

Hotfulla kunder vid hotellreceptionen

Markus Granholm

Förnamn Efternamn

Examensarbete

Tur 06

2010

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Turism
Identifikationsnummer:	2839
Författare:	Granholm, Markus
Arbetets namn:	Hotfulla kunder vid hotellreceptionen
Handledare (Arcada):	Fabricius, Susanna
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>Syftet med detta examensarbete är att redogöra för hotellpersonalens kunskaper vid mötet med en aggressiv kund. I arbetet tas även upp personalens kunskaper om hur de kan påverka situationen samt hur mötet i sig kan orsaka en hotande situation för receptionspersonalen. Arbetets teoretiska del handlar om vad påverkar, och möjligen gör kunden aggressiv, hur personalens kunskaper används och hur mötet går till. Denna teoretiska referensram var som grund för den kvalitativa undersökningen. Den gjordes genom att intervjua tio receptionister, huvudsakligen vecka 12 och 13 år 2010 i Helsingfors. Resultaten visade att personalen har främst besvär av alkoholpåverkade kunder, men lite fysisk våld förekommer mot personalen utan består främst av hotfullt beteende och skrik. Receptionspersonalen ansvarar ganska långt för hotellens säkerhet, och är ganska långt beroende av sin erfarenhet, men får även skolning vid en del hotell och tillgång till tekniska hjälpmedel. Variationer förekommer ganska mycket beroende på bland annat hotellens storlek och personalens specifika egenskaper.</p>	
Nyckelord:	Hotell, personal, säkerhet, hotfulla kunder
Sidantal:	53
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Tourism Management
Identification number:	2839
Author:	Granholm, Markus
Title:	Threatening customers at the hotelreception
Supervisor (Arcada):	Fabricius, Susanna
Commissioned by:	
<p>Abstract:</p> <p>The aim of this thesis is to describe the hotel employer's skills in a meeting with an aggressive customer. The thesis will also be about how employer's skills can influence the situation and how a meeting can cause a threatening situation for a hotel clerk. The theoretical part is about what affects, and possible makes the guest aggressive, and how the employer's skills are used as well as how the meeting is going. This theoretical reference room acts as a base for the qualitative research. It was done by interviewing 10 hotel clerks, mainly week 12 and 13 year 2010 in Helsinki. The results showed that the biggest problem seems to be drunken hotel guests, but not a lot of physical violence is used against the employer, but is mostly threatening behavior and shouting. The reception clerk seems to have a big responsibility of the hotel safety, and she is quite a lot depending on her experience, but also receives training at some of the hotels, as well as access to technical aid. There are differences in the results due to different hotel size, and employer's specific characteristics.</p>	
Keywords:	Hotel, employers, safety, threatening customer
Number of pages:	53
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

INNEHÅLL

1	INLEDNING	7
1.1	Frågeställning	9
1.2	Syfte och avgränsning	9
1.3	Metod	9
2	KUND	11
2.1	Problemkunder	11
2.2	Aggressivt beteende	11
2.3	Våld och rusmedel	14
3	PERSONAL	16
3.1	Kommunikation	17
3.2	Kontakt	21
4	MÖTET	23
4.1	Konfliktsituationer	25
4.2	+1 regeln	26
4.3	Lugna ned	26
4.4	Samspel	27
5	METODDISKUSSION	29
5.1	Val av undersökningsmetod	29
5.2	Frågeformulär	30
5.4	Respondenterna och genomförande	32
6	RESULTAT OCH ANALYSREDOVISNING	34
6.1	Kunder	34
6.2	Personalen	35
6.3	Mötet	36
7	DISKUSSION	39
7.1	Kunder	39
7.2	Mötet	43
8	AVSLUTNING	46
8.1	Validitet och reliabilitet	46
8.2	Förslag till fortsatt forskning	48
8.3	Slutord	48

KÄLLOR	49
Elektroniska källor	51
BILAGOR	52
Asiakkaat	52
Henkilökunta	52
Kohtaaminen	53

Figurer

Figur 1. Andel män och kvinnor som blivit offer för våld I arbetslivet. (Oikeuspoliittinen tutkimuslaito 2007).....	8
Figur 2. Samtalspyramiden (Carlsson 1991)	17
Figur 3. Verbal kommunikation (Ting-Toomey 1998). Modifierad av skribenten.	19
Figur 4. Icke-verbal kommunikation (Ting-Toomey 1998) Modifierad av skribenten..	20
Figur 5. Kommunikationsmodeller (Enquist 1999).....	21
Figur 6. Första intrycket. (Ojala&Uutela 1993), modifierat av skribenten.	24

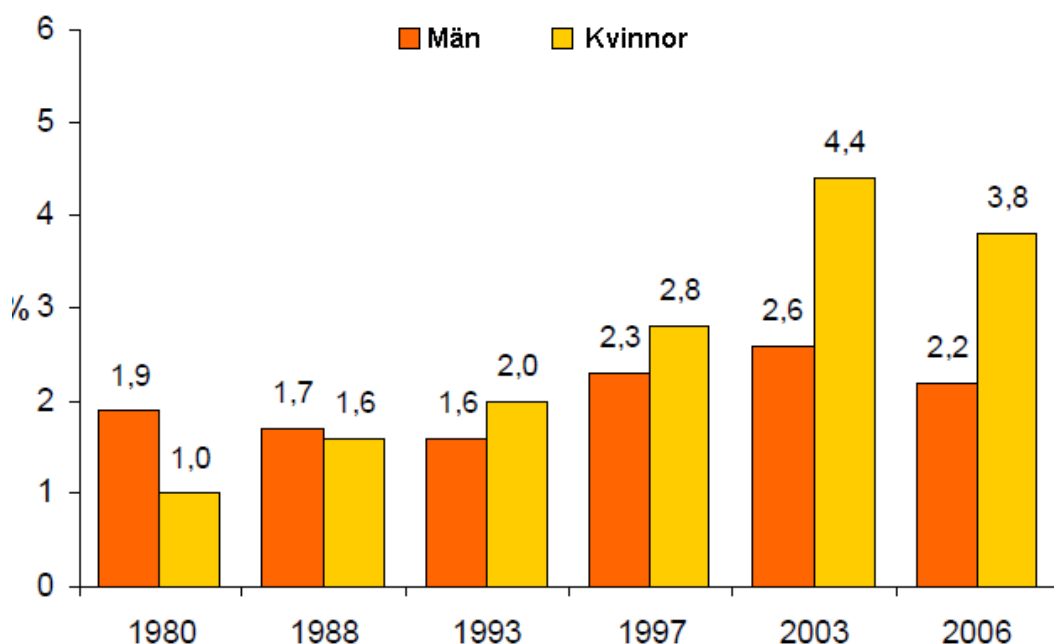
Tabeller

Table 1 Respondenterna.	33
------------------------------	----

1 INLEDNING

Säkerhet är en mycket aktuell sak även inom hotellbranschen. Det förekommer en hel del brott på hotell. Enligt en undersökning som gjorts 2002 konstaterades att i ca 33 % av hotellen hade personalen råkat ut för misshandel (Huhtala 2002 s. 95) och att vandalism förekommit vid 60 % av hotellen (Huhtala 2004 s. 27). Det är vanligt inom hotellbranschen att man arbetar ensam, speciellt vid mindre hotell, och under natten. Det här orsakar rädsla hos hälften av de som deltog i undersökningen, och stress hos hela 87 % (Huhtala 2004 s. 122-123). Något har gjorts åt saken eftersom 51 % av hotellen 1998 hade något kontrakt med ett bevakningsbolag (Huhtala 2004 s. 12). Säkerhet behandlas även i grundlagen, enligt vilken alla borde ha rätt att känna sig trygga. I Finland blir årligen över 80 000 människor offer för våld eller hot på sin arbetsplats. Den ökande användningen av droger samt brutalare våld är faktorer som ökar riskerna på arbetsplatsen. Det här är speciellt vanligt på arbetsplatser där man arbetar ensam eller med liten personal (Satakunnan sairaanhoitokunnan kuntayhtymä s. 3) En del företag har löst sina säkerhetsproblem genom att outsourca receptionsarbetet åt t.ex. ett bevakningsbolag. (Johansson och Westerberg 2006 s. 64)

Orsaken till att jag valt den här rubriken är för att ämnet är intressant och aktuellt. Jag har även tidigare i arbetslivet kommit i kontakt med ämnet och efter att arbetat i en hotellreception så anser jag att det även är aktuellt inom hotellbranschen.



Figur 1. Andel män och kvinnor som blivit offer för våld i arbetslivet. (Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos 2007)

Figur 1 visar andelen människor som blivit offer för våld på sin arbetsplats. Utvecklingen från 1980 har varit snabb, bland annat så har kvinnorna passerat männen i statistiken. 1980 blev endast 1 % av kvinnorna offer för våld på sin arbetsplats, medan det fram till 2006 stigit till närmare 4 %. Under motsvarande tid har det skett dock betydligt mindre ökning hos männen, ökningen var endast varit 0,3 %. (Se Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos 2007)

Hintikka och Saarela undersökte år 2005 hur arbetssäkerheten var 2003. Enligt deras statistik förekom det 44 fall av arbetsplatsvåld bland hotellpersonalen. Siffran låter inte stor, men är ändå fem fall fler än vad som förekom för hovmästare och servitörer (Hintikka och Saarela 2005 s. 24). Fastän det överlag är vanligare att kvinnor råkar ut för våld på sin arbetsplats så är männen inom hotellbranschen en aning starkare representerade i statistiken. (Hintikka och Saarela 2005 s. 20).

Hotellbranschen är ingen trygg bransch. År 1994 blev hotell- och restaurangbranschen klassad som en riskbransch. Det är vanligt att råka ut för bedrägerier, alkohol- och drogproblem, rån samt våld. Orsaker bakom det beror på en kraftig ökning av kriminaliteten, terrorism och droger, internationellt organiserad brottslighet, en allmän

känsla av osäkerhet och upplösning av traditionella regler och normer. Det är vanligt att företag inte vill investera i säkerhet p.g.a. sin dåliga lönsamhet. En annan faktor är att man helt enkelt väljer att förringa riskerna. Som en följd av det minskar både kundernas och personalens säkerhet, vilket leder till ökad oro på arbetsplatsen. (Huhtala 2004 s. 3-5)

1.1 Frågeställning

Jag har valt att redogöra säkerhetsaspekter gällande hotfulla kunder i hotellreceptionen. Rubriken valde jag därför att jag vill ta reda på vad som påverkar säkerheten och ifall den beaktas inom hotellbranschen i Finland. Säkerhetsaspekter har undersökts endast i en liten skala i Finland. Det finns inte heller några direkta rapporter om personalens kunskaper i hur man ska möta hotfulla kunder. En sådan kunskap vore bra att ha eftersom det i denna bransch även finns mycket deltidsarbetare, inhoppare och praktikanter som inte är lika bekanta med sin arbetsplats som långtidsanställda. Med hjälp av det här arbetet hoppas jag bättre kunna förstå ämnet, samt kunna peka på möjliga brister som finns inom branschen och även få reda på hurdana kunskaper personalen har för att möta en aggressiv kund.

1.2 Syfte och avgränsning

Syftet med detta examensarbete är att redogöra för personalens kunskaper vid mötet med en aggressiv kund. I arbetet tas även upp personalens kunskaper om hur de kan påverka situationen samt hur mötet i sig kan orsaka en hotande situation för receptionspersonalen.

Delsyftet med detta examensarbete är att kartlägga vilka faktorer som leder till att ett kundmöte leder till en aggressiv situation. Arbetet avgränsas till att beröra endast hotellreceptionister.

1.3 Metod

Som metod har jag valt att använda en kvalitativ undersökning. Orsaken till detta val är att jag vill få en djupare syn på saken. Med hjälp av en intervju har man möjlighet att

diskutera ämnet bredare med respondenten.

2 KUND

I detta kapitel behandlas kunden samt olika saker som har att göra med kunder på hotellet. Hit hör t.ex. faktorer som påverkar kundens beteende, faktorer som ökar och minskar kundens aggressivitet. Hit hör bl.a. alkohol och droger varav speciellt alkoholen ganska ofta är med i bilden här i landet. Här tas även upp en del psykologiska teorier eftersom de förklarar människans beteende.

