

*”Ensisijaisesti neuvoin, ohjein ja kehotuksin”*

**Järjestyksenvalvojan viestintä aggressiivisesti käyttäytyvän  
asiakkaan kanssa**

Viivi Keikkala

Puheviestinnän pro gradu -tutkielma

Kevät 2016

Viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

## JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty HUMANISTINEN	Laitos – Department VIESTINTÄTIETEET
Tekijä – Author VIIVI KEIKKALA	
Työn nimi – Title ”ENSISIJAISESTI NEUVOIN, OHJEIN JA KEHOTUKSIN” JÄRJESTYKSENVALVOJAN VIESTINTÄ AGGRESSIIVISESTI KÄYTTÄYTYVÄN ASIAKKAAN KANSSA	
Oppiaine – Subject PUHEVIESTINTÄ	Työn laji – Level Maisterintutkielma
Aika – Month and year Kevät 2016	Sivumäärä – Number of pages 83 + 3
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tämän maisterintutkielman tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää, millaista kielellistä ja nonverbaalista aggressiota järjestyksenvalvojat kokevat asiakaspalvelutilanteissa, miten he siihen reagoivat ja mitä selittäviä tekijöitä he reagoinnilleen kertovat. Tutkimuksessa tarkasteltiin järjestyksenvalvojen omia käsityksiä ja kokemuksia tutkimusaiheesta.</p> <p>Tutkielma toteutettiin teemahaastattelulla. Tutkimuksessa haastateltiin seitsemää henkilöä, joista jokaisella oli haastatteluiden toteutushetkellä voimassaoleva lakisääteinen järjestyksenvalvojakortti. Aineiston analyysissä käytettiin laadullista sisällönanalyysiä.</p> <p>Asiakkaiden järjestyksenvalvojiin kohdistama kielellinen ja nonverbaalinen aggressio ilmenee äkinäisenä, ennakoimattomana ja rauhattomana käyttäytymisenä. Tulosten mukaan kaikista uhkaavimpia asiakkaita ovat kuitenkin ne, jotka pystyvät minimoimaan oman viestintänsä aggressiossa.</p> <p>Järjestyksenvalvojat pyrkivät aktiivisesti luomaan ja ylläpitämään puhekontaktia aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa. Tulosten perusteella järjestyksenvalvojat osoittavat lisäksi kuuntelevansa aggressiivisesti käyttäytyvää asiakasta, puhuvat rauhallisesti ja osoittavat vaarattomuutensa asiakkaalle. Keskeistä järjestyksenvalvojan viestinnässä on tulosten mukaan oman toiminnan perustelevinen. Järjestyksenvalvojan aktiivinen liikkuminen ja näkyvyys tapahtumaympäristössä sekä positiivisuuden ilmentäminen koettiin aggressiivista käyttäytymistä ennalta estäväksi toiminnaksi.</p> <p>Tuloksista kävi ilmi, että järjestyksenvalvojen viestintää aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa selittävät muun muassa ammattiin liittyvät lakisäädökset, ammatilliset koulutukset, kollegoiden läsnäolo tilanteessa sekä järjestyksenvalvojan oma henkilöhistoria ja persoonallisuus. Järjestyksenvalvojan ammattiroolin ja siihen liittyvien odotusten koettiin myös vaikuttavan heidän viestintäänsä. Tunteiden hallinnalla järjestyksenvalvojat kertoivat pyrkivänsä vaimentamaan ja peittämään omat negatiiviset tunteensa vuorovaikutustilanteessa aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa.</p> <p>Yhteenvedon tutkimustuloksista voidaan todeta, että jokainen järjestyksenvalvojan ja aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan välinen vuorovaikutustilanne on yksilöllinen. Vuorovaikutustilannetta määrittävät muun muassa tilannesidonnaiset muuttujat, sosiaaliset odotukset ja normit käyttäytymisestä sekä tilanteen osapuolet. Järjestyksenvalvojan olisi tärkeä pystyä muodostamaan tilanteesta kattava kokonaiskuva, jotta hän pystyisi mukauttamaan viestintänsä tilanteeseen sopivaksi. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi vartiointi- ja suojelutyötoimialan koulutussisältöjen kehittämisessä sekä tarkoituksenmukaisten toimintamallien laatimisessa haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin.</p>	
Asiasanat – Keywords aggressio, asiakaspalvelu, järjestyksenvalvoja, kielellinen viestintä, nonverbaalinen viestintä, puheviestintä, työväkivalta	
Säilytyspaikka – Depository JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO	
Muita tietoja – Additional information	

## Sisällys

1 JOHDANTO.....	5
2 VUOROVAIKUTUS ASIAKASPALVELUTYÖSSÄ.....	8
3 KIELELLINEN JA NONVERBAALINEN AGGRESSIO TYÖSSÄ.....	13
3.1 Työväkivalta.....	13
3.2 Asiakkaan kielellinen ja nonverbaalinen aggressio.....	16
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	23
4.1 Tutkielman tavoite ja tutkimuskysymykset.....	23
4.2 Teemahaastattelu.....	24
4.3 Haastateltavat ja haastatteluiden toteutus.....	27
4.4 Aineiston käsittely ja analyysi.....	29
5 TULOKSET.....	32
5.1 Kielellinen ja nonverbaalinen aggressio järjestyksenvalvojan työssä.....	32
5.2 Järjestyksenvalvojan viestintä aggressiivisen asiakkaan kohtaamisessa.....	39
5.3 Järjestyksenvalvojen käsitykset ja kokemukset omaa viestintää selittäväistä tekijöistä.....	50
6 POHDINTA.....	60
7 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI.....	68

8 PÄÄTÄNTÖ.....	73
KIRJALLISUUS .....	77
LIITTEET.....	84

# 1 Johdanto

Työnantajalla on juridinen velvollisuus huolehtia työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden suhteen työnantajan on otettava huomioon työntekijän henkilökohtaiset edellytykset, työolot, työympäristötekijät sekä itse työnteon ominaispiirteet. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 8§.) On kuitenkin väistämätöntä, että tietyillä ammattialoilla väkivallan uhka on läsnä työssä. Työntekijöiden työssään kokemaa väkivaltaa ja väkivallan uhkaa ilmenee esimerkiksi vartiointi- ja suojelutyötoimialalla työn luonteeseen liittyen.

Väkivalta voi ilmetä kielellisenä ja nonverbaalisena aggressiona. Kielellisellä aggressiolla tarkoitetaan yksilön minäkäsityksen loukkaamista tai muun haitan aiheuttamista sanallisesti. Nonverbaalinen aggressio ilmenee esimerkiksi osana kielellistä aggressiota tai fyysisen koskemattomuuden loukkaamisena. Kielellisen ja nonverbaalisen aggression tavoitteena voi olla aiheuttaa haittaa toiselle henkilölle psyykkisesti, fyysisesti tai sosiaalisesti. Työpaikkaan tai muuten työympäristöön sidonnaisista väkivaltatilanteista tai niiden uhkista käytetään käsitettä työväkivalta. Työväkivalta on vääristynyttä vallankäyttöä, jota tilanteet ja tilannekohtaiset muuttujat määrittävät. Tämä voi tarkoittaa toisille henkilöille tai henkilöryhmille henkisen tai fyysisen pahoinvoinnin aiheuttamista, henkilöiden yksityisyyden loukkaamista tai tarkoituksellisen kuolemantuottamisen aiheuttamista työhön liittyvissä olosuhteissa (Työturvallisuus ja riskien hallinta 2015).

Järjestyksenvalvojan ammatti edustaa vartiointi- ja suojelutyötoimialaa, joka kuuluu työväkivallan riskiryhmään. Työympäristö, työskentelyajat ja asiakaskunta voivat olla hyvinkin muuntuvia, mikä vaatii järjestyksenvalvojilta sopeutumis- ja paineensietokykyä sekä hyviä vuorovaikutustaitoja. Väkivaltaa tai sen uhkaa kokiessaan järjestyksenvalvojan on joka tapauksessa kuitenkin täytettävä ammattimaisesti omat velvollisuutensa työssään. Asiakkaiden kielellistä ja nonverbaalista aggressiota voi esiintyä järjestyksenvalvojan työssä useinkin, joten järjestyksenvalvojalla tulee olla tietyt valmiudet toimia aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa.

Väkivalta tai sen uhka voi aiheuttaa kohteelleen psyykkisiä, fyysisiä ja sosiaalisia seurauksia kontekstista riippumatta. Näistä seurauksista voi aiheutua välillisesti kustannuksia työnantajalle sekä yhteiskunnalle (Byrne & Senehi 2012, 8). Työhyvinvointiin sekä yleisterveydellisiin ja taloudellisiin näkökulmiin pohjautuen on tarkoituksenmukaista perehtyä väkivallan ennalta estämiseen ja väkivallan erilaisiin ilmenemismuotoihin. Viestintää tutkimalla työväkivallan kontekstissa saadaan tietoa muun muassa yksilöiden kielellisestä ja nonverbaalisesta viestinnästä asiakaspalvelutilanteissa, tilanteisiin liittyvistä stressitekijöistä sekä niiden vaikutuksesta henkilöiden viestintään. Tutkimuskohteena järjestyksenvalvojen ammattikunta on mielenkiintoa herättävä, koska järjestyksenvalvojina toimii hyvin erilaisista opinto- ja elämäntaustoista tulevia henkilöitä. Lisäksi järjestyksenvalvojan peruskoulutus on opetussisällöltään verrattain suppea, koska peruskoulutus on lyhytkestoinen (32 tuntia). Tämä rajoittaa järjestyksenvalvojan valmiuksia väkivaltilanteiden kohtaamiseen.

Tässä tutkielmassa perehdytään järjestyksenvalvojen käsityksiin ja kokemuksiin asiakkaiden heihin kohdistamasta väkivallasta ja sen uhkasta järjestyksenvalvontatyössä. Tutkielmassa järjestyksenvalvojen työssään kokemia väkivaltilanteita tarkastellaan kielellisen ja nonverbaalisen aggression käsitteillä. Lisäksi tutkielman tavoitteena on kuvata ja ymmärtää, miten järjestyksenvalvojat reagoivat asiakkaiden heihin kohdistamaan kielelliseen ja nonverbaaliseen aggressioon ja mitä selittäviä tekijöitä järjestyksenvalvojat reagoinnilleen kertovat.

Väkivallan monimuotoistuesssa tarvitaan oikeanlaiset, inhimilliset, taloudellisesti tehokkaat menetelmät väkivallan ennalta estämiseen ja väkivaltilanteissa toimimiseen. Tutkimalla yksilöiden viestintää väkivallan kontekstissa voidaan löytää tarkoituksenmukaisia toimintamalleja väkivallan ennalta estämiseen, väkivaltilanteiden kohtaamiseen ja väkivallan aiheuttamien haittojen minimoimiseen.

Tämän tutkimuksen tulokset järjestyksenvalvojen käsityksistä ja kokemuksista omasta kielellisestä ja nonverbaalisesta viestinnästään aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa auttavat kehittämään järjestyksenvalvojen viestintää uransa eri vaiheissa.

Erityisen tärkeää oman viestinnän ymmärtäminen ja kehittäminen on järjestyksenvalvoajauran alkuvaiheissa oleville henkilöille. Näin lisätään järjestyksenvalvojen valmiuksia väkivaltatilanteiden ennalta estämiseen ja tilanteissa toimimiseen. Asiakkaiden järjestyksenvalvojiin kohdistaman kielellisen ja nonverbaalisen aggression kuvaileminen lisää ymmärrystä järjestyksenvalvojen työssään kohtaamasta väkivallasta ja sen uhkasta. Tutkimustulokset tuovat lisäksi tuoreita ajatuksia esimerkiksi järjestyksenvalvojan peruskoulutuksen kehittämiseen. Tutkimustuloksia voidaan soveltaa myös muihin vartiointi- ja suojelutyötoimialan ammattikonteksteihin.

## 2 Vuorovaikutus asiakaspalvelutyössä

Tässä luvussa määritellään kielellistä ja nonverbaalista viestintää sekä niiden roolia asiakaspalvelun kontekstissa. Kielellinen ja nonverbaalinen viestintä ovat keskeisimpiä käsitteitä tutkielman aiheen ja tavoitteen kannalta. Luvussa esiteltävien käsitteiden lisäksi käydään läpi asiakaspalvelijan viestintää selittäviä tekijöitä.

Yhteiskunnan liiketoiminnallinen rakenne on muovautunut ja painottunut palveluntuottamiseen, jolloin asiakaspalvelijan ja asiakkaan väliset vuorovaikutussuhteet luovat tärkeän merkityksen liiketoiminnan kannattavuudelle (Miller 2014, 263). Asiakaspalvelutilanteiden ja asiakaskohtaamisten on todettu olevan palveluliiketoiminnan ydin, jolla on suuri vaikutus, kuinka asiakas arvioi palvelua ja siten palveluntarjoajaa (Chang, Chen & Lan 2013, 2). Kun asiakas arvioi palvelun laadukkaaksi, luottamus palveluntarjoajaa kohtaan vahvistuu ja asiakastyytyväisyys lisääntyy (Chang, Chen & Lan 2013, 8; Medler-Liraz & Yagil 2013, 271). Asiakastyytyväisyys vaikuttaa positiivisesti palveluntarjoajan taloudelliseen tuloksellisuuteen (Eklöf, Hackl & Westlund 1999, 521).

Asiakaspalvelutilanne on vuorovaikutusprosessi, jossa osapuolina ovat asiakas ja asiakaspalvelija. Asiakkaan tarpeiden mukaan asiakaspalvelija tarjoaa palvelua tai tuotetietämystään saavuttaakseen rahallista hyötyä tai yhteisymmärryksen asiakkaan kanssa (Ford 1999, 341). Asiakaspalvelun muoto ja toteutuminen vaihtelevat tilanteista ja ammattiryhmästä riippuen. Esimerkiksi vartiointi- ja suojelutyötoimialan työssä asiakaspalvelu on usein yleisen järjestyksen ja viihtyvyyden ylläpitämistä. Se, joka asiakaspalvelutilanteessa on todellisen asiakaspalvelun kohteena, voi olla täysin eri henkilö kuin asiakaspalvelijan kanssa samalla hetkellä vuorovaikutuksessa oleva henkilö.



Asiakkaan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutuksessa muodostunut asiakassuhde (customer relationship) on rakentunut asiakaspalvelutilanteen sosiaalisista rakenteista. Tämän kaltaiset asiakassuhteet ovat olemassa ainoastaan asiakaspalvelutilanteessa olevien yksilöiden välillä ja heidän vuorovaikutuksessaan. (Sias 2009, 176.)

Asiakaspalvelutilanteet työssä voivat olla eripituisia ja erilaisia. Jokainen vuorovaikutustilanne asiakkaan kanssa pitää sisällään kuitenkin jollakin asteella asiakassuhteen luomisen, ylläpitämisen ja yhteisen sosiaalisen todellisuuden luomisen (Sias 2009, 176), vaikka asiakassuhde ei olisi ajallisesti pitkä. Keskeisin vaihe asiakassuhteen muodostamisessa on vuorovaikutussuhteen luominen, jolloin pyritään keskinäiseen tiedonjakoon sekä epävarmuuden vähentämiseen (Sias 2009, 164).

Asiakaspalvelutyössä asiakkaan ja asiakaspalvelijan keskinäinen tiedonjako voi olla esimerkiksi vuorovaikutustilanteessa olevien henkilöiden roolien todentamista tai yleisistä toimintatavoista kertomista.

Vuorovaikutustilanteet rakentuvat kielellisestä ja nonverbaalisesta viestinnästä. Kielellisen ja nonverbaalisen viestinnän käsitteiden monimuotoisuus ilmenee, kun niitä määritellään erilaisista näkökulmista. Käsitteitä voi lähestyä kontekstisidonnaisesti tai tarkastellen vuorovaikutustilanteessa olevien henkilöiden intentioita. Toisenlaista näkökulmaa käsitteiden tarkasteluun tuo, mikäli kielellinen ja nonverbaalinen viestintä käsitetään prosessina tai perusehtona vuorovaikutustilanteelle. (Berger 2003, 258 - 263.)

Asiakaspalvelu käsitteiden määrittelyn kontekstina tuo mukanaan muun muassa tietyt sosiaaliset normit, ennako-odotukset palvelutilanteen etenemisestä sekä asiakaspalvelijan ammattitaidon.

E erityisesti kielellisillä sanomilla tarjotaan vuorovaikutustilanteessa tietoa ja merkityksennetään vuorovaikutussuhdetta. Kielelliseksi viestinnäksi käsitetään myös eksplisiittiset ja implisiittiset sosiaaliset säännöt ja rituaalit. (Ruben & Stewart 2006, 124 - 147.)

Asiakaspalvelussa kielellinen viestintä on merkittävässä asemassa ja asiakaspalvelijan sosiaalisten sääntöjen mukainen käyttäytyminen tärkeää. Usein asiakkaan odotukset asiakaspalvelutilanteen etenemisestä täyttyvät, kun asiakaspalvelija viestii sosiaalisten sääntöjen ja normien mukaisesti. Tämä vähentää osaltaan asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisen vuorovaikutussuhteen epävarmuutta. Nonverbaalisella viestinnällä yksilöt voivat muodostaa ja ylläpitää vuorovaikutussuhteita, hallita

henkilökuvaansa, kehittää interpersonaalisia vuorovaikutussuhteita sekä kontrolloida stressireaktioitaan (Riggio 2006, 80). Lisäksi nonverbaalisella viestinnällä voidaan ilmentää tunteita, tarjota tietoa yksilön luonteesta sekä vuorovaikutussuhteen symmetrisyydestä ja läheisyydestä (Lakin 2006, 59). Asiakaspalvelutilanteissa asiakaspalvelijan tulisi hallita omaa ammatillista henkilökuvaansa ja olla vastuussa vuorovaikutussuhteen muodostamisesta sekä sen ylläpitämisestä. Nonverbaalista viestintää voidaan kuvata muun muassa parakielen, kinesiiikan, haptiikan, proksemiikan ja kronemiikan avulla (Lakin 2006; Matsumoto, Frank, & Hwang 2013, 5 - 7). Lisäksi metaviestintä on keskeinen osa nonverbaalista viestintää, sillä sen avulla selitetään omaa viestintää. Kielellinen ja nonverbaalinen viestintä ilmenevät aina yksilöllisesti vuorovaikutustilanteissa.

Yksilöiden viestintäkäyttäytyminen on osin tiedostettua ja osin tiedostamatonta. Kielellinen viestintä on useammin tiedostettua ja siten helpommin säädeltävissä. Nonverbaalisen viestinnän kontrolloiminen voi olla puolestaan haastavampaa. Kielellisellä ja nonverbaalisella viestinnällä muodostetaan merkityksiä, joista vuorovaikutustilanne rakentuu. Vuorovaikutustilanteeseen vaikuttavat yksilöiden subjektiiviset tulkinnat vuorovaikutussuhteen toisen osapuolen viestinnästä.

Kielellistä ja nonverbaalista viestintää tarkasteltaessa asiakaspalvelun kontekstissa on otettava huomioon sekä näkyvät että näkymättömät tekijät. Näkyviä tekijöitä vuorovaikutustilanteessa ovat muun muassa henkilöt ja symbolit. Henkilöt ovat vuorovaikutustilanteen osapuolet. Symboleilla tarkoitetaan esimerkiksi sanoja, merkkejä tai toimintaa, jotka antavat oman merkityksensä lisäksi merkityksen myös muulle asialle tai ilmiölle. Näkymättömiä tekijöitä ovat esimerkiksi merkitykset, subjektiivisuus, kulttuuriset tekijät ja eettiset näkökulmat. Näkymättömät tekijät määrittävät yksilöiden viestintää sekä heidän tulkintaansa siitä. (Ruben & Stewart 2006, 79 - 86.) Sekä näkyvät että näkymättömät tekijät on syytä ottaa huomioon asiakaspalvelun vuorovaikutustilanteita tarkasteltaessa, sillä tilanteen viestintää voi selittää itsestään selvien tekijöiden lisäksi myös esimerkiksi osapuolten aiemmat kokemukset, oma identiteetti ja muut ympäristöstä tulevat vaikuttimet.

Asiakaspalvelijan kielellinen ja nonverbaalinen vuorovaikutusosaaminen korostuu, jos asiakaspalvelutilanteessa ilmenee väkivaltaa tai sen uhkaa. Jos asiakaspalvelijalla on vastuu haastavan asiakaspalvelutilanteen ratkaisemisesta, asiakaspalvelijan täytyy todentaa viestinnällään valta- ja auktoriteettiasemansa asiakkaaseen nähden. Auktoriteettiasema asiakaspalvelun kontekstissa näyttäytyy asymmetrisenä vuorovaikutussuhteena (Sias 2009, 166). Tällä tarkoitetaan, että asiakaspalvelijalla on asiakaspalvelutilanteessa enemmän valtaa kuin asiakkaalla. Vartiointi- ja suojelutyötoimialalla asiakaspalvelijalla saattaa olla lisäksi oikeus tarvittaessa rikkoa asiakkaan koskemattomuutta. Henkilöillä voi olla erilaiset perusteet tai motivaatio vuorovaikutustilanteessa vallankäytölle. Vallankäytön perusteena voi olla esimerkiksi pyrkimys säilyttää oma valta-asemansa tai vaihtoehtoisesti saavuttaa valta-asema (Zoller 2014, 606). Haastavassa vuorovaikutustilanteessa asiakkaan kanssa asiakaspalvelija pyrkii ensisijaisesti säilyttämään valta-asemansa, mutta tarvittaessa hän voi joutua myös tavoittelemaan menettämäänsä valta-asemaa. Toisinaan ennalta määrätty valta-asema on edellytys asiakaspalvelijan työstä suoriutumiseen. Asiakaspalvelija voi todentaa asymmetristä vuorovaikutussuhdetta kielellisellä viestinnällä esimerkiksi puhenopeuden, äänenvoimakkuuden sekä keskeyttämisen keinoin (Burgoon & Bacue 2003, 200 - 203). Lisäksi asiakaspalvelija voi ilmaista valta-asemaansa nonverbaalisella viestinnällä, kuten ulkoisella olemuksellaan ja artefaktoilla sekä proksemiikalla ja haptiikalla (Burgoon & Bacue 2003, 200 - 203). Vallan ja auktoriteetin tuloksellinen todentaminen vaatii kielellisen ja nonverbaalisen viestinnän yhteensovittamista.

Riippuen asiakaspalvelun vuorovaikutustilanteesta olevien henkilöiden vuorovaikutuksen tavoitteista, nonverbaalisella viestinnällä on mahdollista osoittaa tehokkaasti läheisyyttä ja samankaltaisuutta. Nonverbaalisella viestinnällä läheisyyttä ja samankaltaisuutta osoitetaan esimerkiksi positiivisuudella, hyvillä keskustelun hallintataidoilla, ilmaisevuus (expressiveness) sekä levollisuudella (composure) (Burgoon & Bacue 2003, 196). Luottamuksellinen asiakassuhde mahdollistuu, kun asiakaspalvelija osoittaa samankaltaisuutta asiakkaaseen nähden ja asiakaspalvelija viestii yhteisiin sosiaalisiin tavoitteisiin pyrkien. Asiakaspalvelutilanteessa asiakkaan kanssa muodostetun vuorovaikutussuhteen laatua määrittää molempien osapuolten uskomukset (beliefs) sekä yksilöiden viestintä kyseisessä vuorovaikutustilanteessa (Sias 2009, 161). Jos asiakas ja asiakaspalvelija kokevat vuorovaikutussuhteen

luottamukselliseksi ja vuorovaikutussuhteessa välitetään tietoa ja mukautetaan omaa viestintää tilanteeseen sopivaksi, voidaan tällaista asiakassuhdetta kuvata hyvälaatuisiksi.

Tarkoituksenmukainen viestintä asiakaspalvelussa ja asiakaspalvelijan työssä on merkittävää. Parhaimmillaan asiakaspalvelija voi esimerkiksi ennaltaehkäistä konfliktitilanteita tarkoituksenmukaisella viestinnällään. Kielellisellä viestinnällä asiakaspalvelija voi antaa täsmällisiä ohjeistuksia sekä tarvittaessa tarkempaa tietoa esimerkiksi asiakkaan kanssa muodostamastaan vuorovaikutussuhteesta ja siihen liittyvistä mahdollisista epäkohdista. Olennaista asiakaspalvelijan työssä on myös metaviestintä, jonka avulla asiakaspalvelija selvittää asiakkaalle viestintänsä tarkoituksiperiä. Metaviestinnän merkitys korostuu erityisesti tilanteissa, joissa asiakaspalvelija joutuu puuttumaan asiakkaan epäasialliseen käytökseen. Edellä mainitun kaltaisissa tilanteissa piilee konfliktin riski, sillä asiakaspalvelija puuttuu asiakkaan henkilökohtaiseen toimintaan. Tällöin asiakaspalvelijan oman viestinnän tarkoituksiperien selvittäminen asiakkaalle antaa perusteet asiakaspalvelijan toiminnalle.

Asiakaspalvelijoiden viestintää asiakaspalvelutilanteessa selittää moni tekijä. Kielellinen ja nonverbaalinen viestintä on laaja kokonaisuus, jonka hallinta, kehittäminen ja mukauttaminen vaativat yksilöltä monitasoisia kognitiivisia prosesseja (Hargie 2006, 13). Asiakaspalvelijan työssä korostuu monipuolinen tehtävähallinta, asiakaskohtaamisten arvaamattomuus ja asiakaspalvelun periaatteet. Moniulotteinen tehtäväkenttä kuormittaa asiakaspalvelijan kognitiivisten toimintojen prosessointia, jolloin oman kielellisen ja nonverbaalisen viestinnän hallinta saattaa häiriintyä. Asiakaspalvelijoiden työtehtävien luonteeseen kuuluu myös usein, että asiakaspalvelijan viestintää haastavassa vuorovaikutustilanteessa ovat seuraamassa kollegat ja muut asiakkaat. Vuorovaikutustilannetta seuraavien ulkopuolisten henkilöiden läsnäolo voi aiheuttaa asiakaspalvelijalle epävarmuutta haastavassa vuorovaikutustilanteessa (Kassing & Waldron 2014, 646).

Asiakaspalvelijan viestintää selittävät tekijät voivat olla tilannesidonnaisia, asiakaspalvelijan tavoitteisiin tai haluttuun lopputulokseen liittyviä (Nofsinger 1997,

355), työntekijän taustoihin tai ammattikunnan odotuksiin perustuvia. Asiakassuhteen osapuolten tunteet vaikuttavat asiakaspalvelijan viestintään, mutta tästä huolimatta asiakaspalvelijan pyrkimykset interpersonaalisten tavoitteidensa saavuttamiseen ohjaavat yleensä vahvemmin hänen viestintäänsä (Patterson 2013, 517). Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakkaan tunteet vaikuttavat asiakaspalvelijan viestintään vuorovaikutustilanteessa, mutta asiakaspalvelija on motivoinut silti esimerkiksi hallitsemaan henkilökuvaansa, saavuttamaan henkilökohtaiset tavoitteensa, minimoimaan menetykset vuorovaikutustilanteessa tai vaikuttamaan asiakkaaseen. Vuorovaikutussuhteen osapuolet saattavat muokata viestintäänsä sen mukaan, mitä he voivat viestinnällään saavuttaa tai vaihtoehtoisesti, mistä he joutuvat luopumaan vuorovaikutustilanteessa (Miller 2012, 207).

