

Haastaviin asiakastilanteisiin varautuminen

Anssi Kaarnalehto
Erityisasiantuntija
Työturvallisuuskeskus

Parasta työturvallisuutta yhteistyöllä

Työturvallisuuskeskuksen aineistot

- [Vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi – Työturvallisuuskeskus](#)
- [Työpaikkaväkivallan hallinta - Työturvallisuuskeskus](#)

Tänään nostoina



Vastuut ja roolit



Tunnista ja tunnusta tilanteet



Hallinta

Työturvallisuuden hallinnan näkökulmasta

Työsuojelutoiminta
työpaikalla

Työpaikkaväkivallan
hallintaprosessi

Haastavat
asiakastilanteet

Työnantajan vastuu yleisesti

- Työturvallisuuslain mukaan työnantajan vastuulla on huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä.
- Laki edellyttää työnantajalta vaara- ja häiritsevien tekijöiden tunnistamista
- Työnantajan on myös ennakoitava mahdollisia kuormitustekijöitä, opastettava työntekijöitä kuormituksen hallintaan ja seurattava työntekijöiden hyvinvointia.
- Esihenkilön on reagoitava viipymättä, mikäli työntekijä ilmoittaa kokevansa, että työ kuormittaa haitallisesti.
- Samoin periaattein työnantajan tai tämän edustajan on myös reagoitava, jos joku kokee työssään häirintää tai epäasiallista kohtelua, joka uhkaa työntekijän terveyttä.

Työnantajan vastuu: haastavat asiakastilanteet

Työnantajan rooli

- Työn vaarojen ja haittojen tunnistaminen, riskien arviointi ja työpaikkaselvitys
- Toimintamallin ja ohjeistuksen rakentaminen työsuojelun yhteistoiminnassa
- Perehdyttäminen
- Tukitoimet haastavassa asiakastilanteessa ja sen jälkeen, palautumisen varmistaminen
- Asiakastilanteiden ja -palautteiden raportointi sekä käsittely
- Toisilta oppiminen ja toimintaohjeiden päivittäminen

Esimerkki: esihenkilöiden vastualueet

- Perehdytyksen toteutumisen varmistaminen
- Työolojen arviointi/ Vaarojen arviointi
- Turvallisuushavaintojen käsittely
- Tapaturmailmoituksen tekeminen sekä sisäinen tapaturmatutkinta
- Turvallisuusasioiden käsittely henkilöstön kanssa
- Välittämisen mallin mukainen puuttuminen
- Haastavien asiakastilanteiden hallinta ja ohjeiden ylläpito

Tunnista - Tunnusta

Mitä tunnistetaan?

- Häirintä?
- Epäasiallinen kohtelu?
- Työpaikkaväkivalta?

Työn vaarojen tunnistamisesta -> tilanteiden tunnistamiseen

Työväkivalta

Työväkivalta voidaan määritellä työssä tapahtuvaksi, hyväksyttävästä käyttäytymisestä poikkeavaksi käytökseksi tai tapahtumaksi, jonka yhteydessä jotakuta työntekijää kohtaan on hyökätty, häntä on vahingoitettu tai uhattu siten, että työntekijän hyvinvointi on vaarantunut (Väkivallan uhka työelämässä 2014)

Työpaikkaväkivalta

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan joutumista fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi työssä. Se voi ilmetä uhkaavana käytöksenä, ahdisteluna ja pelotteluna tai fyysisenä väkivaltana (tyosuojelu.fi).

Asiakasväkivalta

Työnantajan ja työsuhteen ulkopuolisen tahon (esimerkiksi asiakas, potilas, palvelun käyttäjä tai omainen) kohdistamaa tekoa työntekijän tai työnantajan edustajaa kohtaan teon liittyessä työhön tai ammattiasemaan (Väkivallan uhka työelämässä 2014).

Työpaikkaväkivallan ilmenemismuotoja

Uhkaava käytös

- elein ja sanoin
- huutaminen ja metelöiminen
- kiroilu
- tavaroiden heittäminen
- omaisuuden rikkominen

Fyysinen väkivalta

- kiinni pitäminen
- huitominen, lyöminen ja potkiminen
- sylkeminen, pureminen ja raapiminen
- aseiden käyttö

Ahdistelu ja pelottelu

- kotirauhan häirintä
- vainoaminen
- liian lähelle pyrkiminen
- henkeen ja terveyteen kohdistuva uhkailu
- seksuaalinen lähentely ja ahdistelu
- aseella uhkailu
- läheisten uhkailu
- julkinen nöyryyttäminen ja nolaaminen
- oikeustoimilla tai julkisuudella uhkailu

Häiriköinti sähköisten viestimien kautta

- uhkailevat, vihjailevat soitot
- tekstiviestit, sähköpostit
- loukkaava tai uhkaava käytös sosiaalisessa mediassa

Työpaikkaväkivalta ilmiönä

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan joutumista fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi työssä. Se voi ilmetä uhkaavana käytöksenä, ahdisteluna ja pelotteluna tai fyysisenä väkivaltana.

