

# Väkivallan ehkäisy ja hallinta ravintolan salissa



Savolainen, Jouni

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

## Väkivallan ehkäisy ja hallinta ravintolan salissa

Osa I: "Väkivallattomampi ravintolaväki" -turva -CD

Osa II: Kirjallisuuskatsaus

Savolainen, Jouni  
Palvelujen tuottamisen ja  
johtamisen koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2009

Jouni Savolainen

Väkivallan ehkäisy ja hallinta ravintolan salissa

Vuosi 2009

Sivumäärä 106

Opinnäytetyön tarkoitus on auttaa ravintola-alan esimiehiä parantamaan ravintolan salissa työskentelevän asiakaspalveluhenkilöstön turvallisuutta ehkäisemällä ja hallitsemalla uhka- ja väkivaltatilanteita. Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta, CD-muotoon laaditusta turvallisuusoppaasta ja kirjallisesta työstä. Opinnäytetyössä ei ole käsitelty omaisuuden menettämiseen liittyviä tilanteita, kuten esimerkiksi murrot. Hotelli - ja ravintola -alan väkivaltatilanteet syntyvät tavallisimmin sisäänpääsyn rajoittamisesta, tiloista poistamisesta tai tilojen sulkemisesta, tarjoilun lopettamisesta tai asiakkaiden keskinäisten erimielisyyksien selvittämisistä. Kaikkia ravintoloissa tapahtuneita uhka- ja väkivaltatapauksia ei ilmoiteta viranomaisille. Tämän opinnäytetyön keskeisinä käsitteinä voidaan pitää väkivaltaa, valtaa, statusta ja statushaastetta sekä asiakaspalvelutyötä ravintolan salissa. Väkiältä jaotellaan fyysiseen ja psyykkiseen väkivaltaan.

Hyvä asiakaspalvelu on useastakin syystä elintärkeä kilpailukeino ravintola-alalla. Tässä työssä hyvää asiakaspalvelua tarkastellaan työturvallisuutta lisäävänä tekijänä. Asiakaspalvelija, joka on luonteeltaan jämäkkä osaa omalla toiminnallaan ehkäistä väkivaltatilanteiden syntymistä. Asiakaspalvelijan oma aggressiivisuus synnyttää väkivaltaa asiakkaissa. Vuorovaikutus vaikuttaa uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyyn ja hallintaan. Vuorovaikutukseen kuuluvat valta, statusvalta, ele-, ilme-, ilmiäsu- ja kuvakieli, reviiiri ja kosketus. Niin ikään peesaus, työ- ja ammattirooli ovat merkittäviä asioita vuorovaikutuksessa.

Lainsäädännön osalta tärkeimpiä pykäläitä uhka- ja väkivaltatilanteita ehkäisemään on Työturvallisuuslaissa. Riskikartoituksilla, rakenteellisilla ja teknisillä tilaratkaisuilla, pakoreittien ennalta suunnittelulla, turvallisella työasulla, hyvällä palvelulla ja henkilöstön toimintatavoilla voidaan ehkäistä uhka- ja väkivaltatilanteiden syntyä. Myös näpistys-, varkaus- ja ryöstötilanteisiin varautumalla, päihtyneiden asiakkaiden aiheuttamiin ongelmatilanteisiin varautumalla väkivaltatilanteisiin voidaan puuttua jo ennalta. Riskikartoituksen tekemiseen sisältyy myös riskejä, kuten ennakkoluulot ja itseään toteuttavat ennusteet. Ravintola-alan esimiehen on hyvä tuntee osallistavan johtamistavan merkitys, kun hän johtaa myyntiä, asiakaspalvelua ja turvallisuutta. Turva- ja toimintaohjeet sekä huoneentaulut on hyvä laatia yhdessä henkilöstön kanssa. Ravintolaan on hyvä valita turvavastaava, joka vastaa myös uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisystä.

Ihmiset käyttäytyvät stressaavissa tilanteissa eri tavoin. Paitsi päihteet myös mielen sairaudet ovat väkivaltatilanteiden syntyyn vaikuttavia tekijöitä. Kun uhka- ja väkivaltatilanne on alkanut, asiakaspalvelijan oma käytös ja vuorovaikutus ovat ratkaisevassa asemassa väkivallan hallinnassa. Väkivallattomuus, toimintakyvyn säilyttäminen, puheella ja kuuntelemalla rauhoittaminen, sanaton viestintä ovat merkityksellisiä väkivaltatilanteen hallinnassa. Asiakasvalitusten oikeanlaisesta käsittelystä on myös apua uhkatilanteen hallinnassa.

Väkiältä- ja uhkatilanteet aiheuttavat monenlaisia vaikutuksia. Välitön apu ja hätäensiapu sekä työyhteisökäsittely auttavat väkivallan uhrin toipumista ja palautumista työkuuntoiseksi. Väkiältä ei tule hyväksyä työhön kuuluvaksi osaksi ja väkiällasta on hyvä ilmoittaa ja pitää kirjaa.

Asiasanat: henkilökunnan koulutus, opas, perehdytys, työkyky, työturvallisuus, väkiältä

Jouni Savolainen

Prevention and control of threatening and violent situations in restaurants

Year 2009 Pages 106

---

The purpose of the study is to help the restaurant managers to improve the safety of the people working in restaurants by preventing and having control of threatening and violent situations. The study consists of two parts, a safety guide in CD format and a written study. Cases of losing property - for example burglary - are left out of the study. The violent situations in hotel and restaurant business are often involved with denying entry into a restaurant, removing a customer from restaurant facilities and restriction of drinking alcoholic beverages or settling the mutual disagreements of the customers. Very often the cases of threatening and violent situations are not reported to the authorities. Violence, power, status, challenged status and customer service in a restaurant are the crucial concepts of this study. Violence is divided into physical and mental violence.

In this study good customer service is examined as an improving matter in safety at work. An assertive waiter/waitress can prevent violence with his own behaviour. Aggressiveness of a waiter can pose violence in a customer. Interaction affects into the prevention and control of threatening and violent situations. Power, status power, gestures, expressions, appearance, personal territory and physical contact are parts of interaction. Monitoring and professional roles are important things in interaction.

The most important laws in prevention and control of threatening and violent situations are the laws of occupational safety. Threatening and violent situations can be prevented and controlled by scanning the risks and with constructional and technical solutions of facilities. Planning the escape routes, safe uniform, good service and working methods help to prevent and control threatening and violent situations. Preparing into petty thefts, thefts and robberies, problematic situations caused by intoxicated customers threatening and violent situations can be prevented and controlled in advance. The risk analysis can include risks itself. The risks can be things like prejudices and self-executing predictions. Restaurant manager should know the right ways to supervise when the staff is participating in making decisions and when he is supervising the customer service and safety at work. Safety instructions should be done in co-operation with the staff. The study highly recommends that every restaurant should have a person who is in charge of safety at work. This person is also in charge of prevention of threatening and violent situations.

People are acting in different ways in stressful situations. Drugs, alcohol and mental illnesses are the causes of violent situations. When a threatening and violent situation has started the behaviour of a waiter and interaction are crucial in control of violent situations. Non-violence, maintaining capability to react, reassuring by speaking and listening and non-verbal communication have a significant role. Professional way to take care of customer complaints helps in control of threatening and violent situations.

Threatening and violent situations cause different kinds of effects. Immediate help, first aid and processing in work community help the victim of violence to recover and restore working ability. Violence should not be approved as a part of work. Violence should be reported and workers should keep a record of violent situations.

Key words: familiarization, guide, safety at work, training, violence, working ability

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
1.1	Rajaukset.....	10
1.2	Tilastotietoja työpaikkaväkivallasta ja väkivaltatyötapaturmista .....	10
1.3	Opinnäytetyön tarkoitus.....	17
2	Kirjallisuuskatsaus ja sen toteuttaminen .....	17
3	Keskeiset käsitteet.....	18
3.1	Väkivalta ja aggressiivisuus .....	18
3.2	Valta, status ja statushaaste .....	20
3.3	Väkivalta ravintolan asiakaspalvelutyössä .....	21
3.3.1	Fyysinen väkivalta.....	22
3.3.2	Psyykinen väkivalta .....	23
3.4	Asiakaspalvelutyö ravintolan salissa.....	23
3.5	Jämäkkyys eli suoruus asiakaspalvelussa .....	24
3.6	Sosiaalisesta vuorovaikutuksesta asiakaspalvelussa .....	26
3.6.1	Skeema ja skripti .....	27
3.6.2	Valta, statusvalta ja statusilmaisuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa .....	28
3.6.3	Ele-, ilme-, ilmiäsu- ja kuvakieli.....	28
3.6.4	Palaute vuorovaikutuksen osana .....	29
3.6.5	Reviiri, etäisyyden säätely ja tilan käyttö, kosketus.....	29
3.6.6	Peesaus (peilaus) ja ei-peesaus .....	31
3.6.7	Työ- ja ammattirooli ja ammatillinen vuorovaikutus .....	33
3.6.8	Häiriöt viestinnässä ja vuorovaikutuksessa .....	34
4	Lainsäädännöstä .....	35
5	Väkivaltatilanteisiin varautuminen ravintolan asiakaspalvelutiloissa .....	35
5.1	Riskikartoitus.....	36
5.1.1	Tilaratkaisut ja -järjestelyt, pakoreitit.....	37
5.1.2	Turvallinen työasu.....	38
5.1.3	Henkilöstön toimintatavat .....	38
5.1.4	Hyvän asiakaspalvelun merkityksestä väkivallan ehkäisyyn ja hallintaan .....	39
5.1.5	Rahan käsittely.....	40
5.1.6	Näpistys, varkaus ja ryöstö .....	40
5.1.7	Valmiita riskikartoituksia.....	41
5.1.8	Työ- ja kotimatalla .....	41
5.1.9	Riskikartoituksen eli "turvaskannauksen" riskejä .....	42
5.1.10	Ennakkoluuloton ja luottavainen suhtautuminen asiakkaaseen .....	43
5.2	Turvaohjeita ja huoneentauluja .....	43
5.3	Esimiehen rooli väkivallan ehkäisyssä.....	44
5.4	Turvavastaava ravintolan salin väkivallan ehkäisijänä.....	45

5.5	Turvaviihko ravintolan salin väkivallan ehkäisijänä .....	46
5.6	Esimerkki uhka- ja väkivaltilanteesta (Case).....	47
5.7	Turvallisuuslaitteet ja mahdollisuus avun hälyttämiseen .....	48
5.7.1	Hälytyslaitteet ja valvontajärjestelmät .....	49
5.7.2	Kameravalvonta.....	49
5.7.3	Henkilökohtaiset turvavälineet .....	50
5.8	Liikeidean ja hinnoittelun yhteys väkivaltatapahtumiin.....	51
6	Väkivaltilanteiden tunnistaminen.....	52
6.1	Väkivaltaisesti käyttäytyvien henkilöiden persoonallisuuspiirteitä.....	52
6.1.1	Heikko itsetunto .....	52
6.1.2	Itsekeskeisyys .....	53
6.1.3	Heikosti kehittynyt tunne-elämä .....	53
6.1.4	Kyvyttömyys läheisiin ihmissuhteisiin.....	54
6.1.5	Empatiakyvyn puute.....	54
6.1.6	Lyhytjännitteisyys ja heikko impulssikontrolli.....	54
6.1.7	Kehittymättömät puolustuskeinot .....	54
6.1.8	Kyvyttömyys sietää masentavia tunteita .....	55
6.1.9	Syällisydentunteiden puuttuminen .....	55
6.1.10	Kateus ja kielteinen asennoituminen .....	55
6.1.11	Virheellinen minäkuva .....	55
6.1.12	Yleinen asennoituminen ja käyttäytyminen .....	55
6.2	Väkivaltilanteen kehittyminen ja tunnusmerkkejä .....	56
6.3	Väkivallan kohteeksi joutumiseen vaikuttavia tekijöitä.....	58
6.4	Käyttäytymis- ja stressireaktiot väkivaltilanteissa.....	59
7	Väkivaltilanteiden syntyyn vaikuttavia tekijöitä ravintolan asiakastiloissa .....	60
7.1	Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä ravintolan salissa .....	61
7.2	Asiakaspalvelijan omat asenteet, oma käytös ja väkivallan ehkäisy .....	63
7.3	Statusjousto uhkatilanteiden hallinnassa .....	65
7.4	Päihteet väkivaltilanteiden syntyyn vaikuttavana tekijänä .....	66
7.4.1	Alkoholi väkivaltilanteiden syntyyn vaikuttavana tekijänä.....	67
7.4.2	Huumausaineet väkivaltilanteiden syntyyn vaikuttavana tekijänä.....	68
7.5	Mielen sairaudet ja asiakkaiden provosoimien väkivaltilanteiden synty ravintolassa.....	70
7.6	Asiakkaiden keskinäisestä väkivallasta .....	72
8	Väkivaltilanteen hallinta .....	72
8.1	Asiakaspalvelijan oma käytös ja väkivallan hallinta.....	73
8.2	Väkivallattomuus väkivaltilanteen hallinnassa.....	76
8.3	Itsepuolustus ja voimakeinojen käyttö väkivaltilanteessa.....	77
8.4	Toimintakyky ja -valmius.....	79

8.5	Uhkaajan puhutteleminen .....	80
8.6	Poistaminen, reviirin kasvattaminen, suojautuminen ja turvaan vetäytyminen ....	81
8.7	Puheella ja kuuntelemalla rauhoittaminen .....	82
8.8	Sanaton viestintä väkivaltatilanteessa.....	86
8.8.1	Toimintakyvyn mukainen asento.....	86
8.8.2	Liikkeet ja elintoimintojen kieli .....	87
8.8.3	Eleet, ilmeet .....	88
8.8.4	Katsekontakti.....	88
8.8.5	Puhetapa ja äänensävy .....	89
8.8.6	Koskettaminen, läheisyys, tilan ja reviirin käyttö.....	89
8.8.7	Vältettäviä asioita sanattomassa viestinnässä.....	89
8.9	Asiakasvalitusten käsittelystä .....	89
8.10	Lisäapu väkivaltatilanteessa .....	92
8.11	Väkivaltaisen ryöstötilanteen hallinta .....	92
9	Uhka- ja väkivaltatilanteen tapahduttua .....	93
9.1	Uhka- ja väkivaltatilanteiden aiheuttamia vaikutuksia .....	93
9.2	Välitön apu ja hätäensiapu .....	96
9.3	Työyhteisökäsittely.....	97
9.4	Jälkihoito.....	97
9.5	Muita auttajia väkivaltatilanteen tapahduttua.....	99
9.6	Ilmoittaminen ja rikosilmoituksen tekeminen.....	99
9.7	Tuntomerkkien ottaminen .....	100
10	Turvaoppaan eli turva -CD -levyn kuvaus .....	101
11	Yhteenveto ja pohdinta .....	103
	Lähteet .....	105
	Liitteet.....	107
	Liite 1.....	107
	Liite 2.....	108

Satunnainen ja tarkoituksellinen väkivalta niin koko yhteiskunnassa kuin ravintola-alallakin on lisääntymässä. Silmitön väkivalta ja huumeiden käyttö lisääntyvät. Syitä lisääntyvään väkivaltaisuuteen voidaan nähdä yhteiskunnassa vallitsevassa epävarmuudessa, yleistyneessä alkoholin- ja huumeiden, lääkkeiden sekä steroidien tai testosteronia sisältävien aineiden käytössä, yleisessä aggressiivisuuden lisääntymisessä ja sen hyväksymisessä sekä uusissa rikollisryhmissä. Tavallista Suomessa on erilaisten päihdyttävien aineiden sekakäyttö. Useat pitävät myös ydinperheen ja yhteiskunnan rakenteiden hajoamista sekä televisioväkivallan vaikutusta tärkeimpinä syinä väkivallan lisääntymiseen. Ravintola-alalla työskentelevien on varauduttava siihen, että he työssään voivat joutua kohtaamaan väkivaltaisesti käyttäytyviä tai uhkaavia ihmisiä.

Sanomalehdistä saamme lähes päivittäin lukea uutisia, jotka on otsikoitu esimerkiksi: "Kurkimäen Siwa ryöstettiin jälleen", "Mies löi tarjoilijaa", "Päihtynyt naisasiakas pahoinpiteli naistarjoilijan". Keskimääräistä enemmän väkivaltaa ja uhkaa koetaan poliisin ja vartijan työssä, ravintolatyössä, sairaanhoidossa, sosiaalialalla, henkilöliikennöinnissä ja myyntityössä.

### **Nainen kävi tarjoilijan kimppuun**

Naisiasiakas kävi käsiksi tarjoilijaan Vuotiellä sijaitsevassa ravintolassa Vuosaaressa sunnuntai-iltapäivänä. Juovuksissa ollut nainen oli häirinnyt ravintolan muita asiakkaita ja häntä oli pyydetty poistumaan. Tulistunut asiakas repi naistarjoilijaa käsistä ja hiuksista. Tarjoilija menetti rytkäksä tukun hiuksiaan ja poliisi vei häiriköijän putkaan. Vuonna 1967 syntynyttä naista odottaa pahoinpitelysyyte.

Tämä opinnäytetyön tarkoitus on ollut koota tietoa uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyn ja hallinnan keinoista ravintola-alalla. Tietoa aiheesta on, mutta yhtenäisiä oppaita erityisesti ravintola-alalle ei liiemmin ole. Aihe on ajankohtainen. Uhka- ja väkivaltatilanteet ovat tuttuja jo kaupoissa ja kioskeissa, opinnäytetyön tarkoitus on omalta osaltaan auttaa, etteivät tilanteet yleistyisi ravintoloihin. Ravintola-alan esimiehillä on tarve perehdyttää henkilöstöä toimimaan oikein väkivallan uhatessa.

Helsingin Sanomat 21.3.09

### **Naamioitunut mies ryösti Kontulan Nesteen aseella uhaten**

► Aseistautunut mies ryösti Nesteen huoltoaseman perjantain vastaisena yönä Helsingin Kontulassa.

Tummiin vaatteisiin, kommandopipoon ja huppuun verhoutunut nuorehko mies hyppäsi tiskin yli ja uhkaili myyjäiä käsiaseella. Hän käski myyjät takahuoneeseen, varasti rahaa ja poistui paikalta Vesalan suuntaan. Myyjät selvisivät uhkaavasta tilanteesta säikähdyksellä.

Rikos tapahtui torstaina kello 23.15. Poliisi kuvailee etsimäänsä miestä 25–35-vuotiaaksi ja normaalivartaloksi.

STT

Suomessa joutuu työssään uhkailun tai fyysisen väkivallan kohteeksi vuosittain noin 5 % työssä käyvistä eli noin 100 000 ihmistä. Näistä tapauksista väkivaltatyötapaturmiin johtaa noin 1500. Työpaikoissa, joissa ollaan päivittäin tekemisissä erilaisten ihmisten kanssa, on olemassa yhä suurempi riski joutua kohtaamaan henkilöitä, jotka ovat suoranainen uhka työntekijöiden tai asiakkaiden fyysiselle koskemattomuudelle. Suurta osaa uhka- ja väkivaltatilanteista ei ilmoiteta viranomaisille ja näin myös iso osa jää tilastoimatta.



Väkivalta- ja uhkatilanteisiin on hyvä varautua ennakolta. Paras tilanne olisi välttää kohtaaminen kokonaan. Edellä mainittuun pyritään myös tämän opinnäytetyön avulla.

*”On ensiarvoisen tärkeä tietää, miten toimia, kun ongelmatilanne syntyy.”*

Kun uhkatilanne on muuttunut väkivaltatilanteeksi, tavoitteena on, että väkivaltatilanteita hallitaan ilman väkivaltaa. Stressin hallinta, rauhallisuus, puheella ja sanattomalla viestinnällä rauhoittaminen ja toimintakyvyn säilyttäminen ovat avainasemassa väkivaltatilanteen hallinnassa.

Opinnäytetyö on jaettu kahteen osaan: ”Väkivallattomampi ravintolaväki” -turva -CD -levyyn ja kirjalliseen osaan. ”Väkivallattomampi ravintolaväki” -turva -CD -levy on opas, jonka avulla voidaan esimerkiksi kouluttaa ravintolan asiakaspalveluhenkilökuntaa ja tarjoilijoita. Kirjallinen osa on opinnäytetyön teoreettinen osa, jossa tutkitaan ja käsitellään uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja niiden ehkäisyyn ja hallintaan liittyviä ilmiöitä. Kirjallinen osa on laajempi kuin CD -levy. Kirjallinen osa selittää ilmiöitä ja niiden taustoja, kun CD-levy opettaa. CD-levyssä kysytään, laitetaan henkilökunta miettimään toiminta- ja käytösmalleja omaan työhön ja omiin asenteisiin, esimerkiksi turvallisuusasioita kohtaan. Kirjallinen osa antaa vastauksia CD-levyissä esitettyihin kysymyksiin. Koska CD-levy toimii myös oppaana, siellä on valmiita toimintamalleja.

Helsingin Sanomat 1.5.2009

### **Pitsaansa tyytymätön asiakas repi telkkarin seinältä**

**KOUVOLA.** Pitsaansa tyytymätön asiakas raivostui perin pohjin keskiviikkoiltana Kouvolassa. Yli kolmikymppinen mies raastoi muun muassa taulutelevision pitsan seinältä ja viskeli lautasia ja kahvikuppeja seinään.

Poliisipartio saapui Torikadulla toimivaan ravintolaan illalla ennen seitsemää. Miehen riehunta oli alkanut siitä, kun pitsa oli tuotu pöytään. Partio korjasi miehen talteen ja tarkasti tarjoillun pitsankin. Päällisin puolin se näytti olevan kunnossa.

Asiakas oli humalassa. Kymentien poliisi tutkii tapausta vahingontekona. **STT**

Vaikka tämä opinnäytetyö ja opas on suunnattu ravintoloiden esimiehille (restonomieille), sen tarkoitus on koskettaa eniten ravintolan salin asiakaspalveluhenkilökuntaa ja tarjoilijoita. Tätä opinnäytetyötä on rajattu siten, että väkivallalla tarkoitetaan asiakkaiden puolelta esiintyvää väkivaltaa tai uhkaavaa käyttäytymistä, joka kohdistuu henkilökuntaan, ennen kaikkea ravintolan salissa oleviin tarjoilijoihin. Tästä opinnäytetyöstä voivat hyötyä myös muut hotelli-, ravintola- ja cateringalan asiakaspalvelun ammattilaiset, kuten hovimestarit, baarimestarit, baariapulaiset, ovimiehet, hotellissa työskentelevät hotellivirkailijat ja vastaanottopäälliköt, keittiössä työskentelevät keittäjät ja kylmäköt, keittiömes-  
tarit ja emännät sekä keittiöapulaiset. Tarjoilijan työhön on muutamana viime vuotena liitetty muiden ravintola-alan ammattilaisten töitä, kuten hovimestarin, viinikassan, baarimestarin ja tiskaa-  
jan töitä. Tarjoilijan työhön on liitetty myös turvamiehen töitä.

Ennakkoon valmistautumisella, koulutuksella ja työntekijän käytöksellä on merkitystä, kuinka uhka- ja väkivaltatilanne kehittyy. Vääränlaisella suhtautumisella työntekijä saattaa myös vaikuttaa uhkaavaan asiakkaaseen siten, että tilanne pahenee.

Weizmann-Helenius (1997, 9-10) on todennut, että niissä työpaikoissa, joissa on pyritty etukäteen kouluttamaan työntekijöitä kohtaamaan hankalia ja vaarallisia asiakkaita, on voitu todeta, että työntekijöiden toimintakyvyn kehittymisen myötä väkivaltatilanteet ovat vähentyneet.

Ongelmia esiintyy erityisesti, kun työskennellään yksin tai yöllä tai yksin ja yöllä. Tällä hetkellä näyttää siltä, että pieniä kauppoja ja kioskeja ryöstetään eniten. Kaupoissa ja kioskeissa, joissa yhden työvuoron aikana työskennellään yksin tai henkilökuntaa on vähän, ryöstöjä esiintyy jonkin verran enemmän kuin ravintoloissa. Miksi ravintoloita ryöstetään vähemmän kuin kauppoja ja kioskeja? Aiheesta ei ole tutkittua tietoa, joten syitä voi vain arvailla. Myös ravintola-alalla työskennellään jonkin verran yksin, erityisesti pienissä juomavoittoisissa ravintoloissa. Joka tapauksessa ravintola-alan työ mielletään usein asiakkaiden puolesta alaksi, jossa käytetään enemmän työvoimaa kuin esimerkiksi kaupan alalla. Myös mielikuva rahavirroista on turvallisuuden näkökulmasta kauppoja ja kioskeja vastaan ja ravintoloiden puolella. Ravintolat saavat kannattavuutensa suuremmilla katteilla, mutta pienemmillä kassavirroilla ja liikevaihdolla kuin kaupat. Ravintoloiden asiakaspalvelijat eivät voi kuitenkaan jäädä nukkumaan ruusun unta, ettei ryöstön uhka koskisi väkivaltaistuvassa ja polarisoituvassa nyky-yhteiskunnassa myös heitä. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on omalta osaltaan auttaa, etteivät ravintolat jatkossakaan esiinny sanomalehdissä ja muissa tiedotusvälineissä uhkatilanteiden, väkivallan ja ryöstöjen merkeissä niin usein kuin kaupat ja kioskit.

Tärkeä asia on kyky toimia stressin alla ja rauhallisuuden säilyttäminen. Ammattiroolissa pysyminen uhkatilanteessa on avainkysymys.

Väkivallan kohteeksi joutuminen tai sen pelko on yleensä aina traumaattinen kokemus. Mahdollisen väkivallan jälkihoito on tärkeää koko työyhteisölle.

Weizmann-Heleniuksen (1997, 8) mukaan väkivallan kohteeksi joutunut ihminen voi olla epävarma työssään, mikä ennen pitkää voi johtaa erilaisiin stressireaktioihin.

*"Oikeaoppinen toiminta voi pelastaa sinun tai läheisesi terveyden tai hengen."*

## 1.1 Rajaukset

Opinnäytetyössä ei ole käsitelty omaisuuden menettämiseen liittyviä tilanteita, kuten esimerkiksi murrot ja ilkivalta, joka kohdistuu materiaan ravintolan ollessa suljettu.

Tässä opinnäytetyössä olen rajannut pois telehäiriköinnin ja pommiuhkaukset. Panttivankitilannekin käsitellään pintapuolisesti. Panttivankitilanteeseen pätevät useat samat lainalaisuudet kuin ryöstötilanteisiin. Jos ryöstö- ja panttivankitilanteet pitäisi kiteyttää yhteen, lyhyeen lauseeseen, lause voisi olla: "Tottele hitaasti, älä leiki sankaria". Lisäksi tässä työssä on jätetty vähemmälle huomiolle seksuaaliseen väkivaltaan liittyviä asioita, koska tätä aihetta koskevat eri lainalaisuudet, kuin normaalia, tarkoituksellista väkivaltaa. Seksuaalisen väkivallan käsittely voisi olla oma, erillinen opinnäytetyön aihe esimerkiksi turva-alan opiskelijalle. Seksuaalisen väkivallan torjumiseksi pätevät kuitenkin jotkin tässä opinnäytetyössä esille tuodut opit siinä missä muutakin väkivaltaa kohtaan. Tässä opinnäytetyössä käsitellään myös enemmän suoraa väkivaltaa kuin epäsuoraa. Myös väkivalta ja ilkivalta, jotka vahingoittavat enemmän liiketoimintaa ja esineitä kuin ihmisiä, on vähemmällä käsittelyllä.

Työssä ei keskitytä myöskään erikseen asiakkaiden suojeluun, vaan sen oletetaan tulevan ikään kuin "sivutuotteena" siitä, että asiakaspalveluhenkilöstö osaa kohdata väkivaltaisen asiakkaan oikein. Samaten tässä työssä ei keskitytä erikseen antamaan ohjeita ravintolan ovimiehille, "portsareille" tai vastaaville henkilöille. Ovimiehien tehtäviä jaettiin 1980 - luvulta alkaen salin asiakaspalveluhenkilöstölle. Asiakkaat kokivat ovimiehet sisäänheittäjien ja myynnin edistäjien sijasta myynnin estäjinä, sisäänpääsyn rajoittajina. Koettiin myös, että väkivalta lisää väkivaltaa: ovimiehet provosoivat tahtomattaan uhka- ja väkivaltatilanteita.

## 1.2 Tilastotietoja työpaikkaväkivallasta ja väkivaltatyötapaturmista

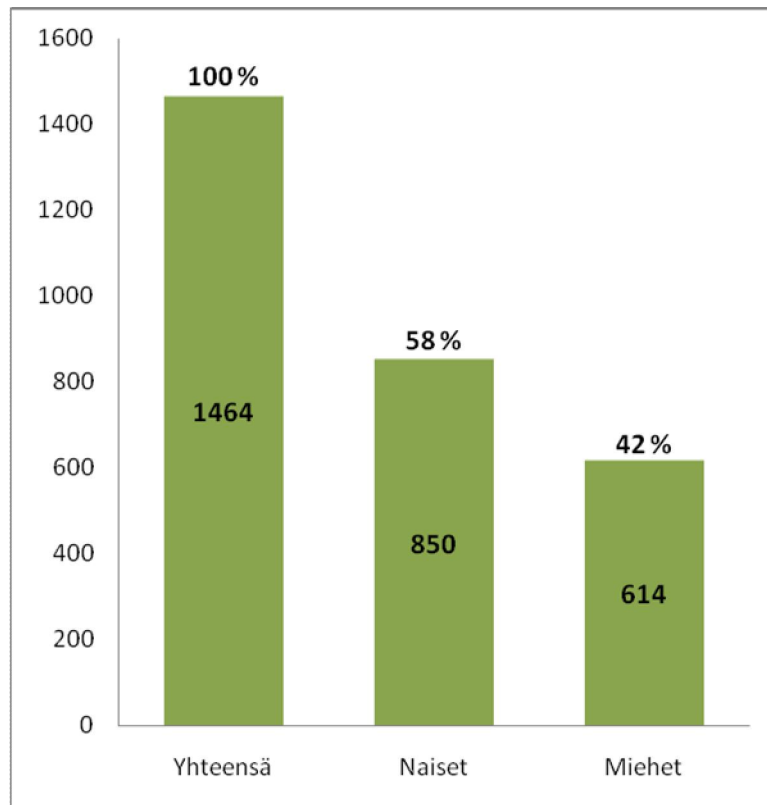
Ravintola-alan, erityisten pienten ravintoloiden, ongelma on se, että työsuojelu on ainakin osittain ristiriidassa alkoholin anniskelulainsäädännön kanssa. Se tarkoittaa sitä, että anniskelulainsäädännössä olevien sanktioiden ja rangaistusten uhka aiheuttavat sen, että kaikkia uhka- ja väkivaltatilanteita ei ilmoiteta viranomaisille. Ilmoittamatta jääneitä tapauksia ei näin ollen tilastoida. Ravintoloitsijoilla on pelko, että jos viranomaiset saavat tietää ravintolassa esiintyvän häiriöitä, se vaikuttaa esimerkiksi anniskelulupien, riittävien anniskeluoikeuksien, pysyvien ja väliaikaisten jatkoikalupien myöntämiseen ja säilyttämiseen. Mikäli uhka- ja väkivaltatilanteita ei ilmoiteta viranomaisille, se velvoittaa ravintoloita ja ravintoloitsijoita huolehtimaan vapaaehtoisesti työntekijöidensä jälkihoidon järjestämisestä.

Työntekijä saattaa jättää väkivallan ilmoittamatta myös siksi, että hän häpeää uhriksi joutumista. Muita syitä jättää väkivaltatapahtuma ilmoittamatta on esimerkiksi se, että Weizmann-Heleniuksen (1997, 97) mukaan väkivallan kohteeksi joutunut saattaa kokea itsensä ainakin jossain määrin syylliseksi tapahtumaan. Hän toteaa myös, että uhria hävettää ja hänessä on ehkä herännyt vihantunteita aggressiivista asiakasta kohtaan. Itse tilanteessa hän on voinut tuntea halua lyödä asiakasta tai juosta pakoon, jolloin hän on saattanut käsittää sen osoitukseksi osaamattomuudestaan.

Käsitys viranomaistoiminnasta on ainakin osittain väärä. Sanktioiden pelon sijaan kannattaneet miettiä sujuvaa vuoropuhelua yhteistyössä viranomaisten kanssa uhka- ja väkivaltatilanteiden vähentämiseksi.

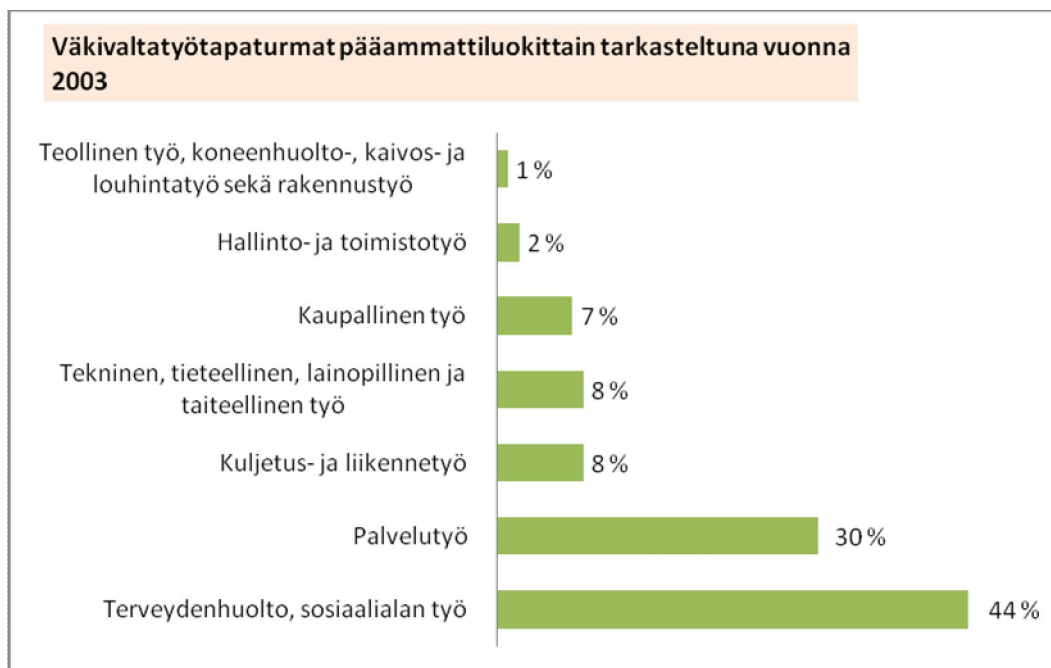
Seuraavaksi esiteltävissä väkivaltatyötapaturmatilastoissa väkivaltatyötapaturmiksi kirjataan vain fyysiset vammat. Psykkisiä vammoja, uhkauksia, laittomia uhkauksia ja uhkatilanteita ei ole seuraaviin tilastoihin kirjattu. Kaikki seuraavassa tilastotietoja koskeva materiaali on lähteestä Hintikka N., & Saarela K. 2005. Väkivaltatyötapaturmat vuonna 2003. Raportti 92. Tampere: Tampereen Teknillinen Yliopisto Turvallisuustekniikan laitos. Raportti kokonaisuudessaan on saatavilla pdf-muodossa Tampereen Teknillisen Yliopiston Turvallisuustekniikan laitoksen verkkosivuilta.

Vuonna 2003 sattuneiden väkivaltatyötapaturmien lukumääräksi saatiin vahinkokuvausjärjestelmästä yhteensä 1464. Luku saatiin korjaamalla vahinkokuvauspuolen luku tilastupuolen ja vahinkokuvausjärjestelmän välisellä erolla (noin 4 %). Väkivaltatyötapaturmien osuus kaikista työpaikkatapaturmista oli 1,5 %. Vuoden 2003 väkivaltatapauksista 850 (58 %) oli sattunut naisille ja 614 (42 %) miehille (kuvio 1).



Kuvio 1. Väkivaltatyötapaturmat vuonna 2003

Pääammattiluokittain tarkasteltuna vuoden 2003 väkivaltatyötapaturmista 44 % oli sattunut terveydenhuollon ja sosiaalialan työssä (kuvio 2). Palvelutyössä väkivaltatyötapaturmista oli sattunut 30 %. Kuljetus- ja liikennetyössä sekä teknisessä, tieteellisessä, lainopillisessa ja taiteellisessa työssä sattuneiden väkivaltatyötapaturmien osuus oli kummassakin ammattiluokassa 8 %. Kaupallisessa työssä sattuneiden väkivaltatapausten osuus oli 7 %, hallinto- ja toimistotyössä sattuneiden osuus oli 2 % ja teollisessa työssä, koneenhuolto-, kaivos- ja louhintatyössä sekä rakennustyössä sattuneiden väkivaltatapausten osuus oli 1 % kaikista vuoden 2003 väkivaltatyötapaturmista.



Kuvio 2. Väkivaltatyötapaturmat pääammattiluokittain tarkasteltuna vuonna 2003

Ammatti	Tapauksien määrä (n = 1464)	Palkansaajien määrä	Esiintyvyys / 1000 työntekijää
Majoitusliike- ja suurtaloustyö	66	57 300	1,15
Tarjoilutyö	47	27 500	1,71
Horeca-ala yhteensä	113	84 800	1,33
Kaikki alat yhteensä (vertailutieto)	1464	2060800	0,71

Taulukko 1. Väkivaltatapaturmien määrä ja esiintyvyys hotelli-, ravintola- ja catering-alalla.

Väkivaltatyötapaturmia esiintyy tilaston perusteella hotelli-, ravintola- ja cateringalalla useammin kuin muilla aloilla.

Ammattiluokka	Väkivaltatyötapaturmien osuus (Kpl) (n = 603)	Väkivaltatyötapaturmien osuus (%)
Majoitusliike- ja suurtalous-työ	66	100
Emännät ja keittiömestarit	1	2
Keittäjät, kylmäköt	4	6
Keittiöapulaiset	17	26
Hotellivirkailijat	44	67

Ammattiluokka	Väkivaltatyötapaturmien osuus (Kpl) (n = 603)	Väkivaltatyötapaturmien osuus (%)
Tarjoilutyö	47	100
Hovimestarit, tarjoilijat	39	83
Baariapulaiset	8	17

Taulukko 2. Väkivaltatyötapaturmien määrät ja osuus majoitusliike- ja suurtaloustyössä sekä tarjoilutyössä.

Toimiala	Väkivaltatapausten määrä					
	Miehet (n=614)		Naiset (n=850)		Yhteensä (n = 1464)	
	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%
Julkinen hallinto ja maanpuolustus; pakollinen sosiaalivakuutus	242	30	559	70	801	100
Muu liike-elämää palveleva toiminta	131	80	32	20	163	100
Terveystieteiden ja sosiaalipalvelut	38	27	104	73	142	100
Vähittäiskauppa; kotitaloustavaroiden korjaus	26	26	74	74	100	100
Majoitus- ja ravitsemistoiminta	67	79	18	21	85	100
Maaliikenne- ja putkijohtokuljetus	54	92	5	8	59	100
Muut	56	49	58	51	114	100
<b>Yhteensä</b>	<b>614</b>	<b>-</b>	<b>850</b>	<b>-</b>	<b>1464</b>	<b>-</b>

Taulukko 3. Väkivaltatapausten määrä eri aloilla.

Vahingoittunut kehon osa	Väkivaltatapausten määrä (%)		
	Miehet (%) (n = 614)	Naiset (%) (n = 850)	Yhteensä (%) (n = 1464)
Pää	24	30	27
Niska ja kaula	2	3	3
Selkä	4	7	6
Vartalo ja sisäelimet	6	6	6
Yläraajat	37	33	34
Alaraajat	13	9	11
Koko keho ja useat sen alueet	11	7	9
Muu yllä luokittelematon kehon osa	2	4	3
Ei tietoa	1	1	1
Yhteensä	100	100	100

Taulukko 4. Vahingoittuneiden kehon osien suhteellinen jakautuminen.

Kaikista väkivaltatyötaturmista kohteeksi näyttäisivät joutuvan ihmisen uloimmat kehonosat eli pää, kasvot (silmät, korvat, hampaat, pää, useita vahingoittuneita alueita), olkapää ja olkanivel, käsivarsi (kynärpää mukaan lukien), käsi, sormet, ranne, yläraajat ylipäättään ja jalat (mukaan lukien polvet).

Majoitusliike- ja suurtaloustyössä sattuneista väkivaltatyötaturmista 36 % liittyi poistotilanteisiin, 30 % liittyi muihin väkivaltaisiin kontakteihin, 14 % liittyi lyömiseen ja 12 % toisten tappeluun puuttumisiin (taulukko 5). Muihin tilanteisiin liittyvien väkivaltatapausten osuudet majoitusliike- ja suurtaloustyössä olivat 5 % tai pienempiä. Tarjoilutyössä sattuneista väkivaltaan liittyvistä työtaturmista 43 % oli sattunut erilaisissa väkivaltaisissa kontakteissa, 19 % oli sattunut poistotilanteissa ja 17 % oli sattunut toisten tappeluun puuttumisissa. Muissa tilanteissa sattuneiden väkivaltatapausten osuudet tarjoilutyössä olivat alle 10 %.



