

Työväkivalta

► **Monissa asiakaspalvelutehtävissä fyysinen väkivalta ja sen uhka ovat huolestuttavan yleisiä. Väkivaltatilanteet saattavat johtaa erilaisiin fyysisiin vammoihin ja jopa hengen menetykseen. Jo väkivallan uhka voi aiheuttaa jatkuvaa pelkoa ja ahdistusta. Väkivaltaan voi kuitenkin varautua ja estää tilanteet ennakoita tai pitää tilanteet paremmin hallinnassa.**

Mikä on työväkivaltaa?

Työväkivallalla tarkoitetaan tapahtumia, joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa ja terveytensä.

Väkivalta- ja uhkatilanteita ovat mm. tavaroiden heitteleminen, solvaaminen, huutaminen ja töniminen. Varkaus-tilanteet voivat kiinni-otossa kehittyä väkivaltatilanteeksi. Vakavimpia tilanteita ovat ryöstöt, ryöstön yritykset, aseella uhkaileminen ja pahoinpitelyt.

Työväkivallan yleisyys

Suomessa vuonna 1999 noin 5 % työvoimasta (eli suunnilleen 111 000 henkilöä) joutui työhönsä liittyen uhkailun tai fyysisen väkivallan kohteeksi. Työväkivallan riskiryhmissä ja -kohteissa väkivaltaa ja uhkaa kokevien osuus nousee monikertaiseksi. Työtapatilastietoihin rekisteröidään vuosittain n. 500 väkivaltatyötaturmaa. Henkensä menettää työväkivallan takia vuosittain noin 2 henkilöä.

Ketä työväkivalta uhkaa?

Työväkivallan riskiryhmiä ovat mm. hotelli- ja ravintola-ala, poliisi ja vartiointi, liikennöinti, terveydenhuolto/sairaanhoito, sosiaaliala ja kaupan ala. Riskiä joutua väkivallan kohteeksi voivat lisätä esimerkiksi yleisön kanssa tekemisissä oleminen, rahan käsittely tai arvotavaran vartiointi. Riskiä lisää myös työskentely yksin tai kohteessa, jonka henkilöstömäärä on pieni, työskentely myöhään yöllä tai aikaisin aamulla sekä päihtyneiden tai henkisesti tasapainottomien ihmisten kohtaaminen työssä.

Organisatorisia keinoja

Toimintaperiaatteet työväkivallan ehkäisemiseksi on hyvä määritellä työpaikkakohtaisesti. Työpaikalla sovitaan kenellä on päävastuu työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuudesta. Lisäksi on tärkeää, että kaikki työntekijät tietävät, kuka vastuuhenkilö

Väkivallan uhkia

- Solvaaminen, huutaminen, sanallinen uhkaileminen
- Töniminen, lyöminen, potkiminen
- Varkaus, näpistys
- Rahojen sieppaus
- Ryöstö tai ryöstön yritys

Ovatko nämä tuttuja? Kuinka usein näitä sattuu? Kenelle? Harvoin on liian usein. Aika aloittaa torjunta!

on. Riskitilanteita kuten yksintyöskentelyä tulisi välttää. Etenkin avaamis- ja sulkemisaikoina olisi hyvä olla paikalla vähintään 2 henkilöä, joista ainakin toisella riittävä työkokemus.

Suunnittelulla turvallisuutta

Järjestelmällinen suunnittelu on hyvä keino vähentää väkivaltatilanteita. Suunnittelu kannattaa aloittaa jo valittaessa toimipisteiden sijoituspaikkoja. Kun toiminta on jo käynnissä, nykytilanteen selvittäminen antaa pohjaa turvallisuuden kehittämiseksi.

Työympäristö suunnitellaan sellaiseksi, että havaitaan mahdollisimman hyvin ennakoita väkivalta- ja uhkatilanteet sekä ehkäistään tilanteiden syntyminen. Esimerkkejä suunnitteluperiaatteista:

- Kestävät materiaalit ja rakenteet, suojaavat kalusteet
- Hyvä näkyvyys työtilaan ja sieltä ulkopuolelle
- Hyvä valaistus sisällä, uloskäynneissä, taka- ja etupihhoilla sekä pysäköintialueilla
- Tulevaan asiakkaaseen saadaan katsekontakti
- Työpisteestä pääsee helposti pakenemaan
- Kassan sijoittaminen turvallisuus huomioon ottaen
- Takaovet lukittuina ja tulijat voidaan tunnistaa
- Ulkopuolisten pääsy muihin kuin asiakastiloihin estetty
- Järjestyksen ja siisteyden perusedellytykset kunnossa.

Tekniset laitteet ja apuvälineet

Teknisillä laitteilla ja apuvälineillä pyritään ennalta ehkäisemään mahdollisesti syntyviä väkivalta- ja uhkatilanteita ja valvomaan toimintaa. Niiden avulla lisätään rikoksen tekijän kiinnijäämisriskiä. Tekniset laitteet valitaan kohteen tarpeiden mukaan.