Erilaisten ammattikuntien sisällä on tietynlaisia yleisiä odotuksia siitä, kuinka työntekijöiden tulisi toimia omassa ammattiroolissaan (Sarangi & Candlin 2011, 7). Odotukset voivat muodostua esimerkiksi asiakaspalvelun, työnkuvan tai omien kokemusten näkökulmien kautta. Osa edellä mainituista odotuksista on samalla niin kutsuttuja implisiittisiä sääntöjä, joita oppii ymmärtämään vasta työskenneltyään ammattikuntansa parissa. Ammatit sinällään voivat pitää sisällään muun muassa oman ammattisanaston, valikoidut tiedot ja taidot, eettiset säännöt sekä valta-asetat (Sarangi & Candlin 2011, 14 - 15). Odotusten ja ammattiroolin lisäksi työntekijän käyttäytymismalleja työssä määrittää identifiointuminen työnantajaan ja työnantajan arvoihin (Cheney, Christensen & Dailey 2014, 690 - 696). Jos työntekijät ovat sitoutuneet työnantajaansa ja yhteiseen arvoajatteluun, työntekijät usein pyrkivät mukauttamaan viestintäänsä työnantajansa määrittämien arvojen ja työnantajakuvan mukaiseksi. Ammattiroolinsa avulla työntekijät tavoittelevat viestinnällään työnantajaansa palvelevia tavoitteita (Miller 2013, 572). Toisinaan asiakaspalvelijan viestintään asiakaspalvelutilanteessa vaikuttaa oman minäkuvan ja ammattiroolin sekoittuminen (Kassing & Waldron 2014, 661), jolloin työntekijä ei täysin hahmota, kuinka hänen odotetaan käyttäytyvän kyseisessä vuorovaikutustilanteessa. Siviilihenkilönä työntekijä saattaisi tilanteesta riippuen toimia toisin, kuin hänen tulisi toimia ammattinsa kautta tulevien velvollisuuksien määrittämänä. Se, kuinka ihmiset pyrkivät viestinnällään ratkaisemaan haastavia asiakaspalvelutilanteita voi riippua myös sukupuolesta ja luonteenpiirteistä (Miller 2012, 206).

Työntekijän ollessa ammattiroolissaan, odotetaan hänen yleisellä tasolla toimivan ammattimaisesti ja roolinsa kohdistuvien (asiakkaiden ja kollegoiden) odotusten mukaisesti. Ammattimaiseen työelämän viestintään kuuluu keskeisesti tunteiden hallinta (emotion management). Käytännössä tunteiden hallinta työelämän viestinnän kontekstissa on enimmäkseen negatiivisten tunteiden säätelyä siten, että tunteet eivät vaikuta suoritettavaan työtehtävään tai asiakassuhteen laatuun. Useissa ammattikunnissa ja työtehtävissä työntekijät eivät voi valita kollegoitaan. Näin ollen työntekijöiden tunteiden hallinta on elinehto myös kollegoiden kesken muodostettavissa ja ylläpidettävissä vuorovaikutussuhteissa (Fritz & Omdahl 2006, 157), sillä yhteistyötä on tehtävä kollegoiden kanssa työn tavoitteiden saavuttamiseksi.

Tunteiden hallinta osana viestintää on erittäin keskeistä myös asiakaspalvelun kontekstissa. Asiakaspalvelutilanteen vuorovaikutussuhteissa tunteiden hallinnalla pyritään saavuttamaan työntekijän (ja samalla työnantajan sekä asiakkaan) tavoitteet eikä niinkään esimerkiksi ylläpitämään tai muodostamaan vuorovaikutussuhteita. Sosiaalisten normien mukaisen viestinnän ylläpitäminen voi olla vaikeaa, kun ollaan vuorovaikutussuhteessa vaativan henkilön kanssa (Fritz & Omdahl 2006, 156), mutta asiakaspalvelijoiden on pyrittävä toimimaan sosiaalisten normien mukaan jo ammattinsakin puolesta. Asiakaspalvelijan työssä tunteiden hallinta korostuu asiakaspalvelutilanteissa, joissa joko asiakkaiden välillä tai asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä ilmenee erimielisyyttä. Asiakaspalvelijan tulisi hallita tunteitaan haastavissakin asiakaspalvelutilanteissa, sillä tunteiden hallitsemisella on todettu olevan positiivinen vaikutus vuorovaikutussuhteeseen erityisesti, jos jompikumpi osapuolista kokee vuorovaikutussuhteen epämiellyttäväksi (Fritz & Omdahl 2006, 174).

## 3 Kielellinen ja nonverbaalinen aggressio työssä

### 3.1 Työväkivalta

Tämän tutkielman kannalta keskeinen käsite väkivallan erilaisista ilmentymismuodoista on työväkivalta. Työväkivalta on väkivallan muoto, joka ilmenee nimensä mukaisesti joko suoranaisesti työn kontekstissa tai välillisesti työhön liittyen. Tällä tarkoitetaan, että väkivalta ja sen uhka voi ilmentyä työpaikalla, työmatkalla tai vapaa-ajalla henkilön työntekoon pohjautuvien muuttujien myötä (Empie 2003, 38 - 39). Työväkivalta voidaan jakaa väkivalta -käsitteen tavoin sekä fyysiseen että henkiseen väkivaltaan ja niiden uhkaan.

Työterveyslaitos (Työturvallisuus ja riskien hallinta 2015) määrittelee työväkivallan ”tapahtumaksi, jossa työntekijää loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa niin, että hänen turvallisuutensa, hyvinvointinsa ja terveytensä vaarantuu suorasti tai epäsuorasti”. Suomessa väkivaltaa tai sen uhkaa työssään kokee noin 110 000 henkilöä vuosittain (Työturvallisuus ja riskien hallinta 2015).

Työssä koettujen väkivaltatilanteiden määrä kytkeytyy yksilön ammattiin ja työtehtäviin. Väkivaltatilanteiden määrä ja niiden uhka on suurempi tutkimusten mukaan ainakin ravintola- ja hotellialalla, liikennöinnin alalla, vartiointi- ja suojelutyössä sekä terveydenhuollon piirissä (Piispa & Hulkko 2009; Työsuojelu – Työturva 2015; Työväkivallan riskiammatit - Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/2010; Väkivallan uhka työssä – Työsuojelujulkaisu 2010). Koetun väkivallan lisäksi on tutkittu myös sen aiheuttamia terveydellisiä ja sosiaalisia seurauksia sekä väkivaltatilanteisiin johtavia mahdollisia taustatekijöitä (ks. esim. Heiskanen 2005; Leino 2013; Perrot & Kelloway 2006; Rabe-Hemp & Schuck 2007; Spector, Coulter, Stockwell & Matz 2007).

Työväkivallasta on tunnistettu neljä erilaista tyyppiä. Empien (2003) koostaman jäsenyyksen mukaan työväkivallan ensimmäisen tyyppin väkivalta saa alkunsa työpaikalla ja tapahtumat sijoittuvat pääasiallisesti työpaikalle. Tämän kaltaista väkivaltaa ilmentyy usein työntekijöiden välillä. Työväkivallan toisen tyyppin väkivalta saa alkunsa työpaikalla, mutta itse väkivaltatilanteet tai niiden uhat jatkuvat työpaikan

ulkopuolella. Työväkivallan kolmannen tyypin väkivalta tuo työpaikan ulkopuolella tapahtuvan väkivallan työpaikalle. Tässä tapauksessa väkivaltatilanteet saavat alkunsa muualla, mutta siirtyvät sittemmin työpaikalle. Työväkivallan neljännen ja viimeisen tyypin väkivalta on parisuhteen toisen osapuolen ilmentävä väkivalta tai sillä uhkaileminen, joka saattaa jatkua työpaikalle. (Empie 2003, 38 - 40.) Tämän tutkielman kannalta keskeisin työväkivallan muoto on Empien koostaman työväkivallan jäsenyyksen ensimmäinen tyyppi mukainen väkivalta. Tutkielmassa keskitytään työpaikalla ilmenevään väkivaltaan tai sen uhkaan. Empien (2003, 38 - 40) koostamasta jäsenyyksestä hieman poiketen, tutkielmassa tarkastellaan asiakkaan ja asiakaspalvelijan (järjestyksenvalvoja) vuorovaikutussuhteissa ilmenevää väkivaltaa tai sen uhkaa, ei työntekijöiden välillä ilmeneviä väkivallan ilmiöitä.

Työväkivallalla voi olla vakavia seurauksia (Physical and psychological violence at the workplace 2010). Leinon (2013) tutkimuksen mukaan useampia väkivaltatilanteita työssään kohdanneet poliisit ja vartijat tunsivat pelkoa tulevista väkivaltatilanteista, kokivat psykologista ahdistusta ja lisäsivät alkoholinkäyttöään. Erityisesti työssä koettujen väkivaltatilanteiden puutteellinen läpikäyminen jälkikäteen (debriefing) voi olla yhtenä tekijänä vartiointi- ja suojelutoimialan työntekijöiden alkoholinkulutuksen lisääntymisessä. (Leino 2013, 60 - 62.) Työn kontekstissa tehdyn väkivallan teon seurauksien vakavuus riippuu yleensä itse väkivallan teosta, yksilöiden henkilökohtaisista ominaisuuksista ja tavoista käydä läpi haastavia tilanteita sekä väkivallan tekojen kokonaisuudesta (Schat & Kelloway 2005, 200). Koettu väkivalta tai sen uhka on yksilöllinen kokemus ja yksilöt antavat tilanteille omanlaisiaan merkityksiä. Siksi erilaisia työväkivallan vakavuusasteita on haasteellista määrittää tarkemmin.

Väkivalta ja sen uhka työn kontekstissa tulee useimmiten työpaikan ulkopuolelta (Schat & Kelloway 2005, 196). Tällä tarkoitetaan, että kollegat käyttäytyvät harvemmin väkivaltaisesti kollegoitaan kohtaan, vaan väkivalta tai sen uhka tulee ulkopuolisen toimijan kautta. Vaikka kollegat käyttäytyvät harvemmin väkivaltaisesti toisiaan kohtaan, niin työpaikan sisäisen väkivallan teon vaikutus on vahvempi kuin ulkopuolisen toimijan väkivallan teko (Schat & Kelloway 2005, 196).



Haasteita työväkivallan tutkimukseen tuo se, että tutkijoilla on keskenään erilainen käsitys työväkivalta -käsitteen määrittelystä. Työväkivallan muoto ja määrä vaihtelevat työpaikkakohtaisesti, jolloin yhtä yleispätevää määritelmää on hankala muodostaa. Käsitteen määrittelyyn liittyen on käyty keskustelua muun muassa siitä, kuuluvatko esimerkiksi ilkivalta ja varkaudet työväkivallan piiriin. (Schat & Kelloway 2005, 190 - 192.)

Pohdintaa aiheuttaa lisäksi se, voiko työväkivaltaa ilmetä väkivallan tyyppi- jaottelun (ihmisten välinen väkivalta, itseensä kohdistettu väkivalta ja kollektiivinen väkivalta) mukaisesti eri tavoin (Schat & Kelloway 2005, 190 - 192). World Health Organizationin (WHO) kehittämät väkivallan tyypit (ihmisten välinen väkivalta, itseensä kohdistettu väkivalta ja kollektiivinen väkivalta) jakavat väkivaltaiset teot eri luokkiin tekijän henkilökohtaisten ominaisuuksien mukaan. Itse aiheutetulla väkivallalla tarkoitetaan pääasiassa kaikenlaisia itsemurhaan tai sen suunnitteluun liittyviä toimenpiteitä ja ajatuksia. Tämä väkivallan tyyppi pitää sisällään myös muut yksilöiden itseensä kohdistamat vahingoittamiset. Ihmisten välinen väkivalta on puolestaan perheissä ja muuten kotioloissa sekä kodin ulkopuolella tapahtuvaa väkivaltaa. Tämän kaltainen väkivallan tyyppi voi ilmetä impulsiivisina tai harkittuina tekoina kohdistuen tuttuun tai tuntemattomaan yksilöön ja yhteisöön. Kollektiivisella väkivallan tyyppillä tarkoitetaan esimerkiksi laajempien ihmisryhmien tai valtioiden tahoilta tulevia taloudellisia, poliittisia tai sosiaalisia väkivallan tekoja. (World Health Organization 2002, 6.) Tämä tutkielma keskittyy tarkastelemaan edellä mainituista väkivallan tyypeistä ihmisten välistä väkivaltaa.

Työväkivalta -käsitettä määriteltäessä on keskeistä ottaa huomioon käsitteeseen liittyvät lähikäsitteet, joita ovat esimerkiksi työpaikkakiusaaminen ja häirintä. Lähikäsitteet voivat pitää sisällään väkivaltaista käyttäytymistä tai sillä uhkailemista työn kontekstissa. Lähikäsitteet ovat kuitenkin määritelmiltään suppeampia, käsittävät työväkivallasta poiketen erityyppisiä teemoja tai kohdistuvat vain työntekijöiden välisiin vuorovaikutussuhteisiin.

Väkivallan sinällään voidaan ajatella olevan vallan, etnisyyden, sosiaalisen luokan, kulttuurien, sukupuolen, seksuaalisen suuntautumisen, uskonnon tai muiden kilpailevien

ideologioiden aiheuttamien erojen kärjistymä (Byrne & Senehi 2012, 5). Väkivallan teot tai niillä uhkaileminen voivat pohjautua siis moneen eri tekijään, jotka voivat esiintyä yksittäin tai yhdessä. Eriävät mielipiteet ja ajatukset aiheuttavat arkielämässäänkin konfliktitilanteita, joita tosin aina ei koeta negatiivisiksi. Väkiältä tai sen uhka käsitteinä pitävät sen sijaan jo itsessään sisällään negatiivisen konnotaation. Ilmiö esiintyy lisäksi monella eri tasolla. Laajemmassa mittakaavassa tarkasteltuna väkivaltaa ilmenee esimerkiksi kansainvälisellä, kansallisella, organisatorisella, interpersonallisella, intrapersonallisella ja ryhmätasolla (Bartos & Wehr 2002).

Väkivaltaiseen käyttäytymiseen liittyviä taustatekijöitä on tunnistettu erilaisiin näkökulmiin pohjautuen moniulotteisesti. Baumeister (1997, 376 - 377) on määritellyt väkivaltaiseen käyttäytymiseen johtavien tekojen motiiveiksi vallan tavoittelun, henkilöön liittyvän kyseenalaistamisen, väkivaltaisesta teosta saatavan mielihyvän sekä oman ideologisen ajatusmallin edistämisen. Muita taustasyitä väkivallan tekoihin tai niillä uhkaamiseen ovat esimerkiksi alkoholin tai päihteiden käyttö (Abbey, Wegner, Woerner, Pegram & Pierce 2014; Crane, Godleski, Przybula, Schlauch & Testa 2015) tilannekohtaiset ja intrapersonaaliset tekijät (Hamby & Grych 2013, 68), lapsuusiällä koetut hyväksikäyttö- ja laiminlyöntitilanteet (Fry, McCoy & Swales 2012; Lalor & McElvaney 2010), vuorokaudenaika ja kiire (Leino 2013) sekä geneettinen perimä ja elinympäristö (esimerkiksi uskonto, vanhempien käytösmalli, köyhyys) (Shaver & Mikulincer 2011). Työterveyslaitos (Työturvallisuus ja riskien hallinta 2015) on lisäksi listannut väkivaltaisen käyttäytymisen motiiveiksi pelon ja ahdistuneisuuden tunteet, vuorovaikutustilanteissa syntyneet väärinkäsitykset, kivun sekä yksilöiden henkilökohtaiset ongelmat. Tutkielman toteuttamisen kannalta on relevanttia perehtyä väkivaltaisen käyttäytymisen taustatekijöihin, jotta ymmärretään paremmin väkivaltatilanteisiin johtavia syitä, tilanteiden stressitekijöitä ja vuorovaikutustilanteen osapuolten viestintää selittäviä tekijöitä.

### **3.2 Asiakkaan kielellinen ja nonverbaalinen aggressio**

Asiakaspalvelutehtävissä tulee ajoittain eteen tavanomaisten asiakaspalvelutilanteiden lisäksi haastavia vuorovaikutustilanteita, joissa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti. Kun

esimerkiksi väärinkäsityksiä, neuvottelu- tai ristiriitatilanteita esiintyy asiakaspalvelun vuorovaikutustilanteessa, saattavat asiakkaat ilmentää tunteitaan aggressiivisella viestinnällä. Aggression voidaan ajatella olevan yläkäsite aggressiiviselle käyttäytymiselle, joka aiheutuu erilaisista sosiaalisista hierarkioista ja ilmenee antisosiaalisena käytöksenä sekä erilaisina laiminlyönnin muotoina (Chichinadze, Chichinadze & Lazarashvili 2009, 184). Aggressio voidaan myös määritellä osaksi epäkohteliaisuuden määritelmää, josta voidaan johtaa esimerkiksi konfliktin tai konfrontaation käsitteet (Bousfield 2008, 75). Aggressio ja aggressiivinen käyttäytyminen ovat yksilöiden tapoja ilmentää väkivallan uhkaa tai väkivallan tekoja.

Tässä tutkielmassa asiakkaiden aggressiivista käyttäytymistä (henkinen ja fyysinen väkivalta) tarkastellaan kielellisen ja nonverbaalisen aggression käsitteiden avulla. Tutkielmassa kielellinen ja nonverbaalinen aggressio pitävät sisällään väkivaltaisen viestinnän, väkivallalla uhkaamisen ja itse väkivallan teon. Pelkkä aggression käsite kuuluu yleensä psykologian tieteenalaan. Puheviestinnän alalla on haluttu eritellä aggression käsitteestä kielellinen ja nonverbaalinen osa korostamaan vuorovaikutuksen näkökulmaa.

Väkivallalla tarkoitetaan toiseen henkilöön kohdistuvaa käyttäytymistä, joka ilmenee henkilön hyväksikäyttämisenä, fyysisenä vahingoittamisena tai muuna kaltoin kohtelemisena (Kurst-Swanger & Petcosky 2003, 7). Väkivallan käsite voidaan jakaa tyyliältään karkeasti kahteen alalajiin, fyysiseen ja henkiseen väkivaltaan. Joissakin tapauksissa fyysisen ja henkisen väkivallan alakäsitteistä erotellaan erikseen vielä esimerkiksi seksuaalinen, kemiallinen tai taloudellinen väkivalta (Tietoa parisuhteesta 2015; Väkivalta työturvallisuusriskinä 2015). Eri tieteenalojen tulkinnat ja määritelmät väkivallan käsitteestä muovautuvat yleensä alojen omien painotusten mukaan.

Maailman terveysjärjestön, WHO:n (World Health Organization) (2002, 5), mukaan fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan fyysisten voimakeinojen väärinkäyttöä tai voimakeinoilla toisen yksilön / ihmisryhmän uhkaamista. WHO keskittää fyysisen väkivallan määrittämisen tapahtuvaan tekoon, ei niinkään teon aiheuttamiin seurauksiin. Fyysistä väkivaltaa määriteltäessä tulee ottaa lisäksi huomioon se, että väkivalta on aina

vallankäyttöä, jolloin vallan näkökulmaa ei voi kokonaan poissulkea fyysisen väkivallan määritelmästä. Tiivistettynä fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan yksilön ruumiilliseen koskemattomuuteen kohdistuvaa tekoa, johon liittyy vahingoittavien voimakeinojen käyttö toista henkilöä kohtaan.

Henkinen väkivalta määritellään puolestaan käyttäytymiseksi, joka voi olla toisen ihmisen kiusaamista tai epäeettistä kohtelua (Vartia & Perkkä-Jortikka 1994, 25, 29 - 30). Edellä mainitun kaltainen käytös voi ilmetä sekä kielellisesti että nonverbaalisesti, mutta käytös itsessään ei pidä sisällään fyysistä voimankäyttöä. Käytös voi ilmetä suorana tai epäsuorana toimintana, jolloin henkinen väkivalta kohdistetaan vuorovaikutustilanteessa joko suoraan toiseen yksilöön tai vaihtoehtoisesti poissa olevaan henkilöön. Henkinen väkivalta on yleensä toistuvaa ja jatkuvaa vihamielistä käyttäytymistä kanssaihmissä kohtaan (Hurrell, Barring & Kelloway 2006, 96).

Käytännön tasolta tarkasteltuna väkivalta- ja uhkatilanteiksi määritellään esimerkiksi huutaminen, sanallinen tai fyysinen uhkaileminen, töniminen, liikkumisen estäminen, fyysisesti toiseen henkilöön käsiksi käyminen sekä jonkinlaisella aseella tai muulla välineellä uhkaaminen (Työturvallisuus ja riskien hallinta 2015).

Kielellisellä aggressiolla tarkoitetaan toisen henkilön minäkäsitykseen kohdistuvaa hyökkäystä, joka on riippumaton henkilöiden asemasta vuorovaikutustilanteessa. Kielellisesti aggressiivisten sanomien pääasiallisena tavoitteena on ilmentää vihamielisyyttä. (Infante & Wrigley 1986, 61.) Toisinaan kielellinen aggressio saattaa tilanteeseen liittyvien tekijöiden myötä eskaloitua fyysisen väkivallan ilmentämiseen asti (Cahn 2009, 4). Kielellinen aggressio ei siis välttämättä johda fyysiseen väkivaltaan, mutta kielellistä aggressiota ilmenee kuitenkin käytännössä aina fyysisen väkivallan yhteydessä (Rancer & Avtgis 2006, 107 - 108).

Nonverbaalista aggressiota voidaan ilmaista monella eri tavalla. Käsite on haastavaa määritellä yksiselitteisesti, sillä se saattaa olla osana sekä henkisessä että fyysisessä väkivallan teossa. Tässä tutkielmassa nonverbaalisen aggression käsite ymmärretään

negatiivisena nonverbaalisena viestintänä. Käytännössä negatiivinen nonverbaalinen viestintä voi ilmetä esimerkiksi äänenkäytön, koskettamisen, ulkonäön, kasvojen ilmeiden ja vartalon liikkeiden kautta. Nämä edellä mainitut esimerkit ilmentyvät negatiivisina, kun niiden tiedostetun tai tiedostamattoman ilmentämisen tavoitteena on loukata toista henkilöä tai aiheuttaa hankaluuksia vuorovaikutustilanteessa.

Asiakkaan kielellinen ja nonverbaalinen aggressio voi ilmentyä esimerkiksi äänenvoimakkuuden tarpeettomana korottamisena, asiakaspalvelijan tietotaidon kyseenalaistamisena, kolmannen osapuolen vaatimisena paikalle tai yhteistyöhaluttomuutena (Yagil & Luria 2014, 921 - 922).

Tutkimukset kielellisestä aggressiosta ovat keskittyneet pääasiallisesti parisuhteen ja perheen konteksteihin (Rancer & Avtgis 2006, 107 - 108), joten aihetta on mielekästä tarkastella myös muissa konteksteissa. Viestinnän tutkimus väkivallasta on aiemmin keskittynyt lähinnä viestijän luonteenpiirteisiin. Nykyään viestinnän tutkimus lähestyy väkivaltaa vuorovaikutuksen ja kognitiivisten prosessien kautta. (Cahn 2009, 10.) Ihmiset tulkitsevat viestintää aina yksilöllisesti. Kokemusten ollessa subjektiivisia, saattaa toinen mieltää vuorovaikutustilanteen neutraaliksi kohtaamiseksi, kun toinen ajattelee viestinnän olevan hyökkäävää. Kokemuksiin perustuen kielellisesti aggressiiviseksi sanomiksi on määritelty esimerkiksi solvaaminen (insult), kiusanteko (teasing), pilkkaaminen (ridicule) sekä henkilökohtaisiin ominaisuuksiin puuttuminen (character attack) (Infante & Wrigley 1986, 61). Tässä tutkielmassa kielellistä ja nonverbaalista aggressiota tarkastellaan työn kontekstissa.

Yleisesti erilaisissa sosiaalisissa konteksteissa epäkorrektina pidettyä viestintää ilmenee toistuvasti asiakaspalvelun kontekstissa. Asiakkaiden mielestä heidän epäasiallinen käyttäytymisensä kohdistuu palveluntarjoajaan eikä niinkään kyseiseen asiakaspalvelijaan (Yagil & Luria 2014, 934). Näin ollen asiakkaat mieltävät sosiaalisia normeja rikkovan toimintansa olevan hyväksyttävämpää. Kielellisesti aggressiivisesti käyttäytyvät henkilöt perustelevat usein käytöstään muiden henkilöiden käyttäytymiseen liittyvillä syillä (Swift & Vourvoulis 2006, 2 - 4). Asiakaspalvelun kontekstissa asiakkaat perustelevat huonoa käytöstään esimerkiksi asiakaspalvelijoiden

heikolla tietotaidolla tai motivaatiolla palvella asiakasta. Edellä mainituin perustein asiakkaat perustelevat aggressiivisen viestintänsä reaktiona asiakaspalvelijoiden käytökseen. (Yagil & Luria 2014, 932 - 933.) Toisin sanoen kielellisesti (ja nonverbaalisesti) aggressiivisesti käyttäytyvät henkilöt eivät koe itse olevansa aggressiivisen käyttäytymisensä takana, vaan käyttäytyminen aiheutuu muiden ihmisten tekemisistä.

Asiakkaat muodostavat ennako-odotuksensa asiakaspalvelusta sosiaalisiin rakenteisiin ja ympäristöstä tuleviin vaikutteisiin perustuen (Boyd & Chinyio 2006, 40). Ennako-odotukset asiakaspalvelutilanteesta voivat olla käytännön tasolla esimerkiksi asiakaspalvelijan kunnioittava käytös asiakasta kohtaan, aktiivisen kuuntelemisen taito sekä halu auttaa asiakasta saavuttamaan tavoitteensa (Cameron, Richardson & Siameja 2016, 433). Palveluntarjoajan käsitys asiakaspalvelusta saattaa olla hyvin erilainen kuin asiakkaan, mikä saattaa aiheuttaa väärinkäsityksiä ja täten haasteita esimerkiksi asiakaspalvelun vuorovaikutustilanteisiin. Asiakaspalvelun kontekstissa vuorovaikutustilanteiden osapuolet eivät usein tunne ennalta toisiaan ja joutuvat näin ollen käymään roolineuvotteluita saavuttaakseen henkilökohtaiset tavoitteensa. Lähtökohtaisesti jokaisella vuorovaikutustilanteen osapuolella on omat odotuksensa toisten osapuolten viestinnästä (Ford 2001, 5). Jos toinen osapuoli rikkoo ennako-odotuksia viestinnällään, saattaa vuorovaikutustilanteessa syntyä väärinkäsityksiä. Väärinkäsityksiä voi myös ilmetä, kun osapuolet merkityksentävät toisen tavoitteet ja motivaation negatiivisesti (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 126 - 127). Asiakkaiden ennako-odotukset asiakaspalvelijoiden viestinnästä, tietotaidosta ja yksilöllisestä palvelusta asiakaspalvelutilanteessa eroavat riippuen palvelualasta (Ford 2001, 19).

Asiakkaan aggressiivisen käyttäytymisen taustalla voi olla myös tilanteeseen sidonnaisia tekijöitä, jotka saattavat laukaista aggression. Kielellisesti aggressiivisiin tekoihin johtavia syitä ovat esimerkiksi turhautuminen (frustration), sosiaalinen oppiminen (social learning), psykopatologiset syyt (psychopathology) sekä puutteelliset argumentointitaidot (argumentative skill deficiency) (Infante & Wrigley 1986, 61). Edellä mainittujen taustatekijöiden perusteella esimerkiksi sosiaalisen ympäristön vaikutusta ei voi vähätellä. Sosiaalisen ympäristön kautta opitaan parhaimmillaan argumentointitaitoja sekä oikeanlaisia sosiaalisia normeja. Toisaalta sosiaalinen

ympäristö voi altistaa myös psykopatologisille tekijöille. Turhautuminen voidaan määrittää tilannekohtaiseksi tekijäksi, joka tosin saattaa olla jo pidemmän aikavälin aiheuttama patouma (Infante & Wrigley 1986, 61). Tutkitusti paremmat argumentointitaidot omaavat henkilöt ovat harvemmin kielellisesti aggressiivisesti käyttäytyviä, riippumatta vuorovaikutussuhteen läheisyydestä, pituudesta tai tyyppistä (Rancer & Avtgis 2006, 107 - 108). Argumentatiivisuus käsitetäänkin rakentavaksi tavaksi toimia vuorovaikutustilanteessa, kun puolestaan kielellinen aggressio on vahingollista vuorovaikutustilanteelle (Swift & Vourvoulias 2006, 2 - 4).

Jotta ymmärtäisimme asiakkaiden ennako-odotuksia asiakaspalvelusta paremmin, on olennaista keskittyä tarkastelemaan myös palveluntarjoajien puolta. Palveluntarjoajien ja heidän toimintansa määrittelyssä täytyy ottaa huomioon esimerkiksi sosiaaliset rakenteet, roolit, identiteetit ja suhdetoiminta (Boyd & Chinyio 2006, 45). Kun asiakkaan ja asiakaspalvelijan välille saadaan jollakin tapaa muodostettua yhteinen ymmärrys asiakaspalvelusta, saavutetaan parempia tuloksia vuorovaikutustilanteissa sekä palveluntarjoajan, että asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna.

