



ESIMIEHENÄ  
KAUPAN ALALLA

# Väkivalta ja uhkatilanteet myymälätyössä

Väkivalta ei kuulu työpaikalle. Onko sinun työpaikallasi varauduttu väkivalta- ja uhkatilanteisiin asiakkaiden taholta? Tiedätkö miten toimia uhkaavassa tilanteessa ja sen jälkeen?

## Mitä on työväkivalta?

Työväkivalta on tapahtuma, jossa työntekijää loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työssä, työmatkalla tai muissa työhön liittyvissä oloissa ja joka suoraan tai epäsuorasti vaarantaa työntekijän turvallisuuden ja terveyden.

## Uhkaaviin tilanteisiin on varauduttava

Työpaikoilla, joissa työhön liittyy ilmeinen väkivallan uhka, on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen.

## Väkivallan esiintyvyys kaupan alalla

- Joka viides kaupan alan työntekijä kokee sanallista väkivaltaa (esim. pilkkaamista tai arvostelua) asiakkaiden taholta vähintään pari kertaa kuukaudessa.
- Sanallinen väkivalta asiakkaiden taholta on lisääntynyt kaupan alan työpaikoilla viimeisen viiden vuoden aikana.
- Väkivalta ei saisi kuulua työpaikalle. Kuitenkin 7 % kaupan alan työntekijöistä (noin 11 000 henkeä) kokee sanallista uhkailua asiakkaiden taholta vähintään pari kertaa kuukaudessa ja 1 % (1560 henkeä) fyysistä uhkailua tai fyysistä väkivaltaa. Luvut perustuvat vähittäiskaupan alan kokonaistyöntekijämäärään vuonna 2011.
- Alle 25-vuotiaat ja pienissä myymälöissä työskentelevät kokevat useammin väkivaltatilanteita kuin vanhemmat tai suurissa myymälöissä työskentelevät.
- Selkeät ohjeet uhkaavissa tilanteissa toimimisesta ovat yhteydessä hyvään työkykyyn ja alhaiseen stressiin. Lähes kaksi kolmesta kokee, että työpaikalla on sovittu selvästi miten uhkaavissa tilanteissa toimitaan.

### Esimiehenä kaupan alalla (Esika)

Esimiehenä kaupan alalla (Esika) on Työterveyslaitoksen vuosina 2013–2014 toteuttama tutkimushanke. Työterveyslaitoksen yhteistyökumppaneina ovat Palvelualojen ammattiliitto PAM ja Kaupan liitto. Tutkimusta rahoittaa Työsuojelurahasto

Tutkimusaineistona on kysely PAMin vähittäiskaupan alalla työskenteleville jäsenille ja kohdemyymlöiden työntekijöille sekä haastatteluja.

Irja Kandolin & Sara Lindström  
etunimi.sukunimi@ttl.fi  
030 4741

[www.ttl.fi/esika](http://www.ttl.fi/esika)



ESIMIEHENÄ  
KAUPAN ALALLA



## Miten toimia uhkaavassa tilanteessa?

### 1. Rauhoita tilanne

- Käyttäydy rauhoittavasti ja toista ihmistä kunnioittavasti, mutta ole silti jämäkkä ja määrätietoinen käytöksessäsi
- Pyri näyttämään ulospäin rauhalliselta vaikka pelottaisikin
- Käytä lyhyitä lauseita ja anna selkeitä ohjeita
- Älä ole sankarillinen, vaikka haluaisitkin
- Älä jätä työkaveria yksin uhkaavaan tilanteeseen

### 2. Jos et pysty rauhoittamaan tilannetta

- Yritä irrottautua tilanteesta. Ole ovela - käytä valkoista valhetta, jotta pääset poistumaan
- Kun poistut, älä käännä selkäsi lähtiessäsi
- Heti kun voit, kutsu apua

### 3. Jos uhkaaja hyökkää

- Jos hyökkääjällä on ase, ota se huomioon, mutta älä yritä ottaa asetta pois
- Älä menetä kontrollia tai ajaudu paniikkiin

### 4. Miten selviän tilanteen jälkeen?

- Älä jää yksin käymään läpi traumaattista kokemusta; avun pyytäminen ei ole heikkoutta. Sinulla on oikeus hakea ja saada apua
- Pidä yhteyttä työtovereihin, esimieheen tai työterveyshuoltoon
- Puhu tapahtuneesta mahdollisimman paljon
- Palaa työhön heti kun jaksat, pyri pitämään kiinni päivittäisistä tavoista ja tehtävistäsi

TEKSTI: Tuula Leino ja Sara Lindström (2013)

## Verkkokurssi

Suosittellemme Kaupan liiton ja Palvelualojen ammattiliiton PAMin [Uhkaava asiakas-tilanne](#) -verkkokurssia.

Pääset kurssille osoitteesta <http://koulutus.kauppa.fi>

## Lisätietoja

Saarela Kaija ym. (2009)  
KAURIS - kartoita uhkaavat  
työväkivaltariskit. Helsinki:  
Työterveyslaitos

Tilastokeskus (2011)  
Työssäkäyntitilasto

Työturvallisuuslaki (738/2002)