Tilanne	Tilanteiden prosenttiosuus ammattiluokittain	
	Majoitusliike- ja suurtaloustyö (n = 66)	Tarjoilutyö (n = 47)
Kiinnipitotilanne / rauhoittelutilanne	3 %	2 %
Muu väkivaltainen kontakti *	30 %	43 %
Lyönti	14 %	6 %
Painutilanne	0 %	0 %
Päällekynti	5 %	6 %
Kiinni tarttuminen, vääntäminen, puristaminen	0 %	4 %
Väliinmeno, toisten tappeluun puuttuminen	12 %	17 %
Ryöstö/varkaus	0 %	0 %
Kiinniotto	0 %	2 %
Poistotilanne	36 %	19 %
Pukemistilanne	0 %	0 %
Riehuminen, päälle hyppiminen ym.	0 %	0 %
Yhteensä	100 %	100 %

\* Potkuja, puremia, raapimisia, tönimisiä, vastusteluja, riuhtaisuja, aggressiivista käyttäytymistä, pahoinpitelyjä, esineiden heittäilyä

Taulukko 5. Väkivaltatilanteiden prosenttiosuus ammattiluokittain

Esimerkkejä majoitusliike- ja suurtaloustyöhön liittyvistä väkivaltatyötapaturmista:

- meni selvittämään asiakkaiden riitatilannetta, asiakas potkaisi
- asiakas iski nyrkillä kasvoihin
- humaltunutta asiakasta poistaessa syntyi tappelu
- poisti hankalaa asiakasta ravintolasta
- joutui asiakkaiden kanssa tappeluun poistotilanteessa
- asiakasta rauhoittaessa lyötiin tuopilla
- asiakas kävi päälle ja puukotti

Esimerkkejä tarjoilutyöhön liittyvistä väkivaltatyötapaturmista:

- asiakkaan poistotilanteessa potkaistiin
- humalainen asiakas hyökkäsi kimppuun, kun ei päässyt sisään
- meni rauhoittelemaan tappelua, jolloin asiakas puri
- loukkasi kätensä, kun asiakas väänsi sitä poistotilanteessa

### 1.3 Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoitus on auttaa ravintola-alan esimiehiä täyttämään velvollisuutensa huolehtia työntekijöidensä turvallisuudesta. Tässä opinnäytetyössä annetaan tietoa esimiehille sekä autetaan heitä oman asiakaspalveluhenkilöstönsä valmennuksessa ja koulutuksessa. Opinnäytetyön tarkoitus on myös auttaa ymmärtämään ravintolan salissa esiintyvää väkivaltaa, siihen liittyviä asioita ja sitä kautta vähentää väkivaltaa ja sen seurauksia. Väkivallasta voivat olla seurauksena erilaiset ruumiilliset ja henkiset vammat ja niihin liittyvät sairausloimat. Eräs tämän opinnäytetyön perusajatuksista on se, että uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautumalla autetaan myös uhkaajaa ja väkivallan tekijää.

On oletettavaa, että koko yhteiskunnassa tapahtuva sattumanvarainen väkivalta lisääntyy ja saattaa siirtyä myös ravintolan saliin. Opinnäytetyön tarkoitus on auttaa esimiehiä täyttämään velvollisuutensa henkilöstön hyvinvointia ja lakeja kohtaan.

## 2 Kirjallisuuskatsaus ja sen toteuttaminen

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2004, 111-112) ovat todenneet, että kirjallisuuskatsaus on tutkimuksen teoreettinen perusta ja se perustuu tutkimusongelman kannalta olennaiseen kirjallisuuteen: aikakauslehtiartikkeleihin, tutkimusselosteisiin ja muihin keskeisiin julkaisuihin. Heidän mukaansa kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on näyttää, mistä näkökulmista ja miten asiaa on aiemmin tutkittu ja miten suunnitteilla oleva tutkimus liittyy jo olemassa oleviin tutkimuksiin. Kirjallisuuskatsauksessa on pyrittävä punnitsemaan lukijalle valmiiksi tutkimusaiheeseen liittyvät keskeiset näkökulmat, metodiset ratkaisut ja eri menetelmin saavutetut tärkeimmät tutkimustulokset sekä esittelemään samalla johtavat tutkijanimet. Olemassa oleva tieto on eriteltävä ja arvioitava huolellisesti, koska tutkielman lopussa olevassa tarkastelussa tuoreen tutkimuksen tulokset kytketään entiseen tietoon.

Hirsjärvi ym. (2004, 111-112) arvion mukaan kirjallisuuskatsauksen laatiminen vaatii työtä: on luettava ja ajateltava kriittisesti ja myös arvioitava kriittisesti toisiinsa suhteuttaen erilaisia näkökulmia, tutkimusasetelmia ja -tuloksia. Tutkijan on myös pyrittävä osoittamaan tutkimuksissa havaitsemansa näkemyserot, ristiriitaisuudet ja puutteet. Hänen on tunnettava alue hyvin, jotta hän saisi katsaukseen seulotuksi lopulta vain asianmukaisen, suoraan tutkimusaiheeseen liittyvän kirjallisuuden.

Tieteellistä näyttöä tämän opinnäytetyön perustaksi haettiin kirjoista, muista opinnäytetöistä, dvd-videoista, verkkolähteistä (internet ja dokumentit) ja luentomuistiinpanoista, -

materiaaleista ja luennoista. Vaikka jotkin lähde- teokset eivät olekaan kaikkein tuoreimpia, kyseisten kirjojen tieto on pysyvää ja ajan kestävä.

### 3 Keskeiset käsitteet

Tämän opinnäytetyön keskeisinä käsitteinä voidaan pitää väkivaltaa ja aggressiivisuutta, valtaa, statusta ja väkivaltaan liittyvää statushaastetta, asiakaspalvelutyötä, jämäkkyyttä eli suoruutta asiakaspalvelussa ja sosiaalista vuorovaikutusta asiakaspalvelussa. Puumin (2008, 3) mukaan "hotelli - ja ravintola -alan väkivaltilanteet syntyvät tavallisimmin sisäänpääsyn rajoittamisesta tai estämisestä, tiloista poistamisesta tai tilojen sulkemisesta, tarjoilun lopettamisesta tai asiakkaiden keskinäisten erimielisyyksien selvittämisistä".

Väkivalta käsitteenä on jaettu tässä opinnäytetyössä fyysiseen ja psyykkiseen väkivaltaan. Lisäksi on käsitelty aihetta statushaaste. Asiakaspalvelutyötä tarkastellaan jämäkkyys- eli suoruusteorian näkökulmasta, sekä asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisen vuorovaikutussuhteen näkökulmasta.

#### 3.1 Väkivalta ja aggressiivisuus

Kuka tahansa voi ääritilanteissa tai poikkeuksellisen vaikeissa olosuhteissa käyttäytyä aggressiivisesti, mutta vihastumisen tunne ei normaalisti johda väkivaltaan.

Ahokas, Ferchen, Hankonen, Lautso ja Pyysiäinen (2008, 106) ovat todenneet, että aggressiivisuus ja aggressio määritellään sosiaalipsykologiassa lyhyimmillään "tarkoitukselliseksi pyrkimykseksi vahingoittaa toista". He mainitsevat myös, että myös tahallisuus tai tarkoituksellisuus ovat tärkeitä aggressiivisen käyttäytymisen määreitä. Vaikka aggressiivisuuteen liittyy usein kielteisten tunteiden, kuten suuttumuksen ja vihamielisyyden ilmaisua, aggressio on toisinaan instrumentaalista eli se on väline pyrittäessä tavoitteeseen.

Weizmann-Helenius (1997, 11) ottaa mukaan aggressiivisuuden määritelmään myös psyykkisen puolen, kun hän toteaa: "Aggressiivisuudella tarkoitetaan käyttäytymistä, joka tähtää toisen ihmisen tai ympäristön fyysiseen tai psyykkiseen vahingoittamiseen. Aggressiivisuudesta ja väkivallasta puhuttaessa tarkoitetaan yleensä toisen ihmisen fyysistä vahingoittamista, mutta aggressiivisuutta on myös toista ihmistä loukkaavat ja uhkaavat sanat sekä epäsuora vihamielisyys, joka ilmenee kielteisenä ja oppositionalaisena käyttäytymisenä. Aggressio ei ilmene ainoastaan toimintana, vaan siihen liittyy myös vihamielistä ajatussisältöä ja tunteita, kuten vihaa ja pelkoa, jopa mielihyvää ja iloakin, sekä erilaisia fysiologisia muutoksia elimistössä."

Weizmann-Helenius (1997, 59) pohtii, että aggressiivisuus voidaan ymmärtää yritykseksi päästä avuttomuudentunteesta. Hän jatkaa, että se voi olla reaktio narsistiseen loukkaukseen, reaktio kaikkeen siihen, minkä ihminen kokee itsetuntoaan tai minuuttaan mitätöivänä tai tuhoavana.

Aggressiivisuus voidaan jakaa tunneperäiseen eli emotionaaliseen ja välineelliseen eli instrumentaaliseen aggressiivisuuteen. Helkama, Myllyniemi ja Liebkind (1998, 229) toteavat, että emotionaaliseen aggressiivisuuteen liittyy vihaisuuden tai raivon elämys, hyökkäävää käyttäytymistä motivoiva ja helpottava fysiologinen viritys ja vihaisuuden ilmeet kasvoilla. He jatkavat, että vihaisuuden elämys koetaan yleensä mielipahan sävyisenä tunteena, joka motivoi toimimaan tunnetilan sammuttamiseksi. Aggressiivisuudella voidaan kuitenkin tavoitella myös mielihyvää. Pelkistetyintä emotionaalinen aggressiivisuus on, kun tavoitteena on nimenomaan ja vain toisen vahingoittaminen ja kun mielihyvä saadaan juuri toisen kärsimyksestä. Mielihyvä voi myös olla toisen alistumisen tai tappion synnyttämää tunnetta vallasta, dominoinnista tai voitosta. Instrumentaalista aggressiivisuudesta puhutaan, kun aggressio on väline jonkin tavoitteen saavuttamiseksi. Kun ryöstäjä ampuu paikalle sattuneen sivullisen, ei kyseessä ole vihanpurkaus vaan yritys ratkaista tilanne kylmän tehokkaasti.

Aggressiot tuottavat kuitenkin ongelmia. Tähän seikkaan kiinnittävät huomiota myös Helkama ym. (1998, 229): "Samalla kun aggressio voi olla yksilölle tai yhteisöille väline pyrkimysten toteuttamiseksi, se on aina ollut sosiaalisten ongelmien lähde".

Kun ihminen on kyvytön ratkaisemaan konfliktitilanteita, hän voi herkästi turvautua fyysisiin keinoihin. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan emotionaalista aggressiivisuutta esimerkiksi niiden väkivaltatilanteiden kautta, joissa asiakkaan läsnäoloa on jouduttu rajoittamaan esimerkiksi liiallisen päihtymyksen vuoksi. Välineellistä aggressiivisuutta käsitellään tässä opinnäytetyössä esimerkiksi ryöstötilanteiden yhteydessä.

Weizmann-Helenius (1997, 113) on todennut, että väkivaltaista käyttäytymistä voidaan pitää yhtenä ihmisen reaktiona tilanteessa, jonka hän arvioi uhkaavaksi. Hän jatkaa, että tällöin koko ihmisen elimistö herää valmiustilaan. Vaskulaariset, endokriiniset ja neurofysiologiset toiminnot valmistautuvat tehokkaaseen aktiviteettiin. Henkilö voi havaita tilanteen siinä määrin uhkaavaksi, että hän päättää paeta tai hän voi päätyä hyökkäykseen. Tilanteen arvioimista vaikeuttavat monet eri tekijät, kuten heikko itsetunto, jonka takia asianomainen voi päättää taistella, vaikka huomaisikin järkevämmäksi luopua. Työntekijä taas voi kokea, että hänen on yritettävä pärjätä uhkaavan tai väkivaltaisen henkilön kanssa velvollisuuden takia, vaikka hän näkee, että perääntyminen vähentäisi hänen omaa, mutta myös muiden loukkaantumisen vaaraa.

"Jotta voitaisiin huomata ja päätellä, milloin joku henkilö on ahdistumassa, pelästymässä, suuttumassa tai menettämässä malttinsa, on kiinnitettävä huomiota puheen lisäksi kehon fyysisiin ilmaisuihin, käyttäytymiseen ja tunnetilaan liittyviin muihin tunteisiin. Aggressiivisuuteen liittyy usein häpeää, loukkaantumista, syyllisyyttä ja arvottomuutta" (Weizmann-Helenius 1997, 113-114).

Weizmann-Helenius (1997, 117) jatkaa, että "näkyvien tunteiden alla piilee muita tunteita, jotka kertovat tunnetilan syystä enemmän kuin havainnoidut ärtymyksen, suuttumuksen ja vihan tunteet. Suuttumuksen ja aggressiivisuuden alle piiloutuvia muita tunteita ovat tilanteessa heräävää häpeää, loukkaantuminen, nöyryytys, syyllisyys, arvottomuus sekä alemmuudentunne. Näitä tunteita aggressiivisesti käyttäytyvä henkilö ei halua toisen huomaavan".

"Koskaan ei tule olettaa, että ihmisen ärtymys tai viha olisi irratiionaalista. Vihainen ihminen ei pidä tunnettaan järjettömänä, vaan hän kokee aina, että siihen on jokin syy" (Weizmann-Helenius 1997, 118).

### 3.2 Valta, status ja statushaaste

Valta liittyy aina vuorovaikutukseen ja valtaa yritetään ottaa joskus väkisin, käytetään väkivaltaa. Lahikainen & Pirttilä-Backman (2000, 131) toteavat, että valta liittyy keskeisesti ihmisten ja ryhmien välisiin suhteisiin, samoin kuin tunnelataukset, attraktio ja aggressio. He jatkavat, että valta on helposti havaittavissa silloin, kun yksilöiden halut, toiveet ja tavoitteet tai ryhmien intressit törmäävät toisiinsa.

Ravintolassa vallan jakautuminen asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä vaihtelee: asiakaspalvelijalla on esimerkiksi valta rajoittaa sisäänpääsyä, kun taas ostotilanteessa asiakkaalla ja hänen rahoillaan on valtaa. Ja kun mahdollinen uhka- tai väkivaltilanne syntyy, valtaa jaetaan uudestaan, syntyy valtataistelua, statushaaste. Väki-valta on väkisin hankittua valtaa, uhkaaja yrittää hankkia valtaa hankkia siis väkisin aggression keinoin.

"Valta on suhteen piirre, ei pysyvä yksilöllinen ominaisuus, sillä sen määrä riippuu myös toisesta osapuolesta, siitä, johon voidaan vaikuttaa. Yritysjohtajalla on työpaikallaan huomattavasti valtaa alaisiinsa, mutta liikenteessä ajaessaan hänen on noudatettava liikennesääntöjä. Poliisi on tällöin liikenteen valvojana hänen yläpuolellaan. Kotona johtajan aviopuolisolla taas voi olla paljonkin vaikutusvaltaa häneen, ja hän voi olla heikompi osapuoli perheen valtasuhteissa. Valta liittyy siis yhtenä osana kaikkeen sosiaaliseen kanssakäymiseen". (Lahikainen & Pirttilä-Backman 2000, 131)

Asiakaspalvelijalla on siis asiakkaan mielestä valtaa. On kuitenkin hyvä muistaa, että jos tarjoilija esimerkiksi lopettaa joltain asiakkaalta anniskelun, (päihtyneet) asiakkaat tulkitsevat lakia eri lailla ja useasti väljemmin kuin anniskelun ammattilainen. Ja jos uhkatilanne etenee väkivaltatilanteeksi, on hyvä huomioida, että toiset asiakkaat saattavat liittyä puolustamaan väkivaltaista uhkaajaa, jonka he kokevat kärsineen vääryyttä. Näin asiakkaat useimmiten epäloogisestikin asettuvat vastakkain "vallanpitäjien" kanssa.

Status on ihmisen valta-aseman aste ryhmässä. Väkivalta on aina statushaaste. Statusilmaisun keinoin väkivaltatilanteita voidaan ehkäistä ja hallita. Yksikin statushaaste väärässä paikassa voi aiheuttaa kuulijassa voimakasta ärsytystä ja toisaalta yksikin statusjousto saattaa riittää sovinnon tekemiseen.

Oman statuksen nostaminen jo itsessään saattaa toimia statushaasteena, sillä samalla tulee laskeneeksi toisen statusta. Routarinne (2007, 161) mainitsee, että erityisesti aktiivinen toisen statuksen laskeminen on selkeä statushaaste. Hän jatkaa, että statushaasteet johtavat usein statuskampppailuun, joka saattaa olla aggressiivinen tai ystävällismielinen. Statuskampppailulta vältytään ainoastaan silloin, kun haastettu antautuu heti laskemalla omaa statustaan.

"Statushaaste voi olla tahallinen tai tahaton. Tietoiset, tahalliset haasteet ovat useimmiten reaktioita tahattomaan statushaasteeseen." (Routarinne 2007, 163)

Routarinne (2007, 160) toteaa, että negatiivinen statushaaste voi olla aggressiivinen ja äärimmillään väkivaltainen. Hän jatkaa, että aggressiivisten ja negatiivisten statushaasteiden aiheuttamat reaktiot riippuvat käytettävästä statusilmaisun tasosta. Riippuu ilmaisusta, miten esimerkiksi nyrkin heiluttaminen tulkitaan ja onko seurauksena pelko, aggressio, sääli vai harmiton naurettavuus.

### 3.3 Väkivalta ravintolan asiakaspalvelutyössä

Ravintolan salissa voi olla erilaisia uhkatilanteita: ryöstöjä, henkilökuntaan kohdistuvaa lyömistä, repimistä, tavaroiden heittelyä, solvaamista ja nimittelyä, sanallista uhkaamista. Työntekijän omaista saatetaan uhata. Henkilökunta voi myös saada oman osansa asiakkaiden keskinäisestä väkivallasta, jos yrittää puuttua siihen tai sattuu olemaan liian lähellä, väärään aikaan väärässä paikassa.

"Aggressioita aiheuttavia tilanteita ravintolassa voivat olla muun muassa sisäänpääsyn epäminen, anniskelun rajoittaminen tai lopettaminen, asiakkaan poistuminen laskua maksamat-

ta tai maksuvälinerikos, asiakkaan poistaminen päihtymyksen tai häiriökäyttäytymisen perusteella, asiakkaiden haluttomuus poistua ravintolaa suljettaessa ja asiakkaiden väliset häiriöt, riidat ja tappelut” (Hämäläinen 2002, 9)

Pk-yrityksen riskienhallinta - verkkosivuilla todetaan, että hotelli- ja ravintola-ala on yksi työväkivallan riskiryhmistä. Riskiä lisää myös työskentely yksin tai työskentely ravintolassa, jonka henkilöstömäärä on pieni. Myös työskentely myöhään yöllä tai aikaisin aamulla sekä se, että joutuu kohtaamaan päihtyneitä tai henkisesti tasapainottomia ihmisiä työssä, lisää riskitilanteiden määrää. (Pk-yrityksen riskienhallinta. 2009)

Ravintoloissa tapahtuva väkivalta on myös yleistynyt ja muuttunut entistä vaarallisemmaksi jonka seurauksena väkivalta koskettaa yhä useammin myös täysin sivullisia. Purjon mukaan (1997, 11) todennäköisyyksille, että kuka tahansa saattaa joutua väkivallan kohteeksi on siten selvästi kasvanut, kun väkivaltaa aiemmin esiintyi ennen kaikkea niiden keskuudessa, joiden omaan elämäntapaan kuuluu väkivalta, päihteiden jatkuva käyttö tai rikollisuus.

Puumi (2008, 3) toteaa, että uhkaava tilanne voi syntyä, kun varkauteen tai ryöstöön puututaan. Ryöstöt ovat vakavimpia väkivaltatilanteita, koska käytössä on usein aseita. Väkivallan tekijöinä ovat yleisimmin alkoholin tai huumausaineiden vaikutuksen alaiset henkilöt. Huumausaineiden käyttäjät rahoittavat usein päihteidensä käytön tekemällä ryöstöjä, varkauksia tai näpistyksiä.

Ravintolan salissa ilmenevän väkivallan muotoja tässä opinnäytetyössä tarkastellaan ennen kaikkea siltä kannalta, miten tarjoilija omassa työssään voi joutua kohtaamaan uhkatilanteita.

### 3.3.1 Fyysinen väkivalta

Fyysisen väkivallan ilmenemismuotoja ovat esimerkiksi töniminen, riuhtominen, kiinnikäyminen, liikkumisen estäminen, lyöminen, huitominen, potkiminen, kuristaminen, repiminen, raapiminen, pureminen, päälle hyppiminen, kiinni tarttuminen ja painiminen, päälle käyminen, kaataminen tai kamppaaminen, maahan heittäminen, vääntäminen, puristaminen, paikalla pitäminen, hiuksista vetäminen, sylkeminen, esineellä lyöminen tai heittäminen, tulti tai teräseen käyttö ja tappaminen tai sen yrittäminen. Auttamatta jättäminen voi myös olla fyysistä väkivaltaa.

*”Puukko kädessä oleva asiakas on aina oikeassa”*

### 3.3.2 Psykkinen väkivalta

Psyykkisen väkivallan ilmenemismuotoja ovat esimerkiksi solvaaminen ja nimittely, fyysisellä väkivallalla tai tappamisella uhkaaminen, kovaääninen huutaminen ja karjuminen, riehuminen, kiroilu, tavaroiden ja paikkojen rikkominen, tavaroiden heittäminen ja rikkominen, aseella tai esineellä uhkaaminen, rahojen sieppaus, työntekijän omaisen vahingoittamisella uhkaaminen, kiristäminen, asiakkaiden välisen väkivallan näkeminen ja liikkumisen estäminen. Myös esimerkiksi tuijottaminen, nyrkkien heiluttelu, ovien paiskominen, irvistely, omien vaatteiden repiminen tai itsensä vahingoittaminen ovat psyykkistä väkivaltaa. Auttamatta jättäminen voi myös olla psyykkistä väkivaltaa.

Psyykinen eli ruumiillinen väkivalta voidaan määritellä niin, että päällepäin näkyviä ruumiillisia vammoja ei synny, mutta henkisiä vaurioita syntyy, kuten toimintakyvyttömyys, itkuisuus, unettomuus ja unihäiriöt. Tämän opinnäytetyön osassa "Väkivalta- ja uhkatilanteiden aiheuttamia vaikutuksia" on kerrottu lisää väkivallan aiheuttamista vaikutuksista.

Joissain tapauksissa psyykkisen väkivallan seuraukset ilmenevät viiveellä, koska esimerkiksi ihmisen kohonnut adrenaliinitaso auttaa ihmistä menemään pahimman stressaavan tilanteen yli. Viive psyykkisestä vammasta vaihtelee ajallisesti, mutta ruumiillisen vamman vaikutus voi olla jopa useita vuosia.

### 3.4 Asiakaspalvelutyö ravintolan salissa

Hyvä asiakaspalvelu on useastakin syystä elintärkeä kilpailukeino ravintola-alalla. Tässä työssä hyvää asiakaspalvelua tarkastellaan työturvallisuutta lisäävänä tekijänä ja työturvallisuuden näkökulmasta. Ensin käsitellään jämäkkyys- eli suorusteoriaa ja sovelletaan sitä ravintolan asiakaspalvelutyöhön, sen jälkeen tarkastellaan vuorovaikutuksen merkitystä asiakaspalvelutyöhön ravintolan salissa. Myöhemmin tässä opinnäytetyössä kohdassa "Väkivaltilanteiden hallinta" käsitellään tarkemmin vuorovaikutukseen liittyviä asioita.

Hyvä asiakaspalvelu paitsi vaikuttaa asiakaskuntaan ja tuottavuuteen, parantaa työturvallisuutta. Esimerkiksi asiakkaan jatkuva huomiointi auttaa uhka- ja väkivaltilanteiden ennakoinnissa, ehkäisyssä ja hallinnassa.



### 3.5 Jämäkkyys eli suoruus asiakaspalvelussa

Tässä opinnäytetyössä käsitellään jämäkkyys- eli suoruusteoriaa ja sitä peilataan turvallisuutta lisäävänä tai turvallisuutta vähentävänä tekijänä ravintolan salissa. Professori William B. Martin on kehittänyt teorian neljästä asiakaspalvelijatyypistä. Hänen mukaansa asiakaspalvelijat jaetaan neljään tyyppiin, aggressiiviseen, liian mukautuvaan, passiiviseen ja jämäkkään (eli assertiiviseen) asiakaspalvelijaan. Tässä työssä aggressiivinen asiakaspalvelija on jaettu vielä ("näkyvästi") aggressiiviseen ja piiloaggressiiviseen asiakaspalvelijaan. Jämäkkyys eli suoruus on teorian ihannetila. Jämäkkyys on kuitenkin tilannekohtaista. Samoin harva (jos kukaan) ihminen ylittää aina ja jatkuvasti jämäkkään käytökseen. Jämäkkyys eli suoruus vuorovaikutuksessa ja viestinnässä on joka tapauksessa olotila, jota jokaisen asiakaspalvelijan olisi hyvä tavoitella, myös turvallisuuden näkökulmastakin katsoen.

Tämän opinnäytetyön liitteenä on opetusmoniste (TAKK 1997), jossa havainnollistetaan William B. Martinin jämäkkyysteoriaa. William B. Martinin mallilla on yhteyksiä Timothy Learnin ryhmän tekemään kahdeksan sosiaalisen tyylin kuvaukseen, jota Helkama ym. (1998, 352) kuvaavat, mutta William B. Martinin malli on pelkistetympi ja havainnollisempi ja sopinee kuvaamaan paremmin ravintola-alan asiakaspalvelijatyyppejä.

William B. Martinin jämäkkyys- eli suoruusteoriassa jämäkkä ihminen on avoin, suora, hänellä ovat selkeät ilmaisut, hän on rakentava, reilu, uskottava, rento, haasteita vastaanottava, aloitekykyinen, yhteistyöhenkinen, hän luottaa itseensä, hän on päättäväinen, luotettava, energinen, myönteinen, tasapainoinen, empaattinen ja määrätietoinen. Hän ajattelee itsestään niin, että hän on hyvä, mutta hän voisi tulla vielä paremmaksi. Muita ihmisiä jämäkkä ihminen arvostaa, kuuntelee ja hän luottaa muihin ihmisiin. Jämäkkä ihminen ei asettaudu muiden ihmisten yläpuolelle, vaan tietää, että jokainen ihminen on jossain asiassa hyvä. Hän ei paina itseään eikä muita alas. Kun jämäkkä ihminen pyrkii tavoitteisiinsa, hän pyrkii tavoitteisiin muita loukkaamatta. Jämäkkä ihminen mukautuu toisten tavoitteisiin menettämättä itseluottamustaan. Asiakaspalvelussa jämäkkä ihminen on ihanteellinen, koska hän osaa kuunnella asiakkaan toiveita, osaa suositella asiakkaan tarpeita vastaavia tuotteita ja palveluita.

Aggressiivinen ihminen asettaa itsensä muiden yläpuolelle ja painaa muut alas. Hän pyrkii tavoitteisiin tavalla, joka loukkaa muita. Hän on hyökkäävä, vihamielinen, uhkaileva, jääräpäinen, äänekas, ylimielinen. Hän on itsekeskeinen, hänellä on usein heikko itsetunto. Hänessä on narsistisia ominaisuuksia. Hän normittaa tiukasti, hänessä on epämiellyttävää karkeutta. Keskustelun aikana hän keskeyttää muita, eikä osaa kuunnella. Hän ei luota yleensä muihin, ainoastaan itseensä. Asiakaspalvelussa aggressiivinen ihminen tyrkyttää omia mieltymyksiään asiakkaalle, ei osaa kuunnella asiakkaan toiveita. Aggressiiviset henkilöt ovat usein persoonallisuudeltaan narsistisesti häiriintyneitä.

Myös työntekijällä voi olla ongelmia oman aggressiivisuutensa kanssa. Mikäli työntekijällä itsellään on aggressio-ongelmia omassa elämässään, se voi vaikuttaa hänen toimimiseensa työssään. Hänen kykynsä hallita tunteitaan voi olla puutteellinen. Weizmann-Helenius (1997, 100) toteaa, että tämän takia ihminen ehkä suuttuu herkästi ja reagoi voimakkaasti kohdatesaan asiakkaita, joita hän ei hyväksy tai joiden käyttäytymistä hän ei hyväksy. Vaikeus hallita omia aggressiivisia impulsseja johtaa siihen, että hän korostaa asiakkaiden mahdollista väkivaltaisuutta ja pyrkii rajoittamaan heidän käyttäytymistään.

Piiloaggressiivinen ihminen on monessa suhteessa kuten aggressiivinenkin ihminen, mutta ei niin näkyvästi kuin "virkaveljensä". Myös piiloaggressiivinen ihminen asettaa itsensä muiden yläpuolelle ja painaa muut alas. Hän pyrkii tavoitteisiin tavalla, joka loukkaa muita. Piiloaggressiivinen ihminen eroaa aggressiivisesta ihmisestä siinä, että hän on piikittelijä, hän vihjaillee, halveksii, ärsyttää, punoo salajuonia. Hänen ilmeensä paljastavat hänen mielipiteensä ja ennakkoluulonsa. Hän puhuu takanapäin pahaa, kiertää totuudet ja käyttää piiloista viestintää. Hänkään ei osaa kuunnella; hän on kuuntelevinaan, mutta ajattelee, että toisen puhuma on merkityksetöntä. Hänkään ei luota yleensä muihin, ainoastaan itseensä. Asiakaspalvelussa piiloaggressiivinen ihminen on kuten aggressiivinenkin ihminen, omien valintojen puolustaja. Lisäksi piiloaggressiivinen ihminen heikentää asiakaspalvelun tasoa "taustatyöllä" ja juonittelulla, jota hän harrastaa asiakaspalveluhenkilöstön kanssa.

Liian mukautuva ihminen on lepsu, pehmeä, epävarma, hän on ohjattavissa, hän mukautuu liikaa. Hän on arka, hänellä ovat tahto ja mielipide, mutta ne eivät toteudu. Hän mukautuu toisten tavoitteisiin menettäen itseluottamuksensa ja hän painaa itsensä alas. Hänellä on heikohko itsetunto, hän ei arvosta itseään ja muita ihmisiä hän pitää itseään paljon parempina.

Asiakaspalvelutehtävissä liian mukautuva ihminen saattaa vaikuttaa joidenkin asiakkaiden silmissä teennäiseltä, imelältä ja jopa nuoleskelevalta, vaikka tämä ei tee sitä tahallaan. Liian mukautuva ihminen saattaa olla hiukan naiivi, hiukan liian imelä, haavoittuva, mielistelijä, liian avoin. Hän voi olla myös liian luottavainen, jota esimerkiksi mieleltään sairaat voivat käyttää hyväksi.

Weizmann-Heleniuksen (1997, 88) mukaan, mikäli työntekijä kokee kaikenlaiset konfrontaatiot ja ristiriitatilanteet vaikeina, hän saattaa toiminnassaan suhtautua myös liian sallivasti asiakkaaseen. Hän jatkaa, että työntekijän kyvyttömyys asettaa rajoja voi myös nousta hänen omasta tarpeestaan tulla hyväksytyksi asiakkaan taholta. Mikäli asiakkaana on käyttäytymistään heikosti hallitseva henkilö, joka pelkää omaa kontrollinsa menetystä, saattaa ahdistua ja voi reagoida väkivaltaisesti. Asiakasvalitustilanteessa vihaisen asiakkaan lepyttäminen voi

myös olla liian mukautuvalle ihmiselle hankalaa. Usein tapahtuu, että työntekijä yrittää selviytyä pinteestä vaativan asiakkaan kanssa lupaamalla hänelle, mitä hän pyytää. Lupaaminen ratkaisee tilanteen hetkeksi ja aiheuttaa ongelmatilanteita joko myöhemmin tai muiden työntekijöiden kohdatessa asiakas seuraavan kerran. Mikäli taas annetaan sellaisia lupauksia, joita ei voida täyttää, aiheutetaan asiakkaassa turhautumista ja tulevaisuutta ajatellen mahdollisesti vielä räjähdysalttiimpi tilanne.

Passiivinen ihminen on tahdoton, haluton, välinpitämätön ja piittaamaton. Hänellä ei ole mielipiteitä, hän on häviöjä ja vastuuntunnoton. Hän myös mukautuu toisten tavoitteisiin menettämällä itseluottamuksensa ja hän painaa itsensä alas. Hän ei arvosta itseään eikä muita ihmisiä. Asiakaspalvelussa passiivinen ihminen on vetäytyvä, laiska, ynseä, vastuuntunnoton ja unohteleva. Hän ei ole usein mielellään tekemisissä ihmisten kanssa.

Weizmann-Heleniuksen (1997, 89) mukaan työntekijän heikko työmotivaatio ja piittaamattomuus voivat johtaa välinpitämättömyyteen ja torjuvaan sekä epäkohteliaaseen asenteeseen, jotka heijastuvat hänen tapansa suhtautua asiakkaisiin ja heijastuu myös koko työyhteisön hyvinvointiin sekä turvallisuuteen.

### 3.6 Sosiaalisesta vuorovaikutuksesta asiakaspalvelussa

Moni tekijä vaikuttaa asiakkaiden väkivaltaiseen käyttäytymiseen tilannekohtaisten seikkojen, elämäntilanteen, häiriön tai sairauden lisäksi. Itse tilanteessa ratkaisevaa voi kuitenkin olla vuorovaikutus ja siinä esiintyvät ongelmat. Tästä syystä työntekijöiden vuorovaikutustaitoihin ja kanssakäymisen tapoihin pitäisi pyrkiä vaikuttamaan. Weizmann-Helenius (1997, 68) toteaa, että työntekijä tulisi evästää niin, että hän toiminnallaan voisi välttää väkivaltatilanteen syntymisen ja osaisi toimia parhaalla mahdollisella tavalla, mikäli sellainen tilanne kuitenkin syntyy.

Asiakas käyttäytyy uhkaavasti tai väkivaltaisesti useimmiten vuorovaikutustilanteessa, jossa on vähintään kaksi henkilöä, jotka vaikuttavat toinen toisiinsa. Weizmann-Heleniuksen (1997, 58) mukaan vuorovaikutuksen osatekijöitä ovat itse tilanne ja siihen liittyvät faktat, mutta myös vuorovaikutuksessa olevien henkilöiden ominaisuudet ja heidän tulkintansa tilanteesta.

”Vuorovaikutus on aina kahden tai useamman ihmisen välistä toimintaa, jossa ihmiset vaikuttavat toisiinsa. Ihmiset näkevät toisensa toiminnan aina suhteessa omaan itseensä. Toinen ihminen ei esimerkiksi ole välttämättä ”ärsyttävä”, vaan hän ärsyttää nimenomaan mua. Joku toinen voisi kokea saman henkilön täysin eri lailla. Vuorovaikutuksessa on tärkeintä kuunnella ja ottaa huomioon toisen ihmisen viestejä ja reagoida niihin asianmukaisella tavalla. Ihmisten

välinen viestintä voi olla joko sanallista tai sanatonta. Ryhmätilanteissa ihmiset paitsi kuuntelevat, mitä toinen sanoo, myös katsovat miten hän sanoo asiansa. Onko hänellä ivallinen vai ystävällinen ilme? Kuulostaako hän ylimieliseltä vai ystävälliseltä? Myös edellä kuvatut statussymbolit ja roolit vaikuttavat vuorovaikutustilanteissa. Rehtorin kanssa ollaan vuorovaikutuksessa aivan eri tavoin kuin parhaan ystävän kanssa.” (Lonka, Hakkarainen, Ferchen, & Lautso 2005, 156-157)

Lahikainen & Pirttilä-Backman (2000, 21-23) ovat todenneet, että välittömässä vuorovaikutuksessa vaikuttamme toisiin puhumalla, elehtimällä, ilmehtimällä, katseilla ja liikkumalla, yleensä kaikella toiminnallamme. Katse, ilmeet, eleet ja etäisyyden säätely, samoin kuin puheessa käytetty äänensävy ja tauotus ovat oheisviestintää. Myös pukeutumista, kampausta ja esiintymistyylillä voidaan pitää sanattomana, ei-kielellisenä viestintänä. Sanaton vuorovaikutus on niin automaattista, ettei sitä voi täysin hallita. Ihmisen olemus herättää toisissa reaktioita, tahtoiapa hän sitä itse tai ei. Vastaavasti toisten reaktioihin reagoimista ei voida välttää. Olemme väistämättä osa sosiaalista vuorovaikutusta, johon kuuluu aina toisten viestien ja käyttäytymisen tulkintaa - sekä virhepäätelmien mahdollisuus.

kokonaisviestintään kuuluvat eleet, ilmeet, asennot, koskettaminen, reviiirin ja tilan käyttö, läheisyys, elintoimintojen kieli, ilmiäsviestintä ja sanallinen viestintä. Samoihin asioihin kiinnittää huomiota Klemi (1988, 51) joka lisää vielä, että ihmiset viestivät ulkoisella olemuksellaan: pukeutumisella, koruilla, värien valinnalla ja tuoksuilla.

Kokonaisviestinnän huomiointi ja hallinta asiakaspalvelussa on erittäin olennainen asia palvelutyössä. Ihmisen on oltava aito, muuten hän palvelutyössä viestii ristiriitaisesti. Suu sanoo ”tervetuloa”, mutta kasvot sanovat ”hyvästi”. Asiakas vaistoa ristiriidan.

### 3.6.1 Skeema ja skripti

Ahokas, ym. (2008, 52) selittävät skeemat omiksi sisäisiksi malleiksemme, jotka olemme elämämme varrella rakentaneet. He jatkavat, että sisäiset mallit ovat välttämättömiä työkaluja sosiaalisen maailman ymmärtämiseksi. Niiden ansiosta arkipäivän tilanteet eivät vaadi vaivaloista ja aikaa vievää ajattelua, vaikka joskus teemmekin pieleen meneviä johtopäätöksiä toisista ihmisistä tai heidän käyttäytymisestään. Keskeisiä sosiaalista maailmaa koskevia, sisäisiä malleja opitaan sosialisatiossa, ja ne ovat usein sidoksissa siihen kulttuuriin, jossa elämme. Skeemojen avulla osaamme toimia nopeasti etukäteen harjoitelluissa tilanteissa, mutta niiden vuoksi teemme myös vääriä johtopäätöksiä, jotka perustuvat esimerkiksi ennakkoluuloihin ja vääriin ennakkokäsityksiin.

”Skripti on sisäinen malli tapahtumien ennakoidusta kulusta ja osanottajien odotetuista rooleista.” (Lonka, ym. 2005, 159).

Skeema ja skripti parhaimmillaan varoittavat vaarasta ja auttavat toimimaan uhkatilanteessa, pahimmillaan johtavat väärin tulkintoihin tilanteesta ja itseään toteuttavaan ennusteeseen.

### 3.6.2 Valta, statusvalta ja statusilmaisu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa

Ravintolan asiakaspalvelija voidaan asemansa puolesta kokea määrätynlaiseksi auktoriteetiksi, jolla on asemansa mukaista valtaa. Hänhän esimerkiksi säätelee, kuka voi olla ravintolassa, kenelle tarjoillaan, kenelle anniskellaan ja niin edelleen.

Status on ryhmän jäsenen sosiaalinen asema ryhmässä. Sosiaalisella statuksella Routarinne (2007, 5) tarkoittaa yksilön tai ryhmän nauttiman arvostuksen määrää tai astetta. Hän jatkaa, että arvostus sisältää hyväksynnän, kunnioituksen ja ihailun määreet, jotka liitetään yksilön asemaan kunkin yhteiskunnan hierarkiassa. Sanat arvoasema, arvostettu tai merkittävä henkilö kertovat korkeasta sosiaalisesta statuksesta, jatkaa Routarinne ja toteaa vielä, että alempaan sosiaaliseen statukseen liittyvät arvostuksen puute, arvottomuus ja merkitsemättömyys.

Statusilmaisun Routarinne (2007, 17-18) määrittelee seuraavasti: Statusilmaisu on sitä, mitä ihminen tekee, ei sitä, mitä hän on. Statusilmaisua luodaan jatkuvasti ilmaisun teoilla, statusilmaisu on koko ajan liikkeessä ja muutostilassa. Routarinne jatkaa, että kulloinkin käytettävä statusilmaisun taso neuvotellaan vuorovaikutuksessa, yhtenä hetkenä statusilmaisun taso voi olla korkea, toisena matala.

Usein statusilmaisu on helpoimmin havaittavissa ja tunnistettavissa uhka- ja väkivaltatilanteissa. Routarinne toteaa, että statusilmaisun tasoa säätelemällä voidaan myös säilyttää rauha ja välttää konflikteja sekä luoda otolliset olosuhteet yhteistoiminnalle ja jopa läheisyydelle ja rakkaudelle.

### 3.6.3 Ele-, ilme-, ilmiäsu- ja kuvakieli

Ele- ja ilmekielellä tarkoitetaan kehon viestintää, jota ihminen tuottaa kasvonsa eleillä ja ilmeillä sekä kehonsa asennoilla.

Elekielen käyttöön liittyy, että viestien lähettäminen on kokonaisvaltaista, viestin lähettämiseen osallistuvat aistit, lihakset ja hermojärjestelmä. Viestijän keho on ajatusten ja sielun,

jopa sitoutuneisuuden peili. Tähän tahdostamme riippumattomaan elintoimintojen kieleen kuuluvat esimerkiksi silmäteriemme laajeneminen ja supistuminen, kalpeneminen, hymyily, hikoilu ja vapina.

Raatikainen (1988, 38) on todennut, että mielikuvien käyttäminen viestinnän ja puhumisen välineenä on kuvakieltä. Sekä elekielen että kuvakielen käyttö ovat tärkeitä uhkatilanteiden hallinnassa, ja haitallisten stressireaktioiden välttämässä. Vaatetus on myös osa ilmiäsu- ja kuvakieltä.

#### 3.6.4 Palaute vuorovaikutuksen osana

Yksilön käyttäytymistä ohjaa se palaute, jota hän saa ympäristöstään.