Tässä tutkielmassa kielellistä ja nonverbaalista aggressiota tarkastellaan järjestyksenvalvojan työn kontekstissa. Järjestyksenvalvojan ammatti edustaa vartiointi- ja suojelutyötoimialaa, joka on riskiryhmässä työväkivallan suhteen. Järjestyksenvalvojat toimivat monipuolisissa työympäristöissä ja työ käsittää laajan tehtäväkentän. Järjestyksenvalvoja työskentelee esimerkiksi messuilla, festivaaleilla, urheilutapahtumissa, ravintoloissa sekä muissa yleisissä kokoontumisissa.

Laki määrittelee järjestyksenvalvojan perustavanlaatuisesti tehtäväksi ”ylläpitää järjestystä ja turvallisuutta sekä estää rikoksia ja onnettomuuksia -- toimialueellaan” (Laki järjestyksenvalvojista 22.4.1999/533, 2§). Työn luonteesta johtuen järjestyksenvalvoja voi kohdata työssään haastavia asiakaspalvelutilanteita ja osa järjestyksenvalvojista joutuu kokemaan työväkivaltaa työuransa aikana. Väkivallan tai sen uhkan kokeminen on aina subjektiivista ja kokemukseen vaikuttavat osaltaan esimerkiksi henkilökohtaiset valmiudet kohdata väkivaltaa sekä toimintakyky väkivaltatilanteessa.

Järjestyksenvalvojat saavat valmiuksia työhönsä lakisääteisestä järjestyksenvalvojan peruskoulutuksesta ja mahdollisista ammatillisista lisäkurseista. Muuten järjestyksenvalvojen henkilökohtaisten valmiuksien kehittäminen esimerkiksi aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiseen on henkilön omalla vastuulla. Järjestyksenvalvojan peruskoulutus kestää 32 tuntia ja vastaa käytännössä kahden viikonlopun kestävästä koulutuksesta. Peruskoulutuksessa käydään läpi muun muassa järjestyksenvalvojan tehtävät, vastuut ja velvollisuudet, hätätilanteessa toimimisen periaatteet sekä voimankäytön perusteita (Sisäasiainministeriön asetus järjestyksenvalvojaksi hyväksymisestä sekä järjestyksenvalvojakoulutuksesta 4§, Ahon 2009 mukaan). Huomion arvoista peruskoulutuksen ja lisäkoulutusten opetussisällöissä on, että niissä esiintyy joko huomattavan vähän tai ei ollenkaan vuorovaikutustaitoihin liittyviä asiasisältöjä. Järjestyksenvalvojan peruskoulutuksessa sivutaan lyhyesti aggressiivisen henkilön kohtaamista sekä tilanteisiin suositeltavia käyttäytymis- ja vuorovaikutusmalleja.

Järjestyksenvalvojan työ valittiin kielellisen ja nonverbaalisen aggression tarkastelun kontekstiksi, sillä järjestyksenvalvojan ammattikunta kuuluu työväkivallan riskiryhmään, tutkimusta aiheesta saman tyyppisessä kontekstissa on tehty vähän ja järjestyksenvalvojan peruskoulutuksen tarjoamat valmiudet työväkivallan kohtaamiseen sekä sen ennalta estämiseen ovat verrattain suppeat. Yleisötilaisuuksia ja yleisiä kokouksia on suuri määrä, joten järjestyksenvalvojia tarvitaan määrällisesti paljon. Järjestyksenvalvojan peruskoulutus tarjoaa monelle ihmiselle väliaikaisen tai elinikäisen ammatin, minkä vuoksi on tarkoituksenmukaista perehtyä tarkemmin järjestyksenvalvojen työssään kohtaamaan väkivaltaan, sen uhkaan ja järjestyksenvalvojen reagointitapoihin sekä niitä selittäviin tekijöihin.



## 4 Tutkimuksen toteuttaminen

### 4.1 Tutkielman tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkielman tavoitteena on kuvata ja ymmärtää, millaista kielellistä ja nonverbaalista aggressiota järjestyksenvalvojat kohtaavat työssään. Tutkimusaihetta tarkastellaan järjestyksenvalvojien käsitysten ja kokemusten kautta. Tutkimuksen tavoitteeseen pyritään vastaamaan seuraavien tutkimuskysymysten avulla.

1. *Millaista on asiakkaiden järjestyksenvalvojiin kohdistama kielellinen ja nonverbaalinen aggressio asiakaspalvelutilanteessa?*
2. *Millaista on järjestyksenvalvojien oma kielellinen ja nonverbaalinen viestintä aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa?*
3. *Mitä selittäviä tekijöitä järjestyksenvalvojat esittävät omalle kielelliselle ja nonverbaaliselle viestinnälleen kohdatessaan aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan?*

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä saadaan tietoa asiakkaiden kielellisestä ja nonverbaalisesta aggressiosta järjestyksenvalvojia kohtaan. Näiden tuloksien avulla opitaan ymmärtämään paremmin järjestyksenvalvojien työssään kohtaamaa väkivaltaa ja sen uhkaa.

Toinen tutkimuskysymys tarjoaa vastauksia siihen, miten järjestyksenvalvojat reagoivat omien käsitystensä ja kokemustensa perusteella asiakkaiden heihin kohdistamaan kielelliseen ja nonverbaaliseen aggressioon. Tällä tavoin voidaan lisätä järjestyksenvalvojien valmiuksia väkivaltatilanteiden ennalta estämiseen ja toisaalta tilanteissa toimimiseen.

Kolmas tutkimuskysymys pyrkii tuomaan ymmärrystä järjestyksenvalvojien omaa viestintää selittävästä tekijöistä vuorovaikutustilanteissa aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa. Näitä tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi turvallisuusalan koulutussisältöjen kehittämisessä, kun opitaan ymmärtämään selittäviä tekijöitä järjestyksenvalvojien reagoinnille asiakkaan käyttäytyessä aggressiivisesti.

## 4.2 Teemahaastattelu

Tässä tutkielmassa käytetään tutkimusmenetelmänä puolistrukturoidun haastattelumenetelmän muotoa, teemahaastattelua. Teemahaastattelu pohjautuu kohdennettuun haastatteluun (focused interview), josta se on myöhemmin eriytynyt tiettyjen omien erityispiirteidensä vuoksi omaksi menetelmäkseen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47). Kohdennettua haastattelua määrittää muutama keskeinen tunnusmerkki. Kyseinen tutkimusmenetelmä keskittyy ensisijaisesti yksilöiden subjektiivisiin kokemuksiin ja kertomuksiin erilaisista tilanteista, joissa he ovat olleet henkilökohtaisesti läsnä. Haastatteluissa kuultavissa kertomuksissa mahdollisesti esiin nousevat ilmiöt ja haastateltavien kuvaukset kokemiensa tilanteiden tai tapahtumien rakenteistumisesta pohjautuvat aina etukäteen tehtyihin tieteellisiin selvityksiin. (Merton, Fiske & Kendall 1990, 3 - 5.) Teemahaastattelu eroaa kohdennetusta haastattelusta siten, että teemahaastattelun mukaan yksilöiden subjektiivisia kokemuksia ja käsityksiä tilanteista voidaan tutkia, vaikka niitä ei olisikaan tieteellisesti aiemmin tarkasteltu (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47 - 48). Näin ollen tutkimusmenetelmä ottaa huomioon kaikki yksilöiden muodostamat merkitykset tilanteista, vaikka yksilöiden muodostamia merkityksiä ei olisikaan virallisesti tunnustettu tieteen aloilla. Teemahaastattelu soveltuu tämän tutkielman tutkimusmenetelmäksi, sillä tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja ymmärtää juuri yksilöiden käsityksiä ja kokemuksia.

Haastattelutyylin vapaamuotoisuus oli tämän tutkielman tutkimusmenetelmävalinnan yksi kriteeri. Haastattelijan ja haastateltavan välille muodostuu luonnollisempi vuorovaikutussuhde ja luottamusta on sujuvampaa lisätä vuorovaikutustilanteessa. Teemahaastattelun vahvuus on se, että haastattelutilanteessa haastattelu rakentuu tutkijan tutkittavasta aiheesta etukäteen määrittämien teemojen varaan, mutta haastattelutilanteen kulku on muilta osin vapaamuotoinen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47 - 48). Näin ollen tutkimuksen tavoitteiden saavuttaminen on varmempaa, mutta haastattelutilannetta voidaan muokata aina haastattelukohtaisesti. Vapaamuotoinen haastattelutyylillä tarkoittaa käytännössä sitä, että haastateltavien kanssa käydään samat aiheet läpi, mutta teema-alueista esitettävät kysymykset voidaan kysyä eri järjestyksessä ja erimuotoisina (Eskola & Suoranta 2008, 86; Eskola & Vastamäki 2010, 28). Tutkittavaan teemaan liittyvien tutkimustavoitteiden saavuttaminen pyritään varmistamaan tutkijan etukäteen hahmottelemien pääteemojen muodostaman

haastattelurungon avulla. Pääteemojen alle hahmotellaan alateemoja ja teemoihin liittyen kysymyksiä. Tämän tutkielman haastattelurunko on laadittu teoriakirjallisuuteen ja aiempiin tutkimuksiin tutustumisen sekä asetettuihin tutkimustavoitteisiin pohjaten. Haastattelurungon pääteemoiksi valikoituivat lopulta *järjestyksenvalvojan työ, vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa, järjestyksenvalvojan oma kielellinen ja nonverbaalinen viestintä sekä käsitykset ja kokemukset omaa kielellistä ja nonverbaalista viestintää selittävistä tekijöistä*. Ennen virallisen aineistonkeruun aloittamista, haastattelurunkoa kokeiltiin tulevien haastatteluiden sujuvuuden ja tutkimuksen luotettavuuden parantamiseksi (ks. esim. Frey, Botan & Kreps 2000, 221). Haastattelurunkoa kokeiltiin kahden eri henkilön kanssa. Koehaastatteluita ei huomioitu lopullisessa aineistossa. Haastatteluissa käytetty haastattelurunko on tutkielman liitteenä (Liite 1).

Teemahaastattelu valittiin tutkimusmenetelmäksi, koska teemahaastattelulle ominainen vapaamuotoisempi haastattelutyylipi mahdollistaa haastattelun etenemisen osin haastateltavan mieltymysten mukaan, jolloin haastateltavan kerronta on luonnollisempaa ja vähemmän kontrolloitua. Haastateltavalle ei tarjota myöskään valmiita vastauksia aiheeseen liittyen, vaan haastateltava muodostaa itse oman vastauksensa. Keskustelunomaisemman lähestymistavan kautta haastateltavan kerronta käsittää tilanteet kokonaisvaltaisemmin ja vaihtelevista näkökulmista eikä kerronta jää pelkästään pienten yksityiskohtien kuvailemisen tasolle. Keskeistä on kuitenkin muistaa varmistaa se, että haastateltavalla ja haastattelijalla ovat yhdenmukaiset merkitykset keskusteltavasta teema-alueen sisällöstä.

Haastattelua tutkimusmenetelmänä ylipäänsä tukee ajatus siitä, että haastateltavien vastaukset saattavat olla moniulotteisia. Haastattelu mahdollistaa haastattelijalle myös tarvittaessa vastauksia täsmentävät kysymykset sekä henkisesti vaikeammista aiheista keskustelemisen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 205 - 207.) Tässä tutkielmassa tarkastellaan muun muassa järjestyksenvalvojen henkilökohtaisia kokemuksia työssään kohtaamistaan kielellistä tai nonverbaalista aggressiota sisältäneistä vuorovaikutustilanteista, joka aiheena voi olla joillekin haastateltaville henkisesti vaikea. Koetut tilanteet ovat voineet olla traumaattisia ja kokemusten jakaminen näin ollen haastavaa. Onnistuneesti toteutetun teemahaastattelun avulla voidaan kuitenkin saada monipuolisia kuvailuja näistä kokemuksista.

Tämän tutkielman tutkimusaihetta olisi voinut tutkia myös esimerkiksi havainnoimalla tai määrällisen tutkimuksen menetelmillä, muun muassa erilaisilla kyselylomakkeilla. Havainnoinnin valikoitumisen suhteen ilmeni kuitenkin haasteita muun muassa juridisiin ja eettisiin näkökulmiin liittyen. Valvontatallenteiden käyttämistä tutkimusaineistona rajoittaa paikoittain juridiset esteet (muun muassa henkilötieto- ja yksityisyydensuojalaki). Mahdollisen ”kenttätyön” kautta saatu aineisto (esimerkiksi kuvaamalla yksityishenkilönä aggressiivisesti käyttäytyviä asiakkaita ja järjestyksenvalvojan toimintaa kyseisessä asiakaspalvelutilanteessa) ei puolestaan välttämättä olisi eettisesti tarkasteltuna kovin kestävä. Määrällisenä kyselylomaketutkimuksena toteutettu aineistonkeruu olisi omalta osaltaan saattanut jättää aineiston pintapuoliseksi. Lisäksi mahdolliset epäselvyydet haastateltavien vastauksissa olisi pitänyt jättää analysoitavan aineiston ulkopuolelle. Teemahaastattelun avulla on tässä tapauksessa mahdollista päästä syvällisemmin kiinni erilaisiin käsityksiin ja merkityksiin.

Teemahaastattelulla on aineistonkeruumenetelmänä myös rajoitteensa. Ensiksikin haastatteluympäristön tulisi olla rauhallinen ja huolellisesti valittu. Jos haastatteluympäristössä on häiriötekijöitä tai tila vie muuten haastateltavan tai haastattelijan huomion epäoleennaisiin seikkoihin, voi tällä olla vaikutusta aineiston keräämiseen. Haastattelutilanteessa tulisi roolien olla selvät (Eskola & Vastamäki 2010, 31), eli haastattelijan tulee teemahaastattelun mukaisesti pyrkiä saavuttamaan tavoitteensa ja viedä haastattelua johdonmukaisesti eteenpäin. Roolijako aiheuttaa kuitenkin osaltaan sen, että haastateltava ja haastattelija ovat tilanteessa eri tasolla tutkittavan asian suhteen. Roolien epätasapaino saattaa vaikuttaa joissakin tilanteissa haastateltavan tapaan suhtautua tutkittavaan teemaan. Roolijako haastattelutilanteessa on toisaalta myös yhtenä tekijänä rakentamassa luottamusta haastateltavan ja haastattelijan välille. Kun haastateltavan ja haastattelijan välillä vallitsee luottamuksellinen suhde, muodostuu aineisto usein rikkaammaksi. Yksi konkreettinen tekijä, joka toisinaan vaikuttaa negatiivisesti haastateltavaan ja haastattelutilanteeseen, on tallentimen läsnäolo (Frey, Botan & Kreps 2000, 217). Pelkästään laitteen näkeminen haastattelutilanteessa voi vaikuttaa haastateltavan vastauksiin. Lisäksi laite vaikuttaa haastattelutilanteeseen, jos se ei toimi kunnolla tai sen suhteen on muita teknisiä ongelmia (Hirsjärvi & Hurme 2000, 184).

Ehkä perustavanlaatuisimmat haasteet ja rajoitteet teemahaastatteluun aineistonkeruumenetelmänä liittyvät sen vahvuuksiin. Tutkittavan aihepiirin mukaan muodostettu teemahaastattelurunko ohjaa tutkimustavoitteiden saavuttamista ja mahdollistaa haastattelutilanteen räätälöimisen haastateltavan ja haastattelutilanteen erityispiirteiden mukaan. Teemahaastattelurunkoa muodostettaessa tutkijan pitäisi kuitenkin muistaa se, että tutkijan tekemä teemoittelu rajoittaa jo osaltaan tutkittavaa ilmiötä tai asiaa. Haastateltavalla voi olla poikkeava käsitys tutkittavasta ilmiöstä tai asiasta ja siihen liittyvästä sisältökokonaisuudesta, kun sitä verrataan tutkijan omaan käsitykseen. Haastattelurungon ja -tilanteen mukauttamisen mahdollisuus lisää parhaimmillaan luottamusta haastattelijan ja haastateltavan välillä. Haastateltavalle tulee luottamuksen myötä usein myös ajatus siitä, että hän voi vastata rehellisesti ja kertoa aidosti omista ajatuksistaan haastattelijalle. Ihmisillä on kuitenkin sisäsyntyinen tarve kuulua yhteisöön ja toimia sosiaalisten normien mukaisesti. Tutkijan onkin otettava huomioon, että haastateltavat saattavat pyrkiä antamaan sosiaalisesti suotavia vastauksia haastattelutilanteissa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 206). Teemahaastattelulla voidaan kuitenkin tutkia kokonaisvaltaisesti juuri käsityksiä ja kokemuksia, jotka olivat tämän tutkielman keskiössä.

### **4.3 Haastateltavat ja haastatteluiden toteutus**

Haastattelin tutkimukseeni seitsemää 23 - 56 -vuotiasta järjestyksenvalvojatehtävissä toiminutta henkilöä. Haasteltavista kuusi oli miehiä ja yksi nainen. Kaikki haastateltavat olivat suorittaneet virallisen järjestyksenvalvojan peruskoulutuksen ja heillä oli haastatteluiden toteutushetkellä voimassa oleva järjestyksenvalvojakortti. Työkokemusta järjestyksenvalvojatehtävistä haastateltavilla oli 3,5 - 15 vuotta ja yli puolet haastateltavista oli toiminut esimiestehtävissä jossakin vaiheessa järjestyksenvalvojauraansa. Haastateltavat kertoivat toimineensa monipuolisissa työympäristöissä. Näitä työympäristöjä olivat esimerkiksi konsertit, kilpailut, yksityistilaisuudet, urheilutapahtumat, festivaalit, ravintolat, yökerhot ja messutapahtumat.

Omakohtaisten järjestyksenvalvontatyökokemusteni kautta hahmottui järjestyksenvalvojista koostuva verkosto, josta kutsuttiin tutkimukseen haastateltavat. Verkoston ollessa jo olemassa, tutkimukseen osallistujien etsiminen ei aiheuttanut suurempia haasteita. Kukaan tutkimukseen mukaan pyydetyistä henkilöistä ei kieltäytynyt haastattelukutsusta. Haastateltavien suhtautuminen haastattelukutsuun oli myönteinen ja itse tutkimus tuntui herättävän kiinnostusta. Haastateltaviin otettiin yhteyttä puhelimitse ja puhelimesta sovittiin haastattelu-aika ja -paikka. Pääasiallisesti haastattelut toteutettiin kotonani tai vaihtoehtoisesti haastateltavien kotona. Haastattelutilanteiden aikana paikalla ei ollut läsnä muita henkilöitä minun ja haastateltavan lisäksi. Haastattelupaikkojen valintaa ohjasi ajatus siitä, että mahdolliset ulkoiset häiriötekijät olisivat minimoitavissa.

Ennen varsinaisen haastattelun aloittamista yhteistä luottamusta rakennettiin keskustelemalla arkipäiväisistä asioista ja ilmiöistä. Haastateltavat eivät vaikuttaneet erityisemmin jännittyneiltä ja keskustelu tuntui sujuvan luontevasti. Yhteinen ymmärrys keskusteltavista teemoista löytyi hyvin, sillä esimerkiksi turvallisuusalan ammattisanasto ja alan puhekieliset ilmaukset olivat minulle ennestään tuttuja. Painotin ennen varsinaisen haastattelun alkamista tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta sekä mahdollisuutta keskeyttää haastattelu tarvittaessa minä hetkenä tahansa.

Haastattelun alkaessa selvitin haastateltaville, että haastattelut tallennetaan kahdella eri laitteella (tietokone ja matkapuhelin). Lisäksi kerroin haastateltaville tarkemmin aineiston luottamuksellisuudesta ja käsittelytavoista. Keskeinen viesti oli se, että aineistoa käytetään vain kyseessä olevaan tutkimukseen ja tutkielman hyväksymisen jälkeen aineisto poistetaan kokonaan. Haastateltavien anonymiteettisuoja taataan häivyttämällä henkilön tunnistetiedot ja mahdolliset haastatteluvastauksissa esiintyvät viitteet toimeksiantajiin ja kollegoihin tai muut tunnistettavissa olevat tekijät. Läpikäytäviä asioita olivat myös tutkimukseen liittyvät taustatekijät, tutkimuksen tavoitteet ja tulosten raportoiminen.

Haastatteluiden kokonaiskesto vaihteli 45 - 70 minuutin välillä. Haastateltavat esittivät

vastauksensa jäsennellysti, vaikka toisinaan haastateltavat täydensivätkin aikaisempia vastauksiaan eri kysymysten välillä. Pääasiallisesti haastateltavat ymmärsivät kysymykset samalla tavalla kuin oli tarkoituskin. Jos kysymykset olivat haastateltavan mielestä epäselviä, niitä tarkennettiin ja esitettiin muita täsmentäviä kysymyksiä. Haastateltavat esittivät myös itse spontaanisti tarkentavia vastakysymyksiä, jos he kokivat alkuperäisen kysymyksen monitulkintaiseksi. Annetut vastaukset pidättäytyivät pääosin tutkittavassa teemassa ja kysymyksenasettelun mukaisessa aihepiirissä. Toisinaan haastateltavat kuitenkin intoutuivat kertomaan kokemuksiaan hieman varsinaisen aihepiirin vierestä. Keskustelu ohjattiin sopivan hetken tullen johdonmukaisesti takaisin aiheeseen ja haastattelua jatkettiin. Haastatteluiden aikana tein samanaikaisesti tietokoneellaan muistiinpanoja haastattelusta.

#### **4.4 Aineiston käsittely ja analyysi**

Analyysiprosessia edelsi tutkimusaineiston käsittely analyysiä varten. Aineiston käsittely sisälsi haastattelutallenteiden litteroimisen ja litteroidun aineiston muokkaamisen, lähinnä muotoiluiden tasolla. Haastattelutallenteista litteroitiin kaikki relevantti, tutkimukseen liittyvä aineisto. Litteroidun aineiston ulkopuolelle jätettiin siten haastateltavien tutkimuksen aihepiiriin kuulumattomat lausunnot. Jo litterointivaiheessa häivytettiin haastateltavien tunnistetiedot ja muut henkilöihin, tilanteisiin tai toimeksiantajiin liittyvät tiedot. Haastateltaville määritettiin tunnisteen H1, H2...H7, haastattelujärjestyksen mukaan. H-tunnisteiden määrittämisen jälkeen haastateltavien litteroidut vastaukset siirrettiin samaan tekstitiedostoon, joka jäsennettiin haastattelurungon avulla. Kootut haastatteluvastaukset, sisältäen teemahaastattelurungon, tuottivat litteroitua tekstiä yhteensä 48 sivua (Times New Roman -fontti, fonttikoko 12, riviväli 1,5).

Haastatteluista saatu aineisto oli monelta osin yhdenmukaista, mutta myös eroavaisuuksia esiintyi vastausten välillä. Vastausten perustelut pohjautuivat muun muassa lakeihin, ammattirooliin sekä tilannesidonnaisiin tekijöihin. Haastateltavat

kuvailivat usein, kuinka yhteiskunnan odotukset ja sosiaaliset normit määrittävät järjestyksenvalvojien ammattiroolia ja siihen liittyviä toimintamalleja. Näin ollen odotusten ja normien määrittämiä toimintamalleja käytiin yhdessä haastateltavien kanssa läpi ja haastateltavat pohtivat niin ikään oman toimintansa suhteutumista oletettuun ammattikäyttäytymiseen. Haastateltavien vastauksissa oli havaittavissa turvallisuusalan koulutusten ja työkokemusten mukanaan tuoma vakiintunut tapa kuvailla henkilöitä ja erilaisia työssä tapahtuneita tilanteita. Usein vastauksissa kuvattiin myös vuorovaikutustilanteiden yksilöllisyyttä sekä tilannekohtaisuutta.

Tutkimusaineiston käsittelyn jälkeen aloitettiin analyysiprosessi. Analyysiprosessi toteutettiin laadullisena sisällönanalyysinä. Tässä tutkielmassa laadullinen sisällönanalyysi toteutettiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmällä, teoriaohjaavan sisällönanalyysin täydentäessä osaltaan prosessia. Laadullisen sisällönanalyysin avulla tutkimusaineistosta saadaan eroteltua keskeisiä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia sekä muodostettua yleisiä havaintoja (Eskola & Suoranta 2008, 19). Aineistolähtöinen analyysi tuottaa tietoa tutkittavan teeman perusolemuksesta (Eskola & Suoranta 2008, 19). Teoriaohjaava analyysimalli tuo analyysiprosessiin pelkän aineiston tulkitsemisen lisäksi aiempaan tutkimukseen pohjautuvan teoreettisen viitekehysten. Teoreettinen viitekehys mahdollistaa aineistosta tehtyjen havaintojen tarkemman jäsentämisen. Tässä tutkimusaineiston laadullisessa sisällönanalyysissä sovelletaan pääasiallisesti aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, mutta teoriaohjaavan analyysitapa on perustana analyysille, sillä analyysiprosessia ohjaa taustalla oleva laajempi teoreettinen ymmärrys tutkittavasta aihepiiristä. Analyysiprosessi käsitti kolme vaihetta, jotka olivat aineiston redusointi, klusterointi ja abstrahointi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109 - 113).

Ensin redusointiin eli pelkistettiin tutkimusaineisto. Redusointivaiheessa tutkimusaineistosta karsitaan tutkimustavoitteen saavuttamisen kannalta epäolennainen tieto pois (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109). Täysin tutkimuksen aihepiiriin kuulumattomat lausunnot oli jätetty pois jo litterointivaiheessa ja redusointivaiheessa kaikki aineistoon jääneet ylimääräiset täytesanat poistettiin. Redusointivaiheen aikana aineistosta johdettiin lisäksi analyysiyksikkö, joka tässä tutkimuksessa on yksi ajatuskokonaisuus. Ajatuskokonaisuus valittiin analyysiyksiköksi, sillä niihin perustui



tutkimusaiheen käsittely. Redusointivaiheessa aloitettiin myös ajatuskokonaisuuksien järjestely, klusterointivaihetta pohjustaen. Ajatuskokonaisuuksien järjestelyllä kerättiin tutkimustavoitteen saavuttamisen kannalta keskeiset ajatuskokonaisuudet yhteen.

Redusointivaiheen jälkeen siirryttiin aineiston klusterointi- eli ryhmittelyvaiheeseen. Klusterointivaiheelle ominaisesti samoihin aiheisiin keskittyvät vastaukset yhdistetään saman luokan alle ja luokka nimetään sisältöään kuvaavalla käsitteellä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Näin ollen klusterointivaihe aloitettiin käymällä redusointivaiheessa kootut tutkimustavoitteen saavuttamisen kannalta keskeiset ajatuskokonaisuudet läpi. Sen jälkeen luotiin aineistolähtöisesti ja teoriaohjaavasti luokitusjärjestelmä. Teoriapohja auttaa tulosten jäsentämisessä ja ohjaa osin analyysiä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96 - 97). Ajatuskokonaisuudet kiinnitettiin luokitusjärjestelmään ja järjestelmän avulla aineistosta hahmotettiin selkeämmin yhtäläisyydet ja eroavaisuudet. Analyysissä käytetty luokitusjärjestelmä on tutkielman liitteenä (Liite 2).

Klusterointivaihetta seurasi aineiston abstrahointi- eli käsitteellistämisvaihe. Abstrahointivaiheessa tutkimusaineisto kiinnitetään tiiviimmin kiinni tieteenalan teoreettisiin käsitteisiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112 - 113), jolloin aineistosta tehtyjä tulkintoja on johdonmukaisempaa havainnollistaa tieteellisesti (Eskola & Suoranta 1998, 83). Aiempi teoreettinen ymmärrys ohjasi luokitusjärjestelmän avulla jäsennellyn aineiston abstrahointia. Aineistosta käsitteellistettiin aina luokkakohtaisesti ajatuskokonaisuuksia. Abstrahointivaiheen jälkeen siirryttiin tulosten raportointivaiheeseen.

