



Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta Tampereen kaupungilla

Teemu Partanen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta Tampereen kaupungilla

Teemu Partanen
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Maaliskuu, 2019

Teemu Partanen

Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta Tampereen kaupungilla

Vuosi 2019 Sivumäärä 80

Muuttunut yhteiskunta ja toimintaympäristö luovat omat haasteensa myös turvallisuudenhallinnassa. Lisääntyneet uhka- ja väkivaltatilanteet kohdistuvat nykyään perinteisten riskialojen lisäksi myös moneen uuteen ammattialaan. Ongelmien lisääntyessä Tampereen kaupungilla on huomattu, ettei yhtenäistä, koko kaupungin kattavaa uhka- ja väkivaltatilanneohjeistusta ole. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli vastata tuohon tarpeeseen laatimalla koko kaupungin kattava uhka- ja väkivaltatilanneohjeistus sekä tunnistamalla kehityskohteita uhka- ja väkivaltatilanteiden varautumisessa.

Työ on toiminnallinen opinnäytetyö, joka sisälsi laadullisen tutkimuksen. Tärkein tutkimuskysymys oli: kuinka paljon ja millaisia uhka- ja väkivaltatilanteita henkilöstö kokee työssään? Täydentävänä tutkimuskysymyksenä selvitettiin, miten nykyistä varautumista uhka- ja väkivaltatilanteisiin voisi kehittää. Menetelmäsuuntauksiksi valittiin laadullinen tutkimus, sillä opinnäytetyöllä haluttiin vastata tutkimuskysymyksiin vastaajien omien kokemusten kautta. Tutkimusprosessi eteni asiantuntijahaastatteluiden pohjalta toteutettuun sähköiseen henkilöstökyselyyn, sekä lopuksi aineiston perusteella laaditun ohjeistuksen luomiseen. Ohjeistuksen tietoperustana toimi alan kirjallisuus, asiantuntijahaastattelut sekä lainsäädäntö. Asiantuntijahaastattelut toteutettiin viidelle johtavassa tai asiantuntija-asemassa olevalle henkilölle. Henkilöstökysely lähetettiin noin 120 henkilölle, joista kyselyyn vastasi 65 henkilöä. Henkilöstökyselyyn valittiin kohteiksi kirjastojen sekä avo- ja asumispalvelujen työntekijät.

Toteutetun tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että kaupungin huoli uhka- ja väkivaltatilanteiden kasvavasta määrästä on aiheellinen. Määrää selvittäneeseen kysymykseen vastanneista jopa hieman yli puolet koki uhka- tai väkivaltatilanteita vähintään kerran vuodessa ja jopa kahdessa kolmasosassa vastauksista uhka- ja väkivaltatilanteiden pelko vaikuttaa työhön tai vapaa-aikaan jossain määrin. Tyypillisimmät tilanteet tapahtuivat kasvotusten ja olivat yleensä sanallista aggressiota. Kyselyn perusteella merkittävimiksi kehityskohteiksi muodostuivat ohjeistusten puute sekä koulutuksen määrä.

Opinnäytetyön lopputuotoksena toteutetun uhka- ja väkivaltatilanneohjeistuksen tultua käyttöön merkittävämmäksi kehityskohteeksi jää henkilöstön koulutuksen lisääminen. Koulutustarpeen lisäksi tutkimustuloksista voidaan todeta, että erityisesti kirjastopalvelut olisivat hyvä kohde jatkotutkimukselle. Kirjastopalveluihin kohdistuvia uhka- ja väkivaltatariskejä ei ole juurikaan tutkittu, mutta kyselyssä saatujen vastausten perusteella lisätutkimukselle olisi tarvetta.

Asiasanat: Turvallisuus, Työpaikkaväkivalta, Uhkatilanteet

Teemu Partanen

Management of Threatening and Violent Situations in the City of Tampere

Year	2019	Pages	80
------	------	-------	----

Changing society creates challenges in the field of security and safety management. The number of threatening and violent situations is increasing even in places where they earlier did not exist. As the problems kept increasing, the City of Tampere noticed that there were no official city-level instructions for threatening and violent situations. The objective of this thesis was to respond to that need by identifying improvement targets and creating city-level instructions for threatening and violent situations.

This is a practice-based thesis which includes a qualitative research. The research answers the questions of how many and what type of threatening and violent situations the personnel experiences. The secondary research question answered in the thesis is how the current preparedness for threatening and violent situations could be improved. Qualitative research was chosen as the research method because the research question was intended to be answered through respondents' own experiences. The research process started with expert interviews and proceeded to staff survey. In the end, city-level instructions for threatening and violent situations were drawn up. The instructions were based on literature, expert interviews and legislation. Expert interviews were conducted with five persons in leading or expert positions. The staff survey was sent to approximately 120 people of which 65 answered. Non-institutional and housing services and libraries were chosen as the targets of staff survey.

The City of Tampere was concerned with the increase in threatening and violent situations. The research results indicate similar findings. More than half of the people who answered had experienced some threatening and violent situations at least once per year. For two thirds of the respondents' the fear caused by these incidents had some level of negative effects on their work or personal life. Most typically these incidents happened face to face and were usually forms of verbal aggression. According to the results, the most significant development areas were the instructions and the amount of training.

This thesis demonstrates a lack of instructions. According to the conducted research, the most significant development target is the training of personnel. In addition to the training needs, the research results indicate that the library services could be a good target for further research. Threatening and violent situations in libraries have not been researched to a great extent, but according to this research there might be a need for that.

Keywords: Safety, Security, Threatening situations, Workplace violence

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Tutkimusasetelma	7
2.1	Tutkimuskysymykset, kohde ja rajaus	7
2.2	Keskeiset käsitteet	8
3	Viitekehys	9
3.1	Uhka- ja väkivaltatilanteet	9
3.1.1	Varautuminen	11
3.1.2	Viestinnän sekä käytöksen merkitys	14
3.1.3	Toiminta kohdatessa aggressiota	17
3.1.4	Tilanteiden jälkikäsitteily	18
3.2	Muut tutkimukset	18
3.3	Lainsäädäntö	23
3.3.1	Työturvallisuuslaki	23
3.3.2	Rikoslaki	25
4	Menetelmälliset ratkaisut	28
4.1	Toiminnallinen opinnäytetyö ja laadullinen tutkimus	28
4.2	Asiantuntijahaastattelu	29
4.3	Kyselytutkimus	32
4.4	Kirjallisuuskatsaus	33
4.5	Tiedon analysointimenetelmät	34
5	Opinnäytetyön prosessi	35
6	Tulokset	37
6.1	Asiantuntijahaastattelu	37
6.2	Henkilöstökysely	38
6.2.1	Taustatiedot	38
6.2.2	Uhka- ja väkivaltatilanteiden määrä ja luonne	39
6.2.3	Uhka- ja väkivaltatilanteiden seuraukset	41
6.2.4	Uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautuminen ja niissä toimiminen	42
6.2.5	Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkikäsitteily ja niistä ilmoittaminen	45
6.2.6	Henkilöstön palaute nykytilasta ja esimiesten kysymykset	46
7	Johtopäätökset ja luotettavuus	47
8	Pohdinta	50
9	Yhteenveto, jatkotoimenpide-ehdotukset ja reflektointi	53
	Lähteet	55
	Kuviot	58
	Taulukot	58
	Liitteet	59

1 Johdanto

Tampereen kaupunki on havainnut muuttuneen ja monimutkaistuneen toimintaympäristön asettavan suuria haasteita henkilöstön turvallisuudelle. Tämä haastaa niin kaupungin turvallisuustyön kuin työhyvinvoinninkin monin tavoin. Uhka- ja väkivaltatilanteet lisääntyvät jatkuvasti erityisesti sosiaali- ja terveystoimessa, oppilaitoksissa, kirjastoissa sekä erilaisissa johtavissa asemissa ja luottamustehtävissä olevia henkilöitä kohtaan. Tämä taas lisää kaupunkiin monelta eri taholta kohdistuvaa painetta. Ongelmien lisääntyessä on huomattu, ettei Tampereen kaupungilla ole ajantasaista, yhtenäistä ja koottua ohjeistusta uhka- ja väkivaltatilanteista. Erillisten yksikköjen sisällä ohjeistuksien taso taas voi vaihdella suurestikin. Näiden huomioiden pohjalta kehittyi tarve koko kaupungin palvelut kattavalle, yhtenäiselle ohjeistukselle. (Perttula 2018.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää tietoa henkilöstön kokemuksista uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyen. Tuon selvityksen pohjalta tavoitteena on tunnistaa kehityskohteita uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautumisessa. Toinen tavoite on laatia uusi uhka- ja väkivaltatilanneohjeistus kaupungille.

Opinnäytetyön aiheena olivat henkilöstön kokemien uhka- ja väkivaltatilanteiden määrä ja luonne, sekä erilaisten varautumis- ja käsittelyjärjestelmien sekä toimintamallien taso. Henkilöstön kokemien uhkien, varautumis- ja käsittelyjärjestelmien sekä toimintamallien selvittämisen lisäksi opinnäytetyössä perehdyttiin aiempiin tutkimuksiin. Aiempia tutkimustuloksia verrattiin tässä työssä kartoitettuun tilanteeseen niiltä osin, kuin se oli tulosten puitteissa mahdollista. Työssä toteutettu tutkimus kohtasi teknisiä haasteita, mutta tuloksista saatiin kuitenkin vahvistusta aiemmille oletuksille. Opinnäytetyössä paneuduttiin myös uhka- ja väkivaltatilanteita kokevaan lainsäädäntöön. Tämän tutkimusaineiston sekä lainsäädännön perusteella laadittiin ajantasainen, koko kaupungin palvelut kattava, yhtenäinen uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittelyn ohjeistus. Tämä ohjeistus käsittää suositukset uhka- ja väkivaltatilanteiden varautumiseen, toimintaan sekä käsittelyyn. Ohjeistuksessa on myös kattavasti tietoa aihealueesta, ja ohjeistus sivuaa myös uhka- ja väkivaltatilanteissa kohdattujen rikosten käsittelyä.

Tampereen kaupungilla on riskienhallinta- ja turvallisuuspäällikkö Jouni Perttulan (2018) mukaan parhaillaan käynnissä henkilöturvallisuuskokonaisuuden kehittämiprojekti, jonka osaksi tämä opinnäytetyö kytkeytyi. Projekti itsessään on osa keinoja, joilla yritetään taistella laskeutuvaa henkilökunnan turvallisuustasoa vastaan. Projektin nimestä huolimatta projekti ei ole pelkästään teknistä puolta. Osana projektia on nimenomaan nykyisen laskeutuvan turvallisuustason syiden selvittäminen ja tiedon saattaminen tutkimuksen kautta Tampereen kaupungin

käyttöön. Projektin osaksi liitetään myös tähän opinnäytetyöhön kuuluva uhka- ja väkivaltatilanteita käsittelevä ohjeistus, sekä saatu tutkimustieto tämän hetkisestä tilanteesta, niiltä osin kuin sitä voidaan riittävän luotettavana pitää.

2 Tutkimusasetelma

Opinnäytetyö toteutettiin Tampereen kaupungille. Työssä käsiteltiin ja selvitettiin kaupungin henkilöstön kokemia uhka- ja väkivaltatilanteita, sekä näihin varautumista. Toiminnallisen opinnäytetyön lisäksi työssä tehtiin laadullista tutkimusta kahdesta erikseen valitusta yksiköstä.

2.1 Tutkimuskysymykset, kohde ja rajaus

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset käsittelevät kaupungin aiempaa ohjeistusta ja henkilöstön kohtaamia uhka- ja väkivaltatilanteita. Opinnäytetyössä vastataan yhteen päätutkimuskysymykseen sekä yhteen sitä tukevaan tutkimuskysymykseen. Tärkeimpänä tutkimuskysymyksenä on seuraava: kuinka paljon ja millaisia uhka- ja väkivaltatilanteita henkilöstö kokee työssään? Toinen tutkimuskysymys täydentää päätutkimuskysymystä: miten nykyistä varautumista uhka- ja väkivaltatilanteisiin voisi kehittää?

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Tampereen kaupunki. Tampereen kaupunki on suomen kolmanneksi suurin kaupunki 231 853 asukkaalla. Tampere sijaitsee 176 kilometrin päässä Helsingistä ja Tamperetta ympäröi seitsemän erikokoista kuntaa ja kaupunkia. (Tampereen kaupunki 2018a.) Opinnäytetyön kohteena Tampereen kaupungilta toimi käytännössä koko kaupungin henkilöstö. Tampereen kaupungilla työskentelee eri yksiköissä yhteensä 15 606 henkilöä (Tampereen kaupunki 2018b).

Opinnäytetyön lopputuotoksena toteutettiin uhka- ja väkivaltatilanneohjeistus koko Tampereen kaupungin henkilöstön käyttöön. Työn laatijana toimi yksi henkilö, joten työn tutkimuksellisen osuuden rajaaminen olikin työn kohteen henkilöstön määrästä johtuen erittäin tärkeää. Työn tutkimusosuuteen valittiin erikseen yhteistyössä toimeksiantajan kanssa pienempi osuus henkilöstöstä. Tämä osuus käsitti tietoperustana toimineiden henkilöhaastatteluiden osalta viisi johtavassa tai luottamusasemassa toimivaa henkilöä. Haastatteluiden pohjalta laadittuun kyselytutkimukseen valikoitui yhteistyössä toimeksiantajan kanssa kaksi erillistä yksikköä Tampereen kaupungilta. Nämä olivat sosiaali- ja terveystalvelujen alla toimiva avo- ja asumispalveluiden yksikkö sekä kulttuurin ja vapaa-ajan puolelta Tampereen kaupungin kirjastot. Kyselyn otos koostui noin 120 vastaajasta tasaisesti molemmista kohteista.

Kysely toteutettiin avo- ja asumispalveluiden yksikössä sekä kirjastoissa työntekijä- ja esimiesasemissa toimiville, asiakaspalvelua säännöllisesti tekeville henkilöille. Asiakaspalvelutyö valikoitui kyselyyn siksi, että esimerkiksi laitoshoidossa olevien potilaiden kanssa työskentele-

viä, kaupungin asukkaiden omiin koteihin meneviä, tai muiden erityisryhmien tai -töiden parissa työskenteleviä henkilöitä tutkittaessa työ olisi laajentunut liikaa jo lainsäädännönkin osalta. Tässä opinnäytetyössä käsitellään yksinkertaisesti ilmaistuna ulkopuolisten henkilöiden aiheuttamia uhka- ja väkivaltatilanteita työpaikallaan työskentelevälle henkilöstölle.

Avo- ja asumispalvelut sekä kirjastot valikoituivat kohteiksi useastakin syystä. Perttulan (2018) mukaan erityisesti kirjastopalveluissa uhka- ja väkivaltatilanteiden aiheuttamat ongelmat sekä muu yleinen häiriökäyttäytyminen ovat lisääntyneet viime aikoina. Tällaisiin tilanteisiin varautuminen on saattanut olla kirjastojen henkilöstölle haastavaa. Sosiaali- ja terveyspalveluissa voi Perttulan (2018) mukaan taas olla yleisesti parempi varautumistaso, sillä tämän tyyppiseen työhön on jo valtakunnallisen tutkimuksenkin tasolla todistettu kohdistuvan merkittävimpiä riskejä myös uhka- ja väkivaltatilanteiden osalta. Tämän opinnäytetyön rajauksen myötä haluttiin päästä vertaamaan sitä, oliko uhka- ja väkivaltatilanteiden kannalta oletetusti suuremman riskialan, eli sosiaali- ja terveystalouden, sekä ehkä turvallisemmaksi koetun kirjastopuolen, henkilöstön ja johdon kokemuksissa eroavaisuuksia.

2.2 Keskeiset käsitteet

Opinnäytetyössä käsitellään ja tutkitaan työväkivaltaa, joten keskeiset käsitteet liittyvät joko suorasti tai epäsuorasti siihen.

Asiakasväkivalta: Asiakasväkivallan erottaa työväkivallasta se, että työväkivalta voi olla myös kollegan tai muun työyhteisön jäsenen tekemää. Asiakasväkivallasta puhuttaessa väkivalta tai sen uhka tulee täysin työnantajan ja työsuhteen ulkopuoliselta taholta, eli esimerkiksi asiakkaalta, potilaalta, palvelun käyttäjältä tai muulta vastaavalta ulkopuoliselta henkilöltä. Väkivallan teot ja uhat kohdistuvat tällöin henkilöön tämän työhön tai ammattiasemaan liittyvien seikkojen vuoksi. Asiakasväkivalta voi pitää sisällään lukuisia erilaisia uhka- tai väkivaltatilanteita. Tällaisia tilanteita voivat olla erilaiset fyysiset, psyykkiset ja/tai seksuaaliset teot. Tevoja yhdistää niiden herättämä pelko ja epävarmuus liittyen työhön. Nämä tuntemukset eivät rajoitu pelkästään uhreihin, vaan myös muihin työyhteisön jäseniin, jotka ovat kuulleet tilanteista. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 6–7.)

Työhyvinvointi: Sosiaali- ja terveysministeriön (2018) mukaan työhyvinvointi on työhön liittyvä kokonaisuus, jonka muodostavat työ ja sen mielekkyys, terveys, turvallisuus ja hyvinvointi. Työhyvinvoinnin edistäminen kuuluu työntekijälle ja työnantajalle.

Työpaikkaväkivalta: Rikoksentorjuntaneuvoston (2018) määritelmän mukaan työpaikkaväkivalta on ihmiseen kohdistuvia sanallisia loukkauksia, uhkauksia tai fyysistä väkivaltaa, joita kohdataan työhön liittyvissä oloissa ja jotka vaarantavat kohteen turvallisuuden, terveyden tai hyvinvoinnin. Tekijä voi olla sisäinen tai ulkoinen: sisäinen tekijä tarkoittaa esimerkiksi

työtoveria ja ulkoinen tekijä asiakasta tai muuta työpaikan ulkopuolista henkilöä. (Rikksentorjuntaneuvosto 2018.)

Työväkivalta: Rikksentorjuntaneuvoston (2018) määrittelyn mukaan työväkivalta on työpaikkaväkivaltaa laajempi käsite, joka sisältää myös työmatkoilla kohdatun väkivallan.

Uhka- ja väkivaltatilanne: Työturvallisuuskeskuksen (2018) mukaan uhka- ja väkivaltatilanne voi olla äkillinen, arvaamaton ja pelottava väkivaltainen tilanne, tai pelkoa ja näin ollen turvattomuuden tunnetta sekä psyykkistä kuormitusta aiheuttava väkivallan uhka. Nämä ovat aina sekä työ- että asiakasturvallisuutta vaarantavia tilanteita.

3 Viitekehys

Työssä käytettiin tietoperustana suurimpia ja viimeisimpiä kansallisia tutkimuksia työpaikkaväkivallan teemasta. Lisäksi hyödynnettiin pienempiä selvityksiä, jotka käsittelivät aihealuetta. Tietoperustan pohjana toimii ohjeistukseen liittyen alan monipuolinen kirjallisuus, sekä keskeisimmät aiheita käsittelevän Suomen lait. Osana tietoperustaa oli myös asiantuntija-haastattelut sekä opinnäytetyön tekoa varten saadut, aiheita koskevat Tampereen kaupungin asiakirjat.

Uhka- ja väkivaltatilanteita on käsitelty myös useissa kirjallisissa lähteissä. Opinnäytetyön luonteen vuoksi kirjallisissa lähteissä painotuttiin uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittelyn prosessiin ja oikeaoppisten toimintamallien kuvaamiseen. Opinnäytetyön tavoitteena on kehityskohteiden tunnistamisen lisäksi tuottaa ohjeistus uhka- ja väkivaltatilanteista Tampereen kaupungille. Kirjallisten lähteiden, lain ja tutkimuksessa ilmenneiden tarpeiden pohjalta laadittiin liitteistä löytyvä uusi ohjeistus.

3.1 Uhka- ja väkivaltatilanteet

Uhka- ja väkivaltatilanteet pitävät sisällään useita erilaisia tekotyyppejä. Lievimpiä väkivallan muotoja ovat erilaiset uhkaavat tilanteet ja sanallinen väkivalta, esimerkiksi tavaroiden heittäminen, huutaminen, solvaaminen ja suoranainen väkivallalla uhkailu. Vakavampia väkivallan muotoja taas ovat fyysisen väkivallan eri muodot. Fyysistä väkivaltaa on kaikenlainen väkivalta, jossa uhrin on mahdollisuus saada jonkinasteisia vahinkoja. Tällaisia tekoja ovat mm. töniminen, potkiminen, pureminen, raapiminen, liikkumisen estäminen esimerkiksi kiinni pitämällä ja muut vastaavat teot. Vakavimmillaan uhka- ja väkivaltatilanteet voivat olla esimerkiksi ryöstöjä tai vastaavia tilanteita, joissa uhataan tai käytetään erilaisia teräaseita, neuloja tai ampuma-aseita. (Isotalus & Saarela 2007, 6.)

Uhka- ja väkivaltatilanteet ovat myös kohtaamispaikoiltaan moninaisia. Teknologinen kehitys on tuonut uhkaavat tilanteet myös paikkoihin, joissa niitä ei ennen ole ollut. Erilainen ahdistelu ja pelottelu on saanut kehityksen myötä uusia piirteitä. Yleisin näistä uusista piirteistä on

erityyppinen telehäärköinti, eli erilaiset uhkaussoitot, muut vihjailevat yhteydenotot, tekstiviestit tai sähköpostiviestit. Teknologian myötä uhkaava käytös voi ilmetä myös uuden tyyppisenä vainoamisena, eli niin kutsuttuna stalkkauksena. Tämän tyylinen uhkaava, ahdistava ja epämiellyttävä käytös, joka pitää sisällään seuraamista ja yhteydenottoja kielloista huolimatta, on ilmiönä vanha, mutta rikoksena vasta hyvin tuore. Teknologian kehityksen myötä tämän vanha ilmiö siirtyi jopa ihmisten koteihin älylaitteiden ja sosiaalisen median profiilien kautta. Vuonna 2014 tämän tyyppinen toiminta määriteltiin rikolliseksi. (Rantaeskola ym. 2015, 7–8.) Uhka- ja väkivaltatilanteita voikin siis esiintyä kasvotusten tapahtuvan perinteisen tilanteen ohella myös erilaisten viestintäkanavien, kuten sosiaalisen median, kautta.

Uhkaavaan tai väkivaltaiseen käytökseen on yleensä aina jokin syy. Väkivaltaa työssään kohtaavan henkilön on hyvä tuntee väkivallan syyt, näin aggression kohtaaminen helpottuu. Syvemmällä tasolla väkivaltaiseen käytökseen vaikuttavat vahvasti henkilön omat ominaisuudet sekä persoonaan liittyvät piirteet. (Sundell 2008, 13–16.) Sundell (2014, 14–15) viittaa teoksessaan myös Weizmann-Heneliukseen (1997), jonka mukaan väkivaltaan turvautuvan henkilön käytökseen saattaa vaikuttaa hänessä olevat piirteet, kuten esimerkiksi heikko itsetunto, itsekeskeisyys, heikosti kehittynyt tunne-elämä, empatiakyvyn puute, kehittymättömät puolustuskeinot tai muut persoonallisuuteen vaikuttavat tekijät. Nämä persoonallisuuden piirteet aiheuttavat henkilössä sen, ettei tämä enää kykene välttämättä selviytymään arjesta ilman arvoaltakiistoja. Tällaisen Sundellin (2014, 15) kuvaaman häiriintyneen persoonan omaava henkilö voi pitää ympäristöään uhkaavana ja tuntee tästä johtuen tarvetta puolustaa omia oikeuksiaan. Toistuvat konfliktit lisäävät turhautumista ja vahvistavat negatiivista kuvaa ympäristöstä johtaen lopulta aggressiiviseen sekä väkivaltaiseen toimintaan (Sundell 2008, 13–16).

Tekijän elämäntilanne saattaa myös altistaa väkivaltaiselle käytökselle. Tällaisia käytökseen vaikuttavia elämäntilanteita ovat henkilön syrjäytyminen yhteiskunnasta, työttömyys, taloudelliset vaikeudet, ihmissuhdeongelmat tai mielenterveysongelmat. Syrjäytyminen voi myös aiheuttaa esimerkiksi mielenterveysongelmia, ja esimerkiksi työttömyys taas syrjäytymistä. Täten väkivaltaiselle käytökselle altistava kierre on valmis. (Rantaeskola ym. 2014, 8.) Syrjäytymisen syihin saattavat vaikuttaa myös Sundellin (2008, 13–16) esittämät persoonallisuuden tekijät, joiden vuoksi henkilö syrjäytyy. Erityisesti terveydelliset syyt ovat yksi laukaiseva tekijä väkivaltaan. Kaikki mielenterveysongelmat persoonallisuushäiriöistä jopa täyteen todellisuuden tajun menettämiseen voivat kärjistää tilanteen väkivallaksi erityisesti silloin, jos henkilö toimii täysin sisäisten ärsykkeidensä varassa tai omaa todellisuuden vastaisia kuvitelmia itsestään. Myös muut terveysongelmat, kuten esimerkiksi kuumehoureet tai muut keskushermostoon liittyvät poikkeavuudet, esimerkiksi voimakkaat kiputilat, voivat laukaista tekijässä väkivaltaa. (Ellonen 2008, 4.)

Myös erilaisten päihteiden käyttö voi aiheuttaa tekijässä väkivaltaista käytöstä. Alkoholin, lääkkeiden tai muiden päihdyttävien aineiden vaikutuksen alaisuudessa henkilön itsekontrolli

muuttuu ja suorituskyky lamaantuu, kun taas jotkin aineet voivat vaikuttaa suoraan keskushermostoon. Erityisesti päihteiden sekakäyttö aiheuttaa monissa tapauksissa ongelmia. (Ellonen 2008, 4.) Päihteiden käytön vaaroista kertoo myös tilastotieto, jonka mukaan Suomessa tehdyistä väkivaltarikoksista jopa yli 80 prosentissa tapauksista joko tekijä tai uhri on päihtynyt (Sundell 2014, 14).