Palaute on tarkastus lähetetyn viestin perillemenosta ja vaikutuksesta. Palaute kertoo myös palautteen antajasta. Palautteeseen on suhtauduttava ilmaisijansa mielipiteenä. Sen oikeellisuus on tarkistettava asianomaiselta itseltään ja siihen tulee suhtautua aina objektiivisesti ja kriittisesti. Jos esimerkiksi tyytymätön ja vihainen asiakas reklamoi, on otettava huomioon kaikki asiaan vaikuttaneet seikat, kuten asiakkaan ja asiakaspalvelijan tunnetilat, viestinnän häiriöt ja niin edelleen. Raatikainen (1998, 47) mainitsee, että palaute kuuluu ihmisten väliseen dynamiikkaan, ja siksi yleistäminen johtaa helposti virheellisiin käsityksiin.

Uhkatilanteessa palautetta voi käyttää apuna uhkaajan tunteiden tiedostamisessa. Tunteiden tiedostamisen tarkoitus on, että osoitetaan kiihtyneelle asiakkaalle asiakaspalvelijan huomannut tämän tunnetilan ("Olenko väärässä, jos sanon, että olet vihainen?").

#### 3.6.5 Reviiri, etäisyyden säätely ja tilan käyttö, kosketus

Ihminen, kuten muutkin eläimet, haluaa säilyttää sellaisen henkilökohtaisen tilan, jonka rajojen sisäpuolelle ei hevin päästetä toista ihmistä. Klemin (1988, 131) mukaan tätä tilaa kutsutaan reviiriksi.

Reviirin avulla säädellään etäisyyttä ja läheisyyttä. Kuinka lähelle asiakaspalvelija voi mennä asiakasta ja kuinka lähelle asiakaspalvelija laskee asiakkaan. Myös puheviestinnässä on reviiri; reviirillä on rajat, rajojen avulla ilmaistaan, mistä saa puhua ja mistä ei. Kielloilla, eleillä ja ilmeillä sekä tunnereaktioilla ilmaistaan toiselle, milloin tämä on tullut liian lähelle.

Silmiin tuijottaminen voi olla myös toisen reviirille menoa, samoin kulun estäminen. Kun eläin tuijottaa silmiin, hän saalistaa tai on saalistettavana, uhattuna. Samantapainen alkukantainen reaktio syntyy niin uhkaajalla kuin uhatullakin, kun silmiin tuijotetaan. Kulkua estettäessä reviiri on jo liian pieni ja "ei saa koskea" - sääntöä on rikottu. Myös sinuttelu voi olla reviirin rikkomista. Sinuttelun välttämistä tulee harkita, koska varsinkin iäkkäämpi henkilö ja myös itsetunnonaltaan heikko ihminen voi kokea sen loukkaavana. Nuoret henkilöt ovat tottuneempia sinutteluun ja kokevat joskus teitittelyn häiritseväksi. Weizmann-Heleniuksen (1997, 103) mukaan persoonallisuudeltaan narsistiset ja rajatilatason häiriintyneet henkilöt käyttävät itse joskus sinuttelua toisen ihmisen vähättelemiseen. Hän jatkaa, että paranoidisia henkilöitä taas läheisyys ahdistaa, minkä takia he tarvitsevat riittävästi etäisyyttä muihin ihmisiin ja voivat siksi hyvinkin tarkasti vaatia esimerkiksi teitittelyä.

Koskettaminen on osa reviiriä tai sen rikkomista. Turvakielellä tämä tarkoittaa, että kiihtynyttä asiakasta ei kätellä eikä pyritä koskettamaan. Uhkatilanteessa ei kannattane järjestää koetta, jossa uhkaajan olkapäälle lasketaan käsi ja yritetään "olla kavereita".

Reviiriä voidaan turvakielellä nimittää turvaväliksi, etäisyydeksi ja asiakaspalvelun näkökulmasta läheisyydeksi. Etäisyyttä säätämällä etsitään mukavaa olotilaa. Uhkatilanteissa reviiri on erityisen tärkeä asia, niin uhkaajalle kuin uhatullekin. Kun etäisyys on kasvanut liiaksi, asiakas voi kokea sen torjunnaksi. Esimerkiksi selän kääntäminen voi olla torjuntaa.

Vihaiseen ihmiseen ei pidä koskea, hän voi tulkita liikkeen uhkaavaksi tai kokea kosketuksen säälin ilmauksena ja loukkaavana. Äkkinäisiä liikkeitä ei tule myöskään tehdä, koska hän on valmis hyökkäämään, jos hän kokee tulevansa uhatuksi.

Harjula (2006) toteaa, että kun uhkaaja lähestyy, uhatun olisi hyvä kasvattaa etäisyyttään yli neljään metriin. Ajatus perustuu siihen, että ihminen liikkuu juostessaan noin kuusi metriä sekunnissa. Neljän metrin välimatka antaa noin yhden sekunnin aikaa reagoida ja toimia, välttää kosketusta. Karpelan (2009) mukaan, kun reagointiaika ja pakeneminen otetaan huomioon, turvallinen etäisyys uhkaajan ja uhatun välillä on seitsemän metriä.

Puumin (2008, 9) mukaan kohtaamistilanteessa riittävä turvaetäisyys pakenemisen kannalta on noin kymmenen metriä. Asiakastilanteessa tällaisen välimatkan ylläpitäminen on mahdollista, koska se esimerkiksi vaikeuttaa vuorovaikutusta. Turvaväliä on kuitenkin hyvä pitää noin 1,5-2 m. Tällöin ensimmäinen isku ei välttämättä osu ja työntekijä saa muutaman lisäsekunnin aikaa reagoida tilanteeseen.

Routarinne (2007, 133) toteaa, että henkilökohtaisen reviirin universaalina vakiomittana voidaan pitää käsivarren mittaa. Routarinne (2007, 161) jatkaa, että henkilökohtaisen reviirin

rajojen ylittäminen on stressiä aiheuttava statushaaste, koska silloin joudutaan tekemään ratkaisuja etäisyyden ja läheisyyden säätelyn suhteen: pitääkö toista loitolla vai päästääkö lähelle. Hän jatkaa edelleen, että vaikka tunkeutujan motiivi ei olisi selkeän vihamielinen, reviiirikkomuksen aiheuttamia reaktioita on vaikea tukahduttaa. Kättely tapahtuu neutraalisessa tilanteessa täsmälleen kahden reviiirin rajalla.

Weizmann-Helenius (1997, 110-111) toteaa, että tutkimuksissa on osoitettu, että väkivaltaisuuteen taipuvainen ihminen kokee herkemmin läheisyyden stressaavana kuin ei-väkivaltainen ihminen. Sama koskee paranoidisia henkilöitä ja skitsofreenisia asiakkaita, myös he tarvitsevat muita enemmän tilaa ympärilleen.

Reviirin ja etäisyyden oikeasta mitasta on useita erilaisia käsityksiä, etäisyyden pituus vaihtelee käsivarren mitasta kymmeneen metriin. On selvää, että etäisyys uhkaajan ja uhatun välillä on liukuva ja suhteellinen. Siihen vaikuttaa tila, jossa uhkaaja ja uhattu ovat, mutta myös sukupuolella, kulttuurisilla ja yksilöllisillä eroilla on merkitystä. Neljän metrin raja on viitteellinen, eihän käytännön tilassa kuljeta mittanauha kädessä kuin jalkapallotuomari ja pyydetä siirtymään kauemmaksi. Siirtyminen voi olla myös mahdotonta, kun jokin este, kuten seinä tulee vastaan. Esteethän voivat olla avuksi, kuten myöhemmin tämän opinnäytetyön kohdassa "Poistaminen ja reviiirin kasvattaminen" kerrotaan. Kun etäisyys tuntuu liian läheiseltä, on syytä vetäytyä. Puukko kädessä olevan uhkaajan kanssa käsivarren mitta on liian lyhyt, asiakasvalitusta eli reklamaatiota tekevän asiakkaan kanssa keskusteltaessa kymmenen metriä on liikaa. Asiakaspalvelijan on hyvä yrittää tiedostaa ja tunnistaa myös kiihtyneen ihmisen tai uhkaajan tunne etäisyyden riittävydestä. Liian lähellä ei tule seistä. Liian kaukana pysyminen taas viestittää pelkoa, vastenmielisyyttä tai torjuntaa. Siksi on tärkeää tunnistella, mikä etäisyys on optimaalinen kussakin tilanteessa.

### 3.6.6 Peesaus (peilaus) ja ei-peesaus

Peesauksen tavoite on, että päästään samalle aaltopituudelle sen henkilön kanssa, jonka kanssa halutaan yhteyteen. Tavoitteena on luoda hyvän suhteen peesaamalla ensin toisen viestintäkanavia ja sen jälkeen esittelemällä omat asiat. Peesaus on avain yhteisen aaltopituuden löytymiseen. Peesaamalla toista saadaan tilanteisiin tunteiden yhteisymmärrystä, joka helpottaa kommunikointia.

Tunneyhteys saadaan seuraamalla luontevasti myötäillen toisen eleitä, asentoa ja muuta ei-verbaalia käytöstä sekä toisen sanallista viestintää. Peesauksessa annetaan kuulijalle palautteena hänen oman käytöksensä. Eleiden, käytöksen ja kielen peesaus voi ilmetä seuraavasti: Asentoa, elettä, ilmettä peesataan, ääntä, äänensävyä, äänenkorkeutta, äänenvoimakkuutta



peesataan, puheen rytmiä ja tempoa peesataan, hengitysrytmiä peesataan, silmien liikkeitä peesataan ja käytetään "samaa kieltä" (esimerkiksi slangia).

Kuntoutussäätiön Terttu -projektin sivuilla on käsitelty peesausta: Sanallista ja sanatonta peesausta. Sanallisia peesaustapoja voivat olla avainsanat: voidaan käyttää peesattavan käyttämiä sanontoja ja samanmielisiä ilmaisuja, kuten " olen samaa mieltä...", voidaan yhtyä toisen hyvään tarkoitukseen ("olen periaatteessa samaa mieltä, mutta..", "arvostan näkökulmaasi"), voidaan toistaa toisen vaatimus tai kysymys ("haluatko sanoa että..", "mikäli kuulin oikein..") tai voidaan kommentoida tilannetta tai tunnetilaa ("näen että olet jännittynyt"... ). Sanattomia peesaustapoja ovat samantyyppiset eleet, ilmeet, asennot, liikkeet, samantyyppinen äänensävy ja samantyyppinen puheen nopeus, rytmi, tauotus.

Yksinkertainen esimerkki peesauksesta on "tarttuva" haukotus: kun laumanjohtaja haukottelee, muutkin haukottelevat. Kaikki haukottelijat tietävät, että nyt on aika mennä yöpuulle. Ihminen peesaa luonnostaan niitä henkilöitä, joiden suosioon haluaa päästä. Peesausta voidaan kuitenkin käyttää hyväksi myös tietoisesti, mikäli asiakaspalvelija pystyy olemaan ammattiroolissaan ja välttämään stressaavan tilanteen aiheuttamat haitalliset reaktiot.

Jos uhkaaja seisoo, kannattaa myös seistä. Tällöin seisominen on myös peesaamista. Seisominen on tällöin hyvä asento myös siksi, että seisaallaan on helppo paeta tarvittaessa.

Kun turvaohjeissa korostetaan, että uhatun tulee säilyttää rauhallisuutensa, se tarkoittaa peesauksen näkökulmasta, että jonkin verran on hyvä peesata uhkaajan liikkeitä, eleitä, ilmeitä ja äänenpainoja ulkoisesti. Liika rauhallisuus voi kostautua. Sisäisesti voi pysyä rauhallisena, mutta ulkoisesti toimii peesaten.

Peesaus voi epäonnistua, jos uhattu ei hallitse itseään. Jos uhattu alkaa stressireaktiona nauraa, uhkaaja voi kokea sen loukkaavana ja hän hyökkää. Jos uhattu alkaa itkeä, uhkaaja saattaa kokea sen heikkoutena, ja sekasortoinen tilanne voi päättyä väkivaltaan.

Ei-peesaus tarkoittaa sitä, että kun esimerkiksi uhkaaja tekee hyökkäysoleitä ja huutaa, niitä ei peesata. Itse asiassa omaa statusvaltaa laskemalla voidaan todeta rauhallisesti, että "olen peloissani".

Asiakas voidaan myös yrittää saamaan peesaamaan asiakaspalvelijaa, koska ihmisten välisessä viestinnässä tapahtuu mukautumista. Saman on havainnut Puumi (2008, 21), joka toteaa lisäksi, että positiiviset viestit vahvistavat toisiaan ja viestinnän osapuolien asennot, eleet, äänenpainot sekä puheen nopeus ja voimakkuus muuttuvat samankaltaisiksi. Hän jatkaa, että

koska myös negatiiviset viestit vahvistuvat ja mukautuvat, on uhkatilanteessa erittäin tärkeää luoda rauhallinen ja luonteva ilmapiiri, jossa asia voidaan käsitellä kiihkotta ja asiallisesti. Weizmann-Helenius (1997, 124) kiinnittää huomion samaan asiaan: Lähestyttäessä asiakasta kohtelun tulee olla kohteliasta ja aikuisen henkilön tarpeita huomioonottavaa. Puheen tulee olla selvää ja tarpeeksi hidasta sekä sanojen yksiselitteisiä ja selkeitä. Kiireetön ja rauhallinen puhetapa tarttuu kovaääniseen ja nopeapuheiseen asiakkaaseen ja toimii rauhoittavana esimerkkinä.

### 3.6.7 Työ- ja ammattirooli ja ammatillinen vuorovaikutus

”Rooli on sosiaalinen odotus käyttäytyä tietyssä tilanteessa tietyllä tavalla” (Lonka, ym. 2005, 151). ”Rooli on yksilön omaksuma, suhteellisen pysyvä käyttäytymismalli tai toimintatapa jossakin sosiaalisessa tilanteessa” (Lonka, ym. 2005, 157)

#### *”Rooli ei ole teeskentelyä”*

Lonka, ym. (2005, 157) mukaan samallakin ihmisellä voi olla eri tilanteissa erilaisia rooleja. Asiakaspalvelutilanteessa käyttäytyään eri tavalla, kuin kotona, työelämässä on erittäin tärkeää oppia, että ihmisellä on erilainen rooli yksityiselämässään kuin työpaikallaan. Tietyn ryhmän normien mukaan toimiminen ei ole välttämättä teeskentelyä, vaan eri roolien ottamista eri tilanteissa. Ammatillinen rooli ja yksityishenkilön rooli voivat olla joskus ristiriidassa. Tällaisen rooliristiriidan tiedostaminen on tärkeää. Uhka- ja väkivaltatilanteissa on hyvä asettua ammattirooliin, jossa ollaan kylmän viileä ammattilainen, joka toimii järjen - ei tunteiden - varassa.

Ammatillisella vuorovaikutuksella tarkoitetaan sitä viestintää ja puhetapaa, jonka työntekijä omaksuu ammatillisessa roolissaan. Ammatillinen vuorovaikutus voi poiketa siis henkilön normaalista vuorovaikutuksesta.

Ammattirooliin ja ammatilliseen vuorovaikutukseen kuuluu asiakkaan tervehtiminen. Vastuu aloitteen tekemisestä on asiakaspalvelijalla. Asiakas ei ole töissä vaan viihtymässä. Asiakaspalvelija siis tervehtii ensin. Tervehtiminen on turvallisuutta lisäävä toimenpide, tervehtimisestä ja siitä saadusta palautteesta tarjoilija voi helposti rekisteröidä - myös alitajuisesti - tietoa asiakkaasta. Suuri osa asiakkaan tilasta, esimerkiksi päihtymyksestä ja käytöshäiriöistä paljastuvat jo usein tässä vaiheessa.

Asiakaspalvelijan on hyvä muistaa, että hän on vastuussa tilanteesta ja tilanteen kehittymisestä ammattiroolissaan. Hän voi omalla toiminnallaan vaikuttaa hyvin paljon vuorovaikutukseen ja sen lopputulokseen.

### 3.6.8 Häiriöt viestinnässä ja vuorovaikutuksessa

Turvallisuuden kannalta on syytä huomioida, että uhkatilanteissa häiriöt viestinnässä ja vuorovaikutuksessa ovat vielä yleisempiä, kuin normaalissa vuorovaikutuksessa. Niin uhkaajalle kuin uhatullekin uhkatilanne on aina jonkinasteinen stressitilanne, jossa kyky vastaanottaa viestejä objektiivisesti vastaan on heikentynyt. Vastaanottoa häiritsee tällöin usein myös huomion keskittyminen muualle kuin kuuntelemiseen. Uhatun on hyvä tietoisesti keskittyä kuunteluun, koska se on tärkeä keino laukaista uhkatilanne tai selviytyä.

Ihanne olisi, että viesti saavuttaisi viestin vastaanottajan oikein. Usein kuitenkin käy, että viestintä "pätkee". Niin viestin lähettäjällä kuin viestin vastaanottajallakin voi olla sisäisiä tai ulkoisia häiriöitä, jotka voivat heikentää tai estää viestin perille menoa. Sanoja olettaa kuulijan tietävän mistä puhuu. Sanoja luulee kuulijan ymmärtävän pienestä vinkistä suurempiakin asioita. Sanoja ei osaa sanoa asioita "suoraan" tai sanoja ei uskalla sanoa asiaa lainkaan ja "vihjailee" jotain asiaan liittyvää. Sanojan sanat ja ilmeet, elintoimintojen kieli ja puheen sanaton osuus ovat ristiriitaisia, jolloin kuulija uskoo sanatonta viestiä. Kuulija voi olla sellaisessa tunnetilassa, ettei hän vastaanota mitään viestejä. Kuulijalla voi olla defensi päällä. Kuulijan ja sanojan ajatus- ja kokemusmaailma ovat liiaksi erilaisia, he eivät kykene tulemaan toistensa tasolle. Edellä mainitut ovat esimerkkejä lukuisista sisäisistä häiriöistä. Ulkoisia häiriöitä ovat esimerkiksi melu tai jokin näkyvä tilanne, joka vie kuulijan huomion, muut aistit häiriintyneinä voivat myös viedä huomion kuulemisesta. Ympäristöstä saatuun palautteeseen liittyviin häiriöihin pätevät samat tai samantyyppiset säännöt kuin viestin lähettämiseen ja vastaanottamiseen.

Asiakaspalvelijan on hyvä osata oppia kuuntelemaan ja tekemään havaintoja, lukemaan "rivien välistä". Hänen tulee oppia myös hallitsemaan sanaton ja sanallinen viestintänsä, muutoin luottamus kärsii.

Vuorovaikutustilanteessa apua hakevien henkilöiden kanssa on tärkeitä tulkita ja ymmärtää ilmeet, eleet ja sanat oikein. Monessa tilanteessa se kuitenkin voi olla ongelmallista. Ihminen, joka on tunteidensa vallassa, ei kykene kuuntelemaan, mitä toisella ihmisellä on sanottavana. Weizmann-Helenius (1997, 64) on havainnut saman asian. Hän lisää, että ihminen, joka on tunteidensa vallassa, ei ehkä anna toiselle sijaa sanoa mitään, vaan jatkaa omaa affektiivista

purkaustaan tai hänen mielessään liikkuu tunnepitoisia asioita, jotka hän haluaa sanoa, eikä siksi kuuntele toista.

Vuorovaikutuksen häiriöistä johtuen hyvä asiakaspalvelija aina epäillessään viestin häiriintymistä "pysähtyy" tarkistamaan viestin oikean perillemenon. Esimerkiksi ravintolassa asiakkaat ovat juuri saattaneet keskustella jänteisestä pihvistä, mutta myyjän kysyessä ruoan maistuvuutta he myöntelevät. Taitava asiakaspalvelija osaa kuitenkin nähdä esimerkiksi sanattomasta viestinnästä, ilmeistä asian todellisen laidan. Ruokaravintolassa hyvä asiakaspalvelija myös kertoo asiakkaan tilauksen "ääneen", koska asiakas haluaa olla varma tilauksensa perille menosta. Tilauksen ääneen toistamista on pidetty "tyhmänä". Sitä se ei kuitenkaan ole, vaan hyvää asiakaspalvelua, koska viestintään liittyy niin monia häiriötekijöitä. Se, että toistetaan tilaus ja "tehdään asiat kerralla oikein" on laadukasta ja turvallista toimintaa.

#### 4 Lainsäädännöstä

Työturvallisuuslain 27 § määrittelee työhön liittyvät väkivallan uhan torjumisen seuraavasti: "Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Tällöin työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen."

Työturvallisuuslaissa on useita kohtia, joissa määritellään uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyyn ja hallintaan liittyviä asioita. Tämän opinnäytetyön toisessa osassa, "Väkivallattomampi ravintolaväki" -turva -CD -levyllä, on esitelty lisää työturvallisuuslakia ja sen tulkintaa.

Turva -CD -levyllä on tuotu esiin myös muita tähän opinnäytetyöhön liittyviä lainkohtia, kuten esimerkiksi jokamiehen kiinniotto-oikeus ja hätävarjelu.

#### 5 Väkivaltatilanteisiin varautuminen ravintolan asiakaspalvelutiloissa

Eräs tämän opinnäytetyön perusajatuksista on se, että uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautumalla autetaan paitsi asiakaspalvelussa työskenteleviä myös uhkaajaa tai väkivallan tekijää. Uhkaaja tai hyökkääjä ei välttämättä ole "paha" tai "huono" ihminen, hän on myös uhri, ainakin jossain määrin. Useimmiten väkivaltaisen teon tekijällä ei ole muuta keinoa ilmaista itseään kuin toimia väkivaltaisesti. Edellä mainittu ei tarkoita sitä, että väkivalta pitäisi hyväksyä, vaan päinvastoin, väkivaltaisuuteen tulee aina puuttua. Varautumalla uhka- ja väki-

valtatilanteisiin pyritään siihen, että kaikki vahingot, myös uhkaajan tai hyökkääjän vahingot, jäisivät mahdollisimman pieniksi tai jopa olemattomiksi.

Kuten lainsäädännössä viitataan, väkivaltatilanteisiin on hyvä varautua. Henkilöstön koulutus on tärkeä osa varautumista. Tilanteisiin varautuminen ennakoita on olennainen osa kokonaisvaltaista turvallisuussuunnittelua. Puumi (2008, 4) toteaa, että työpaikkaväkivallan ehkäisytoimilla väkivaltariskit voidaan poistaa tai ainakin niitä lieventää. Puumi lisää, että kehittämällä työpaikan turvallisuutta voidaan lisätä samalla työn tuloksellisuutta, työviihtyvyyttä ja työhön sitoutumista. Puumi (2008, 7) toteaa, että kaikilla niillä työpaikoilla, joissa esiintyy väkivallan uhkaa, työntekijät perehdytetään ja koulutetaan uhkaavien tilanteiden varalle. Käytännössä tämä koskee palvelualalla kaikkia työpaikkoja, joissa työskennellään suorassa kontaktissa asiakkaan kanssa, niin myös ravintoloita.

Weizmann-Helenius (1997, 53) toteaa myös, että olennaisin ennaltaehkäisyyn tähtäävä toiminta on työntekijöiden koulutus. Hän jatkaa, että koulutuksen tulee sisältää tietoa väkivaltaiseen käyttäytymiseen taipuvaisten henkilöiden persoonallisuudesta ja että erittäin olennaista on tieto väkivaltaisuutta ennustavista merkeistä sekä vuorovaikutuksessa ilmenevistä vaaratilanteista ja vuorovaikutukseen vaikuttavista seikoista. Puumi (2008, 8) lisää, että turvallisuusperehdytys koskee kaikkia työntekijöitä, myös lyhytaikaisia sijaisia tai lisäaputyöntekijöitä eli ravintolan "ekstroja". Puumi jatkaa, että turvallisuuskoulutusta on tarpeen järjestää työpaikoilla säännöllisesti ja että koulutuksen tarkoituksena on parantaa työntekijöiden valmiuksia selviytyä uhkaavista tilanteista.

Etukäteen kannattaa valmistautua ja henkilöstöä kouluttaa. Liian moni ravintolan esimies luottaa siihen, että hänen työntekijänsä keksivät kyllä sitten sopivat keinot selviytyä, jos tilanne osuu kohdalle ("häätä keinot keksii"). Seurauksena voi olla työntekijän paniikkireaktio, ja lopputuloksena pahimmillaan se, että työntekijät joutuvat itse syytettyjen penkille esimerkiksi hätävarjelun liioittelun seurauksena ("mulle vaan sattui, että tuli tehtyä niin").

## 5.1 Riskikartoitus

Riskikartoituksella tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan toimenpiteitä, jotka suorittamalla pyritään etukäteen ehkäisemään väkivalta- ja uhkatilanteita. Riskikartoituksessa tehdään väkivallan vaarojen arviointi ja hallintatoimet. Riskikartoituksen tavoitteena ovat turvalliset työtavat ja -järjestelyt. Riskikartoituksen muita nimityksiä kirjallisuudessa ja verkossa esiintyvissä lähteissä ovat riskianalyysi, ja turvaskannaus.

Riskikartoituksia on paljon erilaisia ja erilaisin painoituksin. Tässä opinnäytetyössä on keskitytty sellaisiin, joissa väkivaltatilanteiden ehkäisyllä on merkitystä ravintolan salissa työskenteleville tarjoilijoille ja asiakaspalveluhenkilöstölle.

Saarela (2003) toteaa, että turvalliset toimintatavat on mietittävä ainakin seuraavien seikkojen osalta ja tarvittavat ohjeet on laadittava seuraavista asioista: ovien lukitseminen ja avaaminen, järjestyksen ja siisteyden ylläpito, turvalaitteiden käyttö ja hälytyksen tekeminen, rahan käsittely ja kuljetus, uhkaavat ja vaikeat asiakastilanteet sekä toiminta varkaus-, ryöstö-, panttivanki- tai pommiuhkaustilanteessa. Lisäksi ravintolassa on hyvä listata kaikki esivalmistelutyöt.

Hämäläisen (2002) mukaan riskikartoituksessa ravintola-alalla voisi olla hyvä käsitellä ainakin seuraavia asioita: tilaratkaisut ja -järjestelyt, henkilöstön toimintatavat, rahan käsittely, hälytys- ja valvontajärjestelmät, näpistys-, varkaus- ja ryöstötilanteet, päihtyneiden asiakkaiden aiheuttamat ongelmatilanteet, päihtyneiden tunnistaminen, toiminta uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkeen, henkilöstön opastus, perehdyttäminen ja harjoittelu uhka- ja väkivaltatilanteiden seuranta. Seuraavassa on nostettu esiin joitain riskikartoitukseen liittyviä keskeisiä kohtia.

#### 5.1.1 Tilaratkaisut ja -järjestelyt, pakoreitit

Tilaratkaisuihin liittyy, että henkilöstö näkee asiakkaan saapumisen toimipaikkaan, tai häneen saadaan katsekontakti mahdollisimman pian. Toimipaikan sisällä ei saisi olla asiakasvalvonnan kannalta katvealueita.

Uhka- ja väkivaltatilanteiden vuoksi pakoreittejä tulisi olla mietittynä useita, jo ennakolta. Työntekijän on hyvä päästä tarvittaessa pakenemaan työpisteestään. Usein käy niin, että hätäpoistumisteiden edustoja käytetään varastotiloina ja niiden on kasattu esimerkiksi juomakoreja. Hätäpoistumisteiden tulee olla aina vapaasti kuljettavissa. Hätäpoistumisteitä ei tarvita ainoastaan tulipalon uhatessa ja siksi niiden tulee olla vapaita paitsi palo- myös uhka ja väkivaltatilanteissa pakoreitteinä. Hätäpoistumisteiden tulee olla jo paloturvallisuudenkin kannalta merkittäviä. Hätäpoistumisteiden ovien tulee olla sisäpuolelta avattavissa työaikana ilman avainta.

Pakoreittejä suunnitellessa kannattaa kiinnittää huomiota myös ikkunoiden sijaintiin. Ennalta on hyvä kartoittaa esineet, joista voi olla suojaa uhkatilanteessa. Pöydän, baaritiskin, nojatuolien tai sohvan taakse voi vetäytyä uhkatilanteessa. Myös ylimääräistä vaaraa aiheuttavat kohdat ravintolan salissa on hyvä kartoittaa etukäteen. Ikkunoihin, peileihin, lasivitriineihin,

lasioviin ynnä muihin vastaaviin särkyviin esineisiin, jotka voivat muodostaa ylimääräisen vaaran mahdollisen hyökkäyksen alkaessa, on syytä kiinnittää huomiota.

Työvälineet säilytetään asiakkaan ulottumattomissa. Asiakkaan tapaamistiloissa ei säilytetä avohyllyillä tai asiakkaan ulottuvilla mitään esineistöä, työvälineitä tai aineita, joilla asiakas voisi vahingoittaa työntekijää. Tällaisia esineitä voivat ravintolassa olla esimerkiksi sakset ja veitset. Työtilassa ei myöskään pidetä esillä mitään sellaisia tavaroita, lomakkeita, aineita tai rahaa, jotka saattaisivat houkuttaa asiakasta.

Toimipaikan sisäänkäynnit ja pysäköintialueet tulee olla riittävästi valaistuja, niin asiakkaille kuin henkilökunnallekin.

### 5.1.2 Turvallinen työasu

Niin sanottu optimityöasu voisi olla seuraavanlainen: Siisti, ravintolan liikeidean mukainen asu, joka ei herätä kielteistä huomiota. Työasun on oltava niin väljä, että se mahdollistaa juoksemisen ja jopa kiipeämisen poikkeustilanteissa. Vaateohjeistukseen ja sen soveltamiseen on hyvä kiinnittää huomiota. Vaatetusohje tai sen sovellus saattaa olla väkivaltaa tai lähentelyä provosoivaa. Lähentely voi johtaa väkivaltaan. Tämä koskee myös sitä vaatetusta, jolla kuljetaan työmatkat. Lyhyet tai kiinni sidotut hiukset ovat turvallisempia kuin pitkät hiukset, koska pitkiin hiuksiin on helpompi tarttua. Työasuissa vältetään kaulan ympäri kiedottavien huivien tai muiden asusteiden käyttöä. Korut voivat tarttua uhkaajan vaatteisiin. Kaulan ympäristö on hyvä pitää tyhjänä. Kaikki esineet, jotka riippuvat kaulassa, aiheuttavat turvallisuusrisin esimerkiksi pakenemistilanteessa. Tällaisia esineitä voivat olla esimerkiksi kaulassa kannettavat korut, matkapuhelin ja avaimet. Mahdollisen hälyttimen kantopaikaksi soveltuvat parhaiten ranne ja vyötärö. Kynä on hyvä pitää asiakkaan ulottumattomissa, koska se voi olla vaarallinen teräase. Työjalkineilla on kolme vähimmäisvaatimusta: ne eivät ole liukkaat, niiden on oltava tukevat ja ne ovat mielellään umpikantaiset, jolloin ne pysyvät jalassa mahdollisessa pako- ja suojautumistilanteessa. Työasun taskussa näkyvillä ei saa säilyttää mitään, millä asiakas voi vahingoittaa työntekijää. Kolikkolipasta tai setelirahoja ei säilytetä avotaskussa asiakkaan näkyvillä.

### 5.1.3 Henkilöstön toimintatavat

Henkilöstön toimintatapoihin kuuluvat esimerkiksi hyvä asiakaspalvelu, esivalmistelutyöt ja siisteys. Siisteysttä ja järjestystä tulee noudattaa työympäristössä. Tavarantoimituksesta ja sen tarkastuksesta on hyvä olla olemassa ohjeet. Se tarkoittaa, että esimerkiksi ryöstöjä eh-

käistään varmistamalla tuojan henkilöllisyys. Takaovet pidetään ulkoapäin lukittuina. Takaovista ja henkilökunnan käyttämistä ovista on hyvä nähdä ulos, tai niissä on ovisilmä tai valvontakameran kuva käytettävissä. Ulkopuolisia ei saa päästää sisälle aukioloaikojen ulkopuolella.

Myös esivalmistelutöiden eli "misausten" tekeminen on väkivallan ehkäisyn kannalta tärkeää ravintolan salissa. Kun asiakkaiden tulon on valmistauduttu etukäteen varaamalla myyntimateriaalia, astioita, raaka-aineita (esimerkiksi kahvi, juomat, baarin välineet ja raaka-aineet) ja puhdistusvälineitä, voidaan asiakkaan odotusaikoja pienentää merkittävästi. Odottaminen on yksi aggressiivisuutta ja uhkatilanteita lisäävä tekijä ravintolan salissa.

#### 5.1.4 Hyvän asiakaspalvelun merkityksestä väkivallan ehkäisyyn ja hallintaan

Kun ravintolan asiakaspalvelua on mietitty myös väkivallan ehkäisyn ja turvallisuuden näkökulmasta, palvelu kannattaa mallintaa eli laatia eräänlaiset minimistandardit vuorovaikutukselle. Tarjoilijan hymyily asiakkaalle on ravintolalle yhtä pieni kustannus kuin irvistäminenkin, mutta vaikutukset asiakkaiden tyytyväisyyteen, henkilökunnan turvallisuuteen ja myyntituloihin ovat erilaiset.

Ensimmäinen kontakti asiakkaaseen voi määrätä suurelta osin vuorovaikutuksen suunnan ja kulun. Siksi työntekijän on otettava huomioon, miten hän käyttäytyy kohdatessaan uuden asiakkaan. Myönteisen vuorovaikutuksen luominen edellyttää, että asiakas otetaan ystävällisesti ja asiallisesti vastaan. Weizmann-Helenius (1997, 102) toteaa, että kun pelko ja epävarmuus vähenevät, pienenee aggressiivisuuden riski, koska asiakas voi luottaa siihen, että hänet ja hänen asiansa hoidetaan ja halutaan hoitaa.

Asiakkaan odotusaikoja pienentämällä lisätään turvallisuutta ja parannetaan asiakaspalvelua. Kun asiakas on otettu vastaan ja hänet on tervehditty, asiakkaan "kello pysäytetään" toimittamalla hänelle ensimmäinen tuote mahdollisimman nopeasti. Muita hetkiä, jolloin asiakkaan kello tuntuu käyvän tavallista nopeammin, ovat ruoan odottaminen ja erityisesti laskun maksamisen odottaminen. Mikäli ruokaravintolassa ruoan toimittaminen asiakkaalle kestää tavallista pidempään, on siitä hyvä kertoa asiakkaalle, ennen kuin asiakas itse alkaa asiaa tiedustella. Esimerkiksi voi sanoa: "Annoksenne saapuu noin viiden minuutin kuluttua, haluatteko ottaa odotellessanne lisää salaattia salaattipöydästä?". Laskun maksaminen voi olla joillekin asiakkaille jo valmiiksi epämiellyttävä tapahtuma, vielä epämiellyttävämpi siitä tulee, jos laskua pitää odottaa. Siksi laskuaan maksava asiakas ohittaa asiakaspalvelussa esimerkiksi lisäjuomaa tai jälkiruokaansa odottavan asiakkaan.



Asiakkaan jatkuvalla huolenpidolla ja sillä, että tarjoilija tuntee myymänsä tuotteet hyvin ja osaa suositella tuotteita asiakkaille, on ruokaravintolassa olennainen merkitys asiakasvalituksen ennaltaehkäisyssä. Myös se, että ruoan tilausta otettaessa tilaus kirjataan ylös ja se toistetaan lopuksi asiakkaalle, on olennainen merkitys laadukkaan asiakaspalvelun varmistamiseksi. Ruoka-annoksia ja muita tuotteita toimittaessa on hyvä tarkistaa, että ne vastaavat ravintolan laatunormeja. Kun on asiakas on kokeillut tuotetta, on hyvä saada asiakkaalta varmistus, että tuote on odotetunlainen. Asiantuntijat pitävät kysymystä "maistuuko ruoka?" parempana kuin "maistuiko ruoka?", koska ensin mainitussa tapauksessa mahdollinen virhe voidaan vielä korjata, mutta jälkikäteen sitä on mahdoton tehdä.

Weizmann-Helenius (1997, 102) toteaa, että kanssakäymisessä on keskeistä, että asiakas kokee, että hänet otetaan todesta, että häntä uskotaan ja että hänen asiaansa pidetään tärkeänä. Tämän työntekijä voi saavuttaa rehellisellä ja suoralla kommunikaatiolla ja osoittamalla aitoa kiinnostusta asiakasta ja hänen asioitaan kohtaan.

Tämän opinnäytetyön toisessa osassa, "Väkivallattomampi ravintolaväki" -turva -CD -levyllä on esitelty asiakkaiden kokemia pahimpia ja yleisimpiä "virheitä" asiakaspalvelussa.

#### 5.1.5 Rahan käsittely

Turvallisen rahojen käsittelyn tarkoituksena on ehkäistä rahojen sieppaamista ja ryöstöjä. Kassakoneen lisäksi on tarvittaessa käytettävissä aikaviivelipas, jossa säilytetään suurin osa kassalla olevista rahoista. Lipas tulee sijoittaa asiakkaiden ulottumattomiin. Kassakone pidetään aina lukittuna, kun kassalla ei työskennellä. Kassalaatikko lukitaan jokaisen käyttökerran jälkeen. Työskentelyajan ulkopuolella kassalaatikat pidetään avoimina. Raha on tällöin siirretty kassakaappiin tai viety vakuutusehtojen mukaisesti pankkiin yösäilöön. Kassa lasketaan tilassa, johon asiakkailta ei ole näköyhteyttä. Henkilöstön ei ole turvallista puhua asiakkaiden kuullen rahasummista tai päivän saldosta. Rahaa ei pidetä kiinteässä työpisteessä näkyvillä laseissa, lautasilla tai vastaavissa. Tarjoilijalla on rahoille luotettava säilytyspaikka pöytiin tarjoiltaessa. Raha säilytetään kassakaapissa ja rahakuljetukset tehdään sovittujen vakuutusehtojen mukaan.

#### 5.1.6 Näpistys, varkaus ja ryöstö

Aukioloaikaiset näpistykset, varkaudet ja ryöstöt voivat liittyä rahaan, alkoholiin tai muuhun työnantajan omaisuuteen. Kohteena voivat olla myös asiakkaiden ja henkilöstön omaisuus.

”Toimipaikalla on varauduttu näpistyksiin ja varkauksiin ja siitä on kirjalliset pelisäännöt. Toimipaikalla on ryöstötilanteiden ohje.” (Hämäläinen 2002, 8).

Tämän opinnäytetyön toisessa osassa, ”Väkivallattomampi ravintolaväki” -turva - CD - levyllä annetaan ohjeita, kuinka ohjeita ryöstö-, varkaus- ja näpistystilanteita varten laaditaan.

#### 5.1.7 Valmiita riskikartoituksia

Tämän opinnäytetyön liitteenä on esimerkki riskikartoituksen kysymyssarjasta, joka on otettu Työsuojelun tietopankin verkkosivuilta.

”Väkivallattomampi ravintolaväki” -turva - CD - levyllä on tiedosto, jossa liitteenä olevaa kysymyssarjaa vielä laajemmin kartoitetaan. Tiedoston nimi on riski-en\_arviointi\_täytettävä.xls (ja \*.xlsx), se on Excel-tiedosto ja löytyy ”Varaudu” - painiketta napsauttamalla.

#### 5.1.8 Työ- ja kotimatalla

Satunnainen väkivalta koko yhteiskunnassa on lisääntymässä. Ympäristön havainnointi myös työ- ja kotimatalla on tärkeää, erityisesti kun liikutaan jalkaisin ja yleisillä kulkuneuvoilla. Ympäristön havainnointia häiritseviä asioita, kuten matkapuhelimeen puhumista, aurinkolaseja ja musiikin kuuntelua kuulokkeilla kannattaa välttää. Vihainen, päihteiden vaikutuksen alainen henkilö saattaa hyökätä ilman syytä, varoittamatta.

Vaarallisilla alueilla kävelyä tulisi välttää, vaikka matka olisikin lyhyempi. Vaarallisia alueita voivat olla esimerkiksi metsät, puistot, tehdasalueet ja jotkin kaupunginosat. Vaarallisia paikkoja ovat myös talojen kulmaukset. Yöllä liikuttaessa on syytä olla erityisen varovainen. Oman työmatkan riskit kannattaa miettiä ja varautua niihin ennakolta. On kuitenkin turha pelätä etukäteen. Varautuminen ei tarkoita pelkäämistä, vaan valmiutta, valppaanaoloa.

Tutki myös etukäteen työmatkan pakoreittejä ja suojia, kuten pylviäitä, puita, aitoja ja pysäköityjä ajoneuvoja. Turvavälineiden mukana kantamista kannattaa myös harkita työ- ja kotimatalla, mutta käyttää vain äärimmäisessä tarpeessa ja harkiten.

### 5.1.9 Riskikartoituksen eli "turvaskannauksen" riskejä

Uhka- ja väkivaltilanteisiin varautuminen ennalta on epäilemättä hyvä ja tarpeellinen asia. Varautumiseen sisältyy kuitenkin muutama asia, joihin on myös hyvä varautua ja joista on hyvä olla tietoinen. Varautumiseen sisältyvät riskit eivät tarkoita sitä, ettei kannata varautua ollenkaan.

Eräs riski on se, että tuijotetaan liikaa lainalaisuuksiin ja/tai niitä tulkitaan väärin, jonka jälkeen toimitaan väärin. Tällainen on esimerkiksi tilanne, jossa pyritään tunnistamaan alkavan hyökkäyksen tunnusmerkkejä (kasvojen lihasten kiristyminen, silmien siristely, jne.). Toinen esimerkki koskee yleistämistä, ennakkoluuloja ja stereotyyppiä. Asiakaspalvelija toteaa asiakkaan olevan "kännissä", pääättelee sen johdosta, että asiakas on liian humalassa ja aggressiivinen. Syntyy itseään toteuttava ennuste: tilanne joka muutoin olisi ollut täysin rauhallinen, muuttuu fyysisesti ja psyykkisesti aggressiiviseksi voimienmittelöksi, kun syystä vastoin hangoittelevaa asiakasta aletaan poistaa ravintolasta, lopuksi jopa poliisien avulla. Asiakaspalvelija saattaa tehdä virhearvion asiakkaan vaatetuksen, siisteyden ("epäsiisti") tai jonkin muun vastaavan seikan perusteella.