## 5 Tulokset

### 5.1 Kielellinen ja nonverbaalinen aggressio järjestyksenvalvojan työssä

Tämän tutkielman tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää, millaista kielellistä ja nonverbaalista aggressiota järjestyksenvalvojat kohtaavat työssään. Tutkimusaihetta tarkasteltiin järjestyksenvalvojien käsitysten ja kokemusten kautta. Seuraavissa alaluvuissa käydään tutkimusaineiston analyysin perusteella saatuja tuloksia tutkimuskysymyskohtaisesti läpi ja niistä annetaan tarkempia esimerkkejä suorilla lainauksilla haastatteluista. Tässä alaluvussa raportoidaan tulokset ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, jonka avulla saadaan tietoa asiakkaiden kielellisestä ja nonverbaalisesta aggressiosta järjestyksenvalvoja kohtaan.

Haastateltavat luonnehtivat työssään kohtaamiaan vuorovaikutustilanteita aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa yleisesti eri tarkastelukulmista. Tämän kaltaiset vuorovaikutustilanteet käsittävät haastateltavien mukaan asiakkaan väkivaltaista käyttäytymistä tai sillä uhkaamista. Vuorovaikutustilanteet aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa koettiin haastaviksi. Haastateltavien yleisiä kuvailuja vuorovaikutustilanteista aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa määrittivät osaltaan esimerkiksi työympäristöt, tilaisuuksien ja tapahtumien luonne, asiakaskunta, työtehtävä, vuorokaudenaika ja sijainti. Näin ollen haastateltavien vastaussisällöt olivat keskenään vaihtelevia, koska heidän työssään kokemansa haastavat asiakaspalvelutilanteet ovat olleet osittain luonteeltaan erilaisia. Tulosten mukaan järjestyksenvalvojat luonnehtivat yleisesti vuorovaikutustilanteita aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa seuraavanlaisesti:

- vuorovaikutustilanteet aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa ovat arvaamattomia
- asiakkaiden käyttäytyminen voi olla avoimesti aggressiivista tai passiivis-aggressiivista
- yleisimmin kielellinen ja nonverbaalinen aggressio ilmenevät huuteluna, uhkailuna tai väkivaltaisena käyttäytymisenä
- aggressiivisen käyttäytymisen kohteena voivat olla muut asiakkaat, henkilökunta tai tapahtumapaikan irtaimisto

Asiakkaiden järjestyksenvalvojiin kohdistamaa kielellistä ja nonverbaalista aggressiota haastateltavat kuvasivat näin:

- järjestyksenvalvojan henkilön loukkaamiseen pyrkivää
- kirosanojen käyttämistä
- järjestyksenvalvojan solvaamista ja halventamista
- asiakkaan puhetapa muuttuu
- järjestyksenvalvojan tietotaidon kyseenalaistamista
- uhkailemista
- halveksumista
- kovan äänenvoimakkuuden käyttämistä
- asiakkaan puhe epäselvää päihtymystilasta johtuen
- äkkinäistä, ennakoimatonta ja rauhatonta käyttäytymistä
- nonverbaalisen aggression erityisiä tunnusmerkkejä ovat nyrkkien pusertelu, kasvojen ilmeet, katse ja sormimerkit
- asiakkaat ottavat vaihtelevasti etäisyyttä järjestyksenvalvojaan tai tulevat vaihtoehtoisesti fyysisesti järjestyksenvalvojan lähelle
- jos nonverbaalinen viestintä on minimalistista ja hallittua, koetaan asiakas erityisen uhkaavaksi

Haastateltavat kuvailivat vuorovaikutustilanteen aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa yleisesti siten, että asiakas ilmentää omia kielteisiä tunteitaan toiminnalla, joka voi olla esimerkiksi huutelua, uhkailua tai väkivaltaista käytöstä. Aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan ilmentämän toiminnan kohteeksi voivat joutua muut asiakkaat ja henkilökunta tai tapahtumapaikan irtaimisto. Haastateltavat tiivistivät aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden toiminnan seuraavanlaisesti:

H4: ”Asiakas lähinnä aiheuttaa mielipahaa ystävilleen tai muille asiakkaille toimimalla jollakin tapaa sopimattomasti, törkeästi tai väkivaltaisesti.”

H7: ”Se asiakas on pahottanu mielensä jostain syystä ja sit sen takia uhkailee muita asiakkaita, henkilökuntaa tai hajottaa vaikka paikkoja tai jotenkin muuten niin ku näyttää sitä pahaa oloaan ja turhautumistaan.”

Asiakkaan aggressiivista käytöstä kuvattiin arvaamattomaksi ja tällaista käytöstä sisällään pitäviä vuorovaikutustilanteita haastaviksi. Järjestyksenvalvojan valitsema toimintamalli näissä vuorovaikutustilanteissa on seuraavien esimerkkien mukaisesti tilannekohtaista ja niissä vaaditaan nopeaa tilanteen arviointia, reagointia ja päätöksentekokykyä.

H3: “- - se voi olla hyvin arvaamatontakin se [asiakkaan] käytös, et pitää olla niin ku koko ajan itse siinä tilanteen tasalla, et onko asiakas kenties aggressiivinen fyysisesti vai tuleeeko sieltä vain sitä sanallista kommenttia sitten.”

H1: “Sen aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa toimiminen on hyvin vaikeeta - - se [järjestyksenvalvojan toiminta] riippuu hyvin paljon monestakin asiasta oikeestaan, eniten yleensä siitä asiakkaan alkoholitilasta ja muutenkin ehkä asiakkaan luonteesta, et toimiiko se niin ku siinä tilanteessa ennakoimattomasti.”

H4: “Asiakas käyttäytyy väkivaltaisesti, eli järjestyksenvalvoja saa tiedon, että ravintolasalissa henkilö käyttäytyy väkivaltaisesti, se on hyvin tyypillinen tilanne, sun pitää siinä tilanteessa muutaman sekunnin aikana tehdä päätelmä siitä, että mitä on tapahtumassa, mitä on tapahtunut ja tehdä päätös, kuinka toimit.”

Yleisiä vuorovaikutustilanteita aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa kuvaillessaan haastateltavat antoivat vastauksissaan viitteitä asiakkaiden avoimen aggressiivisen käyttäytymisen lisäksi myös passiivis-aggressiivisesta käyttäytymisestä. Asiakkaiden passiivis-aggressiivinen käyttäytyminen ilmenee vuorovaikutustilanteissa muun muassa sääntöihin, ohjeistuksiin tai palveluntarjoajan määrittämiin rajoittaviin edellytyksiin (esimerkiksi sisäänpääsymaksu, päihtymystila tai vaatetus) liittyen. Toisinaan asiakkaan passiivis-aggressiivinen käyttäytyminen voi muuttua tilanteen edetessä avoimeksi aggressiiviseksi käyttäytymiseksi. Asiakkaiden avoimesti aggressiivista ja passiivis-aggressiivista käyttäytymistä kuvattiin näin:

H1: ”No yleisin [haastava vuorovaikutustilanne asiakkaan kanssa] mitä on, että ei suostuta maksamaan narikkaa tai sisäänpääsyä, niin ku mitätöntä summaa ja sit pitää käydä hakemassa se asiakas ja sitten niin ku väen vängällä kinuta se pari euroo tai narikan summa ja sit kumpikin sit vähän karheena lähtee jatkaa iltaa - - ja se että ei tervehitä, vaan laitetaan vaan se kolikko siihen ja kävellään suoraan sisään.”

H3: “Mun mielestä semmonen tyypillinen stereotypia tähän hankalaan ravintola-asiakkaaseen on nelissäkymmenissä oleva korkeasti koulutettu naisihminen, joka on suhteellisen paljon nauttinut alkoholia, mutta ei itse tunnista sitä omaa humalatilaansa ja monesti sille [asiakkaalle] on sitten aika hankala saada menemään sitä asiaa perille, että pitäis lähteä kotia nukkumaan ja kaikki mahdolliset tunneskaalat käydään siinä sitten läpi halauksista itkupotkuraivareihin.”

H7: ”No perinteinen tapaushan on se, että huudellaan ja uhitellaan [järjestyksenvalvojalle], et ihmiset niin ku purkaa turhautumistaan ja pahaa oloaan siihen järjestyksenvalvojan ja sit tavallaanhan sekin on semmosta tietynlaista uhittelua, jos ei niin ku kuunnella järkkärin antamia ohjeita tai kieltoja, et niin ku asiakas tekee vaan oman päänsä mukaan.”

Haastateltavien mukaan asiakkaiden järjestyksenvalvojiin kohdistaman kielellisen aggression tunnusmerkkejä ovat esimerkiksi kirosanon käyttäminen, solvaaminen, järjestyksenvalvojan henkilökohtaisten ominaisuuksien arvosteleminen sekä järjestyksenvalvojan halventaminen. Edellä mainitut tunnusmerkit esiintyvät usein yhdessä. Tapa, jolla kielellinen aggressio ilmenee, koetaan myös osaksi aggressiota. Haastateltavat mainitsevat yhdeksi määrittäväksi tekijäksi esimerkiksi asiakkaan puheensävyn, kuvaillessaan asiakkaan heihin kohdistamaa kielellistä ja nonverbaalista aggressiota. Asiakkaiden kielenkäytöstä, puheensävystä ja järjestyksenvalvojaan kohdistuvasta erilaisesta arvostelusta haastateltavat kertovat näin:

H1: "No kiro sanoja sieltä löytyy aika tiheeseen tahtiin, joka sanasta joka toiseen sanaan saattaa olla sitten [kirosana], muutenkin siinä sit tulee naaman piirteet haukutus, sekin hyvin paljon vaihtelee sit tilanteesta ja aggressiosta riippuen."

H4: "Aggressiivisella asiakkaalla on sopimaton kielenkäyttö, siihen sisältyy kiro sanoja ja [järjestyksenvalvojan] henkilökohtaisia ominaisuuksia kuvaavia sanoja ja sanontoja ja sävyjä - - "

H5: "- - sieltä löytyy vaikka minkänäköistä solvausta, et ihmiset osaa olla yllättävän luovia humalatilassa näiden solvaustensa kanssa. - - sit aletaan liittämään näitä voimasanoja [puheeseen] ja selvästihän sen kuulee ihmisen äänenäsvyystä, että millonka se rupee olemaan hermostunut tai aggressiivinen."

H7: "Siihen [asiakkaan järjestyksenvalvojaan kohdistamaan kielelliseen aggressioon] liittyy sit yleensä jotain haukkumista, kiroilua, syyttelyä ja uhkailua, ett järkkäri ois niin ku toiminu jotenkin epäoikeudenmukaisesti tai sen [järjestyksenvalvojan] naama ei vaan miellytä syystä tai toisesta sitä asiakasta."

Haastateltavat kertovat asiakkaiden kielellisellä aggressiollaan kyseenalaistavan järjestyksenvalvojan tiedot ja taidot tehdä järjestyksenvalvontatyötä. Lisäksi haastateltavat kertovat kohtaavansa haistattelua sekä oman seksuaalisen suuntautumisensa asettamista kiistanalaiseksi asiakkaiden taholta seuraavalla tavalla.

H1: "-- ja selitetään et "et sää mistään mitään tiiä" ja sit otetaan esiin järkkärin taidottomuus tehdä tätä työtä ja seksuaalinen suuntautuminen - -"

H6: "Usein siitä asiakkaasta näkee jo pitkälle, että sillä on huono päivä, sit tulee sitä haistattelua ja [järjestyksenvalvojan] taitojen kyseenalaistamista ja semmosta ylimäärästä selostusta."

Haastateltavien vastauksista ilmenee, että he ovat joutuneet kohtaamaan asiakaspalvelutilanteissa myös uhkailua. Asiakkaiden järjestyksenvalvojiin kohdistaman uhkailun kerrotaan kohdistuvan sekä järjestyksenvalvojaan itseensä että hänen perheeseensä tai muihin läheisiin ihmisiin. Kokemaansa uhkailua haastateltavat havainnollistavat alla olevilla otteilla.

H4: “ - - ja uhkailuja, myöskin perheenjäsenten uhkaamista tappamisella tai häirinnällä.”

H7: “ - - se uhkailu [asiakkaan järjestyksenvalvojaan kohdistama] on sit yleensä semmosta et “mä teen sulle tai sun läheisilles jotain” ja niin eespäin.”

Asiakkaiden asenteisiin liittyen tutkimusaineistosta nostetaan esiin halveksunta. Halveksuvan asenteen kerrotaan ilmenevän esimerkiksi silloin, kun järjestyksenvalvojan täytyy puuttua asiakkaan toimintaan ja oikeuksiin. Eräs haastateltavista kertoo asiakkaiden halveksuvasta asenteesta seuraavasti:

H3: “Kyllähän se monesti on niin, että se portsari on silloin [järjestyksenvalvojan puuttuessa asiakkaan epäasialliseen toimintaan] asiakkaan mielestä ääliö ja hieman semmonen ehkä halveksivakin asenne saattaa asiakkaalla siinä olla.”

Haastateltavien mukaan asiakkaiden kielellisen aggression ilmentämiseen liittyy yleensä nonverbaalisesti tarkasteltuna kova äänenvoimakkuus. Asiakkaiden puhe on myös epäselvää asiakkaan päihtymystilan johdosta, mikä vaikeuttaa puheen sisällön ymmärtämistä. Haastateltavat luonnehtivat asiakkaiden puhetapaa seuraavilla esimerkeillä:

H2: “[kielellinen aggressio on] huutoa, möykkäämistä, örveltämistä, perinteistä suomalaista baarikeskustelua, mistään ei saa mitään selvää ja promillet huitelee kolmea.”

H5: “Pitkältihän se [asiakkaan kielellinen aggressio] on sitä, että volyymit nousee ja sanainen arkku sit aukeaa.”

H7: "Yleensä se homma [asiakkaan aggressiivinen käytös] alkaa sillein, että se asiakas alkaa jostain syystä huutamaan ja meuhkaamaan, sit kun ne asiakkaat on yleensä niin humalassa, niin siinä täytyy itekin pinnistellä, että saisi niiden meuhkaamisesta mitään selvää."

Asiakkaiden nonverbaalisen aggression haastateltavat kuvaavat käsittävän äkkipikaista, ennakoimatonta käyttäytymistä ja rauhattomia eleitä. Eleiden määrän ja muun liikehdinnän koetaan lisääntyvän aggression aikana, verratessa tavalliseen vuorovaikutustilanteeseen. Haastateltavien vastauksissa korostuu erityisesti juuri liikehdinnän määrän lisääntyminen, kuten alla olevista esimerkeistä käy ilmi.

H5: "No siinähan se rupee tietysti näkyy se aggressiivisuus, et kun ihmiset rupee liikehtimään paljon enemmän, yleisestihän ne [aggression] merkit on helposti huomattavissa, eli just tää liikehdintä ja silmistäkin sen näkee, sit kädet tulee lähemmäks iskuasentoa."

H4: "Useimmiten siihen [aggressiiviseen käyttäytymiseen] liittyy mun mielestä enemmän tätä elekieltä ja jotain toimintaa."

H7: "Se asiakkaan aggressiivisuus näkyy yleensä niin ku semmosena huitomisena ja usein se on just semmosta rauhatonta liikehdintää."

H1: "hyvin äkkipikaista, tulee niin ku äkkiliikkeitä tai kädet on nyrkissä tai sitten ne pystyssä niin ku valmiina - -"

H2: "- - kaiken maailman pullistelua ja ihmeellistä huitomista se [nonverbaalinen aggressio] yleensä on."

Haastateltavat kuvaavat aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden tunnuksenomaisia eleitä. Näitä ovat esimerkiksi nyrkkien pusertelu, kasvojen erilaiset ilmeet (muun muassa irvistely ja leukapielien kiristelemine), asiakkaan tapa katsoa sekä yleisesti tunnistetut sormimerkit, kuten seuraavat otteet haastatteluaineistosta osoittavat.

H3: "Yleensä se [aggressiivinen käyttäytyminen] on semmosta nyrkkien puristelua - - kasvojen ilmeet ja eleet kertoo paljon, silmistä pystyy lukemaan paljon asioita, et mitkä ne fiilikset sillä hetkellä on ja mitä aikoo seuraavaks tehdä."

H5: "Perinteiset aggression merkithän on ne, kun alkaa puristelemaan käsiä nyrkkiin ja leukapielet alkaa kiristymään."

H4: "Usein siihen aggressiiviseen käyttäytymiseen liittyy fyysinen toiminta, se harvoin jää vain puheen tasolle ja eleisiin, mut sitten aggressiiviset eleet, tunnistettavat tavat toimia, niin kyllähän ne on meillä kaikilla ihmisillä jotakuinkin samankaltaisia, esimerkiksi rauhattomuus, lihaksiston nykiminen, nyrkkien pusertelu, nyrkkien heristely, irvistely, kasvojen eleet, sormimerkit, olankohautukset."

H7: "Niitä aggressiivisia eleitä on esimerkiksi nyrkkien heiluttelu ja käsien tuominen vartalon eteen hyökkäysasentoon, naaman vääntely ja sit semmonen just käsien käyttäminen apuna siinä uhoamisessa."

Haastateltavien kuvausten mukaan osa aggressiivisesti käyttäytyvistä asiakkaista hakeutuu järjestyksenvalvojan lähelle ja osa asiakkaista puolestaan ottaa etäisyyttä järjestyksenvalvojaan käyttäytyessään aggressiivisesti. Erilaisten prokseemisten päätösten taustalla ajatellaan olevan esimerkiksi asiakkaan oman ylivoiman todentaminen suhteessa järjestyksenvalvojaan tai asiakkaan näkökulma kiinni jäämisen välttämiseen. Asiakkaiden prokseemisista päätöksistä vuorovaikutustilanteessa haastateltavat kertovat seuraavin esimerkein:

H2: "Sit sekin vähän riippuu asiakkaasta, mut jotkut niin ku ottaa etäisyyttä ja jotkut tulee sit ihan iholle niin ku et "minua et saa kiinni" tai sitten et "minä en sinua pelkää"."

H3: "Aggressiiviset asiakkaat tulee yleensä myös aika lähelle, eli ne tulee kyllä sitten sen verta lähelle, että siinä pitää taas huomioida se oma työturvallisuus ja pystyä se varmistamaan."

H7: "Joskus noihin tilanteisiin liittyy myös semmosta, että se asiakas tulee niin ku [järjestyksenvalvojan] iholle ja tönii tai muuten uhittelee siinä lähellä."

Toisinaan aggressiivinen henkilö minimoi käyttäytymisensä ulkoiset merkit. Jos asiakasta pidetään aggressiivisena tai uhkaavana ja hänen kielellinen ja nonverbaalinen viestintänsä on hallittua, haastateltavat kokevat tilanteen erittäin vaativaksi.

Haastateltavat ajattelevat hallitusti käyttäytyvän aggressiivisen henkilön olevan suurempi uhka kuin aggressiotaan voimakkaasti sekä kielellisesti että nonverbaalisesti ilmentävän henkilön. Haastateltavat assosioivat asiakkaan hallitun nonverbaalisen viestinnän aggression aikana mahdolliseen kamppailulajitaustaan. Oheisissa esimerkeissä haastateltavat kertovat edellä mainitun kaltaisista tilanteista:



H4: "Mun päälle on syletty monta kertaa, ilman, että oon osannu varautua millään tapaa, mua on lyöty ennalta arvaamatta tai henkilöt, joista en olis ikinä uskonut, niin raapineet, eli nää on niitä pahimpia tilanteita, joissa et voi varautua, kun [asiakkaasta] ei ole tulkittavissa mitään tai ei ole ollut mitään aiempaa kontaktia asiakkaaseen tai että asiakas olis käyttäytynyt jotenkin sopimattomasti aiemmin."

H5: "- - sitten on tietenkin näitä ihmisiä, joista ei yhtään nää sitä aggressiota, et sitten ne saattaa ihan yhtäkkiä vaan huitasta. - - ne voi olla treenattuja, et ne harrastaa jotain kamppailulajia, niin niistä ei välttämättä nää yhtään mitään, ennen ku alkaa tapahtua."

H6: "Ne, jotka ei niin ku huuda ja kehonkieli on hallittua, niin ne on kaikista vaarallisimpia, kun ne on ehkä jo niin ku valmistautunu hyökkäämään tai tekemään jotain, et ne, jotka huutaa ja puhuu, niin ne ei pysty ehkä samalla esimerkiksi lyömään, se yhtäaikainen tekeminen on haastavaa."

Asiakkaan kielellinen aggressio koostuu haastateltavien mukaan usein useammasta eri aggression ilmentämistavasta. Toisin sanoen asiakkaan järjestyksenvalvojaan kohdistama kielellinen aggressio ei ole yleensä ainoastaan esimerkiksi kiroilua, haistattelua tai järjestyksenvalvojan solvaamista, vaan se voi käsittää kaikki edellä mainitut aggression ilmentämistavat. Asiakkaan kielellistä aggressiota määrittää lisäksi nonverbaalinen tapa, jolla kielellistä aggressiota ilmennetään.

Haastateltavien vastauksissa korostui asiakkaan nonverbaalisen viestinnän ennakoimattomuus ja sen luomat haasteet vuorovaikutustilanteeseen. Yleisimmiksi nonverbaalisen aggression merkeiksi tunnistettiin nyrkkien pusertelu, käsillä huitominen, kasvoilla ilmehtiminen ja leukapielien kiristeleminen. Nonverbaalinen viestintä aggressiivisen käyttäytymisen osana koettiin rauhattommaksi kuin neutraalin vuorovaikutustilanteen nonverbaalinen viestintä. Uhkaavimmiksi asiakkaiksi haastateltavat määrittivät henkilöt, jotka pystyivät hallitsemaan aggressiossa nonverbaalista viestintäänsä.

## **5.2 Järjestyksenvalvojan viestintä aggressiivisen asiakkaan kohtaamisessa**

Tässä alaluvussa raportoidaan tulokset toiseen tutkimuskysymykseen. Toisen tutkimuskysymyksen avulla pyritään lisäämään ymmärrystä, miten järjestyksenvalvojat

reagoivat omien käsitystensä ja kokemustensa perusteella asiakkaiden heihin kohdistamaan kielelliseen ja nonverbaaliseen aggressioon.

Haastateltavat kuvaavat monipuolisesti omaa viestintäänsä toimiessaan järjestyksenvalvojana työn vuorovaikutustilanteissa, joissa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti. Järjestyksenvalvojan ammatti on asiakaspalveluammatti, joten järjestyksenvalvojan työssä on keskeistä ymmärtää työn vuorovaikutustilanteiden merkityksellisyys. Järjestyksenvalvojien pääasiallinen työtehtävä on asiakkaiden ja muun henkilökunnan viihtyvyydestä huolehtiminen tapahtumaympäristössä ylläpitämällä järjestystä ja turvallisuutta. Jotta järjestyksenvalvojat onnistuvat työtehtävässään asiakaspalvelunäkökulman huomioiden, heidän täytyy osata viestiä tarkoituksenmukaisesti erilaisissa tilanteissa. Haastateltavien mukaan heidän viestintänsä aggressiivisen asiakkaan kohtaamisessa koostuu useista eri tekijöistä, jotka on esitelty alla:

- yhteisistä säännöistä kertominen ja asiakkaan muu ohjeistaminen
- ohjeistukset positiivisuuden kautta välttäen kieltoinformaatiota
- puhetapa pyritään pitämään rauhallisena ja selkeänä
- puhevuoron pituus ajallisesti lyhyt
- puhetapa muuttuu käskyttävämmäksi, jos asiakkaan käytös muuttuu uhkaavammaksi
- käskyttäessä äänenvoimakkuus on kovempi ja viestintä määrätietoisempaa
- järjestyksenvalvojan oman toiminnan perusteleminen asiakkaalle keskeistä
- hakeutuminen asiakkaan kanssa rauhallisempaan ympäristöön
- huumorin keinot tai valkoisen valheen kertominen
- puhekontaktin luominen, ylläpitäminen ja säilyttäminen asiakkaaseen
- ratkaisukeskeisyys, ennakoiminen ja vuorovaikutustilanteen kokonaiskuvan hahmottaminen
- asiakkaan kuunteleminen ja kuuntelemisen vahvistaminen kosketuksella
- levollinen olemus ja vaarattomuuden osoittaminen asiakkaalle
- omat kädet pidetään näkyvillä
- oman epävarmuuden peittäminen
- sopivan etäisyyden pitäminen asiakkaaseen lisää reagointi-aikaa
- kollegoiden läsnä ollessa toiminta on tavoitehakisempaa
- järjestyksenvalvojan artefaktat tuovat viestintään vakuuttavuutta
- positiivisuuden ilmentäminen sekä järjestyksenvalvojan aktiivinen ja näkyvä liikkuminen asiakkaiden keskuudessa ja tapahtumaympäristössä ovat asiakkaiden aggressiivisen käyttäytymisen ennalta estäviä keinoja

Vuorovaikutustilanteissa, joissa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti, haastateltavien mukaan on ensisijaisesti tärkeää asiakkaan ohjeistaminen ja neuvominen. Asiakkaalle pyritään kertomaan sanallisesti yhteisistä säännöistä ja toiminnan edellytyksistä.

Asiakkaita voidaan ohjeistaa jo ennaltaehkäisevästi, positiivisuuden avulla.

Haastateltavat luonnehtivat asiakkaiden ohjeistamista seuraavin esimerkein:

H4: "Se opastaminen ja ohjeistaminen on aika tärkeää ja ensimmäiset sekunnit kontaktin luomiseen on tosi tärkeitä, siinä ensimmäisessä kohtaamisessakin voi jo rauhotella juhlakansaa kertomalla talon säännöistä ja toimintatavoista ja mikä on soveliaista ja sallittua - - mielummin hoitaa sen opastamisen niin kun hyvien asioiden kautta asiakkaalle, kuin kieltoinformaation kautta."

H3: "Niin kuin järjestyksenvalvojan kuuluu niin ohjein, neuvoin ja kehoituksin niitä asioita pyritään viimeseen saakka sanallisesti hoitamaan."

H2: "Sille asiakkaalle pitää siinä kertoa, et mitä täällä [tapahtumaympäristössä] saa tehdä ja mitä ei."

Kun aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa ollaan vuorovaikutuksessa, haastateltavat kertovat tietyn tyyppisen puhutavan olevan keskeinen osa tilanteessa. Puhutavan tulee olla rauhallinen, sovittelleva ja selkeä. Järjestyksenvalvojan puheenvuorot esitetään kantavalla äänellä ja niiden pituus täytyy olla ajallisesti lyhyt, jotta asiakkaan keskittyminen ei herpaannu. Järjestyksenvalvojan puhutapaa kuvataan tarkemmin oheisin esimerkein:

H3: "Puhun selkeällä, kantavalla äänellä, mutta rauhallisesti, sanon asiat jämäkästi, mutten mitenkään uhkaavasti tai mitenkään provosoivalla tavalla."

H4: "Jos se asiakkaan aggressiivisuus kohdistuu minuun, niin pyrin pitämään sen oman puhetyylini rauhallisena ja rauhoittamaan asiakasta."

H5: "Se oma puhe on semmosta niin ku pehmeä, että ei nyt ihan niin ku sillein kuin lapsille puhutaan pehmeesti, mut sillein rauhoittavasti ja sovittelvasti."

H6: "Sitä tilannetta yrittää niin ku normaalisti selvittää, puhua rauhallisesti ja hiljaa, ei se huutaminen siinä auta, kun ei se asiakas välttämättä tajua, kun mennään siihen tilanteeseen."

H7: "Mä yritän sillein rauhallisesti ja selkeesti puhua [asiakkaalle] ja sillein niin ku ytimekkäästi, kun ei niitä asiakkaita kiinnosta kuunnella pitkiä tarinoita."

Jos asiakkaan aggressio muuttuu uhkaavammaksi ja muiden henkilöiden sekä ympäristön turvallisuus voi vaarantua, haastateltavat kuvailevat muuttavansa asiakkaalle kohdistettua rauhallista puhutapaansa käskyttävämmäksi. Haasteltavien mukaan

järjestyksenvalvojan käskyttävämpi puhetapa on verrattuna hänen tavalliseen puhetapaansa äänenvoimakkuudeltaan kovempi, määrätietoisempi ja hän kohdistaa puheensa selkeämmin suoraan asiakkaalle:

H5: "No se hyvin pitkälti riippuu siitä, että kuinka pitkällä se asiakkaan aggressio on, että mitä pidemmälle se rupee menemään, sitä enemmän se rupee menee semmoseen käskävään sävyyn. - - sit jos se on sitä vähemmän aggressiivista, niin siinä vaiheessa se on yleensä vähän niin ku pehmeitä se oma käyttäytyminen - -"

H6: "Se vähän riippuu siitä itse tilanteesta, et miten kovalla musiikki on, onko muuta hälinää tai ihmisiä ympärillä ja minkä tasoinen on sen kaverin [asiakkaan] todellisuudentaju, yleensä siinä sitten rauhallisesti ja selkeästi puhutaan, mut sillein niin ku määrätietoesti kuitenkin, jos tilanne sit etenee aggressiivisemmaksi, niin sit käskytetään, mut se ei auta ketään, jos alat siinä ite huutamaan ja joudut käyttämään voimakeinoja."

