissa ja miten suojella itseänsä suuremmalta vaaralta. Kappaleessa käsitellään keinoja, millä työntekijä pystyy rauhoittamaan uhkaavan tilanteen, että henkilön.

Roolin jako

Ennalta sovitut pelinsäännöt voivat olla hyvin ratkaisevia uhkaavissa tilanteissa. Jos henkilökunnasta työvuorossa on paikalla kaksi työntekijää, jolloin toinen puhuttaa ja toimii kohdehenkilön kanssa, kun toinen varmistaa ja esimerkiksi pitää poistumisreittiä avoimena. Mikäli kohdehenkilön käytös muuttuu uhkaavaksi, joten toisen henkilön eli varmistajan vastuulla on soittaa virkavalta paikalle. Toisin sanoen työvuorossa olisi hyvä olla aina kaksi työntekijää, erityisesti silloin kun sesonki on vilkkaampaa.

Poistumisreitti

Poistumisreitit ja pakotiet olisi hyvä pitää aina vapaina ja esteettöminä. Ennaltaehkäisevänä toimintana on pitää poistumisreitit käyttökelpoisina ja turvallisina pakoteinä.

Uhkatilanteen alkaessa ja sen kehittyessä varmista itsellesi mahdollisimman lyhyt ja turvallinen pakoreitti. Jos olet jossakin suljetussa tilassa tai toimistossa älä ota kiihtynyttä ihmistä vastaan ilman , että jätät oven auki tai viereisen työtoverin toimiston oven auki. Mahdolliset ohikulkijat ja työtoverit osaavat toimia, jos kuulevat ja näkevät asiakas kiihtymisen.

Outoon tai uuteen tilaan tullessasi pyri hakeutumaan pako-oven läheisyyteen tai niin, että pako-ovi jää taaksesi. Pystyt pitämään itsesi rauhallisempana, kun sinulla on selvä pakoreitti.

Ahtaat paikat

Mieti etukäteen paikalle saapuessasi, mitkä paikat tilassa, joissa mahdollisuutesi poistua ovat heikoimmat tai avunsaamiseen huonot. Toimiessasi kohdehenkilön kanssa vältä tietoisesti niitä paikkoja. Mikäli huomaat, että kohdehenkilö tunnustelee tiettyä kohtaa vaatteissaan, se voi olla merkki siitä, että henkilöllä on hallussaan jokin ase. Seuraa käden liikkeitä koko ajan, jos kohdehenkilö tekee äkkinäisen liikkeen kohti mahdollista asetta vaatteiden alla, pakene.

Rauhoitu ja rauhoita

Uhkatilanteessa kiihtyneen henkilön rauhoittaminen on erittäin vaikeaa. Omien tunteiden hallitseminen, loukkaavan käytöksen ohittaminen ammattimaisesti ja omasta turvallisuudesta huolehtiminen on vaikeata muistaa ja toteuttaa uhkaavan asiakkaan kanssa kommunikoidessa.

Oma turvallisuus on aina tärkeämpää kuin kohdehenkilön tunteen ilmaisut. Tärkeimpänä sääntönä pidettäköön sitä, että kaikissa uhkaavissa ja tukalissa tilanteissa sinulla on oikeus poistua paikalta. Mikään velvollisuus ei pakota jäämään sinua aloillesi. Vuorovaikutustilanteissa ensivaikutelmat ja ennakkokäsitykset luovat odotuksia, jotka pyrkivät toteutumaan.

Rauhoittelu on myös useasti vaikeaa, jos omat tai vastapuolen ennakoasenteet pyrkivät vaikuttamaan lopputulokseen. Mieti miten oma ennakkokäsityksesi muuttuu jos vastapuolella on henkilö, joka on tatuoitu, nuori, pitkätukkainen ja nuhjuisen oloinen henkilö tai jos vastapuolella seisoi 50-vuotias herrasmies pukeutuneena siistiin pukuun ja hän olisi toimitusjohtajan oloinen mieshenkilö. Usein samaan vaistoon perustuvaan käyttäytymiseen syyllistyy myös vastapuoli. Asiakkaalla saattaa olla myös vahvoja ennakkokäsityksiä kyseistä ammattialasta, joka saa hänet kiihtymään.