Lonka, ym. (2005, 217) mukaan itseään toteuttava ennuste on lopputuloksen ennakointi, skeema, joka vaikuttaa yksilön toimintaan siten, että ennustettu lopputulos varmistuu. Näin käy esimerkiksi, kun ennakoidaan epäonnistumista siten, että ei juuri lainkaan harjoitella tai valmistauduta esimerkiksi koetilanteeseen.

Weizmann-Helenius (1997, 77) toteaa, että väkivaltaisuuden arvioon voivat vaikuttaa myös erilaiset ennakkoluulot. Hän jatkaa, että alempiin yhteiskuntaluokkiin, alkoholisteihin sekä psykiatrisista sairauksista kärsiviin henkilöihin voi kohdistua ennakkoluuloja, joiden takia vaarallisuutta liioitellaan ja asenteet muodostuvat tarpeettoman koviksi ja saattavat provosoida aggressiiviseen käyttäytymiseen. Weizmann-Helenius (1997, 87) lisää vielä, että aggressiivisuutta provosoi viin suhtautumistapoihin voivat johtaa erilaiset ennakkoluulot, jotka liittyvät ihmisten välisiin erilaisuuksiin, kuten rotuun, kieleen, uskoon, sosiaaliluokkaan ja koulutukseen.

Weizmann-Helenius (1997, 88) lisää edelleen, että työntekijän taipumus liioitella asiakkaiden vaarallisuutta ja hänen korostunut rajoittamisentarpeensa voivat pohjautua hänen omiin kiellettyihin sadistisiin ja vihamielisiin impulssihinsa. Kielletyt impulssit hän voi projisoida eli heijastaa asiakkaaseen kokien hänet todellista vaarallisempaan. Tämän seurauksena hän torjuu asiakkaan tai kohtelee häntä hyvin rajoittavasti, mikä saa tämän reagoimaan aggressiivisesti.

### 5.1.10 Ennakkoluuloton ja luottavainen suhtautuminen asiakkaaseen

Suurin osa asiakkaista saapuu ravintolaan hyvissä aikeissa. Heillä ei ole aikomusta aiheuttaa uhka- tai väkivaltatilanteita. Sen vuoksi heihin on hyvä suhtautua luottavaisesti. Ennakkoluulottomuus on parhaillaan sitä, että suhtaudutaan myönteisesti ihmisiin, jotka ovat erilaisia kuin oma arvomaailmamme. Mies pitkällä hiuksilla, punkkarityttö, moottoripyörätakkia kantava pariskunta, "kirveellä veistetyn" näköinen juro mies tai tummaihoisen, "luihun" näköinen nainen voivat olla hyväsydämisimpiä ja kilteimpiä ihmisiä koko ravintolassa.

Eräässä turvallisuutta käsittelevässä opetuselokuvassa mainitaan, että asiakaspalvelijan tulisi määritellä "kohtaamansa henkilön vaarallisuus". Ennakkoluuloton ja luottavainen suhtautuminen asiakkaisiin tarkoittaa sitä, että määritellään pikemminkin kohtaamiemme henkilöiden "turvallisuus" kuin "vaarallisuus".

Väkivaltaisuutta voidaan ennaltaehkäistä suhtautumalla ja kohtelemalla asiakasta myönteisesti. Weizmann-Helenius (1997, 101-102) on todennut, että luomalla myönteinen vuorovaikutus voidaan useasti välttää asiakkaan aggressiivisten tunteiden herääminen sekä väkivaltatilanteiden syntyminen. Hän jatkaa, että positiivinen asenne vaikuttaa tilanteeseen rauhoittavasti ja vähentää riskiä, että asiakkaassa provosoidaan vihamielisiä tunteita. Myös niissä tilanteissa, joissa asiakas jo on aggressiivinen, voidaan myönteisellä asenteella ja rakentavalla vuorovaikutuksella tynnyttää hänet ja välttää provosoimasta häntä väkivaltaiseen tekoon.

Asiakkaiden todellisen luonteenlaadun selville saamiseksi tarvitaan ennakkoluulottomuutta, rohkeutta ja roima annos maalais- ja kaupunkilaisjärkeä.

*"Ole luottavainen ja ystävällinen, mutta silti varovainen."*

*"Ole valmis kohtaamaan erilaisia ihmisiä."*

### 5.2 Turvaohjeita ja huoneentauluja

Turvaohjeita on paljon erilaisia. Olennaista turvaohjeissa on, että henkilöstö laatii työpaikalle omat ohjeet, jotka toimivat ja joihin henkilöstö on sitoutunut. Turvaohjeita on myös hyvä päivittää aika ajoin. Turvaohjeilla on myös erilaisia nimiä, kuten esimerkiksi toimintaohjeita uhkatilanteissa, huoneentauluja, toimintamalleja ja taskuturvaohjeita.

Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää, että niillä työpaikoilla, joissa on riskien arvioinnin perusteella havaittu työntekijöillä olevan normaalia suurempi riski joutua väkivallan kohteeksi, työnantajan on laadittava kirjalliset menettelytapaohjeet väkivallan ehkäisemiseksi ja

tilanteiden hallitsemiseksi. Toimintaohjeet on hyvä laatia työpaikan olosuhteita vastaaviksi ja yhdessä henkilöstön kanssa. Työnantajalla on myös ohjeiden päivitysvelvollisuus olosuhteiden tai riskin muuttuessa.

Erilaiset ravintola-alan yritykset ovat tehneet valmiita turvaohjeita täyttääkseen veloitteen lakia kohtaan. On kuitenkin hyvä huomioida, että valmiin mallin käyttö henkilöstöä koulutettaessa ei välttämättä tuo oppimisen ja sitoutumisen kannalta parasta mahdollista lopputulosta. Parhaaseen lopputulokseen päästään usein, kun henkilöstö laatii itse turvaohjeet tai pääsee osallistumaan niiden laatimiseen, osallistavan johtamisen periaatteiden mukaisesti. Weizmann-Helenius (1997, 73) on havainnut saman, kun hän toteaa, että toimintasuunnitelma ja toimintaohjeet tulee laatia yhteistyössä työntekijöiden kanssa, koska työntekijöiden tulee sitoutua menettelytapoihin ja noudattaa sovittuja ohjeita. Turvaohjeiden laatimisessa voidaan käyttää apuna muiden yritysten tai omaan ravintolaan aiemmin tehtyjä turvaohjeita, joista sitten valitaan ja muokataan omalle työpaikalle parhaiten sopivat. Myös erilaisia osallistavia ryhmätyömenetelmiä, jotka perustuvat vaihtoehtojen karsimiseen ja äänestämiseen, voi käyttää. Tämän opinnäytetyön toisessa osassa, "Väkivallattomampi ravintolaväki" -turva -CD -levyllä, on esimerkkejä erilaisista turvaohjeista. Puumi (2008, 7) toteaa, että työpaikalle voidaan laatia lyhyet pikaohjeet tai taskuohjeet, jotka ovat jokaisen työntekijän saatavilla tai joita työntekijät kantavat mukanaan.

### 5.3 Esimiehen rooli väkivallan ehkäisyssä

Esimiehen on hyvä tiedostaa, että vaikka hän onkin vastuussa koko asiakaspalveluhenkilöstön turvallisuudesta, hänen on hyvä kouluttaa henkilöstö vastaamaan itsenäisesti turvallisuudesta. Esimiehen on myös hyvä luottaa henkilöstönsä osaamiseen.

Edellä mainitussa on pitkälti kysymys oikeanlaisesta, nykyaikaisesta johtamisesta myös turvallisuusasioissa. Osallistava, alaisten kehittämisen ja osaamisen huomioiva johtamistyyli pätee myös turvallisuusasioiden johtamisessa.

Edellä mainitut asiat helpottavat esimiehen omaa työtä, koska jos esimies omii turvallisuuden liittyvät tehtävät vain itselleen ja ehkä työsuojeluvaltuutetulle, hän ei saa paljoakaan aikaiseksi. Mutta jos turvallisuuden tekemiseen ja vaalimiseen on sitoutettu koko henkilöstö, tulokset ovat luonnollisesti moninkertaiset. Esimiehen on hyvä osata suhtautua alaistensa osaamiseen luottavaisesti ja antaa heille vastuuta. Näin esimies parantaa paitsi omaa, myös koko työyhteisön jaksamista ja hyvinvointia.

Esimiehen johtamistapa vaikuttaa palveluyrityksissä myös siihen, kuinka palvelualtis ja palvelutaitoinen asiakaspalveluhenkilöstö on. Sanotaan, että "puukko selässä on vaikea hymyillä". Jos henkisen puukon työntekijän selkään on laittanut esimies, on esimiehen vakavasti syytä miettiä asemaansa ja toimenkuvaansa ravintolan esimiehenä, myynnin ja turvallisuuden johtamisen esimiehenä.

Investointi turvallisuuteen on myös investointi taloudelliseen menestykseen.

#### 5.4 Turvavastaava ravintolan salin väkivallan ehkäisijänä

Kuten edellisessä osassa viitattiin, esimiehen kannattaa jakaa vastuuta turvallisuuden johtamisessa myös muulle henkilöstölle.

Esimies johtaa turvallisuusasioita, vaikka henkilöstö saakin osallistua turvallisen työn tekemiseen. Henkilöstön turvatyötä johtamaan kannattaa valita kustakin ravintolayksiköstä turvallisuusasioista kiinnostunut henkilö, joka nimetään niin sanotuksi turvavastaavaksi.

Vastuu turvallisen työympäristön toteutumisesta on kaikilla yksikön työntekijöillä, mutta turvavastaava kokoaa, ohjaa ja johtaa muiden työtä turvallisuuden näkökulmasta.

Turvavastaavaksi kannattanee valita siis joku muu henkilö kuin esimies tai työsuojeluvaltuutettu, sillä nämä henkilöt vastaavat turvallisuusasioista jo luonnostaan toimenkuviansa puolesta. Turvavastaavan työnkuva voidaan hioa työpaikan tarpeiden ja valitun henkilön kiinnostusten mukaisesti, mutta uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisy kannattaa sisällyttää toimenkuvaan. Toimenkuva voi sisältää esimerkiksi seuraavia asioita:

turvallisuusasioiden ennakointi ja turvakartoitusten tekemisen johtaminen, turvaviikkojen "elämästä" huolehtiminen (seuraa viikkojen asianmukaisen täytön ja esimerkiksi ostaa uudet vihkot työpaikan laskuun, jne.), turvaviikon linkkisivujen ylläpito ja kommentointi, turvallisuuden verkkosivujen ylläpito, huolehtii, että turva-asiat käsitellään jokaisessa henkilökunnan (viikko)palaverissa, raportoi esimiehelleen puutteet turvallisuusasioissa, kutsuu yhdessä esimiehen kanssa koolle tarvittavan määrän ihmisiä käsittelemään turva-asioita ja päivittää yhdessä muun henkilöstön kanssa turvaohjeita ja huoneentauluja. Turvavastaava voi olla mukana myös väkivallan uhrin jälkihoidossa, jos työpaikalla on ollut uhka- tai väkivaltatilanne.

Turvavastaavaa kannattaa kouluttaa säännöllisesti ja hänelle voi suoda myös etuisuuksia, esimerkiksi palkanlisän, korvauksia matkapuhelimen käytöstä tai muita vastaavia etuja.

## 5.5 Turvavihko ravintolan salin väkivallan ehkäisijänä

Turvavihkon tarkoitus on dokumentoida ja siirtää tietoa uhka- ja väkivaltilanteista. Tietoa tarvitaan vuorotyössä, kuten ravintoloissa. Aamuvuoro viestittää iltavuorolle mahdollisista uhkatilanteista.

Ravintolaan on suositeltavaa tehdä turvavihko, johon kirjataan, paljonko uhka- ja väkivaltilanteita on sattunut. Myös "melkein"-tilanteet ja saadut varoitukset kannattaa kirjata. Vihkon tilanteet voidaan käsitellä esimerkiksi viikkopalaverissa.

Turvavihkon tarkoitus on uhka- ja väkivaltilanteiden seuranta. Tavoitteena voisi olla, että työpaikalla pidetään tietoa kaikista väkivallan uhka- ja häiriötilanteista, varkaustapauksista ja ryöstöistä sovitulla tavalla.

Turvavihkon aukeama voi näyttää esimerkiksi seuraavalta:

Päiväys	Mitä tapahtui?	Kellon-aika	Toimenpiteet	Kuka kirjasi	Muuta huomioitavaa
1.5.200X	X.X. oli liika humalassa, poistaessa asiakas löi Area naamaan, poskeen. Silmä mustana.	22:05	Vartija poisti asiakkaan. Ilmoitus poliisille.	Riitta	Asiakkaalla X.X. on kolmen (3) kuukauden porttikielto); Are joutunee sairauslomalle.
8.5.200X	Tarjoilija X loukkaantui vähän fyysisesti, enemmän henkisesti, meni puolustamaan asiakasta, jonka päälle hyökättiin.	21.45	Poliisi haki.	Jere	Tarjoilija X järkyttyi pahasti (on asiakkaan hyvä ystävä)
7.6.200X	Vartija kävi aamulla varoittamassa: Huumehörhö liikkunut ostoskeskuksessa. Sekava. Mustat vaatteet, puolipitkät, sotkuiset hiukset. Tyhjään tuijottava katse. Huutaa ja riehuu. Äkkiarvaamaton. Tiedetään väkivaltaiseksi.	09.06	Tiedotetaan iltavuorolle myös. Kotimat-kalla varotaan.	Sanna	Onko tämä sama, joka pyöri täällä viime syksynä? Se "hammastahnahörhö"?

Taulukko 6. esimerkki turvavihkon täyttämisestä.

Turvavihkon liitteenä voi olla myös rekisteri, jossa on tallennettuna tietoa asiakkaista, myös turvallisuustietoa. Erityisen hyvä olisi pitää rekisteriä asiakkaista, joilla on väkivaltahistoriaa.

On kuitenkin huomioitava tietosuoja. Asiakasrekisterissä voidaan arkaluontoisista asioista pitää koodikieltä siltä varalta, että rekisteri joutuu väriin käsiin.

Turvavihko ja sen liitteet voidaan tehdä myös digitaalisessa muodossa. Tällöin tietojen haku on helpompaa.

Työyhteisön palaverissa, esimerkiksi viikkopalaverissa voidaan käsitellä vähintään ne asiat, jotka turvavihkoon on kirjattu. Pelkästään senkin asian toteaminen palaverissa, ettei turvavihkoon ole tarvinnut kirjata mitään, on huomionarvoista.

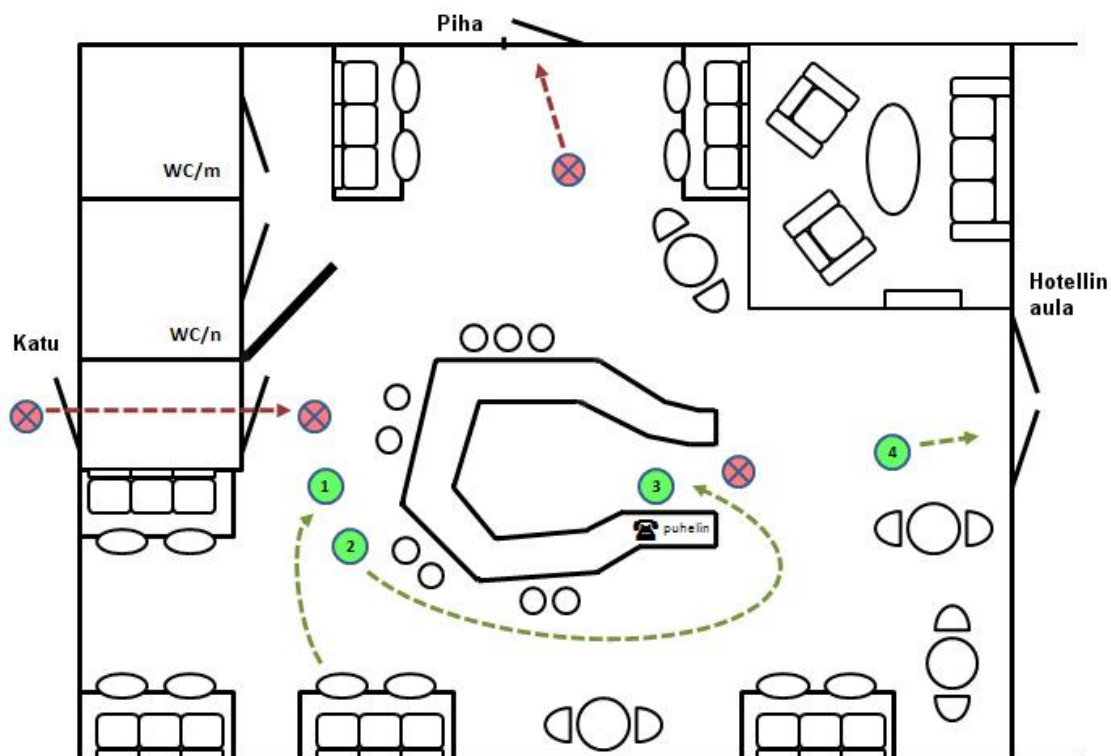
## 5.6 Esimerkki uhka- ja väkivaltatilanteesta (Case)

Erään hotellin vastaanoton viereisessä aulabaarissa baarin tarjoilija oli avaamassa iltapäivällä baaria ja sen ovia kello 14.00. Baarissa oli kolme ovea eri seinustoilla; yksi hotellin aulaan, toinen hotellin pihalle ja kolmas kadulle. Baaritiski oli U-kirjaimen muotoinen, vain yhdellä sisäänpääsillä. Baarissa oli puhelin.

Melko heti baarin ovien avaamisen jälkeen ovesta astui jonkin verran epäsiistin oloinen, hiukan kapinallisesti pukeutunut nuori nainen. Baarin tarjoilija oli pyyhkimässä pöytiä, kun hän havaitsi asiakkaan. Nyt hän lähti reippaasti asiakasta vastaan, ilmoitti tälle kuuluvasti ja vähän tönkeästi, että tämä ei ole toivottu kyseiseen anniskelupaikkaan ja näytti kädellään lähintä ovea, joka ei ollut sama kuin josta asiakas oli tullut. Sen jälkeen tarjoilija käänsi asiakkaalle selkänsä ja lähti kävelemään baaritiskin taakse. Asiakas kuitenkin seurasi tarjoilijaa ja kun tarjoilija kääntyi, hän huomasi asiakkaan lähellään. Puhelimen viereen tarjoilija oli tuonut leikkuulaudan, baariveitsen ja hedelmiä. Asiakas olisi voinut tarttua veitseen, jolla baarin työntekijän oli tarkoitus hetkeä myöhemmin leikata sitruuna- ja appelsiiniviipaleita koristeiksi juomasekoituksiin. Asiakkaan ilme oli aggressiivinen. Tarjoilija huomasi olevansa baaritiskin "vankina", jonka seurauksena hän tarttui puhelimeen soittaakseen vastaanottoon. Kun asiakas näki, että tarjoilija aikoi soittaa, hän tarttui tarjoilijan käsistä kiinni. Tarjoilijan soittoyrityksistä ei tullut mitään. Hänen onnistui kuitenkin riuhtaista itsensä vapaaksi ja juosta hotellin vastaanoton ohi ruokaravintolan keittiöön, jossa hän pelästyneenä pyysi apua. Kun hotellipäällikkö lähti baariin, asiakas oli jo poistunut paikalta. Poliisi tavoitti asiakkaan myöhemmin kaupungilta. Asiakas olikin poliisille vanha tuttu huumeidenkäyttäjä.

Tarjoilija sai pienten fyysisten vammojen, lähinnä raapimisjälkien lisäksi pitkän sairausloman henkisistä vammoista.





Kuva 1. Pohjapiirros baarista.

#### Tapahtumien kulku

1. Tarjoilija havaitsee kadun puolelta tulleen asiakkaan, jonka määrittelee liikeideaan kuulumattomaksi
2. Tarjoilija kääntää selkensä ja kävelee baaritiskin sisään. Asiakas seuraa.
3. Tarjoilija huomaa, että asiakas on seurannut häntä. Tarjoilija hätäntyy ja tarttuu puhelimeen soittaakseen apua. Asiakas tarttuu tarjoilijaa käsistä. Tarjoilija alkaa riuhtoa itseään vapaaksi.
4. Tarjoilija pakenee hotellin aulan läpi ruokaravintolan keittiöön. Asiakas poistuu pihan ovesta.

#### 5.7 Turvallisuuslaitteet ja mahdollisuus avun hälyttämiseen

Ravintola-alalla on mahdollista pitää joitain turvallisuus- ja hälytyslaitteita. Tulee olla tietoinen siitä, ketä valvotaan ja missä. Yksilönturvaa ja henkilökohtaista suojaa käsittelevä lainsäädäntö on varsin tiukkaa. Jos on epä tietoinen, on syytä kysyä apua asiantuntijoilta. Olennaista on myös, että henkilöstö koulutetaan käyttämään turvallisuus- ja hälytyslaitteita oikein.

Kun puidaan, missä ravintola sijaitsee, millainen on sen liikeidea, millaisia asioita on ilmennyt riskikartoituksessa, on mahdollisia riskejä ja turvallisuuslaitteiden kustannuksia hyvä verrata ja arvioida millaisia laitteita on tarvetta hankkia.

Seuraavassa on esitelty muutamia turvallisuuslaitteita ja niiden käytössä huomioitavia seikkoja.

#### 5.7.1 Hälytyslaitteet ja valvontajärjestelmät

”Riskityöpaikoilla tulee työturvallisuuslain mukaan olla mahdollisuus lisäavun hälyttämiseen.” (Puumi 2008, 12)

Hälytyslaitteita, joilla lisäapua voidaan hälyttää, ovat esimerkiksi hälytyslaitteet ja valvontajärjestelmät, kameravalvonta ja henkilökohtaiset turvavälineet. Henkilökohtaiset turvavälineet jaetaan päällekkarkaushälyttimiin, kaasusumuttimiin ja teleskooppipatukoihin.

Ravintolassa lisäapuhälytin voidaan asentaa baaritiskin tai kassapöydän reunaan, seinälle, työasemalle tai muuhun helposti saavutettavaan paikkaan. Ravintolan salissa myös kannettava hälytin on hyvä vaihtoehto. Tärkeintä on, että työntekijä pääsee aina hätätilanteessa painamaan hälytintä esteettä ja asiakkaan huomaamatta. Hälyttimessä ei saa olla uni- tai valosignaalia, jonka kiihtynyt asiakas voisi havaita.

Hälytyspainike esimerkiksi ryöstöä varten voi olla kassapisteessä ja kassanlaskennan huoneessa. Vaihtoehtona tai täydentävänä on kannettava hälytin. Henkilöstön tulee olla tietoinen siitä, kuka on hälytyksen vastaanottaja ja mitä hälytyksen vastaanottaja tulee tekemään, kun heidät hälytetään. Jos esimerkiksi hälytys menee ulkopuoliselle vartiointiliikkeelle, on myös hyvä tietää, minkä ajan kuluessa apua on odotettavissa. Puhelimita on hyvä olla esiohjelmoitu pikavalinta poliisille, vartiointiliikkeeseen tai muuhun sovittuun paikkaan. Puhelinten vieressä olisi samoin hyvä olla tärkeimmät hälytysnumerot eli yleinen hätänumero 112, poliisin hätänumero 10022 ja mahdollinen vartiointiliikkeen numero.

#### 5.7.2 Kameravalvonta

Puumi (2008, 14-15) mainitsee, että kameravalvonta on lailla tiukasti säädeltyä. Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004) sisältää säädökset kameravalvonnan toteuttamisesta työtiloissa. Lisäksi tallentavan kameravalvonnan osalta on noudatettava henkilötietolakia (523/1999). Kameravalvonnan aloittamista on käsiteltävä yhteistoiminnassa henkilöstön kanssa. Työtiloissa kameravalvontaa saa käyttää, jos tarkkailun tarkoituksena on työntekijöiden ja

muiden tiloissa olevien henkilöiden turvallisuuden varmistaminen, omaisuuden suojaaminen tai turvallisuutta ja omaisuutta vaarantavien tilanteiden ehkäiseminen tai selvittäminen. Kameravalvontaa ei saa käyttää pukeutumistiloissa, henkilöstötiloissa eikä saniteettitiloissa. Kameravalvonnasta on ilmoitettava näkyvästi tarroin tai kyltein tilassa työskenteleville ja oleskeleville. Tallentavasta järjestelmästä pitää ilmoittaa erikseen.

### 5.7.3 Henkilökohtaiset turvavälineet

Henkilökohtaisiin turvavälineisiin, joita ravintoloissa voidaan käyttää, luetaan päällekkarkaushälytin, kaasusumuttimet ja teleskooppipatukat. Sen sijaan ampuma-aseet, mailat, patukat, kynsisakset, hiuslakkapullot ja vastaavat esineet eivät ole lain mukaan hyväksyttäviä turvavälineitä ravintolassa.

”Markkinoilla on monenlaisia turvavälineitä. Osa niistä vaatii poliisin luvan ja osaa niistä voi suositella vain tietyin varauksin työntekijöiden henkilökohtaisen turvallisuuden varmistamiseen.” (Puumi 2008, 14)

Päällekkarkaushälytin lähettää 110 desibelin äänen laukaistessa. Päällekkarkaushälyttimen tarkoituksena on kiinnittää lähellä olevien huomio uhkatilanteeseen ja kohdistaa hyökkääjän huomio hetkeksi muualle niin, että saadaan muutama lisäsekunti pakenemista varten. Päällekkarkaushälyttimen käyttö saattaa uhkatilanteessa provosoida hyökkääjää, joten sen käyttö on syytä harkita aina tilannekohtaisesti. Päällekkarkaushälytintä on vaikea kuvitella ravintolan salissa käytettäväksi apuvälineeksi, mutta harkiten käytettynä se voi olla hyvä turvaväline työmatkoilla.

Kaasusumuttimia on markkinoilla tällä hetkellä kolmenlaisia: pippuri- ja paprikasuihketta, sekä kyynelkaasua. Purjon (2006) mukaan myös pippurin tai muun vastaavan mausteen heittämistä silmiin suositellaan usein. Hän jatkaa, että näitä ei todellakaan voida pitää suositeltavina ja kaasusuihkeidenkin pitäminen varta vasten mukana voi pikemminkin vaarantaa turvallisuutta kuin parantaa sitä.

Ampuma-aselain mukaan kaasusumuttimien käyttöön tarvitaan poliisin lupa ja asianmukaisesti suoritettua sisäasiainministeriön hyväksymät käyttökoulutukset. Kaasusumutinlupa voidaan myöntää oman tai toisen henkilökohtaisen koskemattomuuden tai omaisuuden suojelemiseksi yksityiselle henkilölle, yhteisölle tai säätiölle (yhteisölupa).

Myynnissä on myös niin kutsuttuja lupavapaita sumuttimia. Ne sisältävät ainoastaan pelkätään elintarvikeväri- ja ponneainetta sekä vettä. Näiden tarkoituksena on ainoastaan kohde-

henkilön "merkitseminen" värjäämällä ihoa ja vaatteita turvallisella ja kirvelemättömällä elintarvikeväriä. Vaikka monesti yleisesti virheellisesti luullaan, tällainen sumutin ei aiheuta kohdehenkilössä varsinaista fyysistä reaktiota eikä sumutin edes hetkellisesti sokaise, jolloin tällaisen sumuttimen käyttäminen hätävarjelutilanteessa saattaa huomattavasti lisätä kohdehenkilön aggressiivista käyttäytymistä ja näin ollen on erittäin vaarallista.

Ampuma-aselain mukaan teleskooppipatukoiden käyttöön tarvitaan poliisin lupa ja asianmukaisesti suoritettua sisäasiainministeriön hyväksymät käyttökoulutukset. Teleskooppipatukkaa varten lupaa ei myönnetä yksityiselle henkilölle eikä yhteisölle.

Työ- ja kotimatalla henkilökohtaisten turvavälineiden mukana kantamista kannattaa harkita ja niitä käyttää vain äärimmäisessä tarpeessa ja harkiten.

## 5.8 Liikeidean ja hinnoittelun yhteys väkivaltatapahtumiin

Liikeidean määrittely alkaa asiakkaiden tarpeiden havaitsemisesta. Kun asiakkaiden tarpeet on kartoitettu, määritellään tarkemmin asiakaskunnan rakenne esimerkiksi määrittelemällä niin sanottu "ideaaliasiakas" erilaisilla sosiograafisilla muuttujilla. Tämän jälkeen määritellään, millaisilla aineettomilla ja aineellisilla tuotteilla ja hyödykkeillä asiakkaiden tarpeet tyydytetään. Aineeton hyödyke on esimerkiksi ravintolan sisustus, jolla voidaan tukea oikeanlaisen asiakaskunnan saamista ravintolaan. Liikeideassa määritellään myös yrityksen imago eli mielikuva yrityksestä. Tähän kiinnittää huomiota myös Raatikainen (2006, 39). Liikeideassa määritellään myös yrityksen toimintatavat. Tärkeimpiä liikeideassa määriteltyjä toimintatapoja uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyn kannalta lienevät asiakaspalvelun standardointi ja mallintaminen, asiakasvalinnat ja asiakaskarsinta, henkilökunnan toimintatavat, työasut ja hinnoittelu.

Asiakasvalinnan ja asiakaskarsinnan äärimilleen viety muoto on porttikielto, jolla estetään huonosti tai sopimattomasti käyttäytyneen tai entuudestaan vaaralliseksi tiedetyn asiakkaan pääsy ravintolaan. Asiakasvalinnoilla, -karsinnalla ja porttikielloilla parannetaan luonnollisesti ennaltaehkäisevästi asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuutta, asiakkaiden viihtyvyyttä ja henkilöstön työviihtyvyyttä.

Segmentoimilla eli kohdistamalla markkinointia tietyille asiakasryhmille turvallisuutta ravintolassa voidaan nostaa. Segmentoimalla vaara, että erilaiset ja erilaisia tarpeita edustavat asiakasryhmät kohtaisivat, pienenee.

Hämäläisen (2002) mukaan liikeidea ja sen toteutus luovat perustan asiakaskunnalle, joten asiakkaista johtuvat riskitekijät on huomioitava suunnitteluvaiheessa. Hämäläinen (2002) jatkaa, että päihtymisestä johtuvat riskit arvioidaan suuremmiksi nuorille tarkoitettussa paikassa kuin korkeatasoisessa ruokaravintolassa. Lisäksi Hämäläinen (2002) toteaa, että ryöstön kohteena voi sen sijaan olla paikka, joka on heikoimmin suojattu ja jossa kiinni jäämisen riski on pienin.

Joissain tapauksissa liikeidealla ja siihen yhteydessä olevalla hinnoittelulla voidaan vaikuttaa siihen, millaisia asiakkaita ravintolaan saapuu. On kuitenkin melko yleinen harhakuva, että kun ravintolassa on korkeammat hinnat ja kun se on sisustettu ”ylellisemmin”, siellä ei esiinny järjestyshäiriöitä tai uhkatilanteita. Tällaisiin mielikuviin tuodittautuminen voikin olla joskus kohtalokasta. Kannattanee muistaa, että alkoholin, huumeiden ja lääkkeiden väärinkäyttö, mielen sairaudet ja huono käytös eivät ole asiakkaan varallisuudesta, käytöstavoista tai ostopäätöksistä riippuvaisia tekijöitä, vaan väkivaltaa voi esiintyä millaisissa ravintoloissa tahansa. On myös hyvä muistaa, että siisti, tavanomaisesti pukeutunut ja terveen näköinen henkilö voi olla esimerkiksi mielialalääkitty, huumeiden käyttäjä tai alkoholin ja lääkkeiden sekakäyttäjä.

## 6 Väkivaltatilanteiden tunnistaminen

Seuraavassa on käsitelty väkivaltaisen ihmisen käyttäytymistä, väkivaltatilanteen kehittymistä ja siihen liittyviä tunnusmerkkejä, väkivallan kohteeksi joutumiseen vaikuttavia tekijöitä ja käyttäytymis- ja stressireaktiot väkivaltatilanteissa.

### 6.1 Väkivaltaisesti käyttäytyvien henkilöiden persoonallisuuspiirteitä

On olemassa tiettyjä yhtäläisyyksiä ja lainalaisuuksia jotka toistuvat väkivaltaisten ihmisten käytöksessä.

#### 6.1.1 Heikko itsetunto

Weizmann-Heleniuksen (1997, 38-39) mukaan destruktiiviset henkilöt ovat usein persoonallisuudeltaan narsistisesti häiriintyneitä. Hän jatkaa, että heidän itsetuntonsa on heikko, ja siksi he vuorovaikutuksessaan muiden kanssa tarvitsevat muita sekä korjaamaan heikkoa itsetuntoaan että ylläpitämään sitä. He suhtautuvat hyvin ylimielisesti muihin peittäen oman avuttomuutensa, etenkin jos paikalla on henkilöitä, joita he pitävät itseään parempina. Heikolla

itsetunnolla varustetut ihmiset ovat usein Martinin neljän asiakaspalvelijatyypin jaottelun aggressiivisia ihmisiä. He usein pettävät ja huijaavat ja odottaminen on heille vaikeaa. Edellä mainitunlaisissa tilanteissa tällaiset ihmiset esiintyvät usein erittäin vaativana asiakkaina. Saman toteaa Weizmann-Helenius (1997, 38-39) joka toteaa lisäksi, että muita vähättelemällä he saavuttavat itse paremman olon. Hän jatkaa, että tällaisten ihmisten olo vaihtelee rajusti epävarmasta kaikkivoipaiseen. Tällaiset ihmiset ovat joskus Martinin neljän asiakaspalvelijatyypin jaottelun aggressiivisia ihmisiä. Kun työntekijällä on heikko itsetunto, hän on vaarassa provosoida väkivaltaisuutta omissa asiakkaissaan.

### 6.1.2 Itsekeskeisyys

Heikko itsetunto ja itsekeskeisyys tuntuvat käyvän käsi kädessä. Weizmann-Heleniuksen (1997, 39) mukaan tuhokäyttäytymiseen taipuvaiselle henkilölle on ominaista, että hän on itsekeskeinen ja melko kyvytön huomioimaan muiden ihmisten tarpeita tai odotuksia.

Hän jatkaa, että itsekeskeiselle ihmiselle on ihmisillä merkitystä vain siinä määrin kuin heistä on hyötyä tai he tuottavat tyydytystä sekä lisäävät hänen itsetuntoaan.

Itsekeskeinen ihminen on vaikea asiakas, koska hän vaatii, että häntä palvellaan heti. Hän pitää itsestään selvänä, että saa vähintään sen, mikä hänelle kuuluu, mutta useimmiten enemmänkin. Hän on hyvin tietoinen oikeuksistaan ja vetoaa herkästi niihin. Vaatiessaan etuisuuksia hän pystyy puhumaan niin vakuuttavasti, että on helppo uskoa hänelle kuuluvan kaiken, mitä hän vaatii.

Tällaiset ihmiset ovat joskus Martinin neljän asiakaspalvelijatyypin jaottelun aggressiivisia ihmisiä. Kun työntekijä on itsekeskeinen, hän on vaarassa provosoida väkivaltaisuutta omissa asiakkaissaan.

### 6.1.3 Heikosti kehittynyt tunne-elämä

Henkilöt, jotka syyllistyvät väkivaltaisiin tekoihin, ovat yleensä tunne-elämältään kehittymättömiä ja kapea-alaisia. Weizmann-Heleniuksen (1997, 40) mukaan he suhtautuvat muihin usein hyvin tunnekylmästi ja välinpitämättömästi. Psykologisissa tutkimuksissa ja haastatteluissa he osoittavat välinpitämättömyyttä sekä itseään että muita kohtaan. Tällaiset ihmiset ovat joskus Martinin neljän asiakaspalvelijatyypin jaottelun passiivisia ihmisiä ja hekin ovat vaarassa provosoida väkivaltaisuutta omissa asiakkaissaan.

#### 6.1.4 Kyvyttömyys läheisiin ihmissuhteisiin

Tunne-elämältään kehittymättömän ja itsekeskeisen henkilön ihmissuhteet ovat pinnallisia ja irrallisia. Weizmann-Helenius (1997, 41) toteaa, että vaikka hän kaipaa läheisiä tunnesuhteita, hän ei kykene luomaan niitä, osaksi hylätyksi tulemisen pelkonsa takia, mutta ennen kaikkea kehittymättömän tunne-elämänsä vuoksi.

#### 6.1.5 Empatiakyvyn puute

Empatiakyvytön ihminen asennoituu toisiin kuin he eivät olisi todellisia henkilöitä, joilla on omat tarpeet, toiveet ja huolet. Weizmann-Helenius (1997, 42) mainitsee, että kun ihmiseltä puuttuu myötäelämisen kyky, hän voi kohdella toista tunteettomasti, koska hän ei kykene välittämään, miltä toisesta tuntuu ja mitä toiselle tapahtuu.

#### 6.1.6 Lyhytjännitteisyys ja heikko impulssikontrolli

Weizmann-Heleniuksen (1997, 42) mukaan henkilö, joka kasvaa tyhjässä ja epäjohdonmukaisessa ympäristössä, kehittää tarpeen kokea välitöntä tyydytystä. Hän jatkaa, että tällaisen henkilön kyky siirtää tyydytystä jää puutteelliseksi, ja tällainen ihminen pyrkii lyhytjännitteisesti ja välittömästi täyttämään toiveensa ja tyydyttämään tarpeensa. Alkoholinkäyttö heikentää tällaisen henkilön jo ennestään heikkoa impulssikontrollia, ja siksi suuri osa väkivaltaisista teoista tapahtuukin alkoholin vaikutuksen alaisena.

#### 6.1.7 Kehittymättömät puolustuskeinot

Weizmann-Helenius (1997, 43-44) toteaa, että tunne-elämältään kehittymätön ihminen, joka sietää huonosti ahdistusta, pyrkii selviytymään sekä sisäisistä emotionaalisista ristiriidoistaan että muiden kanssa syntyvistä ristiriitailanteista käyttämällä alkeellisia keinoja. Hän jatkaa, että tavallista on, että vakaviin rikoksiin syyllistyneet henkilöt torjuvat tai kieltävät ahdistavia, itselleen epäedullisia asioita.

#### 6.1.8 Kyvyttömyys sietää masentavia tunteita

Weizmann-Heleniuksen (1997, 45) mukaan destruktiivinen henkilö on emotionaalisesti siinä määrin kehittymätön, ettei hän siedä pettymyksiä, mutta ei myöskään jokapäiväiseen elämään kuuluvia tilanteita, jotka herättävät hänessä masentavia tunteita. Weizmann-Helenius jatkaa, että erityisen vaikeata tällaisen ihmisen on sietää ahdistusta, alakuloisuutta ja surumielisyyttä.

#### 6.1.9 Syyllisyydentunteiden puuttuminen

Weizmann-Heleniuksen (1997, 46) mukaan ihminen, jonka tunne-elämä on heikosti kehittynyt, ei kykene tuntemaan syyllisyyttä. Hän jatkaa, että kysymys on yliminä-patologiasta, joka näkyy korostuneena antisosiaalisena käyttäytymisenä, valehteluna, varasteluina, ryöstöinä, pahoinpitelyinä, tappoina tai murhina.

#### 6.1.10 Kateus ja kielteinen asennoituminen

Weizmann-Helenius (1997, 46-47) toteaa, että kateus on tunnetila, joka sisältää toisaalta vihantunnetta ja toisaalta huonommuudentunnetta. Itsetunnoiltaan heikolle ihmiselle on ominaista, että hänessä herää herkästi kateus muita kohtaan.

#### 6.1.11 Virheellinen minäkuva

Ihminen, jonka itsetunto on heikko ja joka ei pysty sietämään masentavia tunteita, ei pysty tarkastelemaan omaa itseään tai käyttäytymistään. Weizmann-Helenius (1997, 47) toteaa, että suojaksi hän muodostaa itsestään todellisuudesta poikkeavan kuvan. Hänen käsityksensä omasta itsestään, luonteestaan ja kyvyistään on virheellinen tai epärealistinen. Tämä virheellinen minäkuva luo hänelle positiivisen minäkäsityksen jäykkien defenssien avulla. Hän ylläpitää virheellistä, positiivista minäkäsitystään kieltämällä negatiiviset ominaisuudet itsessään ja projisoimalla ne muihin.

#### 6.1.12 Yleinen asennoituminen ja käyttäytyminen

Weizmann-Helenius (1997, 50) toteaa, että vaikka näiden henkilöiden pinnallinen suhtautuminen ja käyttäytyminen on asianmukaista, on heidän yleinen asennoitumisensa muihin ihmisiin ja yhteiskuntaan sekä yhteiskuntaa edustaviin työntekijöihin kielteisyyden sävyttämä. Weiz-



mann-Helenius jatkaa, että he kokevat tulevansa kaltoin kohdelluiksi, syyttävät muita epäonnistumisistaan ja vaikeuksistaan. He voivat kieltää oman osuutensa johonkin tekoon ja samalla muovata tapahtumat mielessään sellaisiksi, että ne vastaavat heidän omaa käsitystään, mainitsee Weizmann-Helenius.

## 6.2 Väkivaltilanteen kehittyminen ja tunnusmerkkejä

Yleensä aggressiivinen käyttäytyminen kehittyy Puumin (2008, 19) mukaan lievemmästä vakaavaan neljän vaiheen kautta.