Työpaikan sisäistä \leftrightarrow Työpaikan ulkopuolelta tulevaa

Tahallinen \leftrightarrow Tahaton

Työturvallisuuslain näkökulma

Työssä, johon liittyy **ilmeinen väkivallan uhka**:

1. Työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta.
2. On oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen.
3. On laadittava menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. Tarvittaessa on tarkistettava turvallisuusjärjestelyjen ja -laitteiden toimivuus

Fyysinen väkivalta

Ilmeinen väkivallan uhka

- työ vaarojen selvittäminen ja arviointi
 - väkivallan vaara on selvästi tavanomaista suurempi
 - tilastollinen tarkastelu
- työhön liittyy tiettyjä ominaisuuksia

Väkivallan uhka

Toimialat joilla väkivaltaa ja sen uhkaa esiintyy keskimääräistä enemmän

- terveydenhoitoalan potilastyö
- sosiaalialan asiakastyö
- turvallisuusalat
- kasvatus- ja opetusala
- hotelli- ja ravintola-ala
- kaupan ala
- kuljetusala

Väkivallan uhkaa lisäävät työn piirteet

- Yksintyöskentely
- Työskentely ilta- tai yöaikaan
- Työskentely tiloissa, joihin on vapaa pääsy
- Asiakkaan kotona tehtävä työ
- Työpaikan sijainti ja työnteen suorittaminen riskialueilla
- Lääkkeiden käsittely
- Rahan tai arvokkaan omaisuuden käsittely tai vartiointi
- Asiakkaan etuisuuksien tai oikeuksien valmistelu, käsittely ja päätöksenteko
- Yksilön itsemääräämisoikeuden rajoittaminen
- Päihtyneiden asiakkaiden vastaanotto/kohtaaminen

KAURIS menetelmä, TTL

64

Väkivaltariskien hallinnan toimenpidesuunnitelma

Yhteenvedolomake

Yritys/työpaikka _____ Laatijat _____ Pvm _____

Ongelma/riski	Riskin suuruus	Toimenpiteet	Toteutusaikataulu	Vastuhenkilö	Toteutettu

Hallinta

Ajatuksia liittyen haastavien asiakastilanteiden hallintaan

- Toiminnan oltava suhteessa omaan työhön!
- Pakeneminen – Jähmettyminen – Toiminta

Pohdittavaksi työyhteisössä

- Ovatko asiakaspalvelutilanteet pääsääntöisesti sujuvia vai kuormittavia?
- Mistä kuormittavat tilanteet johtuvat? Miten niihin voisi varautua?
- Onko työntekijöillä riittävästi asiakaspalvelussa tarvittavaa osaamista?
- Saavatko työntekijät apua vaikeisiin tilanteisiin?
- Onko asiakastilanteessa tärkeämpää sen laatu vai nopeus?
- Onko työympäristö ja -välineet turvalliset terveelliset ja työssä onnistumista tukevat?
- Onko kuormittavien tilanteiden jälkeen mahdollisuus pitää taukoa ja huolehtia palautumisesta?
- Vaivaavatko haastavat asiakastilanteet mieltä vielä työpäivän jälkeen? Haittaavatko ne vapaa-ajan hyvinvointia?
- Onko asiakaspalautteiden käsittelyyn olemassa ohjeistus?
- Onko vaikeiden asiakastilanteiden käsittelyyn olemassa ohjeistus?
- Onko työsuojeluvaltuutetun apua saatavilla?
- Ovatko työterveys- ja turvallisuusriskien arviointi ja työpaikkaselvitys ajan tasalla?

Haastaviin asiakastilanteisiin varautuminen

- Työpaikkakohtaisten toimintamallien kehittäminen

- Vaarojen arviointi työpaikalla
- Toimintaohjeet
- Perehdytys ja koulutus
- Turvalliset työtavat ja järjestelyt
- Tilajärjestelyt
- Teknisten järjestelmien hyödyntäminen
- Henkilökohtaiset turvavälineet
- Vartiointi ja järjestyksenvalvonta

Syitä asiakkaan kiihtymykseen tai epäasialliseen käyttäytymiseen voivat olla

- tyytymättömyys päätökseen, palvelun tai tuotteen laatuun
- koettu epäoikeudenmukaisuus esimerkiksi etuuden epääminen
- organisaatioon kohdistuva vanha kauna
- jokin asiakaspalvelijan henkilökohtainen ominaisuus esim. ääni, kielitaito, murre
- muualla tai aiemmin koettu vääryys
- huono kohtelu
- sairauden aiheuttama hätä
- väärinymmärrys: kieli- ja kulttuurierot, ammattikieli
- pitkä odotusaika tai erilainen kokemus ajankulusta
- muu henkilökohtainen ongelma tai ikävä elämäntilanne, mielipaha
- päihteet tai psyykkiset sairaudet.