H4: "- - [järjestyksenvalvojalla] levollinen ja rauhallinen olemus, selkeät, lyhyet ohjeet ja käskytykset asiakkaalle."

H1: "ite pyrin olemaan mahdollisimman rauhallinen, tasanen äänenpaino ja voimakkuus, jos asiakas ei meinaa kuunnella, niin sitten yleensä mä vähän korotan [äänenvoimakkuutta], semmonen huutasu, huudan että "lopeta tai rauhotu."

H7: "Sit jos tulee tosipaikka, niin silloin täytyy tietysti napakammin sanoa, niin ku käskyttää."

H2: "Mitä lähemmäksi sitä myllyä [asiakkaan kiinniottotilannetta, jossa asiakas ilmentää fyysistä vastarintaa järjestyksenvalvojaa kohtaan] mennään, sitä käskävämmäksi se oma äänensävy käy, sitten kun ollaan siinä myllytilanteessa, niin sitten se on vaan sitä käskytystä."

H5: "Pahimmassa tapauksessa sit joutuu painimaan ja silloinkin yritetään rauhotella sitä asiakasta niin ku käskyttämällä esimerkiksi et "rauhotu, älä väännä vastaan" -tyylillä. "

Järjestyksenvalvojalla on ammattinsa puolesta yksityishenkilöä laajemmat oikeudet ja velvollisuudet puuttua yksityisten ihmisten toimintaan. Nämä oikeudet ja velvollisuudet konkretisoituvat, kun asiakas käyttäytyy sopimattomasti tai aggressiivisesti. Kun järjestyksenvalvojat puuttuvat asiakkaiden toimintaan ja esimerkiksi asiakkaan koskemattomuutta rikotaan, haastateltavat kokevat tehtäväkseen kertoa asiakkaalle perustelut toiminnalleen, kuten alla esitetyistä esimerkeistä ilmenee:

H4: ”Toki perusteet tulee aina ilmoittaa asiakkaalle, että miksi hänet poistetaan [tapahtumaympäristöstä] tai tarvittaessa kiinni otetaan.”

H6: “- - sitten pitää osata myös perustella omaa toimintaansa, että esimerkiksi miksi joudun sinua kieltämään jossakin asiassa, se vaatii semmosta verbaalista lahjakkuutta, että osaa ratkasta ne tilanteet oikein, miten saadaan niin kuin asiakkaalle hyvä mieli, vaikka itelle ei saiskaan.”

H7: ”niin ja sit se on tärkeätä, et sä sille asiakkaalle oikeesti kerrot ne syyt, miks se poistetaan [tapahtumaympäristöstä] tai miks sen toimintaan puututaan, sillä [asiakkaalla] on oikeus ne kuulla.”

Haastateltavat kertovat lähestyvän ratkaisukeskeisesti aggressiivisesti käyttäytyvää asiakasta vuorovaikutustilanteessa. Heidän tavoitteenaan on saada asiakas osallistumaan hänen aggressiiviseen käyttäytymiseen johtaneiden taustasyiden ja -tekijöiden pohdintaan. Asiakkaalle pyritään luomaan tunne siitä, että järjestyksenalvoja haluaa ratkaista asian yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa, kuten haastateltavat esimerkeissä kuvaavat:

H6: ”- - niin pyritään niin ku sen asiakkaan kanssa yhdessä ratkasemaan se ongelma, et “miten me niin ku ratkaistais tää juttu”, et ollaan niin ku samalla puolella.”

H7: ”- - mut yleensä just yritän sen asiakkaan kanssa päästä yhteisymmärrykseen ja niin ku kertoo, et me ollaan tässä niin ku samassa joukkueessa, kun yritetään sitä ongelmaa ratkasta.”

Jotta järjestyksenalvoja voi keskustella aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa ilman muita häiriötekijöitä, haastateltavien kertoman mukaan he pyrkivät viemään asiakkaan rauhallisempaan paikkaan. Kun asiakkaan kanssa on siirrytty rauhallisempaan paikkaan, asiakas on saattanut jo hieman rauhoittua. Rauhallisempaan ympäristöön siirtymisestä haastateltavat kertovat seuraavissa esimerkeissä:

H2: “- - sopivalla keskusteluaänellä, ehkä sen [asiakkaan] sitten ohjaa siihen narikan puolelle keskustelemaan sieltä tanssilattialta tai muusta, ympäristöstä, yleensä siinä vaiheessa [asiakas] jo jäähtyy pikkusen.”

H4: ”- - ois tosi hyvä saada se asiakas vaikka eteistilaan jutustelemaan tai johonkin rauhallisempaan paikkaan.”

Haastateltavien mukaan asiakkaan aggressiivisen käyttäytymisen voi saada loppumaan puhuttelutilanteessa esimerkiksi huumorin avulla. Huumorin käyttö puhuttelutilanteessa vaatii järjestyksenvalvojalta kuitenkin tilannetekijöiden huomioon ottamista, kuten oheisista esimerkeistä ilmenee:

H1: ”Siihen niin ku aggressiivisen puhutteluun, niin jos saa käytettyä huumoria niin se auttaa aina hyvin paljon.”

H7: ”Jos niissä hankalissa tilanteissa pystyy jotenkin positiivisen kautta niin ku niitä asioita käsittelemään, niin se ois hyvä, et vaikka jotenkin huumorin keinoin, vaikka ei niissä tilanteissa voi sillein vitsiä alkaa vääntämään, mut niin ku vähän tilanteen mukaan.”

Erään haastateltavan mukaan tilannetekijät huomioiden, järjestyksenvalvoja voi yrittää lepyttää aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan valkoisen valheen avulla. Valkoisella valheella haastateltava tarkoittaa tässä tapauksessa esimerkiksi sitä, että hän pyytää anteeksi käyttäytymistään, vaikka järjestyksenvalvojan toiminta tilanteessa olisikin ollut tarkoituksenmukaista. Tärkeää olisi saada asiakkaalle tunne siitä, että hänellä on mahdollisuus perääntyä puhuttelutilanteessa kunniallisesti, ”menettämättä kasvojaan”.

H4: ”Pyrin antamaan hänelle [asiakkaalle] mahdollisuuden kunnialliseen perääntymiseen, yks tärkeä asia on myös valkoinen valhe, eli pyytää vaikka anteeksi, jos tuntuu siltä, että se tilanne siitä rauhottuis, jos asiakas on vaikka sitä mieltä, että mä oon toiminut alun perin tilanteessa väärin.”

Keskeistä aggressiivisesti käyttäytyvän henkilön kohtaamisessa on haastateltavien vastausten perusteella yrittää säilyttää puhekontakti asiakkaaseen. Asiakkaan kanssa puhumalla pyritään viemään asiakkaan huomio pois hänen aggressiivisesta käyttäytymisestään ja välttää voimankäyttötilanne. Puhekontaktin ylläpitämisestä haastateltavat kertovat oheisten otteiden mukaisesti:

H4: ”Niin kauan, kun pystyt puhumaan asiakkaan kanssa, niin kaikki on hyvin, mut sit kun tulee hiljaisuus kehiin, niin silloin yleensä alkaa tapahtumaan.”

H7: ” Yritän siinä ristiriitatilanteessa mahdollisimman paljon jututtaa asiakkaita, ettei se menis sitten vääntämiseksi, kun ei mulla sitten toi fyysinen puoli oo niin vahva.”

Haastateltavien kertomusten mukaan toimittaessa aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa, ratkaisukeskeisyys määrittää vuorovaikutustilannetta.

Järjestyksenvalvojan tulee muodostaa tapahtumista käsitys ja sen muodostamista varten olisi hyvä kuulla tapahtumasta asiakkaan oma näkökulma. Kun asiakkaalle annetaan mahdollisuus kertoa oma näkökulmansa tapahtuneesta, usein se myös rauhoittaa häntä. Kuunteleminen on tärkeä osa järjestyksenvalvojan nonverbaalista viestintää erilaisia tilanteita selvitettyäessä, kuten seuraavista esimerkeistä käy ilmi:

H3: ”No oma keino on se, että pysyn rauhallisena ja kuuntelen asiakkaan näkökannan, jolloin se jo rauhoittaa sitä asiakkaan mielentilaa, kun se saa purkaa sen oman pahan mielen siitä ulos ja kertoa, mikä hänen mielestään on epäkohtana ollut.”

H5: ”Hyvin pitkälle se on sitä, että yritetään selvittää, et miksi se asiakas on sen mielensä oikein pahoittanut, jos sitä nyt ees voidaan saada selville.”

H6: ”No sehän on omalla tavallaan eräänlaista tämmöstä psykologista työtä, asiakkailla voi olla huolia ja murheita, ja niitä pitäis jaksaa kuunnella ja niissä pitäis osata jotenkin auttaa.”

H7: ”Siinä sit kuunnellaan molempien osapuolien kertomukset tapahtuneesta ja niitten perusteella sit yritetään päästä johonkin kompromissiin.”

Eräs haasteltavista kertoo koskettamisen ja yleensä haptisuuden tukevan järjestyksenvalvojan aktiivista kuuntelemista. Kun aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas kuvailee tapahtunutta, järjestyksenvalvoja voi vahvistaa vuorovaikutustilanteen luottamusta koskettamalla asiakasta, esimerkiksi laskemalla kätensä asiakkaan olkapäälle:

H5: ”Sehän on sitä ihan niin ku normaalia vuorovaikutusta, vaikka se toinen [asiakas] onkin siinä tilanteessa vihanen - - sit vaikka ihan kättä [asiakkaan] olkapäälle ja kysellään, että mikä sitä mieltä oikein painaa.”

Kun haastateltavat toimiessaan järjestyksenvalvojina lähestyvät aggressiivisesti käyttäytyvää asiakasta, he pyrkivät kuvailujensa mukaisesti näyttämään ulkoisesti mahdollisimman levollisilta ja vaarattomilta. Asiakkaalle ei saisi muodostua tunnetta, että järjestyksenvalvoja on hänelle uhkaksi. Järjestyksenvalvojat pyrkivät levollisella

olemuksellaan olemaan myös provosoimatta asiakasta. Järjestyksenvalvojan levollista ja vaaratonta olemusta haastateltavat luonnehtivat seuraavanlaisesti:

H4: ”Minun tehtävä on olla mahdollisimman vaarattoman oloinen, en saa olla uhkaava sen asiakkaan silmissä siinä tilanteessa.”

H2: ”Pyritään ite pysymään rauhallisena ja siten mahdollisimman vähän provosoimaan sitä asiakkaan aggressiota.”

H1: ”- - siinä sitten siltä väliltä pitää yrittää ettei se kultainen linja, sillein et se asiakas ei tunne itseään uhatuksi tai että minä yritän nyt sitä [asiakasta] jotenkin alistaa tai ehkä ajaa kulmaan, saa sen asiakkaan niin ku ymmärtämään, että tässä tilanteessa on aika lähteä, se ois se optimi.”

H5: ”- - niin ku pyritään sit olemaan ite niin ku näyttämättä mitään aggression tai ärtymyksen merkkejä - - pyritään olemaan mahdollisimman ei-uhkaavia sille asiakkaalle - - sillä kehonkielellä pystytään aika tehokkaasti näyttämään, että en oo uhka sulle [asiakkaalle], eihän sitä omaa kehonkieltä sillein tietosesti siinä tilanteessa sen tarkemmin ajattele, vaan toimii niin ku parhaaks näkemällään tavalla.”

H6: ”Järjestyksenvalvojan pitäis mennä niihin tilanteisiin sillein, että näyttää mahdollisimman vähän uhkaavalta, jos sille asiakkaalle tulee semmonen olo, että se järkkäri on uhkaava, niin se [asiakas] lähtee joko karkuun tai rupee haastamaan oikeesti.”

Keskeistä järjestyksenvalvojan eleissä aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden läheisyydessä on haastateltavien mukaan se, että omat kädet pidetään koko ajan näkyvillä. Tällä haastateltavat pyrkivät siihen, että aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas näkee järjestyksenvalvojan kädet ja pystyy havaitsemaan esimerkiksi, että käsissä ei ole voimankäyttövälineitä. Järjestyksenvalvojan pitäessä kätensä näkyvillä ja kehonsa etupuolella, hän pystyy tarvittaessa suojaamaan käsillä itseään. Eräs haastateltavista tuo esiin lisäksi oman epävarmuuden peittämisen tilanteessa. Asiakas ei saa huomata järjestyksenvalvojan mahdollista epävarmuutta tilanteessa, sillä se voi osaltaan rohkaista asiakasta jatkamaan aggressiivista käyttäytymistään. Järjestyksenvalvojan tulisi täten eleillään osoittaa hallitsevansa tilanteen. Järjestyksenvalvojan eleitä ja mahdollisen epävarmuuden peittämistä haastateltavat kuvaavat seuraavissa otteissa:

H3: ”- - ja tota tietenkin itse pyrin omilla eleilläni niin kun rauhoittamaan [asiakasta] niin kun sillein, etten ainakaan rupee puristelemaan kättä nyrkkiin tai tuijottamaan tiukasti silmiin - -



tottakai tietysti se auktoriteetti on säilytettävä, mutta kuitenkin pyrkiä se asiakas ensisijaisesti rauhoittamaan.”

H4: “Avoimet kädet, kädet voidaan näyttää tässä edessä lantion korkeudella, et näytetään sille asiakkaalle, et meillä on tyhjät kädet.”

H7: ”Mä yritän näyttää niin ku rauhalliselta ja empaattiselta, kun mä meen niitä ristiriitatilanteita ratkomaan - - kädet pidän koko ajan näkyvillä.”

H3: ”- - ja sitä pitäs pyrkiä välttämään sitä oman epävarmuuden näyttämistä, ettei säikähdä sitä ensimmäistä aggressiivista asiakasta, et ei näytä pelokkaalta ja pysyy ite rauhallisena.”

H1: ”[jos asiakas tulee kohti, pidän] kädet sillein jonkun näköisessä valmiudessa, että on vähän niin ku sillein oman kehon eessä, sitten pystyy nostaa naamaa kohti [kädet] jos tarvii.”

Asiakkaan aggressiivisen käyttäytymisen aiheuttaessa uhkan erityisesti järjestyksenvalvojalle itselleen, tuovat haastateltavat prokseen näkökulman oman nonverbaalisen viestintänsä kuvailuun. Tilankäyttöön ja etäisyyksiin liittyvät tekijät tilanteissa painottuvat haastateltavien vastauksissa. Sopivan etäisyyden pitäminen aggressiivisesti käyttäytyvään asiakkaaseen tuo järjestyksenvalvojalle lisää reagointiaikaa ja varmistaa samalla hänen omaa työturvallisuuttaan, kuten seuraavista esimerkeistä käy ilmi:

H4: “Pyrin välttämään sen asiakkaan aggression kontaktilla, kommunikoinnilla ja etäisyydellä, sun pitää niin kun valmistautua siihen mahdolliseen aggressioon seuraamalla asiakkaan käyttäytymistä koko ajan ja huolehtia etäisyydestä, jolloin mahdollinen hyökkäys ei olisi mahdollinen ja aina pitäis tietää myös mitä selän takana tapahtuu.”

H3: ”- - pyrkiä kuitenkin niin kun pitämään se etäisyys semmosena, että pystyy tarvittaessa puolustautumaan ja lukemaan sitä asiakasta, et mitä se aikoo seuraavaks tehdä.”

H6: “Pitää kuitenkin niin ku pitää se etäisyys, et niillä asiakkailta voi olla jotain esineitä, joilla voi lyödä.”

H1: ”- - mutta sitten jos pyrkii siihen koskemattomuuteen, niin sitten otan vähän etäisyyttä, että pystyn reagoimaan jos asiakas tulee kohti.”

Etäisyyden lisäksi järjestyksenvalvojen nonverbaalista viestintää vahvistaa kollegoiden läsnäolo tilanteessa, mikä ilmenee haastateltavien vastauksissa. Kollegoiden läsnäolo lisää myös työturvallisuutta. Useamman järjestyksenvalvojan mukana olo osoittaa asiakkaalle henkilökunnan ylivoiman tilanteessa ja vahvistaa osaltaan järjestyksenvalvojan viestintää. Asiakasta on tällöin varmempaa puhutella ja ohjeistaa, kun järjestyksenvalvoja tietää, että tilanteen eskaloituessa muita järjestyksenvalvoja on lähetyillä. Kollegoiden läsnäolon vaikutusta järjestyksenvalvojan omaan viestintään kuvattiin seuraavasti:

H3: "Tilanne huomioiden se, että oma työturvallisuus on syytä pyrkiä säilyttämään ja hakemaan mahdollisuuksien mukaan siihen kollegaa varmistamaan se selusta."

H5: "Jos mahdollista, niin pyydä joku työkaveri avuks heti, kun näät sen tarpeelliseksi, että omat rahkeet ei riitä, tietysti siinä tapauksessa, kun se on mahdollista, se on kummasti vakuuttavampaa."

H6: "- - sit tietyllä varovaisuudella, et kun sitä ei tiiä, et millasia ihmiset voi olla, et pärjäis siinä tilanteessa ja pyytää apua, jos on mahdollista, yksin ei kannata niihin tilanteisiin mennä."

Järjestyksenvalvojat osoittavat poikkeavan asemansa asiakkaisiin nähden artefaktojen avulla. Järjestyksenvalvojen vakiintuneet ammattitunnuksiset ja voimankäyttövälineet tukevat luonnollista nonverbaalista viestintää, sillä ne ovat asiakkaiden nähtävillä koko ajan. Haastateltavat kertovat artefaktojen tuovan uskottavuutta ja turvallisuuden tunnetta myös järjestyksenvalvojalle itselleen, mikä osaltaan lisää järjestyksenvalvojan viestinnän varmuutta:

H5: "Kun siinä on sitte kaks kaveria keltaset laput rinnuksissa [järjestyksenvalvojan tunnus] sanomassa, että nyt loppuu tuo toiminta, niin sen pitäis tehota."

H6: "Sillonhan on tosi vahvoilla, jos itellä on voimankäyttövälineet ja sitten suojaliivit päällä, niin ku siinä mielessä, et tulee niin ku tunne et ei ite välttämättä kuole siinä tilanteessa."

H2: "Ne voimankäyttövälineethän on merkki siitä, että vaikean paikan tullen tarvittaessa pystytään toimimaan."

Haastateltavien vastausten perusteella voidaan todeta, että järjestyksenvalvojan oma positiivinen olemus saattaa osaltaan hillitä ja ennaltaehkäistä aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan käyttäytymistä. Järjestyksenvalvojan osoittaessa ilmein ja elein positiivisuuttaan, asiakkaat kokevat hänet luotettavammaksi ja helpommin lähestyttävämmäksi, kuten seuraavista otteista käy ilmi:

H7: “-- ja kylhän se niin on, että semmonen iloinen järjestyksenvalvoja on lähestyttävämpi, joskus ne aggressiiviset tyypit [asiakkaat] rauhottuu ihan siitäkin, kun näkee, et ei me [järjestyksenvalvojat] olla tultu sen iltaa pilaamaan vaan, et mekin ollaan ihan ihmisiä ja jopa hyvällä tuulella ja et me haluttais et kaikilla [asiakkailla] ois kivaa.”

H4: ”Järjestyksenvalvojan hyväntuulisuus tarttuu ja hyväntuulinen järjestyksenvalvoja on luotettavampi asiakkaan silmissä kuin jo valmiiksi vakavoitunut, syvissä ajatuksissa kulkeva järjestyksenvalvoja.”

Ennalta estävä toiminta ja ennakointi tilanteessa näkyvät myös muutoin järjestyksenvalvojan nonverbaalisessa viestinnässä. Haastateltavien mukaan järjestyksenvalvojen aktiivinen läsnäolo ja näkyvyys tapahtumaympäristössä rauhoittavat aggressiivisesti käyttäytyviä tai sellaiseen käytökseen taipuvaisia henkilöitä. Järjestyksenvalvojan ennakointi tilanteessa puolestaan ohjaa hänen viestintäänsä, kun pyrkimyksenä on välttää mahdollisimman tehokkaasti ympäristöön, muihin henkilöihin tai heihin itseensä kohdistuvia haittoja. Asiakkaiden aggressiivisen käyttäytymisen ennalta ehkäisemisestä haastateltavat kertovat seuraavasti:

H4: “No ensinnäkin se näkyvyys -- eli liikutaan siellä asiakkaiden parissa näkyvästi -- sit tietysti tää nonverbaalisuus, osotetaan sitä aktiivisuutta olemalla läsnä siellä tapahtumaympäristössä.”

H7: ”Kyl se rauhoittaa ihmisiä, kun ne järkkärit on niin ku näkyvillä, moni [asiakas] ei viitti ees alkaa riehumaan, kun ne näkee, et ne järkkärit on ihan siinä vieressä.”

H1: “Kannattaa mahdollisimman järkevästi miettiä tilanteet ja koittaa hahmottaa kokonaiskuva ennen ku ryhtyy mihinkään toimenpiteisiin, just se että vähin ja lievin haitta ensisijaisesti sille kohdehenkilölle ja muille asiakkaille, sitten ravintolalle ja työnantajalle ja sit ehkä ittelleen tai näin mä sen hahmotan.”

Haastateltavien mukaan järjestyksenvalvoja pystyy viestinnällään ennalta ehkäisemään jonkin verran asiakkaiden aggressiivista käyttäytymistä. Jos asiakkaiden aggressiivista

käyttäytymistä ei kuitenkaan pystytä ennalta ehkäisemään, järjestyksenvalvojan on tärkeää osata mukauttaa omaa kielellistä viestintäänsä vuorovaikutustilanteessa omien tavoitteidensa saavuttamiseksi. Toisinaan järjestyksenvalvojan omien tavoitteiden saavuttaminen vaatii asiakkaan oikeuksiin ja toimintaan puuttumista. Tällöin järjestyksenvalvojan on keskeistä perustella oma käyttäytymisensä, jotta asiakas ymmärtää tilanteen toimintatapojen oikeellisuuden. Puhekontaktin muodostaminen ja ylläpitäminen asiakkaan kanssa on tärkeää, koska näin järjestyksenvalvoja pystyy paremmin seuraamaan asiakkaan aggressiivisen käyttäytymisen mahdollisia muutoksia.

Jotta asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen saataisiin loppumaan mahdollisimman lievin haitoin, tulee järjestyksenvalvojen toimia ratkaisukeskeisesti ja johdonmukaisesti vuorovaikutustilanteissa sekä ymmärtää tapahtunutta useasta eri näkökulmasta. Järjestyksenvalvojan tilanteen selvitystyötä helpottaa, jos hän pystyy omalla nonverbaalisella viestinnällään osoittamaan vaarattomuutensa ja neutraalin suhtautumistapansa tilanteessa asiakkaalle.

### **5.3 Järjestyksenvalvojen käsitykset ja kokemukset omaa viestintää selittävistä tekijöistä**

Tässä alaluvussa vastataan kolmanteen tutkimuskysymykseen ja raportoidaan siihen tulokset. Kolmannella tutkimuskysymyksellä pyrittiin selvittämään, millaisia selittäviä tekijöitä järjestyksenvalvojat esittävät omalle viestinnälleen vuorovaikutustilanteissa aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa.

Järjestyksenvalvojen viestintää aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden kohtaamisessa selitti tulosten mukaan useat eri asiat. Asiat saattoivat olla tilannesidonnaisia tai aiempiin kokemuksiin perustuvia. Tunteiden hallinta on yksi keskeinen osa järjestyksenvalvojen omaa viestintää selittävistä tekijöistä aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa. Järjestyksenvalvojen viestintää selittäviksi tekijöiksi esitettiin seuraavat asiakohdat:

- asiakkaan päihtymystila, ulkoinen olemus ja käyttäytyminen
- asiakkaan vaarallisuus, aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden määrä ja mahdolliset asiakkaan hallussa olevat kielletyt esineet
- kollegoiden läsnäolo
- järjestyksenvalvojan oma luonne, persoona ja elämän kokemuspiiri
- ammatilliset kurssit, muu koulutus ja laki
- työkokemus
- asiakkaan ennalta tunnettuus
- tunteiden hallinta eli järjestyksenvalvojan negatiivisten tunteiden vaimentaminen ja peittäminen, asiakkaan tunnettuuden vaikutus tilanteessa, ammattiroolin ja sivullisten henkilöiden huomioon ottaminen

Järjestyksenvalvojan omaa viestintää määrittäviä merkityksellisiä tekijöitä asiakkaan käyttäytyessä aggressiivisesti vuorovaikutustilanteessa ovat asiakkaan päihtymystila ja ulkoinen olemus. Siihen, miten asiakkaan kanssa ollaan vuorovaikutuksessa, vaikuttavat paitsi asiakkaan päihtymystila hänen ymmärryksensä omasta päihtymystilastaan. Huomio kiinnitetään myös asiakkaan vaatetukseen ja kehonkieleen, kuten seuraavista esimerkeistä käy ilmi:

H1: "No ihmisen [asiakkaan] alkoholitila, se vaikuttaa ensisijaisesti kaikkeen mitä tehdään, et kuinka humalassa minun mielestä asiakas on."

H6: "Riippuu vähän siitä tilanteesta, et esimerkiksi tajuako se asiakas sen, et minkälaisessa [päihtymys]tilassa se on ja mitä se on vetänyt, sit asiakkaan vaatetus, kehonkieli."

H7: "Se tietysti aina vaikuttaa, et miten paljon se asiakas on kartalla siinä tilanteessa, et jos se on tosi humalassa, niin kyllähän se vaikeuttaa sitä tilanteen selvittämistä."

Asiakkaan päihtymystilan lisäksi toinen keskeinen vuorovaikutustilanteen luonnetta ja järjestyksenvalvojan omaa viestintää määrittävä tekijä on tulkinta siitä, onko asiakas itselleen tai muille henkilöille tilanteessa vaaraksi. Haastateltavat kertovat mukauttavansa viestintäänsä oman tilannearvionsa mukaisesti seuraavin esimerkein:

H1: "Ensisijainen on ehkä muitten työntekijöiden kautta asiakkaiden turvallisuus, mietitään niitä muita henkilöitä siinä ympärillä, kun lähetään sitä tilannetta purkamaan."

H2: "No sehän riippuu siitä, et mitä se [asiakas] on siinä aiemmin touhunnut, et millä tyylillä siihen [tilanteeseen] mennään, ensin keskustellen vai otetaan asiakas suoraan kiinni, eli siinä nopea uhkatilannearvio, vaikuttaako se [asiakas] ympäristöön vai pelkäänsä siihen itteensä, jos se vaikuttaa ympäristöön niin sitten otetaan kiinni."

H3: "Periaatteessahan se [asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen] ei saisi suuresti vaikuttaa muuten kun siihen, että se oma työturvallisuus ja muiden työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuus siinä pyritään takaamaan, et pitää varautua siihen, että se tilanne siitä saattaa lähteä niin ku eskaloitumaan."

H4: "Jos asiakas ei sillä hetkellä aiheuta vaaraa, niin voisin ajatella jopa, että annan kaverin riehua hetken aikaa, että se väsyttää itseään ja sitten sopivan hetken tullen suoritan fyysistä voimaa käyttäen kiinnioton."

Haastateltavien mukaan tilannearvion tekemiseen ja oman viestinnän mukauttamiseen tilannearvion mukaiseksi vaikuttaa se, onko asiakkaalla hallussaan kiellettyjä esineitä (esimerkiksi erilaiset astalat, aseet tai muut väkivaltaisen teon mahdollistavat välineet) tai suuremman asiakasjoukon ollessa kyseessä:

H2: "Se riippuu, että onko asiakkaalla jotakin tavaraa tai ihmeellistä yllätystä käsissään, et miten siinä tilanteessa edetään."