Tekijässä väkivaltaisuutta voivat aiheuttaa myös muut ulkoiset tekijät. Mikäli asiakas kokee, että häntä on kohdeltu väärin, hänet on jopa nolattu tai hän ei ole saanut oikeutettua tahtoaan läpi, asiakas saattaa turvautua väkivaltaan. Myös uhrin oma toiminta voi laukaista väkivaltaista käytöstä silloin, jos vuorovaikutusprosessissa on ongelmia, esimerkiksi työntekijän ennakkoasenneoitumisen vuoksi. Tekijä saattaa myös täysin tietoisesti käyttää väkivaltaa ja uhkailua manipuloidakseen uhria oman tahtonsa mukaiseen toimintaan. (Ellonen 2008, 4; Rantaeskola ym. 2015, 11.) Ulkoisia tekijöitä voivat olla myös asiakaspalveluun itseensä liittymättömät syyt, kuten turhautuminen pitkiin jonoihin tai kuumuuteen, isoissa ruuhkaisissa ihmisjoukoissa asiointi tai muut tilannesidonnaiset syyt. Myös ympäröivä seura voi altistaa väkivallalle. Erityisesti nuorisojoukot tai rikollisryhmät saattavat omalla normistollaan sallia tai palkita väkivaltaisesta käytöksestä ryhmänsä jäseniä. Tällöin näissä ryhmissä liikkuvat ihmiset voivat käyttäytyä aggressiivisesti myös ilman muita syitä. (Rantaeskola ym. 2015, 8–9.)

Väkivaltaiseen käytökseen on lukuisia syitä. Todennäköistä väkivaltaisen käytöksen laukeamisessa onkin tilanne, jossa useampi vaikeus kasaantuu päällekkäin. (Rantaeskola ym. 2015, 8.) Yleensä väkivalta on kuitenkin hyvin pitkälle tilannesidonnaista. Aiemmin aggressiivisesti käyttäytynyt henkilö saattaa olla seuraavalla asiointikerralla täysin rauhallinen, jos altistavia tekijöitä ei siinä tilanteessa ilmene. (Ellonen 2008, 3.)

3.1.1 Varautuminen

Uhka- ja väkivaltatilanteisiin ennalta varautuminen on tärkeää. Sen avulla varmistetaan tilanteissa toimimisen ja myös tilanteiden purkamisen sujuvuus. Varautumisen tärkeydestä kertoo se, että suurin osa uhka- ja väkivaltatilanteista on vähintäänkin rajoitettavissa tai kokonaan estettävissä (Isotalus & Saarela 2007, 9). Uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautumiseen liittyy kaksi tärkeää näkökulmaa: turvallisuus työympäristössä muotoutuu fyysisestä toimintaympäristöstä sekä henkilöstön turvallisista toimintatavoista (Sundell 2014, 42). Fyysisen toimintaympäristön kannalta tärkeää on muun muassa tilasuunnittelu sekä erilaiset tekniset keinot. Molemmissa osa-alueissa tärkeää on riskien tunnistaminen ja toimiva suunnittelu sekä käsitteilyprosessi. (Isotalus & Saarela 2007, 9–11.) Henkilöstön turvallisiin toimintatapoihin kuuluvat perehdytyksen, koulutuksen ja ohjeiden sekä käytännön harjoittelun kautta tulevat yhteiset pelisäännöt ja toimintamallit (Sundell 2014, 42).

Riskien tunnistaminen ja arviointi on kaiken varautumisen perusta. Riskienarvioinnissa tulisi fyysisen toimintaympäristön kartoittamisen, nykyisen varautumisen ja muiden sisäisten tekijöiden lisäksi pohtia myös asiakkaita. Asiakkaiden suhteen tärkeää on pyrkiä tunnistamaan henkilötyyppisiä tai tapahtumaketjuja, joiden yhteydessä väkivallan riski on kohonnut. Nämä riskitekijät tulisi käsitellä yhdessä henkilöstön kanssa, jotta kaikille muodostuu käsitys myös mahdollisista riskeistä aiheuttavista asiakastyypeistä tai tapahtumaketjuista. Näin henkilöstö ymmärtää millaisessa toimintaympäristössä he työskentelevät. (Rantaeskola ym. 2015, 56–57.)

Fyysisen toimintaympäristön turvallisuuden perusteet koostuvat yksinkertaisista perusasioista ja toimiviksi todetuista käytänteistä. Mikäli tiloihin päästään vaikuttamaan jo rakennusvaiheessa, on työturvallisuus otettava huomioon jo suunnitteluvaiheessa. Yksityisiä vastaanottohuoneita käytettäessä huoneissa tulisi olla toinen poistumisreitti, jonka avulla työntekijä pääsee pakoon asiakkaan tukkiessa ensisijaisen poistumisreitit. Tilojen tulisi myös olla avaria ja selkeitä. Asiakaspalvelutyössä jonottamiseen tulisi kiinnittää huomiota. Sokkeloisissa ja ahtaissa tiloissa asiointi sekä esimerkiksi tuskallisen pitkät jonot lisäävät uhkatilanteiden syntyminen riskiä ja vaikeuttavat näissä toimimista. (Rantaeskola ym. 2015, 60–61; Sundell 2014, 42–43.)

Yleensä tilojen puitteet ovat jo valmiina ja isojen remonttien tekeminen ei ole mahdollista. Tällöin on tärkeää huomioida fyysisten elementtien osalta irtaimisto. Huonekalujen sijoittelussa tulisi pyrkiä käyttämään isoja ja painavia huonekaluja. Nämä mahdollistavat niiden käyttämisen työntekijän ja asiakkaan välissä. Tämä myös vähentää huonekalujen käyttöä heittämisessä tai muussa aggressiivisessä toiminnassa. Erityisesti tiloissa, joissa ei ole toista poistumistietä, tulisi keskittyä huonekalujen sijoitteluun ja valintaan juurikin niin, että ne antavat suojaa työntekijälle. Iso ja painava pöytä toimii hyvänä esteenä palveltavan asiakkaan ja työntekijän välissä. Oikein sijoitettuna työntekijä pääsee perääntymään pöydän takaa, asiakas ei pysty estämään poistumisreitit käyttämistä ja pöytä on esteenä niin, että asiakkaan lyönnit tai vastaavat eivät yletä työntekijään tämän perääntyessä. Muun irtaimiston osalta tulee huomioida myös esimerkiksi istutukset ja muut esineet. Nämä tulisi pitää aina työntekijän puolella niin, ettei asiakkaalla ole mahdollisuutta helposti ottaa näitä käsiinsä ja käyttää heittämiseen tai lyömiseen. Erityistä huomiota vaativat kaikki teräaseeksi sopivat esineet kuten sakset, kirjekuoren avaamiseen käytetyt veitset tai muut vastaavat, jotka tulisikin aina säilöä esimerkiksi laatikoissa poissa ulottuvista. Näin mahdolliset aseet eivät ole asiakkaan nähtävillä ja siten helposti käyttöön saatavilla. Työtilojen siisteys, järjestelmällisyys ja selkeys luovat ammattimaista kuvaa toiminnasta ja voivat vähentää uhkatilanteiden syntyä. Myös yleinen siisteys ja järjestys esimerkiksi erilaisten mainostelineiden tai vastaavien osalta vähentää riskiä, jossa tällainen esine tukkii poistumistien silloin kun sitä tarvitaan. (Rantaeskola ym. 2015, 60–64; Sundell 2014, 42–46.)

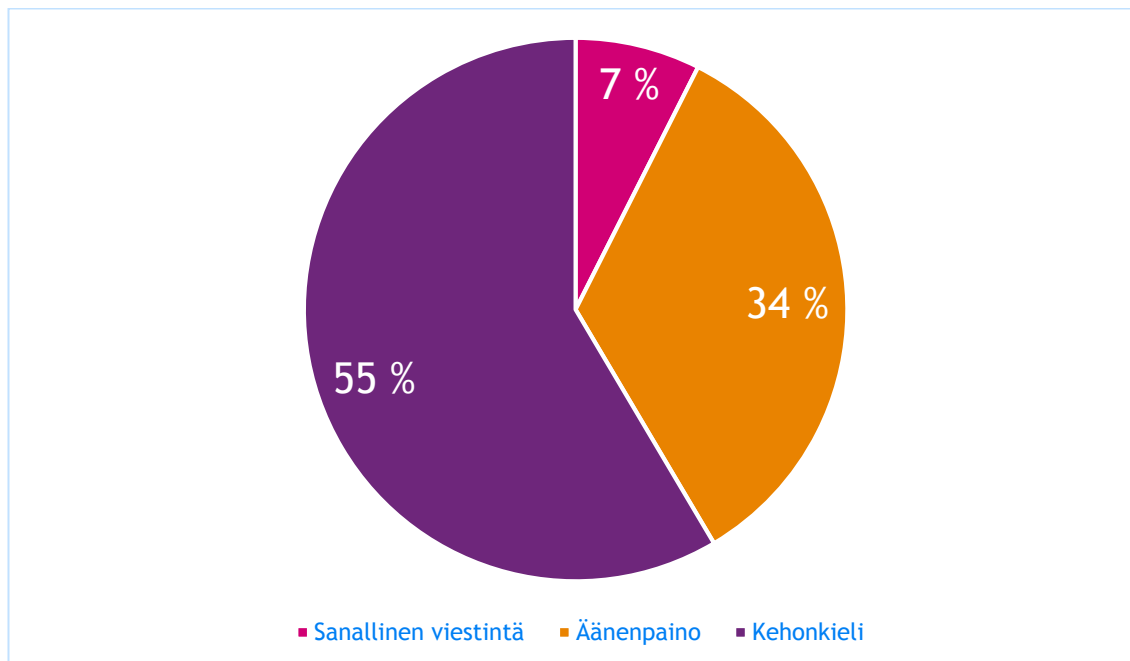
Fyysisiin ratkaisuihin kuuluvat myös erilaiset tekniset valvontakeinot ja hälytyskeinot. Kulunvalvonnan avulla pystytään kontrolloimaan tiloissa liikkumista esimerkiksi asiakkaiden osalta. Myös henkilökunnan liikkuminen voidaan rajata vain sellaisiin tiloihin, jonne heillä on oikeus kulkea. Kameravalvonta toimii erinomaisena apuna tilanteiden jälkiselvittelyssä. Tämä voi joissain tilanteissa myös ennaltaehkäistä erilaisia tilanteita henkilöiden tietäessä, että tilanteesta jää tallenteet. Ennaltaehkäisevyys kuitenkin vaatii sen, että kameravalvonta on selkeästi näkyvää. Kameravalvonta tulee myös aina hoitaa tietotuoja-asetusten ja lainsäädännön vaatimusten mukaisesti. Erilaiset hälytysratkaisut ovat myös tärkeä osa varautumista. Hälytyksessä on aiemmin yleensä käytetty puhelinta. Tämä ei kuitenkaan ole kovinkaan nopea tai huomaamaton tapa hälyttää apua, ja puhelimen käyttö voi olla myös todella vaikeaa uhrin ollessa hätäntynyt. Pienissä työpaikoissa voi riittää esimerkiksi sovittu sanallinen signaali tai muu puhumalla tai huutamalla tapahtuva avun hälyttäminen. Tekniset ratkaisut mahdollistavat nykyään myös erilaisia painikkeita ja muita vastaavia huomaamattomia avun hälytykseen sopivia keinoja. Hälytys voi mennä muille työntekijöille, vartijalle tai tietyissä tilanteissa jopa suoraan viranomaisille. Avun hälyttäminen tilanteen jo muututtua uhkaavaksi voi tapahtua millä keinolla tahansa, kunhan tähän on olemassa jokin ratkaisu. Tilanteessa, jossa uhka on vasta syntymässä, on erityisen tärkeää tarjota mahdollisuus niin sanottuun äänettömään hälyttämiseen. Tällöin työntekijä saa kutsuttua paikalle apua, eikä asiakas provosoidu hälyttämisestä. (Rantaeskola ym. 2015, 64–65; Sundell 2014, 48–51.)

Fyysisten ratkaisujen ohella tärkeitä ovat myös yhteiset toimintamallit ja henkilöstön osaaminen. Osaaminen lähtee tehtävän työn osaamisesta. Hyvä ammattitaito lisää työntekijän valmiuksia kohdata kritiikkiä ja toimia tilanteessa oikein. Riittävällä ammattitaidolla toimiva työntekijä on ammatillisesti itsevarma, eikä hänen tarvitse tällöin pelätä kasvojensa menettämistä. Tällainen pelko voi aiheuttaa myös työntekijässä erilaisia provosoivia reaktioita. Ammattitaitoinen työntekijä osaa paitsi toimia asiallisesti ja rauhallisesti, hän myös ymmärtää omat mahdollisuutensa sekä rajansa, ja osaa viestiä nämä asiakkaalle. Pelkän ammattitaidon ohella on tärkeää, että työntekijät tietävät ja osaavat turvallisuuteen liittyvät seikat. Erilaiset koulutukset ja perehdytykset ovat tämän kannalta erittäin tärkeitä. Kaikilla työntekijöillä tulisikin olla ajantasaiset ja yhtenäiset ohjeet sekä tiedot turvallisuuteen liittyen. Nämä ohjeet tulisivat olla saatavilla työpaikoilla kirjallisesti, mutta myös esimerkiksi sisäisessä verkossa, josta näihin pääsee tarvittaessa käsiksi. Ohjeiden ja koulutusten sekä perehdyttämisen osalta on tärkeää muistaa ylläpitää osaamista, sillä turvallisen toiminnan takaamiseksi ei riitä kertasuoritus, vaan se edellyttää jatkuvaa toimintaa. (Rantaeskola ym. 2015, 49–50; Sundell 2014, 52–54.)

3.1.2 Viestinnän sekä käytöksen merkitys

Asiakkaiden kanssa toimiessa on erittäin tärkeää huomioida oman toiminnan vaikutus tilanteeseen. Kaikki asiakaspalvelutilanteet ovat vuorovaikutustilanteita. Tilanteesta riippumatta ystävällinen ja kohtelias käytös on omiaan vähentämään erilaisia konflikteja asiakaspalvelutilanteissa. Asiakkaan kanssa toimiessa kaikki lähtee ensivaikutelmasta. Ensivaikutelma perustuu puhtaasti ihmisen vaistoon eikä tietoon. Ensivaikutelmaa arvioi niin työntekijä itse, kuin myös asiakas. Tämän vuoksi asiakkaasta riippumatta työntekijän tulisivin pyrkiä aloittamaan tilanteet hyvän asiakaspalvelun käytänteet mielessään. Näiden unohtaminen tai laiminlyöminen saattaa pahimmillaan heikentää työntekijän turvallisuutta asiakkaan havaitessa työntekijän ennakoasenteet hänestä. Hyvä palvelu luo myönteisiä odotuksia tilanteesta asiakkaalle, ja näin ollen tilanteen positiivinen aloittaminen lisää myös työntekijän turvallisuutta. (Ellonen 2008, 6–8.)

Ensivaikutelmassa ja kaikessa muussa toiminnassa tulee ensisijaisesti huomioida oma viestintä. Tämä koostuu sanallisesta viestinnästä, sisältäen esimerkiksi äänenpainon ja puhettavan yleisesti, sekä kehonkielestä. Sundell (2014, 57) sanoo, viitaten Karpelaan (1998), että sanallinen viestintä merkitsee vain 7 prosenttia, äänenpaino 32 prosenttia ja kehonkieli 55 prosenttia kaikesta tilanteessa tapahtuvasta viestinnästä. Tähän tulokseen päätynyttä tutkimusta on arvosteltu, jolloin tuloksia voidaankin käyttää vain suuntaa antavina. (Sundell 2014, 56–57.) Kuitenkin, kuten alla olevasta kuviosta 1 voi huomata jopa suuntaa antavana, itse puhuttu sana on tilanteessa lähes merkityksetön, jos kehonkieli tai äänenpaino luo työntekijän toiminnasta muunlaisen kuvan. Tämä tuleekin ottaa huomioon erityisesti asiakaskohtaamisten alkaessa, jottei ensivaikutelma vaikuta negatiivisesti sanattoman viestin vuoksi.



Kuvio 1: Sanattoman ja sanallisen viestinnän merkitys viestin välittämisessä (Sundell 2014)

Sanallinen viestintä on pääasiassa tiedostettua toimintaa. Tämän vuoksi sen kontrollointi onkin helpompaa, kuin sanattoman viestinnän. Sanallisen viestinnän osalta toimintamallit ovat hyvin yksinkertaisia. Sanallinen viestintä tulisi pitää kohteliaana ja asiallisenä. Harkitut kohteliaisuudet saattavat viedä tilannetta positiiviseen suuntaan. Puhuttaessa asiakkaan kanssa, erityisesti hankalissa tilanteissa tulisi käyttää me-muotoa, sillä se on usein pehmeämpi ja ystävällisempi kuin jopa syyttelevä sinä-muoto. Käskyttävä toiminta voi usein eskaloida tilannetta pahemmaksi. Mikäli unohtaa käyttää me-muotoa, keskustelu voi muuttua käskyttäväksi jopa tahattomasti. Esimerkiksi tilanne, jossa istutaan yhdessä rauhassa alas miettimään mitä voisimme tehdä, on paljon pehmeämpi, kuin tilanne, jossa sinä istut alas ja rauhoitut. Dominoivaa puhetta tulisikin välttää asiakaspalvelutilanteissa. Myös tilanteissa, joissa käskytyks on tarpeen, esimerkiksi jo alkanut hyökkäys tai muu aggressio, me-muoto pehmentää siinäkin käskytystä ja on näin toimivampi tapa saada tilanne rauhoittumaan. (Sundell 2014, 58.) Sanallisen viestinnän osalta myös esimerkiksi asiakkaan nimen käyttäminen voi saada tilannetta rauhoittumaan. Tietyissä tilanteissa asiakkaan kertomien asioiden toistaminen voi saada hänet ymmärtämään, että työntekijä kuuntelee ja näin rauhoittaa tilannetta. Asiakasta voi myös pyytää toistamaan keskeisimmät asiat, tai kysellä asiakkaalta lisäkysymyksiä, jotka ohjaavat hänen keskittymistään pois aggression aiheuttaneesta asiasta. Yleisesti rauhallisemmista keskusteleminen voi saada tilanteen laukeamaan. Lisäksi kannattaa nostaa esiin asioita, joista ollaan asiakkaan kanssa samaa mieltä. Sanallisessa viestinnässä pitää myös muistaa, että vaikka asiakas menisi viestinnässään henkilökohtaisuuksiin, työntekijän tulee näistä pidättäytyä kaikissa tilanteissa. (Ellonen 2008, 9–10.)

Viestinnässä tulee myös huomioida sanattoman viestinnän merkitys kaikilta osallisilta. Tietyt eleet, ilmeet, asennot ja muut ulkoiset seikat paljastavat työntekijän asenteet asiakkaalle, sekä toisaalta myös asiakkaan mahdolliset alkavat aggressiot työntekijälle. Sanaton viestintä tukee sanallista viestintää, mutta myös mitätöi sen täysin, mikäli nämä ovat voimakkaasti ristiriidassa keskenään. (Sundell 2014, 59–61; Ellonen 2008, 7–8.)

Sanattoman viestinnän perusteisiin sisältyy muutamia käytöksemme ominaisuuksia. Näitä ovat esimerkiksi ilmeet ja eleet. Ilmeet ovat yksi sanattoman viestinnän hankalimmin hallittavista seikoista. Eleiden ja ilmeiden osalta tulisi pyrkiä tuntemaan itsensä sekä käyttöksensä erilaisissa tilanteissa. Eleet ja ilmeet voivat parhaimmillaan viestiä yhteistyöhalua tai avoimuutta ja pahimmillaan epäluuloa tai sulkeutuneisuutta. Yksinkertaisin ja varmin tapa ilmeiden osalta on pyrkiä olemaan mahdollisimman neutraali: esimerkiksi tekohymy paljastuu herkästi. Tahdonalainen hymyileminen käyttää kasvoissa eri lihaksia, kuin tahdosta riippumaton hymyileminen. (Sundell 2014, 59–61; Ellonen 2008, 7–8.)

Sanatonta viestintää on myös katsekontakti. Katsekontaktilla asiakaspalvelutilanteen alussa luodaan nopea vaistonvarainen tulkinta tilanteen tunnelmasta. Katsekontakti ei saa olla harhaileva, sillä se paljastaa tylsistymisen tai muun keskittymisen herpaantumisen. Uhkaavan henkilön osalta selkeästi tiukka tuijotus saattaa antaa varoitusmerkin aggressiosta. Konfliktin rauhoittamiseksi avoin, mutta varovainen katsekontakti toimii parhaiten rauhoittamiseen. (Sundell 2014, 59–61; Ellonen 2008, 8.)

Myös ääni ja sen käyttäminen on yksi osa sanatonta viestintää. Äänestä paljastuu helposti aggressio, pelko tai esimerkiksi halveksunta. Asiakkaan osalta korkeasta äänestä tai äänen koventamisesta paljastuu helposti aggressio ja ärtymys. Tällainen myös eskaloi tilannetta. Työntekijän osalta ääni tulisi pystyä pitämään mahdollisimman normaalina ja jopa tavallista matalampana, sillä tämän on tulkittu rauhoittavan tilannetta. (Ellonen 2008, 8.)

Sanatonta viestintää on myös henkilökohtainen reviiiri. Tämä reviiiri on tilannesidonnainen, esimerkiksi ruuhkabussissa se voi olla hyvinkin pieni. Asiakaspalvelutilanteissa työntekijän tulisi aina huomioida reviiirin säilyttäminen ja sen kunnioittaminen. Asiakkaan ollessa aggressiivinen tulee huomioida, ettei missään tilanteessa mene esimerkiksi koskemaan asiakasta tai esimerkiksi lähesty tätä tarpeettomasti. Kosketus tai lähestyminen voidaan kiihtyneessä mielentilassa tulkita väärällä tavalla ja se voi eskaloida tilanteen väkivaltaan. Etäisyys on kuitenkin tilanteesta riippuen hankalasti tulkittavissa. Päihtynyt tai kiihtynyt henkilö ei välttämättä ymmärrä viestintätilannetta samalla tavalla, ja tämän vuoksi rikkoo reviiiriä ja tulee lähemmäs kertoakseen asiansa tehokkaammin tai vakuuttavammin. Päihtynyt henkilö voi olla iholle tullessaan myös hyväntahtoinen. (Ellonen 2008, 8.)

Viimeinen osa-alue sanattomasta viestinnästä on asennot. Asennot kertovat parhaiten myös mahdollisen uhan merkeistä. Asennon perusteella voidaan arvioida nopeasti tilanteen taso:

onko kyseessä mahdollisesti varautunut vastakkainasettelu, vaiko ystävällinen vuorovaikutustilanne. Varautuneisuutta tai jopa selkeää uhkaa viestii selkeimmin esimerkiksi käsien pitäminen puuskassa, käsien puristaminen nyrkkiin ja nojautuminen taaksepäin. Käsien osalta myös taskussa pitäminen tai näiden vieminen selän taakse saattaa kertoa uhasta, kun taas käsien pitäminen vyötäröllä viestii myös varautumisesta tai jopa ylimielisyydestä. Kädet tulisikin pitää aina näkyvillä ja kämmenien tulisi näkyä, sillä tämä viestii luottamuksesta. Hienovarainen käsien käyttäminen elehtimiseen on myös hyvä vaihtoehto, kunhan huomioi, ettei heiluta käsiä liikaa, sillä liiallinen huitominen voidaan tulkita myös uhkaavana ja negatiivisena. (Sundell 2014, 60–61, 103–105.)

3.1.3 Toiminta kohdatessa aggressiota

Tilanteen kärjistyessä on hyvä tietää muutamia perusteita uhkatilanteissa toimimisen suhteen. Nämä toimintamallit tulee ottaa käyttöön silloin, kun aiemmin mainitulla viestinnällä ei ole saatu asiakasta rauhoittumaan, ja uhka- tai väkivaltatilanne eskaloituu pahemmaksi.

Ensimmäisenä tärkeää on arvioida uhka. Mikäli asiakas saapuu selkeästi aggressiivisena asiakaspalvelutilanteeseen, tulisi turvallisuus huomioida jo ensihavainnosta alkaen. Jos mahdollista, pyydetään paikalle lisää työntekijöitä, hälytetään ennalta apua esimerkiksi vartijakutsulla tai vastaavalla, huomioidaan poistumisreitit ja siirrytään ennalta paikkaan, josta pääsee tarvittaessa pakenemaan. Huomionarvoista on myös oma asento pakenemisen nopeuttamisen kannalta: tarkoituksenmukaisempaa on siis seisoa mieluummin kuin istua. (Ellonen 2008, 11–12.)

Asiakaspalvelutilanteissa on hyvä muistaa, että kaikkea ei tarvitse sietää. Mikäli asiakas on jo tilanteen alussa uhkaavan oloinen ja/tai selkeästi päihtynyt, tai tällä on mukana muuta päihtynyttä seuruetta, normaalia asiakaspalvelua ei kannata aloittaa. Tässä tilanteessa tulee varmistaa oma turvallisuus ja tarvittava apu ennen asiakastilanteen käynnistämistä. Mikäli asiakas alkaa kesken palvelun uhkailemaan työntekijää, tai tekee jotain uhkaavampaa, tulee asiakaspalvelutilanne lopettaa välittömästi. Myöskin sellaisessa tilanteessa, jossa kohdattavana on isompi häiriötä aiheuttava joukko, tulee työntekijän huomioida, ettei päästä joukkiota ympäröimään häntä tai muutoin rikkomaan henkilökohtaista reviiä. Tällaisessakin tilanteessa tulee ennen asiakaspalvelun aloittamista huolehtia toisten työntekijöiden pyytamisestä tueksi. Mikäli apua ei ole saatavilla, tulee pyrkiä keskittämään puhuminen porukan oletetulle johtajalle, tai pienentää porukkaa esimerkiksi pyytämällä osaa poistumaan asiakaspalvelun sujuvoittamiseksi. (Ellonen 2008, 11–14; Rantaeskola ym. 2015, 147–149.)