1. Erimielisyys on sinänsä tavallinen tilanne ihmisten välillä ja yleensä se ratkeaa vuorovaikutuksellisin keinoin parhain päin.
2. Sanallisen uhan vaiheessa henkilö yleensä korottaa jo ääntään ja pyrkii pelottelemaan kohdettaan uhkailemalla. Sanallisen uhan vaiheessa normaali keskustelu on useimmiten mahdotonta ja vuorovaikutuksessa korostuu non-verbaali eli sanatonta viestintä puhetta enemmän.
3. Fyysisen uhan vaiheessa henkilö jo konkreettisesti loukkaa uhattavan reviiriä, pyrkii lähelle ja saattaa tönäitä tai vaikkapa sylkeä.
4. Fyysisen kontaktin vaiheessa henkilö hyökkää uhattavan päälle todellisena tarkoituksenaan vahingoittaa tätä.

Ravintolassa erimielisyys ilmenee usein asiakasvalituksina. Mikäli asiakasvalitus hoidetaan huonosti, kaikki neljä vaihetta saatetaan joutua kokemaan.

Uhkaajaa kannattaa seurata katseellaan, jotta voidaan reagoida mahdolliseen uhkaajan hyökkäykseen. Jos kääntää selkensä, ei voi seurata.

Väkivaltilanteen kehittyminen ja tunnusmerkkien tunnistaminen: mahdollista väkivaltaista käyttäytymistä ei voi ennakoita henkilön iän, sukupuolen, ulkonäön, pukeutumisen, koulustaustan tai päihtymyksen perusteella. Periaatteessa jokainen ihminen voi ääritilanteessa käyttäytyä aggressiivisesti. On kuitenkin joitakin yleisiä, uhkaajan käytökseen liittyviä tunnusmerkkejä, jotka usein ennustavat väkivaltaista käyttäytymistä.

Sanallisia eli verbaalisia alkavan hyökkäyksen tunnusmerkkejä voivat olla:

- syyttely
- uhkailu
- haukkuminen

- kielteinen käytös
- kiroilu
- puhe töksähtelevää, kovaäänistä ja hyvin nopeata tai mutinaa
- puheen lakkaaminen, puhumattomuus
- solvaaminen

Sanattoman eli non-verbaalin viestinnän alkavan hyökkäyksen tunnusmerkkejä voivat olla:

- levoton liikehdintä (motorinen levottomuus), edestakaisin käveleminen, nykimisliikkeet
- etukumaran asennon haku
- hampaiden yhteen pureminen, hampaiden kiristely
- herkkä reagointi tai alttius hätkähtää herkästi
- irvistely, hampaiden näyttäminen
- jännittynyt keho
- kasvojen ja niskan punainen väri
- kasvojen kalpeneminen, kasvojen verisuonten pullottaminen
- kasvojen lihasten kiristyminen
- kiihtynyt, nopea hengitys, lisääntynyt syljeneritys ja hikoilu
- käsien nyrkkiin puristelu, nyrkistäminen
- lähietäisyydelle pyrkiminen
- ohimon ja kaulasuonten pullistuminen
- pistävä, tuijottava tai pälyilevä katse tai katsekontaktin välttäminen
- poskilihasten jännittyminen
- pupillien laajentuminen, vihan yltyessä pupillien supistuminen
- sierainten laajentuminen
- silmien laajeneminen, vihan yltyessä silmien siristys, silmissä "villi" katse
- sydämen toiminnan kiihtyminen
- toisten huomiotta jättäminen, vetäytyminen
- tuijotus, pälyily, katseella mittailu
- yhteen puristetut huulet

Tunnetilasta havaittavien alkavan hyökkäyksen tunnusmerkkejä voivat olla:

- kireys
- kiihtyneisyys
- harhaisuus
- ärtyneisyys (kertoo tyytymättömyydestä)
- ahdistus
- epäluuloisuus vääristää havaintoja ja voi siksi johtaa vihan tunteisiin
- jääräpäisyys ja oppositionaalisuus
- levottomuus

- masentavat tunteet, loukkaantuminen, syyllisyys ja häpeä edeltävät joskus vihantunteita
- pelokkuus voi peittää vihamieliset tunteet ja herkästi muuttua aggressiivisuudeksi
- vihamielisyys
- ylimielinen, vaativa ja vähättelevä asenne

Joskus fyysinen väkivaltainen kontakti syntyy täysin yllättäen ilman ennakoivia vaiheita. Puumin (2008, 19) mukaan tällöin on yleensä kysymys päihdyttävien aineiden vaikutuksen alaisesta henkilöstä, jolla on tavallista korkeampi kipukynnys ja tavallista heikompi oman käyttäytymisen kontrolli. Vaikka kaikki päihtyneet eivät suinkaan ole aggressiivisia, riski on suurempi ja varautuminen häiriöihin on tarpeen.

#### Vaaratilanteita

- itsetuntoa uhkaava tilanne
- tilanne, jossa itseriittoisuus joutuu koetukselle
- torjutuksi tulemisen kokemus
- hylätyksi tulemisen kokemus
- avuttomuuden tunteen aktivoituminen
- masennuksen tunteen aktivoituminen

(Weizmann-Helenius 1997, 92)

Weizmann-Heleniuksen (1997, 117) mukaan uhkailua ja syyttelyä pidettiin selvimpänä verbaalilaisena ennusmerkkinä syntyvästä väkivaltatilanteesta. Weizmann-Helenius jatkaa, että asiakkaan tunnetiloista kireys ennakoi parhaiten väkivaltaista käyttäytymistä, mutta myös kiihtyneisyys, harhaisuus, ärtyneisyys ja ahdistus nähtiin selvinä ennusmerkkeinä. Paljastavimpana fyysisenä ennusmerkkinä pidettiin motorista levottomuutta, toteaa Weizmann-Helenius.

### 6.3 Väkivallan kohteeksi joutumiseen vaikuttavia tekijöitä

Asiakaspalvelijan palvelu- ja vuorovaikutustaidoilla on ratkaiseva merkitys väkivallan kohteeksi joutumisessa. Liian mukautuvilla, passiivisilla, aggressiivisilla ja piiloaggressiivisilla ihmisillä voi olla vaarana joutua väkivallan kohteeksi helpommin kuin jäməköillä, viestinnältään suorilla ihmisillä. Liian mukautuvilla ja passiivisilla ihmisillä tämä voi johtua alhaisesta statusvallasta. Uhkaajaa saattaa ärsyttää erityisesti liian mukautuvan ihmisen liiallinen miellyttämisen tarve, eräänlainen "ylimakeus". Aggressiivisilla ja piiloaggressiivisilla ihmisillä väkivallan kohteeksi joutuminen voi johtua väärin kuvitellusta liian korkeasta statusvallasta, jota uhkaaja tai hyökkääjä yrittää laskea. Varsinkin aggressiivinen ihminen saattaa ärsyttää uhkaajaa yli-

mielisyysdellään ja sillä, että tämän on aina omasta mielestään oikeassa, tyrkyttää omia mielipiteitään ja mieltymyksiään. Väkivalta siis ruokkii väkivaltaa.

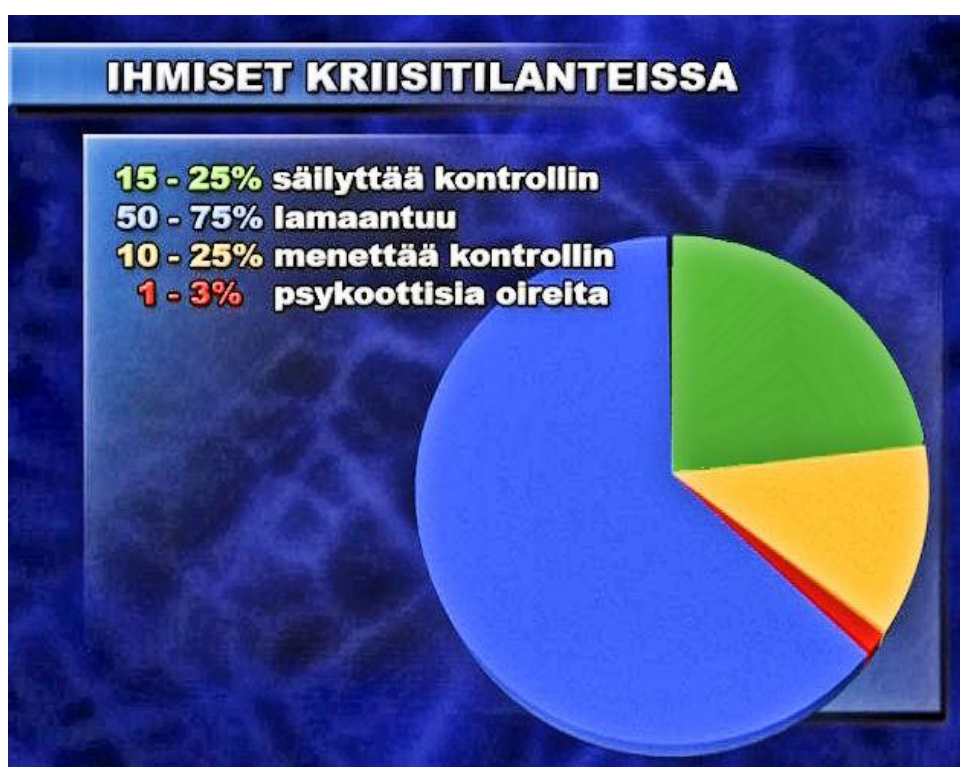
Puumi (2008, 18) kuvailee, että työolosuhteet, hankalasti valvottavat tilat, avoimet kulkuyhteydet, yksintyöskentely, heikko valaistus ja turvajärjestelmien puutteellisuudet lisäävät väkivallan kohteeksi joutumisen riskiä. Myös toimipaikan sijainnilla on merkitystä siihen, kuinka usein uhka- ja väkivaltatilanteita esiintyy. Jotkut ravintolat ovat uhkatilanneherkempiä sijaintinsa puolesta kuin toiset. Jos ravintolan ympäristössä asukaskunta on rauhatonta, uhkatilanteita todennäköisesti ilmenee useammin.

#### 6.4 Käyttäytymis- ja stressireaktiot väkivaltatilanteissa

Pelottavassa tai äkillisessä tilanteessa ihmisen kehossa tapahtuu monenlaisia muutoksia, jotka auttavat ihmistä valmistautumaan tulevaan. Tavallisesti kehossa tapahtuvat muutokset ovat myönteisiä, auttavat selviytymään tilanteesta. Muutokset voivat olla myös kielteisiä, haitallisia. On hyvä olla tietoinen siitä, että stressireaktioita kokevat niin uhattu kuin uhkaajakin. Puumi (2008, 18) kuvailee, että haitalliset muutokset näkyvät erilaisina oireina, joista tavallisimpia ovat käsien ja koko kehon vapina, sydämentykytys, hikoilu, tajunnanmenetys, kalpeneminen tai punastuminen, hienomotoriikan heikentyminen (esimerkiksi avaimen asettaminen lukkoon voi olla mahdotonta), havaitsemiskyvyn häiriöt: putkinäkö ja -kuulo, ajantajun katoaminen, "valikoiva kuulo", loogisen ajattelukyvyn häiriöt, muistihäiriöt, pidätyskyvyn menettäminen ja tilanteeseen sopimaton käyttäytyminen (nauraminen, itkeminen, hallitsematon paniikkireaktio). Lisäksi Harjulan (2006) mukaan stressireaktion oireita voivat olla huimaus, heikkouden tunne, kivun tunteen katoaminen, hengityksen muuttuminen pinnalliseksi ja nopeaksi, heikentynyt päätöksentekokyky, heikentynyt lihaskoordinaatio ja häiriöt ruuansulatuselimestössä. Weizmann-Helenius (1997, 96) lisää, että pelko johtaa uhkaavan ihmisen torjumiseen, mutta myös usein suuttumiseen ja autoritaariseen suhtautumiseen, jonka turvin ihminen pyrkii hallitsemaan tilannetta ja toista ihmistä. Weizmann-Helenius (1997, 98) jatkaa, että pelon hallitseminen ja käsittely vaatii pelon tiedostamista ja myöntämistä. Mikäli pelko jää tiedostamatta ja käsittelemättä, se voi kätkeytyä ahdistuksen ja epä määräisen pahanolon tunteen alle, minkä vuoksi työntekijä voi pyrkiä eri tavoin torjumaan pelkäämiään asiakkaita ja välttämään rasittavia työtilanteita, Weizmann-Helenius jatkaa. Torjuminen taas provosoi usein aggressiivisuutta asiakkaassa.

Puumi (2008, 18) kirjoittaa myös pelosta: Pelon oireita ei voi poistaa, mutta oireita ja stressireaktiota voi opetella hallitsemaan niin, että ne palvelevat uhkatilanteesta selviämistä. On myös hyvä muistaa, että uhkaaja kärsii samoista oireista eikä hänenkään toimintakykynsä tilanteessa ole paras mahdollinen jatkaa Puumi, ja lisää, että pelon hallinta alkaa omien pel-

kojen ja reaktioiden tunnistamisesta. Mielikuva- ja mentaaliharjoituksilla voi harjoitella uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimista etukäteen. Samoilla linjoilla on Puumi (2008, 18), jonka mukaan uhkaaviin tilanteisiin voi varautua mielikuvaoppimisen avulla: tarkoituksena on kuvitella mielessään erilaisia mahdollisia uhkatilanteita ja harjoitella niistä selviytymistä. Mielikuvaharjoittelussa keskeistä on nähdä itsensä onnistuneena suorittajana, jatkaa Puumi, ja lisää vielä, että ennalta varautuminen myös vähentää pelkoa todellisessa tilanteessa ja siten lievittää näkyviä oireita.



Kuva 2: Ihmisten käyttäytyminen kriisitilanteessa. (Harjula 2006)

## 7 Väkivaltatilanteiden syntyyn vaikuttavia tekijöitä ravintolan asiakastiloissa

Tässä kappaleessa käsitellään väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä ravintolan salissa, asiakaspalvelijan omia asenteita, omaa käytöstä ja näiden yhteyttä väkivallan ehkäisyyn, statusjoustoja uhkatilanteiden hallinnassa, päihteitä väkivaltatilanteiden syntyyn vaikuttavana tekijänä, sekä mielen sairauksia ja asiakkaiden provosoimia väkivaltatilanteiden syntyä ravintolassa.

Rakenteellisilla ja teknisillä toimenpiteillä turvallisuustasoa voidaan nostaa, mutta ne eivät koskaan yksin pysty estämään väkivallantekoja ja rikoksia. Ennaltaehkäisyyn kannalta erityisen tärkeää on kiinnittää huomiota omiin työtapoihin.

### 7.1 Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä ravintolan salissa

Väkivaltaa ravintolan salissa voivat laukaista hyvin erilaiset tekijät:

- Erimielisyys palvelusta voi laukaista väkivallatilanteen ravintolan salissa. Tämä tarkoittaa, että asiakkaan oma tahto ei toteudu, tehdään hänen kannaltaan ei-toivottu päätös, esimerkiksi asiakkaan seuralainen poistetaan ravintolasta liian päihtymyksen vuoksi.
- Väärinymmärrys voi laukaista väkivaltaa. Väärin ymmärrys voi johtua kielitaidon puutteesta, ammattikielen käyttämisestä, kulttuurieroista, kiireestä, tai yleensä viestinnän häiriöistä.
- Oikeutettu suuttumus voi laukaista väkivaltaa. Oikeutettu suuttumus voi johtua huonosta palvelusta tai tönkeästä kohtelusta.
- Odottaminen, puutteellinen tiedonsaanti voi laukaista väkivaltaa. Jos nälkäisen ja kiireisen asiakkaan ruoka-annos kestää, eikä kestämisestä tiedoteta, voi syntyä uhkatilanne.
- Kuumuus, tungos, meteli ja meluisuus ravintolassa voivat laukaista väkivaltaa.
- Asiakkaalle traumaattinen tilanne voi olla syy väkivallan syntyyn. Hän itse tai hänelle läheinen ihminen on saattanut sairastua tai joutunut onnettomuuteen.
- Asiakkaan somaattiset sairaudet, kuten korkea kuume, voimakas kipu, verensokerin vaihtelut, hengitysvaikeudet, keskushermostosairaudet, sekavuustilat voivat laukaista väkivaltaa.
- Asiakkaan psyykkiset sairaudet, psykoottistasoiset sairaudet, masennus ja persoonallisuushäiriöt voivat olla syy väkivallan syntyyn.
- Asiakkaan oman toiminnan hallintaa heikentävät sairaudet, kuten dementia voi olla syy väkivallan syntyyn.
- Ravintolassa erityisesti päihtymys, mutta myös huumaavien aineiden tai hormonien käyttö, sekakäyttö voivat laukaista väkivaltaa. Päihteiden vaikutuksen alaisena olevat seuralaiset voivat liittyä tilanteeseen ja aiheuttaa uhkatilanteen.
- Asiakkaan ennakoasenne, aiempi huono kokemus samasta paikasta, tai yleistynyt ennakoasenne, sijaiskärsijyys, se, että häntä on muualla kohdeltu huonosti, voivat olla syy väkivallan syntyyn.
- Oikeudeton etuuden hankinta, kuten varkaus, ryöstö ja seksuaalirikokset voivat olla syy väkivaltaan.

(Puumi 2008, 17)

- Vanha kauna tai kosto. Asiakas saattaa palata kostamaan esimerkiksi huonoa kohtelua.
- Rajoittaminen, esimerkiksi sisäänpääsyn, ravintolassa oleskelun tai tarjoilun rajoittaminen
- Asiakkaan käytöshistoria, aiempi väkivaltahistoria. Eli asiakkaat, jotka ovat käyttäytyneet arvaamattomasti aiemminkin mitä todennäköisimmin tekevät niin vastaisuudessaakin.
- Persoonallisuushäiriöiset ja heidän aiheuttamat provokaatiot. Antisosiaaliset, epävaakaat, impulsiiviset, paranoidiset, narsistit ja huomionhakuhäiriöiset jne. saattavat provosoida uhkatilanteen.
- Lääkityksen laiminlyönti voi olla syy väkivallan syntyyn.

(Karpela 2009)

Jos asiakas on tuttu, esimerkiksi ravintolan kanta-asiakas ja hänet on todettu arvaamattomaksi, jopa väkivaltaiseksi, on todennäköistä, että ilmenee väkivaltaista käytöstä hänen puoleltaan jossain vaiheessa. Jos asiakas on merkitty turvavihkoon tai mahdolliseen turvarekisteriin, on ennustettavaa, että käytös uusiutuu.

Weizmann-Helenius (1997, 78) toteaa, että aikaisemmin todistettua vaarallisuutta on pidettävä luotettavimpana arviointiperusteena. Weizmann-Helenius jatkaa, että mitä useammin henkilö on syyllistynyt väkivaltaiseen käyttäytymiseen ja mitä vaarallisempaa käyttäytyminen on ollut, sitä suurempi on riski, että hän syyllistyy uudelleen samantapaiseen käyttäytymiseen. Väkivaltahistoria kertoo henkilön alhaisesta frustraation- ja ahdistuksensietokyvystä, heikosta kyvystä hillitä vihamielisiä tunteita ja aggressiivista käyttäytymistä, jatkaa Weizmann-Helenius.

Myös väkivalta voi laukaista väkivaltaa. Mikäli asiakaspalvelijalla itsellään on tilapäisiä tai pysyviä ongelmia, ne voivat olla syy uhkatilanteen syntyyn. Weizmann-Helenius (1997, 86) toteaa, että provosoivien tekijöiden tunnistaminen on tärkeitä, koska provokaatio on sinänsä yksi yleinen väkivaltariskiä lisäävä tekijä. Väkivaltaisuusriskiä voidaan ennaltaehkäistä ja minimoida ainoastaan puuttamalla niihin ilmiöihin, joihin pystytään vaikuttamaan ja provosointi on yksi niistä jatkaa Weizmann-Helenius. Samoilla linjoilla on Purjo (2006), joka toteaa, että koska väkivallan käyttö synnyttää yleensä vain lisää väkivaltaa ja lisäksi väkivalta vaikuttaa vahingoittavasti paitsi kohteeseen myös käyttäjänsä, on väkivallattomien ratkaisumallien käyttämistä väkivallan torjunnassa helppo perustella.

Weizmann-Helenius (1997, 84) on havainnut myös selkan, että työntekijän omien aggressiivisten tunteiden ja pyrkimysten on todettu johtavan väkivaltaisiin yhteenottoihin asiakkaiden kanssa. Weizmann-Helenius jatkaa, että työntekijä voi tahallaan ärsyttää asiakasta, josta hän

ei pidä tai jota ei hyväksy. Useimmiten on kuitenkin kysymys tiedostamattomista aggressiivisista tunteista, jolloin työntekijä kohtelee asiakasta tiedostamattomasti epäoikeudenmukaisesti, tekee kielteisiä päätöksiä, vaikka myönteinenkin voisi olla mahdollinen ja esittää asian loukkaavasti asiakkaalleen, jatkaa Weizmann-Helenius.

On huomioitava, että jotkin väkivaltatilanteiden syntyyn vaikuttavista tekijöistä eivät aina vaikuta yksin, vaan tekijät ovat sidoksissa toisiinsa. Tästä voisi mainita esimerkkinä ryöstön, joka toteutetaan alkoholin ja muiden päihteiden vaikutuksen alaisena, jotta voidaan rahoittaa omaa huumausaineriippuvuutta.

Kaikenlainen uhkailu enteilee väkivaltaista käyttäytymistä ja uhkailu on usein edeltänyt väkivaltaisuutta, toteaa Weizmann-Helenius (1997, 79) ja jatkaa, että uhka voidaan esittää leikkilään tai vakavasti ja tunteenomaisesti, mutta se on aina merkki väkivaltariskistä. Jo uhkailu sinänsä on väkivaltaa, psyykkistä väkivaltaa jatkaa Weizmann-Helenius.

## 7.2 Asiakaspalvelijan omat asenteet, oma käytös ja väkivallan ehkäisy

“Merkittävää hyvän ennalta ehkäisevän toiminnan kannalta on, että työntekijä tuntee itsensä ja työskentelytapansa” (Weizmann-Helenius 1997, 53).

Tutustumalla etukäteen rakenteellisiin ja teknisiin toimenpiteisiin turvallisuustasoa voidaan nostaa, mutta ne eivät koskaan yksin pysty estämään uhka- ja väkivaltatilanteita. Tarjoilijan ja ravintolan salin asiakaspalvelijan on syytä tutustua myös omaan itseensä etukäteen, ennen kuin itse aiheuttaa itselleen tai työkavereilleen uhka- ja vaaratilanteita. On hyvä miettiä etukäteen, onko itsessä ylimielisyyttä, aggressiivisuutta, piiloaggressiivisuutta, passiivisuutta tai liikaa mukautuvuutta, vai olenko riittävästi ”oikeanlainen”, jämäkkä asiakaspalvelija. Ennaltaehkäisy kannalta erityisen tärkeää on kiinnittää huomiota omiin työtapoihin, asenteisiin ja omaan käytökseen.

Vuorovaikutuksessa toisen henkilön kanssa asiakaspalvelijan asennoituminen, puhe, ilmeet, asento ja liikkeet vaikuttavat siihen, miten tilanne kehittyy. Hänen toiminnallaan on joko rauhoittava tai aggressiivisuutta lisäävä vaikutus, jolloin aggressiivinen henkilö rauhoittuu tai hänen aggressiivisuutensa lisääntyy.

Työntekijöiden sekä väkivaltaisesti käyttäytyvien havaintoja ja kokemuksia on kysytty väkivaltatilanteiden jälkeen. Työntekijät ovat kertoneet, että he eivät useinkaan olleet kokeneet tai nähneet minkäänlaista syytä väkivaltatilanteen syntymiseen.



Malttinsa menettäneet ja väkivaltaisesti käyttäytyneet asiakkaat ovat kertoneet, että he ovat usein itse tulleet uhrinsa provosoimiksi. He ovat kertoneet, että:

- heitä oli loukattu
- heitä oli kiusattu
- heitä ei oltu lainkaan huomattu
- heidät oli torjuttu
- heitä ei oltu kuultu tai tahdottu ymmärtää
- he olivat saaneet kuulla alituista vähättelyä ja moitetta
- he eivät tulleet kuulluksi
- he eivät tulleet ymmärretyksi
- he eivät olleet saaneet haluamaansa
- heidän mielestään heiltä oli tahallaan evätty jotakin, mitä heidän olisi pitänyt saada
- heitä oli nuhdeltu
- heitä oli syytetty
- heitä oli ojennettu
- heille oli osoitettu, kuinka väärin he olivat toimineet
- heitä oli pilkattu
- he olivat kokeneet työntekijän moralistisen, autoritaarisen ja jopa halveksivan puhettavan ja äänensävyn
- työntekijän asenne oli ollut kuin almujen jakajan

Weizmann-Heleniuksen (1997, 58) mukaan näkemyserot selittyvät pitkälti väkivaltaisuuteen taipuvaisen henkilön persoonallisuudenpiirteiden pohjalta, mutta myös vuorovaikutuksessa esiintyvillä seikoilla on merkitystä.

Asiakaspalvelijan on hyvä tarkastella omia asenteitaan, heikkouksiaan ja vahvuuksiaan. Asiakaspalvelijan on hyvä kysyä itseltään esimerkiksi:

- "Onko käytökseni yleensä suoraa, rehellistä ja jämäkkää? Milloin käytökseni ei ole suoraa, rehellistä ja jämäkkää?"
- "Jos normaalisti käyttäydyn asiakaspalvelijana suorasti ja jämäkästi ("hyvin ja oikein"), millaisina hetkinä otteeni lipsuu?"
- "Mistä suutun, miksi ja milloin?"
- "Onko minussa heikkouksia, joita toiset saattavat käyttää hyväksi?"
- "Olenko ylimielinen esimerkiksi eleissäni ja ilmeissäni?"
- "Olenko liian mielistelevä?"
- "Onko minussa joitain luonteenpiirteitä, jotka aiheuttavat toisissa aggressioita?"
- "Olenko joskus aggressiivinen?"
- "Millainen asenne minulla on asiakaspalvelua kohtaan? (asiakaslähtöinen vai työkeä, virkamiesmäinen asiakaspalveluasenne)"

- "Osaanko selittää asioita vai olenko kuin virkamies, joka vetoaa lakeihin, eikä osaa olla selventää asioita asiakkailleni (esimerkiksi anniskelun epääminen tai lopettaminen; olenko virkamies vai asiakasta suojeleva asiakaspalvelija)?"
- "Millainen on sinun suhtautumisesi väkivaltaan ja sen ehkäisyyn?"
- "Millainen asenne minulla on turvallisuusasioita kohtaan? (välinpitämätön vai kiinnostunut)"
- "Katsonko tarpeelliseksi varautua ennalta väkivaltatilanteisiin vai luotanko hyvään onneeni ja siihen etten koskaan joudu uhkaavaan tilanteeseen? Vai luotanko siihen, että keksin kyllä sitten sopivat keinot selviytyä, jos tilanne osuu kohdalle ("Hätä keinot keksii?)"

Purjo (2006) kehottaa asiakaspalvelussa työskenteleviä tekemään SWOT- analyysin omista vahvuuksistaan, heikkouksistaan, mahdollisuuksistaan ja uhistaan. Malli analyysistä on tämän oppinnäytetyön toisessa osassa, "Väkivallattomampi ravintolaväki" -turva -CD -levyllä.

Karpela (2009) huomauttaa, että sellaista asennetta, että väkivalta ja uhkatilanteet ovat osa omaa työtä ja että kaikki uhka- ja väkivaltatilanteet pitää sietää ammattiin kuuluvina, ei ravintolan salissa työskentelevällä tulisi olla. Työntekijän on hyvä miettiä, missä kulkee hänen koskemattomuutensa raja ja mitä hän tekee, jos tuo raja ylittyy, jatkaa Karpela. Ravintolan asiakaspalvelijan kuuluu arvostaa itseään ja omaa työtään, se on jämäkkää käytöstä.

*"Saako hullua lyödä?"*

*- "Ei saa, mutta ei hullukaan saa lyödä meitä."*

Karpela (2009) muistuttaa, että itseään ei saa luvata uhata eikä pahoinpidellä. Rikosilmoitus, ilmoitus ja työterveydenhuollon jälkihoito kuuluvat asiakaspalvelijan oikeuksiin ja velvollisuuksiin väkivaltatilanteissa. Ravintolassa asiakas, joka uhkailee, on ansainnut vähintään porttikiellon. Ei ole mitään syytä tuntea itseään huonoksi ihmiseksi tai huonoksi ammattilaiseksi, jos joutuu väkivallan kohteeksi.

### 7.3 Statusjousto uhkatilanteiden hallinnassa

Statushaasteeseen voi vastata paitsi hyökkäyksellä ja reagoimattomuudella myös statusjoustolla. Routarinne (2007, 173) toteaa, että konfliktin voi ennaltaehkäistä tai purkaa laskemalla vapaaehtoisesti omaa statusilmaisunsa tasoa. Hän jatkaa, että silloin tuottaa toiselle mielihyvää, eikä tällä ole tarvetta omaehtoiseen statusnostoon. Vastahyökkäykset käyvät tarpeettomiksi, kun molemmat saavat toisiltaan vastavuoroisesti nostetta, jatkaa Routarinne. Hän li-

sää, että matalan statuksen ilmaisu lieventää ja poistaa stressiä sekä itseltä että toisilta, koska kamppailun tarve poistuu.

Suurimmat esteet statusjoustoille ovat mukavuusalueet, selviytymisstrategiat ja tilannesidonnaiset roolioletukset. Keinoja laskea omaa statusta ja nostaa toisen omaa:

- Pyydä lupaa saada tehdä jotakin.
- Tottele kyselemättä.
- Kysy toisen mielipidettä, neuvoa tai pyydä apua.
- Pyydä toista kertomaan lisää.
- Sano, että toinen oli oikeassa, sinä väärässä.
- Hyväksy toisen väittämä ilman perusteluja.
- Kehu toisen asiantuntemusta.
- Ilmaise kiitollisuutta, ihailua tai arvostusta.
- Kehu tai lausu kohteliaisuus.
- Ilmaise aktiivisesti vaikuttumistasi.
- Vähättele omaa saavutustasi verrattuna toisen saavutuksiin.
- Peräänny konfliktissa.
- Mene pois tieltä, väistä, anna tilaa, tarjoa istuimesi toiselle.
- Tarjoile ja palvele.
- Tunnusta toiselle pelkääväsi häntä.

(Routarinne, 2007, 157-158)

#### 7.4 Päihteet väkivaltatilanteiden syntyyn vaikuttavana tekijänä

Tämän osan tavoitteena on, että asiakaspalvelija ravintolan salissa tunnistaa päihteitä käyttävät asiakkaat ja päihteitä käyttävien asiakkaiden aiheuttamat ongelmatilanteet ja vaarat.

Hämäläinen (2002, 9) on todennut, että ravintolassa on mahdollisuus tilanteisiin, jossa asiakas käyttäytyy uhkaavasti tai toimii väkivaltaisesti. Suurin osa tapauksista tehdään päihtyneenä, yleensä alkoholista mutta myös lääkkeitä, hormonivalmisteista, huumeista tai eri aineiden sekakäytöstä. Weizmann-Helenius (1997, 129) jatkaa aiheesta ja toteaa, että humalassa olevan henkilön kanssa on vaikeata kommunikoida, ja huumeita käyttävät ovat erittäin arvaamattomia ja herkästi reagoivia. Asiakas ei aina anna ennakkovaroitusta aggressiivisesta purkauksestaan tai väkivaltaisesta käyttäytymisestään, jatkaa Weizmann-Helenius.

Vaikeissakaan asiakastilanteissa ei kannata nolata tai mitätöidä asiakasta, sillä asiallinen toiminta vähentää tapauksen jälkeisen kostamisen tai muun vihanpidon mahdollisuutta. Jokainen voi aggressiivisen asiakkaan kohtaamisessa kehittää itseään ja asettaa omia tavoitteita. On

havaittu, että päihteiden käyttäjä on erittäin sensitiivinen vaistoamaan häneen kohdistuvia torjunta-, mitätöinti- ja hylkäämistilanteita.

#### 7.4.1 Alkoholi väkivaltatilanteiden syntyyn vaikuttavana tekijänä

Suomessa alkoholi on laillinen päihde, ravintolassa alkoholi on lähellä ja helposti saatavilla. Hämäläinen (2002, 11) toteaa, että asiakkaan tilan tunnistaminen on sisäänpääsyn yhteydessä, anniskelua aloitettaessa, vastuullisessa anniskelussa ja ongelmatilanteessa ovat keskeinen asia. Alalla on kokemusta vuosikymmenien ajan alkoholista päihtyneistä, joten näiden päihtyneiden tunnistaminen ja tilanteissa toimiminen on yleensä hallinnassa. Perinteisen käsityksen mukaan alkoholi vaikuttaa sosiaaliseen käyttäytymiseen estoja vähentävästi vaikuttamalla keskushermoston osiin, jotka säätelevät käyttäytymistä. Juopuneen aggressiivisuus johtuu joko siitä, että alkoholi vahvistaa vihamielisiä tunteita tai siitä, että alkoholi poistaa estoja, jotka hillitsevät vihantunteiden osoittamista. Alkoholi alentaa ihmisen harkintakykyä ja mataltaa impulssikontrollikykyä. Tutkimusten mukaan pieni alkoholimäärä vähentää aggressiivisuutta, mutta sen sijaan annoksen suurentuessa aggressiivisuus lisääntyy. Weizmann-Helenius (1997, 20) toteaa, että alkoholin aggressiota lisäävän vaikutuksen ajatellaan johtuvan joko itse aineen ominaisuudesta, persoonallisuuden ja alkoholin yhteisvaikutuksesta, sosiaalisista odotuksista, joiden mukaan ihminen "saa" käyttäytyä estottomammin alkoholin vaikutuksen alaisena, tai jostakin näiden tekijöiden yhteisvaikutuksesta. Weizmann-Helenius jatkaa, että ihminen on oppinut, että humalassa voi tehdä asioita, joita syystä tai toisesta ei voi tehdä selvin päin.

Jo anniskelulakienkin mukaan ravintolassa on hyvä sopia, miten anniskelua ravintolassa toteutetaan.

Yleensä anniskelusäädösten tiukempi tulkinta vaikuttaa turvallisuutta lisäävästi. On kuitenkin hyvä muistaa, että päihtyneen asiakkaan tulkinta anniskelulain soveltamisesta on usein erilainen, kuin selvin päin olevan tarjoilijan. Ravintolassa on hyvä sopia sisäänpääsyn ja anniskelun rajoittamisesta sekä päihtyneiden poistamisesta. On hyvä sopia myös porttikiellon antamisen perusteista ja tavasta. Hämäläisen (2002, 9) mukaan on hyvä sopia myös siitä, minkälaisista tapauksista ilmoitetaan poliisille ja miten menetellä asiakkaiden välisten riitojen ja tappelun suhteen.

Aggressioita aiheuttavia tilanteita ravintolassa voivat olla muun muassa

- sisäänpääsyn epääminen
- anniskelun rajoittaminen tai lopettaminen
- asiakkaan poistuminen laskua maksamatta tai maksuvälinerikos

- asiakkaan poistaminen päihtymyksen tai häiriökäyttäytymisen perusteella
- asiakkaiden haluttomuus poistua ravintolaa suljettaessa
- asiakkaiden väliset häiriöt, riidat ja tappelut.

(Hämäläinen 2002, 9)

Alkoholin käyttäjän ulkoiset tunnusmerkit täyttyvät pääpiirteissään myös sekakäyttäjillä (alkoholi-lääke, alkoholi-hormonivalmisteet), mutta käyttäytyminen ja toiminta voivat olla ennalta arvaamatonta, toteaa Hämäläinen (2002, 11) ja jatkaa, että aggressiivisuus voi ilmetä sekakäyttäjillä nopeasti ja voimakkaasti. Hämäläinen toteaa vielä, että alkoholi sekoittaa mielenterveysongelmaisen lääkehoitoa, ja vaikutuksena voi olla joissain tapauksissa myös aggressiivisuutta.

#### 7.4.2 Huumausaineet väkivaltilanteiden syntyyn vaikuttavana tekijänä

Kun työssä kohtaa huumeiden käyttäjän, on aluksi tärkeämpää havaita, että asiakas on huumeiden vaikutuksen alainen kuin se, mitä ainetta hän on ottanut. Hämäläinen (2002, 9) mainitsee, että lääkkeiden väärinkäyttäjä voi olla sekava ja tokkurainen ilman alkoholin hajua. Sama pätee huumeiden käyttäjiin. Lusa (2000, 15) on todennut, että huumeiden käyttäjä voi vaikuttaa humalaiselta, vaikka hänen hengityksessään ei välttämättä ole alkoholin hajua. Myös puhe voi olla kankeaa. Piristeitä ja eräitä lääkkeitä käyttävän liikkuminen on hermostunut, liikkeissä on tallattomuutta ja sekä käyttäytyminen että puhe ovat ylivilkkaita, toteaa Lusa ja jatkaa, että lamaannuttavaa ja rauhoittavaa ainetta yliannoksena käyttänyt on hidasliikkeinen, velto ja kontaktikyvytön. Vieroitusoireita odottava ja pelkäävä on hermostunut ja voi olla röyhkeän aggressiivinen, jatkaa Lusa.

Huumausaineen käyttäjää ei voi kuitenkaan ulkoisten seikkojen tai käyttäytymisen perusteella tunnistaa yksiselitteisesti. Kuka tahansa voi olla potentiaalinen huumeiden käyttäjä. Keskeistä on tunnistaa aggressiivisuutta mahdollisesti aiheuttavat asiakkaat.

Huumeiden käyttäjä ja hänen käyttämänsä aine voidaan suunta-antavasti tunnistaa silmistä. Seisovat tai lasimaiset silmät viittaavat lääkkeiden tai liuottimien ja kaasujen käyttöön. Aggressiivinen käyttäytyminen voi olla ominaista myös alkoholia ja doping-aineita samanaikaisesti käyttäville.

”Punoittavat valkuaiset ja laajentuneet pupillit viittaavat kannabiksen, amfetamiinin tai kokaiinin käyttöön. Muita oireita voivat olla kannabiksella käytön jälkeinen hilpeys tai masennus sekä amfetamiinilla ja kokaiinilla levottomuus, puheliaisuus, kiihtynyt pulssi, pistojäljet ja laihtuminen. Amfetamiini ja kokaiini aiheuttavat myös tahmean tai nykivän silmävärveen.”

(Lusa Sirpa 2000, 16) Mustajoen (2009) mukaan silmävärve tarkoittaa silmien tietynlaatuista tahdotonta liikettä ja jatkaa, että silmät liikkuvat nopeasti jommallekummalle sivulle, joskus ylös tai alas, ja palautuvat hitaasti takaisin perusasentoon. Tämä toistuu jatkuvasti, ja oire voi kestää tunteja tai päiviä, jatkaa Mustajoki.

"Amfetamiinia käyttäneen silmät ovat "pelkkää mustetta". Pupillit voivat pysyä laajentuneina toista vuorokautta. Käyttäjä on levoton, uneton, syömätön ja pitkään käyttäneenä vainoharhainen. Käyttäytyminen on impulsiivista ja aggressiivista. Kokaiinin vaikutus muistuttaa amfetamiinia. Myös amfetamiinijohdannaiset vaikuttavat samantyyppisesti. Ekstaasi kiihdyttää aineenvaihduntaa niin, että käyttäjä haluaa purkaa energiaa esimerkiksi tanssien. Samantapainen vaikutus on myös gammalla." (Lusa 2000, 17)

"Supistuneet pupillit viittaavat opiaattien käyttöön. Käyttäjä on hidasliikkeinen ja kehossa on pistojalkia. LSD:tä käyttäneen silmät voivat olla tuijottavat, pelokkaat ja poissaolevat. Hän voi käyttäytyä kuin mielenhäiriössä, olla sekava, epävarma, vapiseva ja pelkotiloissa. Myös syljeneritys lisääntyy." (Lusa 2000, 17)

Kovien huumeiden ongelmakäyttäjää pidetään mahdollisina näpistelijöinä, varkaina ja ryöstäjinä. Pitkäaikaiskäyttäjän olemus ja vaatetus voivat olla epäsiistejä. Samaan viittaa Weizmann-Helenius (1997, 21), joka toteaa, että opiaatit, morfiini ja heroini, yhdistetään usein rikolliseen toimintaan, käyttäjät syyllistyvät usein rikoksiin hankkiessaan rahaa ainetta varten.

Rauhoittavien aineiden, kuten barbituraattien ja bentsodiatsepiinien, on todettu vaikuttavan väkivaltaisuuksi lisävästi melkein yhtä paljon kuin alkoholin, vaikka niitä käytetään nimenomaan rauhoittavan vaikutuksensa vuoksi, toteaa Weizmann-Helenius (1997, 21) ja jatkaa, että jatkuva barbituraattien väärinkäyttö heikentää keskittymiskykyä ja muistitoimintoja sekä johtaa väsymykseen ja ärtyneisyyteen.

Weizmann-Helenius (1997, 22) toteaa, että opiaattien käyttäjät itse eivät koe, että esimerkiksi heroini herättäisi heissä vihantunteita, vaan he kokevat päinvastoin subjektiivisesti euforiaa. Weizmann-Helenius jatkaa, että opiaatit aiheuttavat käyttäjässään sekavuutta, ruokahaluttomuutta ja väsymystä.

Doping-aineet ja anaboliset steroidit ovat vakava uhka etenkin kehonrakentajille, varsinkin jos ravintolassa käytetään vielä alkoholia. Weizmann-Helenius (1997, 22) on todennut, että anabolisten steroidien pitkäaikainen käyttö voi aiheuttaa psykoottisuutta, johon liittyy paranoidisuutta ja aggressiivisuutta. Weizmann-Helenius jatkaa, että aggressiivisuuden on todettu

lisääntyneen niillä henkilöillä, joille aggressiivinen käyttäytyminen jo aikaisemmin on ollut ongelma.