H4: "Jos on tunnistettavissa, että asiakkaalla on jotain kiellettyjä esineitä hallussa tai on kysymys isommasta asiakasjoukosta, niin mun oma käyttäytymiseni on rauhallisempaa ja määrätietoisempaa, eli otan etäisyyttä ja pyrin tulkitsemaan tilannetta huomattavasti enemmän."

H7: "Se, mikä vaikuttaa, on tietty se, että kuinka uhkaavalta se asiakas vaikuttaa, et onko sillä vaikka puukko siinä [tilanteessa] mukana."

Eroja ilmeni haastateltavien viestinnässä asiakkaan käyttäytyessä aggressiivisesti heidän toimiessaan tilanteessa yksin tai kollegoiden kanssa. Kollegoiden kanssa haastateltavien mukaan viestintä on määrätietoisempaa ja omasta kannastaan on helpompi pitää kiinni, verrattaessa yksin työskentelyyn. Useamman järjestyksenvalvojan läsnä ollessa tehdään nopeampia päätöksiä ja päätöksistä aiheutuvat mahdolliset muutokset tilanteessa ovat paremmin hallittavissa, kun kollegoita on lähellä. Toisaalta järjestyksenvalvoja suhteuttaa oman toimintansa järjestyksenvalvojatyöyhteisön hierarkian mukaiseksi. Haastateltavien mukaan yksin työskennellessä asiakkaan aggressiiviselle käyttäytymiselle täytyy joskus antaa enemmän periksi. Lisäksi haastateltavat kertovat pyrkivät käyttäytymään rauhallisemmin ollessaan tilanteessa yksin, jotta voimankäytöltä vältyttäisiin. Kollegoiden läsnäolon vaikutuksia järjestyksenvalvojan viestintään haastateltavat jäsentävät seuraavasti:

H2: ”Kyllä siinä nyt ehkä yksin lähtee pidemmän aikaa keskustelemaan ja lässyttämään sille asiakkaalle, mut tietyn rajan ylittäessä sinne mennään sitten omatoimisesti poistamaan, porukalla on aina tietenkin tarvittaessa helpompi tarvittaessa vääntää ja kääntää.”

H3: “- - mutta kyllähän se sen aggressiivisen asiakkaan kohtaamisessa vaikuttaa se, että onko siellä [syrjäisessä baarissa töissä] yksin, jossa kyläläiset pitää toistensa puolia tilanteessa kuin tilanteessa ja virkavallan saapuminen saattaa kestää puolikin tuntia, niin se oman työturvallisuuden takaaminen siinä, joutuu ehkä pikkusen antamaan tietyllä tapaa asioita periksi, että jos on semmosessa paikassa, jossa on kymmenen järkkäriä, niin tavallaan se oma selustakin on siinä turvattu, niin pystyy pitämään tiukemmin kiinni siitä omasta kannastaan ja sanoa että juttu on näin ja piste.”

H5: ”Yks asia, mikä selvästi vaikuttaa on se, että kuinka lähellä tai kaukana sulla on seuraava työkaveri, se vaikuttaa hyvin pitkälle, koska jos sä tiiät, et sä oot yksin siinä tilanteessa ja työkaverit on saavuttamattomissa, niin ite yritän mahdollisimman pehmeesti hoitaa sen tilanteen, ettei menis painiks.”

H4: “Mä teen pikkusen varmaan nopeempia ratkaisuja porukassa, koska on se illuusio siitä, että meillä on ylivoima tässä tilanteessa.”

H6: “Riippuen tilanteesta, tottakai se ryhmän paine vaikuttaa, just et missä asemassa on siinä ryhmässä ja onko ite siinä esimiesasemassa vai vertainen, tietyissä tapauksissa vaikuttaa toi ryhmän paine, mut ei niin ku taas sit mihinkään hölmöilyihin liittyen.”

Toisaalta eräs haastateltavista kertoi oman toimintansa olevan tilanteissa niin vakiintunutta, että toiminta on samanlaista sekä yksin että ryhmässä työskennellessä:

H1: “- - ei se ihmisten [kollegoiden] määrä vaikuta siihen mun toimintatapaan, se taitaa olla semmosta selkärangasta tulevaa tai lähes samalla tavalla, ei se [toiminta] ikinä oo ihan samanlaista.”

Haastateltavat tulkitsevat luonteen ja elämäntaustan selittävän järjestyksenvalvojan viestintää asiakkaan käyttäytyessä aggressiivisesti. Esimerkiksi taipumus väkivallattomaan tapaan selvittää erilaiset ristiriitatilanteet, oma persoona, perhetausta ja harrastukset vaikuttavat järjestyksenvalvojan toimintaan, kuten seuraavista otteista käy ilmi:

H1: ”Varmasti vaikuttaa myös se, että ite ei oo sillein ollu tappelevainen henkilö, että niin ku semmosta hauskaa veljes-/kaveripainia on tietenkin ollu, et sillein on välillä ihan mukava vääntää,

mutta sitten kun se on joku muu asiakas tai semmoinen tilanne just et on töissä, niin mielummin sit siihen [tilanteeseen] aina sillein et ei koske [asiakkaaseen].“

H5: “Sit se [järjestyksenvalvojan oma viestintä] riippuu paljon myös siitä omasta persoonasta, et onko rauhoitteleva vai onko suoraan käskävä tyyli, ite aina yritän rauhoittelun kautta ensimmäisenä purkaa tilanteita.”

H6: “Kai se lähtee jostain geeneistä ja minkälainen se kotikasvatus on ollu ja mitä sä oot harrastanu ja tehny elämässä aiemmin, et tällönen kaikki varmaan vaikuttaa hirveesti, jos sun vanhemmat on tukenu sua ja sulla on niin ku ollu hyvä lapsuus ja sit oot harrastanu paljon kaikkea, niin sulla on ehkä sit jotenkin paremmat verbaaliset kyvyt toimia eri ihmisten kanssa - - sä pystyt opettamaan ihmisille tiettyjä juttuja tiettyyn pisteeseen asti, mutta se ei tuu sillon niiltä ihmisiltä välttämättä luonnollisesti.”

Monet järjestyksenvalvojien toimintatavat ovat ennalta määrättyjä ja lakiin perustuvia. Jos järjestyksenvalvoja toimii vastoin oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan, voi hän joutua tästä oikeudelliseen edesvastuuseen. Haastateltavien mukaan koulutus, erilaiset kurssit ja työtehtävissä kehittyneet tiedot ja taidot ohjaavat heidän viestintäänsä ja muuta toimintaansa tilanteissa, kuten alla esitetyistä otteista ilmenee:

H4: “Opittu käyttäytymismalli, jota on harjoiteltu käytännössä ja kursseilla ja vois sanoa, että tää on yleismaailmallinen, länsimainen tapa toimia turvallisuushenkilöille, eli käyttäydytään itse johdonmukaisesti, luotettavasti, uskottavasti ja toisaalta näytetään voimaa, tässä tapauksessa voimannäyttö ei ole pullistelua vaan pukeudutaan töihin työvaatteisiin, oikeisiin työvarusteisiin ja pidetään mukana niitä voimankäyttövälineitä, mitä työtehtävä edellyttää.”

H3: “Kai niitä pyrkii niitä [järjestyksenvalvoja]kursilla opittuja ja niissä työtehtävissäkin kehittyneitä taitoja, oli ne sitten sitä puhejudoa tai niitä hallintaotteita, niin pyrkii niitä niin kun hyväksi havaittuja keinoja käyttämään, monesti sit joku yllättävä toiminta saattaa viedä kokonaan sen asiakkaan aggressiivisuuden mennessään, mutta järjestyksenvalvojan työssä täytyy toimia kuitenkin niitten tiettyjen asetettujen toimintamallien mukaisesti.”

H5: “No osa toiminnasta on tietysti koulutettu, että tällönsillä tavoilla kannattaa kohdata tietyt ihmiset tai tietynlainen tilanne, se nyt on varmaan yks niin ku suurimpia tekijöitä siinä.”

Aikaisemmat kokemukset aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa toimimisesta toivat haastateltavien kertomustensa mukaan varmuutta heidän omaan viestintäänsä. Lisäksi haastateltavat kertoivat aikaisempien kokemusten kehittävän heidän omaa toimintaansa vastaavanlaisissa tilanteissa:



H3: “Kyllähän tietysti niistä aiemmista kohtaamisista on oppinut ja pitäskin ottaa opiks, et millä lailla ihmiset mihinkin asioihin reagoi, et antaahan se tietynlaisia toimintamalleja, et miten on aikaisemmasta asiakkaasta selvitty ja saatu ratkasu siihen, et se miellyttää asiakastakin.”

H5: “Se, jos on aikasempaa kokemusta noista aggressiivisista asiakkaista, niin se toki antaa aina pientä suuntaviivaa siitä, et mikä on aiemmin toiminu ja mikä ei, et tottakai jos oot huomannu, et joku homma [toimintatapa] ei toimi ollenkaan, niin sit sä niin ku muutat sitä jotenkin.”

Vuorovaikutustilanteen kulkuun vaikuttaa, jos aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas on järjestyksenvalvojalle ennalta tuttu tai tuntematon. Tämä haastateltavat kertoivat osin helpottavan ja osin vaikeuttavan tilanteen ratkaisua. Vuorovaikutustilanne ennalta tutun aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa koettiin paremmin ennakoitavaksi. Tällöin järjestyksenvalvoja saattoi kohdistaa puheensa täsmällisemmin asiakkaalle ja asiakkaan tunnettuus lisäsi järjestyksenvalvojan omaa turvallisuuden tunnetta. Vuorovaikutustilanteita aggressiivisesti käyttäytyvien, ennalta tunnettujen, asiakkaiden kanssa haastateltavat kuvasivat seuraavasti:

H4: “Kyllä se vaikuttaa [jos asiakkaan tuntee ennalta], se helpottaa sitä tilannetta, tutun ihmisen kanssa mulla on todennäköisesti oikean kaltainen käsitys hänen käyttäytymisestäään, pystyn ennakoimaan paremmin ja toisaalta tutun kaverin tunteisiin voi vedota ystävyydellä, - - kuka meistä nyt oikeesti uskoo, että ystävä löis sua, mut tuntemattomista ei koskaan tiedä, tästä voi tosin tulla myös vääränlaisia turvallisuuden tunteita.”

H2: “Sitä tutumpaa henkilöä [asiakasta] lähtee taas helpommin huutamaan omalla nimellä ja sit sillein suuremmin, et alahan käyttäytymään -tyyppisesti - - se on niin ku helpompaa siinä tilanteessa toimia, jos tunnet sen tyyppin [asiakkaan].”

Toisaalta täysin ennalta tuntemattomien asiakkaiden aggressiivinen käyttäytyminen järjestyksenvalvojaa itseään kohtaan koettiin hyväksyttävämmäksi kuin ennalta tunnetun asiakkaan vastaanlainen käyttäytyminen. Tutun asiakkaan järjestyksenvalvojaan kohdistama aggressiivinen käytös otettiin henkilökohtaisesti, koettiin epämiellyttävänä ja se aiheutti järjestyksenvalvojissa hämmennyksen tunteita, kuten seuraavista otteista käy ilmi:

H1: “Riippuu hyvin paljon asiakkaasta, et jos on ihan ventovieras, niin [toimin] sillein yleensä mahdollisimman rauhallisesti, järkevästi, selväjärkisesti, niin kun ajattelen ne kaikki mahdolliset skenaariot siinä läpitem, nää on yleensä semmosia et en tunne tai tiiä niitä asiakkaita, sit taas jos on vähän tutumpaa [asiakas] niin sitten pystyy sanoo ihan suoraan niille et ”nyt riitti”, mut sekin aina tilanteen mukaan, on näitä tuttujakin ollu sillein nyrkit pystyssä - - kaverit on aina vaikeimpia.”

H6: "Vieraat on aina helpompia, jos on aggressiivinen tuttu, niin se on aina tylsä juttu, toki tavallisessa vuorovaikutustilanteessa se helpottaa, jos asiakas on tuttu, et se niin ku sujuvoittaa sitä toimintaa, mut se on aina hankalampaa, jos on tuttu, joka käyttäytyy aggressiivisesti."

H7: "Onhan se nyt jotenkin erikoista lähtee siinä sitten jonkun tutun kanssa joko suullisesti tai fyysisesti vääntämään."

## **Tunteiden hallinta**

Tunteiden hallinta (emotion management) on järjestyksenvalvojan työssä tärkeää. Järjestyksenvalvojan tunteiden hallinta vaikuttaa asiakkaiden mielikuvaan paitsi tapahtumasta tai tilaisuudesta, myös tapahtuman järjestäjästä ja toimeksiantajasta sekä järjestyksenvalvojasta itsestään ja hänen työnantajastaan. Lisäksi tunteiden hallinta vaikuttaa haastavien tilanteiden hallintaan sekä asiakkaiden tasapuoliseen huomioimiseen. Haastateltavat kertovat kokevansa turhautumista asiakkaiden käyttäytyessä aggressiivisesti ja turhautumisen tunnetta vahvistaa samankaltaisten tilanteiden toistuminen. Omien negatiivisten tunteiden hallinnan haastateltavat kokevat kuitenkin kuuluvan työn luonteeseen. Haastateltavat pyrkivät kontrolloimaan omaa viestintäänsä tilanteessa tunteiden hallinnalla. Tunteiden hallinnalla pyritään haastateltavien mukaan vaimentamaan ja peittämään omat negatiiviset tunteet sekä hallitsemaan tilanteeseen liittyviä pelon tunteita:

H1: "Ne [tunteet] puretaan yleensä jonnekin muualle sitten, saattaa ärräpäitä kuulua sitten jälkikäteen ja sekin just et jos on muita työntekijöitä, niin sitten vaihetaan vaan [tilanteessa rooleja] et "hoidappas sää tää" ja ite menee vähän rauhottumaan, heittää vaikka lenkin tai hakee jotain juomista, käy takahuoneessa sitten muitten työntekijöitten kaa vähän haukkumassa kyseistä tapausta [asiakasta], yrittää purkaa sen [oman turhautumisen] johonkin muuhun, ettei se kohdistuis asiakkaaseen."

H2: "Ehkä se on niin ku turhautumista, kun jotkut tietyt tapaukset [asiakkaat] eivät vielääkään [ovat aiemminkin käyttäytyneet samalla tavalla aggressiivisesti] osaa käyttäytyä, mutta kyllä siinä [tilanteessa] ne omat fiilikset yrittää pitää poissa."

H4: "Fiilis on semmonen, että nyt se taas tapahtuu [asiakas käyttäytyy aggressiivisesti], mutta että mä oon tähän niin kuin valmistautunut jo etukäteen, mielikuvaharjottelulla kannattaakin niitä asioita käydä läpi, että miten niissä tilanteissa pitäis toimia, ettei homma lähde siinä sitten käsistä - en mä koe vihaa asiakasta kohtaan enkä pelkoa, se on niin kun työtä mulle."

H6: "Kai se on sitä, et miettii, miten tästä tilanteesta selviää, ja varmaan semmosta tiettyä tervettä pelkoa, mikä sit nostaa sitä adrenaliinitasoa, et on vähän valppaampi siinä tilanteessa, se on tietty sit huono juttu, jos adrenaliinit nousee liikaa, kun sitten se oma näkökenttä häviää ja tulee putkinäkö."

Tunteiden hallintaan ja näin ollen järjestyksenvalvojan omaan viestintään vaikuttaa haastateltavien mukaan se, onko aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas tuttu vai tuntematon. Tutun henkilön järjestyksenvalvojaan kohdistama aggressiivinen käytös herättää haastateltavissa negatiivisia tunteita, esimerkiksi ärsyyntymistä. Seuraavissa esimerkeissä haastateltavat kuvaavat, miten omalla viestinnällä pyritään osoittamaan asiakkaalle, että asiakkaan aggressiivisella käyttäytymisellä ei ole vaikutusta järjestyksenvalvojaan tai hänen toimintaansa:

H1: "Riippuu taas hyvin paljon asiakkaasta, ihan ventovieraat tai tuntemattomat, niin ihan sama, mitä ne sanoo, se on niin ku et kaikkee on kuultu ja kaikeks haukuttu, niin emmä sillein henkilökohtaisesti ota mitään, tiän että se on tietyn olotilan ja aineen vaikutuksen alaisena sanottua, sit taas jos on tutumpaa [asiakas], niin enemmänkin se ärsyttää, et varsinkin kun tietää, et ne on mukavia selvin päin, niin se on just silleen et "älä nyt viitti", "oohan nyt kunnolla", se kohottaa verenpainetta ja ärsyttää työntekoo."

H3: "-- kyllähän siinä tottakai vieras on vieras ihminen ja jos on tuttu ihminen, niin kyllähän se tietynlaisia kielteisiä fiiliksiä siihen tuo, että minkä takia se tuttu ihminen siinä meuhkaa, mutta ei periaatteessa niin ku ammatillisessa näkökulmassa sillä pitäis olla mitään merkitystä onko se tuttu vai vieras, samanlainen kohtelu kaikille."

Haastateltavat kertovat, että joskus omien tunteiden hallinta ei täysin onnistu. Jos haastateltavat eivät pääse purkamaan ajoissa omaa turhautumistaan tilanteen ulkopuolelle, ilmennetään turhautumista suoraan asiakkaalle. Haastateltavat kuvaavat käyttävänsä tällöin kovempaa äänenvoimakkuutta ja samanlaista kielenkäyttöä kuin asiakas on käyttänyt kohdistuessaan aggressiivisen käyttäytymisensä heihin. Asiakas poistetaan tapahtumaympäristöstä ja hänen selityksiään tapahtuneesta ei enää niin tarkasti oteta huomioon. Eräs haastateltavista lisää, että työkokemuksen kartuttua omat taidot tunteiden hallintaan ovat kehittyneet. Hän kertoo vähemmän työkokemusta omaavien kollegoiden saattavan käyttää toisinaan liioiteltuja voimakeinoja asiakkaaseen epäonnistuessaan tunteidensa hallinnassa. Tunteiden hallinnan epäonnistumista järjestyksenvalvojan työssä luonnehditaan tarkemmin seuraavissa esimerkeissä:

H1: ”- ja sitten jos sitä [omaa turhautumistaan] ei pääse purkamaan mitenkään muuten, niin sit se puretaan siihen asiakkaaseen, sitten käytetään samanlaista kieltä kuin asiakas on käyttänyt minua kohtaan.“

H6: ”Kyllä se asiakas saa aika pitkälle mennä, että mun pinna palais, mä kyllä jaksan kuunnella aika pitkään, sit jos pinna kuitenkin palaa, niin mä huudan [asiakkaalle] takaisin.”

H3: ”No siinä sitten käytännössä ei enää selityksiä ja jauhamista kuunnella, et sitten se asiakas ohjataan sieltä ravintolasta ulos rauhoittumaan, tietenkin edelleen sillein, että se oma ja muiden turvallisuus huomioiden ja myöskin sen ulos viettävän asiakkaan turvallisuus siinä määrin, ettei kohtuuttomia vammoja hänellekään aiheudu.”

H5: ”Se on sit siinä vaiheessa yleensä niin, että asiakas lähtee sieltä ravintolasta pois, sitten sitä asiakasta napataan kiinni käsivarresta kuljetusotteella ja viedään se ulos -- en nyt muista, että koskaan ois lähteny mopo käsistä, nää [aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiset] on kuitenkin harvinaisempia tapauksia.”

H4: ”Sillon mä turhaudun, kun mä oon jo aiemmin aistinu jostain tietystä asiakkaasta, että tosta tyypistä tulee ongelmia, sit mä oon turhautunu itselleni, että miks en määhä heti heittäny tota asiakasta pihalle, siitä ensimmäisestä tilanteesta, kun mulle se ajatus tuli, että tää jätkä [asiakas] säättää jotain, saatan sitten käyttää samankaltaista kieltä kuin asiakas, silloin olen toisaalta menettäny tilanteen hallinnan, enkä toimi silloin ammattimaisesti, mutta ehkä se on niin kun se pahin, mihinkään asiakkaan pahoinpitelyyn en esimerkiksi koskaan lähtis.”

H2: ”Omassa käytöksessä ei oikein tapahdu enää yhtään mitään, kyllä se niin on, että niillä nuoremmilla kollegoilla palaa se käämi vielä kovemmin ja siinä mennään sitten joskus tappeluun asti.”

Ammattirooli helpottaa haastateltavien mukaan tunteiden hallintaa työtehtävissä.

Työtehtäviä suorittaessaan haastateltavat omaksuvat järjestyksenvalvojan

ammattiroolin, johon liittyvien odotusten ja normien mukaisesti he pyrkivät toimimaan.

Haastateltavat kuvailevat asiakkaiden aggressiivisen käyttäytymisen kohdistuvan

enemmänkin järjestyksenvalvojan ammattirooliin kuin hänen henkilöönsä. Näin ollen

asiakkaiden aggressiivinen käyttäytyminen ei henkilöidy vahvasti haastateltaviin

itseensä, jolloin aggressiivisen käyttäytymisen sietäminen ja oman viestinnän

kontrolloiminen on järjestyksenvalvojalle helpompaa. Ammattiroolin merkitystä

tunteiden hallinnassa haastateltavat kuvaavat seuraavin esimerkein:

H7: ” Ei mulla silleen käy tunteeseen ne kaikki solvaukset ja muut haukkumiset, siinä on se ammattirooli niin vahvasti päällä, että ei tuu sillein menetettyä malttia, mulle maksetaan siitä, että kuuntelen sitä asiakkaiden selostamista, yritän niissä hankalissa tilanteissa vaan aatella aina mahdollisimman ratkaisukeskeisesti, ku ei se vie sitä tilannetta eteenpäin, jos alan siinä ite huutamaan.”

H6: "Siviiliminänä vois palaa pinna paljon nopeemmin, mut jos aatellaan niin ku ammattiminää ja mä teen työtä ammattilaisena, niin silloin sen sietokyvyn pitää olla pidempi."

H4: "- - muutoin uskon, että useimmat turva-alalla työtä tekevät henkilöt menee tilanteisiin ammattimaisesti ja ammatillisesti siihen suhtautuen, et tää on niin ku heidän työtä ja siihen [tilanteeseen] tuleekin mennä miettimättä sen enempää tunteita tai antaa niiden tunteiden vaikuttaa siihen tekemiseen."

Aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan ja järjestyksenvalvojan välistä vuorovaikutustilannetta on usein seuraamassa sivullisia henkilöitä. Eräs haastateltavista kertoo järjestyksenvalvojan tunteiden hallinnan korostuvan tämän kaltaisissa tilanteissa. Sivulliset henkilöt tekevät omat johtopäätöksensä tilanteessa näkemänsä ja kuulemansa perusteella. Jos järjestyksenvalvoja ei pysty hallitsemaan tunteitaan tilanteessa, tämä voi vaikuttaa esimerkiksi tilaisuuteen tai järjestyksenvalvojen ammattikuntaan liittyviin mielikuviin.

H4: "Ajatus tietysti, että miltä se tilanne näyttää ulkopuolisen silmin, kuitenkin se on yhtenä asiana, ei oo tarkoituksenmukaista käyttää kaikista kovimpia toimintamenetelmiä, jos on mahdollisuus käyttää aikaa ja puhetta tilanteen rauhoittamiseen. "

Haastateltavien tekemien yhteenvetojen perusteella voidaan todeta, että useat tilannesidonnaiset tekijät selittävät järjestyksenvalvojan omaa tunteiden hallintaa ja viestintää tilanteissa, joissa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti. Asiakas, tilanneympäristö, henkilökunta ja moni muu tekijä vaikuttaa siihen, miten haastateltavat viestivät ja toimivat vuorovaikutustilanteissa, joissa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti. Jokainen tilanne on yksilöllinen ja omaa ammatillista tietotaitoaan tulee osata soveltaa tilannekohtaisesti.

H1: "- - muutenkin niihin tilanteisiin vaikuttaa ihmisen [asiakkaan] olemus, käyttäytyminen muita asiakkaita tai henkilökuntaa kohtaan, [asiakkaan] kävelykyky ja vireystila, onko kollegoita lähellä vai ei, sun omat taidot ja kokemukset, ehkä siinä niitä aikalailta onkin."

H2: "Siihen mun omaan toimintaan vaikuttaa kollegan käytös, asiakkaan käytös, työkohte, työtehtävä, kellonaika, päihtymystila - - se riippuu kaikesta ympärillä tapahtuvasta, sen hetkisistä olosuhteista, et jokainen kohtaaminen on niin ku yksilöllinen, asiakas päättää siinä [omalla toiminnallaan] sen [asiakas]palvelun tyylin, tavan ja asenteen."

## 6 Pohdinta

Tämän tutkielman tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää, millaista kielellistä ja nonverbaalista aggressiota järjestyksenvalvojat kohtaavat työssään. Tässä luvussa kootaan yhteen keskeisimmät tutkimustulokset, tehdään niistä johtopäätöksiä ja verrataan niitä aiempaan aiheesta tehtyyn tutkimukseen.

### **Kielellinen ja nonverbaalinen aggressio järjestyksenvalvojan työssä**

Tutkimustulosten mukaan vuorovaikutustilanteet aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa ovat luonteeltaan arvaamattomia ja ennakoimattomia. Asiakkaan käyttäytyminen voi olla avoimesti aggressiivista tai passiivis-aggressiivista. Aggressiivisen käyttäytymisen kohteena ovat vaihtelevasti järjestyksenvalvojat, muu henkilökunta, muut asiakkaat tai tapahtumaympäristön irtaimisto.

Järjestyksenvalvojien käsitykset ja kokemukset asiakkaiden heihin kohdistamasta kielellisestä aggressiosta vastaavat aiemmin tehtyjä tutkimustuloksia sekä yleistä määritelmää kielellisestä aggressiosta. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan aggressiivisesti käyttäytyvät asiakkaat asettavat kiistanalaiseksi järjestyksenvalvojan ammattitaidon tai osoittavat yhteistyöhaluttomuuttaan passiivis-aggressiivisella käyttäytymisellä. Aiemman tutkimuksen mukaan aggression on todettu ilmenevän asiakaspalvelutilanteessa esimerkiksi asiakaspalvelijan tietotaidon kyseenalaistamisena ja yhteistyöhaluttomuutena (Yagil & Luria 2014, 921 - 922). Tämän tutkimuksen tulosten perusteella järjestyksenvalvojat kokevat työssään asiakkaiden taholta myös sanallista uhkailua, solvaamista ja puuttumista henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Nämä edellä mainitut aggressiivisen käyttäytymisen tunnusmerkit on tunnustettu aiemmissakin tutkimuksissa (Infante & Wrigley 1986, 61; Työturvallisuus ja riskien hallinta 2015; World Health Organization 2002, 5).

Tutkimustulosten mukaan asiakkaan kielellistä ja nonverbaalista aggressiotaan vahvistaa hänen puhetapansa. Aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan puhetapaa haastateltavat kuvailivat muun muassa äänensävyyn ja tavallista kovemman

äänenvoimakkuuden avulla. Äänenvoimakkuuden korottaminen tai suoranainen huutaminen ovat ennaltakin tuttuja kielellisen aggression ominaispiirteitä (Työturvallisuus ja riskien hallinta 2015; Yagil & Luria 2014, 921 - 922).

Asiakkaiden järjestyksenvalvojiin kohdistaman nonverbaalisen aggression tunnusmerkit vastasivat haastateltavien kertomusten mukaan niin ikään aiempien aiheesta tehtyjen tutkimusten tuloksia. Tutkimustulosten mukaan asiakkaiden nonverbaalinen aggressio ilmeni esimerkiksi fyysisenä uhkaavuutena, tönimisenä, järjestyksenvalvojan fyysisenä vastustamisena voimankäyttötilanteessa sekä kielletyllä esineellä uhkaamisena. Fyysinen uhkaavuus, jollakin esineellä suoranainen uhkaaminen tai töniminen ovat väkivaltaisen käyttäytymisen ilmenemismuotoja (Työturvallisuus ja riskien hallinta 2015; World Health Organization 2002, 5).