Mikäli tilanne kärjistyy väkivaltatilanteeksi, tulee hyökkäys pyrkiä lopettamaan niin, että uhrille pääsee poistumaan paikalta turvaan. Hyökkäystä voi yrittää lopettaa asettautumalla puolustusasentoon, puhuttamalla hyökkääjää rauhallisesti kämmenet näkyvillä tai käskyttämällä lopettamaan. Avun huutaminen hyvin kovaan ääneen saattaa lopettaa hyökkäyksen. Uhrin on

myös suositeltavaa yrittää siirtyä niin, että hyökkääjän ja uhrin väliin jää huonekaluja tai muita esteitä. Vaikka laki antaa oikeuden esimerkiksi rikoksen tekijän kiinniottamiseen, on hyökkäystilanteessa turvallisempaa keskittyä pakenemiseen ja omasta sekä muiden turvallisuudesta huolehtimiseen. Erityisesti tärkeää on muistaa, että aseistautunutta hyökkääjää vastaan ei tule käydä. Aсталon tai vastaavan pois ottamisen yrittäminen saattaa eskaloida tilanteen. Aseistautunut hyökkääjä pitää asetta omana turvanaan ja tämän vuoksi sitä ei tule ensisijaisesti pyrkiä ottamaan pois. Tilanteesta turvaan päästyään tulee uhrin hälyttää apua. Laki antaa oikeuden myös hätävarjeluun, jolloin oikeudettoman hyökkäyksen saa lopettaa tarvittavilla puolustavilla voimakeinoilla. Hätävarjelutilanteessa pakeneminen ei ole enää millään tavalla mahdollista ja sitä tuleekin käyttää vasta viimeisenä mahdollisena keinona. (Ellonen 2008, 13–16.)

3.1.4 Tilanteiden jälkikäsitteily

Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkeen tulee tilanteet ilmoittaa eteenpäin työyhteisössä ohjeistetuilla tavoilla. Näin organisaatio saa tarvittavat tiedot ja pystyy tekemään tarvittavat toimenpiteet. Uhrin näkökulmasta tärkeintä on kuitenkin tilanteen läpikäyminen jollain jälkipuintimenetelmällä. Jälkipuinnin ensisijaisena pyrkimyksenä on ehkäistä pitkäkestoisten stressireaktioiden ja traumojen syntymistä. Mikäli jälkipuintia ei hoideta asianmukaisesti, käy työntekijä todennäköisesti asioita läpi mielessään. Tällöin se tapahtuu yksin ja mahdollisuus väärille tulkinnoille sekä itsensä syyllistämislle on olemassa. Jälkipuinti tuleekin järjestää heti työyhteisön toimesta. Tässä tulee käydä tilanne läpi ja oikaista väärinkäsitykset: jälkipuinnissa ei kuitenkaan etsitä tilanteessa tapahtuneita virheitä. Jälkipuinnin yhtenä osana on myös selvittää, tarvitseeko uhri esimerkiksi työterveyshuollon palveluita, jotta pitkäkestoiselta stressiltä ja traumoilta välttyttäisiin. (Rantaeskola ym. 2015, 184–188; Ellonen 2008, 16.)

3.2 Muut tutkimukset

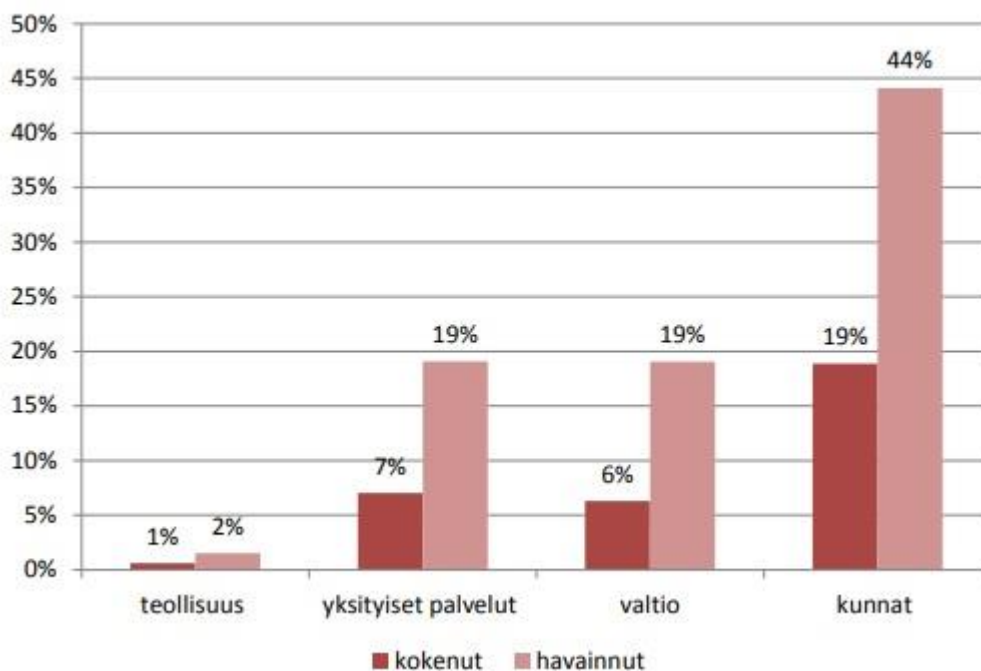
Uhka- ja väkivaltatilanteita on sivuttu useammassakin laajassa tutkimuksessa. Tässä opinnäytetyössä käsitellään vain Suomessa toteutettuja tutkimuksia. Kotimaisissa tutkimuksissa pysyttäessä vertailua voidaan tehdä helpommin. Tällä tavoin ei tarvitse ottaa huomioon eri maissa mahdollisesti muuttuvia lainsäädäntöjä, tai muita tuloksiin vaikuttavia maantieteellisiä tekijöitä.

Uhka- ja väkivaltatilanteet vaikuttavat työssä useilla tavoilla. Yksi merkittävimmistä tavoista on väkivallan pelko. Vuonna 2017 julkaistun kansallisen rikosuhritutkimuksen mukaan työelämässä olleista henkilöistä 17 prosenttia pelkäsi työpaikkaväkivaltaa. Työssä olleista vastaajista 25 prosenttia naisista oli kokenut vähintään kerran pelkoa työpaikkaväkivallan vuoksi vuoden aikana. Työssä olleista miehistä taas 10 prosenttia vastaajista oli kokenut pelkoa vähintään kerran vuoden aikana. Iällisesti pelko näyttää tämän tutkimuksen valossa kohdistuvan

eniten 25–54-vuotiaisiin vastaajiin, joista erityisesti 25–35-vuotiaat naiset ovat merkittävin osajoukko. Heistä joka neljännes ilmoitti tunteneensa pelkoa vähintään kerran vuoden aikana työpaikkaväkivallan vuoksi. (Danielsson & Kääriäinen 2017.)

Pelon muuttuessa konkretiaksi työpaikkaväkivalta voi ilmentyä eri tavoilla. Näitä ovat tilastokeskuksen (2009) artikkelin mukaan väkivalta, josta jää fyysisiä jälkiä, väkivalta, josta ei jää fyysisiä jälkiä sekä pelottava uhkaus. Yleisesti työpaikkaväkivaltaa oli vuoden 2007 työvoimatutkimuksen mukaan kohdannut vähintään kerran vuoden aikana neljä prosenttia kaikista työllisistä. Vuoden 1999 työvoimatutkimuksessa väkivaltaa oli kohdannut viisi prosenttia eli vuoteen 2007 mennessä oli tapahtunut pienoinen lasku väkivallan kokemuksissa. (Tilastokeskus 2009.) Pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna työväkivalta oli kuitenkin noussut vuodesta 1980 aina vuoteen 2003 saakka. Vasta tämän jälkeen työväkivaltakokemusten nousu oli pysähtynyt ja laskenut vuoteen 2006 mennessä. (Sirén, Kivivuori, Kääriäinen & Aaltonen 2007.) Sen sijaan tuoreimman työolobarometrin mukaan vuonna 2017 jopa yhdeksän prosenttia palkansaajista oli itse kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa asiakkaiden puolelta. Väkivaltakokemukset vuosittaisten työolobarometrien tuloksissa eivät ole heitelleet suuresti vuoden 2012 jälkeen. Vuoden 2012 jälkeen työväkivaltaa kokeneiden palkansaajien prosenttiosuus on vaihdellut kahdeksan ja kymmenen prosentin välillä. Viimeisimmän, vuoden 2017, tuloksen mukaan yhdeksän prosenttia kaikista palkansaajista on kokenut työväkivaltaa. (Lyly-Yrjänäinen 2018.)

Mikäli työolobarometrin tuloksia hajauttaa sektoreittain, on huomattavissa suuriakin eroavaisuuksia. Työolobarometrissa haastateltiin 1693 henkilöä. Näistä haastatelluista alla olevan kuvion 2 mukaan tämänkin opinnäytetyön kohteen, eli kuntasektorin, palkansaajista jopa 19 prosenttia oli kohdannut itse vähintään kerran vuoden aikana väkivaltaa työssään. Lisäksi melkein puolet kunta-alan palkansaajista oli vähintäänkin havainnut työssään väkivaltaa. Ero seuraavaksi suurimpaan väkivallan kokijoiden ryhmään, eli yksityisen puolen työntekijöihin, on jopa 12 prosenttiyksikköä. Sen sijaan valtion ja yksityisen puolen eroavuus on vain prosenttiyksikön luokkaa. Teollisuudessa taasen ei kohdata juuri lainkaan työpaikkaväkivaltaa asiakkaiden taholta. (Lyly-Yrjänäinen 2017.)



Kuvio 2: Asiakkaiden taholta tuleva väkivalta sektorin mukaan 2017 (Lyly-Yrjänäinen 2017)

Vuoden 2007 työvoimatutkimuksessa väkivaltaa oli kokenut kaikista vastaajista viisi prosenttia. Tämä viisi prosenttia tarkoittaa määrällisesti noin 100 000 uhria. Näistä 100 000 väkivallan uhrista 72 prosenttia oli kokenut väkivallan lievintä muotoa eli jonkin asteista uhkailua, 28 prosenttia oli kokenut sellaista fyysistä väkivaltaa, josta ei jäänyt jälkiä ja 16 prosenttia koetuista fyysisistä väkivaltakokemuksista oli sellaisia, joista jäi uhriin näkyviä jälkiä. Työvoimatutkimuksen mukaan samat henkilöt olivat kokeneet useantyyppistä väkivaltaa. Työvoimatutkimuksessa väkivallan tekijänä oli yleensä uhrin oma asiakas, potilas tai muu työssä kohdattu henkilö. Vain noin kymmenessä prosentissa tilanteista oli väkivallan tekijänä täysin ulkopuolinen, tuntematon ihminen. (Tilastokeskus 2009.)

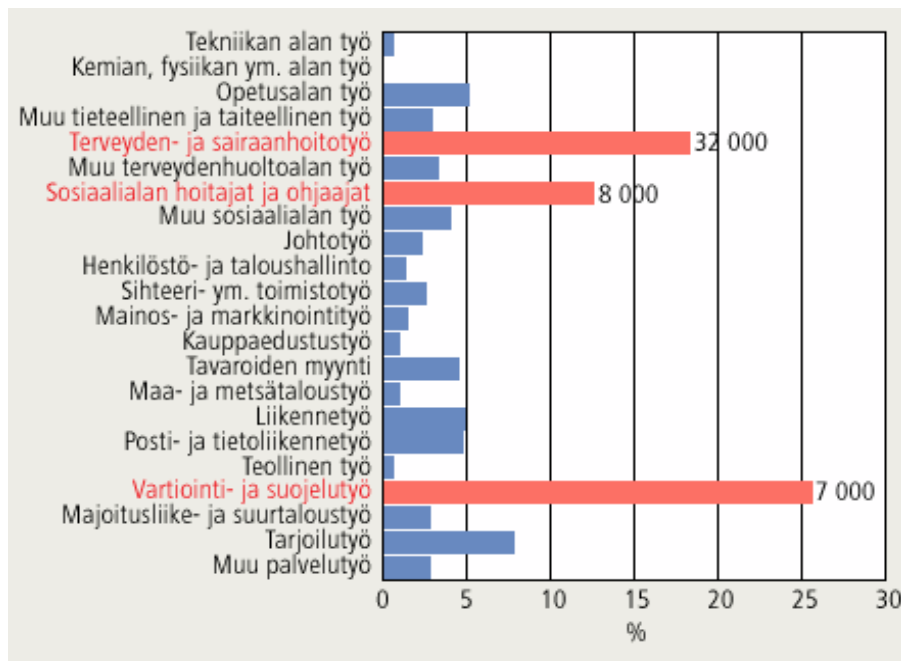
Kansallisissa rikosuhritutkimuksissa tai työolobarometrissa väkivaltaa ei oltu jaoteltu tapahtuman luonteen mukaan, vaan muiden tekijöiden perusteella, kuten sukupuolen ja iän. (Danielsson & Kääriäinen 2017; Siren ym. 2007.) Työvoimatutkimuksessa vuonna 2007 naisista kuusi prosenttia ja miehistä kolme prosenttia oli kokenut työväkivaltaa vuoden aikana (Tilastokeskus 2009). Rikosuhritutkimuksien mukaan työpaikalla tai työtehtävissä ollessaan miehistä 3,6 prosenttia ja naisista 7,5 prosenttia oli kohdannut väkivaltaa vuonna 2016 (Danielsson & Kääriäinen 2017). Myös työolobarometrin mukaan vuonna 2017 naiset kohtasivat miehiä enemmän väkivaltaa. Naisista 12 prosenttia ja miehistä viisi omasi omia kokemuksia työväkivallasta. (Lyly-Yrjänäinen 2017.) Kaikkien kolmen tutkimuksen perusteella naiset siis kohtaavat työssään miehiä enemmän työväkivaltaa. Tilastokeskuksen (2009) vuoden 2007 työvoimatutkimuksen arvioinnin mukaan sukupuolten välinen ero johtuu siitä, että väkivalta on erityisesti

keskittynyt aloille, joilla työskentelee paljon naisia. Riskiammateiksi kutsutuissa, tietyissä sosiaali-, terveys- ja sairaanhoitoalan työtehtävissä työskentelevistä henkilöistä 90 prosenttia on naisia. Kuitenkin tietyissä töissä, joissa työtehtävät ovat niin kutsutusti kontrollitehtäviä, suurin osa tekijöistä on miehiä. Tällöin myös väkivalta näillä aloilla ja työtehtävissä painottuu selkeästi enemmän miehille kuin naisille. Helpoin esimerkki on vartiointityö, joissa naisista noin 18 prosenttia kokee väkivaltaa, kun miehillä luku on lähempänä kolmeakymmentä prosenttia. (Tilastokeskus 2009.)

Selkeän sukupuoleen liittyvän väkivallan määrällisen eron lisäksi aiemmissa tutkimuksissa nousi esiin kaksi muutakin merkittävää, sukupuoleen liittyvää seikkaa. Ensimmäinen näistä seikoista ilmeni vuosien 2012–2016 Kansallisen rikosuhritutkimuksen seurannassa. Tällä ajanjaksolla miesten osalta työpaikalla tapahtuneet väkivaltakokemukset olivat pysyneet noin prosenttiyksikön sisällä toisistaan. Naisilla työpaikalla tapahtuneet väkivaltakokemukset olivat vuosien 2012–2014 tasaisen, hieman alle kuuden prosentin jälkeen kohonneet äkillisesti vuonna 2015. Lisäksi työväkivaltakokemukset nousivat vuonna 2016 melkein kahdella prosenttiyksiköllä lähelle 8 prosenttia. Työväkivaltakokemukset ovat siis ainakin naisten osalta olleet nousussa viimevuosina. Tutkimuksessa ei selitetty, johtuiko nousu nimenomaisesti sukupuolesta, vai naisille painottuviin riskiammatteihin kohdistuneista ja lisääntyneistä työväkivaltatapauksista. Mahdollinen nousua selittävä tekijä voi olla myös työväkivallan tunnistamisen parantuminen sekä ilmoitusherkkyden kasvu.

Toinen selkeä poikkeavuus ilmenee Danielssonin ja Kääriäisen artikkelin (2017) viittauksesta Lehteen (2017). Lehteen viitaten Danielsson ja Kääriäinen (2017) toteavat kaikkein vakavimpien väkivaltarikosten kohdistuvan selkeästi useammin miehiin kuin naisiin, niin vapaa-ajalla kuin työväkivaltatilanteissakin. Tätä väitettä tukee myös esimerkiksi Lehden (2018, 19) Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutille tekemän henkirikoskatsauksen tulos, jonka mukaan työssä vuosina 2003–2016 surmatuista 26 henkilöstä 17 oli miehiä. Edellisestä kokonaisluvusta oli poistettu opiskelijat ja koululaiset. Lehden (2018, 20) mukaan myös tarkemmin itse työtehtävissä surmansa saaneista yhteensä 13 henkilöstä kahdeksan oli miehiä ja viisi naisia.

Vuoden 2007 työvoimatutkimuksessa selvitettiin muun muassa työväkivaltaa kokeneiden työllisten osuutta ammattiluokittain. Alla oleva taulukko 2 kuvaa selkeästi niin sanottujen riskiammattien työllisten kokeman työväkivallan määrää verrattuna muihin ammattiluokkiin: työväkivaltakokemuksia esiintyy riskiammateissa selkeästi muita aloja enemmän. Terveysten ja sairaanhoidon työssä olevista melkein 20 prosenttia oli kokenut väkivaltaa, kun taas sosiaalialan hoitajien ja ohjaajien työssä kokemuksia oli lähes 15 prosentilla. Muilla aloilla, vartiointi- ja suojelutyötä lukuun ottamatta, väkivaltakokemukset ovat pääsääntöisesti alle viidessä prosentissa. (Tilastokeskus 2009.)



Taulukko 1: Työväkivaltaa kokeneiden osuus työllisistä ammattiluokittain (Tilastokeskus 2009)

Sukupuolen lisäksi myös iällä näyttäisi olevan merkitystä työväkivaltakokemuksiin. Vuoden 2016 Kansallisen rikosuhritutkimuksen mukaan kuusi prosenttia 15–24-vuotiaista koki työväkivaltaa, 25–34-vuotiaista kahdeksan prosenttia, 35–54-vuotiaista 7,5 prosenttia ja 55–74-vuotiaista työtehtävissä väkivaltaa koki enää 2,1 prosenttia. (Danielsson & Kääriäinen 2017.)

Aiempien tutkimusten myötä voidaan huomata, että tämän opinnäytetyön kohderyhmistä sosi-
aali- ja terveysalasta löytyy runsaasti tutkimustietoa valtakunnallisista tutkimuksista. Toiseen
kohderyhmään, eli kirjastopalveluihin, liittyviä uhka- ja väkivaltilanteita ole juurikaan
aiemmissa tutkimuksissa tutkittu. Muutamissa opinnäytetöissä, kuten Raitopuron (2016, 20)
opinnäytetyössä, kirjastojen uhkatilanteita käsiteltiin asiantuntijalausunnon kautta. Keskei-
nen sisältö käsitteli tiivistetysti uhka- ja väkivaltilanteiden viimeaikaista lisääntymistä.
Syyksi tälle mainittiin kouluttamattomuus ja osaamattomuus toimia uhka- ja väkivaltilan-
teissa (Raitopuro 2016, 20). Muissa tutkimuksissa ei suoranaisesti ole käsitelty uhka- ja väki-
valtilanteiden määrää kirjastopalveluissa. Esimerkiksi Kunta 10 -tutkimuksessa on selvitetty
ammattiryhmittäin myös kirjastovirkailijoiden sairaslomia sekä työssäjaksamista ja kohdattua
työväkivaltaa. Väkivaltakokemuksia oli esimerkiksi vuonna 2016 kohdannut 11,4 prosenttia ky-
selyyn vastanneista kirjastovirkailijoista. Muita kirjastoissa työskenteleviä ei tutkimuksesta
pysty erittelemään. Lisäksi Kunta 10 -tutkimuksen mukaan 31 prosenttia kirjastovirkailijoista
koki työmäärän lisääntyneen yli sietokyvyn. Sen sijaan sairaslomapäiviä henkilötyövuosiin ver-
rattuna kirjastonhoitajilla oli kuitenkin keskimäärin vain noin 12,5, keskiarvon ollessa noin 16

sairaslomapäivää. Sitä, liittyvätkö jaksamisen ongelmat tai sairaslomat esimerkiksi työväkival-
lan pelkoon, ei tutkimuksessa ole selvitetty. Täten tulokset antavatkin vain viitteellistä tietoa
aihepiiristä. (Työterveyslaitos 2018.)

3.3 Lainsäädäntö

Uhka- ja väkivaltatilanteita määrittää kaksi isoa lainsäädännöllistä kokonaisuutta. Työturvalli-
suuden lainsäädäntö käsittelee pääsääntöisesti lakisäätteistä varautumista ja erinäisiä torjun-
tatoimenpiteitä. Uhka- ja väkivaltatilanteet saattavat kuitenkin usein olla näiden toteuttajan
osalta rikoksia. Tällöin uhka- tai väkivaltatilanteen kohteesta tulee rikoksen uhri. Rikoksia kä-
sittelevä lainsäädäntö on tästä syystä tärkeä osa uhka- ja väkivaltatilanteiden analysointia.

3.3.1 Työturvallisuuslaki

Työpaikkaväkivaltaan liittyy hyvin läheisesti työsuojelu- ja työturvallisuustoiminta. Tätä toi-
mintaa säätelee Suomessa työturvallisuuslaki (738/2002). Työturvallisuuslain tarkoituksena on
muun muassa turvata ja ylläpitää työntekijöiden työkykyä ja työolosuhteita sekä ennalta eh-
käistä erilaisia työstä ja työympäristöstä johtuvia haittatekijöitä. Näihin sisältyvät myös työn
uhka- ja väkivaltatilanteet. Käytännössä laki on sovellettavissa melkein kaikkiin työn muotoi-
hin. (738/2002 § 1.)

Työturvallisuuslaki (738/2002 § 2) velvoittaa niin työntekijäpuolta kuin työnantajapuolta.
Työnantajalla on myös yleinen huolehtimisvelvoite. Tämä tarkoittaa tiivistettynä sitä, että
työnantajan on pyrittävä mahdollisuuksien mukaan estämään kaikkien vaara- ja haittatekijöi-
den syntyminen, pyrittävä poistamaan tai vähentämään niitä, sekä suoritettava jatkuvaa työ-
turvallisuustilanteen tarkkailua. (738/2002 § 8.) Huolehtimisvelvoitteeseen liittyy myös työ-
suojelun toimintaohjelma, joka on lakisäateinen dokumentti sisältäen kaikki turvallisuuden ja
terveellisyyden edistämiseen sekä työkyvyn ylläpitoon liittyvät toimet ja kehittämistarpeet
sekä muut vaikuttavat tekijät. (738/2002 § 9.)

Muita työnantajan toimia ovat työn vaarojen selvitys ja arviointi. Lain mukaan työnantajan
tulee selvittää kaikki terveyttä uhkaavat riskit, joita työssä esiintyy. Lisäksi työnantajan on
selvitettävä mahdolliset muut työssä esiintyvät vaaratilanteet, ammattitaudit ja sairaudet,
kuormitustekijät ja vaarat. Mikäli työnantajalla ei ole asiantuntemusta hoitaa tätä selvitys-
tehtävää, voidaan käyttää ulkopuolista asiantuntijaa. (738/2002 § 10.)

Mikäli kartoituksessa työssä ilmenee erityistä vaaraa työntekijöille, tulee keskittyä myös työn-
tekijän pätevyystekijöihin, eikä tällaista työtä saa tehdä siihen soveltumaton henkilö. Erityi-
siä vaaroja, joita kartoituksissa voi ilmetä, on esimerkiksi väkivallan uhka, häirintä ja yksin
työskentely sekä sen aiheuttamat riskitekijät. (738/2002 § 11.) Lisäksi kartoituksissa ja tilan-
teen seurannassa voidaan käyttää myös työterveyshuollon palveluita. Työterveyshuoltolain
(1383/2001 § 17) mukaan esimerkiksi työnantajalla, työsuojelutoimikunnalla ja -valtuutetulla

on oikeus saada työterveyshuollosta tarpeellisia tietoja työpaikan terveellisyden kehittämistä varten.

Työnantajan velvollisuuksiin kuuluva työsuojelutoiminta käsittää työturvallisuuslain (738/2002) mukaan myös työympäristön suunnittelemisen työturvallisuustekijät huomioiden. Saman lain mukaan itse työn tekemisen suunnittelussa tulee huomioida esimerkiksi työntekijöiden valmiudet työn tekemiseen, jotta riskejä voidaan vähentää. Viimeisenä kyseinen laki antaa vaatimuksen riittävästä koulutuksesta ja perehdytyksestä, jotta työntekijä voi tehdä työnsä turvallisesti. Laissa on myös vaatimus tarvittaessa järjestettävästä täydentävästä koulutuksesta. Kartoituksissa ilmenevistä erityisistä vaaroista esimerkiksi väkivallan uhka sekä yksin työskentely saattavat vaikuttaa työympäristön suunnitteluun ja koulutukseen. Töissä, joissa aiemmin mainittuja erityisiä vaaroja ilmenee, tulee kiinnittää erityisesti huomiota siihen, miten työntekijän turvallisuutta vaarantavia tekijöitä voidaan torjua.