Weizmann-Helenius (1997, 22) toteaa, että kannabiksen tai hasiksen ja marihuanan käyttö yhdistetään vihantunteisiin ja aggressiivisuuteen, etenkin jos hasista käytetään muiden aineiden rinnalla, jolloin seuraukset voivat olla yllättäviä.

#### 7.5 Mielen sairaudet ja asiakkaiden provosoimien väkivaltatilanteiden synty ravintolassa

Psykkisiä sairauksia ovat psykoottistasoiset sairaudet, masennus ja persoonallisuushäiriöt. Hankalat ja vihaiset asiakkaat ja asiakkaat voivat pyrkiä tahallaan ärsyttämään työntekijää vähättelemällä hänen ammattitaitoaan tai loukkaamalla häntä henkilökohtaisesti. Myös tahdotonta väkivallan uhkaa esiintyy. Jos psyykkisen sairauden lisäksi on esimerkiksi erimielisyyttä palvelusta tai viestinnässä on häiriöitä, tulee väärinymmärrys. Mieleltään sairas ihminen voi kokea omasta mielestään "oikeutettua suuttumusta", kun on mielestään kokenut huonoa palvelua tai työkeää kohtelua, vaikka palvelu olisikin ollut täysin normaalia ja hyvää. Pitkä odotusaika ja puutteellinen tiedonsaanti ovat tavallistakin vaikeampia tilanteita asiakkaalle, joka on mieleltään sairas.

Työntekijälle on rasittavaa, jos hän työssään jatkuvasti joutuu kohtaamaan kielteistä asennoitumista. Kuten kappaleessa "Asiakaspalvelijan oma käytös ja väkivallan synty" kuvattiin, voi syntyä hetkiä ja tilanteita, jolloin asiakas pääsee "suojauksen" läpi ja voi aiheuttaa uhka- tai väkivaltatilanteen.

Väkivaltatilanteiden syntyyn vaikuttavista tekijöistä eivät useimmiten vaikuta yksin, vaan tekijät ovat sidoksissa toisiinsa. Tässä kappaleessa käsitellään tilannetta, jossa asiakaspalvelijan suojaus on pettänyt, hän ei ole toiminut jämäkästi ja mieleltään sairas ihminen kohtaavat asiakaspalvelutilanteessa.

Weizmann-Helenius (1997, 23) toteaa, että psykoottisen ihmisen kyky havainnoida ympäröivää maailmaa on häiriintynyt. Koska hänen impulssikontrollikykyänsä on heikentynyt ja käyttäytymisensä hallinta on heikentynyt, hän on alttiimpi syyllistymään tekoihin, joita ei muuten tekisi, jatkaa Weizmann-Helenius.

"Paranoidiset, psykoottiset henkilöt voivat käyttäytyä erittäin arvaamattomasti, jos he kokevat tulevansa uhatuksi ja joutuvansa vaaraan. Paranoidinen henkilö projisoi ympäristöön omia pyrkimyksiään, tunteitaan ja ajatuksiaan." (Weizmann-Helenius 1997, 26)

Weizmann-Helenius (1997, 30) toteaa, että Paranoidista skitsofreniaa sairastavat ovat yleensä muita mielisairaita vaarallisempia. Skitsofrenian muita muotoja sairastavat henkilöt taas ovat alttiimpia syyllistymään väkivaltaisiin tekoihin kuin henkilöt, jotka kärsivät maanis-depressiivisestä sairaudesta tai ovat masentuneita, jatkaa Weizmann-Helenius.

”Psyykkisesti sairaiden väkivaltaista käyttäytymistä ennustavat kaikissa diagnoosiryhmissä parhaiten aiempien väkivaltaitekojen lisäksi runsaat ajatushäiriöt, vihamielisyys, sanallinen uhkaus, aggressiivisuus, kiihtyneisyys ja jännittyneisyys sekä suuri epäluuloisuus. Äkinäinen tunteenpurkaus kertoo usein uhkaavasta väkivallasta.” (Weizmann-Helenius 1997, 31)

Weizmann-Helenius (1997, 33) toteaa, että persoonallisuushäiriöllä tarkoitetaan ihmisen luonteenpiirteisiin liittyvää häiriintyneisyyttä, joka ilmenee vakiintuneena, poikkeavana tapana havainnoida itseään ja ympäristöään sekä poikkeavana tapana suhtautua itseensä ja muihin. Hän jatkaa, että ihmistä voidaan pitää luonteeltaan häiriintyneenä, jos hänen ympäristöön sopeutumisensa ja hänen toiminnallisuutensa vaikeutuvat tai aiheuttavat hänessä subjektiivisesti koettua kärsimystä joustamattomien luonteenpiirteiden takia. Persoonallisuudeltaan häiriintyneen ihmisen on vaikeata hallita pyrkimyksiään tai tunteitaan, ja hän voi ratkaista ristiriitatilanteita väkivaltaisoin tavoin, jatkaa Weizmann-Helenius.

”Persoonallisuudeltaan häiriintynyt henkilö antaa työntekijälle arvoa vain niin kauan, kun hänelle on yhteistyöstä hyötyä. Hän ottaa kaiken hyödyn irti työntekijästä ja kun hän kokee, ettei työntekijä enää voi tehdä mitään hänen puolestaan, hänen käyttäytymisensä muuttuu ja hän kääntyy toisen työntekijän puoleen.” (Weizmann-Helenius 1997, 105)

”Persoonallisuushäiriöstä kärsivien väkivaltaisten henkilöiden kanssa pystytään usein selviytymään verbalisin keinoin, mutta uhkailevaa, ahdistunutta ja psykoottista henkilöä on vaikeata rauhoittaa pelkästään puheen ja keskustelun avulla. Psykoottinen asiakas ja aivoorganisisesta häiriöstä kärsivä henkilö hyötyvät selkeästä ja konkreettisesta informaatiosta sekä rauhoittavasta äänensävyästä.” (Weizmann-Helenius 1997, 129)

Asiakaspalvelija ei saa omalla käytöksellään provosoida asiakasta. Tämä korostuu erityisesti mieleltään sairaiden asiakkaiden kanssa. Asiakkaan käytöksestä ei tule myöskään provosoitua. Varsinkin persoonallisuudeltaan häiriintyneet ihmiset, kuten narsistit, saattavat yrittää sekoittaa koko ravintolan salin toiminnan vaatimalla itselleen lisäetuuksia tai provosoimalla asiakaspalvelijaa asiakaspalvelu- tai asiakasvalitustilanteessa. Jotkin heistä saattavat alkaa arvioida asiakaspalvelijan ammattitaitoa, alkaa nimitellä tai arvostella asiakaspalvelijan ulkoisia seikkoja, kuten ulkonäköä. Asiakas saattaa käyttää myös esimerkiksi sinuttelua tai teittelyä, työttelyä ja pojittelua, viheltelyä tai sormien napsuttelua provosoinnissa.



## 7.6 Asiakkaiden keskinäisestä väkivallasta

Asiakkaiden keskinäisen väkivallan näkeminen voi olla traumaattinen kokemus työntekijälle, varsinkin jos väkivallan osapuolena tai uhrina on tuttu tai kanta-asiakas. Asiakaspalvelija voi olla myös tällaisissa tapauksissa "oikeutettu" esimerkiksi työyhteisö- tai jopa työterveydenhuollon palveluihin.

Asiakkaiden keskinäisen väkivallan merkkejä voi olla, että ihmisen, joka uhoaa, tunnistaa siitä, että hän seisoo leveässä haara-asennossa lantio edessä kädet sivulla, leuka ylöspäin kohotettuna, suu auki kieli keskellä suuta. Kun etäisyys eli reviiri on liian pieni ja uhoajien päät ovat melkein vastakkain, on fyysinen kontakti jo melko todennäköinen.

Toisista asiakkaista voi olla apua, he auttavat riitojen, erimielisyyksien selvittelyssä ja auttavat poistamaan liikeideaan kuulumattomia asiakkaita, psyykkisin ja joskus joukkovoimalla onnistuneesti fyysisinkin keinoin. Onnistuminen tässä yhteydessä tarkoittaa, ettei kukaan loukkaannu ja vihamielinen asiakas saadaan poistettua ravintolasta.

Toisista asiakkaista voi olla myös haittaa, he eivät ole useinkaan saaneet turvakoulutusta ja saattavat toimia uhka- ja väkivaltatilanteessa ennalta arvaamattomasti (käskyttäminen, uhkaajan ärsyttäminen tai loukkaaminen, turha sankaruus ja niin edelleen).

## 8 Väkivaltatilanteen hallinta

Tässä osassa tarkastellaan, miten kannattaa käyttäytyä, kun uhkatilanne on muuttunut erimielisyydeksi, uhan vaiheeksi tai jopa väkivaltatilanteeksi. Tavoitteena on, että uhka- ja väkivaltatilanteita hallitaan ilman väkivaltaa, ilman fyysistä yhteenottoa. Mikäli tilanne muuttuu fyysiseksi, tavoitteena on, että fyysiset ja henkiset vauriot jäävät mahdollisimman vähäisiksi. Stressin hallinta, rauhallisuus, puheella ja sanattomalla viestinnällä rauhoittaminen ja toimintakyvyn säilyttäminen ovat avainasemassa väkivaltatilanteen hallinnassa.

Rakenteellisilla ja teknisillä toimenpiteillä turvallisuustasoa voidaan nostaa, mutta ne eivät koskaan yksin pysty estämään väkivallantekoja ja rikoksia. Ennaltaehkäisyyn kannalta erityisen tärkeää on että asiakaspalvelija kiinnittää huomiota omiin työtapoihinsa.

Väkivallaton vastarinta on tehokkainta vallankäyttöä väkivaltaa vastaa. Se on paras keino vaikuttaa väkivallan vähenemiseen yhteiskunnassa ja auttaa väkivaltaisista henkilöistä muuttumaan. Purjon mukaan (2006) jos päättää ryhtyä kehittämään kykyä suojella itseään, ihminen

tarvitsee erilaista tietoa ja taitoa. Hän jatkaa, että väkivallattomien keinojen opettelu on yhtä helppoa tai yhtä vaikeaa kuin väkivaltaisten ratkaisumallienkin.

Ennakointi antaa valmiuksia toimia ja pyrkii siihen, ettei uhkatilanne muutu koskaan väkivaltatilanteeksi. Väkivaltatilanteen hallinnassa on tavoitteena, että väkivaltatilanteen alettua ennalta mietityt asiat olisivat toimintamalleina asiakaspalvelijan mielessä tai alitajunnassa.

Kun väkivaltatilanne alkaa, asiakaspalvelijan on hyvä määritellä kohtaamansa henkilön vaarallisuus niin, ettei aliarvioi häntä, mutta ei myöskään pelkää valmiiksi.

### 8.1 Asiakaspalvelijan oma käytös ja väkivallan hallinta

Tässä osassa tutkitaan, miten asiakaspalvelijan olisi hyvä käyttäytyä, kun väkivaltatilanne on jo alkanut ja millaisia käytösmalleja asiakaspalvelijan on hyvä käyttää tai välttää.

Rauhallisuus ja mielenmaltti ovat osa oikeaa käytöstä uhkatilanteessa. Mielenmaltin säilyttäminen on sitä helpompaa mitä paremmin työntekijä on etukäteen varautunut tilanteeseen sekä henkisesti että fyysisesti. Weizmann-Heleniuksen (1997, 68) mukaan rauhallisena pysyvä työntekijä pystyy parhaiten kohtaamaan suuttuneen ja raivoavan asiakkaan. Hän pystyy realistisesti havaitsemaan, mitä tilanteessa tapahtuu. Hän kykenee ymmärtämään asiakkaan pyrkimykset ja näkemään, mitä asiakkaassa, mutta myös hänessä itsessään tapahtuu. Weizmann-Helenius jatkaa, että hän pystyy hahmottamaan tilanteen ja arvioimaan, mikä toiminta tilanteessa olisi paras.

Työntekijä voi loukkaantua, jolloin hänessä herää tarve kostaa asiakkaalle. Oman maltin menettäminen on aina tappio työntekijälle ja uhkaajalle. Jos asiakaspalvelija ei pysty hallitsemaan itseään, hän viestittää asiakkaalle ja asiakkaalle, että tunnepurkaus on hyväksyttävää käyttäytymistä. Aiemmin tässä opinnäytetyössä käsiteltiin ammattiroolia. Sen merkitys asiakaspalvelijan omassa käytöksessä on tärkeä ja sillä on vahva yhteys väkivallan hallintaan. Työpaikalla tapahtuvissa uhkaavissa tilanteissa on aina lisäksi huomioitava, että asiakaspalvelija edustaa itsensä lisäksi myös työnantajaansa ja hänen käyttäytymisestään jäävä vaikutelma heijastuu myös hänen työnantajastaan muodostuvaan kuvaan, imagoon.

Mielenrauha Koulutuspalvelut Oy:llä on asiakaspalvelijan toimintavalmiutta turvallisuusasioissa havainnollistava värinauha.



Kuva 3. Toimintavalmiuden värinauha (Mielenrauha Koulutuspalvelut Oy 2009).

Karpelan (2009) mukaan keltainen valmius on valmiuden aste, joka ei näy asiakkaalle. Se tarkoittaa sitä, että asiakaspalveluhenkilöt ovat valmistautuneet ennalta, miettineet pakoreitit, esteet, hidasteet ja niin edelleen. Karpela jatkaa, että asiakaspalvelijoiden on hyvä olla työssään valppaita: asiakkaat eivät saa tulla ravintolaan miten sattuu, vaan työntekijät huomioivat kaikki asiakkaat, erityisesti saapuvat asiakkaat. Keltaista valmiutta voi verrata auton turvavyöhön: on varauduttu vahinkoon, ei kuitenkaan odoteta sitä.

Karpelan (2009) mukaan oranssi valmius tarkoittaa, että asiakaspalvelijan alitajunta varoittaa, hänelle tuli levoton olo: "Minulle tuli epäilyttävä tunne, kun näin asiakkaan". Kun asiakaspalvelija on epävarma asiakkaastaan, asiakaspalvelijan on hyvä mennä hänen luokseen (esimerkiksi pyyhkimään pöytää) ja puhutella häntä, jutella hänelle. Puhe voi koskea asiakaspalvelua ("Voinko olla avuksi?", "Saako olla [lisää] juotavaa") tai se voi olla yleistä "small talkia" ("Näyttää tulevan kaunis päivä!"). Oranssin valmiuden aikana on oltava varuillaan, ettei "itseään toteuttava ennuste" toteudu.

Karpelan (2009) mukaan punainen valmius tarkoittaa sitä, että toiminta alkaa tai on alkanut: tarvitaan pääsuunnitelma, varasuunnitelma ja hätäsuunnitelma. Karpela jatkaa, että pääsuunnitelmana voi olla esimerkiksi tavoite, että kiihtyneen ihmisen kohtaa vähintään kaksi ihmistä. Jos pääsuunnitelma ei toteudu, otetaan käyttöön varasuunnitelma, jatkaa Karpela. "Varasuunnitelmana voi olla esimerkiksi yhteisesti sovittu huomaamaton koodi avun hälyttämiseksi. Tällainen voi olla esimerkiksi nimen vaihto: samaa sukupuolta olevat vaihtavat nimeä, eli Tarja sanoo Sirpalle: "kuule Tarja, tuotko minulle ison tarjottimen?". Kun Sirpa kuulee puhuteltavan itseään Tarjana, hän tietää, että Tarjalla on uhkatilanne. Myös sovitut sanat esimerkiksi "iso tarjotin" voi toimia huomaamattomana koodina, esimerkiksi Tarja sanoo Pekalle: "Pekka, tuotko minulle ison tarjottimen?". Iso tarjotinhan olisi väkivaltilanteessa myös hyvä suojakilpi, joten sillä on myös symbolista arvoa. Hätäsuunnitelma voisi olla esimerkiksi pakeneminen ennalta mietittyä reittiä tiettyyn paikkaan tai suojautuminen." (Karpela 2009)

Weizmann-Helenius (1997, 127) on samoilla linjoilla, kun hän toteaa, että työntekijöiden on hyvä etukäteen sopia menettelytavoista, joita he käyttävät vaaratilanteen uhatessa. Heillä on hyvä olla keskenään sovittuja merkkejä siitä, että asiakas on aggressiivinen ja että tilanne on kehittymässä uhkaavaksi, jatkaa Weizmann-Helenius.

Jos mahdollista, kiihtynyt asiakas voidaan yrittää viedä rauhallisempaan paikkaan pois muiden ihmisten luota. Tämä sen takia, että kiistatilanteissa asiakkaat auttavat yleensä muita asiakkaita. On hyvä huomioida, että joskus toiset asiakkaat saattavat liittyä puolustamaan väkivaltaista uhkaajaa, jonka he kokevat kärsineen vääryyttä, näin on esimerkiksi anniskelun lopettamiseen liittyvissä tapauksissa. Toinen syy on se, että kiistatilannetta ei ole syytä puida kaikkien asiakkaiden kuullen, erityisesti ei ravintolan salissa. Mikäli siis mahdollista, kiihtynyt asiakasta rauhoitetaan poikkeuksellisessa kohtaamispaikassa: "Onko mahdollista, että siirrymme baariin / kabinettiin keskustelemaan?". Asiakaspalvelun ammattilainen valitsee kohtaamispaikan. Paikka valmistellaan, poistetaan vaaralliset esineet ja ulkopuoliset henkilöt poistetaan. Karpelan (2009) mukaan poikkeuksellisessa tilassa tulee olla vähintään kaksi ennalta mietittyä pakoreittiä. Pyritään saamaan kiihtynyt asiakas istumaan. Ihminen kohdetaan, jos mahdollista niin, että varmistaja on hänen oikean käden puolellaan (kolmio- eli L-sääntö). Etäisyys on hyvä pitää riittävän suurena, suojautumiseen tarvittavia hidastavia huonekaluja ja esineitä on hyvä olla läsnä. Asiakkaan omat liikeradat ja asennot on hyvä huomioida. Tehtäväjako on hyvä tehdä niin, että yksi henkilö on rauhoittelija, toinen varmistaa (tai muut varmistavat). Varmistaja puuttuu tilanteeseen vain, jos on pakko. Varmistajan tulee olla hiljaa ja eleillä ja ilmeillä niin vähän kuin suinkin mahdollista.



Kuva 4. Kolmio- eli L-sääntö (Mielenrauha Koulutuspalvelut Oy 2009).

Purjon (2006) mukaan on hyvin tärkeää, että työntekijä pysyy rauhallisena itse ja säilyttää malttinsa. Tämä on yksi peesauksen muoto. Asiakas voidaan näin siis yrittää saada peesamaan asiakaspalvelijaa. Ellei työntekijä itse ole rauhallinen, vaan pelokas tai kiireinen, hän ei pysty rauhoittamaan toista ihmistä. Kiireinen suhtautuminen on omiaan ärsyttämään asiakkaita ja asiakkaita, mutta ennen kaikkea sellaista ihmistä, joka jo valmiiksi on vihainen. Rauhal-

lisuudellaan työntekijä viestittää, että hän selviytyy tilanteesta ja asianomaisen tunnepurkauksesta sekä pystyy hallitsemaan tämän aggressiivista käyttäytymistä. Rauhallisella suhtautumisellaan työntekijä osoittaa myös, ettei hän hyväksy väkivaltaista käyttäytymistä ja toimii siten mallina.

*”Kiihtynyt ihminen ei voi rauhoittaa toista kiihtynyttä ihmistä”*

- Timo Purjo

## 8.2 Väkivallattomuus väkivaltilanteen hallinnassa

*”Ei sidontaotteiden opettelua, vaan mentaalipuolen painia”*

Purjon (2006) mukaan tunnusomaista erilaisille koville ja suoraviivaisille lähitaistelumenetelmille on yleensä, että periaatteena on puolustautua väkivaltaa vastaan väkivallalla tai voimaa vastaan voimalla. Tällöin puolustautujan edellytetään olevan fyysisesti vahvempi, nopeampi ja raaempi kuin hyökkääjä, jatkaa Purjo, ja lisää vielä, että puolustautuminen tapahtuu mahdollisimman rajusti eli tekniikat ovat luonteeltaan äärimmäisen kovia. Purjon mukaan käytännössä joutuu jatkuvasti kohtaamaan henkilöitä, jotka ovat itseä vahvempia, nopeampia ja raaempia, on mahdotonta millään harjoittelulla koskaan täyttää näiden järjestelmien edellyttämää vaatimusta olla ”kaikkia muita ihmisiä” vahvempi tai nopeampi; raakuuteen ei kannata edes pyrkiä.

”Kuinkahan moni lähitaistelutekniikoiden opettaja on myöskään ajatellut, mitä riskejä sisältyy siihen, jos puolustajan suorittama lyönti tai potku niin sanotusti onnistuu ja vastaavasti jos se epäonnistuu. Hyökkääjä voi vammautua tai kuolla, jolloin puolustautujaa voidaan rangaista pahimmillaan vankeudella. Tai hyökkääjä menettää täysin itsehillintänsä, jolloin puolustautuja vammautuu tai kuolee.” (Purjo 2006)

Väkivaltilanteen hallinta ilman väkivaltaa tarkoittaa, että käytetään mahdollisimman paljon henkisiä keinoja (psykologiaa, viestintä- ja vuorovaikutustaitoja, muita sosiaalisia taitoja, itsehillintää, tunteiden muuntotyypistäkin hallintaa yms.) ja mahdollisimman vähän fyysistä voimaa. Väkivaltilanteen hallinnassa ilman väkivaltaa pyritään ensisijaisesti ehkäisemään uhkaavan tilanteen puhkeaminen fyysiseksi yhteenotoksi. Väkivallan puhjettua pyritään lopettamaan se nopealla ja tehokkaalla toiminnalla. Purjon (2006) mukaan pyritään välttämään sellaisia tekniikoita, jotka ylläpitävät tai synnyttävät väkivaltaisia vastareaktioita. Tavoitteena on tehokas poispääsy hyökkääjän ulottuvilta ja vaarasta. Pyritään toimimaan mahdollisimman väkivallattomasti ja välttämään sellaisia tekniikoita, jotka turhaan vahingoittavat toista

osapuolta. Joskus uhkaaja tai hyökkääjä on tuttu, esimerkiksi ravintolan oma kanta-asiakas. Nimeltä puhuttelu voi rauhoittaa asiakasta.

Purjon (2006) mukaan tilanteen psykologinen lähtökohta on, että valmiiksi vihamielistä ja kiihtynyttä ihmistä ei voi kontrolloida (hallita ja hillitä) suorilla keinoilla kuten osoittamalla heti alussa hänen paikkansa, "kutistamalla" hänet tai käskyttämällä häntä rauhoittumaan. Purjo jatkaa, että edellä mainitut pyrkimykset johtavat yleensä ristiriidan kärjistymiseen ja usein tilanteen laukeamiseen tai jopa totaaliseen riistäytymiseen hallinnasta. Ratkaisevaa on itsensä eli omien tunteiden, ajatusten ja käyttäytymisen kontrolloiminen ja toiseen vaikuttaminen sen avulla, Purjo jatkaa. Omien ahdistuksen, pelon ja vihan tunteiden hallinta, lamaantumisen (tai jopa paniikkireaktion estäminen), oman kiihtymyksen hallinta ja oma rauhallisuus ovat keskeisiä keinoja rauhoittaa toinen ihminen.

Esimerkiksi ryöstötilanteessa keskeinen periaate on, että asiakaspalvelija ei ryhdy tarpeettomaan vastarintaan. Jos hyökkääjä pitelee sinua tai uhkaa jollain aseella vain saadakseen rahasi tai arvoesineesi, on yleensä viisainta antaa ne hänelle ja toivoa, että hän päästää sinut sen jälkeen poistumaan paikalta.

Purjon (2006) mukaan yksi keskeinen periaate on, että työntekijän ei tule koskaan ryhtyä huutamaan apua uhkaajan välittömässä läheisyydessä. Huutaminen lisää uhkaajan kiihtymystään entisestään ja saattaa laukaista väkivallan. Väkivalta voi myös purkautua aiottua paljon rajumpana ja kohtalokkaampana hyökkääjän pyrkiessä vaientamaan työntekijän mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti, jatkaa Purjo.

Työntekijän ei kannata sortua liialliseen itsevarmuuteen eikä sankaria saa leikkiä. Itsesuojeluvaisto ja terve nöyryys on hyvä säilyttää. Työntekijän kannattaa omaksua asenne, jota voidaan kutsua turvallisuusajatteluksi, johon kuuluu jatkuva valppaus, hyvä huomiokyky ja tietoinen ennaltaehkäisevä toimintatapa, joilla vältät altistamasta itseäsi turhaan väkivallalle.

*"Kun fyysiselle puolelle mennään, peli on hävitty - joka tapauksessa.  
Ja kaikki osapuolet häviävät."*

### 8.3 Itsepuolustus ja voimakeinojen käyttö väkivaltilanteessa

Fyysisen yhteenoton ehkäiseminen ei ole aina mahdollista. Tilanne voi suoraan edetä fyysiseksi hyökkäykseksi tai rauhoittamisyrityksemme voivat epäonnistua. Fyysisen vastarintaan ryhtymistä on aina käytettävä vasta viimeisenä keinona silloin kun mikään henkisistä väkivallan hallintakeinoista ei ole johtanut ristiriitatilanteen välttämiseen tai rauhoittumiseen. Älyn ja

järjen tai ajattelun ja harkinnan eli henkisen voiman käyttöä on siis aina pidettävä ensisijaisena toimintatapana.

Useissa toimintaohjeissa neuvotaan, että "älä leiki sankaria". Uhkatilanteen muututtua väkivaltaatilanteeksi itseään saa suojella. Vaikka uhkaaja käyttää fyysistä väkivaltaa, vielä voi yrittää rauhoittaa uhkaajaa puheella. Ohje "älä leiki sankaria" ei tarkoita, että itseään ei saisi puolustaa. Vastahyökkäys ei ole kuitenkaan puolustamista.

Kun fyysinen hyökkäys alkaa, kannattaa puolustautua välittömästi, sillä hyökkäys on usein helpompi torjua alkuvaiheessaan kuin myöhemmin. Purjon (2006) mukaan syynä on se, että hyökkäys ei yleensä käynnisty täydellä voimalla, vaan hyökkääjä odottaa vastahyökkäystä saadakseen sen jälkeen oman tulkintansa mukaan "moraalisen oikeutuksen" hyökätä täysillä. Purjo jatkaa, että hyökkäyksen torjuminen myöhemmin vaikeutuu myös siksi, että hyökkäys muuttaa tilanteen edetessä jatkuvasti muotoaan.

Itseään voi vielä yrittää puolustaa reviiriä kasvattamalla. On hyvä muistaa, että pakeneminen on myös hyvä ja oikea tapa kasvattaa reviiriä, lisätä etäisyyttä uhkaajaan.

Itsepuolustustilanteessa aseetonta hyökkääjää vastaan saa puolustautua vain ilman asetta. Ne henkilöt, jotka ovat saaneet luvan viranomaisilta, saavat käyttää viranomaisten hyväksymää turvavälinettä, jos uhkatilanteesta selviytyminen sitä ehdottomasti edellyttää.

Puumin (2008, 25) mukaan hätävarjelutilanteessa minkä tahansa aseeksi kelpaavan esineen tai aineen käyttäminen aseetonta hyökkääjää vastaan voidaan tulkita hätävarjelun liioitteluksi ja itseään puolustanut henkilö voi saada itse syytteen pahoinpitelystä.

Laki hätävarjelusta tarkoittaa käytännössä, että hyökkäyksen torjumiseksi on käytettävä lievinä mahdollista keinoa ja että tuomioistuimet arvioivat puolustustason sallittavuutta hyökkääjälle aiheutuvien vahinkojen perusteella. Lähtökohtana on siten, että ensisijaisesti on aina pyrittävä poistumaan paikalta ja että hyökkääjän tahallinen tai huolimattomuudella aiheutettu vahingoittaminen ei ole sallittu.

Purjo (2006) kehottaa väistämään ja suojaamaan päätä käsillä ja keskivartaloa iskuilta tai potkuilta ja mahdollisesti irrottautumaan hyökkääjän otteesta. Purjon mukaan kannattaa pyrkiä heti tilaisuuden tullen vetäytymään turvaan. Purjo jatkaa, että tulee varoa senkaltaista asennetta kuin "hyökkääjä saakoon mitä pyytää" tai "hyökkääjä ansaitsee opetuksen". Ylimääräiset vasta-toimenpiteet pitävät uhria hyökkääjän ulottuvissa ja vaarassa pitempään kuin hyökkäyksen torjumiseksi on välttämätöntä, jatkaa Purjo.

Pääsääntöisesti tilanteesta pakeneminen ja lisäävun hälyttäminen ovat aina turvallisin keino selviytyä.

#### 8.4 Toimintakyky ja -valmius

Toimintakyvyn ensimmäinen vaihe on se, että ravintolan saliin saapuva uusi asiakas havainnoidaan aina. Tämä on syvässä yhteydessä hyvän asiakaspalvelun periaatteisiin, onhan uuden asiakkaan huomioiminen ja tervehtiminen asiakaspalvelutapahtuman tärkein yksittäinen vaihe.

Uudesta asiakkaasta on syytä uskoa, että hän on hyvissä aikeissa. Kun uusi asiakas saapuu ravintolaan, tämän turvallisuus (tai vaarallisuus) ja mahdolliset uhat on hyvä määritellä. Kun uutta asiakasta epäillään uhkaajaksi tai väkivaltaiseksi, on hyvä tulla tietoiseksi, ettei sorru stereotypioihin, yleistämiin tai ennakkoluuloihin. Uhkaajaa ei ole syytä aliarvioida, mutta ei myöskään pelätä. Pelon kautta voi syntyä itseään toteuttava ennuste.

Kun uhkaaja havaitaan psykoottiseksi ("järjiltään", hysteerinen, vainoharhainen tai muuta sellaista), huumautuneeksi tai humaltuneeksi, uhkaajan käyttäytyminen on normaalia arvaamattomampaa ja tavallista valppaampi asenne on tarpeen. Uhkaajaan vaikuttaminen on myös normaalia vaikeampaa ja tavallista ammattimaisemmat keinot ovat tarpeen. Tai sitten keinoksi jää vain pakoon juokseminen.

Toimintakyvyn mukaista asentoa ja muuta sanatonta viestintää, kuten liikkeitä ja elintoimintojen kieltä, katsekontaktia puhetapaa ja äänensävyä, koskettamista ja reviirin käyttöä käsitellään enemmän kohdassa "Sanaton viestintä väkivaltatilanteessa".

Seuraavaksi uhkaajaa kannattaa puhutella, jos sitä ei ole vielä tehty. Toimintakyvyn kannalta on tärkeää, ettei asiakaspalvelija hätäännä, vaan hän rauhallisesti tarkkailee, "pelaa aikaa".

Tässä kohti kannattaa hälyttää lisääpua, jos se on omaa tai muiden turvallisuutta vaarantamatta mahdollista. Lisäapu tässä yhteydessä voi tarkoittaa työkaveria, toisen osaston työntekijää, vahtimestaria tai vartijaa. Jos ei työskennellä yksin, vähintään on varoitetaan työkaveria. Tällöin voidaan yhdessä keskustellen myös vähentää virhearviointien (stereotypiat, ennakkoluulot jne.) mahdollisuutta.

Jos uhkaaja saa käsiinsä, jotain, jolla voi vahingoittaa ympäristöänsä, se olisi hyvä huomioida etäisyyskinä ja toimintatapoina, reviiriä voi yrittää kasvattaa. Toimintakyky tarkoittaa myös, että palautetaan mieleen ennalta mietityt pakoreitit.



Selkää ei saa kääntää uhkaajalle koskaan. Selän kääntäminen ilmaisee torjuntaa. Selän kääntäminen on eleenä ylimielinen ja jopa aggressiivinen. On tärkeää seurata uhkaajaa, jotta voidaan reagoida mahdolliseen hyökkäykseen. Selkä uhkaajaan päin on mahdotonta seurata häntä.

Kun uhkaajaa seurataan, häntä voidaan joissain tapauksissa peesata. Uhkaaja seisoo, uhattu seisoo. Joissain tapauksissa tulee kuitenkin yrittää nostaa omaa statusvaltaa. Tämä voi tarkoittaa sitä, että vaikka uhkaaja on kiihtynyt ja puhuu nopeasti, voidaan uhkaajalle puhua rauhallisesti. Tällöin uhkaaja voi ainakin jonkin verran rauhoittua, uhkaaja voi alkaa peesamaan asiakaspalvelijaa.

Uhkaajalle ei saa hymyillä (tai nauraa), vaikka tämä itse hymyilisikin (tai nauraisi). Se, ettei hymyile, on oman statusvallan tietoista laskemista, ei nöyristelyä. Uhkaajan puheen päälle ei saa puhua eikä hänen puhettaan saa keskeyttää.

Jos uhkaaja tarttuu kiinni, pyritään irrottautumaan ja pakenemaan. Jos pääsee pakenemaan tilaan, jonka voi lukita ja josta voi turvallisesti hälyttää apua, se kannattaa tehdä. Mikäli uhkaajalla on ase, on aina toteltava. Sankaria ei saa "leikkiä"; oman terveyden tai hengen menettäminen rahan tai materian menettämisen pelossa on turhaa.

## 8.5 Uhkaajan puhutteleminen

Uhkaajan puhutteleminen tarkoittaa sitä, että pyritään rauhoittamaan uhkaajaa ja toisaalta saamaan informaatiota uhkaajasta.

Puhutteleminen on hyvä aloittaa tervehtimisestä. Kohdassa "Työ- ja ammattirooli ja ammatillinen vuorovaikutus" kerrottiin tervehtimisen merkityksestä väkivallan ehkäisyssä.

Uhkaajaa kannattaa puhutella heti, kun mahdollinen uhkatilanne on alkamassa. Kun uhkaajaa puhutellaan, hänen sanallisesta ja sanattomasta viestinnästään saadaan paljon informaatiota. Informaatio on usein alitajuista, oma alitajunta kertoo asiakaspalvelijalle, kun on syytä olla varuillaan. Informaatiota saadaan paitsi asiakkaan tunnetilasta, myös mahdollisesta päihtymyksestä, alkoholin, päihteiden ja lääkeaineiden käytöstä, sairauksista, ja niin edelleen.

Puhutellessaan asiakasta asiakaspalvelija voi seurata, onko uhkaajalla alkavan hyökkäyksen tunnusmerkkejä. Puhuttaessa saattaa saada myös muuta tärkeää tietoa uhkaajasta. Hänen puhetapansa saattaa paljastaa koulutustason, slangin tai murteen, äidinkielen (suomalainen,

virolainen, venäläinen, jne.), puheviat. On hyvä kuitenkin välttää ennakkoluulot ja stereotyypit.

#### 8.6 Poistaminen, reviirin kasvattaminen, suojautuminen ja turvaan vetäytyminen

Poistaminen tarkoittaa, että vaaralliset esineet, esimerkiksi sakset, baariveitset, kynät ja muut vastaavat esineet, joilla uhkaaja voisi vahingoittaa työntekijää tai muita asiakkaita, siirretään niin, ettei uhkaaja saa niitä käsiinsä.

Reviirin kasvattaminen tarkoittaa sitä, että uhkatilanteessa pyritään siirtymään niin, että saadaan uhkaajan ja itsensä väliin jonkin esteen tai kalusteen, joka voi toimia suojana, esimerkiksi pöydän, baaritiskin, tuoleja, sohvan tai pylvään. Ikkunoihin, peileihin, lasivitriineihin, lasioviin ynnä muihin vastaaviin särkyviin esineisiin, jotka voivat muodostaa ylimääräisen vaaran mahdollisen hyökkäyksen alkaessa, on syytä kiinnittää huomiota uhkatilanteessa. Suojautuessa on varottava joutumasta umpikujaan kalusteiden väliin.

Reviirin kasvattaminen voi tarkoittaa myös sitä, että uhkaaja tai hyökkääjä saadaan poistumaan tilasta. Se onnistuu useimmiten parhaiten siten, ettei uhkaaja menetä kasvojaan ja kokee poistuvansa omasta tahdostaan. Jos esimerkiksi tutulle, päihtyneelle asiakkaalle on ilmoitettava, että hän on liian humalassa, hänelle voi esimerkiksi ilmoittaa: "Esko, menepä nyt kotiin. Tule huomenna uudelleen, tarjoan kupin kahvia." Tällöin asiakas saa kuvan, että hän on tervetullut ravintolaan uudestaan (ja on ihmisenä hyväksyty). Jos uhkaaja saadaan pois tilasta, on hyvä varmistaa, että uhkaaja varmasti poistui.

Suojautuminen on sitä, että suojakilpinä tai hyökkäyksen torjuntavälineinä voivat toimia esineet, kuten tarjotin, vati, mappi, salkku tai laukku, paistinpannu, kattila, henkilövaaka, pieni tuoli, tarjoilupöytä. On hyvä välttää helposti rikkoutuvia esineitä, kuten lasi- tai posliiniesineet. Samoin on hyvä varautua myös siihen, että hyökkääjä voi turvautua samoihin esineisiin ja käyttää niitä aseina puolustautujaa vastaan. Suojakilpiä tulee käyttää harkiten ja varovasti vain osumien estämiseen ja hyökkäyksen vaikutusten vaimentamiseen. Suojavälineillä ei saa hyökätä, eikä niitä saa käyttää lyömiseen. Apuvälineitä, joilla voit vahingoittaa hyökkääjää, ei saa käyttää.

Turvaan vetäytyminen on pakenemista, reviirin kasvattamista vetäytyen. Yksi parhaista tavoista välttää joutumasta väkivallan kohteeksi on paeta turvaan heti vaaran uhatessa. Otollinen hetki turvaan pyrkimisellesi ja pakenemisellesi on, kun hyökkääjä puhuu. Tilaisuutesi paranee edelleen, mikäli hän samalla välttää katsekontaktia tai katsoo muualle tai jopa sulkee silmänsä. Kaikissa tapauksissa ei pakeneminen kuitenkaan ole tilanteeseen sopivin keino,

esimerkiksi silloin jos vaarannetaan karkuun juoksemalla jonkun toisen henkilön turvallisuus. Paettaessa on varottava joutumasta umpikujaan esimerkiksi käytävällä. Turvaan vetäydyttäessä voidaan lukita itsensä myös johonkin tilaan. Tilan on oltava niin vahva, ettei uhkaaja pääse sinne. On kuitenkin hyvä muistaa, että turvaan vetäydyttäessä esimerkiksi asiakkaita tai uhan alla olevia työkavereita ei saa jättää pulaan ja näin saattaa heitä entistä suurempaan vaaraan. Jos paikalta pakeneminen vaikuttaa parhaalta vaihtoehdolta, älä epäröi turvautua siihen.

”Luovu rahoistasi, vaatteistasi ja muista tavaroistasi, jos henkesi on kysymyksessä. Älä pelkää ”kasvojen menettämistä”, jos vaihtoehtona saattaa olla todellinen kasvojen ulkomuodon ja terveyden menettäminen loppuelämän ajaksi.” (Purjo 2006)

*”Maailman paras itsepuolustusmenetelmä on 100 metrin juoksu aikaan 11,5”*

- Timo Purjo

## 8.7 Puheella ja kuuntelemalla rauhoittaminen

Työntekijän ensimmäiset sanat aggressiiviselle, malttinsa menettävälle ihmiselle ovat erittäin merkityksellisiä. Ne voivat joko laukaista tilanteen, pahentaa sitä tai jopa kärjistä sen avoimeksi väkivallaksi.

Puumi (2008, 20) on todennut, että puheella rauhoittelu on taitolaji, jonka jokainen voi oppia. Lähtökohtana on, että jos ei itse pysty hillitsemään itseään, ei voi odottaa sitä toiseltaan. Tavoitteena on saada kiihtynyt henkilö rauhoittumaan. Jokainen tilanne on erilainen, ja tehokkaat rauhoittelukeinotkin voivat vaihdella. On tärkeää ymmärtää, että kiihtyneen henkilön tunnetila on todellinen, vaikka syy saattaa vaikuttaa työntekijäistä merkityksettömiltä. Saman on havainnut Weizmann-Helenius (1997, 119), joka toteaa, että asiakkaan osoittaessa kiihtymisen merkkejä ja hänen tunnetilansa ollessa muuttumassa aggressiivisemmaksi häntä tulee pyrkiä rauhoittamaan verbaalisin keinoin. Weizmann-Helenius jatkaa, että verbaalisen rauhoittamisen lähtökohta on myönteiseen vuorovaikutukseen pyrkiminen osoittamalla kunnioitusta, kiinnostusta, empatiaa ja auttamisen halua. Purjo (2006) lisää, että puheella rauhoittamisessa noudatetaan neljää seuraavaa keskeistä periaatetta: asiakkaan kuunteleminen, asiakkaan arvostaminen, kyseleminen ja sovittelu.

Weizmann-Helenius (1997, 120) on todennut, että ensimmäinen tavoite on pyrkiä selvittämään syyt asiakkaan tunnetilaan, ja jatkaa, että toinen tavoite on pyrkiä vaikuttamaan tunnetilan aiheuttamiin syihin. Kiihtyvään henkilöön on hyvä luoda katsekontakti, mutta häntä ei

saa tuijottaa, koska tuijottaminen koetaan uhkaavana. Katsekontaktin välttäminen taas viestittää pelkoa.

Vihainen ihminen yritetään saada puhumaan, niin että voidaan arvioida tilanne ja saada käsitys tilanteeseen johtaneista syistä. Yksinkertaisin kysymyksen rohkaistaan kiihtynyttä asiakasta purkamaan tunteensa puhumalla, kertomaan, mikä häntä painaa, mitä hän pelkää tai miten häntä on kohdeltu väärin. Puhuminen ja tunteen purkaminen jo sinänsä lievittää tunnetta, minkä jälkeen asioista voidaan puhua rauhallisemmin.