2.1 Problemkunder

Enligt Stutts och Wortman bör man bemöta jobbiga kunder eller besökare vänligt men bestämt. De rekommenderar man flyttar personen till ett lugnt område, t.ex. ett kontor innan man inleder en längre diskussion. Orsaken är att man bör undvika att utsätta övriga gäster för konfrontationen eller otrevliga scener. En annan orsak är även att undvika anklagelser eller hot gällande kränkning av den besvärliga personens integritet. (Stutts & Wortman 2006 s. 199)

Huhtala skriver att en typisk våldsbrottsling i Finland följer ett klart mönster. Ifall man känner igen och kan identifiera mönstret kan man fly i tid och undvika själva våldet som är impulsivt. Typiska drag i dessa situationer är att personen är påverkad av alkohol eller någon drog och försöker komma nära. Hit hör även till att personen hotar med hög röst. Den här typen av människor bryr sig inte vem offret blir eller ifall han kommer undan. (Huhtala 2004 s. 108)

2.2 Aggressivt beteende

Vad gäller våld så finns det en hel del orsaker till varför det uppkommer. Sandström (1998 s. 32-33) tar upp också Sigmund Freuds teorier. Freud hävdar att aggressivitet är ett uttryck för sexualdriften, ett sätt att skydda jaget eller en önskan att skada och bryta ned. Ifall en person inte får utlopp för dessa drifter på ett positivt sätt, t.ex. genom idrott så uttrycks dessa på ett negativt sätt vilket leder till destruktiva handlingar som t.ex. våld. Konrad Lorentz (1974) anser att aggressionen är en medfödd drift som ej går att

förtränga utan att skada sker (se Sandström 1998 s. 35). N Millers teori bygger igen på att frustration kan leda till olika beteenden som t.ex. passivitet, uppgivenhet och aggression (Se Sandström 1998:39). Han tar även upp två andra teorier gällande våld. Teori 1 handlar om att det är ett yttre stimuli som leder till ilska. Det här kan i sin tur leda till aggression (som beteende) som i sin tur kan leda till våld. Teori 2 börjar med att man har aggression (som drift) vilket eventuellt kan leda till ilska. Det här igen kan leda till aggression (som beteende) vilket i sin tur ger upphov till våld. Förutom dessa teorier finns det en stor mängd andra teorier som dock ej kommer att tas upp i detta arbete. (Se Sandström 1998 s. 15)

Enligt Professor Gary VandenBos (1984) så beror en persons våldsamma eller hotfulla beteende på att hon är rädd. Det här är dock en ganska förenklad syn på saken. I massmedia diskuteras även att orsakerna kan bero på tillgång till vapen och droger, invandring och sociala klyftor i samhället (se Sandström 1998 s. 31). På senare tid har det även blivit vanligt att skylla på att dataspelen skapar våldsamma individer, fastän våld alltid har funnits. I nästa kapital gällande aggressionsteorier tas närmare upp olika teorier gällanden aggressioner.

Då vi gör något vardagligt så vet vi vanligen hur vårt beteende kommer att påverka vår omgivning. Ifall vi t.ex. hälsar på en kollega så får vi i vanliga fall en hälsning som svar. I det här kapitlet tas det fram hur våra val kan ha en positiv eller negativ inverkan på kunden som vi möter. För att lättare kunna skapa en positiv reaktion även hos en arg kund är det en fördel att veta hur kunden reagerar på vårt beteende. Att följa dessa råd lugnar vanligen ned kunden, dock förekommer det undantag bland annat när det finns droger och alkohol med i bilden. Även psykiska sjukdomar kan påverka kunden. Huhtala rekommenderar i sin bok att ifall man råkar ut för en kund som lider av psykiska problem och är överdrivet aggressiv är det bra att kalla på hjälp. (Huhtala 2002 s. 32)

Huhtala räknar upp en del faktorer som gör kunden aggressivare. Till dessa hör att bete sig högmodigt gällande klagomålet. Det är ej heller bra att visa att man tvivlar på kundens ord, eller att påstå att kunden överdriver eller ljuger. Enligt Huhtala bör man även undvika att antyda att kunden inte är i sina sinnens fulla bruk, eller att hänvisa till

kunden skulle vara alltför kraftigt berusad. Ej heller bör man nonchalera eller göra kunden till åtlöje offentligt, eller ta tag i kunden. (Huhtala 2002 s. 32)

Huhtala har även räknat upp faktorer vars syfte är att minska aggressioner hos individen. Hit hör såklart att undvika ovannämnda fel, men även att hålla sig lugn och att ta klagomålet seriöst. Det är även nödvändigt att se till att kunden ej tappar ansiktet, och hon kan dra sig ur med hedern i behåll. Det underlättar även ifall man kan lägga sig in i kundens situation och visa empati. (Huhtala 2002 s. 32)

Det finns en hel del tecken som kan höra ihop med våldsamt beteende. Till dessa hör blekhet, förändringar i tonläget, knutna nävar och hopbitna tänder. Förutom tidigare nämnda tecken så hör även häftig andning, spänd hållning, förstulen blick samt att komma på beröringsavstånd till tecknen på att våldsamt beteende kan förekomma. (Työterveyslaitos 2002 s. 20). Det är inte alltid möjligt att snappa upp alla detaljer. Sandström skriver att intuitionen vanligen är bäst då man ska upptäcka risken för hot och våld. Ifall man känner att en person är farlig lönar det sig att ta dessa signaler på allvar och inte ignorera dem. (Sandström 1998 s.136)

Alla kan i något skede bli farliga. Det här beror på att alla människor har både goda och onda drivkrafter inom sig. Känslor som ilska och rädsla står nära varandra. Ifall man blir rädd så försöker man antingen fly eller ta kontroll över situationen. Det här kan leda till aggressivitet. Rädsla kan smitta från en person till annan på samma sätt som skratt eller gäspning. Det här beror på att man på ett omedvetet plan försöker härbärgera den förstas känslor. (Carlander m.fl. 2001 s. 52)

Vappu Viemerö menar att aggressivt och våldsamt beteende är beroende av situationsfaktorer, personlighetsfaktorer, omgivningsfaktorer och biologiska faktorer, samt en kombination av dessa. I en del situationer har vi lättare att bete oss aggressivt än i andra. Till situationsfaktorer hör olika obehagliga situationer som ökar risken för aggression genom olika negativa känslor. Enligt Berkowitz är provokation det starkaste stimuli till aggression. Till situationsfaktorer hör också social stress, frustration och smärta. Enligt Berkowitz ökar stimuli som t.ex. vapen aggression hos arga försökspersoner. Även alkohol och droger ökar aggression. Individens personlighet ihop med situationsfaktorer som påverkar individens beteende. Den individuella benägenheten för aggressivitet beror på hur kognitiva och emotionella strukturer stöder

aggressioner. Individer med bra självkänsla har en benägenhet att bete sig aggressivt ifall deras självkänsla är hotad. Enligt Viemerö så är det inte sant att människor med dålig självkänsla är aggressivare än andra. Aggressiva människor har lätt att se aggression i personer och situationer som saknar aggressioner. En del fysiska och psykiska egenskaper minskar eller ökar förekomsten av aggressioner. Hit hör fysisk styrka, hastighet, impulsivitet samt behovet av makt och status. Speciellt så har impulsiva människor svårt att hindra sina aggressioner, och en människa med låg ångestnivå försöker inte hindra sina aggressioner, eftersom hon inte behöver vara rädd för hämnd. Enligt Olweus undersökning 1979 är aggressivitet en lika bestående egenskap som intelligens. Enligt Coie och Dodge så uttrycker man aggressivt beteende på olika sätt beroende på om man är vuxen eller barn. Helfritz och Standford 2006 kom fram till att aggressiva människor har oftare antisociala personlighetsstörningar. Vidare har man konstaterat att aggressiva människor lider oftare av schizofreni, ångest, depression samt alkohol och drogproblem. Till omgivningsfaktorer hör den fysiska omgivningen, kulturen, boende, vänner samt hur mycket man har utsatts för våld i media och verkliga livet. Aggression och våld kan också förklaras med ekonomiska, samhällseliga och ideologiska faktorer. Orsaken är att de som får mindre av samhällseliga resurser blir frustrerade. Det är viktigt att de får utlopp för sin frustration på ett positivt sätt eller så resulterar det i aggressivt beteende. Man har förklarat fotbollshuliganism med denna modell. Till biologiska faktorer hör genetiska och neurologiska faktorer. I experiment har man konstaterat att delar av centrala nervsystemet ligger bakom aggressivt och våldsamt beteende. Undersökningar gjord på tvillingar har visat att det finns större risk att bli kriminell ifall man har biologiska föräldrar som är kriminella än ifall man växt upp hela sitt liv i en kriminell miljö. Testosteron är det hormon som mest påverkar aggressivitet, men även andra ämnen i kroppen bidrar till aggressivt beteende. Även människor med låg intelligens och utvecklingsnivå har lättare att ta till våld. Kulturen påverkar även aggressivitet, och beteende som är acceptabelt i en kultur kan vara helt oacceptabelt i en annan kultur. (Se Viemerö 2006 s. 20-22)

2.3 Våld och rusmedel

När man går igenom statistik finns det ett tydligt samband mellan missbruk och kriminalitet samt våldsincedenter. Detta betyder ju inte att alkoholister vore absolut

våldsamma. Sambandet mellan alkoholmissbruk och våld är ändå ganska starkt så det lönar sig nog att vara lite försiktig. Det har i slutet av 1980-talet uppskattats att 70-80 % av alla våldsbrotten skett under alkoholpåverkan. Enligt en undersökning gjord i USA 1990 är narkotikamissbruk i sig inte orsak till våld utan våldet som narkotikamissbrukare använder hör främst ihop med själva narkotikahanteringen, t.ex. försäljning. En förklaring finns om att t.ex. opiater gör användarna ganska passiva. Det finns såklart även en hel del andra preparat som påverkar människor aggressivt. Ett exempel är t.ex. anabola steroider. Dessa används främst av kroppsbyggare men även av helt vanliga människor för att framkalla berusning. (Sandström 1998 s. 58-61)

Det har uppskattats att i Finland testas ca 300 000 vuxna droger i något skede, medan de som använder droger regelbundet, dvs. minst en gång i månaden är ca 30 000 (Työterveyslaitos 2002 s. 3). Att känna igen en drogmissbrukare kan vara komplicerat eftersom olika droger påverkar olika. Som exempel kan båda utvidgade och hopdragna pupiller vara tecken på droganvändning. Andra vanliga tecken är oberäkneligt beteende samt oroliga och ofrivilliga rörelser (Työterveyslaitos 2002 s. 15-16). Drogmissbrukare kan även vara frånvarande, sakna tidsuppfattning, ha snabba rörelser, hög smärtröskel samt vara extremt starka. (Työterveyslaitos 2002 s. 19)

Flera av drogerna förändrar personens personlighet, känsloliv och sociala kontakter, och för många droganvändare kan världen kretsa kring drogen. Drogmissbrukare har även nedsatt förmåga att planera och organisera, och är psykiskt efterblivna. Det är också vanligt att droganvändare har en nedsatt förmåga att tänka realistiskt och interagera med andra människor. (Dahl & Hirschovits 1996 s. 8)

3 PERSONAL

Det här kapitlet tar upp personalens kunskaper och beteende. Hit hör bl.a. kommunikation, både verbal och icke verbal. I det här kapitlet tas även upp flera teorier gällande just kommunikation, eftersom det är en mycket viktig kunskap för personalen ifall den råkar ut för en våldsamt kund.

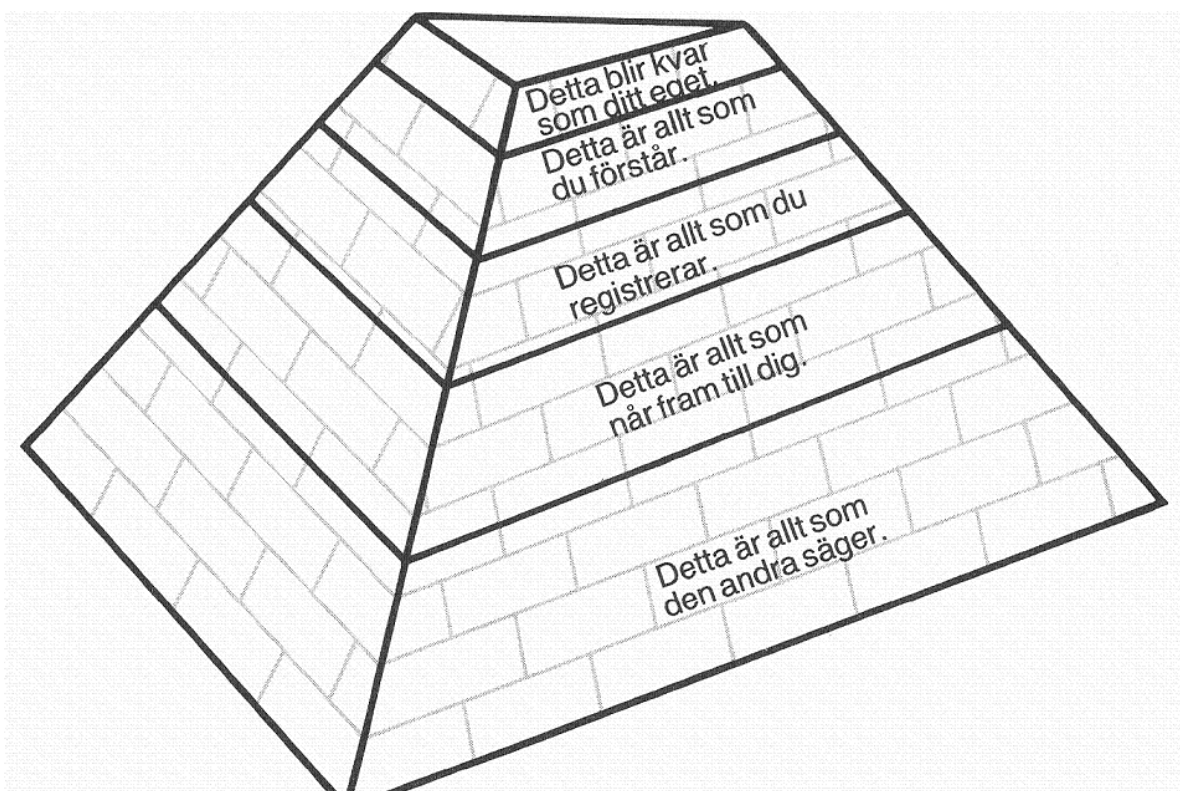
Hayes och Ninemeier (2005 s. 416-417, 422) skriver att större hotell vanligen har en egen avdelning som tar hand om säkerheten, men på mindre hotell så faller ansvaret vanligen på de enskilda avdelningarna. Oavsett om det finns en säkerhetsavdelning eller ej så krävs det ändå hela personalens insats för att garantera säkerheten för gästerna, personalen samt hotellet. En viktig förutsättning för att säkerheten skall fungera är att personalen är väl utbildad. Utbildning av personalen är en pågående process vilket är bra att komma ihåg. Även vid hotell med skild säkerhetspersonal så anses kommunikationen med front office-personalen vara mycket viktig eftersom den kommer i kontakt med människorna som rör sig på hotellet. Ifall en gäst lägger märke till oljud från något hotellrum så tar han/hon vanligen kontakt med receptionen. Personalen ringer till hotellrummet och kollar situationen. (Hayes och Ninemeier 2005 s. 423) Receptionspersonal kan på många sätt bidra till att skapa en trygg och säker omgivning åt alla. Enligt Dix & Baird (1998:19) så bör det finnas säkerhetsrutiner gällande nycklar, utrustning, pengar, säkerhetsincidenter och in- och utcheckning av kunder.