Peili -tekniikka

Mieti minkälaiseen peiliin vastapuoli katsoo, jos haluat hänen rauhoittuvan. Toisin sanoen, jos oma käytöksesi ei ole rauhoittelevaa on epätodennäköistä että vastapuolikaan rauhoittuu. Useasti kasvojen pienet liikkeet (ns. mikroeleet) saattavat helposti paljastaa kohdehenkilön mielestä ”väärät” asenteesi ja kiihtyä omista johtopäätöksistään. Näitä kasvojen mikroeleitä saattavat olla esimerkiksi kulmakarvojen epäilevä nosto, hymykare, tuhadus, huokaus jne.

Sanaton viestintä

Tärkeintä on sanaton viestintä ja rauhoittavat viestit. Periaatteena on pitää tilanne yksinkertaisena.

Seuraavassa on sanattoman viestinnän rauhallisia eleitä:

- avoin katse
- kädet esillä
- turhat välineet, kuten taskulamppu, avainnippu, matkapuhelimet pois käsistä
- anna kohdehenkilölle tilaa liikkua, älä mene tarpeettomasti lähelle

Sanattomaan viestintään ja rauhoittavaan käytökseen kuuluu myös

- puhenopeus: rauhallinen, tasainen
- äänen korkeus: matala, tasainen, rauhallinen
- pyri siis puhumaan rauhallisesti ja pidä äänesi matalana, jos mahdollista

Puhumalla rauhoittaminen ja kuunteleminen

Turvallisin itsepuolustustekniikka ja vastapuolen rauhoittaminen on kohdehenkilön puhuttaminen. Vastapuolen rauhoittaminen puhuttamalla vaati kuitenkin taidon jatkuvaa harjoittamista. Oma ego voi olla suurin este puhejudon onnistumista ajatellen, joten onnistuaksesi vastapuolen puhuttamisessa on unohdettava omat ennakoasenteet. Puhuttamisessa on kyse tietoisesta ja viisaasta vallinnasta, joukosta sanoja, eleitä ja sanatonta viestintää, joiden avulla saadaan hankalakin vastapuoli rauhoittumaan. Työsi puolesta joudut kohtaamaan asiakkaita, joilla on negatiivisia ennakoasenteita kohdettansa kohtaan.

Kohtaamistilanteessa, jossa havaitset olevasi vastakkain katkeroituneen ja kostonhaluisen henkilön kanssa, pyri mahdollisimman nopeasti pois asenteesta, jossa suojaudut yrityksen sääntöihin ja määräyksiin. Tällaisissa kohtaamistilanteissa se ei ole paras tapa hoitaa uhkaava tilanne. Viisainta sen sijaan olisi käyttää ” ihmiseltä ihmiselle ” -taktiikkaa.

Tärkeää olisi myös pystyä myöntämään virheet. Helpoin ja yleensä turvallisin tapa olisi heti myöntää virhe ja pahoitella tapahtunutta, jos vastassasi on asiakas joka on kiihtynyt tekemästäsä virheestä.

Palveluajon eräs tärkeä ammattitaidon mittari on kyky hallita itseänsä konfliktitilanteissa siten, että asiakkaalla on aina mahdollisuus perääntyä kunniallisesti menettämättä kasvojaan. Vältä aina asiakkaan nolaamista.

Varaa aikaa puhumalla rauhoitteluun. Tilanteen rauhoittumiseksi unohda kiire. Mitä pidempään saat uhkaajan puhumaan kanssasi, sitä rauhallisemmaksi hän yleensä tulee ja sitä lähemmäksi myös apu ennättää tulla.

Kuunteleminen on puhuttamistekniikassa vaikeinta. Mieti itseäsi kiihtyneessä tilassa. Mieti miten vaikeaa kiihtyneessä tilassa on ottaa vastaan toisen mielipiteitä, näkemyksiä ja ehdotuksia. Eikö olekin totta, että vastapuolen pelkkä kuuntelemisentalto rauhoittaisi sinua. Kuunteleminen on vähintään yhtä tärkeää uhkaavassa tilanteessa kuin puhuttaminen.