Työnantajalle kuuluu myös työturvallisuuslain (738/2002 § 15) mukaan konkreettisten suojainten ja muiden välineiden hankkiminen työntekijälle tarvittaessa. Tällaisia suojavälineitä ovat esimerkiksi väkivallan uhan vähentämiseksi sekä yksin työskentelyn turvaamiseksi tarkoitetut erilaiset yhteydenpitolaitteet tai turvallisuuslaitteet, kuten erilaiset avun hälyttämiseen tarkoitetut laitteet.

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantajalla on velvollisuus paitsi luoda puitteet työturvallisuudelle, myös vastata sen toteutumisesta. Työnantajalla on esimerkiksi velvollisuus puuttua mahdolliseen häirintään sekä taata työntekijälle mahdollisuus avun hälyttämiseen ja yhteydenpitoon uhka- ja väkivaltatilanteissa esimerkiksi erilaisten järjestelyjen tai laitteistojen avulla. Työnantaja on velvollinen varmistamaan turvallisuusjärjestelyjen sekä -laitteiden toimivuuden säännöllisesti (738/2002 § 27). Aihealueeseen liittyvät myös työturvallisuuslain (738/2002) määräykset hankkia työolojen niin edellyttäessä työpaikalle hälytys-, paloturvallisuus-, hengenpelastus- sekä pelastautumislaitteet ja -välineet, lisäksi työpaikan olosuhteista riippuen myös ensiapuvälineet ja -tilat.

Työnantaja ei ole ainoa, jolla on työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyviä velvollisuuksia. Myös työntekijää koskettaa lukuisat lakisääteiset velvollisuudet. Näitä työntekijän velvollisuuksia ovat työturvallisuuslain (738/2002) neljännen luvun mukaisesti yleiset velvollisuudet. Yleisiin velvollisuuksiin kuuluu työnantajan ohjeiden ja määräyksien noudattamisvelvollisuus sekä työturvallisuuden ylläpitämiseksi tarvittavan siisteyden, järjestyksen, huolellisuuden ja varovaisuuden toteuttaminen omassa työnteossaan. Saman luvun mukaan työntekijän on oman kokemuksensa, oppiensä, koulutuksensa sekä muiden tekijöiden mukaan huolehdittava niin omasta, kuin myös muiden terveydestä sekä vältettävä muiden työntekijöiden häirintää tai epäasiallista kohtelua.

Työturvallisuuslaissa (738/2002 § 19) mainitaan työntekijän velvollisuudeksi myös ilmoitusvelvollisuus työnantajalle sekä työsuojeluvaltuutetulle, koskien kaikkia havaittuja vikoja ja puutteita tai muita uhkia työssä, työoloissa tai muissa työhön liittyvissä tekijöissä. Ilmoitusvelvollisuus säilyy, vaikka työntekijä olisi poistanut tai korjannut kyseiset viat ja riskit.

Työturvallisuuslaissa (738/2002) määritellään työntekijän velvollisuudeksi myös kaikkien hänen käyttöönsä annettujen suojavälineiden ja varusteiden käyttöpakko, haltuun saatujen ohjeiden ja sääntöjen mukainen laitteiden käyttö. Lisäksi työntekijällä on myös vaarallisten aineiden turvallisuusohjeiden noudattamisvelvollisuus, sekä turva- ja suojalaitteiden käyttöön liittyvä velvollisuus.

Työväkivaltaan liittyen huomionarvoista on myös työturvallisuuslaissa (738/2002 § 23) määriteltä työstä pidättäytymisen oikeus. Työntekijällä on edellä mainitun mukaan oikeus pidättäytyä vakavaa vaaraa omalle tai muiden hengelle tai terveydelle aiheutuvan työn tekemisestä. Tähän liittyy ilmoitusvelvollisuus työstä pidättäytymisestä, mutta oikeus pidättäytyä työstä jatkuu siihen saakka, kunnes työnantaja on poistanut vaaratekijät tai muutoin huolehtinut työn turvallisesta tekemisestä. Samassa määritellään kuitenkin, ettei pidättäytyminen saa rajoittaa työntekoa laajemmin kuin on välttämätöntä.

Työturvallisuuteen ja sen toteuttamiseen liittyy myös yhteistoiminta työntekijän ja työnantajan välillä. Tätä yhteistoimintaa kuvataan työturvallisuuslaissa (738/2002 § 17) jossa mainitaan esimerkiksi työnantajan velvollisuuksista tiedottaa riittävän ajoissa työturvallisuustekijöihin vaikuttavista asioista, arvioinneista, selvityksistä ja suunnitelmista. Lisäksi työnantajan on huolehdittava, että nämä asiat käsitellään työnantajan ja työntekijän kesken. Työntekijälle taas määritellään yhteistyövelvoite, joka käsittää esimerkiksi oikeuden tehdä turvallisuusseikkoihin liittyviä ehdotuksia työnantajalle sekä saada niihin liittyen myös palautetta. (738/2002 § 17.)

3.3.2 Rikoslaki

Uhka- ja väkivaltatilanteessa tekijä voi syyllistyä moneen erilaiseen rikokseen. Näiden rikosten tunnusmerkit löytyvät Suomen rikoslaista (39/1889). Samassa laissa käsitellään myös uhrin kannalta oleellisia asioita, kuten itsensä suojelemiseen liittyviä oikeuksia. Tässä kappaleessa kuvaillaankin opinnäytetyössä tehdyn ohjeen kannalta tärkeimmät kohdat.

Rikoslaissa (39/1889) käsitellään itse rikosten lisäksi myös esimerkiksi niiden rangaistuksia, sekä syyksiluettavuuden perusteita ja muita vastaavia. Näillä seikoilla ei kuitenkaan ole merkitystä akuutissa uhka- tai väkivaltatilanteessa toimimisessa. Nämä seikat jäävätkin viranomaisen ja oikeuslaitoksen tulkittaviksi, eivätkä vaikuta tässä opinnäytetyössä käsiteltyihin asioihin.

Uhrin kannalta tärkeimpänä rikoslaisissa (39/1889) kuvaillaan rikoksilta suojautumiseen käytettävää hätävarjelua. Mikäli henkilö joutuu tilanteeseen, jossa on vakava väkivallan uhka, tai väkivaltainen hyökkäys on jo aloitettu, on rikoslain (39/1889) neljännen luvun mukaan kohteen oikeutena puolustaa itseään tarpeellisin keinoin, hyökkäyksen laatu, voimakkuus ja puolustautujan sekä hyökkääjän henkilö ja muut olosuhteet huomioiden. Mikäli kohtaa itseensä tai muuhun henkilöön kohdistuvan oikeudettoman hyökkäyksen, laki antaa oikeuden pysäyttää hyökkäys esimerkiksi fyysisen voiman avulla. Hätävarjelu pitää kuitenkin lopettaa välittömästi hyökkäyksen pysähtyessä, eikä hätävarjelussa saa käyttää liiallisia keinoja. Rikoslain (39/1889) neljännen luvun mukaan henkilö voi näin toimiessaan syyllistyä hätävarjeluun.

Uhka- tai väkivaltatilanteen uhriin liittyy myös rikoslaisissa (39/1889) kuvailtu pakkotila, jolla tarkoitetaan pakottavan vaaran torjumiseksi tehtävää muutoin kiellettyä tekoa. Tällöin teko voi olla kielletty, mutta jos toiminnalla suojeltava etu on puolustettavissa itse tekoon ja sillä aiheutetun vahingon määrään, se on poikkeuksellisesti sallittu. Uhka- ja väkivaltatilanteen kohtaajan toimiin liittyy myös pakkokeinolain (806/2011) mukainen yleinen kiinniotto-oikeus sekä voimakeinojen käyttö. Tämän mukaan jokaisella on oikeus ottaa kiinni itse teossa tai pakenemasta tavattu rikoksesta epäilty, jos rikoksesta voi seurata vankeutta, tai rikos on esimerkiksi lievä pahoinpitely, näpistys, lievä moottorikulkuneuvon käyttövarkaus tai lievä vahingonteko. Kiinniotto-oikeus koskee myös viranomaisen antamaa etsintäkuulutettua sekä pidätettäväksi tai vangituksi määrättyä henkilöä. Lain mukaiset voimakeinot ovat kiinniottilanteessa sallittuja, mikäli kiinniotettava tekee vastarintaa tai pakenee. Lain mukaan voimakeinojen tulee olla kuitenkin kokonaisuutena arvostellen puolustettavia rikoksen laatu, kiinniotetun käyttäytyminen ja tilanne muutoinkin huomioiden.

Uhka- ja väkivaltatilanteesta riippuen voi itse tilanne täyttää monenkin eri rikoksen tunnusmerkit. Sanalliselle tasolle jäädessään rikoksia voi olla esimerkiksi rikoslaisissa (39/1889) käsitelty kunnianloukkaus, laitton uhkaus tai vainoaminen ja pakottaminen. Kunnianloukkaukseen syyllistyäkseen tekijän pitää esittää toisesta valheellista tietoa tai vihjauksia niin, että tämä aiheuttaa vahinkoa, kärsimystä tai häneen kohdistuvaa halveksuntaa uhrissa. Mikäli tekijä taas uhkaa esimerkiksi väkivallalla, voi tämä syyllistyä laittomaan uhkaukseen. Vainoamiseen tai pakottamiseen syyllistyminen vaatii jo hieman pidempää toistuvaa uhkaamista, seuraamista, tarkkailua tai näihin rinnastettavaa pelkoa tai ahdistusta aiheuttavaa toimintaa. Pakottaminen taas voi olla sanallisessa tai fyysisessä muodossa olevaa toimintaa, jolla pakotetaan uhri esimerkiksi sietämään tietynlaista toimintaa.

Mikäli uhka- tai väkivaltatilanne ei jää sanalliselle tasolle, vaan teossa on mukana fyysistä väkivaltaa, voi tekijä syyllistyä esimerkiksi rikoslain (39/1889) luvussa 21 mainittuihin pahoinpitelyihin eri asteillaan. Lievä pahoinpitely on teko, jossa väkivallan määrän ja laadun sekä koskemattomuuden rikkomisen tai vahingoittamisen vähäisyyden huomioiden teko on vähäinen.

Pahoinpitelyn asteikon nousua kuvataan rikoslaisissa (39/1889) luvussa 21. Näistä ensimmäisessä kuvataan pahoinpitelyä, jossa tekijä tekee toiselle ruumiillista väkivaltaa tai muutoin aiheuttaa toiselle kipua tai saattaa toisen tiedottomaan tai vastaavaan tilaan. Seuraavassa pykälässä asteikko nousee törkeään pahoinpitelyyn, jolla kohteelle aiheutetaan vaikea ruumiinvamma, sairaus tai hengenvaarallinen tila, rikos tehdään erityisen raa'alla tavalla tai teossa käytetään ampuma- tai teräasetta tai muuta rinnastettavaa hengenvaarallista esinettä. Edellä mainittujen pykälien mukaan myös näiden yritykset ovat rangaistavia. Rikoslaisissa (39/1889) luvussa 21 määritellään myös eriaisteiset hengen riistämiseen liittyvät rikokset, joihin äärimmillen johtanut uhka- tai väkivaltatilanne voi johtaa. Näitä ovat tappo, murha, surma sekä kuolemantuottamus ja törkeä kuolemantuottamus.

Fyysisiin tekoihin liittyvät myös eriaisteiset seksuaaliset rikokset. Kaikkein todennäköisimmin kohdattaviksi seksuaalirikoksiksi tämän opinnäytetyön tutkimusasetelman kannalta nousi rikoslain (39/1889) luvun 20 mukainen seksuaalinen ahdistelu, jossa henkilö koskettamalla toista tekee uhrille seksuaalisen teon, joka on omiaan loukkaamaan tämän seksuaalista itsemääräämisoikeutta. Tällainen tapaus voisi olla esimerkiksi uhriin kohdistunut luvaton seksuaalinen koskettelu.

Uhkatilanne voi myös kohdistua omaisuuteen tai esimerkiksi epäsuorasti henkilöstöön. Suoraan uhka- ja väkivaltatilanteisiin sekä mahdollisesti samalla omaisuuteen liittyy tilanne, jossa henkilö särkee tahallisesti toisen omaisuutta esimerkiksi korostaessaan aggressiivista käytöstään. Tällainen tilanne on rikoslain (39/1889) 35. luvun mukainen vahingonteko.

Työpaikoilla voidaan törmätä myös asiattomiin henkilöihin, tai pahimmillaan työtehtävissä voidaan havaita salakatselua. Tilanne, jossa henkilö tunkeutuu luvatta tai kätkeytyy tahallaan ulkopuolisilta suljettuun tilaan, voidaan määritellä rikoslain (39/1889) 24. luvun mukaisesti julkisrauhan rikkomiseksi. Salakatselua taas on saman luvun mukaan tilanne, jossa henkilö katselee tai kuvaa ulkopuolisilta suljetussa tilassa uhrin yksityisyyttä loukaten, tai kuvaa esimerkiksi kotirauhan suojaamassa paikassa, kuten käymälässä tai pukuhuoneessa.

Uhrin toiminnan ja tekijän toteuttamien rikosten tunnusmerkkien lisäksi laista nousee esiin rikosten käsittely. Työtaturma- ja ammattitautilain (459/2015 § 34) mukaan työtehtävien vuoksi tapahtuneiden uhka- ja väkivaltatilanteiden vahingot ovat työtaturmia ja näin ollen näiden jälkikäsittely on työnantajan vastuulla. Työturvallisuuslainsäädännönkin mukaisesti tämä koskettaa työnantajaa silloin, kun uhka- tai väkivaltatilanteen uhri on ollut työssään. Tällöin siis rikosten käsittelemiseen liittyvä rikoksista ilmoittaminen koskettaa myös työnantajaa. Tätä kokonaisuutta on pohdittu myös vuonna 2010 hallituksen esityksessä eduskunnalle rikoslain 21. luvun 16. §:n muuttamisesta (78/2010). Näiden rikoslakiin tehtävien muutosehdotusten yhteydessä todettiin työnantajan olevan oikeutettu tekemään rikosilmoitus työnteki-

jän puolesta myös asianomistajarikoksissa. Tämä koskee myös tilanteita, joissa ei suoritettaisiin esitutkintaa asianomistajan jättäessä rangaistusvaatimuksen esittämättä. Tämän hyväksytyin hallituksen esityksen (78/2010) mukaisesti rikoslakia muutettiin 1.1.2011 lopulta niin, että työtehtävien vuoksi kohdattu lievä pahoinpitely on aina virallisen syytteen alainen rikos. Tällöin lievä pahoinpitely voidaan käsitellä virallisen syytteen alaisesti ja asianomistajan vaatimusta tuossa tapauksessa ei edes vaadita. Kaikkien edellä mainittujen lainsäädännöllisten kohtien perusteella työnantajalla onkin siis aina halutessaan oikeus laatia rikosilmoitus työntekijänsä kohdatessa rikoksia, oli kyseessä asianomistajarikos tai virallisen syytteen alainen rikos.

4 Menetelmälliset ratkaisut

Tässä opinnäytetyössä tehty tutkimus toteutettiin erilaisia tutkimusmetodeja yhdistelemällä, tarkoituksena luoda selkeä kaari tutkimuksen etenemiselle. Tutkimus aloitettiin asiantuntija-haastatteluilla, joilla saatiin selville asioiden nykytila sekä johdon näkemykset. Näiden haastattelujen sekä tietoperustan pohjalta luotiin kysymykset henkilöstölle toteutettuun kyselytutkimukseen, joka taas analysoitiin laadullisia menetelmiä käyttäen. Kyselytutkimuksen avulla haluttiin selvittää henkilöstön näkemyksiä ja kokemuksia aiheeseen liittyen. Asiantuntija-haastattelujen ja kyselytutkimuksen tuloksia vertailtiin keskenään, jotta saatiin selville mahdolliset eroavuudet johdon sekä henkilöstön kokemuksissa ja näkemyksissä. Tutkimusten tulosten ja muun tietoperustan pohjalta tuotettiin toiminnallisen opinnäytetyön tavoin itse tutkimusraportin lisäksi konkreettinen lopputuotos. Tämä lopputuotos oli yleinen uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittelyn ohjeistus Tampereen kaupungille.

4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö ja laadullinen tutkimus

Laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan merkitysten maailmaa. Laadullisen tutkimuksen on tarkoitus havaita ihmisten omia kokemuksia todellisuudesta. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei yleensä ole selvittää konkreettista totuutta asioista, vaan selvittää ihmisten kokemusten perusteella johtolankoja, joilla voidaan tehdä tulkintoja tutkittavasta asiasta. Näiden tulkintojen avulla luodaan ja selvitetään malleja, ohjeita, toimintaperiaatteita ja kuvauksia tutkittavasta asiasta. (Vilka 2015, 119–121.) Tähän tutkimukseen laadullinen lähestymistapa sopi hyvin, sillä tavoitteena oli laatia uusi ohjeistus ja selvittää kehityskohteita uhka- ja väkivaltatilanteiden varautumisessa.

Tieteessä on runsaasti vastakkainasettelua. Tätä ei tulisi nähdä ongelmana, vaan mahdollisuutena löytää vastauksia ”miksi”-kysymyksiin. Vastakkainasettelut tulisivatkin nähdä nimenomaan rikkautena tutkimuksen tekijälle ja tutkimukselle. (Vilka 2015, 119–120.) Tässä tutkimuksessa vastakkainasettelua käytettiin hyödyksi tutkimusten eri osuuksien välillä. Asiantuntija-haastatteluita peilattiin henkilöstön kokemuksiin ja näin pyrittiin löytämään vastauksia siihen,

millä voitaisiin parantaa henkilöstön tunnetta turvallisuudesta ja pärjäämisestä uhka- ja väkivaltatilanteissa. Lisäksi pyrittiin löytämään vastauksia myös siihen, mistä mahdolliset ongelmat voisivat kummuta.

Toiminnallinen opinnäytetyö on yleensä vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallisessa opinnäytetyössä voidaan esimerkiksi ohjeistaa, opastaa tai järjestää jotain käytännön toimintaa, ja tämän jälkeen raportoida tämä toteutus jollain toiminnalliseen opinnäytetyöhön soveltuvalla tavalla. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.) Laadullisen tutkimuksen lisäksi, osittain näiden tulosten sekä kirjallisen teoriapohjan perusteella, tehtiin kaupungille uusittu uhka- ja väkivaltatilanneohjeistus. Tältä osin opinnäytetyössä siis toteutettiin toiminnallista opinnäytetyötä.

4.2 Asiantuntijahaastattelu

Kuten Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori (2017, 181) kirjoittavat viitaten Bognerin ym. (2009, 6) teokseen, asiantuntijahaastattelu ei käytännössä ole itsenäinen, erillinen haastattelumenetelmä, vaan asiantuntijahaastattelu-termi kuvaa muulla menetelmällä toteutetun haastattelun kohderyhmän. Asiantuntijahaastattelussa on kuitenkin erilaisia piirteitä muihin haastatteluihin verrattuna, kuten tietynlaisia valtasuhteita haastattelijan ja asiantuntijan välillä, tai esimerkiksi vuorovaikutuksen muutoksia (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori 2017, 181). Asiantuntijahaastattelussa voidaan soveltaa moninaisia eri haastattelun menetelmiä, joista useimmiten käytetään teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun jonkin asteista muunnelmaa (Hyvärinen ym. 2017, 187). Tämänkin tutkimuksen haastatteluosuudessa käytettiin teemahaastattelun haastattelun muunnelmaa, jossa kysellään tietyistä teemoista, mutta hie- man tarkennettumpien kysymysten avulla. Tämän avulla saatiin avattua keskustelua teemasta, mutta tarkempien kysymysten avulla selvitetiin vaaditut tiedot asiantuntijoilta.

Asiantuntijuus itsessään ei ole yksinkertaisesti määriteltävä seikka. Hyvärinen ym. (2017, 181) viittaa Meuserin ja Nagelin (2009) mainintaan, jossa puhekielessä voidaan sanoa kaikkien olevan ”oman elämänsä asiantuntijoita”, mutta tällöin itse termi laimenee eikä aja enää samaa asiaa. Kaikkia haastateltavia ei voida jokaisessa tilanteessa pitää asiantuntijoina, tai tällöin termillä ei ole enää erottelukykyä. Vaikka asiantuntijuus ei ole henkilössä oleva kyky eikä pysyvä ominaisuus, on asiantuntijuus kuitenkin tietyn aihealueen tietämystä tai taitoa, joita kaikilla maallikoilla ei ole. Tämä seikka tekee hierarkkisen eron maallikon ja asiantuntijan välille. Asiantuntijuutta itsessään voi saada esimerkiksi instituutionaalisen aseman tai esimerkiksi ammatillisen osaamisen kautta. Juurikin tämä asiantuntijoilla hallussaan oleva tieto tutkittavasta aiheesta on päämääräinen syy asiantuntijahaastatteluille. (Hyvärinen ym. 2017, 181–184.) Tässä tutkimuksessa haastatelluilla asiantuntijoilla on erityistä tietoa ja kokemusta asiaan liittyvien tehtävien johtamisesta ja kehittämisestä. Kuten Hyvärinenkin (2017, 182) sanoo viitaten Van Audenhoveen (2007), asiantuntijoille on karttunut erityistä tietoa tai taitoa

käsiteltävään asiaan työtehtäviensä vuoksi, ja nämä henkilöt valitaan siksi asiantuntijahaastattelun kohteiksi. Haastatteluosuudessa haluttiinkin selvittää nimenomaan työnantajan näkemystä ja kokemusta uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittelystä Tampereen kaupungilla. Tämän vuoksi haastattelussa ei ollut kuin johto- ja luottamustehtävissä olevia henkilöitä, eikä esimerkiksi suoranaisia henkilöstön edustajia, kuten työsuojeluvaltuutettuja tai muita henkilöstön jäseniä. Henkilöstön näkemykset ja kokemukset selvitettiin osittain haastatteluiden pohjalta laaditun kyselyn avulla. Näin haastattelussa saatuja johdon näkemyksiä voitiin verrata suoraan henkilöstön näkemyksiin samasta tilanteesta ja havaita, oliko näkemyksissä eroja.

Asiantuntijahaastattelussa korostuu valmistelun merkitys muihin haastatteluihin verrattuna. Erityisen tärkeäksi seikaksi on mainittu tutkijan oman asiantuntijuuden esittäminen haastattelulle sekä tutkimuksen perusteleminen haastattelulle ominaisella tavalla. Hyvärinen ym. (2017, 188) viittaa Harvey'n (2011) kommenttiin, jonka mukaan hyvän vaikutuksen kautta yhden asiantuntijan avulla voidaan saada kontakteiksi myös hänen verkostossaan olevia muita asiantuntijoita, ja näin ollen haastattelijaa saattaa päästä niin sanotusti sisäpiiriin. Tämänkin opinnäytetyön yhteydessä alkuperäisestä työryhmästä saatiin mielipiteitä siitä, keitä muita pitäisi haastatella, ja nämä haastattelut myös järjestettiin alkuperäisen työryhmän toimesta.

Valmistautumisesta kertoessaan Hyvärinen ym. (2017, 188) viittaa Alastaloon ja Åkermaniin (2010), joiden mukaan tutkimuksen kohteesta pitää olla koko ajan selkeästi kartalla, sillä haastatteluun vaikuttaa se, ovatko kohteena faktat vai esimerkiksi kulttuuriset jäsenyydet. Valmistautuminen vaatii hyvää pohjatyötä, sillä yleensä on tutkittava lakeja, dokumentteja tai muita vastaavia asiasta ymmärtääkseen ja osatakseen keskittyä haastattelussa oikeisiin teemoihin. Yleisesti asiantuntijahaastattelut edellyttävät hyvin laadittuja kysymyksiä, ja jopa itse haastattelurungon muokkaamista haastattelujen edetessä. Hyvärinen ym. (2017, 189) kirjoittaa viitaten Pfadenhaueriin (2009, 85), että asiantuntijan kielenkäyttö eroaa selkeästi, mikäli hän kokee keskustelewansa maallikon, eikä toisen asiantuntijan kanssa. Tämän vuoksi haastattelijan tulisivikin pyrkiä saavuttamaan näennäisasiantuntijan status. Mikäli tätä statusta ei saavuteta, tutkimuksessa ei päästä samalle syvyydelle, eikä välttämättä saada haluttuja asioita irti haastattelusta. Tämä korostaa valmistautumisen merkitystä, sillä asiantuntimuk- sen, esimerkiksi asiaan liittyvien dokumenttien tuntemuksen, kautta haastattelijaa pystyy antamaan kuvan asiantuntijalle, että heillä on asiasta yhteistä ymmärrystä. (Hyvärinen ym. 2017, 188–190.)

Asiantuntijahaastattelussa on myös omanlaisiaan haasteita normaaliin haastattelutilanteeseen verraten. Valta-asemasta johtuen asiantuntijaa saattaa itse osoittaa kysymyksiä haastattelijalle, ja osoittaa muuta aktiivista kiinnostusta tutkimukseen. Tutkimuksesta pitäisikin pystyä kertomaan mahdollisimman kattavasti erilaisten kysymysten sattuessa kohdalle. Valtasuhteisiin liittyy myös riski, jossa asiantuntijahaastateltava pyrkii ohjaamaan tutkimusta hyödyttä-

mään tai tukemaan omaa agendaansa. Ohjaaminen saattaa Hyvärisen ym. (2017, 191) Alastaloon ja Åkermaniin (2010) tehdyn viittauksen mukaan koskea myös esimerkiksi terminologiaa, jolloin törmätään niin kutsuttuun ammatillisuusmuuriin, tai vahvaan ammatilliseen identiteettiin, jonka myötä haastateltava alkaa ottamaan kantaa siihen mitä haastattelijan tulisi haastateltavalta kysyä. Edellä kuvatut riskit voivat aiheutua siitä, että tutkimus uhkaa haastateltavan etua tai mainetta. Tästä johtuen tutkimuksesta puhuttaessa ei saisi käyttää negatiivisia mielleyhtymiä sisältäviä termejä, vaan tutkimusta tulisi kuvailla niin, ettei sitä koeta millään tapaa uhkaavaksi haastateltavien toimesta. Valta-asema yleensä korostaa asiantuntijan asemaa tilanteessa, mutta tätä voidaan myös käyttää taktiikkana asiantuntijalta tiedon saamiseen. Hyvärisen ym. (2017, 194) Meuseriin ja Nageliin (2009, 34–35) tekemän viittauksen mukaan epäpätevänä pidetty haastattelija pystyy tähän vetoamalla kaivamaan paljon yksityiskohtaisempia selityksiä asioista asiantuntijoilta, kuin vastaavasti asioita näennäisesti ymmärtävä henkilö kykenisi saamaan. (Hyvärinen ym. 2017 190–194.)