Satakunnan sairaanhoitopiiri har klara instruktioner för hur man bör undvika hotfulla situationer. Hit hör att man bemöter kunder och kollegor vänligt och med respekt. Vidare bör man undvika att medvetet provocera någon eller att ta onödiga risker. Det är även viktigt att man kan använda säkerhetstekniken samt är bekant med arbetsplatsens säkerhetsanvisningar och -regler. Personalen bör även informera sin chef om problemsituationer. Chefen är ansvarig för att ny personal inskolas i säkerhetsteknik och får instruktioner, samt för att personalen regelbundet deltar i säkerhetsutbildning och att enhetens säkerhetsföreskrifter hålls uppdaterade. Även vid tillfälliga vikariat skolar man personalen med i egna avdelningens alarm- och säkerhetssystem. (Satakunnan sairaanhoitokunnan kuntayhtymä 2006 s. 5)

I trängda lägen används olika sätt att kommunicera. Det kan handla om att försöka blidka eller skuldbelägga den andra människan. Andra alternativ är att hålla sig till enkla fakta och enkel logik, och inte ta med den känslomässiga sidan. Det går även att försöka avleda diskussionen så att fokus riktas på något annat än själva konflikten. Inga av dessa åtgärder är dock vidare bra utan man måste kunna kombinera både fakta och känslor. Kommunikationen är en pendelrörelse där man försöker ta reda på den andra individens synsätt och önskemål, acceptera och bekräfta dessa samt ge ett svar. Detta är för en del mera naturligt än för andra, och det är beroende av vems intressen som beaktas hur diskussionen utvecklas. (Carlander m.fl. 2001 s. 43)

3.1 Kommunikation

Samtal kan definieras som ömsesidigt utbyte av tankar, frågor och känslor. Det är viktigt att komma ihåg att det inte handlar om en utfrågning eller förhör. Figuren nedan förklarar ganska bra vad som händer när man kommunicerar med någon. Den bör läsas nedifrån upp.



Figur 2. Samtalspyramiden (Carlsson 1991)

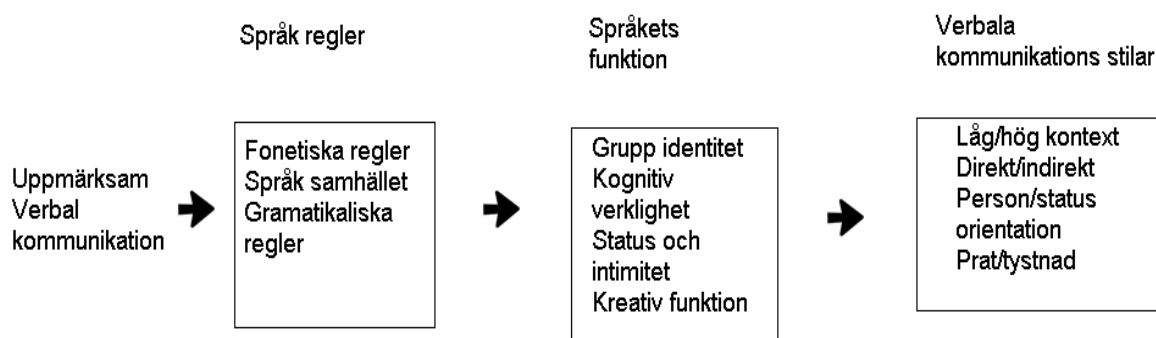
Eftersom orden passerar många filter så är det naturligt att missförstånd förekommer. Det hela börjar med att någon säger något. I figur 2 motsvarar det av det understa lagret i pyramiden, dvs. ”detta är allt som den andra säger”. Av det här så når ej allting fram, utan en del försvinner på vägen p.g.a. olika faktorer, som t.ex. bakgrundsljud. Det här är det andra lagret i pyramiden, vilket är betydligt mindre av det som någon försöker säga åt oss. Av det som når fram till oss registrerar vi inte allt, utan en del åker in genom ena örat och ut genom det andra utan att vi alls reflekterar över innebörden. Orsaker till att vi inte registrerar allt beror på både inre och yttre faktorer, vi kanske är delvis upptagna av annat, eller också har vi en massa annat i våra tankar. Av det man registrerar så förstår man inte allting. Det kan handla om invecklade ord eller fackspråk som gör att viktiga delar av informationen kan gå förlorad. Av den lilla delen man själv förstår är det endast en del som fastnar. Som vi ser i figuren så är det översta lagret endast en liten del av det understa, dvs. att det är mycket information som går förlorad när vi kommunicerar med en annan person.

En orsak till att vi inte registrerar allting beror på selektivt mottagande. Enligt teorierna så tar vi lättare emot information som passar ihop med vår tankevärld, och således ej stör vår inre balans. Enligt dissonansteorin så strävar vi efter att undvika inre konfrontationer. Det är orsaken till varför vi föredrar att ta emot information som är trevligt och nyttigt. Det är informationen som passar ihop med vår livssituation och uppfattning av händelsen i fråga. (Ojala & Uutela 1993 s. 78)

Kunskapen att kunna uttrycka sig själv verbalt är viktig i dagens samhälle. De människor som saknar denna kunskap kan ta till fysiskt våld istället. Det gamla ordspråket ”när orden tar slut kommer nävarna fram” sammanfattar tanken bra. Kommunikationssvårigheter behöver inte endast bero på den språkliga förmågan utan kan även bero på att det finns skillnader i hur man uttrycker sig. (Sandström 1998 s. 50-51)

Verbal kommunikation är inte lika viktig som icke verbal, men lättare att behärska. Ifall man lyckas hålla sin röst lugn, tydlig, saklig, vänlig, säker och låg så är det bra i en besvärlig situation. Om rösten är orolig, otydlig, ängslig, argsint, likgiltigt eller osäker så är det negativt. Det är även bra att använda korta och enkla meningar, speciellt ifall man har en aggressiv kund som använt droger, eftersom dessa inte uppfattar

kommunikation vidare bra, och det gör inte en upprörd människa heller (Työterveyslaitos 2002 s. 26-27). Karpela (1998 s. 82) skriver att det även är bra att komma ihåg att lyssna och inte bara prata. Enligt undersökningen kan en människa prata 125 ord i minuten, men uppfatta 400 ord under samma tid.

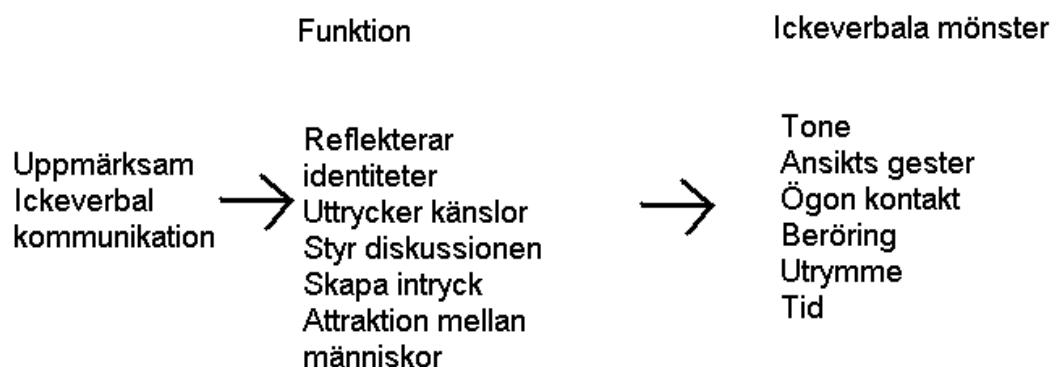


Figur 3. Verbal kommunikation (Ting-Toomey 1998). Modifierad av skribenten.

Figuren beskriver vad som påverkar den verbala kommunikationen. Den påverkas av kulturen och omgivningen. Som figuren visar så påverkas kommunikationen av olika regler och den varierar beroende på vem vi diskuterar med. Som figuren visar så kan de olika faktorerna som påverkar kommunikationen delas in i språkregler, funktioner och verbala kommunikationsstilar. Den verbala kommunikationen präglas av fonetiska och grammatikaliska regler. Språkets funktion kan variera mycket i olika samhällen, och fast man pratar samma språk i olika länder kan språket i sig ha annan betydelse. I låg och hög kontext samhällen förekommer det stora skillnader i språket. (Se Ting-Toomey 1998 s.91)

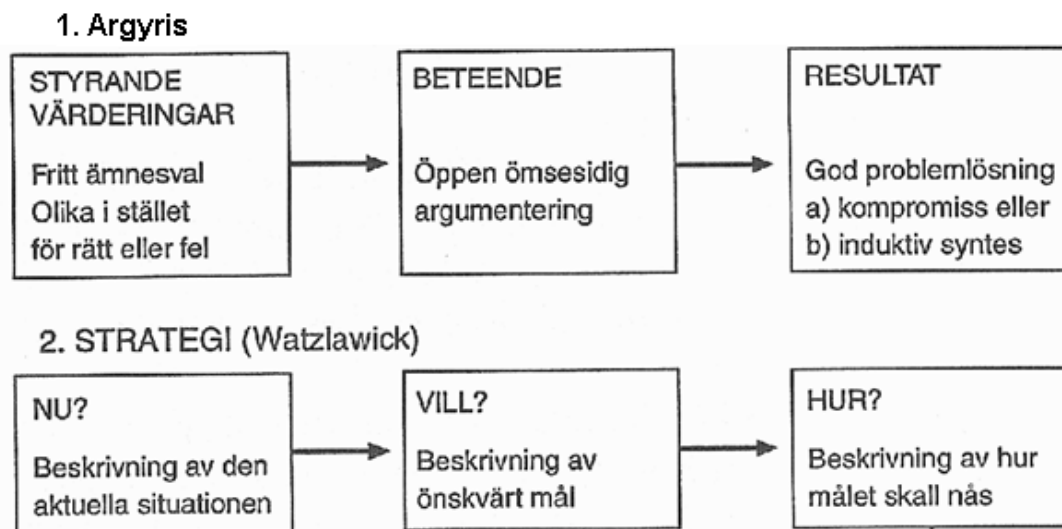
Till icke verbal kommunikation hör miner, blickar och fysiologiska reaktioner. Även kroppens ställning hör hit, dvs. kroppsspråket. Både verbal och icke-verbal kommunikation sker samtidigt, men i västvärlden är vi vanligen ej så bra på att tolka den icke-verbala. Enligt experter så vinner dock den icke-verbala över den verbala, ifall dessa två är i strid med varandra. Om den verbala och icke-verbala kommunikationen förmedlar samma sak så förstärker dessa två varandra. (Huhtala 1997 s. 237-238)

Johansson och Westerblad (2006 s. 103) påpekar att ett distraherande kroppsspråk med spänd hållning och yviga rörelser hindrar budskapet från att nå ut. En rak och ledig hållning, med behärskade rörelser fångar bättre uppmärksamheten och man når bättre fram med sitt budskap och gör ett djupare intryck.



Figur 4. Icke-verbal kommunikation (Ting-Toomey 1998) Modifierad av skribenten.

Figur 4 visar vad icke-verbal kommunikation bygger på. Den bygger på hur vi ser andra och uttrycker oss själva, samt olika faktorer som påverkar detta. Icke-verbal kommunikation handlar om tonläge, beröring, ögonkontakt och gester, men det krävs även att man ska förstå dessa. Speciellt människor inom samma kultur brukar kunna tolka beröring och gester på rätt sätt, men det som kan i ett samhälle vara en trevlig hälsning kan vara förolämpning i ett annat. (Se Ting-Toomey 1998 s. 116)



Figur 5. Kommunikationsmodeller (Enquist 1999).