Yleensä aggressiivinen käyttäytyminen kehittyy lievemmästä vakavaan neljän vaiheen kautta

Erimielisyys on sinänsä tavallinen tilanne ihmisten välillä, ja yleensä se ratkeaa vuorovaikutuksellisin keinoin.

Sanallisen uhan vaiheessa henkilö yleensä korottaa jo ääntään ja pyrkii pelottelemaan kohdettaan uhkailemalla.

Fyysisen uhan vaiheessa henkilö jo konkreettisesti loukkaa uhattavan reviiriä, pyrkii lähelle ja saattaa töniä tai vaikkapa sylkeä.

Fyysisen kontaktin vaiheessa henkilö hyökkää uhattavan päälle todellisena tarkoituksenaan vahingoittaa tätä.

Työrooli suojaa työntekijää

- Työssä toimitaan työroolissa, johon kohdistuu tietynlaiset odotukset kuten käytöstavat, säädökset, määräykset, ohjeet ja ammattieettiset periaatteet. Se määrittelee, mistä pitää kantaa vastuuta ja huolta ja mitkä asiat kuuluvat muille.
- Ammatillinen käytös perustuu ammattitaitoon ja sen aktiiviseen kehittämiseen. Työelämän muutoksissa tarvitaan mahdollisuutta ja valmiutta opetella uusia asioita, työmenetelmiä ja tehtäviä. Vastuunotto on myös keskeinen osa ammatillista toimintaa. Se kattaa omien tehtävien lisäksi koko tiimin onnistumisen.
- Kyky toimia yhteistyössä muiden kanssa edellyttää sosiaalisten taitojen kehittämistä, johon sisältyvät tiedon jakaminen, ongelmien ratkominen sekä palautteen antaminen ja vastaanottaminen.

Asiakaspalvelussa toimivan on tärkeää selvittää itselleen:



- Minkälaiset asiakkaat tai tilanteet tuntuvat vaikeilta ja aiheuttavat kielteisiä tunteita?
- Miten toimii edellä mainituissa tilanteissa?
- Miten säilyttää oma toimintakyky ja rauhallisuus kielteiseksi kokemissaan tilanteissa?
- Voiko toimia toisin, jotta kielteiset ja epämiellyttävät tilanteet vähenisivät?

ennakointi



viestintä

rauhallisuus

etäisyys

Näin voit vähentää asiakkaan kiihtymystä:

- Käytä asiakkaan nimeä.
- Toista mitä asiakas on sanonut.
- Pyydä toistamaan keskeiset asiat.
- Tee lisäkysymyksiä, jotka suuntaavat asiakkaan ajattelun uuteen suuntaan.
- Käytä me muotoa puhuessasi asiakkaasta ja itsestäsi.
- Suuntaa aggressio menneeksi: ”Olit äsken vähän vihainen, mutta onneksi pääsit siitä irti.”

Näin rauhoittelet asiakasta:

- Kuuntele ja kysele. Johdata asiakas yksinkertaisilla asiakysymyksillä ajattelemaan palvelutilannetta ja irrottautumaan voimakkaista tunteista.
- Pyri ymmärtämään asiakkaan näkökulma kuuntelemalla ja arvioimalla, mitä hän perimmiltään haluaa sanoa. Esitä omaa käsityksesi tilanteesta vasta, kun olet ymmärtänyt asiakkaan kiihtymyksen syyn.
- Pidä keskustelu asiassa. Älä puutu henkilökohtaisuuksiin, vaikka kiihtynyt asiakas voi sanoa sinulle henkilökohtaisuuksia.
- Keskustele siitä, mistä olette yhtä mieltä. Voimakkaasti kiihtyneen ihmisen rauhoittamiseksi keskustele mistä tahansa, mikä rauhoittaa tilannetta.
- Vältä kaikenlaista asiakkaan nolaamista. Voit tarjota kunniallista perääntymistietä sanomalla esimerkiksi, että: ”te osaatte ainakin pitää puolenne”
- Muista, että vasta rauhoittuneena asiakas kykenee ymmärtämään vähänkään mutkikkaita perusteluja.
- Muista ihmisten henkilökohtainen reviiri. Kiihtynyttä asiakasta ei tule koskettaa, ellei hän selkeästi tarvitse lohdutusta tai hae turvaa.