Hyvällä esivalmistelulla ja taktiikan suunnittelulla saadaan hyviä tuloksia aikaiseksi. Vaikka valmistautuminen ei olisikaan täydellistä, ei haastatteluja silti pidä pitkittää, sillä varsinkin kiireisistä asiantuntijoista puhuttaessa haastattelu saattaa järjestyä täysin yllättäen. Asiantuntijahaastatteluista saa todennäköisesti siltikin irti tärkeää tietoa, vaikka ei olisikaan valmistellut kysymyksiä täydellisesti etukäteen. Parhaimmillaan haastattelurunkoa voi muokata kesken haastattelun, tai pyytää jälkikäteen lisätietoa. Tärkeimpänä on valmistauduttava itse esiintymään asiantuntijana, ja kyseenalaistamaan sekä kannustamaan haastateltavaa kertomaan asioista. Lisäksi on kyseltävä tarkentavia kysymyksiä, pyydettyä esimerkiksi asiantuntijoita perustelemaan lausuntojaan, jolloin heiltä saa mahdollisimman paljon irti. Kaiken kaikkiaan haastavuudestaan huolimatta, asiantuntijahaastattelut ovat parhaimmillaan hyvin antoisia. (Hyvärinen ym. 2017 194–195.)

Asiantuntijahaastatteluissa haasteita aineiston käsittelyyn ja tulosten käytettävyyteen tuo myös asiantuntijan oma toiminta. Asiantuntija saattaa usein kertoa asiat itsensä kannalta parhaiten päin. Erityisesti viranomaisten ja viranhaltijoiden haastattelussa kohdataan usein ongelmia, sillä heidän toimintansa ohjaa vahva ohjesääntö tai ammatillinen etiikka. Tästä johtuen osa asiantuntijoista saattaa kuvata asioita niin yleispätevästi, ettei kuvauksista saa todellisia yksityiskohtia esiin. Asiantuntijahaastatteluissa faktojen esiin saamiseksi onkin erittäin tärkeää ristiinverrata saatuja haastatteluja sekä muuta aineistoa keskenään. Tulokset laitetaan niin sanotusti koettelemaan toisiaan: tästä saatua tietoa verrataan muuta aineistoa vastaan ja näin saatua lopputulosta voidaan pitää faktana. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 321–327.) Mahdolliset riskit huomioiden tämän opinnäytetyön asiantuntijahaastatteluissa päädyttiinkin luomaan kysymyksiä, jotka eivät johdattele liialliseen positiiviseen vastaukseen pelkkien dikotomisten vastausvaihtoehtojen myötä. Kysymyksissä pyydettiin esimerkiksi kuvailemaan käytössä olevia toimintamalleja, jolloin itse kysymyksessä ei kerrottu millaisia toimintamalleja oletetaan olevan käytössä. Tarpeen mukaan kysymystä tarkennettiin, jotta saatiin

tulosta tarkemmaksi yleispätevältä tasolta. Tämä mahdollisti johto- ja luottamusasemissa olevien henkilöiden tietämyksen ja käytännön tilannetiedon koettelemisen kysymysten avulla. Kaikkia haastatteluiden tuloksia verrattiin toisiinsa ja näistä muodostettiin faktat, eli tässä tapauksessa asioiden nykytilan kuvaus.

4.3 Kyselytutkimus

Kysely- eli survey-tutkimus on yleinen tapa kerätä aineistoa tieteelliseen tutkimukseen. Survey-tutkimus perustuu joko kyselyihin tai haastatteluihin. Tutkimukseen valitaan jonkinlainen otos tai näyte, joka edustaa perusjoukkoa. Tälle joukolle esitetään samat kysymykset samalla tavalla, ja näin tieto saadaan standardoitavaan muotoon. Tämän tyyllisestä aineistosta pystytään laskemaan eroja ja yhtäläisyyksiä esimerkiksi ryhmien tai yksilöiden välillä. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 58.) Tässä tutkimuksessa tarvittiin tietoa henkilöstön kokemuksista erillisistä yksiköistä niin laajalla mittakaavalla, ettei perinteinen haastattelu tai muu tiedon keräämistapa olisi ollut resurssien kannalta mahdollinen. Tämän vuoksi tiedon keräämiseen valittiin kyselylomaketutkimus. Kuten Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) KvaliMOTV:ssä viittaavat Eskolaan ja Suorantaan (2000, 86), laadullisessa tutkimuksessa strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu vastaa kyselylomakkeen täyttämistä ohjatusti. Tällöin haastattelussa käytetään lomaketta, jossa vastaaja valitsee parhaan vaihtoehdon valmiista vastauksista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tässä tutkimuksessa lomakehaastattelu toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella, joka lähetettiin henkilöstölle sähköisenä ZEF-kyselytyökalun avulla. Haastatteluun liittyvä ohjaus toteutettiin antamalla kirjalliset ohjeet saatteella lomakkeen yhteydessä. Lisäksi annettiin mahdollisuus lisäkysymysten esittämiseen tutkijalle liittämällä yhteystiedot kyselylomakkeen saatetekstiin. Kyselylomakkeen avulla jokainen vastaaja sai vastattavakseen samat kysymykset samassa järjestyksessä, jolloin siis tuloksistakin tulee standardoidut ja näitä voidaan vertailla keskenään.

Lomaketutkimus mielletään yleensä määrällisen tutkimuksen tyypiksi. Laadullisessa tutkimuksessa itsessään on kaksi vaihetta, tietojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen. Saman tyylliset kaksi vaihetta voidaan myös erottaa määrällisestä tutkimuksesta: havaintojen tuottamisen ja havaintojen selittämisen vaiheet. Sen sijaan, että laadullista ja määrällistä tutkimusta tulisi erottaa selkeästi toisistaan, näiden piirteitä voi hyödyntää molemmissa. Laadullinen tutkimus voi siis sisältää myös määrällisiä osatarkasteluja. Laadullisessa tutkimuksessa kuitenkin merkitystulkintojen tekeminen ja arvoituksen ratkaiseminen on laadullisen tutkimuksen ydin. (Alasuutari 2011, 50–54.) Tässä tutkimuksessa pääpainona on selvittää osittain määrällisten tulosten kautta, mitä uhka- ja väkivaltatilanteille tulisi tehdä, ja onko esimerkiksi nykyinen ohjeistus riittävä. Perimmäisen tavoitteen, eli arvoituksen siitä, miten tilannetta voitaisiin parantaa, ratkaisemiseksi kyselytulokset on kuitenkin tulkittava laadullisen tutkimuksen menetelmin. Ytimenä tässä tutkimuksessa on siis saada selville ja tuottaa ratkaisuja.

Lomakehaastattelu sopii parhaiten tilanteisiin, joissa osaa tuloksista on tarkoitus kvantifioida. Lomakehaastatteluun voidaan lisätä myös avoimia kysymyksiä, joita voidaan käsitellä laadullisesti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tämän opinnäytetyön kyselylomakkeessa käytettiin kahden tyyppisiä kysymyksiä: strukturoituja kysymyksiä, joissa oli valmiit vastausvaihtoehdot sekä avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja pystyi kirjoittamaan itse vastauksen.

Tutkimusprosessin alkuvaiheissa tutkija joutuu yleensä pohtimaan tutkittavien määrää. Lyhykäisydessään vastaus tähän ongelmaan on selkeä: tutkittavia pitää saada tutkimukseen niin monta, että tutkija saa tarvitsemansa tiedon. Hirsjärvi ja Hurme (2010, 58) toteavat Kvaleen (1996, 102) viitaten laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien joukon olevan yleensä joko liian pieni tai suuri. Liian pienestä tutkittavien joukosta ei saa tehtyä kunnollisia tilastollisia yleistyksiä, eikä pystytä testaamaan ryhmien välisiä eroja. Liian suuresta tutkittavien joukosta sen sijaan ei pystytä tekemään kovin syvällisiä tulkintoja. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 58–60.) Tässä tutkimuksessa päädyttiin toteuttamaan niin sanottu harkinnanvarainen näyte. Harkinnanvaraisessa näytteessä tutkija päättää itse tutkimusongelman ja tutkimuksen tavoitteiden kannalta kriteerit tutkimusaineiston koonniksi. Tutkija joutuu harkinnanvaraista näytettä käyttäessään perustelevaan valintansa näyttääkseen, ettei näytteeseen liity esimerkiksi systemaattista harhaa, sekä että näyte on edustava. (Vilka 2015, 150–151.) Tässä tutkimuksessa kyselylomake päädyttiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa lähettämään kirjastoille sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden avopalveluille. Molemmissa näytteeksi valikoitui noin 60 henkilöä eli yhteensä noin 120 henkilöä. Itse tutkittavien määrän sijasta päädyttiinkin ottamaan näytteeksi alueellisesti vaihtelevat kohteet. Tällöin molemmista kohteista valikoitui yksiköiksi yksi itäiseltä puolelta kaupunkia, yksi läntiseltä ja yksi keskeltä. Näin alueelliset erot eivät vaikuta tutkimuksen tuloksiin, ja näyte kattaa maantieteellisesti koko kaupungin. Noin 60 henkilön näyte muodostui siten, että kirjastojen puolelta kolmesta yksiköstä vastaajien määräksi saatiin noin 60 henkilöä. Tällöin tutkimuksessa otettiin myös samankokoinen näyte sosiaali- ja terveyspalveluiden avopalveluista, jotta näytteet ovat verrattain yhtä suuret. Näytteen koon vuoksi kysely päädyttiin tekemään sähköisellä ZEF-kyselytyökalulla. Sen avulla aineiston käsittely tapahtuu osittain automaattisesti, ja tutkijan resurssit riittävät kyselylomakkeen tuloksien osalta myös riittävän syviin tulkintoihin tuloksista.

4.4 Kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsaus voi olla artikkeli tai osa muuta tutkimusta. Siinä käydään läpi aihealueen muita tutkimuksia tai kirjallisia tuotoksia. Aineistoa ei tulisikaan kerätä mieltämättä summittaisesti vaan harkiten. Käytetyn kirjallisuuden tuleekin olla olennaista tutkimuksen kannalta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 121; Hirsjärvi & Hurme 2010, 13.)

Kirjallisuuskatsauksella tutkija osoittaa perehtyneisyytensä aineistoon ja aihealueeseen. Kirjallisuuskatsauksella voidaan luoda teoreettinen perusta työlle. Lisäksi kirjallisuuskatsaus osoittaa, miten aiheetta on aiemmin tutkittu. Kirjallisuuskatsauksella voidaan myös selvittää

esimerkiksi sitä, mitä puutteita aiemmissä tutkimuksissa on ollut, ja mihin suuntaan tekeillä olevaa työtä kannattaisi suunnata. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 121; Hirsjärvi & Hurme 2010, 13.)

Tässä työssä kirjallisuuskatsauksella selvitettiin aiempien tutkimuksien osalta vertailukelpoisia tuloksia ja suuntaa työssä toteutetulle laadulliselle tutkimukselle. Tutkimus ohjautui osittain koskemaan kirjastoja juuri sen vuoksi, että sinne tehtyjä tutkimuksia ei juurikaan katsauksessa löydetty. Kirjallisuuskatsausta käytettiin myös teoreettisen pohjan luomisessa erityisesti koskien laadittua uhka- ja väkivaltatilanneohjeistusta.

4.5 Tiedon analysointimenetelmät

Haastatteluiden osalta aineiston keräämisen jälkeen sitä ryhdytään yleensä analysoimaan litteroimalla, eli kirjoittamalla ääni- tai kuvatallenteet tekstiksi. Mikäli ollaan kiinnostuneita vain konkreettisista asioista, joita haastattelussa saadaan tietoon, keskitytään vain puheen sisältöön, eikä niinkään puhetapaan tai muiden äänien litteroimiseen. Aineistoa voidaan myös rajata litteroinnissa. Litteroinnin laajuus riippuu käytettävissä olevista resursseista, kuten ajasta tai rahasta. Sisältöanalyysia varten tehtävä litterointi on huomattavasti nopeampaa, kuin keskusteluanalyttinen litterointi, mutta myös sisältöanalyysissä käytetty tarkkuus voi vaihdella. Litteroinnin yhteydessä tiedot myös anonymisoidaan, jotta tiedoista ei muodostu henkilörekisteriä. Aineistoa purkaessa joudutaan ottamaan huomioon kaikki edellä mainitut seikat, sekä tasapainoilemaan näiden lisäksi vielä aineiston luotettavuuden ja käytettävyyden välillä. Liian ylimalkainen litterointi sulkee mahdollisesti tärkeitäkin asioita tekstin ulkopuolelle, joten tarkkuuden valinnassa kannattaa olla perusteellinen. (Hyvärinen ym. 2017 367–375.) Litteroinnin muodoista ensimmäinen ja pintapuolisin on niin sanottu referoiva litterointi, jossa haastatteluäänitteet puretaan muistiinpanojen tasolla esimerkiksi ranskalaisiksi viivoiksi. Tämä tapa ei tue aineiston hyvää jatkokäyttöä, ja on hyvin riippuvainen tutkijan tulkinnasta ja omista valinnoista tärkeimpien asioiden suhteen. (Aineistohallinnan käsikirja 2017.) Tässä opinnäytetyössä haastattelut äänitettiin ja tämän jälkeen litteroitiin referoivalla tasolla, sillä haastatteluista ei tarvittu kuin pääpiirteet sekä tärkeimmät havainnot. Haastattelua käytettiin vain henkilöstökyselyn pohjan muodostamisessa ja tarkentamisessa sekä peruspohjana asioiden nykytilasta, eikä haastattelu ollut tutkimuksessa pääasiallinen aineistonhankintatapa. Tarkemman litteroinnin suhteen haasteina tässä työssä olivat myös ajan sekä muiden resurssien vähäinen riittävyys.

Kyselytutkimuksen osalta saatuja vastauksia käsiteltiin laadullisen menetelmän tavoin. Strukturoitujen kysymysten osalta käytettiin normaalisti määrällisen tutkimuksen keinoa eli laskeamista. Hirsjärvi ja Hurme (2010, 172) esittävät teoksessaan laskemisen myös ensimmäisenä laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmänä, sillä he pyrkivät välttämään liian jyrkkää kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen eriyttämistä. Hirsjärvi & Hurme (2010, 172) viittaavat teoksessaan Silvermaniin (1993) sekä Milesiin ja Hubermaniin (1994, 253) puolustaessaan

laskemista myös laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmänä, sillä laadullisessakin tutkimuksessa tapahtuu paljon laskentaa eli sitä, kuinka usein jokin seikka ilmenee tuloksissa. Tuloksia voidaan siis myös laadullisessa tutkimuksessa käsitellä lukujen ja prosenttiosuuksien kautta, ja näin myös tässä tutkimuksessa toimittiin. Tuloksia käsiteltiin erityisesti avointen kysymysten osalta laskemisen lisäksi myös teemoittelulla. Teemoittelussa tarkastellaan esimerkiksi useasti eri vastaajilla toistuvia piirteitä eli yritetään muodostaa tulkita erilaisia teemoja. On epätodennäköistä, että usea vastaaja kertoisi asian täysin samoilla sanoilla, joten teemat ovatkin tutkijan tulkintoja vastauksista. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 172–173.) Tutkimuksessa teemoittelulla tulkittiin erityisesti vastaajien samantyyllisiä toiveita kehitysehdotuksista tai muista vastaavista selkeästi teemoiteltavista segmenteistä.

Toteutettu kirjallisuuskatsaus analysoitiin käyttämällä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Vilka (2015, 163–164) kertoo Tuomeen ja Sarajärveen (2002, 110–115) vedoten, että aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tutkimusaineistosta etsitään tiettyä toiminnan logiikkaa tai tyypillistä kertomusta. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä päätetään tutkimusaineiston keräämisen jälkeen, mutta ennen analyysiä, mitä logiikkaa tutkija aineistosta etsii. Tämän jälkeen aineisto pelkistetään ja siitä tiputetaan ylimääräinen tieto pois. Pelkistämisen ja ylimääräisen tiedon karsimisen jälkeen aineisto kootaan uudelleen loogiseksi kokonaisuudeksi. (Vilka 2015, 163–164.) Erityisesti uhka- ja väkivaltatilanteiden kirjallisuus käsiteltiin noudattaen sisällönanalyysin perusteita ja useasta eri lähteestä koottiin yhtenäinen ja looginen aineistopohja.

5 Opinnäytetyön prosessi

Kuviosta 3 huomaat työn jakautuneen neljään konkreettiseen työvaiheeseen, jonka jälkeen työ valmistui. Työn ensimmäinen osio oli prosessin aloittaminen. Koko prosessi alkoi mielenkiintoisen toimeksiantajan etsimisellä ja aiheen päättämällä. Elokuussa 2018 konkreettinen tekeminen alkoi yhteydenotolla potentiaaliseen toimeksiantajaan. Toimeksiantajan oltua myönteinen opinnäytetyön tekemiselle alkoi aiheen ja suunnitelman laatiminen. Yhteistyössä toimeksiantajan kanssa, syyskuun 2018 aikana saatiin päätettyä aihe ja työn nimeksi tuli tämän pohjalta ”Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta Tampereen kaupungilla”. Syyskuun 2018 loppuun mennessä sovittiin myös työn tekotavat, jotka sisälsivät asiantuntijahaastattelut sekä kyselytutkimuksen. Kohteen suuren koon vuoksi toimeksiantajan kanssa valikoitiin erikseen erotellut kyselytutkimuksen kohteet koko organisaatiosta, jotta työmäärä säilyi toteuttamiskelpoisena. Lopullisen suunnan löydyttyä laadittiin valmiiksi suunnitelmat ja tarvittavat sopimukset konkreettisen työn aloittamista varten, sekä anottiin vaadittavat luvat toimeksiantajan organisaatiolta. Lokakuun aikana suunnitelma hyväksyttiin ja esitettiin oppilaitoksen puolella.



Kuvio 3: Opinnäytetyöprosessi

Toisena vaiheena työssä alkoi konkreettinen työn tekeminen. Ensimmäisenä käytännön vaiheena oli asiantuntijahaastatteluiden toteuttaminen. Yhteistyössä toimeksiantajan kanssa toimeksiantajan organisaatiosta valittiin haastateltavat henkilöt. Valinnat kohdistuivat kyselytutkimuksen kohdeyksikköihin ja turvallisuudesta vastuussa oleviin tahoihin. Näiltä tahoilta hankittiin käytännön tietoa nykytilasta, sekä etsittiin tarkempaa suuntaa henkilöstökyselylle. Haastattelut toteutettiin ripeällä aikataululla vuoden 2018 loka- ja marraskuun aikana.

Kolmantena käytännön työnä oli työssä toteutetun henkilöstökyselyn laatiminen. Kysely laadittiin haastatteluiden sekä muiden aineistojen pohjalta yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Lopulta otannaksi valikoitui noin 120 henkilön joukko erikseen valituista kohteista. Kyselyn suunnittelu ja laatiminen oli opinnäytetyön tekijän vastuulla, mutta käytännön jalkauttaminen jäi toimeksiantajalle. Toimeksiantaja toteutti kyselyn sähköisellä kyselytyökalulla, jonka käyttämiseksi piti olla toimeksiantajan organisaation edustaja. Kysely saatiin henkilöstölle joulukuussa 2018. Kysely päättyi vuodenvaihteen tienoilla. Kyselyn kohtasi teknisiä ongelmia ja osa vastauksista jäi tallentumatta järjestelmään, mutta aikataulun venymisen vuoksi päätettiin käyttää saatuja tuloksia. Tuloksien analysointi tapahtui heti kyselyn tuloksien valmistumisen jälkeen.

Viimeinen toimeksiannon mukainen työvaihe oli uuden uhka- ja väkivaltatilanneohjeistuksen laatiminen Tampereen kaupungille. Työvaihe jatkui käytännössä koko opinnäytetyöprosessin ajan, sillä se perustui kirjallisten lähteiden lisäksi kaupungin sisäisiin asiakirjoihin ja lausuntoihin sekä työssä hankittuun tutkimustietoon. Ohje itsessään tuli valmiiksi ja toimeksiantajan hyväksymäksi helmikuussa 2019, jolloin koko prosessi alkoi olla käytännön suoritteiden osalta valmis.

Edellä kuvailtujen neljän erillisen osuuden lisäksi työ sisälsi jatkuvia prosesseja. Näistä yksi oli kirjallisuuskatsaus. Tätä tutkimuksen osaa laadittiin koko työn ajan. Katsaus sisälsi muita tutkimuksia, lainsäädäntöä sekä kirjallisia aineistoja, joiden perusteelta koko prosessia vietiin eteenpäin. Työhön sisältyi myös säännöllisiä palavereja toimeksiantajan tiimin kanssa. Työtä

kuljetettiin eteenpäin erittäin tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa halutun lopputuloksen varmistamiseksi. Työ kesti itsessään noin kahdeksan kuukautta.

6 Tulokset

Tuloksissa käsitellään asiantuntijahaastattelun sekä henkilöstökyselyn tulokset. Haastattelujen tulokset saatiin viidestä asiantuntijahaastattelusta. Henkilöstökyselyn vastaukset muodostuivat noin 120 henkilölle lähetetystä sähköisestä kyselylomakkeesta.

6.1 Asiantuntijahaastattelu

Asiantuntijahaastattelu tehtiin pääsääntöisesti lomakekyselyn rakentamisen perustaksi. Tämän lisäksi asiantuntijahaastattelussa haettiin heidän näkemystään samoista asioista, joita henkilöstökyselyssä selvitettiin. Tämän avulla pystyttiin vertailemaan henkilöstön ja asiantuntijatahojen mielipiteitä. Kaikki viisi asiantuntijahaastattelun kohdetta olivat hyvin pitkälti samoilla linjoilla kaikista kyselyn teemoista.

Haastatteluiden perusteella näkemys nykyisestä tilanteesta oli hyvin yhtenevä. Enemmistö haastattelun vastaajista kuvaili omien tietojensa tai mielipiteidensä perusteella uhka- ja väkivaltatilanteiden määrän kasvaneen huomiota herättävästi lähiaikoina. Varautumisen osalta tekniset toimet, tilasuunnittelu, henkilöstön määrä tai esimerkiksi vartiointipalvelut nähtiin riittävinä. Tällä hetkellä käynnissä olevista projekteista, kuten uusista hälytyspainikkeista, koettiin tilanteen vielä parantuvan fyysisen varautumisen puolella.

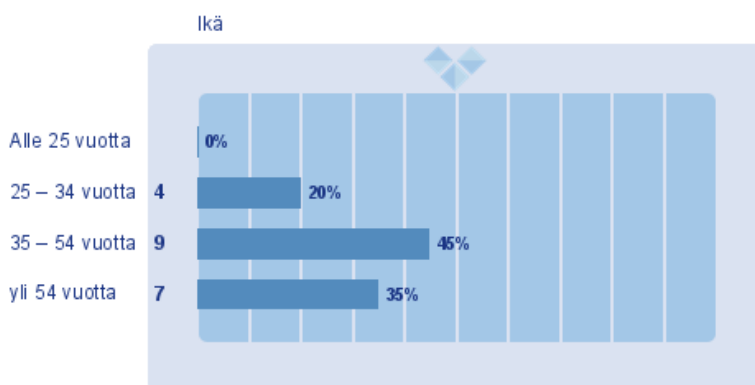
Suurin osa asiantuntijoista ei kuitenkaan ollut tyytyväisiä nykyiseen tilanteeseen. Suurimmaksi ongelmaksi koettiin riittämätön, tai kokonaan puuttuva, ohjeistus uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle. Koulutusta järjestetään jonkin verran haastatteluiden perusteella. Tällä hetkellä koulutukset ovat konsernin järjestäminä vapaaehtoisia, ja mitään velvoitetta koulutusten järjestämiseen ei erillisillä yksiköillä ole, ellei velvoite tule lainsäädännöstä tai muista pakottavista tekijöistä. Koulutuksen määrää pidettiin jokseenkin riittämättömänä, ja täydellisessä tilanteessa koulutusten haluttaisiin ulottuvan kaikkiin asiakaskontaktissa työskenteleviin. Ongelmaksi koettiin myös henkilöstön liiallinen vastuun ulkoistaminen ja oman toiminnan merkityksen vähättely. Pelättiin, ettei henkilöstö tunnista oman toimintansa ja osaamisensa merkitystä uhka- ja väkivaltatilanteissa, vaan toiveina olisi pelkästään lisätty vartiointi ja suuremmat henkilöstömäärät. Viimeiseksi isoimmaksi ongelmaksi asiantuntijat nostivat uhka- ja väkivaltatilanteiden ilmoittamisen puutteet. Haastatteluiden tuloksien perusteella tilanteita epäillään tapahtuvan huomattavia määriä enemmän, kuin niitä raportoidaan järjestelmiin tai viranomaisille. Suurimmaksi syyksi tähän asiantuntijat epäilivät yleisesti tiedon ja osaamisen puutetta tai turtumista tilanteiden määrään.