Väkivaltarikosten valtapeli: alistan tai alistun

Konfliktitilanteissa roolit jakautuvat yleensä kahteen ryhmään; alistujiin ja alistajiin. Roolit saattavat vaihdella henkilön aikaisempien kokemusten mukaan, joten roolit saattavat vaihdella. Vasta itse tilanteessa pystyt arvioimaan parhaan roolin, joka on sinulle hyödyksi ja turvaksi. Kaikki konfliktitilanteet ovat erilaisia, joten aina samaa kaavamaista toimintamallia ei voi noudattaa toivotun lopputuloksen syntymiseksi.

Kannattaa muistaa uhkaavasti käyttäytyvän henkilön kanssa, että kyseessä on usein häirikön vakiintunut käyttäytymismalli. Kyseinen henkilö on todennäköisesti oppinut ja tottunut toimimaan uhkaavalla tavalla jo menneiden vuosien aikana. Kiihtynyt vastapuoli käyttäytyy tietyn totutun kaavan mukaan ja odottaa, että myös sinä alat käyttäytyä totutun kaavan mukaisesti, eli häirikkö odottaa sinun omaksuvan alistujan roolin.

Kiihtyneen henkilön ajatusmaailmassa on uhkailu, nyrkin lyöminen pöytään ja huutaminen keinona saada vastapuoli taipumaan tahtoonsa, eli hän odottaa työntekijän alistuvan. Yleensä uhkailija onnistuu yrityksessään. Toinen vaihtoehto on ottaa alistajan rooli, eli provosoitua vastahyökkäykseen asiakkaan uhkaavan käytöksen seurauksena.

Lamaantumisen (alistuminen) tai provosoitumisen (alistaminen) ovat molemmat uhkaajalle tuttuja käyttäytymismalleja, joita hän osaa odottaa ja ennakoita. Siirryt siis asiakkaalle tutulle maaperälle. Mikäli kuitenkin kykenet ja osaat toimia tavalla, joka on vastakohtalle tuntematon ja outo, eli pystyt käyttäytymään rauhallisesti ja tilanteen pitkittyessäkin vielä kykenet rauhoitteluun kiihtynyttä asiakasta. Näin toimien saatat saada asiakkaan rauhoittumaan tai poistumaan paikalta.

Irti ja pako!

Kiihtyneen ihmisen kanssa toimittaessa on hyvä pitää itsesi ja kohdehenkilön välissä esimerkiksi vastaanottotiski. Este on myös hyvä iskusuoja ajatellen uhkaavan vastapuolen yllättävää potkua tai lyöntiä ajatellen. Kiihtyneen henkilön kohtaaminen avoimessa tilassa on vaarallisempaa kuin missä molemmilla osapuolilla on oma reviiirinsä. Tutkimusten mukaan väkivaltaan taipuvilla ihmisillä tilan tarve on kaksinkertainen, joten esteellä on myös psykologinen vaikutus.

Silloin kun kaikilla osapuolilla on oma reviiiri riittävän laaja, niin silloin jokaisen on helpompi hallita fyysisen yhteydenoton käyttöä.

Kolmen sekunnin keinottelu

Ihmisen normaali reaktioaika on 2-3 sekuntia. Valmiiksi mietitty poistumisreitti ja poistumishetki parantaa turvallista poistumismahdollisuutta. Voit parantaa poistumismahdollisuksiasi kahdella tavalla:

- Kun uhkaava henkilö siirtää katseensa pois tai siirtyy välittömästi läheisyydestä pois.
- Käyttämällä komentosanoja SEIS, IRTI, APUA tms. jolloin todennäköisesti uhkaaja hämmentyy. Kovalla huudolla käännät uhkaavan tilanteen ja valtasuhteen pääläelleen. Kovalla huutamisella osoitat, ettei sinusta tullutkaan helppoa uhria, kuin uhkaaja luuli. Uhkaavasti käyttäytyvä vastapuoli luulee olevansa tilanteen herra, mutta asetelma muuttuu, kun käytät ääntäsi. Usein huutamalla saatat saada voimaa pakenemiseen tai jopa vastaan taistelemiseen.

Valitsetpa kumman tahansa tekniikan, niin on todennäköistä, että olet turvallisen etumatkan (eli siis noin 7-15 metrin) päässä uhkaajasta. Uhkaava vastapuoli pyrkii itse pakoan halutessaan välttää kiinnijoutumisen ja poliisin kohtaamisen, silloin kun käytät edellä mainittuja tekniikoita.