Figur 5 visar Argyris modell ovanför Watzlawicks modell. Argyris (1982) modell belyser hur olika värderingar styr människans kommunikation och beteende. Modellen bygger på att det råder goda värderingar, vilket möjliggör en fungerande kommunikation. Det bygger på att man kan diskutera ett ämne och sen finns det en öppen och ömsesidig argumentering där båda har möjlighet att föra fram sina egna åsikter och förklara vad man menar. Resultat är att man kan lösa problem och nå en kompromiss. Watzlawicks (1984) modell bygger på att man definierar ett aktuellt problem och beskriver ett mål man vill nå. Sedan gör man upp en plan för hur man når målet. Här funderar man alltså först över hur slutresultat borde se ut, och sedan beskriver man hur det är bäst att gå till väga för att komma dit. (Se Engquist 1999 s. 88-91).

3.2 Kontakt

För att människor ska kunna nå varandra krävs en fungerande dialog. Enligt modellen Tx4 så krävs det tid, tillit, trygghet och tydlighet för att få kontakt. För att kunna få kontakt med någon så krävs det tid. Det är nödvändigt att vara fullt närvarande och ostört ägna sig åt den vi vill få kontakt med. Hit hör även tid för tystnad, betänketid och pauser för att dialogen skall fungera. Tillit handlar om att tro på sig och andras

betydelse. Har man en inre säkerhet så kan man också förstå skillnaden mellan att vara sig själv och rätta sig efter andras önskemål. Trygghet är nära förknippat med tillit. Trygghet handlar dock mera om våga tala. Tydlighet är en mycket viktig del. Det är viktigt att båda förstår varandra, dvs. att man använder klarspråk. Avsluta samtalet med att kolla att ni förstått varandra för att undvika missförstånd och konflikter. (Carlson 1991 s. 50-54)

Sandström skriver att för att få kontakt med en våldsam person måste man få personen att lugna sig, vilket oftast leder till att man kan kommunicera med personen i fråga. För att någon ska lugna sig så krävs dock antingen tid eller att han/hon avreagerat sig, vilket kan innebära att personen orsakat en hel del skada innan han eller hon är mottaglig för kommunikation, och då finns det inte så mycket kvar av situationen att rädda. (Sandström 1998 s. 117)

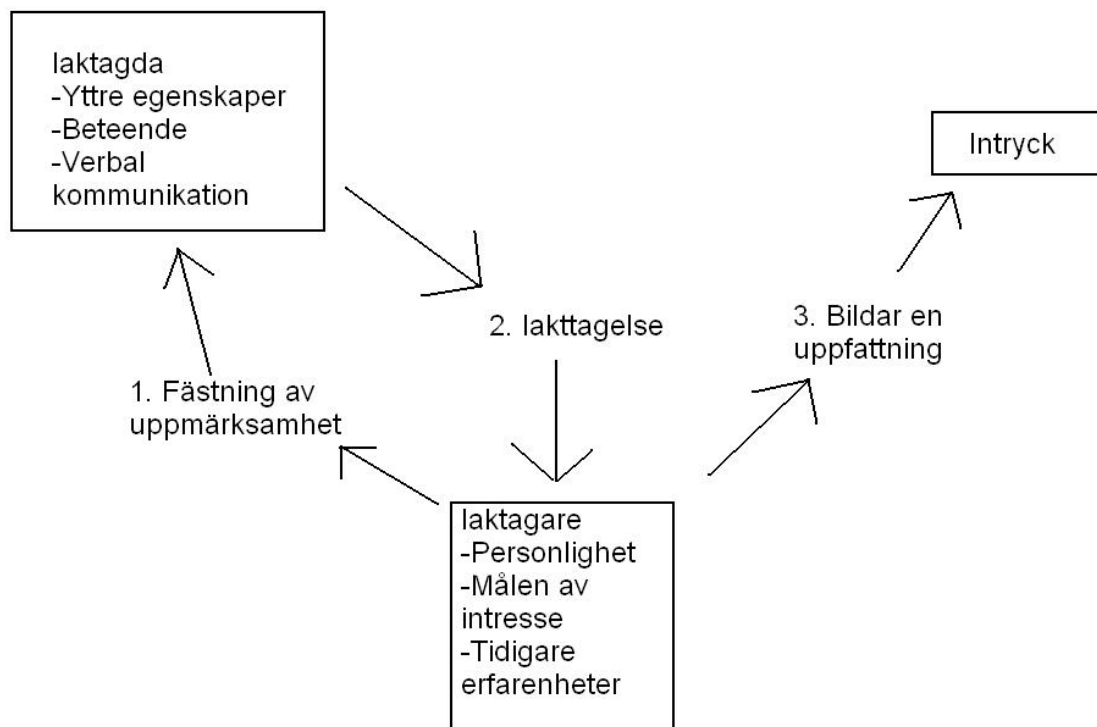
Enligt Robert Bacal är det vanligt att man spelar det spel den aggressive kunden vill, dvs. att man svarar på det sätt som anfallaren önskar. Ett vanligt mönster är att anfallaren vill att man reagerar och endast svarar, utan att hjälpa personen i fråga. Metoden kallas att sätta ut ett bete, och ifall man nappar på betet blir situationen invecklad, dvs. ifall man reagerar emotionellt på det sätt som önskas. Med denna metod kan konversationen lätt ledas på sidospår vilket gör det svårare att föra en fungerande dialog. Istället för att lyckas lugna ned situationen så som beskrivs i början av denna rubrik så eskaleras situationen. Ifall en kund märker att det går att kontrollera arbetaren med denna metod så fortsätter han eller hon att använda den eftersom den fungerar. Det finns två regler här som man bör undvika. Första regeln är att undvika att svara defensivt. Hit hör svar som t.ex. ”jag bara arbetar här, vi har brist på personal, jag vet vad jag gör”. Alla som haft kontakt med en problematisk kund och försökt någondera av alternativen vet att de inte fungerar. Andra är att man går till motanfall, dvs. att man svarar med någon förolämpning som endast gör situationen värre. (Bacal 2009)

4 MÖTET

Varje möte bygger på samspel mellan de individer som berörs. Våra reaktioner är beroende av andra människors reaktioner, och styrs av våra erfarenheter, förväntningar och tolkningar av den aktuella situationen. Ett möte kan fylla oss med känsla av lycka och glädje ifall det är ett bra möte. Ifall det är ett otryggt möte så fylls vi av rädsla, uppgivenhet, frustration och även hat. Om ett möte inte utspelar sig som vi tänkt, är det bra att fundera på orsakerna bakom det för att vi i framtiden ska kunna hantera otrygga möten på ett bättre sätt. Hur vi kan möta olika människor och även hantera konflikter beror på individens inre trygghet, vilken delvis består av vår självbild. (Carlander m.fl. 2001 s. 15-16)

Ifall man råkar ut för ett våldsamt möte är det bra att gå igenom den vid arbetsenheten. Enligt Satakunnan sairaanhoitokunnan kuntayhtymä så är det för att man kan reda upp hur man hamnade i situationen och hur dessa kan i framtiden undvikas. Varje möte är unikt, men det finns en del generella kunskaper som är nyttiga. Det är viktigt att snabbt kunna få en bild av situationen. Känna igen tillståndet hos den hotande människan. Arbetsplatsens handlingsmodeller för liknande situationer vilka alla borde känna igen samt ha övat i något skede. Dessutom är det viktigt att kunna samspela med andra människor, och hålla sig lugn och inte låta sig provoceras på något sätt. Vid själva mötet bör man hålla ett säkerhetsavstånd på 1½ - 2 meter. Ge den andra personen utrymme och se till att inte kränka hans eller hennes revir. Gå inte i en hotfull situation ensam, och är det en hotfull situation försök att komma undan. Kom ihåg att göra ditt arbete, och lägg personliga känslor åt sidan. Håll händerna framme och undvik att stirra, eller att vända ryggen mot personen. Ifall det är en hotfull situation mellan två gäster ska du inte själv gå emellan utan vänta på hjälp. (Satakunnan sairaanhoitokunnan kuntayhtymä 2006 s. 13-15)

Vid ett möte med en människa bygger vår uppfattning om andra människor på våra egenskaper och tidigare erfarenheter. Det här reflekterar på hur vi ser på andra. Ifall den vi möter har något exceptionellt drag, t.ex. klädsel eller kroppsbyggnad, är det lätt hänt att vi ignorerar resten. Figur 6 visar hur intrycken föds.



Figur 6. Första intrycket. (Ojala&Utela 1993), modifierat av skribenten.

Som figur 6 visar börjar det med att vi lägger märket till olika drag hos den andra individen. Som tidigare nämnts så tolkar vi detta utgående från vår egen personlighet och erfarenhet, men även våra egna intressen. Det kan även hända att vi på ett medvetet eller omedvetet plan kommer att tänka på någon annan. Det här kan förklara varför första intrycket kan vara väldigt positivt eller negativt. Det är även möjligt att ändra sitt första intryck av en annan människa och det är även bra att komma ihåg att första intrycket kan vara missledande.(Ojala& Utela 1993 s. 64-67)

Det finns teorier gällande själva våldsprocessen. Luckenbillin och Felson har båda teorier om detta. Enligt Luckenbillin så består första fasen av att offret trotsar. Detta tar motparten som en personlig utmaning. I det här skedet får offret en utmaning tillbaka, eller så anfaller motparten offret. Nästa steg består av att offret gör motstånd vilket leder till att man med en tyst överenskommelse börjar slagsmålet. Enligt Felson så uppkommer en konflikt med en attack mot motpartens identitet, med vilken man försöker påverka den andras beteende. Felson påpekar dock att utomstående både kan försöka förmedla samt hetsa upp situationen, beroende på deras egna motiv. Personalens

uppgift kan dock anses vara att fungera som fredlig förmedlare mellan kunder vid ett hotell (Se Huhtala 2002 s. 101).

Ett möte med en aggressiv person stressar alla inblandade. Detta leder till att förmågan att uppfatta ord är begränsad. Av kommunikationen så motsvarar orden 7 %, betoningen och ljudstyrkan 38 % och gester, miner osv. hela 55 %. För att inte själv ge fel signaler åt motparten är det bra att tänka på en del saker. Det första man ska tänka på är att hålla ett naturligt avstånd, ifall personen är aggressiv ett längre avstånd. En lugn och avslappnad ställning är även bra, samt att hålla händerna synliga (Työterveyslaitos 2002 s. 24). Det här är dock ej heller enkelt eftersom alla är individer och reagerar på olika sätt. Vad gäller t.ex. naturligt avstånd så är det betydligt större i Finland än i Spanien. De flesta psykotiska människor har även större personligt revir och att tränga in uppfattas som en kraftig provokation. (Jfr Sandström 1998 s. 84).

Förr eller senare råkar man ut för en arg människa när man arbetar i receptionen. För att lättare kunna bemöta situationen bör man ha en handlingsplan färdigt uttänkt. Det man bör tänka på att inte ta det personligt utan förstå att kritiken vanligen riktar sig mot själva företaget eller yrkesrollen man har. Låt den arga personen prata färdigt. I detta skede har hon vanligen lugnat ned sig och hör vad du har att säga. Argumentera inte eftersom det endast gör personen argare. En arg människa är inte mottaglig för argument. När du får chans att prata försök föreslå en lösning. Ifall du begått ett misstag be om ursäkt. (Johansson & Westerblad. 2006 s. 70)

4.1 Konfliktsituationer

I en konfliktsituation så delas rollerna i två grupper, varav den ena består av de som blir nedtryckta och de som trycker ned andra. Det är en fördel att kunna välja rätt alternativ, dvs. det alternativ som leder till mindre skador. Tyvärr finns det inte klara riktlinjer utan det är beroende på situationen. En aggressiv person är van med rollen att trycka ned, och således förväntar han sig att offren tar rollen som nedtryckta. Näven i bordet eller skrik fungerar för att tysta ned den andra, vilket är även vad en aggressiv person vanligen strävar efter. Ett mindre vanligt alternativ är att man låter sig provoceras, men även det är något som vanligen tagits i beaktande. Orsaken att undvika båda dessa, att provoceras och att bli passiv, är just för att det är vad som förväntas av en. Det man bör

göra är att hålla sig lugn och försöka lugna ned den aggressiva personen. Ifall situationen är mycket hotfull är det bra att vara redo att fly, vilket enligt Huhtala är reaktioner som förbryllar en hotande person. (Huhtala 2004 s. 107-108)

Stephen Hopson har sju tips hur man bör lösa en konflikt. Första tipset är att man håller sig lugn, dvs. som tidigare nämnts att man inte låter sig provoceras, utan låter personen avreagera sig först. Sen bör man låta den andra sköta talandet, och lyssna. I en del fall så är personen nöjd bara han eller hon får känna sig viktig, att någon lyssnar. Försök se dig själv i den andra personens situation. Således har du möjlighet att se saken ur hans eller hennes synvinkel och ifall du anstränger dig kan du hitta saker ni kan vara överens om. Genom att hålla med så kan man gradvis lugna ned personen och få ilskan att försvinna. En enkel mening som ”ja, jag förstår precis” visar att du lyssnar. Ifall det förekommer verbala förolämpningar är det bra att försöka ta lite tid att lugna ned situationen, om möjligt att fortsätta samtalet lite senare. Har du haft fel, var snabb att erkänna det. Be personen att titta på fakta tillsammans, vilket kan ge mera tid och även möjlighet att hitta gemensam lösning. Försök visualisera situationen, se vad egentligen ligger bakom konflikten. (Hopson 2007)