6.2 Henkilöstökysely

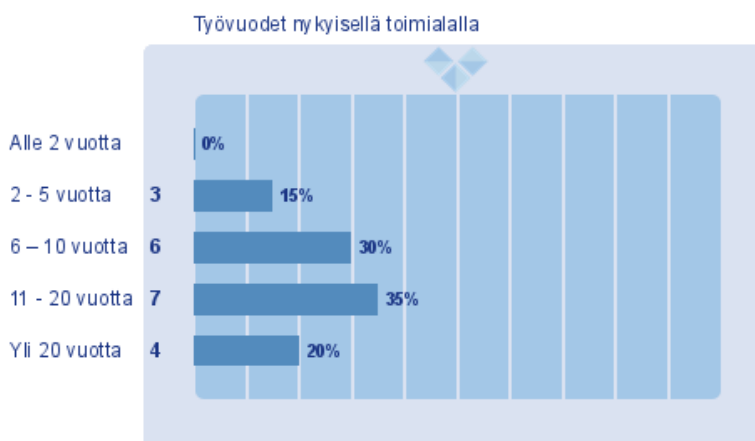
Liitteestä 2 löytyvän pohjan kysymysten mukaisesti erillisellä ZEF-kyselytyökalulla toteutettuun henkilöstökyselyyn vastasi lopulta 65 henkilöä. Kyselyn suunniteltu otanta oli noin 120 henkilöä, eli vastausprosentiksi muodostui noin 55%. Kysely onnistui vastausprosentin osalta suunnitellusti.

6.2.1 Taustatiedot

Taustatietoihin tallentui 20 henkilön vastaus 65 kokonaisvastaajasta. Näistä 20 henkilöstä kirjastopalveluissa työskenteli 12 ja avo- ja asumispalveluissa kahdeksan vastaajaa. Suurin osa vastaajista, joiden taustatiedot järjestelmään olivat tallentuneet, oli siis kirjaston puolelta. Näistä 20 vastaajasta esimiehiä oli neljä ja työntekijöitä 16.



Taulukko 2: Vastaajien ikä



Taulukko 3: Vastaajien työkokemus

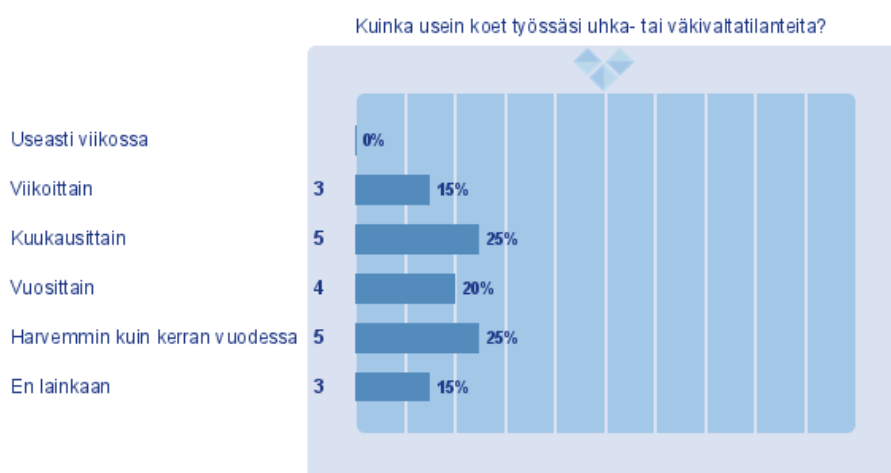
Kuten taulukoista 2 ja 3 pystyy päättämään, iän puolesta näistä 20 taustatietoihin vastanneista selkeästi edustetuimpana oli 35-54-vuotiaat. Toiseksi suurin ryhmä oli yli 54-vuotiaissa.

Taustatietoja ei saatu yhdeltäkään alle 25-vuotiaalta. Taustatietojen puuttuminen kuitenkin saattaa vaikuttaa todelliseen ikäjakaumaan jonkin verran.

Kokemusvuosien kärkikaksikko oli myös pienellä erolla 6–10 vuotta ja 11–20 vuotta töissä olleet henkilöt. Yhtään alle kaksi vuotta töissä ollutta henkilöä ei taustatietoihin tallentuneiden vastausten perusteella löytynyt ja 2–5 vuotta töissä olleita oli vain kolme vastaajaa.

Taustatietojen vastauksiin oli kuitenkin tallentunut vain alle kolmasosa vastaajista, joten vaikka tulokset yleistettäisiin muihinkin vastaajiin, näiden perusteella ei voida tehdä luotettavasti muiden tuloksien erottelua ja vertailua taustatietoihin perustuen.

6.2.2 Uhka- ja väkivaltatilanteiden määrä ja luonne



Taulukko 4: Uhka- ja väkivaltatilanteiden määrä

Ensimmäisenä uhka- ja väkivaltatilanteista kyselyssä kartoitettiin näiden määrää. Kysymykseen tallentui 20 vastausta. Yllä olevan taulukon 4 mukaan näistä vastaajista vain kolme ei koe uhkatilanteita lainkaan. Harvemmin kuin kerran vuodessa näitä kokee viisi ja vähintään kerran vuodessa tai yli puolet eli 12 vastaajaa. Kun tätä tulosta verrataan esimerkiksi aiemmin käsiteltyihin valtakunnallisiin tilastoihin, on saatu tulos moninkertainen. Työolobarometrin mukaan kuntatyöntekijöiden ryhmä oli 19 prosentilla merkittävin uhka- ja väkivaltatilanteita vuosittain kokeva ryhmä.

Tulokseen kuitenkin vaikuttaa vähäinen määrä vastauksia kysymyksen osalta, eikä tulos tästä syystä ole yleistettävissä. Asiantuntijahaastatteluihin peilattuna tämä tilasto kuitenkin vahvistaa asiantuntijoiden arvion uhkatilanteiden määrän suuresta lisääntymisestä juuri näissä yksiköissä.

Uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyen kartoitettiin myös sitä, missä tilanteet yleensä henkilöstölle esiintyvät. Tähän kysymykseen tallentui ainoastaan 16 vastausta, mutta henkilöt pystyivät valitsemaan useita kohtia. Tämän perusteella enemmistö eli 14 vastausta koki uhka- ja väkivaltatilanteita tyypillisesti kasvotusten. Puhelimitse uhkaavia tilanteita oli kokenut neljä vastaajaa ja yksi vastaajista oli myös saanut kirjallisesti uhkauksia. Näistä 16 vastaajasta kukaan ei ollut kokenut uhkaa sosiaalisen median, sähköpostin tai palautekanavien kautta. Yksi vastaajista ilmoitti myös erikseen hänen alaiensa kokeneen uhkatilanteita ja kertovan näistä hänelle. Jälleen tulokset eivät ole vähäisien tallentuneiden vastausten vuoksi yleistettävissä, mutta näiden perusteella tulkittuna perinteiset, kasvotusten tapahtuvat asiakaskohtaukset ovat edelleen työntekijöiden kokemusten mukaan kaikkein suurin riski.

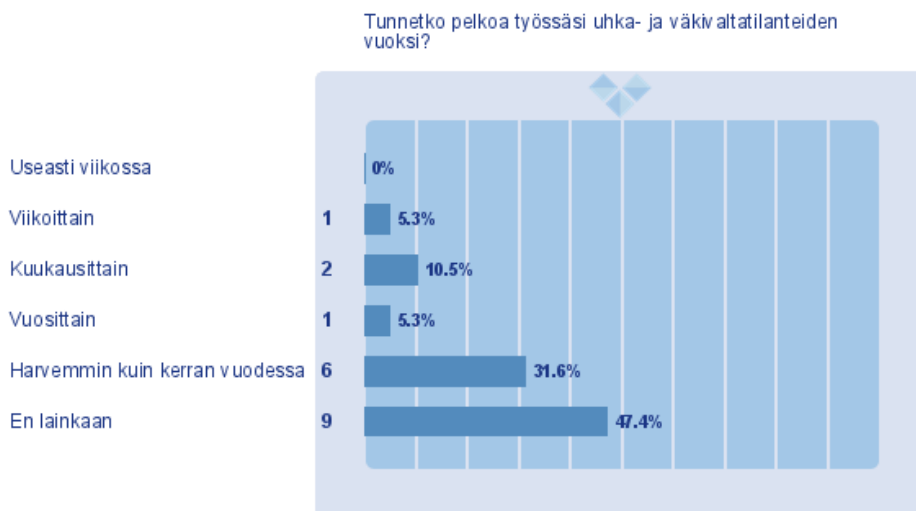


Taulukko 5: Uhkatilanteiden luonne

Vastausten perusteella uhka- ja väkivaltatilanteet ovat tyypillisesti erilaista uhkaavaa käytöstä, kuten huutamista, solvaamista tai muita häiriökäytökseksi lueteltavia tapahtumia. Näitä oli yllä olevan taulukon 5 mukaisesti kokenut kaikista 15 henkilöä. Yhteensä kysymykseen vastasi 16 erillistä vastaajaa. Seuraavaksi yleisin uhka- tai väkivaltatilanne oli erityyppinen ahdistelu tai pelottelu. Tällaista niin sanotusti ahdistavaa käytöstä oli neljä vastaajaa. Suoria, selkeitä väkivallalla uhkauksia oli kokenut kolme vastaajaa. Kaikista vastaajista kaksi oli kokenut fyysistä väkivaltaa. Muuksi uhka- ja väkivaltatilanteeksi oli yksi vastaaja ilmoittanut asiakkaan paiskanneen puhelimensa maahan hänen edustallaan. Yhdistettynä aiempaan tulokseen on siis selkeää, että tyypillinen uhka- tai väkivaltatilanne Tampereen kaupungin henkilöstöllä on kasvotusten asiakaspalvelutilanteessa tapahtuva sanallinen tai muutoin epä-suora aggressio. Fyysistä väkivaltaa on kokenut vain murto-osa.

Myös näiden tulosten yleistettävyyteen vaikuttaa vastausten puutteellinen tallentuminen järjestelmäviian vuoksi. Vastaukset antavat kuitenkin pientä läpileikkausta siitä, millä tavoin uhka- ja väkivaltatilanteita yleisimmin koetaan.

6.2.3 Uhka- ja väkivaltatilanteiden seuraukset



Taulukko 6: Tilanteiden aiheuttama pelko

Kuten taulukko 6 kuvaa, työssä tapahtuvista uhkatilanteista aiheutuu säännöllisesti pelkoa vain pienelle osalle henkilöstöstä. Tähän kysymykseen tallentui 20 vastausta. Näistä yhdeksän vastaajaa ei koe lainkaan pelkoa työssä tapahtuvista uhka- ja väkivaltatilanteista. Harvemmin kuin kerran vuodessa pelkoa kokee kuusi vastaajaa. Säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa pelkoa kokee noin viidesosa eli neljä vastaajaa. Aiemmin mainitussa Kansallisessa rikosuhritutkimuksessa (2017) pelkoa vuosittain koki 17 prosenttia vastaajista. Tulokset ovat samansuuntaisia.

Kysymyksiin uhka- ja väkivaltatilanteiden pelon vaikuttavuudesta tallentui 41 vastausta. Näiden tulosten perusteella henkilöstö kokee pelon vaikuttavan vähäisesti. Asteikolla yhdestä (ei vaikuta lainkaan) viiteen (vaikuttaa voimakkaasti), kaikki nelisenkymmentä vastausta sijoituivat asteikolla kahden ja kolmen väliin. Pelkästään tämän perusteella voidaan siis tulkita tilanteen olevan henkilöstön mielestä siedettävällä tasolla, sillä kukaan vastaajista ei vastannut yli keskiarvon.

Kysymyksessä oli myös mahdollisuus kirjoittaa vapaalla sanalla pelon vaikutuksista. Näitä vastauksia oli 31 kappaletta. Vastauksista kahdeksassa teemana oli, ettei pelko vaikuta juuri mitenkään. Näistä kahdeksasta kahdessa oli kuitenkin tarkennettu, että vaikka sinällään tilanteet eivät pelkoa aiheuta, väsymystä tai levottomuutta saattaa ilmentyä hetkellisesti työajalla.

Yhteensä kymmenessä sanallisessa vastauksessa kuvailtiin tilanteiden aiheuttavan selkeästi esimerkiksi väsymystä, vaikeutta keskittyä työtehtäviin tai esimerkiksi työmotivaation laskua.

Näiden lievempien vaikutusten lisäksi kuudessa vastauksessa näkyi selkeästi pelolla olevan huolestuttavia vaikutuksia. Nämä kuusi vakavampaa vastausta sisältävät esimerkiksi kommentteja, joiden mukaan vastaajat eivät voi liikkua tietyissä paikoissa, tai esimerkiksi julkisilla liikennevälineillä, sillä pelkäävät kohtaavansa työssään näkemiä hankalia asiakkaita. Näistä muutamassa myös kuvaillaan asioiden jäävän selkeästi pitkäksi aikaa pyörimään mieleen ja aiheuttamaan stressiä. Yhdessä kuudesta kuvaillaan ahdistusta yleisestä tilanteesta, henkilöstön pelosta sekä siitä, ettei asialle pysty itse tekemään mitään. Sanallisista vastauksista siis yli kahdessa kolmasosasta henkilöstö kokee pelolla olevan ainakin jonkinlaisia vaikutuksia.

Ristiriitaisesti numeraalisiin tuloksiin verrattuna sanallisissa vastauksissa kuusi vastaajaa kokee tulkinnallisesti vakavia vaikutuksia uhka- ja väkivaltatilanteiden aiheuttamasta pelosta. Silti yhtäkään vastausta ei ollut vaikuttavuusasteikolla yli keskiarvon. Tässä saattaa ilmentyä se, ettei numeraalisiin tuloksiin tallentunut kaikkien vastaukset. Sanallisia vastauksia voidaan pitää monivalinnan teknisen virheen vuoksi luotettavampina. Sanallisten vastausten perusteella uhka- ja väkivaltatilanteita voidaan pitää merkittävän kuormittavana tekijänä henkilöstön jaksamisessa. Pienelle osalle henkilöstöstä nämä vaikuttavat merkittävästi jopa vapaa-aikaan.

6.2.4 Uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautuminen ja niissä toimiminen

Uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautuminen vaihtelee suuresti kyselyn perusteella. Varautumisesta kysyttiin vapaan sanan kysymyksellä, jossa pyydettiin kuvailemaan, miten työpaikalla on hoidettu uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautuminen. Tähän kysymykseen saatiin yhteensä 56 vastausta, joista 51 kuvaili varautumista ja viisi vastasi ”ei osaa sanoa”.

Viiden ei osaa sanoa -vastauksen lisäksi kyselyssä kolme vastaajaa totesi, ettei ole varauduttu mitenkään, tai varautuminen on selkeästi liian vähäistä. Yhteensä kahdeksan vastaajaa siis ei tunne varautumisen perusteita lainkaan, tai kokee varautumisen olevan puutteellista. Loput 48 vastausta sisälsi jonkinlaisia kuvailuja varautumisesta.

Ensimmäisenä teemana nousee esiin niin sanottu tilanteiden ulkoistaminen muille. Melkein kolmasosassa eli 19 vastauksessa korostettiin vartijan tai vahtimestarin olevan tärkein, tai jopa ainoa varautuminen. Osassa näistä vastauksista ilmoitettiin vartijan tai vahtimestarin läsnäolon olevan ainoa edellytys työssä jaksamiselle. 35 vastauksessa mainittiin myös jonkinlainen hälytyspainike tai avun kutsumiseen tarkoitettu ohjelmisto joko ainoaksi varautumiseksi tai yhdeksi muista. Suurimmassa osassa muista vastauksista korostui muut tekniset ja fyysiset toimenpiteet, kuten kamerat tai poistumisreitit.

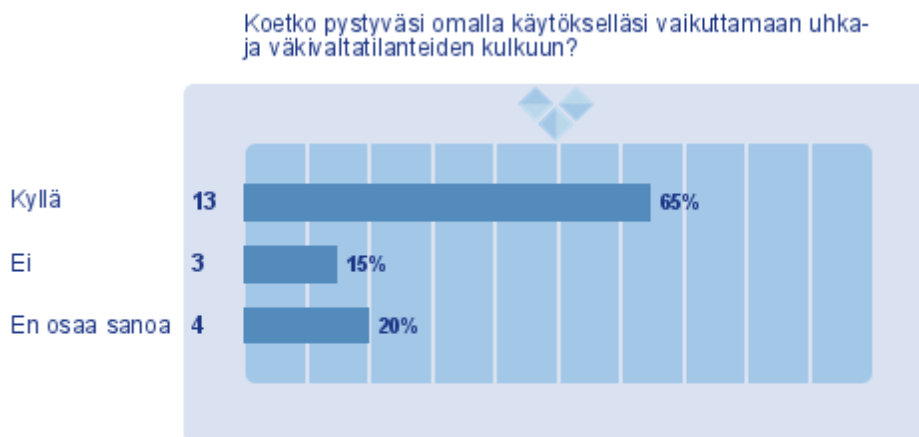
Koulutuksesta, ohjeistuksista tai muusta toimintamallien läpikäymisestä mainittiin vain 13 vastauksessa. Suoranaisesti ohjeista mainitsi vain neljä vastaajaa. Yksi vastaaja ilmoitti myös koulutusta olevan selkeästi liian vähän.

Kymmenessä vastauksessa tulee ilmi henkilöstön yhteistyö. Näissä vastauksissa korostuu avun olevan myös työtovereiden paikalle saamista. Yksi vastauksista korosti myös oman osaamisen ja toiminnan tärkeyttä.

Yhteensä vain 19 vastauksesta oli tulkittavissa varautumiseksi jollain tapaa työntekijän omaa toimintaa ja siihen liittyviä asioita, esimerkiksi koulutusten, ohjeiden tai muiden seikkojen muodossa. Yhteensä siis 37 vastauksessa varautumiseksi tunnistettiin vain ulkopuolinen turvallisuushenkilö, tekniset välineet tai fyysinen ympäristö kuten poistumisreitit.



Taulukko 7: Uhka- ja väkivaltatilanteissa toimiminen



Taulukko 8: Oman toiminnan vaikutus

Kuten varautumiseen liittyvistä vastauksista oli pääteltävissä, osaaminen ja ymmärrys oman toiminnan vaikutuksista uhka- ja väkivaltatilanteisiin on edellä olevien taulukoiden perusteella heikolla tasolla, mikäli tulokset yleistettäisiin koskemaan koko henkilöstöä. Molempiin taulukoiden 7 ja 8 kysymyksiin oli tallentunut 20 henkilön vastaus.

Heikoimpana tuloksena näistä kysymyksistä on taulukon 7 uhka- ja väkivaltatilanteissa toimiminen. Vain puolet vastaajista sanoo osaavansa toimia oikein. Lopuista vastaajista yhdeksän ei osaa sanoa ja yksi myöntää suoraan, ettei osaa.

Taulukon 8 mukaisesti oman käytöksen ja toiminnan vaikuttavuuden uhka- ja väkivaltatilanteisiin kokee merkitykselliseksi hieman yli puolet vastaajista. Kolme vastaajaa ei pysty vastausten perusteella mitenkään vaikuttamaan ja neljä ei tiedä pystyykö vaikuttamaan uhka- ja väkivaltatilanteiden kulkuun omalla toiminnallaan.

Tässä kysymysosuudessa vastauksia oli tallentunut vain 20 kappaletta. Kuitenkin verrattaessa 56 sanalliseen ja luotettavampaan vastaukseen varautumisesta, teema on selkeä. Henkilöstö ei tunnista riittävästi oman toiminnan osuutta tilanteiden kulussa. Tämä ongelma nousi myös esiin koko opinnäytetyön aiheessa sekä asiantuntijahaastattelussa. Joissain haastattelussa kävi ilmi, että ohjeistukset ovat heikkoja ja esimerkiksi koulutusta järjestetään liian vähän tarpeeseen nähden. Tämä on tulkittavissa myös henkilöstön vastauksista, sillä niistä kuvastuu selkeästi tiedon puutteellisuus oman toiminnan vaikutukseen liittyen.

6.2.5 Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkikäsittely ja niistä ilmoittaminen

Yhtenä teemana käsiteltiin myös tilanteiden jälkikäsittelyä. Tähän haettiin vastauksia avoimilla kysymyksillä. Tähän vastasi 58 henkilöä, joista 14 vastasi ”ei osaa sanoa”. Nämä avointen kysymysten tulokset ovat vastaajamäärältään monivalintoihin nähden luotettavampia.

Tuloksista ilmenee joidenkin vastauksien osalta negatiivisia piirteitä. Viisi vastaajaa kokee, ettei tilanteita käsitellä työyhteisössä mitenkään. Näistä yksi mainitsee tarvittavat ilmoitukset asiasta tehdyksi, mutta asiaa ei siltikään käsitellä. Näiden lisäksi viisi ilmoittaa, ettei omakohtaista tarvetta jälkihoidolle ole vielä ollut. Yhdistettynä EOS-vastauksiin yhteensä 24 vastaajaa ei joko tiedä, ole itse tarvinnut tai ei saa jälkihoitoa tarvittaessa. Lopuista 34 vastauksesta 30 käsittelee asian keskustelemalla ja käymällä sen läpi työyhteisössä ja/tai esimiehensä kanssa. Vain hieman yli puolet vastaajista tietää miten toimia ja käsittelee asiat oikeoppisesti.

Suurin ongelma tuloksista ilmenee ilmoittamisessa. Vain yhdeksän vastaajaa kaikista 58 vastaajasta kertoo kirjaavansa uhka- ja väkivaltatilanteet virallisiin järjestelmiin. Tämä todistaa asiantuntijahaastatteluissa ilmennyt epäilyä, jonka mukaan tilanteita jätetään kirjaamatta.

Tuloksista on jälleen tulkittavissa yhteisten ja selkeiden toimintamallien puutos, tai ainakin näiden tiedottamisen heikkous. Henkilöstön osalta vastauksista paistaa, kuten aiemminkin, tiedon puute. Selkeät ohjeet ja linjaukset voisivat parantaa tuloksia myös jälkikäsittelyn osalta.

Jälkikäsittelyyn liittyen kyselyssä selvitettiin myös tarkemmin kohdattujen tilanteiden ilmoittamista ja rikosilmoituksen tekemistä. Monivalintakysymyksiin tallentui 20 vastausta, poikkeuksena rikosilmoitusten tekemistä käsitelleen kysymyksen, johon tallentui 19 vastausta.

Tallentuneista vastauksista enemmistö, eli 16 vastaajaa, tietää miten uhka- ja väkivaltatilanteista tulisi ilmoittaa. Vain kolmen tallentuneen vastauksen mukaan vastaaja ei tiedä ilmoitusmenettelyä. Kuitenkin kysyttäessä kuinka moni henkilöstöstä ilmoittaa ohjeiden mukaisesti kaikista kohtaamistaan uhka- ja väkivaltatilanteista, jopa kahdeksan näistä 20 vastaajasta ilmoittaa, ettei ilmoita tilanteista ohjeiden mukaisesti. Kieltävään vastaukseen oli mahdollisuus kirjoittaa perustelut. Enemmistössä kommentteista ilmoittaminen koetaan merkityksettömänä. Tilanteet koetaan myös esimerkiksi kirjastoissa niin yleisiksi, ettei ilmoitusta yksinkertaisesti jakseta tehdä kaikista tilanteista. Parissa vastauksessa toivottiin esimerkiksi esimieheltä selkeitä toimenpiteitä, kuten näkyvää asian käsittelyä tai eteenpäin viemistä sekä käsittelyn seuranta.

Ilmoittamiseen liittyen selvitettiin myös kaupungin sisäisen ilmoittamisen ohella rikosilmoitusten tekemistä. Tallentuneista 20 vastauksesta kymmenen vastaajaa tietää, millaisista tilanteista rikosilmoitus tulisi tehdä ja neljä ei tunnista tällaista tilannetta lainkaan, kun taas

kuusi ei osannut sanoa. Kuitenkin yhtenevästi sisäiseen ilmoittamiseen verrattuna, rikosilmoituksia jättää tekemättä 13 vastauksesta kuusi vastaajaa eli noin puolet. Vain hieman yli puolet eli seitsemän vastaajaa kertoo tekevänsä rikosilmoituksen kaikista kohtaamistaan rikoksista. Myös tässä oli kieltävän vastauksen kohdalla mahdollisuus kommenttiin. Suurimmaksi osaksi rikosilmoitus jätetään näiden kommenttien perusteella tekemättä, koska sen ei koeta hyödyttävän mitään tai tilannetta ei ole koettu riittävän vakavaksi. Yhdessä vastauksessa kerrotaan myös ohjeiden puuttumisen aiheuttavan rikosilmoituksen tekemättä jättämisen.

Vaikkakin nämä kysymykset olivat laadultaan monivalintaa täydentäviä, ilmentävät ne jälkikäsitteilyn kuvailussa asiantuntijoiden epäilemää ongelmaa: iso osa henkilöstöstä jättää ilmoitukset tekemättä. Syy vaihtelee tilanteen ilmoittamiskynnyksen tulkinnoista aina turtumiseen. Joissakin yksittäisissä vastauksissa kuitenkin korostui tiedon puute. Henkilöstö ei välttämättä tunnista ilmoittamisen tärkeyttä tai sitä, mikä merkitys ilmoituksilla olisi. Erityisesti tilanteeseen turtuminen muodostaa vakavan riskin tilanteissa, joissa uhka- tai väkivaltatilanteita tapahtuu määrällisesti usein. Uhka- ja väkivaltatilanteet eivät milloinkaan ole tilanteita, joihin tulisi tottua.

6.2.6 Henkilöstön palaute nykytilasta ja esimiesten kysymykset

Viimeinen kysymys henkilöstölle koski sitä, mitä henkilöstö kokee tarvitsevansa, jotta he pärjäisivät uhka- ja väkivaltatilanteista. Tähän vapaan sanan kysymykseen tallentui 54 vastausta joista 19 vastasi ettei osaa sanoa.

