**Työturvallisuus**

* säännökset ja työntekijän velvoitteet
* työpaikan siisteys ja työturvallisuus
* mahdolliset suojaimet ja niiden käyttö
* varovaisuus
* omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta huolehtiminen
* vaaroista ja epäkohdista ilmoittaminen
* palohälytysjärjestelmä, alkusammuttimet
* suojeluohjeet ja toiminta uhkaavissa asiakastilanteissa, onnettomuus- ja ensiapua vaativissa tilanteissa

**Muu tärkeä informaatio**

* työasu ja siisteys
* ruokailu
* tauotus
* poissaolosta ilmoittaminen
* liikkuminen ja kulunvalvonta
* käyttäytyminen ja tupakointi

**Työväkivaltariskien tärkeimmät osa-alueet**

* toimintaperiaatteet eli pelisäännöt väkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisyssä
* millaisia väkivalta- ja uhkatilanteita työpaikalla voi olla
* varautuminen väkivaltaan: ohjeet ja koulutus
* hätäpoistumisen mahdollisuus
* hyvä näkyvyys ja valaistus
* tv- ja videovalvonta, vartiointi
* lisäavun hälytysmahdollisuus

**Yleisohjeita uhkaavaan asiakastilanteeseen:**

* Jätä toiselle tilaa ja säilytä hänen reviirinsä.
* Puhu selkeästi ja lyhyesti. Myötäile.
* Pidä kätesi näkyvillä.
* Vältä tuijottamista.
* Älä loukkaa uhkaajan itsetuntoa.
* Älä naura, äläkä käytä huumoria.
* Säilytä tyyni olemus.
* Esitä vain yleisiä vaatimuksia.(Ei: ”Lopeta heti tupakointi!”, vaan: ”Täällä ei saa tupakoida!”)
* Pyri saamaan uhkaava henkilö istumaan.
* Jos seisotte, seiso vähän sivussa. Jos kävelette, kävele vähän perässä.
* Älä käännä selkääsi uhkaajalle.
* Vältä äkkinäisiä liikkeitä.

Kerro, mitä teet ja varmista, että se sopii.