4.2 +1 regeln

Huhtala påpekar att vid en hotfull situation är det alltid nödvändigt att tänka på att man inte vet allt om den andra personen.+ 1 regeln handlar just om det, att det nästan alltid finns någon faktor man ej har räknat med. Detta kan t.ex. vara ett gömt vapen eller en kompis runt hörnet som man ej kan notera. P.g.a. detta borde man alltid vara ytterst försiktig i en situation som kan bli hotfull. (Huhtala 2004 s. 102)

4.3 Lugna ned

Det är ganska svårt att lugna ned en person som är upphetsad. En mycket viktig sak är dock att man själv håller sig lugn och intar en professionell attityd. Det man bör komma ihåg är att säkerheten kommer före andras känslor. Ifall situationen blir obekvämlig är det bäst att dra sig ur situationen. En sak som dock bör vara bra att fundera på är egna fördomar samt hur de påverkar en. Med detta anses att man kanske reagerar annorlunda om det kommer en ostädad ungdom än vad man gör med en städad affärsresenär. Detta

brukar nog motparten kunna uppfatta, och ofta reagera hon också beroende på hur hon tidigare blivit bemött vid hotell. Huhtala beskriver även spegeltekniken, dvs. att ifall man vill att kunden skall lugna ned sig måste man se till att göra det själv. Det är även viktigt att komma ihåg att små ansiktsuttryck lätt kan förstöra allt arbete man åstadkommit. Således är det viktigt att undvika sådant som t.ex. att höja ögonbrynen och sucka. För att ge lugnande signaler bör man ha en öppen blick och hålla sina händer framme. Ifall man håller något i händerna t.ex. en ficklampa är det bra att lägga bort den, dock så att man själv har sakerna nära till hands ifall situationen blir hotfull. Rösterna bör vara lugna och låga. (Huhtala 2004 s. 103-105)

Termen syftar på att man försöker lugna ned en person genom att prata. Det här kräver en hel del träning och att man kan glömma sitt eget ego. Med hjälp av välvalda ord, miner och ickeverbal kommunikation går det att lugna ned största delen av människorna. En viktig sak är att man inte låter sig provoceras även om man får höra en hel del personligheter. Det är viktigt att komma ihåg att trots motparten ropar en massa så är det sällan menat personligen. Ifall man har göra med en person som är bitter och hämndlysten kan man ej gömma sig bakom regelboken. Det är i dessa fall vanligen det värsta man kan göra, istället bör man försöka prata som människa till människa. Verbal judo används ganska brett, bland annat av poliser och hälsovårdssektorn. En viktig sak är att kunna erkänna sina egna fel. Ifall man försöker förneka sina fel kan det lätt göra en kund arg, varför det är bättre att erkänna sina misstag och be om ursäkt. (Huhtala 2004 s. 105-106)

4.4 Samspel

Enligt Professor Gary VandenBos beror våldet på samspel mellan utövaren av våldet samt offret. Stefan Sandström skriver i sin bok att eftersom våldet föregås av en konflikt, så kan man hindra en våldsamt situation från att uppstå genom att hantera konflikten. (Se Sandström 1998 s. 96.)

Det som börjar som en helt vanlig dialog kan utvecklas till kontrovers vilket leder till själva konflikten. När det rör sig om en konflikt så förekommer ingen normal dialog utan det handlar om att bevisa att man själv har rätt, och slutar lyssna på den andra partnern. Som följd av detta känner sig den som talar missförstådd, vilket vidare bidrar

till att föra fram sina egna åsikter. Det här leder till gräl. I det här skedet förekommer ingen diskussion utan man koncentrerar sig på anfall och försvar. I det här skedet gäller inte heller traditionella förfaringssätt mera. I det här skedet vill man helst bli av med den andra personen och visar det mera öppet. Vidare anser man ej heller den andra personen vara mänsklig och det förekommer hot, som även förverkligas. I sista fasen tror man ej längre på en gemensam lösning. (Gröndahl m.fl. 2002 s. 9-10)

5 METODDISKUSSION

När man måste samla in data är det skäl att fundera på vilken metod man använder för att bäst uppnå sitt syfte. Man brukar skilja mellan kvalitativ och kvantitativ data. Kvantitativa är mätbar data, som uttrycks i siffror och tal, eller andra måttenheter. Detta brukar kallas hårddata. Kvalitativ data berättar för oss något om de kvalitativa egenskaperna hos undersökningsenheterna. Detta är mjukdata. (Grönmo, 1982, Eneroth 1984). Vilken metod man väljer att använda beror på tillvägagångssättet, problemställningen, undersökningens syfte, egna förutsättningar och resurser, egenskaper hos studieobjekten samt forskarens förhållande till datakällorna. (Se Halvorsen 1992 s. 78-80)

5.1 Val av undersökningsmetod

Veal delar upp kvantitativa metoder i informella och djupgående intervjuer, grupp- och focusintervjuer samt deltagande observationer. I detta fall handlar det om första kategorin, dvs. intervjuer. Denna metod går ut på att intervjua ett litet antal individer för att få en relativt stor mängd information (Veal 1997 s. 70-71). Förutom det så är kvalitativa metoder enligt Kelly bättre på att förklara resultatet för människor som inte är tränade att läsa statistik. Dessutom så menar han att metoden lämpar sig bättre för att omfatta förändringar under längre tidsintervall, samt att den ger en bättre förståelse för behov och längtan. (Se Veal 1997 s. 129-130).

Djupintervjun karaktäriseras av dess längd, djup och struktur. En intervju kan ta från 30 minuter upp till flera timmar. I motsats till ett frågeformulär så försöker man här med hjälp av följdfrågor och förklaringar för att få mera information. Dessa intervjuer är således vanligen mindre strukturerade än frågeformulär. Vanligen har man en checklista som tar upp ämnen som man skall diskutera. Denna checklista bör dock vara lika metodisk som ett formellt frågeformulär. (Veal 1997 s. 132-133).

En viktig sak med själva intervjuen är att den som gör intervjun inte ställer ledande frågor. Det är även nödvändigt att undvika att vara för eller emot den man intervjuar. Den som intervjuar måste kunna tänka snabbt, så att man ställer rätt följdfråga, och formulerar den så att den inte påverkar svaret. Ibland måste man ge den som intervjuas

tid att fundera på sitt svar. Det är även vanligt att man bandar in intervjun, och i de fallen det är omöjligt bör man göra anteckningar. Transkribering av intervjun kan ge mera information, men är även en tidskrävande process eftersom en timmes intervju kan ta upp till sex timmar att transkribera. Dessa transkriberingar kan dock analyseras mera metodiskt och djupgående än det vore möjligt om man endast använder sig av anteckningar. Vid analysen bör man gå tillbaka till givna ramar, forskningsfrågor, hypoteser och sina ursprungliga idéer. Det gäller i en kvalitativ forskning att finslipa sina idéer och granska dem på basen av informationen man samlat. Sen gäller det att ordna och sammanfatta data. (Veal 1997 s. 132-135)

Eftersom jag är i behov av djupare information gällande mitt ämne så har jag således kommit fram att fördelarna med kvalitativ metod, dvs. en intervju är mera lämplig att användas.

5.2 Frågeformulär

När man gör frågorna så bör man undvika vissa fel. Dubbelfrågor är vanliga, dvs. en fråga som består egentligen av två olika frågor med endast ett svarsalternativ. En enkel satsuppbyggnad är även bra, och en mening bör innehålla högst 20 ord. Ledande frågor bör också undvikas, samt främmande ord och fackuttryck. Precisa frågor är även viktiga eftersom de påverkar svaren, dvs. att den som svarar faktiskt svarar på det man försöker fråga. (Halvorsen 1992 s. 90-91)

I detta arbete används en intervjuguide som skiljer sig från vanliga frågeformulär. I en intervjuguide anges vad som tas upp i undersökningen samt i vilken ordning frågorna behandlas. Antigen kan man beskriva ämnen eller ha välformulerade frågor. Beroende på vilken uppläggningsintervjun fått så kan intervjuaren bedöma hur strikt han följer sin guide och hur långt han följer upp den intervjuades svar. Innan man börjar ställa "hur"-frågor bör man ha fått svar på "varför"- och "vad"-frågorna. T.ex. "Vad hände då"-frågan bör besvaras före man börjar reda ut frågor som "hur kändes det". En forskningsintervju fortskrider ganska långt som en normal konversation, fast här handlar det om en systematisk utfrågning med hjälp av korta och enkla frågor. Kvale har delat frågorna i nio kategorier. De första är inledande frågor. Dessa frågor är av typen "kan du berätta om" och har som syfte att få fram det som intervjupersonen anser det

viktigaste. Uppföljningsfrågor har som syfte att få fram mera information. Det behöver inte ens handla om att man ställer en följdfråga, utan en nickning eller kort paus kan uppmuntra intervjupersonen att fortsätta. Direkta frågor introducerar ämnet direkt. Direkta frågor bör man spara till slutet av intervjun när den som intervjuats haft möjlighet att ge sin spontana beskrivning. Indirekta frågor kan vara projektiva. Här krävs flera välformulerade frågor för att man ska kunna tolka svaret. Strukturerade frågor är bra för att markera att det är tid att gå vidare till nästa ämne, vilket kan vara nödvändigt ifall han får ett långt svar som är totalt irrelevant för undersökningen. Tystnad ger den som intervjuas en möjlighet att på gen hand reflektera över ämnet och möjligen bidra med betydelsefull information som man inte förstår att fråga efter. Tolkande frågor tar och vänder svaret till en fråga, dvs. man försöker klargöra eller spekulera om det man fått höra. (Kvale 1997 s. 121-125)

Intervjuguiden jag använt är delat upp i fyra delar. Första delen är för att få in bakgrundsfakta om respondenten, bland annat ålder, kön, utbildning och arbetserfarenhet. Nästa del i frågeformuläret är kunder. Första frågan handlar om hurdana aggressiva kunder respondenterna har råkat ut för i arbetslivet. Bland annat har Huhtala en del teori om saken så det kan vara bra att kolla hur bra teorin och empirin stämmer överens. Att beskriva aggressiviteten ger respondenterna mera utrymme att förklara hur en aggressiv människa beter sig. Frågan hur en aggressiv kund är för att försöka segmentera hur en typisk hotfull kund i finska hotellen är. En del finns även i teorin, med bland annat berusade och drogpåverkade. Hur aggressiviteten uttrycks är lite samma som att beskriva, men den tog jag med för att försöka få en lite mera exakt bild av vad händer när kunden blir arg.

Personaldelen tar mera upp personalens egenskaper, vilka är viktiga också. Här frågade jag bland annat hur personalen blivit skolad att bemöta aggressiva kunder, eller dvs. ifall de huvudtaget fått någon skolning. Även ifall personalen känner till hotfulla signaler, som även togs upp i teorin, och är dessutom ganska viktigt för att kunna förebygga att själva situationen uppkommer. Jag frågade även respondenterna om hurdan teknisk hjälputrustning fanns till hands, trots att mitt arbete inte har så mycket teori om saken, utan mest om att det är viktigt att kunna användan den. Hur personalen sköter situationen är en viktig fråga, eftersom förr eller senare kan alla råka ut för en situation, och då är det bra att kunna sköta situationen på rätt sätt.

Mötet är sista delen i intervjuguiden. Där tar jag även och frågar respondenterna hur bra de är bekanta med olika teorier som t.ex. 1+ regeln och ifall de fått skolning i verbal och ickeverbal kommunikation som jag även har ganska mycket teori om. Hur situationerna bearbetas på arbetsplatsen var också en av frågorna, och vad det väcker för känslor hos respondenterna ifall de råkat ut för något. Eftersom man i teorin bör ha en handlingsplan uttänkt så frågade jag även mina respondenter hur mycket de funderat i förväg, och sen till slut hur situationen får sin början.

5.4 Respondenterna och genomförande

Jag sökte hotell receptionister som ställer upp för intervjuer vecka 11 och 12.

Respondenterna fick själv välja en lämplig tid och plats för intervjuerna.

Respondenterna valdes bland receptionister vid olika hotell, för att få den information jag behövde av dem som känner till receptionsarbets verklighet. Majoriteten av intervjuerna genomfördes vid olika hotell i huvudstadsregionen vecka 12 och 13. Sex av intervjuerna gjordes på finska och fyra på svenska. Med till intervju tillfällen hade jag en bandspelare med vilken intervjuerna bandades för att möjliggöra transkribering av intervjuerna. Jag gav en kort förklaring åt de som intervjuades om syftet med undersökningen. Totalt intervjuades tio människor från olika storleks hotell, varav åtta var kvinnor och två män. Efter att intervjuerna blivit gjorda så transkriberades de. Nedan finns en tabell som ger bakgrundsinformation om respondenterna.

Table 1 Respondenterna.

Res-pondent	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Ålder	45	48	27	29	34	22	28	42	22	24
Kön	Kvinna	Kvinna	Kvinna	Kvinna	Man	Kvinna	Kvinna	Man	Kvinna	Kvinna
Hotell storlek (antal rum)	50-100	50-100	100+	50-	50-	100+	100+	50-	100+	100+
Utbildning	Restonom	Receptionist	Restonom	Receptionist	Restonom	Restonom	Receptionist	Student	Student,blivande restonom	Student,blivande restonom
Position	Receptionist	Receptionist	Receptionist, servicechef	Receptionist	Receptionist	Receptionist	Receptionist	Delägar e,Receptionist	Receptionist	Receptionist + försäljning
Typ av kontrakt	Fastanställd	Fastanställd	Fastanställd	Fastanställd	Fastanställd	Fastanställd	Fastanställd	Fastanställd	Fastanställd	Fastanställd
År i branschen	23	24	5	4½	7	2	7	13heltid + 10 deltid	2	3

Här är bakgrundsfakta gällande respondenterna i empirin. Av de 10 respondenterna kan man se att åtta är kvinnor och två män. Åldern bland respondenterna varierar mellan 22 och 48, med en medelålder på 32,1 år. Storleken på hotellen varierade ganska mycket, men för att hålla respondenterna och deras arbetsplatser anonyma så används ungefärlig storlek på hotellen. Största delen av respondenterna är till utbildningen restonomer eller blivande restonomer, med några receptionister och en student. Åtta av tio är fastanställda, och med arbetserfarenhet inom branschen mellan två och 24 år.