Vihaiselta asiakkaalta voidaan esimerkiksi tiedustella, mitä on tapahtunut. Kysymykset tulisi esittää niin, että hän joutuu vastaamaan niihin monisanaisesti, mieluummin useammalla lauseella, kuten "mistä on kysymys?" tai "kertokaa, mitä tapahtui". Sellaisia kysymyksiä tulee välttää, joihin voi vastata "kyllä" tai "ei" tai yhdellä sanalla. Aloitukset "voisitteko, saisitteko tai kertoisitteko" antavat vastaajalle vapauden vastata tai olla vastaamatta. Tämä on tärkeää, niin ettei vihainen ihminen koe olevansa pakotettu vastaamaan tai tekemään sellaista, mitä hän ei halua. Kysymykset tulee esittää yksi kerrallaan.

Weizmann-Helenius (1997, 119) on todennut, että suuttumisen merkkejä osoittavaa henkilöä tulee aina pyrkiä rauhoittamaan keskustelun ja puhumisen avulla. Hän jatkaa, että mitä kiihtyneempi, uhkaavampi ja aggressiivisempi hän on, sitä varovaisempi työntekijän tulee olla, ettei hän suhtautumisellaan ja käyttäytymisellään pahenna tilannetta.

Työntekijästä pahoittelu tai myötäily voi tuntua nöyristelyltä. Järjen mukaan pahoittelun esittäminen tuntemattomalle ihmiselle pitäisi olla helppoa, mutta järki ei aina voita tunteita. Karpela (2009) on havainnut saman asian ja toteaa, että mitä tuntemattomampi ja etäisempi henkilö, jolta pyydetään anteeksi, on, sitä helpompaa anteeksipyyntöä esittäminen pitäisi olla. Puumin (2008, 20) mukaan kaikkein vaikeinta puheella rauhoittelussa onkin olla ystävällinen ja huomaavainen sellaiselle henkilölle, joka ei sitä kiihtymyksensä puolesta ansaitse. Tavoitteena on kuitenkin saada tilanne rauhoittumaan keinolla millä hyvänsä, lisää Puumi, ja jatkaa, että jokainen voi ajatella toisesta mitä haluaa, mutta on syytä miettiä pariin kertaan, ennen kuin sanoo mitä ajattelee.

Puumi (2008, 20) esittelee muutamia esimerkkejä sopivista kysymyksistä ja lauseista, joilla voi uhkaavassa tilanteessa pyrkiä rauhoittamaan kiihtynyttä henkilöä. Niiden tarkoituksena on viestiä myönteistä suhtautumista asiakkaaseen ja ohjata tilannetta rauhanomaiseen ratkaisuun. Esimerkit ovat suuntaa-antavia, eikä niitä ole syytä opetella ulkoa. Jokainen työntekijä valitsee itselleen sopivimman tavan ilmaista asioita, mutta peruseriaatteena on palveluallittis ja arvostava asenne kiihtynyttä asiakasta kohtaan.

- "Olen pahoillani, että olette pahoittaneet mielenne. Voisitteko kertoa tarkemmin, mistä on kyse?"
- "Olen pahoillani, tarkoitukseni ei ollut suututtaa teitä."
- "Ymmärrän, että olette vihainen. Onko jotain, mitä voin tehdä auttaakseni teitä?"
- "Olette kovin vihaisen näköinen. Mitä on tapahtunut? Mikä on hätänä?"
- "Vaikutatte kiihtyneeltä. Kertoisitteko mikä on hätänä?"
- "Voinko auttaa teitä jotenkin?"
- "Odotatteko hetken, niin selvitän asiaa."
- "Voitteko istua viereeni, niin keskustellaan asiastasi rauhassa?"
- "Istutaan alas niin voitte kertoa rauhassa, mikä teitä suututtaa."
- "Sanotteko uudestaan, mikä on hätänä?"
- "En oikein ymmärtänyt / saanut selvää."
- "Ymmärsinkö oikein, että tarkoittitte...?"

Puumi (2008, 20)

Puumi jatkaa, että kiihtyneen henkilön kanssa keskustellessa kannattaa välttää ehdollisia isilauseita ("haluaisitko... voisitko, tulisitko, istuisitko" jne.) sekä "miksi" -kysymyksiä. Puumi jatkaa, että tarkoituksena on selvittää tilanteeseen liittyvät tosiasiat eikä sotkeutua monimutkaisiin syy-seuraus - vyyhteihin.

Kyselemisellä on myös toinen tärkeä merkitys. Kun uhkaajalle esitetään kysymyksiä, saattaa hänen keskittyminen tekoonsa häiriintyä, kun hän ryhtyy vastaamaan asiakaspalvelijan esittämiin kysymyksiin. Tällöin uhkaaja saattaa jopa unohtaa alkuperäisen aikomuksensa tai asiakaspalvelija voi saada sopivan tilaisuuden paeta paikalta. Samalla, jos pystytään puhumaan itsevarmalla, mutta ei ylimielisellä ja rauhallisella äänellä, huomaa uhkaaja, että työntekijä on henkisesti vahva. On kuitenkin varottava, mikäli uhkaaja häiriintyy liiasta kyselemisestä tai puhumisesta. Weizmann-Helenius (1997, 125) toteaa myös, että malttinsa menettävä asiakas olisi hyvä saada puhumaan, esimerkiksi kysymysten avulla. Hän jatkaa, että ei ole tärkeää, mistä vihainen asiakas puhuu, kunhan hän puhuu, koska hänen on vaikeata lyödä puhuessaan.

Mielenrauha koulutuspalvelut Oy järjestää Suomessa Puhe-Judo™ -tekniikan koulutusta. Puhe-Judo eli Verbal Judo™ on Verbal Judo Institute Inc -yrityksen kehittämä ja rekisteröimä tavaramerkki, jossa rauhoitetaan väkivallan käyttäjä tai sillä uhkaaja puhumalla ja kuuntelemalla. Kuuntelemalla rauhoittaminen onkin niin keskeinen osa tekniikkaa, että tekniikan nimi voisi yhtä hyvin olla Kuuntelu-Karate.

Karpelan (2009) mukaan Puhe-Judo™ -tekniikan perusajatus on, että "miksi tehdä 10 minuutin kuuntelusta 20 minuutin väittely?". Karpelan mukaan on havaittu, että asiakasvalitusta tehdessään, mikäli asiakasta ei keskeytetä (eli ei puolustella, selitellä, vähätellä), hän jaksaa

valittaa noin kolmesta neljään minuuttiin. Puhe-Judo™ -tekniikassa ajatellaan, että jos asiakaspalvelijan mieleen tulee jotain oikein terävää sanottavaa, jätetään se sanomatta, jatkaa Karpela. Karpela lisää, että usein ihmiset eivät suutu siitä mitä heille sanotaan, vaan siitä miten asiat sanotaan.

Karpelan (2009) mukaan on hyvä tiedostaa uhkaajan tunteet, rauhoittumaan käskeminen ("Rauhoitu!") tai kuuntelemaan käskeminen ("Kuuntele!") eivät toimi, niitä ei saa käyttää, koska ne todennäköisesti vain pahentavat tilannetta. Karpela jatkaa, että tunteiden tiedostaminen tarkoittaa sitä, että peilataan asiakkaan tunnetilaa kysymällä esimerkiksi "Olenko oikeassa, että olet kiihtynyt...?", "Vaikuttaa siltä, että olette kovin pettyneet toimintaamme ja asiakaspalveluumme...?". Tunteiden tiedostamisen tarkoitus on, että osoitetaan kiihtyneelle asiakkaalle asiakaspalvelijan huomanneen tämän tunnetilan, jatkaa Karpela, ja lisää vielä, että tällöin usein asiakkaan kiihtymys ja stressitaso laskevat, koska hänellä ei ole enää tarvetta osoittaa, kuinka vihainen hän on. On hyvä huomata, ettei tunteiden tiedostamista tehdä väittäminä ("Olet vihainen"), vaan kysymyksinä ("Olenko väärässä, jos sanon, että olette vihainen?", "Olette vihaisen näköinen, mitä on tapahtunut?" tai "Näytätte surulliselta"). Siltojen rakentaminen eli "loppusointujen" toisteleminen tarkoittaa, että toistetaan uhkaajan lauseiden loppuja, jolla osoitetaan, että uhkaajaa kuunnellaan. Ainoastaan uhkauksia ei saa toistaa ("Tapan sinut" - "Hän tappaa minut"). Jalustalle nostaminen tarkoittaa, että asiakasta kehuaan ensin ("Sinä olet sen verran fiksunoloinen kaveri, että ymmärrät varmaankin...", "Hyvin ja mielenkiintoisesti sanottu...), sen jälkeen vedotaan asiakkaaseen, päättää Karpela.

Weizmann-Helenius (1997, 121) kirjoittaa myös kuuntelemisesta. Hän toteaa, että kuunneltaessa asiakasta on hyvä osoittaa, että todella kuunnellaan, mitä asiakas sanoo. Pään nyökkäyksillä ja toteamuksilla, kuten "ymmärrän" ja "niin" sekä kysymyksillä, kuten "mitä sen jälkeen tapahtui?" tai tekemällä tarkentavia kysymyksiä osoitetaan kertojalle, että häntä kuunnellaan ja hänestä ollaan kiinnostuneita, jatkaa Weizmann-Helenius.

Karpelan (2009) mukaan huumoria ei suositella käytettävien uhka- ja väkivaltatilanteissa. Karpela jatkaa, että ihmisillä on erilainen huumorintaju, ja jos arvaus huumorintajusta osuu väärään, uhkaaja luultavasti kokee, että hänelle vakavasta ja tärkeästä asiasta lasketaan leikkiä.

*"Kun puhut idiootin kanssa, varo ettei hän tee samoin"*

- Timo Purjo

## 8.8 Sanaton viestintä väkivaltatilanteessa

Opinnäytetyön alussa selvitettiin keskeisiä käsitteitä sosiaalisen vuorovaikutuksen merkityksestä asiakaspalvelussa. Tässä osassa perehdytään hiukan tarkemmin, mikä merkitys vuorovaikutuksella on uhka- ja väkivaltatilanteen hallinnassa.

Klemin (1988, 51) mukaan sanallinen viestintä on vain pieni osa kokonaisviestintää. Hänen mukaansa on arvioitu, että puhuminen, sanallinen viestintä on vain 7 % kokonaisviestinnästä. Puheen sanaton osuus koostuu äänensävyistä, voimakkuudesta ja painotuksista, puheen tauotuksista, puhenopeudesta ja säveltasosta sekä sävelkulusta. Kokonaisviestintään kuuluvat eleet, ilmeet, asennot, koskettaminen, reiviirin ja tilan käyttö, läheisyys, elintoimintojen kieli, ilmiöviestintä ja sanallinen viestintä, lisää Klemi.

Weizmann-Heleniuksen (1997, 114) mukaan ihmisen sanat ja puheen sisältö kertovat hänen tunnetilastaan. Hän jatkaa, että sanaton viestintä antaa olennaista lisäinformaatiota, koska kehon sanaton viesti on vähemmän tietoisesti kontrolloitu. Siksi se useimmiten paljastaa ja kertoo enemmän henkilön todellisesta tunnetilasta, Weizmann-Helenius lisää. Samaan seikkaan kiinnittää huomiota myös Puumi (2008, 21), joka toteaa, että sanattomalla viestinnällä ilmaistaan tehokkaasti tunteita ja asenteita. Hän mainitsee myös, että sanattoman viestinnän uskottavuus etenkin ristiriitaisissa tilanteissa on parempi kuin sanallisen viestinnän. Sanaton viestintä ei kuitenkaan välttämättä ole sanallista viestintää luotettavampaa, sillä ihmiset pyrkivät peittämään huonoja ominaisuuksiaan ja antamaan itsestään mahdollisimman hyvän vaikutelman juuri sanattoman viestinnän avulla, jatkaa Puumi.

”Sanaton viestintä on erityisen merkityksellistä, kun henkilöt tapaavat ensimmäisen kerran. Niinpä uhkatilanteissa, joissa henkilö kiihtymyksensä vuoksi muutenkin vastaanottaa sanallista viestintää puutteellisesti, sanattoman viestinnän merkitys korostuu.” (Puumi 2008, 21.)

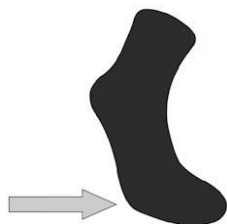
### 8.8.1 Toimintakyvyn mukainen asento

Kun uhkatilanne on alkanut, on hyvä pitää asento sellaisena, että pystytään säilyttämään toimintakyky. Jos istutaan, ja uhkaaja seisoo, nousetaan rauhallisesti pystyyn. Purjon (2006) mukaan hyvä asento voisi olla seuraavanlainen:

- Jalat ovat harallaan hartioiden leveyden verran,
- Painopiste kannattaa pitää jalkojen päkiöillä, jotta pystytään liikkumaan nopeasti. Kun painopiste on päkiöillä, seisotaan ikään kuin hiukan varpaillaan. Paino on tasaisesti molemmilla jaloilla
- Polvet ovat lievästi koukussa,

- Jalkaterät osoittavat hieman sivuille.
- Kädet kannattaa pitää lantion kohdalla, hiukan avoimena. Käsien avoimuus on viesti "aseettomuudesta". Kun pidät kätesi hieman vartalosi edessä, pystyt tarvittaessa tarttumaan nopeasti hyökkääjään. Älä pidä käsiäsi takuissa tai rintasi edessä tai selkäsi takana ristissä.
- Pidä asentosi rentona, mutta varuillaan olevana.
- Vältä vihamielisiä asentoja, kuten erilaiset taistelulajien valmiusasennot.
- Vältä huonoa ryhtiä, taipumista tai vetäytymistä kokoon. Tarkkaile ja vältä hartioitteesi, niskasi, käsiesi ja kasvojesi jännittymistä.

(Purjo1997, 31)



Kuva 5. Päkiä

Weizmann-Helenius (1997, 124) tarkentaa käsien merkitystä kirjoittamalla, että kädet tulisi pitää sivuilla, käsien puuskassa pitäminen antaa helposti autoritaarisen vaikutelman ja viestittää puolustusvalmiudesta. Weizmann-Helenius jatkaa, että mikäli asiakas yrittää lyödä tai hyökätä, työntekijän on vaikeata toimia, jos kädet ovat puuskassa, samaten jos kädet ovat taskuissa. Weizmann-Helenius jatkaa vielä käsistä, mainitsemalla, että moni ihminen painottaa puhettaan osoittamalla etusormellaan. Etusormella osoittaminen koetaan kuitenkin pyrkimyksenä opettaa ja hallita toista, minkä takia se herkästi voi herättää aggressiivisia reaktioita.

#### 8.8.2 Liikkeet ja elintoimintojen kieli

Purjon (1997, 31) mukaan uhkatilanteessa asiakaspalvelija olisi hyvä pysyä rauhallisesti paikallaan ja välttää asiaankuulumatonta liikehdintää. Keinuvaa painon siirtelyä jalalta toiselle tulisi välttää, samoin astelua edestakaisin tulisi välttää. Myös äkillisiä nykiviä liikkeitä tai liioiteltuja käden liikkeitä tulisi välttää. Puumi (2008, 22) toteaa, että omaa säntäilyä voi harjaannuttaa.

"Pyri pitämään kiihtymyksesi hallinnassa. Kiihtynyt mielentila häiritsee henkistä ja fyysistä toimintaa, sekä omaasi että uhkaajan. Hallittu kiihtymys pitää sinut valppaana ja valmiina



tarvittavaan toimintaan. Voit pyrkiä hallitsemaan ahdistusta ja pelkoa hengittämällä syvään ja hitaasti käyttäen palleaa eikä rintakehää. Keskity samalla positiivisiin ajatuksiin, kuten "pystyn selvittämään tämän tilanteen", "tiedän täsmälleen, miten minun pitää toimia" tai "jälkeenpäin tulee tuntumaan hienolta, kun olen selviytynyt tästäkin tilanteesta". Vältä vastavasti itseluottamusta heikentäviä ajatuksia, kuten "nyt olen tosi pulassa" tai "minulle voi käydä tosi huonosti". Tai jopa täysin lamaannuttavia ajatuksia kuten "tämä ei ole totta, minulle ei voi tapahtua näin", johon usein vielä liittyy katseen kääntäminen pois päin, jotta koko tilanne katoaisi." (Purjo 1997, 31)

### 8.8.3 Eleet, ilmeet

Purjo (1997, 31) kehottaa asiakaspalvelijaa pitämään kasvonsa peruslukemilla uhkatilanteessa. Kyllästynyt tai paheksuva ilme lisää vihamielisyyttä, kun taas tyyni ja tarkkaavainen ilme vähentää sitä, jatkaa Purjo. Puumi (2008, 22) jatkaa, että uhkatilanteissa ele- ja liikekielen sekä ilmeiden on hyvä olla hillittyjä ja neutraaleja. Hän lisää, että vihan, pelon, ylimielisyyden, ärtymyksen, kiireen ja kiinnostuksen puutteen tunteita on vältettävä näyttämästä. On varottava, että uhkaaja ei tulkitse vilpittömyyden hymyä ja luontevaa ystävällisyyttä halveksuntana.

### 8.8.4 Katsekontakti

Uhkatilanteessa asiakaspalvelijan tulisi pyrkiä säilyttämään katsekontakti. Purjon (1997, 31) mukaan tulisi välttää katselemista muualle, koska uhkaaja voi tulkita sen osoitukseksi pelosta, kiinnostuksen puutteesta tai torjunnasta. Hän lisää, että tuijottamista tulisi kuitenkin välttää - varsinkin psykoottisten henkilöiden kohdalla - koska se voi vaikuttaa heistä uhkaavalta. Jatkuvan suoraan silmiin katsomisen sijaan voit suunnata katseesi - etäisyydestä riippuen joko leuan korkeudelle tai rintakehän yläosaan tai lepuuttaa katsettasi välillä hieman silmiä alempana, lisää Purjo, joka jatkaa, että näin työntekijä pystyy myös paremmin hallitsemaan pelkonsa. Puumi (2008, 22) kirjoittaa samasta aiheesta todeten, että katsekontakti viestii yleensä luottamuksesta, mutta uhkatilanteessa katsekontakti ei saa olla sellainen, että vastaanottaja voi tulkita sen tuijottamiseksi. Hän jatkaa, että katseen kohdistaminen vastaanottajan nenään tai poskille ja katseen ajoittainen rauhallinen liikuttaminen naiden välillä ei tunnu vastaanottajasta niin ahdistavalta kuin suora katsekontakti silmästä silmään. Katseen liikuttelussa on vältettävä luomasta vaikutelmaa katseilla mittelystä, lisää Puumi.

### 8.8.5 Puhetapa ja äänensävy

Weizmann-Helenius (1997, 102) on todennut, että työntekijän puhetapa ja äänensävy ovat erittäin tärkeitä vuorovaikutuksen suunnan ja kehityksen kannalta. Puumin (2008, 22) mukaan luottamusta herättävä ääni on selkeä, voimakas, vaihteleva ja melko matala. Puumi jatkaa, että puhenopeuden pitää olla sopivan hidas, jotta viestin vastaanottaminen on helppoa. Liian hitaan puhenopeuden vastaanottaja kokee usein nöyryyttävänä ja liian nopean puhenopeuden ärsyttävänä, lisää Puumi, ja jatkaa, että uhkatilanteissa maltin säilyttäminen auttaa hallitsemaan myös äänenkäyttöä.

### 8.8.6 Koskettaminen, läheisyys, tilan ja reviirin käyttö

Kuten aiemmin kohdassa reviiri todettiin, uhkaajaa ei saa kätellä, ei saa taputtaa olalle eikä muutenkaan kosketa. Etäisyys eli reviiri uhkaajaan kannattaa valita tervettä kaupunkilais- ja maalaisjärkeä käyttäen.

### 8.8.7 Vältettäviä asioita sanattomassa viestinnässä

Väkivallan lopettamiseksi mahdollisimman nopeasti pyritään välttämään sellaista toimintaa ja sellaisia tekniikoita, jotka ylläpitävät tai synnyttävät väkivaltaisia vastareaktioita. Purjon (2006) mukaan tällaisia ovat esimerkiksi kaikenlainen "pullistelu", kuten tyypilliset taistelusekvenssit tai erilaiset käden liikkeet pahoinpitelijän kasvojen edessä. Purjon mukaan on pyrittävä myös välttämään sellaiset tekniikat, jotka vahingoittavat pahoinpitelijää.

## 8.9 Asiakasvalitusten käsittelystä

Tapa, miten asiakkaan pettymystä asiakaspalvelutilanteessa käsitellään, voi vaikuttaa siihen, syntyykö asiakasvalituksen käsittelystä uhka- tai jopa väkivaltatilanne vai ei.

"Myönteinen ja kunnioittava aloitus ("olemme kiitollisia, että saamme palautetta kehittääksemme toimintaamme", "ymmärrän täysin, että...") yleensä jo vapauttaa ilmapiiriä. Pahoittelu on myös syytä esittää, mikäli virhe on tapahtunut ("olen pahoillani siitä, että teitä on kohdeltu epäasiallisesti", "...että olemme tehneet tällaisen virheen"). Sovitteluhalukkuus on hyvä ilmaista niin sanallisesti kuin sanattomastikin ("mietitään yhdessä, mitä asialle voitaisiin tehdä..."). Yhteisymmärrys ja yhteenvedon tekeminen ("ymmärsinkö oikein, että...") on hyvä keino laittaa asiakas miettimään omia sanojaan. Asiakasta voi ystävällisin sanoin, äänenpai-

noin ja elein pyytää hillitsemään kiihtymyksensä ("voimme jatkaa asian selvittelyä, mutta se onnistuu vain, jos puhutte rauhallisemmalla äänellä"). Asiakkaalle kannattaa antaa kunniallinen perääntymistie, niin että hän voi säilyttää kasvonsa ("haluaisin tietää, mitä tarkoittitte sillä, että...")." (Purjo 2006)

Joskus asiakkaan ja asiakaspalvelijan henkilökemiat eivät kohtaa, he eivät ole jostain syystä "samalla aaltopituudella" keskenään. Jompaakumpaa saattaa ärsyttää toisen puhetapa, murre, slangit, ulkonäkö, vaatetus tai jokin muu asia. Kun asiakasvalitus koskee asiakaspalvelua tai on vaarana syntyä väittely, on hyvä kutsua paikalle työkaveri tai lähin esimies. Asiakaspalvelijan on silloin hyvä perääntyä ja sanoa ystävällisesti: "Tässä on tarjoilijakollegani (esimieheni) / vuoropäällikkömme X, haluatteko keskustella hänen kanssaan asiasta. Asiakaspalvelijalla ei ole syytä ryhtyä syyttelemään itseään, ettei onnistunut tilanteessa, vaan on hyvä jäməkästi todeta, ettei aina voi miellyttää kaikkia.

Hyvä tapa antaa asiakkaalle kunniallinen tie perääntyä on siis kutsua paikalle työkaveri tai lähin esimies, joka voi puolueettomasti keskustella asiakkaan kanssa, ja asettaa asiat oikeisiin mittasuhteisiin ilman väittelyä. Puumi (2008, 8) kirjoittaa samasta aiheesta todeten, että omalla käytöksellä ei provosoida kiihtynyttä asiakasta. Hänen mielestään hyvään ammattitaitoon kuuluu olla provosoitumatta asiakkaan epäasiallisesta käyttäytymisestä ja jatkaa, että mikäli ei pysty hillitsemään itseään, on parasta poistua, jos se suinkin on mahdollista, ja antaa jonkun muun hoitaa tilanne.

Weizmann-Heleniuksen (1997, 126) mukaan on erittäin tärkeää on, ettei työntekijä ala väitellä ja kiistellä vihaisen henkilön kanssa, jolloin tilanne voi herkästi kehittyä arvovaltakiistaksi, kun kumpikaan ei pysty perääntymään. Weizmann-Helenius jatkaa, että jotta asianomainen voisi kunniallisesti perääntyä, työntekijän tulee myöntää olleensa väärässä tai tarjota asiakkaalle muita kunniakkaita perääntymismahdollisuuksia.

Kun asiakas valittaa, on syytä välttää sitä, ettei kuuntele häntä tai osoittaa välinpitämättömyyttä. Myös moittimista, äidillistä ojentamista tai moralisointia on syytä välttää. Komentelu, uhkailu, väittely ja vastustelu asiakkaan kanssa ovat lähes kiellettyjä keinoja. Solvaaminen, nöyryyttäminen tai nolaaminen ovat melko varma keino saada asiakas kiihdyksiin ja jopa aggressiiviseksi. Yleistäminen ja luokittelu, nöyristely tai alistuva anteeksipyytely eivät ole toimivia keinoja rauhoittaa asiakasta asiakasvalitustilanteessa.

Weizmann-Helenius (1997, 110) toteaa asiakkaiden esittämästä kritiikistä, että asiakkaat esittävät usein oikeutettuaakin kritiikkiä, varsinkin joutuessaan odottamaan tai niissä tilanteissa, joissa he eivät saa toivomaansa. Jos työntekijä kokee asiakkaan reaktion itseensä kohdistuvaksi, hän voi alkaa puolustautua. Hänen tulee sallia kritiikki ja valitukset, koska ne voivat sinänsä rauhoittaa asianomaista henkilöä. Työntekijän ei kannata alkaa puolustautua, koska

seurauksena saattaa olla molempien kiihtyminen, varsinkin jos työntekijä puolustautuu hyökkäämällä. Hänen ei tule myöskään puolustaa organisaatiotaan, varsinkaan silloin, kun kritiikki johtuu asianomaisen suuttumuksesta. Jos kritiikki on paikallaan, sitä pitää kuunnella ja siihen tulee asianmukaisesti vastata sekä selvittää siihen liittyvät seikat.

Kun nähdään, mikä asiakkaan tunnetilan on aiheuttanut, pyritään poistamaan tunnetilan syy, jolloin mahdollisuuksien mukaan pyritään vastaamaan asianomaisen ilmaisemaan tarpeeseen.

”Mikäli tunteen herättäneisiin asioihin ei voida vaikuttaa, on tärkeää kuuntelemalla ja osoittamalla myötätuntoa pyrkiä rauhoittamaan asianomaista. Usein jo aidon auttamisenhalun välittäminen riittää asiakkaan rauhoittamiseksi, vaikkakin se sisältäisikin tietoisuuden siitä, ettei työntekijä pysty tekemään asialle mitään. Tilanteessa voi ehkä sanoa ”ymmärrän, että sinusta tuntuu vaikealta” tai ”huomaan, että Teistä tuntuu pahalta”. Vihaista ihmistä ei pidä ”hyssyttellä” sanomalla esimerkiksi ”älä nyt hermostu, kyllä tämä tästä”. Näin toimimalla saa usein vastaukseksi ”älä lässytä” ja vastaansa yhä vihaisemman henkilön. Mikäli henkilön kokemus tai käsitys poikkeaa muiden käsityksestä, asia tulee korjata. Hänelle voidaan antaa lisätietoa tai neuvoa häntä, miten hänen tulee jatkossa toimia, jotta asia korjaantuisi. Aggressiivinen ihminen tulee kohdata samalla tasolla ja aitoa tunnetta osoittaen.” (Weizmann-Helenius, 1997, 121-122)

Aina ei onnistuta saamaan asiakasta puhumaan ja kertomaan, mikä häntä kuohuttaa tai mikä hänen mieltään painaa, jotta tilanne voitaisiin korjata ja saada asianomainen rauhoittumaan. Weizmann-Helenius (1997, 122) lisää, että monta kertaa voi olla niin, ettei asiakas tahdo puhua. Asiakas saattaa osoittaa haluavansa olla rauhassa, ja silloin hänet tulee jättää rauhaan, mainitsee Weizmann-Helenius.

Mikäli malttinsa menettävällä asiakkaalla on jokin kohtuullinen pyyntö, johon voidaan suostua, kannattaa siihen suhtautua myönteisesti ja näin laukaista tilanne. Jos pyyntö joudutaan epäämään, on erittäin tärkeää tarkoin perustella, miksi näin toimitaan ja samalla pyrkiä tarjoamaan muita vaihtoehtoja. Missään tapauksessa ei tule luvata sellaista, jota ei voida täyttää, koska katteettoman lupauksen työntekijä itse tai työtoveri löytää edestään. Silloin tilanne on jo huomattavasti vaikeampi kuin lupausta annettaessa.

Asiakasvalitusten käsittelytilanteissa on sanattoman viestinnän osalta hyvä muistaa, että jos asiakaspalvelijan sanaton viestintä ei tue hänen lausumiaan sanoja, asiakas uskoo sanatonta viestintää. Jos nämä ovat ristiriidassa, tilanne voi olla uhka- tai väkivaltatilanteen siemen. Jos esimerkiksi asiakaspalvelija sanoo: ”olen pahoillani siitä, että olemme tehneet tällaisen virheen”, mutta elekieli kasvoilla, äänensävy ja äänenpaino puheessa ilmaisevat ettei asiakaspalvelija ole ollut eikä aio olla pahoillaan, asiakas uskoo sanattomia viestejä.

Kun asiakas on esittänyt asiakaspalautteen eli reklamaation, häntä on hyvä kiittää siitä. Suurin osa ravintolan asiakkaista ei reklamoi, vaikka on tyytymätön. Palautteen avulla asiakaspalvelua voi kehittää paremmaksi ja arvokas palaute jää saamatta asiakkaan pitäessä ”mutinat mahassaan”.

Asiakkaan tunne tulla kuulluksi liittyy palvelualalla myös asiakasvalitustilanteisiin. Useinhan esimerkiksi ravintolassa asiakasta hyvitetään mekaanisesti jollain tuotteella, esimerkiksi tarjotaan kuppi kahvia tai jälkiruoka asiakkaan huonolaatuiseksi kokemasta ruoasta, mutta unohdetaan kuunnella ja olla vilpittömästi pahoillaan, kun joskus jopa pelkästään ne riittäisivät. Tämän opinnäytetyön kohdassa ”Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä ravintolan salissa” on mainittu, että erimielisyys palvelusta tai sen hoidosta, oikeutettu suuttumus ja huono palvelu sekä töykeä kohtelu voivat olla uhkatilanteiden lähteitä.

Tämän opinnäytetyön toisessa osassa eli opas-osiossa, ”Väkivallattomampi ravintolaväki” - turva - CD -levyllä, on esitelty laajemmin ja tarkemmin edellä mainittuja Timo Purjon ilmaisia asiakasvalitusten hoitamiseksi. Ilmaisut ovat ”[Asiakasvalitusten\\_hoito\\_Porrum.pdf](#)” - nimisellä tiedostolla, joka löytyy Huoneentauluja - painikkeen takaa.

#### 8.10 Lisäapu väkivaltatilanteessa

Lisäavun pyytämisessä on hyvä muistaa, että väkivaltaan turvautuminen on stressitilanne myös uhkaajalle. Uhkaajan ongelma on hänelle todellinen. Sen vuoksi lisäapua on usein hyvä pyytää vasta silloin, kun heti kun voit sen tehdä omaa turvallisuuttasi vaarantamatta. On syytä hälyttää apua, heti kun sen voi tehdä omaa turvallisuuttaan vaarantamatta.

#### 8.11 Väkivaltaisen ryöstötilanteen hallinta

Ryöstäjällä on tavoite, ryöstö on välineellistä väkivaltaa. Väkivaltaisen ryöstötilanteen hallintaan liittyy omia erityispiirteitä normaaliin uhka- tai väkivaltatilanteeseen verrattuna. Asiakaspalvelijan on syytä olla erityisen rauhallinen, on syytä välttää asiaankuulumatonta liikehdintää, pitkittää tilannetta. Paeta ei voi. On syytä totella ryöstäjää ja odottaa häneltä käskyjä (ei saa tehdä mitään käskemättä). Ryöstäjälle ei saa antaa mitään, mitä hän ei pyydä. Rahojen luovuttaminen on hyvä aloittaa pienistä rahoista, esimerkiksi kolikoista tai antaa mahdolliset syöttirahat ensin. Sankaria ei saa ryhtyä leikkimään, ei saa yrittää estää ryöstäjää tai ottaa häntä kiinni. Ryöstäjää voi tarkkailla huomiota herättämättä ja yrittää painaa mieleen

tuntomerkit ryöstäjästä. Ryöstö tulee ilmoittaa poliisille heti, kun se on työntekijän omaa turvallisuutta vaarantamatta mahdollista.

*”Sankaria ei saa leikkiä”*

Jämäkkä käytös tässä yhteydessä tarkoittaa, että ryöstäjää totellaan. Jämäkkyys, kuten on aiemmin todettu, on aina tilannekohtaista. Normaalitilanteessa tottelu voisi olla jossain määrin alistuvaa eli passiivista käytöstä, mutta ryöstötilanteessa on järkevintä noudattaa ryöstäjän tahtoa. Statusjousto ja oman puolustuksen laskeminen ovat tärkeitä viestintäkeinoja ryöstötilanteessa. Statusjousto äärimmilleen vietyinä tarkoittaa totaalista periksi antamista, passiivisenkin vastarinnan puutetta.

## 9 Uhka- ja väkivaltatilanteen tapahduttua

Hyvästä ennakkoinnista ja tilanteenhallinnasta huolimatta väkivaltatilanteita pääsee aina silloin tällöin ravintolassa syntymään. Auttamiseen voivat osallistua ammattiauttajat, kuten työterveydenhuolto, erilaiset organisaatiot, kuten rikosuhripäivystys, työkaverit, vapaaehtoiset avustajat, työyhteisö, sekä omat ystävät.

Weizmann-Helenius (1997, 112) myöntää myös, että asiakkaiden kohtaaminen on vuorovaikutussuhteessa olemista. Weizmann-Helenius jatkaa, että vaikka aina pyrittäisiin myönteiseen vuorovaikutukseen, ei koskaan voida kuitenkaan kokonaan välttää joutumasta vaikeisiin tilanteisiin asiakkaiden ja asiakkaiden kanssa.

### 9.1 Uhka- ja väkivaltatilanteiden aiheuttamia vaikutuksia

Hämäläinen (2002, 12) toteaa, että uhkaavat ja väkivaltaiset tilanteet työpaikalla ovat aina kokemuksia, jotka vaikuttavat tunteisiin ja voivat loukata ihmisen koskemattomuutta. Hän jatkaa, että tuntemukset ja mahdolliset traumaattiset oireet ovat yksilöllisiä, mutta itse kullekin se merkitsee tunteiden todellisuutta. Oireiden kokeminen on normaalia, ja ne kuuluvat ihmisen psyykkiseen järjestelmään. Tämän vuoksi yrityksellä tulee olla järjestelmä, jonka puitteissa traumaattista kriisiä voidaan käsitellä yhteisö- ja yksilötasolla, lisää Hämäläinen. Puumi (2008, 30) on todennut, että uhka- tai kriisitilanne on aina uhrille järkyttävä kokemus ja aiheuttaa usein psyykkisiä jälkivaikutuksia. Puumi jatkaa, että tavallisimpia oireita ovat mieleen väkisin tunkeutuvat muistikuvat, toistumistuntemukset ja painajaiset tapahtuneesta. Lisäksi nukahtamisvaikeudet, uni- ja keskittymisvaikeudet, ärtyneisyys, pelokkuus, varuillaanolo ja herkistyneet fyysiset reaktiot ovat tavallisia, lisää Puumi. Edellä lueteltujen asioi-

den lisäksi uhka- ja väkivaltatilanteet voivat vaikuttaa uhrin ruokahaluun, aiheuttaa masenusta, pelkoja ja vaikuttaa ylipäättään työkykyyn. Weizmann-Helenius on todennut samasta aiheesta, että fyysisen ja psyykkisen väkivallan kohteeksi joutuminen altistaa post-traumaattisille stressireaktioille, jotka voivat ilmetä vasta viikkojen kuluttua tapahtuneesta. Weizmann-Helenius jatkaa, että erilaiset depressiiviset oireet ovat tavallisia, kuten ahdistus, unettomuus, alakuloisuus, väsymys, ärtyneisyys, itkuisuus ja tyhjyydentunne. Tavallisia fysiologisia reaktioita ovat muun muassa päänsärky ja jännitys jatkaa Weizmann-Helenius. Puumi lisää, että ensisijainen uhri kärsii yleensä voimakkaimmista oireista, mutta myös perhe, ystävät tai työtoverit sekä ammatti- ja vapaaehtoisauttajat voivat oireilla eriasteisesti.

Weizmann-Helenius (1997, 137) lisää, että työntekijä voi uhka- ja väkivaltatilanteen seurauksena masentua, kokea tyytymättömyyttä ja toivottomuutta. Weizmann-Helenius jatkaa, että työntekijä voi muuttua kireäksi ja ärtyneeksi ja alkaa suhtautua asiakkaisiin välinpitämättömästi ja vihaisesti. Vaikea tilanne voi johtaa somaattisiin oireisiin, vetäytymiseen sosiaalisista kontakteista sekä alkoholiongelmien, toteaa Weizmann-Helenius.

Puumi (2008, 4) on vielä maininnut, että jo pelkkä uhka voi aiheuttaa pitkäaikaisia pelko- ja ahdistustiloja ja vaikuttaa uhrin työviihtyvyyteen, työmotivaatioon, työsuoritukseen ja työssä jaksamiseen. Myös vapaa-ajan hyvinvointi voi olla uhattuna, jatkaa Puumi, ja lisää vielä, että mahdollisten fyysisten vammojen lisäksi psyykkiset vauriot voivat vaatia pitkää hoitoa. Eri tavoin syntyneet vammat voivat aiheuttaa jopa pysyvää työkyvyttömyyttä tai ääritilanteissa kuoleman, mainitsee Puumi. Samasta aiheesta kirjoittaa Weizmann-Helenius (1997, 136), joka toteaa, että väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuminen on aina hyvin traumaattinen kokemus, vaikka se katsottaisiin ammattiin kuuluvaksi. Weizmann-Helenius jatkaa, että hyvin usein väkivallan tekoja vähätellään tai ne jopa kielletään ja jätetään raportoimatta. Väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutumisella on sekä fyysisiä että psyykkisiä seurauksia. Kohteeksi joutuneet henkilöt reagoivat ja käsittelevät tapahtunutta eri tavalla, toteaa Weizmann-Helenius.

Uhka- ja väkivaltatilanteet vaikuttavat koko työyhteisön työpanokseen ja työssä jaksamiseen ja voivat huonontaa työilmapiiriä. Työnantajan kannalta väkivalta- ja uhkatilanteet voivat vaikeuttaa rekrytointia, lisätä työntekijöiden vaihtuvuutta, heikentää työn tuloksellisuutta ja aiheuttaa taloudellisia menetyksiä sekä huonontaa julkisuuskuva. Uhka- ja väkivaltatilanteet ovat myös uhka asiakkaille ja heidän turvallisuudelleen sekä viihtyvyydelleen. Puumin (2008, 4) mukaan asiakaspalautte voi olla välitöntä ja näkyä muun muassa asiakaskatona tai työpaikan imagoa panettelevana puheena tai kirjoituksena. Toisaalta asiakkaiden turvattomuuden tunne heijastuu työpaikan ilmapiiriin ja saattaa lisätä konflikteja ja häiriötilanteita.

Weizmann-Helenius (1997, 136) on todennut, että pahoinpitely voi johtaa psykologiseen traumaan. Se loukkaa aina uhrin koskemattomuutta ja itsetuntoa, jatkaa Weizmann-Helenius, ja toteaa, että pahoinpidelty voi tuntea itsensä kehnoksi työntekijäksi, mutta hän voi myös kokea itse aiheuttaneensa pahoinpitelyn, jolloin hänelle herää syyllisyydentunteita. Väkivallan kohteeksi joutuminen herättää suuttumusta ja vihaa, mikä voi jatkossa vaikuttaa asianomaisen kykyyn kohdata aggressiivisiä asiakkaita, lisää Weizmann-Helenius.

Koska ravintola joudutaan yleensä tyhjentämään ja sulkemaan esimerkiksi tilanteen rauhoittamiseksi tai poliisitutkimusten vuoksi väkivallan tai pahoinpitelyn tapahduttua, myyntituloja jää saamatta. Uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautumalla ja tilanteita hallitsemalla voidaan siis säästää rahaa (esimerkiksi sairausajan palkat, imagon heikkeneminen) ja turvata myyntitulojen saaminen (asiakkaiden viihtyvyys ja mielikuva yrityksestä).

Tämän opinnäytetyön toisessa osassa, "Väkivallattomampi ravintolaväki" -turva - CD - levyllä, on kerätty eri lähteistä poimittuja väkivalta- ja uhkatilanteiden aiheuttamia vaikutuksia luetteloiksi. Luettelot on ryhmitelty psyykkisiin ja fyysisiin vaikutuksiin sekä muihin vaikutuksiin, jotka kohdistuvat esimerkiksi työntekijän läheisiin, ravintolan tulokseen ja asiakkaisiin.

Seuraavassa on erään ryöstetyn tarina. Tarina on ilmestynyt Helsingin Sanomien - Nyt - liitteessä (nro 13/2009, 28). Se havainnollistaa uhka- ja väkivaltatilanteiden aiheuttamia vaikutuksia.