Tutkimustuloksissa on jäsennelty tarkemmin konkreettista nonverbaalisen aggression ilmenemistä. Tutkimustulosten perusteella nonverbaalisen aggression tunnistaa rauhattomasta liikehdinnästä, nyrkkien pusertelusta, kasvojen ilmeistä, katseesta ja sormimerkeistä. Etäisyyden suhteen aggressiivisesti käyttäytyvät asiakkaat toimivat kahdella eri tavalla. Asiakkaat ottivat joko reilusti etäisyyttä järjestyksenvalvojaan, jotta he voivat tarvittaessa vetäytyä tilanteesta tai vaihtoehtoisesti asiakkaat tulivat erittäin lähelle järjestyksenvalvojaa todentamaan omaa voimaansa.

Tutkimustulosten mukaan haastateltavat mielsivät asiakkaan aggressiivisen käyttäytymisen ilmenevän sekä kielellisenä että nonverbaalisena aggressiona. Kielellisen aggression ilmentämisen tueksi asiakkaat osoittivat aggressiotaan muun muassa ilmein ja elein. Toisinaan asiakaspalvelutilanne saattoi päätyä järjestyksenvalvojan voimankäyttöön. Aiemman tutkimuksen mukaan kielellisen aggression ilmeneminen ei automaattisesti tarkoita tilanteen kehittymistä fyysiseen väkivaltaan asti, mutta usein fyysisen väkivallan ilmentyessä esiintyy myös kielellistä aggressiota (Rancer & Avtgis 2006, 107 - 108).

Lisäksi tutkimustuloksista kävi ilmi, että haastateltavat kokivat itselleen uhkaavimmiksi asiakkaita ne henkilöt, jotka pystyivät aggressionsa vallassa hillitsemään omaa kielellistä ja nonverbaalista viestintäänsä. Asiakkaan minimoima kielellinen ja nonverbaalinen viestintä aggression vallassa antaa haastateltavien mukaan järjestyksenvalvojalle viitteitä siitä, että asiakkaalla voi olla kamppailu-urheilutausta tai hän on mahdollisesti jo valmistautunut hyökkäämään järjestyksenvalvojan kimppuun.

### **Järjestyksenvalvojen viestintä aggressiivisen asiakkaan kohtaamisessa**

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että järjestyksenvalvojat pyrkivät perustelemaan omaa toimintaansa asiakkaalle joutuessaan puuttumaan asiakkaan epäasialliseen käyttäytymiseen ja tarvittaessa rikkomaan yksityishenkilön koskemattomuutta. Järjestyksenvalvojilla on ammattinsa puolesta laajemmat oikeudet puuttua toisen henkilön toimintaan tapahtumaympäristössä kuin muulla henkilökunnalla ja asiakkailla. Tutkimustulosten mukaan järjestyksenvalvojan on olennaista perustella omaa toimintaansa, jotta asiakas ymmärtää toiminnan olevan oikeutettua. Järjestyksenvalvojat perustelevat toimintaansa esimerkiksi lakeihin perustuen (ks. esim. Kokoon-tumislaki 22.4.1999/530; Laki järjestyksenvalvojista 20.8.2010/533).

Tutkimustulosten perusteella järjestyksenvalvojan puhettavan olisi tärkeää olla rauhallinen ja puheenvuorojen pituuden ajallisesti lyhyt hänen ollessa vuorovaikutuksessa aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa. Lisäksi järjestyksenvalvojan on tärkeää puhua selkeästi asiakkaalle, jotta väärinymmärrysten määrä olisi mahdollisimman vähäinen. Asiakkaan aggressiivisen käyttäytymiseen johtava syy voi olla asiakkaan päihtymystila (Abbey, Wegner, Woerner, Pegram & Pierce 2014; Crane, Godleski, Przybula, Schlauch & Testa 2015), jolloin vuorovaikutustilanteessa korostuu järjestyksenvalvojan viestinnän selkeyden keskeisyys. Jos asiakas on huomattavan päihtynyt, hänen ymmärryksensä vuorovaikutustilanteesta ja kykynsä tulkita järjestyksenvalvojan viestintää heikentyy.

Jos asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen ei rauhoitu, tutkimustulosten mukaan järjestyksenvalvojat alkavat käskyttämään asiakkaita. Asiakaspalvelijat voivat osoittaa kielellisellä viestinnällään asiakkaalle vuorovaikutustilanteen muutosta esimerkiksi



puhenopeutensa ja äänenvoimakkuutensa säätelyllä (Burgoon & Bacue 2003, 200 - 203). Tutkimustulokset osoittavat, että järjestyksenvalvojien käskyttäessä asiakkaita, heidän äänenvoimakkuuteensa on kovempi ja viestintänsä määrätietoisempaa kuin tavallisessa asiakaspalvelutilanteessa.

Tutkimustulosten perusteella järjestyksenvalvojan on hyvä näyttää ulkoisesti mahdollisimman levolliselta ja asiakkaalle vaarattomalta, kun hän kohtaa aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan. Asiakaspalvelijan levollinen olemus ja käyttäytyminen luovat luottamusta vuorovaikutussuhteeseen (Burgoon & Bacue 2003, 196). Vaarattomuutta voidaan tutkimustulosten perusteella ilmentää esimerkiksi pitämällä kädet näkyvillä. Tällöin asiakas näkee, ettei järjestyksenvalvojalla ole mitään voimankäyttövälineitä käsissään. Järjestyksenvalvojan positiivinen olemus toimii asiakkaiden aggressiivista käyttäytymistä ennaltaehkäisevänä tekijänä. Positiivisuudella voi todentaa luotettavuutta ja samankaltaisuutta asiakkaaseen nähden (Burgoon & Bacue 2003, 196).

Toisinaan asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen aiheuttaa todellisen uhkan henkilökunnalle tai muille asiakkaille. Tällaisissa tilanteissa järjestyksenvalvojan täytyy viimeistään osoittaa oma auktoriteettiasemansa asiakkaalle. Asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä vallitsevan auktoriteettieron todentaminen osoittaa heidän välillään olevan vuorovaikutussuhteen asymmetriseksi (Lakin 2006, 59; Sias 2009, 166). Tämän tutkimuksen tulosten mukaan järjestyksenvalvojat ilmentävät auktoriteettiasemaansa esimerkiksi artefaktoilla (muun muassa järjestyksenvalvojan tunnukset ja varustevyö) ja tilanteessa olevien kollegoiden läsnäolon avulla. Artefaktat ovat selkeitä ja näkyviä merkkejä, joilla voidaan helposti osoittaa asiakaspalvelijan auktoriteettiasema (Burgoon & Bacue 2003, 200 - 203). Kollegoiden läsnäolo varmentaa puolestaan järjestyksenvalvojan viestintää, sillä esimerkiksi tilanteen eskaloituessa fyysisen väkivallan käyttöön, kollegoita on lähistöllä auttamassa.

Jotta järjestyksenvalvoja pystyy säilyttämään auktoriteettiasemansa ja on asiakkaan näkökulmasta uskottava, järjestyksenvalvojan tulee peittää mahdolliset epävarmuuden merkit itsessään. Omaa nonverbaalista viestintää säätelemällä pystytään tehokkaasti

hallitsemaan henkilökuvaa (Riggio 2006, 80) ja näin peittämään epävarmuuden merkkejä. Järjestyksenvalvojan tulisi siis pystyä kontrolloimaan vuorovaikutustilanteen häiriötä aiheuttavien tekijöiden vaikutusta omaan kielelliseen ja nonverbaaliseen viestintäänsä.

Tutkimustuloksista käy ilmi, että järjestyksenvalvojat kokevat keskeiseksi puhekontaktin luomisen ja ylläpitämisen aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa. Järjestyksenvalvojat kokevat, että keskusteleminen aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa suuntaa asiakkaan huomion omasta epäasiallisesta käyttäytymisestä muualle ja tilanne voi näin rauhoittua.

### **Järjestyksenvalvojen käsitykset ja kokemukset omaa viestintää selittävistä tekijöistä**

Väkivallan tai sen uhkan kokemus on aina subjektiivinen tapahtuma. On tärkeää ottaa huomioon, että yksilöillä on erilaiset valmiudet kohdata väkivaltaa. Henkilökohtaiset valmiudet väkivallan kohtaamiseen määrittävät osaksi väkivallan kokemusta. Kokemuksen muodostuminen määrittää puolestaan yksilön toimintaa tilanteessa. Tämän tutkimuksen tulokset tukevat aiempaa tutkimusta. Tutkimustulosten perusteella järjestyksenvalvojan viestintää aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa selittävät muun muassa järjestyksenvalvojan elämäkokemus, perhetausta, harrastukset sekä henkilökohtaiset tavoitteet vuorovaikutustilanteessa. Vuorovaikutustilannetta ja siitä muodostuvia kokemuksia ohjaavat esimerkiksi merkitykset, subjektiivisuus ja kulttuuriset tekijät (Ruben & Stewart 2006, 79 - 86). Kokemuksiin voi vaikuttaa myös sukupuoli ja luonteenpiirteet (Miller 2012, 206).

Järjestyksenvalvojan omien taustojen lisäksi tutkimustulokset osoittavat keskeisiä järjestyksenvalvojan viestintää selittäviä tekijöitä olevan lakisääteisyys, koulutus, asiakkaiden ennako-odotukset asiakaspalvelutilanteesta sekä ammattirooli. Ensisijaisesti järjestyksenvalvojan toimintaa työssä ohjaavat lait (ks. esim. Kokoontumislaki 22.4.1999/530; Laki järjestyksenvalvojista 20.8.2010/533;). Lakien rooli järjestyksenvalvojan työssä käydään läpi järjestyksenvalvojan peruskoulutuksessa,

jossa perehdytään myös järjestyksenvalvojan velvollisuuksiin ja oikeuksiin. Lait ja koulutus (myös mahdolliset lisäkoulutukset) luovat perustan järjestyksenvalvojan toiminnalle aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa. Asiakkailta on lisäksi omat odotuksensa ja oletuksensa järjestyksenvalvojan toimivaltuuksista sekä asiakaspalvelusta. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan, jos asiakkaan odotukset eivät täyty asiakaspalvelutilanteessa tai järjestyksenvalvojalla on asiakaspalvelutilanteesta poikkeava näkemys asiakkaan odotusten suhteen, tilanteessa voi ilmentyä konflikteja tai asiakkaan aggressiivista käyttäytymistä. Odotukset asiakaspalvelutilanteen kulusta perustuvat ympäristön vaikutteisiin ja sosiaalisiin rakenteisiin (Boyd & Chinyio 2006, 40). Asiakas saattaa ajatella asiakaspalvelun käsittävän esimerkiksi asiakaspalvelijan aktiivista kuuntelemista sekä halua auttaa asiakasta saavuttamaan tavoitteensa (Cameron, Richardson & Siameja 2016, 433).

Vaikka asiakas käyttäytyisi aggressiivisesti, järjestyksenvalvojan tulisi ylläpitää sosiaalisten normien mukaista vuorovaikutussuhdetta. Tämä voi olla haastavaa, jos asiakaspalvelija on tekemisissä epäasiallisesti käyttäytyvän henkilön kanssa. (Fritz & Omdahl 2006, 156.) Järjestyksenvalvojalla on asiakaspalvelutilanteessa ammattirooli, jonka mukaisesti hänen tulisi toimia. Ammattirooli selittää osaltaan järjestyksenvalvojan viestintää aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa. Erilaisiin ammattirooleihin liittyy tietynlaisia yleisiä odotuksia sopivista käyttäytymis- ja toimintamalleista, eettisiä sääntöjä sekä ammatillista tietotaitoa (Sarangi & Candlin 2011, 7, 14 - 15). Tutkimustulosten mukaan ammattirooli määrittää vahvasti järjestyksenvalvojan toimintatapoja ja viestintää erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Järjestyksenvalvojat kokevat, että oman toiminnan määrittämisen lisäksi ammattiroolin avulla vastataan asiakkaan aggressioon. Asiakkaan ilmentämä aggressio koetaankin osoitettavan järjestyksenvalvojan rooliin eikä järjestyksenvalvojahenkilöön itseensä. Toisinaan ammattirooli voi sekoittua omaan minäkuvaan, mikä saattaa vaikuttaa henkilön viestintään (Kassing & Waldron 2014, 661). Tällaista tulosta ei ilmennyt tässä tutkimuksessa, mutta järjestyksenvalvojien mukaan ammattiroolissa toimiessaan he kokevat itsensä kärsivällisemmiksi kuin ollessaan samankaltaisessa tilanteessa yksityishenkilönä.

Kollegoiden läsnäolon voidaan todeta tukevan järjestyksenvalvojan viestintää tutkimustulosten perusteella. Järjestyksenvalvojan on helpompi viestiä määrätietoisemmin, kun läsnä on muita järjestyksenvalvojakollegoita häntä tukemassa. Kollegoiden läsnäolon voidaan nähdä määrittävän järjestyksenvalvojan viestintää myös muilla tavoin. Ammattikunnan sisällä tai kollegoiden kesken voi olla monimuotoisia valta-asetelmia tai hierarkkisia rakenteita (Sarangi & Candlin 2011, 14 - 15). Tämän tutkimuksen tulokset vahvistavat aiemman tuloksen siitä, että olemassa olevat hierarkiat määrittävät yksilön toimintaa. Tutkimustulosten mukaan järjestyksenvalvoja suhteuttaa oman toimintansa tilanteessa sen mukaan, missä asemassa hän on kollegoihinsa nähden hierarkkisesti. Kollegoiden lisäksi vuorovaikutustilanteessa saattaa olla muita ulkopuolisia henkilöitä. Ulkopuolisten henkilöiden läsnäolon on todettu aiheuttavan joillekin asiakaspalvelijoille epävarmuutta haastavassa vuorovaikutustilanteessa (Kassing & Waldron 2014, 646). Tässä tutkimuksessa ei ilmennyt edellä mainitun kaltaista epävarmuustekijöiden lisääntymistä vuorovaikutustilanteessa olevista ulkopuolisista henkilöistä vaan tutkimustulokset osoittivat järjestyksenvalvojen toimivan samalla tavalla tilannetekijöistä riippumatta.

Tunteiden hallinta vaikuttaa kokonaisvaltaisesti järjestyksenvalvojen viestintään asiakkaan käyttäytyessä aggressiivisesti. Asiakaspalvelijana järjestyksenvalvojen tulisi pystyä säätelemään omia negatiivisia tunteitaan niin, etteivät ne vaikuta heikentävästi työntekoon tai läsnä olevien henkilöiden vuorovaikutustilanteesta tekemiin havaintoihin. Kielellisen ja nonverbaalisen viestinnän sääteleminen vaatii yksilöltä monitasoista kognitiivisten prosessien hallintaa (Hargie 2006, 13). Toisinaan vuorovaikutustilanteeseen sisältyvät stressitekijät aiheuttavat ylikuormitusta kognitiivisten prosessien hallintaan ja näin ollen viestinnän säätelemiseen tulee häiriötekijöitä. Tutkimustulosten mukaan järjestyksenvalvojat pyrkivät tunteidensa hallintaan sekä toimimaan odotusten, normien ja ammattiroolinsa mukaisesti asiakkaan käyttäytyessä aggressiivisesti. Asiakaspalvelijan tunteiden hallinnalla on todettu olevan positiivinen vaikutus erityisesti silloin, jos asiakaspalvelutilanteen vuorovaikutus koetaan jotenkin epämiellyttäväksi (Fritz & Omdahl 2006, 174). Jos järjestyksenvalvojan tunteiden hallinta ei onnistu, tutkimustulokset osoittavat, että järjestyksenvalvojat ilmentävät samankaltaista kielenkäyttöä kuin asiakkaat ja puhuvat tavallista kovemmalla äänenvoimakkuudella.

Asiakkaan tunnettuudella on merkitystä vuorovaikutustilanteessa, jos kyseinen asiakas käyttäytyy järjestyksenvalvojaa kohtaa aggressiivisesti. Tutkimustulosten perusteella järjestyksenvalvojan tuntiessa ennalta asiakkaan, he kokevat asiakkaan aggressiivisen käyttäytymisen epämiellyttävämmäksi kuin tuntemattoman asiakkaan heihin kohdistaman aggression. Tuntemattoman asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen järjestyksenvalvojaa kohtaan koetaan tutkimustulosten mukaan oikeutetumpana, koska järjestyksenvalvojalla ei ole etukäteen mitään tunnesidettä asiakkaaseen.

Järjestyksenvalvojat selittävät omaa viestintäänsä pääasiallisesti tilannekohtaisilla tekijöillä. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että jokainen vuorovaikutustilanne aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa on yksilöllinen. Vaikka tilanteet olisivat keskenään samankaltaisia, niin jokaisessa tilanteessa on aina omat erityispiirteensä, jotka määrittävät järjestyksenvalvojan viestintää. Vuorovaikutussuhteen osapuolten viestintä määrittyy osin sen mukaan, mitä henkilöt voivat viestinnällään saavuttaa tai mistä he joutuvat mahdollisesti luopumaan (Miller 2012, 207). Tutkimustulosten mukaan järjestyksenvalvojat pyrkivätkin toimimaan aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa siten, että tapahtumaympäristölle, asiakkaille, järjestyksenvalvojakollegoille ja muulle henkilökunnalle aiheutuisi mahdollisimman vähän haittaa.

## 7 Tutkimuksen arviointi

Tätä tutkimusta arvioitaessa otetaan huomioon koko tutkimusprosessi ja sen raportointi. Jotta tutkimus olisi tieteellisesti ja eettisesti kestävä, tutkimuksen tulee täyttää tieteellisen tutkimuksen arvioinnin kriteerit ja noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Tässä luvussa arvioidaan tutkimuksen aineistonkeruu-, tulosten analysointi- ja raportointiprosessit, menetelmien valinnat sekä tarkastellaan tutkimuksen toteutusta eettisestä näkökulmasta. Prosesseja tarkastellaan tämän tyyppiseen tieteelliseen tutkimukseen soveltuvien arviointikriteerien avulla ottaen huomioon eettiset näkökulmat. Tämän tutkimuksen arviointiin valittiin uskottavuuden, varmuuden, vahvistettavuuden ja siirrettävyyden kriteerit (Eskola & Suoranta 2008, 211 - 212). Seuraavaksi tutkimus- ja raportointiprosessia käydään pääsääntöisesti läpi edellä mainittujen kriteerien pohjalta. Tarkastelussa käytetään myös tutkimuksen validiteetin käsitettä. Aineistonkeruumenetelmäksi valittua teemahaastattelua arvioidaan lisäksi vuorovaikutuksen näkökulmasta. Lopuksi käydään läpi tutkimusprosessin eettisyyteen liittyvät asiat.

Tutkimuksen *uskottavuudella* tarkoitetaan tutkijan aineiston käsitteellistämisen ja aineistosta tehtyjen tulkintojen suhteutumista tutkittavien tosiasiallisiin käsityksiin (Eskola & Suoranta 2008, 211). Tämän tutkimuksen uskottavuutta lisäsi se, että haastateltavien vastauksissaan käyttämä käsitteistö oli minulle ennalta tuttu omakohtaisen järjestyksenvalvontatyökokemukseni perusteella. Se rajoitti väärinymmärryksiä ja aineistosta tekemiä virhetulkintoja. Käsitteellistämisprosessissa käytetyt teoreettiset käsitteet johdettiin samasta aihepiiristä tehdyistä tutkimuksista, mikä vahvisti tutkimuksen uskottavuutta. Käsitteellistämistä ja aineistosta tehtyjä tulkintoja havainnollistettiin raportointivaiheessa suorilla lainauksilla haastatteluista.

Tutkimuksen *siirrettävyydellä* viitataan tutkimustulosten yleistettävyyteen eli siihen, voiko tutkimustuloksia soveltaa mahdollisesti muissa samankaltaisissa tapauksissa (Eskola & Suoranta 2008, 211 - 212). Tämän tutkimuksen tulosten siirrettävyys on mahdollista. Tutkimustuloksia voidaan ajatella tarkasteltavan esimerkiksi muiden turvallisuusalan ammattilaisten, esimerkiksi vartijoiden tai poliisien, työhön liittyen.

Tulosten siirrettävyys ei kuitenkaan ole välttämättä sovellettavissa muihin työväkivallan riskiryhmiin kuuluviin ammatteihin, koska turvallisuusalan henkilöstöllä on työnsä puolesta usein laajemmat oikeudet ja velvollisuudet kuin muilla riskiryhmiin kuuluvilla ammattihenkilöillä.

Omien tutkimuksen aihepiiriin liittyvien ammatillisten kokemusteni voidaan todeta lisäävän tutkimuksen uskottavuutta. Tutkimuksen *varmuutta* tarkasteltaessa tutkijan omat kokemukset voivat kuitenkin toimia rajoittavina tekijöinä. Tutkimuksen varmuudella tarkoitetaan tutkijan tutkittavasta teemasta olevien ennako-oletusten poissulkemista ja täten tutkimusotteen pitämistä neutraalina (Eskola & Suoranta 2008, 212). On selvää, että tutkijan omat kokemukset tutkittavasta teemasta tuovat haasteen tutkimuksen objektiiviseen toteuttamiseen ja tulosten tarkasteluun. Tutkimusta tehdessä pyrin puolueettomuuteen keskittymällä haastateltavien vastauksiin ja niiden tulkittamiseen ilman oman henkilöhistoriansa vaikutusta (ks. esim. Tuomi & Sarajärvi 2009, 135 - 136). Tutkimusote pidettiin mahdollisimman neutraalina esimerkiksi siten, että haastattelurunko perustui mahdollisimman tarkasti teoreettiseen lähdekirjallisuuteen ja vältettiin johdattelemasta haastateltavien vastauksia haastattelutilanteessa. Haastateltavien vastauksista tehtyjen tulkintojen objektiivisuutta tukivat lisäksi teoriakirjallisuus ja aiemmat tutkimukset aiheesta.

Aiempiin samaa aihetta käsitteleviin tutkimuksiin ja muuhun teoriakirjallisuuteen tutustuminen tukivat myös tutkimuksen *vahvistuvuutta*. Tutkimuksen vahvistuvuus tarkoittaa käytännössä, että oman tutkimuksen eri vaiheisiin ja tulosten tulkintaan haetaan tueksi taustatietoa aiemmista tutkimuksista (Eskola & Suoranta 2008, 212). Tässä tutkielmassa lähdekirjallisuutta käytettiin monipuolisesti tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Aiempien tutkimusten pohjalta rajattiin aluksi tutkittava teema, määriteltiin konteksti ja pohdittiin tämän tutkimuksen tuomaa lisäarvoa. Tämän jälkeen valittiin tutkimus- ja analyysimenetelmä metodikirjallisuuden perusteella. Tutkimusprosessin edetessä aiempien tutkimusten tuloksia suhteutettiin tämän tutkimuksen tuloksiin ja niistä tehtyihin tulkintoihin. Lähdekirjallisuus ohjasi myös tutkimuksen arviointia.

Edellä läpikäytyjen tutkimuksen arviointikriteerien lisäksi tutkimusta voidaan arvioida *validiteetin* käsitteillä. Validiteetilla viitataan tutkimusmenetelmän soveltuvuuteen juuri kyseisessä tutkimuksessa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 226).

Tutkimusmenetelmää pidettiin tarkoituksenmukaisena siksi, että tutkimuksessa selvittiin haastateltavien omia käsityksiä ja kokemuksia tutkittavasta teemasta.

Tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset ja tutkimuksen tavoitteet saavutettiin, minkä perusteella tutkimusmenetelmää voidaan pitää tutkimuksen validiteettia varmentavana. Aineiston analyysiprosessin redusoimis- eli pelkistämistyövaihetta voidaan kuitenkin pitää osittain tutkimuksen validiteettia heikentävänä. Tutkimusaineiston redusointi aiheuttaa riskin aineiston liialliseen pelkistymiseen ja siten joidenkin mahdollisten tutkimustulosten huomiotta jäämiseen.

Tämän tutkimuksen aineistonkeruussa käytettyä teemahaastattelun menetelmää voi tarkastella lisäksi erikseen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Kun haastattelutilannetta tarkastellaan vuorovaikutuksen näkökulmasta, otetaan huomioon esimerkiksi luottamuksen rakentuminen sekä haastattelijan ja haastateltavan välinen tuttavallisuus, hierarkia ja valtasuhteet (Alasuutari 2011, 142 - 147). Luottamuksen rakentumista sekä haastattelijan ja haastateltavan välistä tuttavallisuutta edistettiin vapaamuotoisella keskustelulla tutkimuksen toteuttamisesta ja muista tutkimukseen liittymättömistä aiheista ennen varsinaisen haastattelun aloittamista. Valta- ja hierarkiasuhteet pyrittiin pitämään haastattelutilanteessa minimissään, mutta toki haastattelijalla oli vastuu oman roolinsa puolesta haastattelun etenemisestä. Näin ollen haastattelija todensi hienovaraisesti valta-asemaansa keskustelun harhautuessa tutkittavan aihepiirin ulkopuolelle. Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä mahdollistaa kuitenkin haastattelun etenemisen osin haastateltavan mukaan, jolloin tarpeettomat valtasuhteet ja hierarkia tilanteessa saadaan pysymään minimissä. Haastatteluiden toteutusta arvioidessa vuorovaikutuksen näkökulmasta tulee ottaa huomioon myös se, että haastateltavat olivat haastattelijalle ennalta tuttuja. Tämä saattoi osaltaan vaikuttaa haastattelutilanteeseen ja haastateltavien antamiin vastauksiin. Haastateltavat ovat esimerkiksi saattaneet muodostaa vastauksensa perustuen odotuksiinsa haastattelijan tavoitteista. Nämä kaikki edellä mainitut tekijät voivat vaikuttaa haastattelun toteuttamiseen ja tuloksellisuuteen.



Tutkimus pyrittiin toteuttamaan tieteellisen tutkimuksen eettisiä käytäntöjä noudattaen. Haastattelutilanteissa haastateltaville painotettiin tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta. Osallistumisen vapaaehtoisuuden lisäksi heille kerrottiin mahdollisuudesta keskeyttää haastattelu tai halutessaan jättää vastaamatta kysymykseen (ks. esim. Eskola & Suoranta 2008, 54; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 25). Ennen varsinaisen haastattelun aloittamista kuvailtiin tutkimuksen taustoja ja tutkittavaa teemaa. Haastateltaville tulee kertoa riittävän tarkasti, mihin tutkimuksen tavoitteilla pyritään ja millaisesta tutkimuksesta on kyse (Eskola & Suoranta 2008, 56).

Eettisesti kestävän tutkimuksen tekemiseen liittyy läheisesti luottamuksellisuuden käsite. Tässä tutkimuksessa luottamuksellisuutta vahvistettiin haastattelutilanteessa avoimella keskustelulla haastateltavien kanssa sekä haastateltavien anonymiteettisuojalla. Anonymiteetin suojaamisen lisäksi luottamuksellisessa tutkimusprosessissa on keskeistä aineiston ja tietojen huolellinen käsittely (Eskola & Suoranta 2008, 56 - 57). Aineistoa on säilytetty tutkijan omilla laitteilla, jotka ovat vain hänen henkilökohtaisessa käytössään ja salasanoilla suojattuja. Tutkielman hyväksymisen jälkeen haastatteluihin liittyvä aineisto hävitetään lopullisesti.

Tutkimuksen raportoinnissa on myös noudatettu hyviä tieteellisiä toimintamalleja sekä eettisiä käytäntöjä. Tutkimuksen toteuttaminen ja sen perusteella saadut tutkimustulokset on raportoitu huolellisesti. Tulosten ja käytettyjen tutkimusmenetelmien epätarkka raportoiminen on vastoin hyvää tieteellistä käytäntöä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 133). Plagiointi on vältetty käyttämällä asianmukaista viittaustekniikkaa lähdekirjallisuutta hyödynnettäessä ja kirjallisuusluettelo on muodostettu tiedekunnan vaatimusten mukaisesti.

### **Tutkimuksen relevanssi**

Yhteiskunnassa väkivalta monimuotoistuu ja väkivaltaan liittyvät kansalaisten asenteet ja pelot muuttuvat. Turvallisuuspalvelujen käyttö lisääntyy ja samalla palveluntarjoajien määrä sekä palvelutarjonta laajenevat. Turvallisuusalan koulutusten tulee vastata yhteiskunnan muuttuviin tarpeisiin ja tarjota monipuolinen näkökulma alan

tehtäväkenttään. Viestintä- ja vuorovaikutusosaamista tulee lisätä. Tarkoituksenmukaisen viestintä- ja vuorovaikutuskoulutuksen avulla voidaan lisätä osaamista ja osaamisen avulla ehkäistä ja hallita haastavia vuorovaikutustilanteita eri toimialoilla. Oikealla tavalla kohderyhmälle toteutettu viestintä- ja vuorovaikutuskoulutus tarjoaa valmiuksia myös itse väkivaltatilanteessa toimimiseen. Jokaisella meistä on lähtökohtaisesti valmiuksia toimia haastavissa tilanteissa. Kun ymmärrämme omat viestinnälliset vahvuutemme ja heikkoutemme, pystymme kehittämään niitä tehokkaammin.