6 RESULTAT OCH ANALYSREDOVISNING

I detta kapitel presenteras resultatet och analysen. Materialet analyseras och en del centrala åsikter och citat presenteras. Resultatet delas upp enligt samma modell som frågeformuläret för att göra det mera överskådligt, dvs. i kunder, personal och mötet.

6.1 Kunder

Första frågan var hurudana aggressiva kunder receptionisterna mött i arbetet. Största delen ansåg att det rör sig om berusade personer, men även att det rör sig om drogpåverkade eller personer som har väldigt bråttom, och som blir stressade när de måste vänta. Andra faktorer som kom fram var människor med psykiska problem och de som ansågs sig ha blivit felbehandlade. Speciellt under natten var alkoholpåverkade kunder största problemet.

När respondenterna skulle beskriva på vilket sätt aggressiva beteende uttrycks så tyckte majoriteten att det vanligen rör sig om skrikande, ropande, hotande eller hotfullt beteende, men sällan att det rör sig om att de skulle anfalla fysiskt, dock så hade en av respondenterna sett en kniv också, en annan hade en missnöjd kund som kastade slantar. En kund tog tag i kläderna på en av respondenterna, och en respondent berättade även om en kollega som blivit slagen. Två respondenter hade råkat ut för att någon viftat med knytnäven, men inte så att personalen blivit träffad.

Respondenterna var dock mera oense när de skulle försöka segmentera aggressiva kunder. Det som alla var överens om var att det ofta rör sig om alkoholpåverkade kunder. Ungefär hälften av respondenterna säger att det är en man, och en del att det ofta är en äldre man, mellan 40 och 60 år, men även yngre män. En av respondenterna säger att det vanligen är en finländsk man. Andra svar som förekom var bland annat psykiskt störda kunder, kunder påverkade av annat än bara alkohol, droger eller mediciner, eller sådana som är trötta eller anser sig vara felbehandlade.

Hur våldsamheten uttrycks var lite svårare att få svar på. Det som närmast kom fram redan tidigare är att de för mycket oväsen, men även att de försöker komma nära och har kraftiga gester.

6.2 Personalen

På frågan hur personalen blivit utbildad att möta en aggressiv kund fanns en del variation i svaren. En del av de intervjuade har under en introduktionsfas även blivit utbildade i hur man bör möta en aggressiv kund, men ungefär hälften har inte fått någon sådan utbildning på sin arbetsplats, men de anser att det är sådant man lär sig med åren, och av dem som varit på utbildning anser en del att det är lite svårt att ta vara på utbildningen då den sker endast teoretiskt och i stora grupper.

Respondenterna var lite delade även i frågan ifall de känner igen hotfulla signaler. Fyra av respondenterna ansåg sig vara bra på att känna igen en kund som kan ställa till problem, medan de övriga var mera eller mindre osäkra på saken. En av respondenterna hade aldrig haft några problemkunder så hon vågade inte riktigt ta ställning till saken.

Vad gäller att ha möjlighet att få hjälp vid en nödsituation svarade respondenterna följande. Majoriteten av respondenterna hade möjlighet att tillkalla en väktare vid behov, och vid ett av hotellen fanns det en väktare på plats under natten. En respondent säger att det dock tar närmare halvtimme för väktaren att anlända. En av respondenterna nöjde sig med att berätta att man kommit överens med kollegorna om säkerhetsaspekterna. Hälften av respondenterna berättade att det nog fanns annan personal att få till hjälp från t.ex. bar och restaurang, men i två fall var man helt beroende av att ringa till polisen i en nödsituation. Detta var för en respondent en inbyggd risk man får ta i arbetet.

Introduktion för personalen hur man bemöter kunder har delvis redan kommit fram tidigare, dvs. att man bland annat har utbildning i hur man möter olika kundtyper under introduktionsfasen. Sedan svarande en respondent att man går igenom både bra och dåliga kundmöten och en konstaterade att man nog introducerar ny personal till arbetet men inget om hur de skall bemöta kunder.

Vad gäller tekniska hjälpmedel så var dörrtelefonen de vanligaste, och den traditionella knappen under bordet för att kalla på väktare god tvåa. På tredje plats fanns kameror som fanns vid så gott som varje hotell, dock så hade inte alla någon bandfunktion utan de var ibland endast till för att se till dörren. Ett hotell som hade fler än en person under natten i arbete hade walkie talkies för personalen, vid ett av hotellen hade man ett armband för knappen med vilken man tillkallar väktare, vilket underlättade. Vid två av hotellen hade man tidigare haft i bruk en batong och pepparsprej, och en av respondenterna berättade att man skaffat tillstånd att bära gas, och att personalen blivit utbildad i hur den skall användas. Speciellt låsta dörrar ansåg en del av respondenterna att gav både viss trygghetskänsla och underlättade arbetet när de hade möjlighet att välja vem som kommer in.

Ifall respondenterna råkade ut för en hotfull situation så valde alla att försöka lugna ned kunden och hålla sig själva lugna. En del nämnde även att det är viktigt att inte åka med och börja gräla, utan man låter kunden prata färdigt. Några av respondenterna anser att situationerna är så unika att man måste kunna anpassa sig, och att klara handlingsmodeller inte alltid fungerar så bra. Erfarenheten hjälper också, och att man håller sig professionellt till situationen. Två respondenter tyckte man skall börja med att försöka lösa situationen själv och vänta med att kalla på hjälp.

6.3 Mötet

Första frågan i denna kategori handlar om vilka typ av känslor en hotfull situation väcker hos respondenterna. Känslorna är negativa, bland annat väcker det otrevliga känslor och gör resten av arbetsskiftet tråkigare. Vanligaste känslan är rädsla, men den kan även göra respondenterna arga och väcka en adrenalinrush. Respondenterna håller dock sina känslor för sig själva och visar dem inte öppet för kunden.

”Se on kuitenkin niin harvinaista että ne mukavat asiakkaat peittoavat 1000-1.” Hur sakerna bearbetas varierar mellan hotellen. En respondent vid ett av de större hotellen har riskhanteringssystem där möjliga situationer skrivs in så att chefen också vet vad hänt, medan man på de mindre hotellen vanligen skriver lapp och informerar personen i

nästa skift, speciellt ifall det är en kund som fortsätter. Det viktigaste är enligt respondenterna att diskutera med kollegorna, så man får prata om situationen och även veta hur de har hanterat liknande situationer.

Gällande respondenterna mentala förberedelser för en hotfull situation så finns det ganska stor variation. Sju av respondenterna har nog funderat på saken, medan de övriga anser att det är delvis ingen vits eftersom varje situation är så unik att man måste kunna improvisera, och en anser att det inte behövs när man fått utbildning gällande saken. Två av respondenterna skulle genast ringa väktare och polisen vid en klart hotfull situation.

En teori som Huhtala kallar +1, vilket betyder att man måste alltid räkna med något man inte kan se, till exempel att kunden kan ha en kniv eller kamrat runt hörnet, var något nytt för respondenterna. En av respondenterna hade ett svagt minne att någon gång hört om det, men hade ingen aning om vad det kunde vara. Efter att ha förklarat teorin åt en av respondenterna så höll hon nog med om att det stämmer, eftersom hon haft problem med bland annat nyktra människor som ringer och bokar rum åt sina berusade kompisar, samt med kunder som kommer in och bokar rum, och sen öppnar dörren åt sina kamrater som är i sämre skick.

Ickeverbal kommunikation var dock mera känt för respondenterna. De som arbetade vid större hotell hade fått utbildning, medan de som arbetat längre ansåg att de blivit bra på att läsa ickeverbal kommunikation i arbetslivet, men också annars i livet. Endast en av respondenterna ansåg att hon inte kan läsa människor, och en tyckte att en del signaler går att läsa. Gällande vanlig verbal kommunikation så ansåg en del att det är även sådant man lär sig under åren, men några hade också fått skolning gällande verbal kommunikation.

En av frågorna var om hur en aggressiv situation börjar. Vanligen så är kunderna i berusat tillstånd, men situationen kan börja med att man vägrar sälja alkohol eller hotellrum, att det är något som blivit fel, eller att kunden känner att han eller hon har blivit felbehandlad. Några av respondenterna var överens om att det vanligen är en helt obetydligt sak som eskaleras, ibland för att man inte tagit personen på allvar eller att

man inte tagit hand om situationen på rätt sätt. Ibland utvecklas det en hotfull situation hur man än försöker, som tecken på det ett citat av en av respondenterna.

” Se alkoi siitä että pojat olivat tyytymättömiä porealtaan lämpötilaan. Siellä oli poikaporukka saunomassa ja tuli sitten sanomaan että vesi on liian kylmä mutta me ei voida vaikuttaa siihen kun se on säädetty mitä se pitää lain mukaan olla se lämpötila. Sitten pojat tulivat vähän humalaan ja niille annettiin lisääaikaa ja alennusta ja halusivat vielä alkoholiuomista alennusta ja sitä mä en suostunut antamaan ja sitten tuli äkäset kolikot naamaan. Ihan tisikille heitettiin kun eivät ollu tyytyväisiä.”

Den sista frågan handlade om hur annan brådska påverkar situationen, dvs. om telefonen ringer eller andra kunder är närvarande. En av respondenterna tyckte det gav en viss trygghetskänsla med andra kunder. En annan var av den åsikten att det är besvärligt eftersom då känner den jobbiga kunden sig mindre viktig om det är annat runtomkring. Lite stressigt ansågs det nog, eftersom de måste lösa först det aktuella problemet, för att sen kunna ta och sköta sina övriga uppgifter. En respondent ansåg att eftersom situationerna närmast sker under natten så är det sällan övriga saker som stör.

7 DISKUSSION

I detta kapitel diskuteras svaren som respondenterna gav och hur de motsvarar teorin. I en del frågor varierade åsikterna betydligt, medan det i andra fanns helt klara punkter som respondenterna var överens om. En del av variationen kan bero på att vi är alla unika individer och analyserar vår omgivning på basen av egna erfarenheter och egenskaper vilket gör att olika situationer känns annorlunda. Dessutom varierade hotellen ganska mycket allt från små till stora, och personalens arbetserfarenhet från några år till närmare 25.

7.1 Kunder

Som redan nämntes så består majoriteten av de hotfulla situationerna närmast av att någon kund beter sig hotfullt genom att skrika, men det är sällan det rör sig om fysiskt våld, fastän även det förekommit vid hotellen. Enligt Stutts vore det ideala att man kan lösa konfrontationer i ett lugnare utrymme så att andra gäster inte ser situationen. Dock verkar det inte lyckas bra eftersom situationerna utspelas vid receptionsdisken. För majoriteten av respondenterna förekom största delen av de hotfulla situationerna nattetid med en berusad människa, så det är inte nästan någon annan som tar del av det. Ifall det rör sig om en nykter kund som är missnöjd, vore det möjligt under dagstid att skicka honom till hotelldirektören. Med tanke på att det just rör sig om en berusad människa som ropar och skriker så är det så Huhtala beskriver en hotfull kund. En skrikande människa som slår näven i bordet är en typisk hotfull kund som försöker trycka ned andra för att få sin vilja igenom. Ändå är det viktigt att hålla sig lugn och försöka lugna ned. En del av respondenterna ansåg att de även kan försöka komma nära, vilket enligt Huhtala är typiskt för hotfulla kunder. Även det att han beskriver dem som impulsiva stämmer bra in, eftersom en del respondenter anser att situationerna kan börja helt överraskande. Själv anser jag det inte vidare överraskande att det är alkoholpåverkade människor som skriker och ställer till problem, för det är vanligen för övrigt också en tendens i vårt samhälle att där det finns fulla människor finns även problem, och när två fulla människor möts så kan man ju nästan utesluta att det förekommer en intelligent

diskussion om hur man borde lösa stora världsliga problem i klass med vems fel det var att stoppet föll, och vem ersätter det.