Lopuista vastaajista selkeä enemmistö, 13 henkilöä, toivoi kaupungilta koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Osassa vastauksista oli tarkennettuna nimenomaan työkohteista, oikeassa ympäristössä tapahtuvaa koulutusta ja harjoittelua. Toiveita esitettiin myös harjoittelun säännöllisyydestä. Viidessä vastauksessa toivottiin myös selkeitä ohjeita tilanteisiin.

Konkreettisista asioista neljässä vastauksessa toivottiin toimivaa, esimerkiksi mukana kannettavaa hälytysjärjestelmää. Kuudessa vastauksessa toivottiin joko lisää vartiointia, tai ainakin vartiointin pitämistä nykyisissä määrissä. Henkilöstötoiveissa viisi vastaajaa myös ilmaisi huolensa liian vähäisestä henkilökunnasta ja toivoi, että erityisesti yksin työskentelyä vältettäisiin.

Kolmessa vastauksessa toivottiin myös esimiehiltä sekä johdolta tukea ja ymmärrystä siihen, että riski on todellinen, ja ettei henkilöstöä jätetä yksin kohdattujen pelottavien tilanteiden kanssa. Henkiseen puoleen liittyivät myös muutamassa vastauksessa korostuneet kiireen vähentämiseen ja työssäjaksamisen lisäämiseen liittyvät toiveet.

Lopuissa vastauksissa oli yksittäisiä toiveita suojavälineistä. Koko kyselystä vain kolme vastaajaa oli tyytyväisiä nykytilaan ja tämän hetkisiin varautumisiin.

Näissä toiveissa korostuu koko opinnäytetyön toteuttamisen ajan jatkunut teema. Henkilöstö tunnistaa isoimmilta osin myös itse tarvitsevansa vartijoiden ja välineiden sijasta oikeita ohjeita sekä koulutusta. Asiantuntijahaastattelussa ilmennyt kysymys siitä, tunnistaako henkilöstö oman toimintansa vaikutuksen, korostuu tässä. Selkeästi näistä tuloksista on pääteltävissä, että enemmistö kaipaisi itselleen osaamista tilanteiden ulkoistamisen sijasta. Tällöin voidaan siis päätellä, että henkilöstö ainakin haluaisi osata vaikuttaa ja toimia oikein mahdollisissa uhka- ja väkivaltatilanteissa.

Esimiehille esitettiin saman tyyppinen kysymys nykytilasta ja annettiin mahdollisuus palautteeseen. Kysymykseen tuli kuitenkin vain neljä vastausta. Vähäisten vastausmäärien perusteella monivalintakysymystä ei pystytä käsittelemään tarkemmin. Avoimissa palautteissa esiintyy kuitenkin neljän vastauksen sisällä kaksi toivetta ohjeistuksista ja yksi koulutuksesta eli teema on samansuuntainen henkilöstön palautteeseen nähden.

7 Johtopäätökset ja luotettavuus

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kehityskohteita uhka- ja väkivaltatilanteiden varautumisessa ja laatia uusi uhka- ja väkivaltatilanneohjeistus. Tutkimuskysymyksiksi valikoituinkin seuraava: kuinka paljon ja millaisia uhka- ja väkivaltatilanteita henkilöstö kokee työssään? Täydentävä kysymys oli: miten nykyistä varautumista uhka- ja väkivaltatilanteisiin voisi kehittää? Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastattiin henkilöstökyselyn avulla. Tyypillisimmiksi uhka- ja väkivaltatilanteiksi nousi kasvatusten tapahtuva sanallinen aggressio. Vastauksien perusteella hieman yli puolet vastaajista kokee uhka- ja väkivaltatilanteita vähintään kerran vuodessa. Toisen tutkimuskysymyksen tärkeimmiksi tuloksiksi nousi akuutti tarve yhtenäiselle ohjeistukselle. Ohjeen jälkeen henkilöstön puolelta halutuimmaksi kehittämistoimeksi nousi koulutusten määrän lisääminen.

Tietoa henkilöstöltä hankittiin Tampereen kaupungin hallussa olevalla ZEF-kyselytyökalulla. Tässä kyselytyökalussa oli kuitenkin järjestelmävirhe ajalla 3.12.2018 - 8.1.2019, joka esti monivalintakysymysten vastausten tallentumisen järjestelmään. Kirjalliset vastaukset tallentuivat ja kaikki ennen järjestelmäongelmia tallennetut vastaukset olivat virheettömiä. (ZEF 2019.) Tulosten ollessa avointen kysymysten osalta virheettömiä, päädyttiin tiedot analysoimaan vajavaisina, sillä uusintakysely olisi viivästyttänyt prosessia liiaksi. Taustatiedoissa olevien puutteellisten vastausten vuoksi suunniteltua tulosten vertailua eri yksiköiden, iän tai esimiehien ja henkilöstön välillä ei voitu toteuttaa. Tästä johtuen henkilöstökyselyn tulokset analysoitiin täysin ilman erittelyä. Ongelmista johtuen kyselyn monivalintakysymyksiä ei voida pitää kovinkaan luotettavina. Kyselyyn vastasi yhteensä 65 henkilöä ja kysely lähetettiin suunnitelmien mukaisesti noin 120 henkilölle. Monivalintatulokset tallentuivat ainoastaan noin 20 vastaajalta. Kysely olisi täydellisesti onnistuessaan antanut hyvän kuvan kyselyn kohdeyksiköistä, eli kirjastoista sekä avo- ja asumispalveluista. Tampereen kaupungilla on sen sijaan yli 15 000 työntekijää, joten vaikka kysely ei olisi kohdannut teknisiä haasteita, ei tuloksia silti

olisi voitu pitää koko kaupungin henkilöstön osalta yleistettävänä. Tällaisenaan kyselyn tuloksia voidaan kuitenkin pitää suuntaa antavina yhdessä asiantuntijahaastatteluiden tuloksien kanssa. Suuntaa antavat tulokset koskevat kuitenkin vain kyselyn kohdeyksiköitä, eli kirjastoja ja avo- sekä asumispalveluita.

Uhka- ja väkivaltatilanteiden määrän osalta monivalintakysymyksen tulos, jonka mukaan kohdeyksiköissä yli puolet henkilöstöstä kokee vähintään kerran vuodessa uhka- ja väkivaltatilanteita, tarkoittaa moninkertaisia tuloksia valtakunnallisiin aiempiin tutkimuksiin nähden. Tulosta ei voida pitää linjassa edes riskiammatteja koskevien aiempien tulosten kanssa, sillä tulos ylittää vuoden 2007 työvoimatutkimuksen huipun, eli vartiointi- ja suojelutyön noin 25 prosenttiyksikön tuloksen yli kaksinkertaisesti (Tilastokeskus 2009). Tulosta ei monivalinnan ongelmien vuoksi voida pitää kuitenkaan kovin luotettavana, ja vähäinen vastausmäärä vaikuttaa tuloksiin prosenttiosuuksia vääristäen. Asiantuntijahaastatteluiden tuloksissa ilmeni, että uhka- ja väkivaltatilanteet ovat lisääntyneet erityisesti tutkimuksen kohteissa, joten tulosta voidaan pitää asiantuntijahaastatteluiden kommentteihin nähden näitä tukevana viitteenä. Kunnallinen ala on työolobarometrin mukaan kaikkein riskialttein väkivaltakokemusten määrän suhteen (Lyly-Yrjänäinen 2017). Vaikka tämän tutkimuksen tulos onkin moninkertainen muihin nähden, eikä kovin luotettava, ei se kunta-alaa ainakaan tuota tilastoa turvallisemmaksi luonnehdi. Tulosten mukaan kohdatuista uhka- ja väkivaltatilanteista suurin osa tapahtuu edelleen kasvotusten, ja enemmistö niistä on aggressiivista käytöstä tai uhkailua. Tämä tulos on linjassa vuoden 2007 työvoimatutkimukseen, jossa enemmistö eli 72 prosenttia oli kokenut väkivallan muotona jonkin asteista uhkailua, eikä suoranaista väkivaltaa (Tilastokeskus 2009).

Väkivallan pelon osalta huomattiin tulosten olevan suuntaa antavasti muihin tutkimuksiin nähden linjassa. Tallentuneista vastauksista noin viidesosa vastaajista ilmoitti kohtaavansa pelkoa vähintään vuosittain. Esimerkiksi vuonna 2016 toteutetussa kansallisessa rikosuhritutkimuksessa työllisistä yhteensä 17 prosenttia koki pelkoa ja naisista tätä pelkoa koki 25 prosenttia (Danielsson & Kääriäinen 2017). Pelon määrän osalta saatuja tuloksia voidaankin pitää suuntaa antavina. Tämän opinnäytetyön kyselyssä ei eroteltu vastauksia sukupuolen mukaan, mutta toimeksiantajalta saatujen ennakkotietojen mukaan kyselyn kohteet olivat suurimmaksi osaksi naisvaltaisia työpaikkoja. Tulokseksi saatu viidesosa vastaajista pelkoa kokevina henkilöinä asettuu siis kansallisen rikosuhritutkimuksen keskiarvon ja naisten osuuden väliin ja vertailun perusteella vaikuttaa paikkaansa pitävältä tuloksien luotettavuusongelmista huolimatta. Pelon vaikutukset sen sijaan menivät tämän tutkimuksen tuloksissa hieman ristiin. Luotettavampana voidaankin pitää avointa kysymystä. Tämän mukaan pelko aiheuttaa ongelmia työssäjaksamisessa ja pienellä osalla myös vapaa-ajalla, esimerkiksi julkisten tilojen käytössä tai stressinä ja unettomuutena. Pelkoa voidaankin pitää vakavana kuormitustekijänä joidenkin vastaajien osalta. Sen vuoksi tämän ehkäisyyn tulisikin paneutua.

Kyselyssä käytiin läpi myös henkilöstön tämän hetkistä tietotaitoa varautumisesta, tilanteissa toimimisesta ja tilanteiden käsittelystä. Lisäksi selvitettiin myös mahdollisia parannusehdotuksia, tai muita henkilöstön toiveita asiaan liittyen. Asiantuntijahaastatteluiden pohjalta oli jo tiedossa, että ohjeistukset ovat joissain paikoissa heikolla tasolla, ja kaupungin laajuista ohjeistusta ei ole lainkaan. Tämä seikka näkyi vahvasti myös tuloksissa. Nykytilaa ja toiveita käsiteltiin suurimmaksi osaksi avoimilla kysymyksillä, ja näistä jokaiseen tallentui 50–60 vastausta. Näiden osalta tuloksia voidaankin pitää huomattavasti luotettavampana kuin monivalintoja. Avointen kysymysten perusteella isoimmaksi ongelmaksi voidaan tulkita tiedon puute: varautumisen tunnistamisessa oli selkeästi ongelmia. Tuloksista pystyi tulkitsemaan samat seikat kuin asiantuntijahaastatteluistakin: ohjeita ja koulutuksia ei ole riittävästi. Henkilöstöstä moni ei tiedä lainkaan, miten tilanteet käsitellään, tai miten niihin on varauduttu. Varautumisen osalta yli puolet vastaajista pitää varautumisena ainoastaan teknisiä laitteita sekä ulkoistettua turvallisuuspalvelua. Noin puolet vastaajista tunnisti myös ongelmia tai epätietoa sen suhteen, miten uhka- ja väkivaltatilanteissa tulisi toimia. Kaikista näistä tuloksista on selkeästi havaittavissa, ettei henkilöstöllä ole selkeitä ohjeita tai tietoa siitä, miten uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittelyprosessi toimii. Tutkimustulosten perusteella opinnäytetyön lopputuotoksena tehty ohjeistus tulee siis todelliseen tarpeeseen.

Asiantuntijahaastatteluissa epäiltiin henkilöstöllä olevan toiveita henkilökunnan määrän lisäämisestä sekä vartiointipalveluiden lisäresursseista koulutuksen ja ohjeistuksen lisäämisen sijaan. Pohdintaan nousikin siis kysymys siitä, ymmärtääkö henkilöstö oman toimintansa tärkeyttä uhka- ja väkivaltatilanteissa. Henkilöstökyselyn vastauksista kuitenkin huomattiin, että selkein enemmistö toivoi kaupungilta koulutusta tilanteissa toimimiseen sekä selkeitä ohjeita kokonaisprosessiin. Tätä tulosta voidaan pitää positiivisena, sillä vaikka tiedon puutetta on havaittavissa nykytilasta, henkilöstö selkeästi ymmärtää tilanteen, ja haluaa kehittyä tärkeimmässä uhka- ja väkivaltatilanteiden varautumisen osassa, eli omassa osaamisessaan ja toiminnassaan. Koulutusten lisääminen ja toimintamallien selvyys voisi tuoda myös helpotusta aiemmassa kappaleessa kuvailun pelon vaikutuksiin. Tämän vuoksi toiveita koulutuksista voidaankin pitää suositeltavana kehityskohteenä, jotta myös ongelmat saattaisivat vähentyä.

Tutkimustulos epäonnistui monivalintojen osalta henkilöistä riippumattomista syistä, mutta niiltä osin kuin tulokset olivat tulkittavissa, antavat ne tärkeää tietoa kaupungille. Henkilöstö tarvitsee ja myös osaa kaivata tietoa sekä osaamista. Sinällään tieto oli kaupungille uutta, sillä asiantuntijahaastatteluiden epäilyjen pohjalta oli kyseenalaista, tunnistaako henkilöstö tarvetta oman osaamisen kehittämiseksi, vai haluavatko he pääosin ulkoistaa tilanteet esimerkiksi vartiointipalveluita tuottaville yrityksille. Henkilöstön määrääkään ei juurikaan kritisoiu ennako-odotuksien vastaisesti. Merkittävin tulos tässä opinnäytetyössä onkin se, että henkilöstö tarvitsee lisää tietoa ja osaamista uhka- ja väkivaltatilanteista. Tulokset olivat siis luotettavuusongelmineenkin hyödyllisiä kaupungille jatkotoimenpiteitä ajatellen. Ohjeen avulla

henkilöstö saa kaipaamansa tietoa ja osa tunnistetuista ongelmista, kuten ilmoitusten laiminlyönnistä, voi jopa lieventyä tiedon kasvaessa.

8 Pohdinta

Tuloksien perusteella on huomattavissa selkeä yhteys henkilöstön tietotaidon ja toimivan uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaprosessin välillä. Vaikka fyysiset puitteet olisivat suurimaksi osaksi kunnossa, ei käsittelyprosessista saada toimivaa, ellei henkilöstö osaa itse toimia oikein. Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimivasta hallinnasta ei siis turhaan puhuta alan kirjallisuudessa monen tekijän summana, eräänlaisena ketjuna. Tämä ketju voikin olla vain niin vahva, kuin sen heikoin lenkki. Mikäli henkilöstön tietotaito ei mahdollista oikeaoppista toimintaa uhka- ja väkivaltatilanteissa, eivät tekniset tai ulkoistetut turvallisuusratkaisut poista siitä johtuvia ongelmia. Toisaalta saman voisi olettaa toimivan myös toisinpäin: hyvinkin taitava henkilökunta saattaa altistua tarpeettomille riskeille ja pelolle toimiessaan huonoissa puitteissa ilman riittäviä fyysisiä turvallisuusratkaisuja. Ei tule unohtaa sitä, että hyvät hälytysjärjestelmät, kameravalvonta sekä muut fyysiset puitteet lisäävät henkilöstön turvallisuudentunnetta ja vähentävät haittavaikutuksia. Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta tulisikin aina hoitaa kokonaisuutena kuntoon. Organisaation keskittyessä vain yhteen segmenttiin, hyöty jää rajalliseksi, vaikka panostukset olisivatkin suuria. Tietotaidon puute vie siis pohjan kalliiltakin fyysisiltä ratkaisuilta ja huonot puitteet taas hyvältä tietotaidolta.

Mikäli henkilöstö ei tiedosta oman toiminnan merkitystä uhka- ja väkivaltatilanteissa, saattaa tämä aiheuttaa turhaa pelkoa ja epävarmuutta työssä. Pelko itsessään voi johtaa pahimmillaan työtehon heikentymiseen, sairauslomiin tai muihin työnantajataholla kustannuksia aiheuttaviin seuraamuksiin. Mikäli henkilöstö tiedostaa, etteivät he osaa toimia tilanteissa oikein, on pelko täysin ymmärrettävää. Tällöin jokainen lieväkin tilanne voi tuntua ylitsepääsemättömältä, kun ei koe tietävänsä, mitä tilanteessa pitäisi tehdä. Ilman osaamista päätyykin todennäköisesti toivomaan, ettei ikinä kohtaa mitään pelottavia tilanteita. Tällöin pelosta tulee jatkuva seuralainen varsinkin paikoissa, joissa uhka- ja väkivaltatilanteita tapahtuu normaalia enemmän.

Jos henkilöstö ei koe osaavansa toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa oikein, he saattavat kokea lisääntyntä tarvetta tilanteiden ulkoistamiseen. Vartiointipalvelut ja muut ulkoistetut turvallisuusratkaisut ovat toki tehokkaita turvallisuustason kasvattamisessa, mutta kokonaiskustannuksiltaan nämä ovat erittäin kalliita ratkaisuja. Julkisen puolen toiminta erityisesti huomioiden, ei voida olettaa resurssien riittävän jokaisessa toimipaikassa päivystäviin vartijoihin tai järjestyksenvalvojiin. Tällöin henkilöstön oman toiminnan ja varmuuden kasvattaminen nousee tärkeäksi. Hyvin koulutettu ja ohjeistettu henkilöstö tietää osaavansa toimia oikein vaikeissakin tilanteissa. Tällöin uhka- ja väkivaltatilanteet eivät aiheuta samalla tavalla jatkuvaa pelkoa ja henkistä räsytystä, kun henkilöstöltä löytyy terve itsevarmuus ja ymmärrys siitä, että he pystyvät pitämään ainakin itsensä turvassa. Terve itsevarmuus ja ymmärrys siitä, mitä

tulee tehdä kohdatessaan uhka- ja väkivaltatilanteita, luokin hyvinvoinnin ja turvallisuuden tunteen lisäksi mahdollisesti selviä säästöjä. Vartijaa tuskin tilataan paikalle, jos läsnäolevalla henkilöstöllä on itsellä varmuus siitä, että he pystyvät selviytymään tilanteesta itsenäisesti.

Koulutuksen ja ohjeistusten avulla syntyvä terve itsetunto toimii myös päinvastaisesti. Osaava henkilöstö tunnistaa, milloin tilanteet ylittävät omien kykyjen rajat ja paikalle tarvitaan ammattilaista. Tämä toimii selkeänä suojelijana, sillä tällöin kukaan ei ryhdy leikkimään sankaria, tai koe velvollisuudekseen selviytyä ylitsepääsemättömistä tilanteista ilman apua. Osaamisen ja ymmärryksen avulla pystytäänkin tehostamaan myös esimerkiksi ulkoistettuja turvallisuuspalveluita. Näin ammattilaiset otetaan paikalle, vain kun niitä oikeasti tarvitaan.

Osaamisen kehittäminen on selkeästi yksi tärkeimmistä osuuksista uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinnassa riittävien fyysisten ratkaisujen lisäksi. Osaamista taas saadaan kasvatettua koulutuksilla ja ohjeistuksilla. Tämän opinnäytetyön kohteessa voisikin pohtia mahdollisuutta sille, voidaanko esimerkiksi ohjeistusten tasoa ja niiden olemassaoloa seurata koko kaupungilla esimerkiksi konsernitasolta. Opinnäytetyössä itsessään laadittiin yleinen ohjeistus koko kaupungille, jonka pohjalta voidaan lähteä rakentamaan yksikkökohtaisia ohjeita. Asiantuntijahaastatteluihin kävi kuitenkin myös ilmi, että joistain paikoista löytyy jo valmiiksi erittäin hyviä ohjeita, kun toisaalla ei välttämättä tällaisia ole lainkaan. Eri toimijat voisivatkin siis esimerkiksi kartoittaa ja kerätä hyviä toimintatapoja yhteen toistensa välillä. Uhka- ja väkivaltatilanteiden ollessa merkittävä tekijä henkilöstön jaksamisen kannalta, varsinkin riskialoilla voitaisiin harkita jonkinlaista kaupungin kattavaa tarkastusta tai valvontaa, jotta vähintään ohjeistukset olisivat olemassa ja vaaditulla tasolla. Pelkkä valvonta ja tarkastukset eivät kuitenkaan ratkaise ongelmaa, eikä niiden tulisi olla ensisijaisia keinoja. Ohjeiden puutteellisuuden syynä saattaa olla myös samaa tietotaidon puutetta, jota henkilöstölläkin on. Osaamisen kehittämistä ei siis tulisi väheksyä myöskään ylempällä taholla. Turvallisuus itsessään voidaan mieltää monessa paikassa niin marginaaliseksi osuudeksi kaukana ydintoiminnasta, ettei siihen koeta tarpeellisenä sijoittaa riittävää huomiota. Lisäksi saatetaan myös kuvitella vahtimestarin tai vartijan olevan riittävä toimi, ja turvallisuus on sillä hoidettu. Ymmärrys turvallisuusongelmien seurauksista ja niiden hoitamisesta voisikin ennaltaehkäistä useassa paikassa esimerkiksi ohjeiden tai koulutusten puutteellisuutta: jos ymmärretään, millaisia seurauksia turvallisuusongelmilla todellisuudessa voi olla, voidaan varautuminen esimerkiksi ohjeistusten muodossa nähdä tärkeänä.

Käytännön koulutus on tehokkuudessaan ylivoimainen ratkaisu henkilöstön oman osaamisen kehittämiseen. Parhaimmillaan koulutus toteutetaan omissa työympäristöissä ja sillä haetaan konkreettisia käytännön oppeja siihen, miten pystyt suojelemaan itseäsi omissa jokapäiväisissä työympäristöissä. Koulutus on kuitenkin aina ylimääräistä aikaa vievää toimintaa. Siinä

missä kirjalliset ohjeet on helppo kerrata työn lomassa ja käydä suullisesti läpi perehdytyksissä, koulutuksiin pitää yleensä hankkia kouluttaja sekä saada riittävä määrä henkilöstöä paikalle. Koulutukset voidaankin nähdä hankalasti toteutettavina kuluerinä muutoinkin tiukoilla resursseilla toimivalla julkisella puolella. Koulutuksien järjestämiseen pätee kuitenkin sama, kuin ohjeiden ja muun turvallisuuden kehittämiseen: mikäli ymmärrys koulutusten hyödyistä saataisiin resursseista päättävälle tahoille selkeästi ilmi, voisi näihin löytyä aikaa ja rahaa. Kuten aiemmin on pohdittu, osaaminen tuo siis parhaimmillaan konkreettisia säästöjä jaksamisen parantuessa ja tilanteiden ulkoistamisen vähentyessä. Toimivaa turvallisuudenhallintaa ei siis tulisi koskaan pitää pelkkänä kulueränä.

Turvallisuuden hallinta ei tulisi koskaan olla vain henkilöstön omasta kiinnostuksesta kiinni. Niin henkilöstö kuin johtokaan ei välttämättä koe uhka- ja väkivaltatilanneosaamista tarpeelliseksi, ennen kuin jotain vakavaa tapahtuu. Tällöin kaikki eivät välttämättä osallistu vapaaehtoisiiin koulutuksiin ja oma-aloitteinen asioiden selvittäminen jää vähemmälle. Vähintään ohjeiden osalta niiden laatimiseen annettava tuki, valvonta ja määräykset näiden laatimisesta tulisi varmistaa ylemmältä taholta, jotta ei tulisi tilannetta, ettei näitä ole lainkaan olemassa. Samaa voisi pohtia myös koulutusten osalta. Osaamisen ollessa niin tärkeää, voitaisiin myös pohtia mahdollisuutta jonkin asteiseen velvollisuuteen koulutusten järjestämisestä vähintäänkin erikseen riskipaikoiksi määritellyissä toimipaikoissa. Mikäli henkilöstön osaamista ei tulevaisuudessakaan saada parannettua ja uhka- sekä väkivaltatilanteet kasvavat samalla tavalla on mahdollisuudet esimerkiksi sairaslomien ja muiden haittavaikutusten lisääntymiseen. Pahimmillaan uhka- ja väkivaltatilanteissa väärin toimiminen voi johtaa uhrin henkilökohtaisella tai organisaation tasolla esimerkiksi maineen osalta merkittäviinkin haittoihin. Jatkuvasti kasvavat kulut ja haitat ovat kuitenkin lopulta kestämaton tilanne. Uhka- ja väkivaltatilanteiden nousuun tulisikin puuttua ajoissa, sillä mitä pahemmaksi ongelmat menevät, sen kalliimmaksi niiden korjaaminen voi muuttua.

Yleisellä tasolla onkin nähtävissä, ettei uhka- ja väkivaltatilanteita voi pelkästään ulkoistaa, eikä yhden puolen korjaaminen paranna koko ongelmaa. Uhka- ja väkivaltatilanteet ovat monen asian summa niiden laukaisevista tekijöistä aina varautumiseen ja haittavaikutuksiin saakka. Uhka- ja väkivaltatilanteiden ollessa syvemmillä tarkasteltuna monimutkainen usean seikan yhtälö, on helppo ymmärtää miksi nämä saattavat jäädä joissain paikoissa muiden asioiden varjoon. Toiminnasta tulee helposti pintapuolista, mikäli toimijoilla ei ole ymmärrystä siitä, mitä uhka- ja väkivaltatilanteet voivat aiheuttaa henkilökohtaisella sekä organisaatiotasolla, tai siitä, millä näitä voidaan tehokkaasti torjua. Tällöin laiminlyönnit ja asian sivuuttaminen ei välttämättä ole tahallista toimintaa, vaan silkkää ymmärtämättömyyttä tilanteen todellisesta merkittävydestä. Uhka- ja väkivaltatilanteet ovatkin teema, jossa kokonaisvaltainen ymmärrys turvallisuudesta on yksi tärkeimmistä valttikorteista hyvän lopputuloksen saavuttamiseksi.