"Ryöstön jälkeen - Miltä tuntuu joutua ryöstetyksi? "Olin 15 vuotta samassa lähikaupassa myyjänä. Eräänä iltana viisi vuotta sitten olin lähdössä takaoven kautta ulos, kun minua lyötiin pampulla päähän. Rahat olivat kassakaapissa, enkä saanut niitä ulos. Toissa oli opetettu, miten ryöstötilanteessa tulisi käyttäytyä. Olin rauhallinen ja alistunut. Pääsin pakenemaan, mutta ryöstäjä jäljitti minut ja potki verille. Ohikulkijat soittivat ambulanssin. Vietin viisi päivää sairaalassa ja olin seitsemän ja puoli kuukautta sairauslomalla. Pelkotilat olivat hirveät. En halunnut enää töihin. Kävin muutaman kuukauden terapiassa ja söin kymmentä eri lääkettä, masennuslääkkeistä kipulääkkeisiin. Onneksi pääsin eläkkeelle. Aloin pelätä jokaista risahdusta, ja siksi olin usein poikani luona yötä. Heräsin monesti avunhuutooni. Näin unissa usein mustan käden ja pampun. Kesän valo helpotti. Tuttavista on myös ollut iso apu. Jos näen ryöstäjän näköisen ihmisen, säpsähdän. Jäi katkeruus. Nyt olen pääsemässä asian yli, vaikka tapahtuma käy aina välillä mielessä!" Laura, 65"

Traumaattisen tilanteen käsittelyn etenemisen vaiheet ovat: sokkivaihe, reaktiovaihe, käsittelyvaihe ja uudelleensuuntautumisen vaihe. Seuraavassa on esitelty edellä mainittuja vaiheita. Tämän opinnäytetyön toisessa osassa, "Väkivallattomampi ravintolaväki" -turva -CD - levyllä, on esitelty traumaattisen tilanteen käsittelyn etenemisen vaiheita tarkemmin.



## 9.2 Välitön apu ja hätäensiapu

Väkivalta- tai uhkatilanteen kohdannutta ei tulisi koskaan jättää yksin. Mikäli, tilanteessa on syntynyt fyysisiä vammoja, annetaan mahdollisesti hätäensiapua ja fyysisten vammojen ensihoidosta ja jatkohoidosta huolehditaan saattamalla uhri tarvittaessa hoitoon tai kutsumalla ambulanssi. Hätäensiavun tärkeimmät tehtävät ovat loukkaantuneen tilan selvittäminen, hengityksen turvaaminen ja verenkierron turvaaminen. Mikäli fyysisiä vammoja ei ole, uhrille annetaan aikaa rauhoittua ja toipua kokemastaan. Puumin (2008, 30) mukaan työtehtävät on voitava keskeyttää ja uhrille on annettava mahdollisuus käydä tapahtunutta läpi muiden läsnä olleiden ja/tai esimiehen kanssa. Tarvittaessa tilanteesta ilmoitetaan poliisille ja esimies tai joku työkavereista voi olla uhrin tukena, kun poliisi puhuttaa uhria.

”Järkyttävän kokemuksen kohdannutta ei tulisi päästää yksin kotiin. Esimies tai työvuoron vastuuhenkilö varmistaa, että kotimatkaajärjestelyt ovat turvalliset ja että uhri ei joudu olemaan yksin kotona heti tapahtuman jälkeen. Tarvittaessa esimies tai työvuoron vastuuhenkilö saattaa uhrin kotiin ja varmistaa, että hänellä on siellä tukihenkilö lähituntien ajan. Sairauslomatarpeen arvioinnin tekee fyysisten vammojen osalta ensihoidon antanut lääkäri. Muissa tapauksissa sairauslomatarpeen arviointi kuuluu työterveyshuollolle. Lähiesimiehen tehtävänä on arvioida, onko tilanteessa tarpeen käynnistää muuta jälkihoitoa ja huolehtia sen järjestelyistä työpaikan ohjeiden mukaisesti.” (Puumi 2008, 30)

Jos uhri on loukkaantunut, loukkaantuneen tilan selvittäminen aloitetaan sillä, että tarkistetaan hengittääkö uhri ja onko hän tajuissaan. Mikäli uhri on tajuton, tarkistetaan onko herärettävissä. Tarkistetaan näkyvät vammat ja onko välitöntä hengenvaaraa. Uhria ei saa siirtää ellei välitöntä hengenvaaraa ole. Pidetään uhri lämpimänä, ja jos hän on hereillä, pidetään hänet hereillä. Hätänumeroon 112 tehdään hätäilmoitus. Hätänumeroon 112 soittamisessa ei tarvitse opetella mitään erityistä ohjetta. Ammattitaitoiset hätäkeskuspäivystäjät kysyvät tarvittavat kysymykset ja antavat neuvoja sekä opastavat soittajaa. Soittaessa 112:een, toimi seuraavasti:

- Odota rauhallisesti
- Kerro mitä on tapahtunut
- Kerro tarkka osoite ja kunta
- Vastaa sinulle esitettyihin kysymyksiin
- Toimi annettujen ohjeiden mukaisesti
- Lopeta puhelu vasta saatua siihen luvan
- Pidä linja vapaana muilta puheluilta
- Opasta auttajat paikalle

Pelastustoimen turvaoppaan (2008) mukaan jokaisella aikuisella on auttamisvelvollisuus väkivaltatilanteessa. Poliisilaissa sanotaan, että jokainen on velvollinen auttamaan poliisia ihmisten pelastamisessa ja loukkaantuneiden auttamisessa.

### 9.3 Työyhteisökäsittely

Koska uhka- ja väkivaltatilanne on aina uhka koko työyhteisön hyvinvoinnille, tilanne on tarpeen käydä läpi työyhteisössä, jotta vastaavaan tilanteeseen osataan ennalta varautua. Työyhteisökäsittelyn tarkoitus ei ole syyllisten etsintä, vaan parannus- ja kehittämiskohtien etsintä, analyysi tai pohdinta siitä, mitä jatkossa voidaan tehdä paremmin, jotta vastaavallaiset tilanteet eivät toistuisi. Samaan seikkaan kiinnittää huomiota myös Puumi (2008, 30) jonka mukaan työyhteisökäsittelyn aikana esiin nousee usein parannusehdotuksia, jotka kirjataan ja joko toteutetaan yhteisellä päätöksellä heti tai välitetään eteenpäin toteutettavaksi. Työyhteisökäsittelyssä käydään lisäksi läpi työpaikan omat turvallisuusohjeet ja tarvittaessa päivitetään niitä, mainitsee Puumi. Puumi jatkaa, että käsittelyn tarkoitus on oppia tapahtuneesta: Mitä tapahtui? Miten tilanne eteni? Mitä vaarasta tiedettiin ennakolta? Miten jatkossa estetään vastaava tapahtuma? Mitä työkäytäntöjä muutetaan nykyisestä? Weizmann-Helenius (1997, 137) kirjoittaa samasta aiheesta todeten, että työyhteisössä tulee myös pohtia, miksi tilanne johti hallitsemattomaan reaktioon ja väkivaltaan, mikä tilanteessa mahdollisesti oli provosoivaa, mitä olisi voinut tehdä toisin ja miten todennäköistä on, että tilanne toistuu. Jotta välttyttäisiin vastaavilta tilanteilta, on tärkeää tarkistaa toimintatavat ja miettiä, minäkalaisia parannuksia työpaikassa voidaan tehdä sekä pohtia työntekijöiden mahdollista lisäkoulutuksen ja työnohjauksen tarvetta, jatkaa Weizmann-Helenius.

Weizmann-Heleniuksen (1997, 137) mukaan erittäin tärkeää on, että työyhteisössä sallitaan tunteiden ilmaisu ja avoin keskustelu. Hän jatkaa, että työntekijän tulee saada emotionaalista tukea, kun hän kokee työssään liiallista räsitystä.

### 9.4 Jälkihoito

Vaikka työnantaja ei olekaan velvollinen lain mukaan järjestämään jälkihoitoa, nykyaikaiseen johtamiseen kuulunee, että palveluyritys ymmärtää henkilöstönsä tärkeimmäksi voimavarakseen ja huolehtii kaikkien uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkihoidosta. Yleensä jälkihoidon toteuttamisesta vastaa työterveyshuolto. Jos jälkihoitojärjestelmä on käytössä, on tärkeää, että kaikki työpaikalla työskentelevät tuntevat järjestelmän ja tietävät, mistä apua voi saada.

Jälkihoito jaetaan välittömään purkuun (de-fusing) ja jälkipuintiin (de-briefing).

”De-fusing eli välitön purku tarkoittaa tapahtuneen vaarattomaksi tekemistä, reaktioiden lieventämistä sekä työhönpaluun ja toipumisen helpottamista. De-fusing on ryhmäprosessi, johon osallistuvat tapahtumassa välittömästi mukana olleet. Usein de-fusingia käytetään erityisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoaloilla. De-fusing -istuntoa vetää yleensä työterveyshuollon tai kriisityön ammattilainen, mutta se voidaan toteuttaa myös työyhteisön sisäisenä tilaisuutena. De-fusing -istunto pyritään järjestämään mahdollisimman nopeasti tapahtuneen jälkeen, mielellään vuorokauden kuluessa tapahtuneesta. Istunto on yleensä lyhyt, 30-60 minuuttia kestävä tilaisuus, jossa käydään läpi tapahtunut ja sen herättämät tunteet, annetaan kaikille yhtä aikaa tietoja tapahtuneesta ja sen, mahdollisesta etenemisestä sekä annetaan tietoa stressireaktioista ja niistä palautumisesta. De-fusing -istunnossa arvioidaan myös lisäavun tarve koko ryhmän ja yksilöiden osalta.” (Puumi 2008, 31)

”De-briefingin eli jälkipuinnin tavoitteena on helpottaa tapahtuneen aiheuttamaa ahdistusta, ennaltaehkäistä myöhempiä stressireaktioita ja käynnistää normaali surutyö sekä sosiaalinen tuki. De-briefing on ryhmäprosessi, johon osallistuvat kaikki tapahtumassa mukana olleet ja mahdollisesti myös muita, joita tapahtuma on koskettanut (esim. omaisia). De-briefingiin osallistuminen on aina vapaaehtoista ja istunnossa käsiteltävät asiat ovat luottamuksellisia. Istuntoa vetävät aina kriisityön tai työterveyshuollon de-briefing -koulutuksen saaneet ammattilaiset (2-3 henkilöä). De-briefing -istunto pyritään järjestämään 1-3 vuorokautta tapahtuneen jälkeen. Istunnon kesto on noin 2-4 tuntia eikä taukoja yleensä pidetä. Istunnolla on perusrunko, jonka mukaisesti asiaa käsitellään. De-briefing -istunto ei ole tarkoitettu kritiikin esittämiselle eikä vastuiden selvittämiseen; jokainen puhuu vain omasta puolestaan ja omista kokemuksistaan ja tuntemuksistaan. Istunnosta ei tehdä muistiota eikä muistiinpanoja yleensä sallita. De-briefing -istuntoja voidaan tarvittaessa järjestää useita. De-briefingin aikana arvioidaan myös koko ryhmän ja yksilöiden lisäavun tarve ja sovitaan niistä.” (Puumi 2008, 31-32)

”Väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutunut tarvitsee sekä työtoverien että esimiestensä tukea. Hänellä tulee olla mahdollisuus keskustella traumaattisista kokemuksistaan ja niihin liittyvistä tunteistaan. Tarkoituksenmukaisinta on järjestää jälkipuinti tai debriefing omassa työyhteisössä. Työyhteisössä käytyjen keskustelujen lisäksi kohteeksi joutunut voi käsitellä vaikeita kokemuksiaan työterveydenhuollon vastaanotolla, asiantuntijan kanssa tai työnohjaajassaan. Joskus tilanne vaatii lyhytaikaista psykoterapiaa, jotta työntekijä pääsee tasapainoon menetettyään turvallisuudentunteensa.” (Weizmann-Helenius 1997, 137)

## 9.5 Muita auttajia väkivaltatilanteen tapahduttua

Yleensä jälkihoidon toteuttamisesta vastaa työterveydenhuolto.

Vapaaehtoisia auttajia ovat esimerkiksi Rikosuhripäivystys, kirkkojen puhelinapu (EVL - seurakuntien palveleva puhelin ja Helsingin Ortodoksisen seurakunnan auttava puhelin) ja Narsistien Uhrien Tuki ry. Tämän opinnäytetyön toiseen osaan, "Väkivallattomampi ravintola-väki" -turva -CD -levylle, on kerätty linkkiluetteloita ja yhteystietoja erilaisista auttajaorganisaatioista uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkihoitoon.

Myöskään oman perheen, ystävien ja työkaverien apua ei sovi unohtaa, kun väkivaltatilanne on tapahtunut.

## 9.6 Ilmoittaminen ja rikosilmoituksen tekeminen

Jos väkivaltaa tai uhkailua esiintyy, tulee soittaa poliisille ja tehdä ilmoitus. Ryöstö- ja väkivaltatilanteen jälkeen, esimerkiksi pahoinpitelyn tapahduttua on syytä hälyttää apua, heti kun sen voi tehdä omaa turvallisuuttaan vaarantamatta. Kun hätäpuhelimeen 112 soitetaan, on hyvä kertoa aluksi, mitä on tapahtunut sekä tapahtumapaikan osoite ja sijainti. Kysymyksiin kannattaa vastata rauhallisesti. Annetut toimintaohjeet kannattaa kuunnella ja toimia niiden mukaan. Mitään edellä luetelluista ei tarvitse opetella ulkoa, pääasia kun säilyttää rauhallisuuden, terveen järjen ja enne kaikkea ei katkaise puhelua, ennen kuin saa siihen luvan. Puhelun jälkeenkin kannattaa pitää puhelimen linja mahdollisimman vapaana muilta tulevilta puheluilta, koska hätäkeskus saattaa soittaa vielä tehdäkseen tarkentavia kysymyksiä koskien hätätilannetta.

Jokaisella on oikeus ilmoittaa rikoksesta poliisille. Kuten kohdassa "Tilastotietoja työpaikkaväkivallasta" todettiin, ravintola-alan, erityisten pienten ravintoloiden, ongelma on se, että väkivaltatilanteita jätetään ravintola-alalla ilmoittamatta viranomaisille. On syytä muistaa, että jo suullinen uhkailu saattaa täyttää rikoksen tuntomerkit ja että jo suullisestakin uhkailusta olisi hyvä tehdä rikosilmoitus poliisille.

Puumi (2008, 28) toteaa, että tekemällä rikosilmoitus työpaikkaväkivalta saadaan näkyvämmäksi, ja samalla väkivaltaa tehneille annetaan selvä viesti siitä, että väkivaltaisesta käyttäytymisestä ei tällä työpaikalla selviä seuraamuksetta. Ilmoittamalla tavallaan autetaan myös rikoksen tehneitä, jotta heistä tulisi parempia kansalaisia ja yhteiskunnan jäseniä.

## 9.7 Tuntomerkkien ottaminen

Uhkaajasta tai väkivaltaa tehneestä on syytä ottaa tuntomerkit talteen.

On hyödyllistä ottaa uhkaajan, ryöstäjän, näpistäjän tuntomerkit ylös, jotta hänet voidaan saattaa edesvastuuseen ja hänen tekemiään rikoksiaan estää tai vähentää tulevaisuudessa.

Useissa ravintoloissa ei ole oven suussa kaupoista tuttuja mittanauhoja, mutta voit suunnata katseesi johonkin sisustuksessa olevaan esineeseen tai huonekaluun, jolloin uhkaajan tai rikoksesta epäillyn pituus voidaan jälkikäteen selvittää. Vaatetustahan uhkaaja voi väkivaltilanteen ajaksi muuttaa, mutta pituutta on vaikea dramaattisesti muuttaa.

### TUNTOMERKIT (lyhyt luettelo)

- pituus
- ruumiinrakenne
- vaatetus
- hiukset
- erityispiirteet (tatuoinnit, lävistyksset, arvet, kaksoisleuka, jne.)

Mihin suuntaan uhkaaja tai rikoksesta epäilty pakeni?

### TUNTOMERKIT (pitkä luettelo)

- Ikä
- Sukupuoli
- Pituus
- Ruumiinrakenne
- Hiukset (pituus, väri, malli)
- Vaatetus (millainen hattu, millainen paita, tukki, pusero, millainen housut, millainen kengät)
- Erityispiirteet (tatuoinnit, lävistyksset, arvet, kaksoisleuka, jne.)
- Kasvonpiirteet (Kasvojen muoto, silmät, nenä, suu, korvat, jne)
- Silmien väri
- Silmien erikoisuudet (esim. karsastus, laajentuneet pupillit)
- Parta (esim. leikattu / epäsiisti / jne.)
- Hampaat (esim. suorat / ulkonevat / jne.)
- Huomioita puheäänestä (murre tai vierasperäinen korostus, mahdolliset puheviat kuten R- tai S- vika, änkytys, jne., äänen korkeus tai mataluus)

Silminnäkijät kirjoittavat tuntomerkit. Tuntomerkkien kirjoittaminen ei ole ryhmätyötä, vaan jokainen kirjoittaa tuntomerkit itsenäisesti. Silminnäkijöiden yhteystiedot kannattaa ottaa ylös, mikäli silminnäkijä ei ehdi jäämään kirjaamaan tuntomerkkejä.

Vakavissa väkivalta- ja pahoinpitelytilanteissa mahdolliset todisteet olisi hyvä yrittää suojata, mikäli mahdollista. Todisteita voivat olla esimerkiksi tekijän henkilökohtaiset esineet, sormenjäljet, verijäljet, kengänjäljet ja tekijän ruumiineritteet. Usein sivulliset on syytä siirtää toiseen tilaan. Ravintola on syytä tyhjentää ja sulkea tarvittaessa. (dvd2)

Tämän opinnäytetyön toisessa osassa, "Väkivallattomampi ravintolaväki" -turva -CD -levyllä, on valmis lomake helpottamaan tuntomerkkien kirjaamista.

#### 10 Turvaoppaan eli turva -CD -levyn kuvaus

Tämä opinnäytetyön kirjallinen osa on tarkoitettu ravintola-alan esimiehille helpottamaan jo laissakin määrättyjen asioiden, kuten esimerkiksi Työturvallisuuslain (738/2002) asettamien velvoitteiden toteuttamista. "Väkivallattomampi ravintolaväki" -turva -CD -levy sen sijaan on opas, joka keskittyy auttamaan esimerkiksi muutaman etäoppimispäivän ja yhden tai kahden lähipäivän mittaisen asiakaspalveluhenkilöstön turvakoulutuksen järjestämisessä. CD -levy soveltuu myös jonkin verran itse- ja etäopiskelumateriaaliksi.

Seuraavassa kaaviossa on esitelty osien työnjakoa.


Turvaopas / CD-levy	Kirjallinen osa
Asiakaspalveluhenkilöstölle / tarjoilijoille	Turvallisuutta ja asiakaspalvelutyötä johtaville esimiehille
Tiivis	Laajempi
Opettava, ohjaava	Selittävä
Kysyy	Vastaa kysymyksiin
Selittää	Tutkii
Pelkistetty, kansantajuinen	Teoreettisempi

Taulukko 7. Opinnäytetyön osien työnjakoa.

Turva -CD sisältää seuraavat pääotsikot, jotka ovat sivun vasemmassa reunassa painikkeina:



Kuva 6. Esimerkkisivu "Väkivallattomampi ravintolaväki" -turva -CD -levyltä.

1. Etusivu. Etusivulle vievät painikkeet "Etusivu", "Etusivulle" ja  -logo -painike
2. Intro. Intron orientointia aiheeseen, ajatusten herättelyä.
3. Väkivallasta. Esitellään, mitä tarkoitetaan väkivallalla ravintolassa.
4. Varaudu. Esitellään, kuinka uhka- ja väkivaltatilanteisiin voidaan varautua ennakolta.
5. Turvavihko. Esitellään yksi mahdollisuus pitää huolta uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvästä tiedonkulusta ja tiedon dokumentoinnista.
6. Turvavastaava. Esitellään mahdollisuus jakaa turvallisuuteen liittyvää vastuuta koko henkilöstölle ja samalla sitouttaa ja osallistaa henkilöstö turvallisemman työympäristön luomiseen.
7. Oma käytös. Osan tarkoitus on muistuttaa, että asiakaspalveluhenkilöstön asenteet, käytös, vuorovaikutus, hyvä asiakaspalvelu ja toiminta vaikuttavat kaikkein eniten uhka- ja väkivaltatilanteiden onnistumisessa. Rakenteellisilla ja teknisillä asioilla voidaan luoda puitteet turvallisuudelle, mutta edellä mainittu asiakaspalvelijan käytös lopulta useimmiten ratkaisee.
8. Tunnista. Opastetaan, kuinka alkavan uhka- ja väkivaltatilanteen voi yrittää tunnistaa.
9. Hallitse. Opastetaan, kuinka alkaneessa uhka- ja väkivaltatilanteessa olisi hyvä käyttäytyä, jotta tilanteen loppu olisi onnellisempi.
10. Huoneentauluja. Opastetaan, kuinka toimipaikalle luodaan toiminta- ja turvallisuus ohjeita erilaisiin tilanteisiin. Ohjeet laaditaan henkilöstö osallistamalla ja sitouttamalla.
11. Entä, jos... . Annetaan neuvoja, miten toimitaan, jos uhka- ja väkivaltatilanne on tapahtunut toimipaikassa.

12. Muita ohjeita. Opastetaan, kuinka esimerkiksi ryöstöjä ja varkauksia voi yrittää ennaltaehkäistä tekemällä oman toimipaikan "ryöstö".
13. "Lakipaketti". Sisältää erilaisia lakeja uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyyn ja hallintaan "selkokielellä".
14. Turvalinkkejä. Sisältää erilaisia verkko- ja videomateriaalilinkkejä uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyyn ja hallintaan.

Lisäksi CD-levyllä on muuta uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyyn ja hallintaan liittyviä sivuja ja materiaalia, ryhmitöitä ja vinkkejä.

## 11 Yhteenveto ja pohdinta

Väkivalta yleistyy ja polarisoituu. Polarisoituminen tarkoittaa sitä, että väkivalta raaistuu ja tulee sattumanvaraisemmaksi. Päihtyneet aiheuttavat ravintoloissa uhka- ja väkivaltatilanteita, mutta myös huumeiden käyttö ja käytön rahoittaminen lisäävät uhkatilanteita myös ravintoloihin. Doping-aineiden käyttö lisää myös väkivallan uhkaa ravintoloissa.

Asiakaspalvelija voi useissa tapauksissa omalla käytöksellään vähentää väkivaltaa. Asiakaspalvelija voi joissain tapauksissa jopa estää väkivaltaisen tilanteen kehittymisen niin pitkälle, että siitä aiheutuu vakavampia fyysisiä tai psyykkisiä vaurioita. Asiakaspalvelijan oma asenne ja käytös ratkaisevat. Asiakaspalvelija omat ongelmat, kuten esimerkiksi aggressiivisuus, liika mukautuvuus tai passiivisuus saattavat laukaista väkivaltaa asiakkaissa. Tunnistamalla omaan käyttäytymiseen liittyviä mahdollisuuksia ja riskejä, asiakaspalvelija voi parantaa omia mahdollisuuksiaan välttää vakavia väkivaltatilanteita ravintolan salissa.

Ennakointi ja kouluttautuminen, hyvä asiakaspalvelu ja vuorovaikutus auttavat uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyssä ja hallinnassa. Hyvä ennakointi ja hyvä toimintavalmius turvallisuusasioissa hyvän asiakaspalvelun lisäksi auttavat perusturvallisuuden säilyttämisessä ravintolan salissa. Kun varaudutaan ennakkoon ja ollaan toimintavalmiita, se ei tarkoita sitä, että pelätään asiakkaita ja uhkatilanteiden syntyä valmiiksi. Pelko voi johtaa itseään toteuttavaan ennusteeseen. Tulemalla tietoisiksi väkivaltaan liittyvistä riskeistä, ravintolan salissa työskentelevä voi mielikuva- ja mentaaliharjoitusten avulla oppia hallitsemaan itseään myös stressaavissa tilanteissa.

Päihteiden käyttäjät ja mieleltään sairaat ihmiset ovat erityisen sensitiivisiä kokemaan esimerkiksi loukkaukset ja kaikenlaisen torjunnan. Asianmukaisen kohtelun ja hyvän asiakaspalvelun merkitys heidän kohdallaan korostuu.



Puheella ja kuuntelemalla rauhoittaminen uhkatilanteen alettua on avainasemassa uhkatilanteen hallinnassa. Asiakaspalvelijan säilyminen rauhallisena ja omassa ammattiroolissa pysyminen auttavat tilanteiden hallinnassa.

Hyvin hoidettu valmistautuminen uhkatilanteisiin ja alkaneiden uhka- ja väkivaltatilanteiden hyvä hallinta auttavat ravintolaa menestymään paitsi turvallisuudessa myös taloudellisuudessa.

Hyvä asiakaspalvelu liitetään usein pelkästään myyntiin, markkinointiin ja tuottavuuteen liittyvänä asiana. Hyvä asiakaspalvelu lisää kuitenkin monella tapaa myös turvallisuutta ravintoloissa. Kun turvallisuus lisääntyy, lisääntyvät myös työviihtyvyys ja asiakastyytyväisyys. Työviihtyvyyden ja asiakastyytyväisyyden lisääntyessä myös ravintolan tulos paranee, joten hyvä asiakaspalvelu synnyttää monenlaisia positiivisia kierteitä ravintoloissa.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on auttaa ehkäisemään ja vähentämään väkivaltaa ja siitä aiheutuvia haittoja ravintolan salissa työskenteleville. Opinnäytetyötä voi käyttää ravintolan asiakaspalveluhenkilöstön koulutuksessa. Tätä opinnäytetyötä voidaan hyödyntää esimerkiksi koulutusmateriaalina ravintola-alalle.

## Lähteet

## Kirjalliset lähteet

Ahokas M., Ferchen M., Hankonen N., Lautso A. & Pyysiäinen J. 2008. Sosiaalipsykologia. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Ampuma-aselaki (1/1998; 11 §, 55 a § ja 55 b §).

Helkama, K., Myllyniemi R. & Liebkind K. 1998. Johdatus sosiaalipsykologiaan. Helsinki: Edita.

Henkilötietolaki (523/99).

Hintikka N. & Saarela K. 2005. Väkivaltatyötaturmat vuonna 2003. Raportti 92. Tampere: Tampereen Teknillisen Yliopiston Turvallisuustekniikan laitos.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Jokela, T. 2004 Vuorovaikutus ja väkivalta. Keuruu: Marsutuotanto.

Klemi, M. 1988. Sanaton kieli. Espoo: Weilin + Göös.

Lahikainen, A. & Pirttilä-Backman, A.-M. 2000. Sosiaalipsykologian perusteet. Helsinki: Otava.

Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004).

Lonka, K., Hakkarainen, K., Ferchen, M., & Lautso, A. 2005. Psykologia! 1: Psykkinen toiminta, oppiminen ja vuorovaikutus. Porvoo, Helsinki: WSOY.

Lusa, S. 2000. Huumeiden käyttäjän kohtaaminen työssä. Helsinki: Työterveyslaitos.

Purjo, T. 1997. Väkivallan hallinta - ilman väkivaltaa: itsepuolustus, itsesuojelu ja väkivallan hallinta työpaikalla ja vapaa-aikana. Helsinki: Porrum.

Puumi, S. 2008 Väkivalta pois palvelutyöstä. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. Raatikainen, H. 1988. Itsetuntemus vuorovaikutustaidoiksi. Helsinki: Kirjayhtymä.

Raatikainen, L. 2006. Liikeideasta liikkeelle. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita (Edita Prima)

Routarinne, S. 2007. Valta ja vuorovaikutus: statusilmaisun perusteet. Helsinki: Tammi.

Työturvallisuuslaki (738/2002).

Weizmann-Helenius, G. 1997. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä.

## Verkkolähteet

Hintikka N., & Saarela K. 2005. Väkivaltatyötaturmat vuonna 2003. Raportti 92. Tampere: Tampereen Teknillinen Yliopisto Turvallisuustekniikan laitos. Viitattu 12.4.2009.  
<http://turva.me.tut.fi/julkaisut/Raportti92.pdf>

Hämäläinen, J. 2002. Toimi ennalta - ehkäise väkivaltaa. Muistilista työväkivallan hallinnan selvittämisen- ja kehittämistyöhön hotelli- ja ravintola-alalle. Viitattu 22.4.2009. Työturvallisuuskeskus [http://www.tyoturva.fi/files/77/toim\\_ennalta.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/77/toim_ennalta.pdf)

Kuntoutussäätiö, Terttu-projekti. Viitattu 12.3.2009.

[http://www.kuntoutussaatio.fi/terttu/tyossaoppimisen\\_ohjaus/ohjaus\\_peesaus.html](http://www.kuntoutussaatio.fi/terttu/tyossaoppimisen_ohjaus/ohjaus_peesaus.html)

Mielenrauha Oy. Puhe-Judon peruskurssi - tehokkaita vuorovaikutustaitoja ja kuuntelemisen perusteita. Viitattu 31.3.2009 <http://www.mielenrauha.com>

Mustajoki P. Silmävärve. Viitattu 26.4.2009

<http://hyvaterveys.fi/articles/?a=131>

Narsistien Uhrien tuki ry 2009. Viitattu 17.4.2009

<http://www.narsistienuhrientuki.info/index.php?valikko=3&alasivu=132>

Pelastustoimen turvaopas 2008. Kodin turvaopas - *Suojele itseäsi ja muita*: Rikosten torjuminen. Viitattu 30.4.2009 Sivua päivitetty 19.9.2008

<http://turvaopas.pelastustoimi.fi/rikosten-torjuminen.html#top>

Pk-yrityksen riskienhallinta. 2009. Viitattu 2.4.2009

<http://www.pk-rh.fi/riskilajit/henkiloriskit/tyovakivalta/>

Saarela K. 2003. Työväkivalta-tietokortti. Versio 1.5. Viitattu 22.4.2009.

<http://www.pk-rh.fi/pdf/tyovakivalta-tietokortti>

Sitefactory Oy 2006. Rikosuhripäivystys. Viitattu 17.4.2009. <http://www.riku.fi>

Työsuojelun tietopankki 2009. Riskikartoituksen kysymyssarja. Viitattu 9.3.2009

[www.fi.osha.europa.eu/good\\_practice/stressi/vakivalta](http://www.fi.osha.europa.eu/good_practice/stressi/vakivalta)

#### Elokuvalähteet

Alko 1990. Alkoholit: Lyhyt oppimäärä -videotallenne. Helsinki: Smile Audiovisual.

Harjula, J. 2006. Vaarallisen henkilön kohtaaminen - videotallenne. Anjalankoski: Kurki Video. [www.kurkivideo.com](http://www.kurkivideo.com)

Harjula, J. 2007. Henkilökunnan toiminta rikostilanteessa - videotallenne. Anjalankoski: Kurki Video. [www.kurkivideo.com](http://www.kurkivideo.com)

#### Julkaisemattomat lähteet

Tampereen ammatillinen aikuiskoulutuskeskus 1997. Opetusmoniste: Jämäkkyysteoria. Tampere.

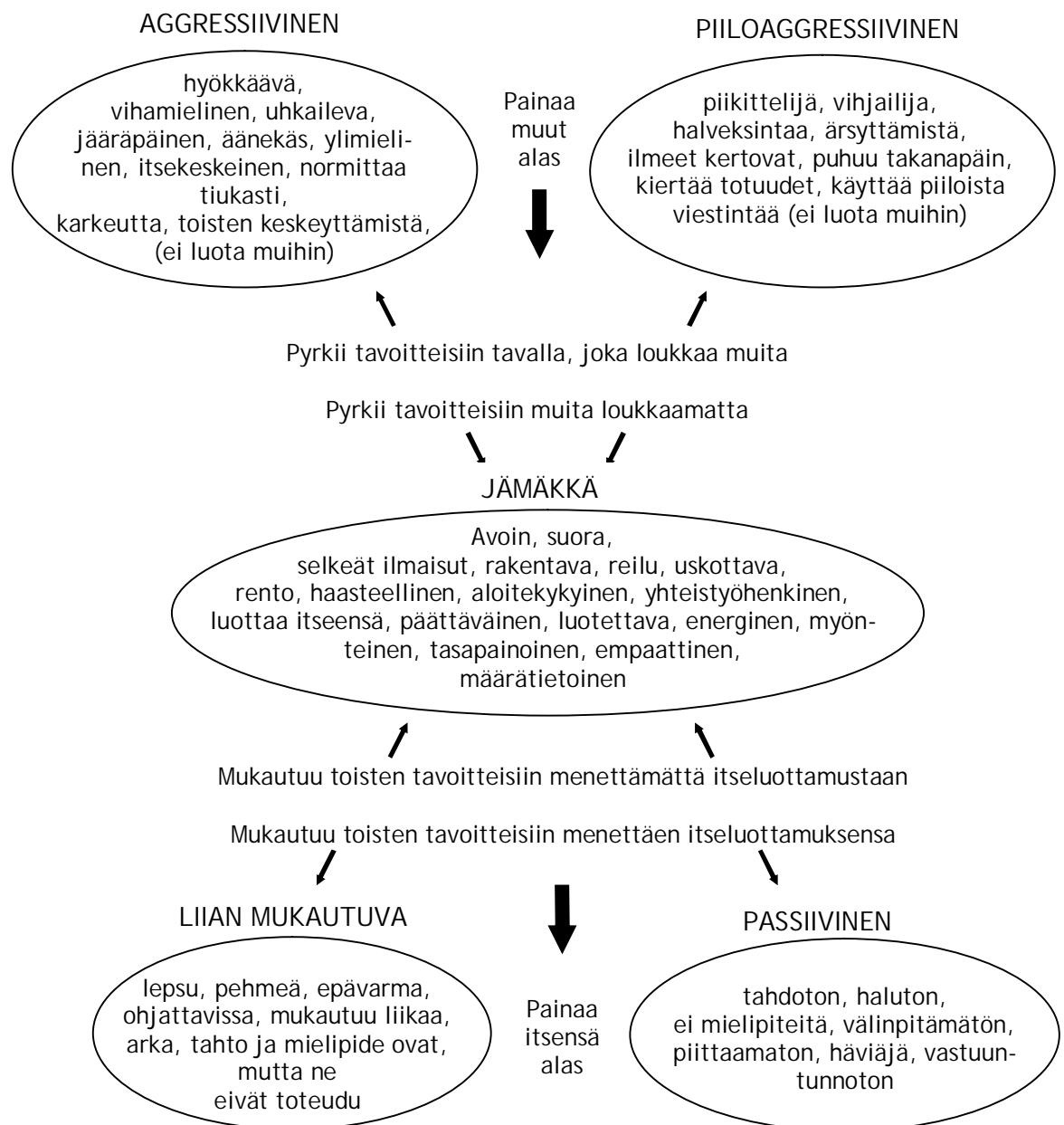
Karpela, T. 2009. Luento ja luentomateriaali "Uhkaavat kohtaamistilanteet - toimintaohjeita ja ajatuksia väkivallan varalle" 30.3.2009 Helsingin palvelualueen oppilaitoksessa. Helsinki: Mielenrauha koulutuspalvelut.

Purjo T. 2006. Luento ja luentomateriaali "Väkivallatilanteen hallinta ilman väkivaltaa - Väki-vallattomuus tehokkaan itsesuojelun perustana" 19.10.2006 Helsingin palvelualueen oppilaitoksessa. Helsinki: Porrum.

## Liitteet

## Liite 1

Jämäkkyys- eli suoruusteoria  
William B. Martin (Cornell)



## Liite 2

## Riskikartoitus

Työsuojelun tietopankki ([www.fi.osha.europa.eu/good\\_practice/stressi/vakivalta](http://www.fi.osha.europa.eu/good_practice/stressi/vakivalta))

## VÄKIVALLAN VAAROJEN ARVIOINTI JA HALLINTATOIMET

## 1. TYÖPAIKAN VAAROJEN TUNNISTUS JA RISKIENHALLINTAMENETELMÄT

- Onko väkivallan uhkaa arvioitu järjestelmällisesti erillisellä tarkastusmenettelyllä tai muun riskienarvioinnin yhteydessä?
- Onko väkivallan uhkan jatkuva arviointi sisällytetty työn suunnitteluun ja kehittämiseen?
- Onko väkivallan uhkaa arvioitu uhka- tai väkivaltatilanteiden jälkiselvittelyjen yhteydessä (työohjeet, työtilat, hälytysjärjestelmät, jne.)?

## 2. TOIMINTA-, TURVALLISUUS- JA PEREHDYTTÄMISOHJEET

- Onko työpaikalle laadittu kirjallisia ohjeita ja noudatetaanko niitä?
- Ovatko ohjeet riittävän kattavat ja onko niitä käsitelty työyksikössä ryhmä- tai yksilötasolla?
- Perehdytetäänkö henkilöstö ohjeisiin ja työtehtäviin järjestelmällisesti uusia työtehtäviä aloitettaessa Päivitetäänkö ohjeet säännöllisesti ja tiedotetaanko uusista ohjeista henkilöstölle järjestelmällisesti?

## 3. TYÖYMPÄRISTÖ

- Onko työ- ja asiakastilojen suunnittelussa huomioitu väkivallan uhka riittävästi ja vastaako suunnittelu tämänhetkisiä käyttövaatimuksia (henkilöstö- ja asiakasmäärä, kulutiet ja kulun ohjaus, muoto, sokkeloisuus, näkyvyys, jne.)?
- Ovatko rakennuksen sisäänkäyntien ja poistumisteiden ovirakenteet ja lukitukset riittävän toimivia kestäviä ja turvallisia?
- Ovatko ikkunarakenteet, lukitus- ja pimennyslaitteet (sälekaihtimet, verhot, murtosuojaus) riittävän turvallisia?
- Onko sisä- ja ulkovalaistus turvallisuuden kannalta riittävä?
- Onko kalusteiden valinnassa ja sijoittelussa arvioitu myös henkilöturvallisuutta?
- Ovatko rahan ja tuotteiden (lääkkeiden ym.) sijoituspaikat ja kuljetustavat riittävän turvallisia?
- Onko työpaikan laitteiden ja välineiden määrä, sijoittelu sekä järjestys turvallisuuden kannalta riittävän hyvällä tasolla?
- Onko työpaikan ääniympäristö ja akustiikka turvallisuuden kannalta riittävän hyvällä tasolla (kuuluvuus, summerien ääni, asiakkaat, liikennemelu jne.)?

## 4. VALVONTA- JA HÄLYTYSJÄRJESTELMÄT, VARTIOINTI

- Onko käytössä kulunvalvontajärjestelmiä, valvontakameroita, liiketunnistimia, murtohälyttimiä, metallinpaljastimia tai muita seurantavälineitä (esim. peilejä) riittävästi, osataanko niitä käyttää ja tarkastetaanko niiden toimivuus säännöllisesti?
- Onko yhteydenpito-, viestintä- ja hälytysjärjestelmiä (Virve-järjestelmä, puhelimia, äänettömät painike- ja atk-hälyttimet, summerit jne.) riittävästi, ovatko ne tarkoituksenmukaisia, harjoitellaanko laitteiden käyttöä ja varmistetaanko niiden toimivuus säännöllisesti?
- Ovatko em. turvallisuusjärjestelyt ja hälytysmahdollisuudet sekä niiden kirjallinen ohjeistus? (hälytysnumerot, hälytyksenteko, sähköposti/foorumit, ilmoitustaulut) kaikki-

en tiedossa ja tiedotetaanko niistä järjestelmällisesti (myös uudet työntekijät ja sijaiset)?

- Onko vartijan tarve arvioitu ja saatavilla olosta sovittu? Saadaanko muuta ammattihenkilöstöä (esim. vahtimestari, psykiatrinen hoitaja, poliisi) apuun riittävän nopeasti?

#### 5. HENKILÖSTÖJÄRJESTELYT

- Onko henkilökunnan määrä eri työvuoroissa turvallisuuden kannalta riittävä?
- Onko työpaikassa sijaisia, nuoria, harjoittelijoita tai kokemattomia työntekijöitä ja huomioidaanko heidän työkokemuksen erilaisuus ja vähäisyys työjärjestelyissä?

#### 6. ASIAKAS- JA VUOROVAIKUTUSTILANTEET

- Keskustellaanko työpaikalla kaikista konfliktitilanteista avoimesti, onko tilanteiden kirjaamiskäytäntö ohjeistettu ja noudatetaanko sovittua kirjaamiskäytäntöä?
- Onko henkilöstöllä riittävä valmius tunnistaa häirikköasiakkaat, päihteiden- ja huumeiden käyttäjät? Onko heillä koulutus ja valmiudet selviytyä häirikköasiakkaista hallitusti ilman väkivaltaa?
- Onko epäasialliseen, väkivaltaiseen asiakaskäyttäytymiseen (häirintä, nimittely, fyysinen uhkailu) puuttumisesta laadittu ohjeet työpaikalle ja noudatetaanko ohjeita? Onko hyvän käyttäytymisen vaatimus tiedotettu asiakkaille riittävän selvästi?
- Onko henkilöstölle annettu väkivaltatilanteesta irrottautumiseen ja itsepuolustukseen koulutusta, onko käytössä tai tarvetta hankkia itsepuolustusvälineitä?
- Onko työpaikalla ohjeet henkilöstön välistä häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua koskevien tilanteiden ehkäisemiseksi ja ratkaisemiseksi?

#### 7. JÄLKIHOITO

- Onko työpaikalle laadittu jälkihoidon menettelytapaohjeet ja nimetty tukihenkilö tai -ryhmä, joka yhdessä työterveyshuollon kanssa arvioi jälkihoidon tarpeen ja laajuuden?
- Onko jälkihoitojärjestelmään hakeutuminen luonnollista ja onko toimintaohjeet kaikkien tiedossa?

#### 8. MUITA HUOMIOITAVIA TYÖVÄKIVALTAVAAROJA

(Lähde: Työsuojelun tietopankki,  
[www.fi.osha.europa.eu/good\\_practice/stressi/vakivalta](http://www.fi.osha.europa.eu/good_practice/stressi/vakivalta))