Enligt bland annat Freud så vore det ideala att en människa får utlopp för sin aggression på ett bra sätt, vilket är ju egentligen omöjligt för hotellen att påverka eftersom alla uttrycker det på olika sätt. Enligt Miller så beror våldet på yttre stimuli eller inre drift. På basis av respondenternas svar så verkar det som om majoriteten av kunderna hört till kategori 2, dvs. att de haft en inre ilska som fått utlopp. Ifall någon gör ett dåligt jobb, eller sköter dåligt om kundbetjäningen finns det en möjlighet att det agerar som yttre stimuli. Största delen av respondenterna beskriver en hotfull kund som en man som är alkoholpåverkad. Åldern varierade ganska mycket, allt från 20 till 60 år. Viemerö skrev bland annat att egenskaper som styrka och behov av makt och status kan göra individer aggressivare. Män är vanligen fysiskt starkare än kvinnor, så möjligen kan det förklara att de är mera benägna att bete sig aggressivt och hotfullt. I en del fall så är män också mera måna om sin status. Viemerö höll också med om att alkohol och droger är faktorer som ökar aggressivitet. Att männen är mera representerade kan även bero att de vanligen har mera testosteron än kvinnor, vilket är en biologisk faktor enligt Viemerö. Män är nog enligt min åsikt mera in på att slåss, eller iallafall ett större problem, men vad man läser i tidningen så verkar även kvinnorna hinna ifall männen på denna front. Vad gäller människors sätt att få utlopp för sin ilska så är ju upp till var och en, men det finns, och kommer säkert alltid att finnas de som inte får utlopp för sin frustration på ett bra sätt, vilket leder till att problem bildas, eller att t.ex. oskyldiga receptionister får stå ut och höra på skrik, vilket jag inte anser att hör till kundbetjäning.

Carlander menar att rädsla även kan leda till aggressivitet, vilket möjligen är mera vanligt ute på gatan, än då kunderna har att göra med en receptionist vid hotellet, som sällan betar sig aggressivt eller hotfullt. Sandström skriver att droganvändning inte orsakar våld, utan att våldet främst hör ihop med t.ex. försäljning. En av respondenterna sade sig nog ha sett klara tecken på droganvändning i rummet, men att droganvändande kunder aldrig varit något problem för säkerheten. Här är dock lite svårt att börja dra slutsatser över hur bra teorin och empirin stämmer överens. Dahl & Hiscochovits skriver att droganvändare har svårare att tänka realistiskt och interagera med andra, fastän en

kortvarig kontakt med personalen kan gå bra, men det fanns respondenter som haft problem med droganvändare, så de kan anses vara oberäkneliga.

Gällande hur de olika respondenterna blivit skolade att möta en hotfull kund fanns som tidigare konstaterat variation. Det beror ganska långt på att olika hotell har olika sätt att utbilda sin personal. Speciellt ser det ut som att de hotell som hör till någon kedja har mera direktiv och utbildning för personal, och också utrustning till personalens förfogande. Mindre hotell saknar helt enkelt dessa resurser så det är ganska lätt att förstå eftersom speciellt utrustningen kan vara en dyr investering. Som Hayes och Ninemeier också konstaterade så har en del av de större hotellen även egen avdelning som ansvarar för säkerheten. Detta är säkert mycket vanligare i t.ex. USA än i Finland som är ett relativt tryggt land för resenärer. Överlag så anser jag det är lite svårt med teorier och böcker från USA, eftersom deras dagliga vardag är lite annan än vad vi är vana med. På basis av svaren kan jag konstatera att det är ganska långt receptionspersonalen som får bära ansvaret för både sin egen, hotellets och kundernas säkerhet. Det förekom att någon väktare kommer ett varv under natten, men endast vid ett av hotellen fanns en på plats under natten ifall det verkligen uppkommer behov. Hayes och Ninemeier skriver dock att oberoende av om det finns en skild avdelning eller ej, så är front office-personalen mycket viktig med tanke på säkerheten, och att utbildning borde vara en pågående process.

Satakunnan sairaanhoitokunnan kuntayhtymä skriver att det är chefens ansvar att personalen utbildas, men vid mindre hotell med mindre resurser så verkar det vara mera personalens erfarenhet som används för att lösa situationen bra. Det nämns även att chefen bör informeras, vilket fungerar vid en del av hotellen, och vid en del så informerar man kollegorna, men chefen kan förbli omedveten om problemen. Ifall chefen hålls bättre informerad så kan han eller hon försöka göra något ifall det finns problem på någon front, men ifall chefen inte får information så är det normalt att förvänta sig att allting fungerar som det ska.

Vad gäller att känna igen signalerna så klarar nog personalen ganska bra att känna igen signalerna, vilket underlättar att de kan förbereda sig lite och diskret försöka flytta bort saker från disken som kan kastas, och hålla lite avstånd, enligt teorin ca 1½-2 meter. Avståndet är bra eftersom det ger lite tid att reagera ifall något händer och ger en viss

känsla av tryggheten, såväl för receptionisten som för kunden. En fördel för receptionspersonalen är att vanligen så finns det ett naturligt hinder mellan kunden och receptionisten i form av en receptionsdisk. Speciellt för de två respondenterna som var beroende av att kalla på polisen i en nödsituation är det bra med avstånd och ett hinder, vilket kan ge lite mera tid. Att börja ringa polisen för att hämta en våldsam människa väcker antagligen mera ilska, men enligt Huhtala bör man komma ihåg att egna säkerheten går före andras känslor, och ifall någon hotar och viftar med en kniv i receptionen så är säkert majoriteten mera intresserade av att ringa hjälp än fundera att hur personen med kniven kan bli emotionellt sårad. Lite oroväckande är att en respondent ser det som en inbyggd risk, trots att alla har rätt att känna sig trygga på sin arbetsplats. Det är ändå lite utopiskt att alla har möjlighet att göra det, och i hotellbranschen så är möten med jobbiga kunder en del av arbetet.

Som konstaterats så varierade introduktionen om hur man möter hotfulla kunder lite, men med tanke på att receptionistens arbete är viktigt, även gällande säkerheten, vore det bra att satsa även på denna front. Det är ju bra att man i Finland inte behöver gå igenom en metalldetektor och se beväpnade vakter på ett hotell, men det är ändå bra att utbilda personalen, både för personalens säkerhet samt hotellets säkerhet. Jag anser inte heller att hotellpersonalen måste kunna sköta om alla problemkunder, det finns annan personal för det, men en viss utbildning kan få personalen att känna sig säkrare och tryggare, och leda till mindre stress och oro. Satakunnan sairaanhoitokunnan kuntayhtymä skriver om handlingsmodeller, och att de är viktiga, men det är möjligen mera aktuellt och nödvändigt vid sjukhus och liknande, fast speciellt vid hotell i centrum så förekommer en hel del människor som inte är kunder, utan som annars hittar in, och det kan röra sig om alla möjliga slag av människor. Vad gäller de olika säkerhetssystemen så är det ju som nämndes i teoridelen viktigt att personalen kan använda dem, vilket nog var fallet i alla fall bland respondenterna.

Man kan ju fundera hur mycket en knapp under receptionsdiskens hjälper ifall receptionisten råkar vara någon annanstans. Förr verkar det ha funnits mera egna lösningar också på denna front, bland annat med batong och spray. Hur fungerande en pepparspray är vid ett hotell kan diskuteras, fast det visar ju att personalens säkerhet är en viktig faktor. Ifall respondenterna råkad ut för en hotfull situation så valde alla att

försöka lugna ned kunden och hålla sig själva lugna. En del nämnde även att det är viktigt att inte gå med och börja gräla, utan man låter kunden prata färdigt. Det är sant, och enligt Carlander är det bra att försöka avstyra fokuset från konflikten, men att man behöver kombinera både fakta och logik. Några av respondenterna anser att situationerna är så unika att man måste anpassa sig, och att klara handlingsmodeller inte fungerar så bra alltid. Erfarenheten hjälper också, och att man förhåller sig professionellt till situationen. Två respondenter tyckte att man skall börja med att försöka lösa situationen själv och vänta med att kalla på hjälp, men enligt Hutala bör man kalla på hjälp ifall man har att göras med en överdrivet aggressiv person.

7.2 Mötet

Gällande känslor så går empirin och teorin rätt långt hand i hand. Carlander skriver att ett dåligt möte väcker rädsla, uppgivenhet, frustration och även hat. För respondenterna gällde ganska långt det samma, men ingen uppgivenhet förekom. Möjligen är denna känsla vanligare för individer som saknar en inre trygghet. Enligt Carlander beror våra reaktioner på andra människors reaktioner, och de styrs av våra tolkningar, erfarenheter och förväntningar. Som figur 6 visar så bildar vi även vårt första intryck utifrån bland annat erfarenheter, vilka kan således styra vårt möte ganska mycket. Det är lätt att förstå att beroende på våra egna erfarenheter så reagerar vi olika.

Bearbetning av situationerna är viktiga, som Carlander skriver, eftersom det ger oss möjlighet att i framtiden hantera situationen bättre. Satakunnan sairaanhoitokunnan kuntayhtymä är också på samma linje med Carlander, och påpekar att det är bra att gå igenom våldsamma möten vid arbetsplatsen. En del av respondenterna diskuterade otrygga möten med kollegorna för att klara situationen bättre nästa gång, medan en del gjorde det mera för att få stöd. Vanligare vid större hotell var riskhanteringssystem, medan vid mindre var det mera betoning på att informera kollegorna. Enligt Johansson är det bra att ha en handlingsplan färdigt uttänkt ifall man råkar ut för något ovanligt. Skolning av personalen underlättar att bemöta också en våldsam kund, men utan handlingsplan eller skolning kan situationerna sluta illa. Det stämmer ju nog att varje situation är unik på något sätt, men finns även säkert ganska mycket gemensamma

faktorer. En av de mera erfarna respondenterna ansåg att man måste ha kunskap för att kunna improvisera, och det är nog sant det också. Jag tror nog också det är lite upp till individen hur bra man kan improvisera, eller utnyttja den kunskap man har, eftersom situationen stressar upp en så måste man kunna fungera även i otrevliga situationer.

Det att respondenterna klarat sig ganska bra undan kan delvis förklara att alla inte funderat mycket på saker gällande sin egen arbetssäkerhet. Huhtalas +1 regel var okänd för respondenterna, fast en del verkade nog ha hört liknande teorier med andra benämningar, och för en del väckte den tankar. Regeln är mera fungerande dock i förebyggande syfte, och inte ifall situationen redan börjat. Sen ifall man börjar alltför mycket analysera och tänka på den så kan det vara att jobba på natten blir ganska svårt, eller över huvudtaget i normal kundkontakt, men meningen med Huhtalas teori är att man ska vara beredd och försiktig, inte bli paranoid. Ickeverbala kommunikation är viktigt, både när man kollar teorin och frågar respondenterna. Ickeverbala kommunikationen uttrycker känslor och styr diskussionen enligt Ting-Toomey, vilket således underlättar ifall man kan läsa signalerna för att bättre förstå den andra. Huhtala skriver att ickeverbala kommunikationen vinner över den verbala, så således är det viktigt att se till att sin egen verbala och ickeverbala kommunikation förmedlar samma meddelande, och se till att det gör kundens också. Ifall man själv suckar och gäspar är det lite svårt för kunden att tro att man tar hans klagomål seriöst. Johansson och Westerblad påpekar att ett distraherande kroppsspråk kan hindra budskapet från att nå fram, vilket kan vara fallet ifall man är väldigt nervös eller rädd. Ickeverbala kommunikationen varierar mellan olika länder, vilket är t.ex. bra att tänka på ifall man har en utländsk kund. Ibland kan man lite underskatta en påverkad människas uppmärksamhet, trots att tankegången kan vara lite långsam, så ibland kan de vara otroligt observanta. Jag anser att det är omöjligt för någon att förstå på varje kulturs kroppsspråk och ickeverbala kommunikation, men ifall man lite studerar på sin fritid kan underlätta arbetet ibland, och leda till bättre service för kunden.

Verbala kommunikationen hade inte respondenterna blivit lika väl utbildade i men denna form av kommunikation är också lättare att behärska. För att hänvisa till Ting-Toomeys modell om verbala kommunikationen så kan även denna ge ändå en del information gällande en människa, bland annat genom hans eller hennes sätt att tala

eller uttrycka sig. Som konstaterat så kan situationen börja från småsaker och sedan eskaleras. Ibland kan det vara att kunden verkligen försöker men informationen tolkas fel, eller når inte fram. Carlssons samtalspyramid visar hur det kan ges en hel del information men endast en liten del kommer fram. Det leder igen till att kunden känner sig dåligt behandlad, och blir arg. Huhtala påpekar att har man att göras med en person som är bitter och hämndlysten kan man inte gömma sig bakom regelboken, fast det är ibland så situationen börjar, att man följer givna regler. Såklart så måste man göra det, och fast en berusad kund blir arg för att man inte säljer mera alkohol så är man ändå tvungen att vägra sälja, men vad Huhtala menar är att man måste föra fram saken bra, som människa till människa, och inte förklara lagparagrafer. Enligt Enquist kommunikationsmodell så en strategi är att beskriva situationen och sen beskriva önskade målet, men problemet är ifall det rör sig om något receptionisten inte kan göra, så är det omöjligt att beskriva åt kunden hur hans mål kan nås, eftersom det inte finns förutsättningar för det. Möjligen kan man alltid skicka kunden till en bar, ifall det är alkohol han vill ha, men det kan leda till att han kommer tillbaka två timmar senare i ännu värre tillstånd. Enligt Gröndahl så kan även en helt vanlig dialog leda till kontrovers. Sen börjar konflikten, vilket enligt VandenBos leder till våld. Således kan man i teorin hindra våldet genom att se till att dialogen inte leder till kontrovers, men som påpekats tidigare rör det sig ofta om alkoholpåverkade människor som inte har en normal tankegång.