Valvonnassa voidaan käyttää peilejä, TV-valvontaa tai videovalvontaa. Hälytys poliisille, vartiointiliik- keeseen tai naapuriliikkeeseen voidaan tarvittaessa tehdä sopivaan paikkaan sijoitetulla hälytyspainik- keella tai henkilökohtaisella kannettavalla hälytti- mellä. Hälytysnumerot on hyvä pitää esillä puheli- mien lähettyvillä tai käyttää pikavalintaa. Ryöstöjä ehkäisee aikaviivelippaan käyttö rahojen säilytyk- sessä sekä teknisistä turvajärjestelmistä ja käytän- nöistä ilmoittava tarra. Tärkeää on myös teknisten laitteiden toimivuuden säännöllinen testaus.

Toimintatavat, ohjeet ja koulutus

Turvalliset toimintatavat on mietittävä ainakin seu- raavien seikkojen osalta ja tarvittavat ohjeet laadi- tava:

- Ovien lukitseminen ja avaaminen
- Järjestyksen ja siisteyden ylläpito
- Turvalaitteiden käyttö ja hälytyksen tekeminen
- Rahan käsittely ja kuljetus
- Uhkaavat ja vaikeat asiakastilanteet
- Toiminta varkaus-, ryöstö-, panttivanki- tai pom- mihaukustilanteessa.

Koulutus ja opastus on tärkeä osa väkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisyä ja hallintaa. Riittävä perusturvallisuus on kuitenkin ensin varmistettava muiden keinojen avulla. Koulutukseen olisi hyvä osallistua ainakin kaikkien asiakaspalvelussa työskentelevien, myös osa-aikaisten työntekijöiden. Koulutuksessa käydään läpi toimintatavat ja ohjeet. Koulutuksen yhteydessä on hyvä muistuttaa myös, ettei turvajärjestelyjen yksityiskohtia pidä kertoa ulkopuolisille. Seuraavassa toimintaohjeita eri tilanteisiin.

Vaikea asiakastilanne

- Pyri toimimaan asiakaspalvelijan roolissa
- Vältä henkilökohtaista loukkaamista ja loukkaan- tumista
- Järjestä asiakkaalle kunniallinen perääntymistie.

Uhkaava tilanne

- Pysy rauhallisena ja asiallisena
- Älä kosketa uhkaavaa henkilöä, älä käännä uh- kaajalle selkääsi
- Varmista oma pakoreittisi ja yritä saada paikalle lisäapua tarvittaessa
- Älä yritä ottaa asetta pois!

Varkaus tilanne

- Seuraa epäillyn toimia ja, jos mahdollista, kutsu paikalle vartija tai esimies.
- Epäiltyyn ei pidä tarttua kiinni tai tunnustella hä- nen vaatteitaan
- Varmista turvallisuutesi, jos joudut odottelemaan varkauteen syyllistyneen kanssa poliisia
- Varkaaksi epäillyn perään ei pidä lähteä. Ota talteen tuntomerkit ja ilmoita ne poliisille.

Aseellinen ryöstö

- Tottele ryöstäjän käskyjä rauhallisesti
- Paina mieleesi ryöstäjän tuntomerkit
- Hälytä heti, kun voit tehdä sen ketään vaaranta- matta. Varo panttivankitilanteen syntymistä.
- Anna poliisille tarkka tieto tilanteesta
- Sulje liike ja eristä tapahtumipaikka. Älä koske mihinkään. Ilmoita esimiehelle tapahtuneesta.

Tuki ja henkinen jälkihoito

Väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuminen on aina traumaattinen kokemus, joka loukkaa ihmisen koskemattomuutta ja itsetuntoa. Traumaattisesta tapahtumasta selviää sitä paremmin, mitä nopeammin henkistä tukea ja jälkihoitoa on saatavilla. Apua saa työterveyshuollosta tai muilta ammatti- auttajilta. Lisäksi työtoverit ja esimies voivat tukea ja auttaa kriisistä selviytymisessä.

Tapausten raportointi

Jos työpaikalla sattuu väkivaltaan liittyvä työtapa- turma, työnantajan täytyy tehdä vakuutusyhtiölle työtaturmailmoitus. Kuolemaan tai vaikeaan vammaan johtaneesta työtaturmasta on ilmoi- tettava heti poliisille ja työsuojeluviranomaiselle. Toimipaikkatasolla kannattaa kerätä tietoa väkival- tatyötaturmien ohella myös erilaisista uhkatilan- teista ja käyttää tietoa hyväksi riskienhallinnan pa- rantamisessa.

Yleinen hätänumero	112
Poliisin hätänumero	10022
Rikosuhripäivystyksen auttava puhelin	0600-16116

Lisätietoja

- Lisätietoja antavat paikallinen poliisi, vakuutusyhtiöt, työsuojelupiirit sekä muut alan asiantuntijat.
- Isotalus, N. ja Saarela K. 2001. Kauris. Menetelmä työväkivaltariskien kartoittamiseen ja hallintaan. Työterveyslaitos ja Työturvallisuuskeskus, Helsinki.