6 KONFLIKTIN JÄLKEEN

Väkivallanteko tai vakava läheltä piti -tilanne aiheuttaa voimakkaita tuntemuksia. Välittömästi tilanteen lauetta olisi suositeltavaa, että tilanteessa mukana pitävät esimiehen johdolla rauhoittumis- ja selvittelypalaverin. Esimies kertoo samalla mahdollisista konfliktin aiheuttamista toimenpiteistä, esimerkiksi siirtymisestä muihin tehtäviin, muista järjestelyistä, ja ohjaa tarvittaessa työterveyshuoltoon. Jatkotoimet riippuvat tapahtumasta ja työpaikalla sovitusta menettelytavoista.

Jos jälkihoidosta ei huolehdita, tapahtuma työntekijälle tai työntekijöille muodostua traumaattiseksi ja johtaa turvallisuudentunteen menetykseen ja aiheettomiin pelkoihin.

Väkivallan seuraukset

Väkivallan fyysiset seuraukset vaihtelevat naarmuista ja mustelmista vakavan pahoinpitelyn jälkeisiin, jopa kuolemaan. Vaikeimmat oireet ja suurin työkyvyn alenemisen tai menettämisen uhka liittyy kuitenkin tapahtuneeseen psyykkiseen käsittelyyn. Se, miten työssä väkivallan kohteeksi joutuminen psyykkisesti koetaan, vaihtelee huomattavasti.

Mahdollisuus jälkituntemusten puntarointiin täytyisi pitää työntekijälle mahdollisimman avoimena, koska postraumaattisen stressireaktion kaltainen tila voi aktivoitua joskus vasta viikkojen kuluttua tapahtuneesta.

6.1 Konfliktitilanteen jatkotoimenpiteet

Työpaikalla tapahtuneen väkivallanteon tulee johtaa turvallisuutta lisääviin toimenpiteisiin, jotta turvallisuus myös kokemuksellisella tasolla säilyy. Turvallisuudentunne syntyy työpaikalla yhteisistä pelinsäännöistä, keskinäisestä luottamuksesta ja turvallisuusperiaatteiden noudattamisesta käytännön työskentelyssä.

Väkivaltatapahtumat on syytä kirjata mieluummin valmiille lomakkeelle. Tapahtumien jälkeiset yhteenvedot ja keskustelut johtavat parhaimmillaan ehdotuksiin, joilla turvallisuutta voidaan lisätä.

Tapahtumien erittelyssä voidaan arvioida väkivaltaa kolmesta eri näkökulmasta: asiakkaan, työntekijän ja tilanteen kannalta. Työpaikalla on uhka – ja väkivaltatilanteen jälkeen pohdittava, miksi asiakas on päätenyt väkivaltaan. Onko asiakkaiden vastaanotto- tai palvelutoimintoja muutettava? Tilanteen erittelyssä on selvitettävä olosuhteet. Voidaanko turvallisuutta lisätä muuttamalla palvelukäytäntöjä, järjestelmiä tai tilankäyttöä? On myös selvitettävä, voidaanko henkilöstön koulutuksella, opastuksella tai tiedottamisella ennakoida vai vähentää uhkaavia tilanteita.

6.2 Psykologinen jälkipuinti

Jälkipuinnilla tarkoitetaan aistimusten ja reaktioiden yksityiskohtaista käsittelyä. Jälkipuinnilla pyritään lieventämään tilanteen vaikutusta ja auttamaan työntekijää toipumaan stressistä. Tapahtumasta riippuen kielteisistä jälkivaikutuksista kärsii 20-80 % ellei psykologista jälkipuintia järjestetä.

Välitön ja luonnollinen jälkipuinnin tekijä on väkivallan kohteeksi joutuneen oma työyksikkö. Lähiesimiesten ja ylemmän johdon jälkipuintia tukeva rooli on ehdottoman tärkeä.