Koulutuksen eri tasoilla ei vielä riittävästi huomioida viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen merkitystä. Tähän panostamalla voitaisiin saada aikaan suotuisia vaikutuksia monille elämän alueille. Koulutuksen opetussuunnitelmiin lisäämällä viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen opetussisältöjä saavutetaan myös pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna vaikuttavia tuloksia. Jokainen joutuu elämänsä aikana kohtaamaan haastavia vuorovaikutustilanteita yksityiselämässään tai työssään. Mikäli pystytään parantamaan yksilöiden kykyä toimia erilaisissa, myös haastavammissa, vuorovaikutustilanteissa hyödyttää se sekä kansalaisia että yhteiskuntaa. Näin toimiminen on resurssiviisaasta.

Jotta viestintä- ja vuorovaikutusosaamista väkivalta- ja väkivallan uhkatilanteissa voidaan edelleen kehittää, tarvitaan aihepiiristä lisää tutkimusta. Erilaisten tutkimusmenetelmien ja -kontekstien avulla saadaan tietoa, minkälaista viestintä- ja vuorovaikutusosaamista tai minkälaisia viestintästrategioita on tarkoituksenmukaista käyttää jouduttaessa toimimaan aggressiivisesti käyttäytyvien henkilöiden kanssa. Tutkimalla käsityksiä ja kokemuksia yksilöiden omasta viestinnästä ja heidän viestintäänsä selittävistä tekijöistä haastavissa tilanteissa, voidaan ymmärtää paremmin vuorovaikutustilanteiden syy-seuraus -suhteita, henkilöiden toimintamalleja ja reaktioita niissä.

## 8 Päätäntö

Tässä luvussa tiivistetään tutkielman keskeisimmät tulokset ja niistä tehdyt päätelmät. Lisäksi luvussa kerrotaan tutkielman tulosten hyödyntämis- ja soveltamismahdollisuuksista sekä esitetään tutkimusaiheen mukaisia mahdollisia jatkotutkimushaasteita.

Asiakkaiden järjestyksenvalvojiin kohdistama kielellinen ja nonverbaalinen aggressio ilmenee äkkinäisenä, ennakoimattomana ja rauhattomana käyttäytymisenä. Aggressiivinen käyttäytyminen voi olla sekä avoimesti aggressiivista että passiivis-aggressiivista. Tällaisen käyttäytymisen kohteena voi olla järjestyksenvalvoja, muu henkilökunta, muut asiakkaat tai tapahtumaympäristön irtaimisto. Jos asiakas on järjestyksenvalvojalle ennalta tuttu, asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen koetaan epämiellyttävämmäksi kuin tuntemattoman asiakkaan järjestyksenvalvojaan kohdistama aggressio. Kaikista vaarallisimmiksi asiakkaiksi tutkimustulokset osoittavat henkilöt, jotka pystyvät peittämään aggressiotaan minimoimalla oman kielellisen ja nonverbaalisen viestintänsä.

Järjestyksenvalvojan olisi tärkeää hahmottaa aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan käyttäytymiseen johtaneet syyt ja käyttäytymisen mahdolliset seuraukset sekä ennakoida tilanteen eteneminen. Keskeistä viestintä- ja vuorovaikutusosaamista järjestyksenvalvojan työssä onkin ratkaisukeskeisyys ja vuorovaikutustilanteen kokonaiskuvan ymmärtäminen. Ratkaisukeskeisyyden toteutumisessa ja kokonaiskuvan hahmottamisessa asiakkaan kuunteleminen on keskeisessä asemassa. Asiakkaan saadessa mahdollisuuden kertoa tapahtuneesta järjestyksenvalvojalle, asiakas saattaa jo hieman rauhoittua ja samalla järjestyksenvalvoja pystyy hahmottamaan paremmin vuorovaikutustilanteen kokonaiskuvaa. Järjestyksenvalvoja voi vahvistaa asiakkaan aktiivista kuuntelemistaan rohkaisemalla asiakasta puhumaan koskettamalla esimerkiksi hänen olkapäätään.

Järjestyksenvalvojat pyrkivät ensisijaisesti puhumaan rauhallisesti aggressiivisesti käyttäytyvälle asiakkaalle ja perustelevaan omaa toimintaansa. Puhekontaktin luominen ja ylläpitäminen aggressiivisesti käyttäytyvään asiakkaaseen on ensisijaisen tärkeää. Olennaista on myös pyrkiä pitämään oman olemuksensa levollisena ja näyttäytymään asiakkaalle vaarattomana henkilönä, jotta asiakas ei provosoituisi järjestyksenvalvojan läsnäolosta. Järjestyksenvalvojan kiinnittäessä huomiota olemukseensa, voi hän pyrkiä samalla peittämään mahdollista epävarmuuttaan tilanteessa. Lisää reagointiaikaa järjestyksenvalvojat hankkivat pitämällä sopivan etäisyyden aggressiivisesti käyttäytyvään asiakkaaseen. Positiivisuuden ilmentämisen koetaan tukevan aggressiivisen käyttäytymisen ennalta estävää työtä. Ennalta estävää toimintaa järjestyksenvalvojan nonverbaalisessa viestinnässä on myös aktiivinen ja näkyvä liikkuminen asiakkaiden keskuudessa ja tapahtumaympäristössä.

Järjestyksenvalvojan viestintää aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa selittävät muun muassa asiakkaan vaarallisuus ja päihtymystila, järjestyksenvalvojan oma persoonallisuus, koulutus ja toiminnan lakisääteisyys sekä kollegoiden läsnäolo. Järjestyksenvalvojen toimintaa työssään määrittää lisäksi ammattiroolissa, johon kohdistuu odotuksia ja tiettyjä sosiaalisia normeja. Asiakkaat ja muu henkilökunta olettavat järjestyksenvalvojan toimivan ammattiroolinsa edellyttämällä tavalla, jolloin ammattirooli ohjaa säännönmukaisesti järjestyksenvalvojan toimintaa. Tunteiden hallinta on eräs yksittäinen järjestyksenvalvojan viestintää vahvasti ohjaava osakokonaisuus. Tunteiden hallinnalla järjestyksenvalvojat pyrkivät vaimentamaan ja peittämään omat negatiiviset tunteensa vuorovaikutustilanteessa. Tunteiden hallinnan tavoitteena on vaikuttaa sivullisten henkilöiden mielikuviin vuorovaikutustilanteesta, jotta ne olisivat järjestyksenvalvojalle, hänen työnantajalleen ja tapahtumaympäristön maineelle edullisia.

Jokainen kohtaaminen aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa on aina yksilöllinen. Järjestyksenvalvojan ja asiakkaan viestintään vuorovaikutustilanteessa vaikuttavat monet tekijät ja tilanteeseen voi liittyä epäselviä muuttujia. Tämä tarkoittaa, että järjestyksenvalvojan tulisi pystyä muodostamaan tilanteesta kokonaiskuva ja mukauttamaan omaa viestintäänsä sopivaksi tilanteeseen ja asiakkaan viestintään.

Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää järjestyksenvalvojatyön kontekstin lisäksi myös muissa vartiointi- ja suojelutyötoimialan konteksteissa. Näiden tutkimustulokset auttavat ymmärtämään paremmin vartiointi- ja suojelutyöhön liittyvän aggression ilmentymistä ja luonnetta. Lisäksi tutkimustulokset lisäävät ymmärrystä järjestyksenvalvojan viestinnästä ja sitä selittävästä tekijöistä asiakkaan käyttäytyessä aggressiivisesti. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi vartiointi- ja suojelutyötoimialan koulutussisältöjen kehittämisessä, aggressiivisesti käyttäytyvän henkilön käyttäytymisen kuvailemisessa, järjestyksenvalvojien viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen lisäämisessä sekä haastavien asiakaspalvelutilanteiden tarkoituksenmukaisten toimintamallien hahmottamisessa.

Tämän tutkielman tutkimusaiheesta on perusteltua tehdä lisää tutkimusta. Väkivallan eri ilmenemismuodot aiheuttavat yhteiskunnalle kustannuksia ja kansalaisille terveydellisiä haittoja. Tarkoituksenmukaisten toimintatapojen löytäminen väkivallan kohtaamiseen ja sen ennalta estämiseen vaatii laaja-alaista, kartoittavaa ja ymmärrystä lisäävää tutkimusta. Tutkimusaiheen jatkotutkimushaasteet voisivat sijoittua esimerkiksi eri konteksteissa esiintyvään työväkivaltaan. Tutkimusmenetelmiä voisi käyttää monipuolisesti ja tutkimusaihetta voisi tarkastella erilaisista näkökulmista.

Työväkivallan tutkiminen eri konteksteissa toisi vertailevaa tutkimustietoa esimerkiksi vartiointi- ja suojelutyötoimialan kontekstiin väkivallan ja aggression luonteesta. Näin saataisiin tietoa eri kohderyhmille suunnattavan viestintä- ja vuorovaikutuskoulutuksen ammatillisia opetussisältöjä ajatellen, jos väkivallan ja aggression luonne todetaan jatkotutkimuksissa kontekstien välillä kovin erityyppiseksi. Tutkimusmenetelmien monipuolisella käytöllä jatkotutkimukset tarjoaisivat tietoa siitä, vastaavatko yksilöiden käsitykset omasta viestinnästään heidän todellista toimintaansa tilanteessa. Esimerkiksi havainnoinnin avulla voitaisiin tutkia käsitysten vastaavuutta todellisuuteen tai tutkimuksen voisi rajata tarkemmin pelkästään nonverbaalisen viestinnän tarkasteluun. Erilaiset näkökulmat tutkimusaiheeseen ottaisivat huomioon puolestaan muun muassa ajankohtaisten ilmiöiden vaikutuksen tutkimusaiheeseen. Kansainvälistymiseen ja muihin viimeaikaisiin tapahtumiin perustuen näkökulmia tutkimusaiheeseen voisivat olla esimerkiksi yksilöiden kulttuuritaustojen vaikutus viestintään, kielellisten

tekijöiden rooli viestinnässä sekä väkivallan monimuotoistuminen yhteiskunnassa. Monikulttuurisuus ammatti- ja asiakaskunnassa luo omat haasteensa ja mahdollisuutensa viestintään. Monikielisissä ja -kulttuurisissa työympäristöissä väärinymmärrysten määrä voi lisääntyä ja toisaalta esimerkiksi yhteisten sosiaalisten sääntöjen hahmottaminen korostuu. Väkivallan monimuotoistuminen vaatii yksilöiltä parempaa viestintä- ja vuorovaikutusosaamista sekä ymmärrystä väkivallan taustatekijöistä. Viestinnän tutkimus tutkimusaiheesta voisi paneutua erityisesti esimerkiksi asiakaspalvelijan viestintästrategioihin haastavissa asiakaspalvelutilanteissa.

## **Kirjallisuus**

Abbey, A., Wegner, R., Woerner, J., Pegram, S. E. & Pierce, J. 2014. Review of survey and experimental research that examines the relationship between alcohol consumption and men's sexual aggression perpetration. *Trauma, Violence & Abuse* 15, 265 - 282.

Aho, P. 2009. Järjestyksenvalvojan koulutusmateriaali. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uud. painos. Tampere: Vastapaino.

Bartos, O. J. & Wehr, P. E. 2002. Using conflict theory. Cambridge: Cambridge University Press.

Baumeister, R. F. 1997. Evil: inside human cruelty and violence. New York: Freeman.

Berger, C. R. 2003. Message production skill in social interaction. Teoksessa J. O. Greene & B. R. Burleson (toim.) *Handbook of communication and social interaction skills*. Mahwah: Lawrence Erlbaum, 257 - 289.

Bousfield, D. 2008. Impoliteness in interaction. Amsterdam (Philadelphia): John Benjamins.

Boyd, D. & Chinyio, E. 2006. Understanding the construction client. Oxford: Blackwell.

Burgoon, J. K. & Bacue A. E. 2003. Nonverbal communication skills. Teoksessa J. O. Greene & B. R. Burleson (toim.) *Handbook of communication and social interaction skills*. Mahwah: Lawrence Erlbaum, 179 - 219.

Byrne, S. & Senehi, J. 2012. Violence: analysis, intervention, and prevention. Athens: Ohio University Press.

Cahn, D. D. 2009. Family violence: communication processes. Albany: State University of New York Press.

Cameron, M. P., Richardson, M. & Siameja, S. 2016. Customer dissatisfaction among older consumers: a mixed-methods approach. *Ageing and Society* 36, 420 - 441.

- Candlin, C. & Sarangi, S. 2011. Handbook of communication in organisations and professions. Berlin (Boston): De Gruyter Mouton.
- Chang, C-S., Chen, S-Y & Lan, Y-T. 2013. Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Services Research* 13, 2 - 11.
- Cheney, G., Christensen, L. T. & Dailey, S. L. 2014. Communicating identity and identification in and around organizations. Teoksessa L. Putnam & D. K. Mumby (toim.) *The Sage handbook of organizational communication: advances in theory, research, and methods*. 3rd ed. Thousand Oaks: Sage, 695 - 716.
- Chichinadze, K., Chichinadze, N. & Lazarashvili, A. 2009. New classification and neurobiology of aggressive behavior. Teoksessa C. Quin & S. Tawse (toim.) *Handbook of aggressive behavior research*. New York: Nova Science Publishers, 183 - 213.
- Crane, C. A., Godleski, S. A., Przybula, S. M., Schlauch, R. C. & Testa, M. 2015. The proximal effects of acute alcohol consumption on male-to-female aggression: a meta-analytic review of the experimental literature. *Trauma, Violence, & Abuse* 16, 1 - 12.
- Eklöf, J. A., Hackl, P. & Westlund, A. 1999. On measuring interactions between customer satisfaction and financial results. *Total Quality Management* 10, 514 - 522.
- Empie, K. M. 2003. *Workplace violence and mental illness*. New York: LFB Scholarly.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 8. painos. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 1. painos. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. *Teemahaastattelu: opit ja opetukset*. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli. (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I*. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 26 - 44.
- Ford, W. S. Z. 2001. Customer expectations for interactions with service providers: relationship versus encounter. *Journal of Applied Communication Research* 29, 1 - 29.



- Ford, W. S. Z. 1999. Communication and customer service. Teoksessa M. E. Roloff (toim.) Communication yearbook 22. Thousand Oaks: Sage, 341 - 375.
- Frey, L. R., Botan, C. H. & Krepps, G. L. 2000. Investigating communication. Introduction to research methods. 2nd ed. Boston: Allyn & Bacon.
- Fritz, J. M. H. & Omdahl, B. L. 2006. Problematic relationships in the workplace. New York: Peter Lang.
- Fry, D., McCoy, A. & Swales, D. 2012. The consequences of maltreatment on children's lives: a systematic review of data from the East Asia and Pacific region. Trauma, Violence, & Abuse 13, 209 - 233.
- Hamby, S. & Grych, J. 2013. The web of violence: exploring connections among different forms of interpersonal violence and abuse. Dordrecht: Springer.
- Hargie, O. 2006. Skill in theory: communication as skilled performance. Teoksessa O. Hargie (toim.) The handbook of communication skills. 3rd ed. New York: Routledge, 7 - 36.
- Heiskanen, M. 2005. Työpaikkaväkivalta Suomessa. Teoksessa R. Siren & P. Honkatukia (toim.) Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980-2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. Helsinki: Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 216, 39 - 56.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 6.-9. painos. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 14., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hurrell, J. J., Barling, J. & Kelloway, E. K. 2006. Handbook of workplace violence. Thousand Oaks: Sage.

Infante, D. A. & Wrigley, C. J. 1986. Verbal aggressiveness: an interpersonal model and measure. *Communication Monographs* 53, 61 - 69.

Kassing, J. & Waldron, V. R. 2014. Incivility, destructive workplace behavior, and bullying. Teoksessa L. Putnam & D. K. Mumby (toim.) *The Sage handbook of organizational communication: advances in theory, research, and methods*. 3rd ed. Thousand Oaks: Sage, 643 - 664.

Kokoontumislaki 22.4.1999/530. Suomen säädöskokoelma. Saatavana:  
<http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990530?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kokoontumislaki> [Viitattu 15.12.2015]

Kurst-Swanger, K. & Petcosky, J. L. 2003. *Violence in the home: multidisciplinary perspectives*. Cary: Oxford University Press.

Laki järjestyksenvalvojista 22.4.1999/533. Suomen säädöskokoelma. Saatavana:  
<http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990533?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20j%C3%A4rjestyksenvalvojista> [Viitattu 15.12.2015]

Lakin, J. L. 2006. Automatic cognitive processes and nonverbal communication. Teoksessa V. Manusov & M. L. Patterson (toim.) *The Sage handbook of nonverbal communication*. London: Sage, 59 - 78.

Lalor, K. & McElvaney, R. 2010. Child sexual abuse, links to later sexual exploitation/high-risk sexual behavior, and prevention/treatment programs. *Trauma, Violence, & Abuse* 11, 159 - 177.

Leino, T. 2013. *Work-related violence and its associations with psychological health: a study of Finnish police patrol officers and security guards*. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.

Matsumoto, D. R., Frank, M. G. & Hwang, H. S. 2013. *Nonverbal communication: science and applications*. London: Sage.

Medler-Liraz, H. & Yagil, D. 2013. Customer emotion regulation in the service interactions: its relationship to employee ingratiation, satisfaction and loyalty intentions. *Journal of Social Psychology* 153, 261 - 278.

- Merton, R. K., Fiske, M. & Kendall, P. L. 1990. The focused interview: a manual of problems and procedures. 2nd ed. New York: Free Press.
- Miller, K. 2014. Organizational communication: approaches and processes. 7th ed., international ed. Australia: Cengage learning.
- Miller, K. 2013. Organizational emotions and compassion at work. Teoksessa L. Putnam & D. K. Mumby (toim.) The Sage handbook of organizational communication: advances in theory, research, and methods. 3rd ed. Thousand Oaks: Sage, 569 - 588.
- Nofsinger, R. E. 1997. Context and conversational processes. Teoksessa J. L. Owen (toim.) Context and communication behavior. Reno: Context Press, 355 - 367.
- Patterson, M. L. 2013. Toward a systems approach to nonverbal interaction. Teoksessa J. A. Hall & M. L. Knapp (toim.) Nonverbal communication. Boston: De Gruyter Mouton, 515 - 538.
- Perrot, S. B., & Kelloway, E. K. 2006. Workplace violence in the police. Teoksessa E. K. Kelloway, J. Barling, & J. J. Hurrell (toim.) Handbook of workplace violence. Thousand Oaks: Sage, 211 - 229.
- Pesonen, H., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Physical and psychological violence at the workplace. 2010. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Piispa, M. & Hulkko, L. 2009. Työväkivalta on yleistä terveys- ja sosiaalialojen ammattiteissa. Tilastokeskuksen hyvinvointikatsaus 3/2009 – Naiset ja miehet työelämässä. Saatavana: [http://www.stat.fi/tup/hyvinvointikatsaus/hyka\\_2009\\_3.html](http://www.stat.fi/tup/hyvinvointikatsaus/hyka_2009_3.html)
- Rabe-Hemp, C. E. & Schuck, A. M. 2007. Violence against police officers: are female officers at greatest risk?. Police Quarterly 10, 411 - 428.
- Rancer, A. S. & Avtgis, T. A. 2006. Argumentative and aggressive communication: theory, research, and application. Thousand Oaks: Sage.

- Riggio, R. E. 2006. Nonverbal skills and abilities. Teoksessa V. L. Manusov & M. L. Patterson (toim.) The Sage handbook of nonverbal communication. London: Sage, 79 - 96.
- Ruben, B. D. & Stewart, L. 2006. Communication and human behavior. 5th ed.. Boston: Pearson/A&B.
- Schat A. C. H. & Kelloway E. K. 2005. Workplace aggression. Teoksessa J. Barling, E. K. Kelloway & M. R. Frone (toim.) Handbook of work stress. London: Sage, 189 - 219.
- Shaver, P. R. & Mikulincer, M. 2011. Human aggression and violence: causes, manifestations, and consequences. Washington DC: American Psychological Association.
- Sias, P. M. 2009. Organizing relationships: traditional and emerging perspectives on workplace relationships. London: Sage.
- Sisäasiainministeriön asetus järjestyksenvalvojaksi hyväksymisestä sekä järjestyksenvalvojakoulutuksesta 209/2007. Suomen säädöskokoelma. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070209>
- Spector, P. E., Coulter, M. L., Stockwell, H. G., & Matz, M. W. 2007. Perceived violence climate: a new construct and its relationship to workplace physical violence and verbal aggression, and their potential consequences. *Work & Stress* 2, 117 - 130.
- Swift, C. L. & Vourvoulias, C. 2006. Argumentativeness, verbal aggressiveness and relational satisfaction in the parliamentary debate dyad. *The Journal of the National Parliamentary Debate Association* 11, 1 - 25.
- Tietoa parisuhteesta. 2015. Väestöliitto. Saatavana: [http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa\\_parisuhteesta/parisuhdevakivalta/fyysinen-vakivalta/](http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_parisuhteesta/parisuhdevakivalta/fyysinen-vakivalta/) [Viitattu 27.10.2015]
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Työsuojelu – Työturva. Saatavana: <http://www.tyoturva.fi/tyosuojelu/tyovakivalta> [Viitattu 27.10.2015]

Työturvallisuus ja riskien hallinta. 2015. Työterveyslaitos. Saatavana:  
[http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_riskien\\_hallinta/tyovakivalta/Sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/Sivut/default.aspx)  
[Viitattu 19.10.2015]

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Suomen säädöskokoelma. Saatavana:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki> [Viitattu 15.12.2015]

Työväkivallan riskiammatit - Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/2010.  
Työturvallisuuskeskus TTK. Espoo: Innocorp Oy.

Vartia, M. & Perkkä-Jortikka, K. 1994. Henkinen väkivalta työpaikoilla: työyhteisön hyvinvointi ja sen uhat. Helsinki: Gaudeamus.

Väkivallan uhka työssä – Työsuojelujulkaisu 2010. Aluehallintovirasto. Tampere: Multiprint Oy.

Väkivalta työturvallisuusriskinä. 2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana:  
<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/tyon-tuki/tyoturvallisuus-ja-tyosuojaelu-lastensuojelussa/vakivalta-tyoturvallisuusriskina/millaista-on-asiakkaiden-tyontekijaan-kohdistama-vakivalta>  
[Viitattu 30.10.2015]

World Health Organization. 2002. World report on violence and health. Geneva: World Health Organization.

Yagil, D. & Luria, G. 2014. Being difficult: customers' sensemaking of their deviant behavior. *Deviant behavior* 35, 921 - 937.

Zoller, H. M. 2014. Power and resistance in organizational communication. Teoksessa L. Putnam & D. K. Mumby (toim.) *The Sage handbook of organizational communication: advances in theory, research, and methods*. 3rd ed. Thousand Oaks: Sage, 595 - 618.

# Liitteet

## Liite 1

### Teemahaastattelurunko

- *Haastatteluun liittyvät perustiedot*
  - *päivämäärä, aika ja paikka (kesto)*
- *Perustiedot haastateltavasta*
  - *ikä, sukupuoli, järjestyksenvalvoajan pituus ja työympäristöjen kuvaileminen*
  
- **Järjestyksenvalvojan työ**
  - Työtehtävät
    - *Minkälaisia työtehtäviä työnkuvasi sisältää?*
  - Asiakaspalvelun näkökulma
    - *Minkälaista on asiakaspalvelu järjestyksenvalvojan työssä mielestäsi?*
  - Käsitteet ammattirooliin liittyvistä odotuksista
    - *Minkälaisia odotuksia koet ihmisillä olevan liittyen järjestyksenvalvojan ammattirooliin?*
  
- **Vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa**
  - Tyypilliset vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa
    - *Kuvaile tyypillinen positiivinen ja negatiivinen vuorovaikutustilanne asiakkaan kanssa.*
  - Haastavat vuorovaikutustilanteet asiakastyössä
    - *Millaista on kanssakäyminen aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa? Minkälaiset tekijät tilanteessa laukaisevat asiakkaan aggressiivisen käyttäytymisen?*
  - Asiakkaan kielellinen aggressio
    - *Millä tavalla asiakkaan aggressiivinen käytös järjestyksenvalvojaa kohtaan asiakaspalvelutilanteessa ilmenee? Millaista on asiakkaan kielenkäyttö tai puhetapa, jota silloin kohtaat?*
  - Asiakkaan nonverbaalinen aggressio
    - *Kuinka kuvailisit asiakkaan ilmaisemaa aggressiota nonverbaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta? Millaista on asiakkaan elekieli hänen käyttäytyessään aggressiivisesti?*

- **Järjestyksenvalvojan oma kielellinen ja nonverbaalinen viestintä**
  - Järjestyksenvalvojan reagointi asiakkaan aggressioon
    - *Millä tavoin asiakkaan aggressiivinen käytös sinua kohtaan vaikuttaa sinuun ja toimintaasi tilanteessa? Millä tavalla reagoit aggressiivisesti käyttäytyvään asiakkaaseen?*
  - Järjestyksenvalvojan kielellinen viestintä asiakkaan käyttäytyessä aggressiivisesti asiakaspalvelutilanteessa
    - *Millä tavoin pyrit rauhoittamaan asiakasta? Millaiseen puhetapaan pyrit? Mihin asioihin kiinnität kielellisessä viestinnässäsi huomiota?*
  - Järjestyksenvalvojan nonverbaalinen viestintä asiakkaan käyttäytyessä aggressiivisesti asiakaspalvelutilanteessa
    - *Millä tavoin pyrit rauhoittamaan asiakasta? Mihin kiinnität viestinnässäsi huomiota? Millaisella toiminnalla pyrit ratkaisemaan tilanteen?*
  - Tunteiden hallinta
    - *Minkälaisia tunteita sinulla on asiakaspalvelutilanteessa, jossa asiakas käyttäytyy sinua kohtaan aggressiivisella tavalla? Millä tavoin pyrit hallitsemaan tunteitasi tämän kaltaisissa tilanteissa? Jos joskus menetät malttisi asiakaspalvelutilanteessa, kuinka se ilmenee?*
  
- **Käsitykset ja kokemukset omaa kielellistä ja nonverbaalista viestintää selittävistä tekijöistä**
  - Järjestyksenvalvojan tulkinta omaa kielellistä ja nonverbaalista viestintää määrittävistä syistä asiakkaan käyttäytyessä aggressiivisesti asiakaspalvelutilanteessa
    - *Millaiset tekijät mielestäsi vaikuttavat tapaasi toimia haastavissa asiakaspalvelutilanteissa? Miksi toimit tilanteessa juuri niin kuin toimit? Millä tavalla kollegoidesi läsnäolo vaikuttaa tilanteeseen?*
  
- ❖ Minkälaisia vinkkejä antaisit aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiseen juuri uraansa aloittavalle järjestyksenvalvojalle?
  
- ❖ Onko jotakin, mitä haluaisit vielä lisätä tai vaihtoehtoisesti tarkentaa aiempia vastauksiasi liittyen kokemuksiisi asiakkaiden sinuun kohdistamasta kielellisestä ja nonverbaalisesta aggressiosta tai omasta kielellisestä ja nonverbaalisesta viestinnästäsi asiakkaan käyttäytyessä aggressiivisesti asiakaspalvelutilanteessa?

## Liite 2

### Luokitusjärjestelmä

- Vuorovaikutustilanteet aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa
  - Asiakkaiden kielellinen aggressio
  - Asiakkaiden nonverbaalinen aggressio
- Järjestyksenvalvojan viestintä aggressiivisesti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa
  - Järjestyksenvalvojan kielellinen viestintä
  - Järjestyksenvalvojan nonverbaalinen viestintä
  - Järjestyksenvalvojan käsitykset ja kokemukset omaa viestintää selittävistä tekijöistä
- Järjestyksenvalvojan ammattirooli ja omien tunteiden hallinta