För respondenterna var övrig brådska inget större problem ifall de hade en besvärlig kund, och ibland kändes närvaron av andra som en trygghet. Enligt Carlssons Tx4 modell så krävs tid, tillit, trygghet och tydlighet för att få kontakt med någon. Har man en missnöjd kund så krävs det kontakt för att kunna lösa situationen på ett fredligt sätt. Övrig brådska tar tid, och således ifall man har en arg eller aggressiv kund så måste man egna sin tid åt honom eller henne, och låta telefonen ringa. Att be en missnöjd kund vänta medan man tar emot en telefonbeställning är ingen vidare bra idé.

8 AVSLUTNING

För att citera en av respondenterna ”alkoholi on kaiken pahan alku ja juuri” Så verkar det nog finnas en viss sanning bakom, med tanke på att en alkoholpåverkad person verkar vara det klart vanligaste problemet även vid hotell. Dessvärre är det inte mycket man kan göra åt saken eftersom alkoholen hör till vår finländska kultur. Ganska långt kommer man nog med sunt bondförnuft, men för alla som att göra med människor i arbetet kan det vara en idé att lite bekanta sig djupare med hur människor tänker och reagerar i olika situationer och under olika påverkan. Att lugna ned en fullt frisk och nykter människa kan ibland vara svårt, men för dem som försökt prata vett med en alkoholpåverkad individ vet att det är nog ingen lätt uppgift. Det som var ändå glädjande att personalen är ganska trygg ändå på sin arbetsplats fast problem förekommer, och i mån av möjlighet så har nog hotellen gjort investeringar för att förbättra personalens säkerhet, och även främja kundens trygghet. Det finns vid hotellen en hel del olika lösningar hur man bemöter hotfulla och jobbiga kunder, och beroende på läget och hotellets särskilda karaktär så kan olika metoder fungera med varierande framgång. För att hotellen skall hitta en ideal lösning så kan det i en del fall löna sig att konsultera med någon expert, men som konstaterats så är Finland ett relativt tryggt land, så tills vidare och i nära framtiden lär det knappast ske några större förändringar varken i situationen eller i investeringar i hotellsäkerheten. En viktig sak vid hotellen är utan tvekan dörrtelefonen som ger personalen möjlighet att ganska långt hålla besvärliga fall utanför, och speciellt på natten så en låst dörr får majoriteten av kringströvarna att gå vidare, istället för att slingra sig in och sova i någon gång eller trappa.

8.1 Validitet och reliabilitet

När man gjort en forskning är det viktigt att visa att man har exakt data. Enligt Lincoln och Guba (1985) kan inte kvalitativa forskare utan tvekan visa att de har rätt. Åtgärder finns dock som kan hjälpa att övertyga läsare att data man samlat är med rimlig sannolikhet exakt, men det finns inte någon garanti. Forskare kan använda sig av Triangulering, dvs. utnyttja kontrasterande datakällor för att öka tilliten till data. Respondentvalidering går ut på att återvända till deltagaren med fynd och data, för att

bekräfta eller förbättra forskarens förståelse. Grundade data betyder att fynden i hög grad grundats på fältarbete och empirisk data som tagit lång tid att samla ihop. När det gäller kvalitativ forskning så är forskaren nära knuten till forskningsinstrumentet, ibland även som en väsentlig del som deltagande observatör eller intervjuare. Således så är frågan att skulle en annan forskare få samma resultat av samma forskningsinstrument. Det finns inte något säkert sätt att ta reda på ifall en annan forskare som gör samma forskning kommer fram till samma resultat och drar samma slutsatser av data han eller hon samlat. Enligt Denscombe så ”bör man kunna visa att forskningen återspeglar procedurer och beslut som andra forskare kan se och bedöma när det gäller i vilken mån de utgör ansedda procedurer och rimliga beslut”. Således bör man tydligt redogöra för metoder, analyser och beslutsfattande och en fullständig reflexiv redogörelse av proceduren med så mycket detaljer som möjligt för att visa läsaren undersökningslinjerna som ledde fram till särskilda slutsatser. Det måste således vara fullt möjligt att granska forskningsprocessen. (Denscombe 2009 s. 380-381).

Validitet uppnåddes i denna studie eftersom syftet uppnåddes, följdfrågor var uttänkta om det skulle finnas behov och transkriberingar gjordes av intervjuerna. Eftersom det handlade om receptionspersonalen så intervjuades såklart receptionister, och ingen hotell vd eller liknande som kan ha en fel uppfattning av hur det egentligen går till. Eftersom det var respondenter från olika hotell blev det en viss bredd i deras svar, och inte endast realiteten vid ett enda hotell. En del av respondenterna saknade erfarenhet av hotfulla och våldsamma kunder, vilket delvis skadade reliabiliteten till en viss grad i en del frågor. När det gäller ett ganska känsligt ämne som säkerhet så är det ibland lite svårt även för personalen att diskutera om det med en utomstående, trots att de hålls anonyma. En viss generalisering av svaren kan göras, medan i en del fallen var det ganska stor variation i svaren, vilket gör det svårare att dra klara slutsatser. En annan detalj som gör det svårt att börja generalisera resultatet i stor utsträckning är att det handlar om hotell i en storstad. Möjligen en liknande forskning vid en mindre stad kan ge annat resultat, eftersom det är olika miljöer.

8.2 Förslag till fortsatt forskning

Gällande fortsatt forskning vore det en idé att gå in på vad personalen egentligen anses att man kunde förbättra för att deras arbetssituation blir bättre. Klart att oavsett vad man gör så finns det alltid risker i alla arbeten, det vore orealistiskt att tänka att i en värld var det förekommer våld, och i Finland där alkoholen inte direkt gör medborgarna intelligentare skulle gå att göra någon service eller kundrelaterat yrke säkert. Dock kan man alltid förbättra situationen, möjligen genom att öka krav på personalens utbildning. Sen kunde man också kunna göra en mera statistisk forskning och se att hur situationen överlag är på de finländska hotellen, att finns det behov med något så ekonomiskt olönsamt som investering i säkerhet.

8.3 Slutord

Nu när arbetet börjar vara på slutrakan kan jag blicka tillbaka på arbetes gång. Efter att jag hade på klart vad jag ville skriva om sökte jag material. Det blev att göra en hel del ändringar på vägen men lite extra information man fått skadar ju aldrig här i livet. Desto mera information jag samlade, och när jag började få en visuell bild av hur arbetet borde se ut bestämde jag mig ganska snabbt att jag bör göra en kvalitativ undersökning för att få det mesta ut ur arbetet.

Ibland såg det ganska mörkt ut i tunneln och som säkert för en stor del som skriver ett slutarbete första gången är det ibland ett fumlande i mörkret när man försöker hitta fram men vet inte riktigt hur. Jag vill passa på att tacka min handledare Susanna Fabricius för alla goda råd och tips jag fått på vägen, och Kaj Eklund som språkgranskat arbetet och korrigerat det. Även ett stort tack till mina respondenter som gav av sin dyrbara tid för att hjälpa till.

KÄLLOR

Carlander, Jakob, Eriksson, Kerstin, Hansson-Pourtaheri, Ann-Sofie; Wikander, Birgitta. 2003. *Trygga och otrygga möten*. Stockholm: Förlagshuset Gothia. 158 s.

Carlson, Dorrit. 1991. *Kontakt och samtal*. Lund: Bokförlaget Natur och Kultur. 203 s.

Dahl, Päivi & Hirschovits, Tanja. 1996. *Tästä on kyse -tietoa päihteistä*. Helsingfors: YAD. 112 s.

Denscombe, Martyn. 2009. *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur. 445 s.

Dix, Colin & Baird, Chris. 1998. *Front office operations*. Essex: Longman Limited. 218 s.

Engquist, Anders. 1999. *Om konsten att samtala*. Uppsala: Bokförlaget Prisma. 260 s.

Gröndahl, Lauri; Kanerva, Reino; Knuuttila, Anja; Kunnas, Heljä & Parvikko, Olavi. 2002. *Työyhteisökonfliktien hallinta*. Tammerfors: Hermes. 37 s.

Halvorsen, Knut. 1992. *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur. 189 s.

Hayes, David & Ninemeier, Jack. 2007. *Hotel operations management*. New Jersey: Pearson INC. 570 s.

Huhtala, Jorma. 1997. *Turvallisuus hotelli- ja ravintola alalla*. Helsinki: Restamark. 388 s.

Huhtala, Jorma. 2004. *Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskien hallinta*. Helsingfors: Edita Prima OY. 180 s.

- Huhtala, Jorma. 2002 *Ulkomaanmatkailijan turvaohjeet*. Helsingfors: Securur. 365 s.
- Johansson, Mona& Westerblad, Sonja. 2006. *Konferens och reception*. Malmö: Liber AB. 167 s.
- Karpela, Totti-Mikael. 1998. *Kansalaisen turvakirja: Opaskirja omasta turvallisuudesta kiinnostuneille ihmisille*. Helsinki: Otava. 250 s.
- Kvale, Steinar. 1997. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur. 306 s.
- Ojala, Toini& Uutela, Antti.1993. *Rakentava vuorovaikutus*. Borgå: Ojala& Söderström. 139 s.
- Sandström, Stefan. 2000. *Ungdomsvåld*. Stockholm: Liber AB. 204 s.
- Sandström, Stefan. 1998. *Våld och hot i människovårdande yrken*. Falköping: Liber AB. 216 s.
- Stutts, Alan& Wortman, James. 2006. *Hotel and Lodging management*. New Jersey: Wiley& Sons INC. 341 s.
- Ting-Toomey, Stella. 1999. *Communication across cultures*. New York: The Guildford press. 310 s.
- Työterveyslaitos. 2002. *Att möta drogmissbrukare i arbetet*. Helsingfors: Institutionen för arbetshygien. 56 s.
- Veal, A.J. 1997. *Research methods for leisure and tourism. A practical guide*. Second edition. Financial times Pitman Publishing. 320 s.

Elektroniska källor

Bacal, Robert. 2009. *The nature of hostile & abusive behavior*. Tillgänglig <http://customerservicezone.com/products/defusing-chapter2-3.htm> Hämtad 23.02.2010

Hintikka, Noora; Saarela, Kaija Leena. 2005. *Väkivaltatyötapaturnmat vuonna 2003* . Tillgänglig <http://turva.me.tut.fi/julkaisut/Raportti92.pdf> Hämtad 13.02.2010

Hopson, Stephen. 2007. *7 tips for resolving conflicts quickly and peacefully*. Publicerad 24.9.2007. Tillgänglig <http://www.pickthebrain.com/blog/resolving-conflicts-quickly-and-peacefully> Hämtad 19.1.2010

Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. 2007. *Suomalaisten kokema väkivalta 1980–2006*. Publicerad 1.3.2007. Tillgänglig <http://www.optula.om.fi/uploads/2ni78s9dv2315h.pdf>

Hämtad 12.1.2010

Vappu Viemerö. Tieteessä tapahtuu. 2006. *Aggressio ja aggressivisuus*. Publicerad 3.2006.

Tillgänglig: <http://www.tieteessatapahtuu.fi/0306/viemero0306.pdf> Hämtad 15.2.2010

Satakunnan sairaanhoitokunnan kuntayhtymä. 2006. *Asiakasväkivallan hallinnan toimintamalli*. Publicerad 24.4.2006.

Tillgänglig:<http://www.satshp.fi/pls/wportal/docs/PAGE/TIETOPANKKI/TYOSUOJELU/ASIAKAS.PDF> Hämtad 16.2.2010

BILAGOR

Sukupuoli:

Hotelli:

Ikä:

Koulutus:

Asema:

työsuhteen muoto

1) Vakituinen 2) Osa-aikainen 3) Määräaikainen 4) Sesonkityöntekijä 5)

Harjoittelija

Kauanko olette työskennelleet hotelli-alalla?:

Asiakkaat

Millaisia aggressiivisia asiakkaita olette työssänne kohdanneet?

Kuvaile aggressiivisuutta?

Millainen on tyyppillinen uhkaava ja hankala asiakas? Humalassa tai huumeissa, tai turhautunut? Miten vaikuttaa kohtaamiseen?

Miten väkivaltaisuus ilmenee?

Henkilökunta

Miten henkilökuntaa on opastettu kohtaamaan hankalan asiakkaan?

Tunnistatteko mahdolliset uhkaavat merkit?

Onko mahdollisuus saada apua tarvittaessa, esim turvallisuus henkilökuntaa tai vartijaa?

Minkälaista perehdystä uudet työntekijät saavat asiakkaiden kohtaamiseen varalta?

Minkälaisia teknisiä apuvälineitä? Osaako henkilökunta käyttää niitä?

Miten toimitte uhkaavassa tilanteessa?

Kohtaaminen

Millaisia tunteita mahdollinen uhkaava tilanne aiheuttaa?

Käydäänkö mahdollisia uhkaavia tilanteita läpi henkilökunnan kanssa?

Oletteko itse miettinyt miten toimitte mahdollisessa uhkaavassa tilanteessa?

Oletteko kuulleet +1 säännöstä tai muista vastaavista jotka koskevat kuinka kohdata uhkaavan asiakkaan?

Minkälaista ohjeistusta olette saaneet ei verbaaliseen kommunikaation tulkintaan (olemus, asento jne.)?

Miten puhetyyli, eli verbaalinen kommunikaatio, onko ohjeistusta tai koulutusta?

Mistä aggressiivinen tilanne yleensä alkaa?

Hankaloittavatko esim kiire ja muut asiakkaat kohtaamista?