Psykologisen jälkipuinnin säännöt:

- jälkipuinti ei ole tekninen palautekeskustelu eikä kritiikki-tilaisuus
- edellytyksenä on ehdoton vaitiolo
- tilaisuudessa ei tehdä muistiinpanoja eikä käytetä epikriisejä
- tilaisuudesta ei raportoida ryhmän ulkopuolisille
- ketään asiaankuulumatonta ei saa olla mukana
- kenelläkään ei ole puhepakkoa
- tärkeintä on kertoa omista elämyksistä ja kokemuksista, ei muiden
- taukoja ei pidetä (yhden jälkipuintitilaisuuden kesto on 2-4 tuntia)

Psykologisen jälkipuinnin vaiheet:

- aloitus esittely ja säännöt
- faktavaihe (käydään läpi, mitä todellisuudessa tapahtui)
- ajatusvaihe (käydään läpi, mitä mielessä kävi tapahtuman aikana)
- reaktiovaihe (miltä se kaikki tuntui?)
- normalisointivaihe (miltä tuntui sen jälkeen?)
- palautumisvaihe (entä nyt, miten tästä eteenpäin?)

Tärkeintä on väkivaltaisen tilanteen jälkeen puhua siitä kahden esimiehen kanssa ja koko työporukan kanssa. Asiaa ei ole suositeltavaa jättää käsittelemättä, jos vain kohde henkilö on vain halukas puhumaan siitä, sillä se aiheuttaa todennäköisesti pahimmassa tapauksessa uhattuna olleelle mielenterveys ongelmia. Jos henkilöllä on tarvetta puhua henkilöstä ulkopuoliselle ammattiauttajalle, se mahdollisuus on tarjottava. Seurauksena voi olla myös sairasloma, joka on tietenkin mahdollistettava, jotta henkilö pystyy jatkamaan työn tekoa yhtä hyvin kuin aikaisemminkin.

Jälkipuintiakaan ei tarvita, jos työympäristöstä on tehty mahdollisimman turvallinen, jossa konflikteihin on varauduttu ja koulutauduttu mahdollisimman hyvin. Vaarallisten konfliktien syntyä voi ehkäistä parantamalla turvatoimia ja kiinnittämällä huomiota entistä enemmän ympäristöön, jossa työskentelee ja ilmoittaa mahdollisista kohteista, jotka kaipaavat kohentamista yleisen turvallisuuden hyväksi. Olisi hyvä kiinnittää entistä enemmän huomiota asiakkaisiin ja rakennuksessa liikkuvien henkilöiden liikkeisiin, jotta pystytään mahdollisesti toimimaan jo ennen kuin vahinko on jo syntynyt.

Uhkaavan henkilön kanssa kommunikointi, konfliktin välttämiseksi

Älä ole kyseisen henkilön kanssa kahden suljetussa tilassa. Jos suljettuun tilaan meneminen on välttämätöntä, ota mukaan työtoveri ja jätä ovi auki. Kulje mieluummin hieman hänen perässään kuin edessä niin kohteliaasti kuin mahdollista.



Pyri pitämään itsesi rauhallisen oloisena.



Jos henkilö tulee mielestäsi liian lähelle, osoita se hänelle. Ohjaa ja ylläpidä etäisyyttä kämmenten avulla, jos joudutte liikkumaan.



Älä tuijota asiakasta. Pidä katseesi hieman alhaalla kuitenkin niin, ettet välttä asiakkaan katsetta ja että näet hänen silmänsä.



Puhu selkeästi, lyhyesti ja rauhallisella äänellä. Myötäile hänen puheitaan silloin, kun se on mahdollista.



Älä esitä käyttäytymisvaatimuksia henkilökohtaisina (”sinun pitää”), vaan yleisinä käyttäytymisehdotuksina (”näissä tiloissa on kielletty”).



Pyri saamaan henkilö istumaan. Anna asiakkaan istua ensin. Jos asiakas nousee tuolista, nouse myös itse. Ota asiakas vastaan nousemalla seisomaan.



Pidä mahdollisimman pitkä etäisyys.



Jos seisotte, seiso mieluummin hieman sivuttain, jolloin voit nopeasti paeta tai väistää.



Kättele vain, jos arvioit, ettei siihen liity mitään riskejä.



Pidä huoli, että takanasi on tilaa, jotta voit paeta tarvittaessa. Seiso käytävällä mieluummin pituussuuntaan kuin seinää vasten.



Älä käännä selkäsi.



Älä tee äkkinäisiä liikkeitä.



Ota uhkaukset aina todesta.