9 Yhteenveto, jatkotoimenpide-ehdotukset ja reflektointi

Opinnäytetyö vastasi onnistuneesti molempiin tutkimuskysymyksiin. Luotettavuusongelmista huolimatta kyselyllä saatiin arvokasta tietoa uhka- ja väkivaltatilanteista. Uutta tietoa saatiin varsinkin kehittämistarpeiden osalta, eli siitä, mitä henkilöstö tarvitsee sujuvan toiminnan mahdollistamiseen. Pääkysymystä tukevana kysymyksenä oli nykyiseen varautumiseen liittyvät kehitystarpeet. Asiantuntijahaastatteluilla sekä henkilöstökyselyllä osoitettiin merkittäväksi kehitykseksi jo se, että saadaan yleinen kaupungin kattava ohjeistus. Tutkimuskysymykseen vastaamisen lisäksi tämä ohjeistus laadittiin tässä opinnäytetyössä, eli myös konkreettinen tuotos toi käytännön hyötyä toimeksiantajalle. Opinnäytetyötä voikin pitää onnistuneena henkilöstökyselyn teknisistä ongelmista huolimatta, sillä työ todisti itsessään lopputuotoksen tarpeellisuuden tutkimusosuudessa. Opinnäytetyö tulikin todelliseen tarpeeseen toimeksiantajalle, ja kehitti oikeita havaittuja ongelmia toimeksiantajan organisaatiossa.

Itsessään opinnäytetyön tulokset kyselyn osalta jäivät teknisen järjestelmävirheen myötä melko epäluotettaviksi. Saatuja tuloksia tarkemmin analysoimalla on havaittavissa, että uhka- ja väkivaltatilanteet ovat kuitenkin selkeästi ongelma työssä. Tampereen kaupunki voisikin siis uudella kyselyllä selvittää laajemmin koko kaupungin henkilöstön kokemia uhka- ja väkivaltatilanteita. Näin saataisiin selville, minne kehitystoimia pitäisi ensisijaisesti kohdentaa.

Kyselyssä huomattiin myös uhka- ja väkivaltatilanteiden aiheuttaman pelon kuormittavan työntekijöitä. Tarkempi tutkimus siitä, kuinka paljon uhka- ja väkivaltatilanteiden aiheuttama pelko vaikuttaa esimerkiksi työn laatuun, työssäjaksamiseen sekä esimerkiksi sairauslomiin, olisi myös mahdollinen etenemisreitti. Tämän tutkimuksen tulosten avulla voitaisiin myös arvioida ja perustella tarvittavia toimia näiden riskien pienentämiseksi.

Opinnäytetyön tuloksista itsessään nousi huolestuttavia merkkejä uhka- ja väkivaltatilanteiden yleisyydestä. Vaikka tulokset sinällään olivat epäluotettavat, antavat ne paljon uutta tietoa kirjastopalveluiden turvallisuudesta. Tämä saatu tieto taas herättää huolestuttavan kysymyksen, jota voisi selvittää myös valtakunnallisella tasolla tai muissa suurkaupungeissa. Kuinka paljon uhka- ja väkivaltatilanteiden tavanomaisten riskialojen varjoon jääneissä kirjastoissa tai muissa toiminnoissa tapahtuu uhka- ja väkivaltatilanteita? Kirjastot mielletään yleisesti rauhallisiksi paikoiksi, vaikka ne ovat julkisia tiloja siinä missä esimerkiksi kauppakeskuksetkin. Lisäksi kirjastoihin pääsyä ei yleensä ole millään tavalla rajoitettu. Kirjastoja koskevista uhka- ja väkivaltatilanteista ei juurikaan ole tehty tutkimuksia ja tämän vuoksi asioiden käsittely saattaa jäädä vähemmälle, kun oletuksena on, etteivät kirjastopalvelut kohtaa useinkaan uhka- ja väkivaltatilanteita. Tämä opinnäytetyö antoikin hyvän huomion siitä, ettei uhka- ja väkivaltatilanteiden varautumista voida laiminlyödä enää missään toiminnassa tai yksikössä.

Opinnäytetyössä itsessään vastattiin yhteen selkeään tuloksilla todistettuun tarpeeseen, joka oli yhtenäinen uhka- ja väkivaltatilanneohjeistus. Tiedon lisääminen tulisi kuitenkin olla jatkuvaa toimintaa. Tampereen kaupungilla seuraavana askeleena voisikin olla koulutusten tarpeen tarkempi kartoittaminen ja näiden lisääminen. Tätä koulutuspuolta toivoi runsaasti lisää myös henkilöstö kyselyn tuloksissa.

Oman osaamisen osalta opinnäytetyötä tehdessä kasvoi erityisesti ymmärrys uhka- ja väkivaltatilanteista sekä näiden käsittelystä. Jo pelkästään alan kirjallisuutta tutkiessa, sekä uhka- ja väkivaltatilanneohjeistusta laatiessa kasvoi ymmärrys siitä, mitä vaaditaan näihin tilanteisiin varautumiseen, niissä toimimiseen sekä niiden käsittelyyn henkilöltä, joka ei työkseen ole näiden kanssa tekemisissä. Erityisesti työn tekeminen avasi silmiä sille, millaisessa ympäristössä julkisen puolen työntekijät toimivat. Tämän perusteella pystyykin ymmärtämään paremmin, ettei turvallisuutta pidä pitää itsestään selvyytenä. Riskejä on myös siellä, missä niitä vähiten odottaisi olevan.

Työn tekeminen Tampereen kaupungille raotti myös verhoja toiminnasta julkisella puolella. Omat kokemukset aikaisemmista työtehtävistä ovat kaikki yksityiseltä puolelta. Asioiden eteenpäin vieminen on julkisella puolella täysin erilainen prosessi, kuin yksityisissä yrityksissä. Siksi koenkin tämän opinnäytetyön antaneen itselleni erittäin hyvää kuvaa myös julkisessa organisaatiossa toimimisesta ja sen omanlaisistaan haasteista, kuin myös omanlaisistaan mahdollisuuksista ja resursseista.

Onnekseni yhteistyö toimeksiantajana toimineen Tampereen kaupungin turvallisuustiimin sekä muiden osallisena olleiden tahojen kanssa toimi erinomaisesti. Ilman moitteetonta yhteistyötä riskienhallinta- ja turvallisuuspäällikkö Jouni Perttulan, riskienhallinnan asiantuntija Juha-Matti Mäkitalon sekä työhyvinvointipäällikkö Sami Uusitalon kanssa, ei projekti olisi onnistunut. Haluankin esittää kiitokset edellä mainituille henkilöille sekä kaikille muille opinnäytetyön tekemiseen osallistuneille.

Lähteet

Painetut

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Viides painos 2014. Tampere: Vastapaino.

Danielsson, P. & Kääriäinen, J. 2017. Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena 2016 - kansallisen rikosuhritutkimuksen tuloksia. Katsauksia 23/2017. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Ellonen, E. 2008. Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Porvoo: Bookwell.

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Isotalus, N. & Saarela, K. 2007. Vältä työväkivalta. Helsinki: Työterveyslaitos.

Lehti, M. 2018. Henkirikoskatsaus 2018. Katsauksia 28/2018. Helsinki: Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti.

Lyly-Yrjänäinen, M. 2018. Työolobarometri 2017 Ennakkotiedot. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 3/2018. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Raitopuro, J. 2016. Väkivalta- ja sen uhka työelämässä. Opinnäytetyö. Haaga-Helia ammatti- korkeakoulu, johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma. Helsinki.

Rantaeskola, S., Hyyti, J. Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet - väkivalta työssä. Helsinki: Talentum Media

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Sirén, R., Kivivuori, J., Kääriäinen, J. & Aaltonen, M. 2007. Suomalaisten kokemus väkivalta 1980-2006. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 74. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Sundell, L. 2014. Työkaverina pelko - Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: Ps-kustannus.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.

Sähköiset

Aineistohallinnan käsikirja. 2017. Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampereen yliopisto. Viitattu 28.9.2018. <http://www.fsd.uta.fi/aineistohallinta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html>

Pakkokeinolaki (806/2011) Luettu 2.12.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110806>

Rikksentorjuntaneuvosto. 2018. Työpaikkaväkivalta. Viitattu 24.9.2018. <https://rikksentorjunta.fi/tyopaikkavakivalta>

Rikoslaki (39/1889) Luettu 1.12.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 9.12.2018. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Työhyvinvointi. Viitattu 24.9.2018. <https://stm.fi/tyohyvinvointi>

Tampereen kaupunki. 2018a. Tietoa Tampereesta. Viitattu 24.9.2018. <https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/tietoa-tampereesta.html>

Tampereen kaupunki. 2018b. Kaupunginhallitus, kokous 21.5.2018. Viitattu 24.9.2019. [http://tampere.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Kaupunginhallitus/Kokous_2152018/Henkilostoasioiden_tilannekatsaus\(55015\)](http://tampere.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Kaupunginhallitus/Kokous_2152018/Henkilostoasioiden_tilannekatsaus(55015))

Tilastokeskus. 2009. Työväkivalta on yleistä terveys- ja sosiaalialojen ammattiteissa. Viitattu 26.10.2018. https://www.stat.fi/artikkelit/2009/art_2009-09-30_002.html?s=0

Työtaturma- ja ammattitautilaki (459/2015) Luettu 11.3.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150459#O2L5P20>

Työterveyshuoltolaki (1383/2001) Luettu 5.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>

Työterveyslaitos. 2018. Kunta 10-tutkimus. Viitattu 29.10.2018. <https://www.ttl.fi/tutkimus-hanke/kunta10-tutkimus/>

Työturvallisuuskeskus. 2018. Väkivalta- ja uhkatilanteet. Viitattu 24.10.2018.
https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso/vakivalta_ja_uhkatilanteet

Työturvallisuuslaki (738/2002) Luettu 2.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Julkaisemattomat

Perttula, J. 2018. Palaverit sekä sähköpostikeskustelut riskienhallinta- ja turvallisuuspäällikkö Jouni Perttulan kanssa elo-lokakuussa 2018. Tampereen kaupunki. Tampere.

ZEF. 2019. ZEF Service Teamin sähköpostitiedote asiakkailleen kyselytyökalun järjestelmävirheestä 11.1.2019. Tampereen kaupunki. Tampere.

Kuviot

Kuvio 1: Sanattoman ja sanallisen viestinnän merkitys viestin välittämisessä (Sundell 2014)	15
Kuvio 2: Asiakkaiden taholta tuleva väkivalta sektorin mukaan 2017 (Lyly-Yrjänäinen 2017)	20
Kuvio 3: Opinnäytetyöprosessi.....	36

Taulukot

Taulukko 1: Työväkivaltaa kokeneiden osuus työllisistä ammattiluokittain (Tilastokeskus 2009)	22
Taulukko 2: Vastaajien ikä	38
Taulukko 3: Vastaajien työkokemus	38
Taulukko 4: Uhka- ja väkivaltatilanteiden määrä	39
Taulukko 5: Uhkatilanteiden luonne.....	40
Taulukko 6: Tilanteiden aiheuttama pelko	41
Taulukko 7: Uhka- ja väkivaltatilanteissa toimiminen	43
Taulukko 8: Oman toiminnan vaikutus	44

Liitteet

Liite 1: Asiantuntijahaastattelu / Teemahaastattelun runko	60
Liite 2: ZEF-kyselytyökalulla toteutetun henkilöstökyselyn pohja	61
Liite 3: Ohjeistus uhka- ja väkivaltatilanteisiin	65

Liite 1: Asiantuntijahaastattelu / Teemahaastattelun runko

HAASTATTELUKYSYMYKSET

Termillä henkilöstö, tarkoitetaan tulevan henkilöstökyselyn kohderyhmää.

Uhka- ja väkivaltatilanteet

Missä määrin henkilöstö kokee uhka- ja väkivaltatilanteita?

Minkä luonteisia uhka- ja väkivaltatilanteita henkilöstö kokee?

Varautuminen ja käsittely

Miten Tampereen kaupunki toteuttaa työsuojelulain velvoitteita liittyen uhka- ja väkivaltatilanteisiin?

Miten henkilöstö noudattaa työsuojelulain velvoitteitaan tai oikeuksiaan?

Kuuaile miten uhka- ja väkivaltatilanteisiin varaudutaan?

Kuuaile uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittely?

Osaako henkilöstö toimia oikein uhka- ja väkivaltatilanteissa ja niiden jälkeen, jos ei miksi?

Miten uhka- ja väkivaltatilanteissa mahdollisesti tapahtuvat rikokset käsitellään?

Henkilöstön kyselytutkimus

Oletko tyytyväinen asian nykytilaan, miksi?

Mitkä ovat isoimmat uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittelyn haasteet tällä hetkellä?

Tulevan henkilöstökyselyn teemaan liittyen, onko teemassa tiettyjä seikkoja, joita kokisit tarpeelliseksi henkilöstökyselyllä selvitettävän?

Liite 2: ZEF-kyselytyökalulla toteutetun henkilöstökyselyn pohja

Hyvä vastaaja,

Opiskelen Laurea-ammattikorkeakoulussa turvallisuusalan tradenomin tutkintoa. Teen opin-
näytetyötä uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinnasta Tampereen kaupungilla. Tämän tutkimuk-
sen tarkoituksena on saada tietoa henkilöstön kokemista uhka- ja väkivaltatilanteista sekä arvi-
oida näiden hallintaa käytännön työssä. Tietoja käytetään kaupungin henkilöstön turvallisuu-
den kehittämiseen. Kyselyyn vastaaminen kestää XX minuuttia. Vastausaikaa on XX.XX.XXXX
saakka.

Kyselyyn on kaupungilta tutkimuslupa. Kysely toteutetaan nimettömänä ja luottamuksellisesti.
Työn valmistumisen jälkeen aineisto hävitetään asianmukaisesti. Vastaaminen on vapaaeh-
toista, mutta toivoisin kaikkien kyselyn vastaanottajien vastaavan kyselyyn, sillä antamienne
vastausten perusteella laaditaan kaupungille uusi uhka- ja väkivaltatilanneohjeistus, eikä yksi-
kään vastaus ole turha.

Perustuen Työturvallisuuskeskuksen (2018) määritelmään, uhka- ja väkivaltatilanne voi olla
äkillinen, arvaamaton ja pelottava väkivaltainen tilanne, tai pelkoa ja näin ollen turvattomuus-
den tunnetta sekä psyykkistä kuormitusta aiheuttava väkivallan uhka. **Tässä kyselyssä keskity-
tään puhtaasti työssä tapahtuviin, asiakkaiden taholta tuleviin uhka- ja väkivaltatilanteisiin.**
Kyselyssä mainitut uhka- ja väkivaltatilanteet voivat olla esimerkiksi asiakkaiden tai muiden ul-
koisten henkilöiden tekemiä sanallisia loukkauksia, uhkauksia tai suoranaista fyysistä väkival-
taa, kuten tönimistä tai pahimmillaan aseellisia hyökkäyksiä.

Vastaan mielelläni kaikkiin mahdollisesti heränneisiin kysymyksiin!

Ystävällisin terveisin,

Teemu Partanen

teemu.partanen@student.laurea.fi

Opinnäytetyön ohjaaja

Reijo Lähde

reijo.lahde@laurea.fi

Vastaajan tiedot

- 1. Toimiala**
 - Kirjasto
 - Avopalvelut
- 2. Asema**
 - Esimies
 - Työntekijä
- 3. Ikä**
 - Alle 25
 - 25 – 34
 - 35 – 54
 - yli 54

4. Työvuodet nykyisellä toimialalla

- Alle 2
- 2 – 5
- 6 – 10
- 11 – 20
- Yli 20

Uhka- ja väkivaltatilanteiden määrä, laatu ja näiden pelko

5. Kuinka usein koet työssäsi uhka- tai väkivaltatilanteita?

- Useasti viikossa
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Vuosittain
- Harvemmin kuin kerran vuodessa
- En lainkaan

(Mikäli kokee uhkatilanteita – ei vastaa en lainkaan)

6. Millaisia uhka- tai väkivaltatilanteita olet kokenut? Voit valita useita.

- Uhkaava käytös (Esimerkiksi huutaminen, solvaukset, uhkaavat eleet tms.)
- Ahdistelu tai pelottelu (Esimerkiksi seksuaalissävyytteinen tai muuten häiritsevä käytös tms.)
- Väkivallalla uhkaaminen (Esimerkiksi selkeät uhkaamiset väkivallalla tai kuolemalla tms.)
- Fyysinen väkivalta (Esimerkiksi tarttuminen, töniminen, repiminen, lyöminen tai pahimmillaan aseelliset hyökkäykset tms.)
- Jotain muuta, millaista? ____

(Mikäli 5. kokee uhkatilanteita – ei vastaa en lainkaan)

7. Mitä kautta olet kokenut uhka- ja väkivaltatilanteita? Voit valita useita.

- Sähköposti
- Palautekanavat
- Sosiaalinen media
- Kirjallisesti
- Puhelimitse
- Kasvotusten
- Joku muu, mikä? _____

8. Tunnetko pelkoa työssäsi uhka- ja väkivaltatilanteiden vuoksi?

- Useasti viikossa
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Vuosittain
- Harvemmin kuin kerran vuodessa
- En lainkaan

(Mikäli 8. kyllä)

9. Koetko uhka- ja väkivaltatilanteiden aiheuttaman pelon vaikuttavan työssäjaksamisesi?

Ei vaikuta jaksamiseen 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Pelko vaikuttaa voimakkaasti jaksamiseen

(Mikäli 8. kyllä)

10. Millaisia vaikutuksia uhka- ja väkivaltatilanteiden aiheuttamalla pelolla on ollut teille työhönne tai vapaa-aikaanne liittyen?

_____ (vapaa sana)

Varautuminen, käsittely ja osaaminen

11. Koetko osaavasi toimia oikein uhka- ja väkivaltatilanteissa?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

12. Kuvaile millä tavalla työssäsi on varauduttu uhka- ja väkivaltatilanteisiin?

_____ (vapaa sana)

13. Kuvaile, miten tapahtunut uhka- ja väkivaltatilanne käsitellään työssäsi?

_____ (vapaa sana)

14. Koetko pystyväsi omalla käytökselläsi vaikuttamaan uhka- ja väkivaltatilanteiden kulkuun?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

15. Mitä koet tarvitsevasi työnantajaltasi, jotta kokisit pystyväsi varautumaan ja toimimaan turvallisemmin uhka- ja väkivaltatilanteissa?

_____ (vapaa sana)

16. Kysymys vain esimiehille: Koetko omaavasi riittävät valmiudet toimia tilanteessa, jossa alaisesi on kohdannut uhka- ja väkivaltatilanteen?

- Kyllä
- Ei

17. Kysymys vain esimiehille (Mikäli edellinen ei): Mitä koet tarvitsevasi työnantajalta, jotta kokisit omaavasi riittävät valmiudet toimia tilanteessa, jossa alaisesi on kohdannut uhka- ja väkivaltatilanteen?

_____ (vapaa sana)

Ilmoittaminen

18. Tiedätkö, miten ilmoitat kohtaamistasi uhka- ja väkivaltatilanteista?

- Kyllä
- Ei

19. Ilmoitatko kaikista kohtaamistasi uhka- ja väkivaltatilanteista?

- Kyllä
- Ei

(Mikäli ed. ei)

20. Miksi et ilmoita kaikista kohtaamistasi uhka- ja väkivaltatilanteista.

_____ (vapaa sana)

21. Tiedätkö millaisista uhka- ja väkivaltatilanteista teidän tulisi tehdä rikosilmoitus?

- Kyllä
- Ei

(Mikäli ed. 21. kyllä)

22. Teetkö kaikista rikokseksi tunnistamistasi uhka- ja väkivaltatilanteista rikosilmoituksen?

- Kyllä
- Ei

(Mikäli ed. 22. ei)

23. Miksi et tee kaikista rikokseksi tunnistamistasi uhka- ja väkivaltatilanteista rikosilmoitusta?

_____ (vapaa sana)

Liite 3: Ohjeistus uhka- ja väkivaltatilanteisiin



Versio 1

Uhka- ja väkivaltatilanteet



TAMPEREEN KAUPUNKI



Johdanto

Tämä ohje on tarkoitettu yleiseksi tietolähteeksi uhka- ja väkivaltatilanteista Tampereen kaupungin henkilöstön käyttöön. Ohje täydentää Tampereen kaupungin turvaopasta. Turvaopas ja muita turvallisuuteen liittyviä materiaaleja ja ohjeistuksia löydät Taskusta. Tässä ohjeessa kerrotaan yleiset toimintamallit uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle aina varautumisesta jälkitoimiin asti. Ohjeistuksessa pyritään avaamaan perusteet myös varautumisen tärkeydestä, ja tuomaan ilmi kaupungin yleiset linjaukset uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyviä seikkoja koskien.

Ohjeistus toimii perustana erillisissä toimipaikoissa itsenäisesti laadittuihin yksityiskohtaisempiin ohjeisiin. Tässä ohjeistuksessa ei huomioida erillisiä toimintaympäristöjä tai lainsäädännöllisiä poikkeavuuksia. Jokaisen toimialan ja -paikan tulee huomioida tämä, sekä laatia tarvittaessa oman toimintansa erityispiirteet huomioivat kirjalliset ja konkreettiset ohjeistukset sekä toimintamallit uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle.

Taskusta löydät lisätietoa

Tasku → Työn tueksi → Turvallisuus ja riskienhallinta → Turvaoppaat

Taskusta löydät myös turvallisuustiimin tiedotteet, koulutukset ja ajantasaiset yhteystiedot!



Jokaiselta työpaikalta tulee löytyä ajantasaiset, kirjalliset ja konkreettiset toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle.



Sisällysluettelo

Uhka- ja väkivaltatilanteista	4
Työturvallisuuslaki – työnantaja / esimies	5
Työturvallisuuslaki - työntekijä	6
Rikokset	7
Rikosten käsittely.....	8
Rikosilmoituksen laatiminen.....	9
Varautuminen uhka- ja väkivaltatilanteisiin	10
Varautumisohjeet	11
Toiminta uhka- ja väkivaltatilanteissa.....	12
Toimintaohjeet	12
Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkikäsittely	14
Jälkikäsittelyohjeet	15





Uhka- ja väkivaltatilanteista



Työturvallisuuskeskuksen määritelmän mukaan uhka- ja väkivaltatilanteet ovat erilaisia äkillisiä, arvaamattomia tai pelottavia väkivaltaisia tilanteita, tai pelkoa ja näin ollen turvattomuuden tunnetta sekä psyykkistä kuormitusta aiheuttavaa väkivallan uhkaa.

Uhka- ja väkivaltatilanteet ilmenevät yleensä kasvotusten tekijän kanssa. Erilaisia määritelmän sisälle kuuluvia uhkauksia voidaan kuitenkin tehdä myös muiden kanavien kautta, kuten viestintäpalveluiden välityksellä, puhelimitse tai kirjallisesti. Uhka- ja väkivaltatilanteita pohtiessa ei siis tule ajatella näitä tilanteita vain fyysisesti tapahtuviksi hyökkäyksiksi, sillä erilainen pelottelu ja uhkailu aiheuttaa uhrissaan myös psyykkistä kuormitusta. Uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautuminen on tärkeää jokaisessa työtehtävässä, sillä fyysisten seuraamusten ohella pelkkä pelko ja turvattomuuden tunne työpaikalla saattavat vaikuttaa henkilöstön jaksamiseen ja työhyvinvointiin.

Uhka- ja väkivaltatilanteita on käsitelty myös kansallisissa tutkimuksissa. Vuoden 2017 työolobarometrin mukaan kuntien palveluksessa olevat henkilöt kokevat selkeästi enemmän väkivaltaa verrattuna valtiolla, yksityisillä palveluntuottajilla tai teollisuudessa työskenteleviin henkilöihin. Kuntien työntekijöistä jopa 19 prosenttia oli itse kohdannut jonkinlaisia uhka- ja väkivaltatilanteita, kun taas yksityisillä palveluntuottajilla työskentelevistä vastaavia kokemuksia oli seitsemällä prosentilla. (Lyly-Yrjänäinen 2018.) Kunta 10 -tutkimuksen mukaan Tampereen kaupungin henkilöstöstä 45 prosenttia on kokenut työssään uhka- tai väkivaltatilanteita viimeisen 12 kuukauden aikana (Työterveyslaitos 2018). Nämä tilastot korostavat varautumisen tärkeyttä kaikissa kaupungin toiminnoissa.

Uhka- ja väkivaltatilanteet näkyvät nykyään enenevässä määrin kaikissa asiakaspalvelutehtävissä. Riskit onkin huomioitava kaikissa ammateissa ja kaikilla työpaikoilla.

Uhka- ja väkivaltatilanne?

- Väkivaltaisia tilanteita tai väkivallan uhkaa.
- Ei aina fyysistä toimintaa, uhkailua voi tapahtua esimerkiksi sosiaalisessa mediassa.
- Kuntien palveluksessa kohdataan eniten uhka- ja väkivaltatilanteita kaikista toimialoista.
- Tampereen kaupungin henkilöstöstä 45 prosenttia on kokenut uhka- tai väkivaltatilanteita viimeisen vuoden aikana.



LÄHTEET

Lyly-Yrjänäinen, M. 2018. Työolobarometri 2017 Ennakkotiedot. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 3/2018. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Työterveyslaitos. 2018. Kunta 10-tutkimus. Helsinki: Työterveyslaitos.





Työturvallisuuslaki – työnantaja / esimies



Suomessa työturvallisuutta ja sen eteen tehtäviä toimenpiteitä määrittää työturvallisuuslaki (738/2002). Työturvallisuuslaki määrittelee oikeuksia ja velvollisuuksia niin työnantajapuolelle kuin työntekijällekin. Lähtökohtaisesti työturvallisuuslain tarkoituksena on suojella työntekijää työn, työolosuhteiden tai työympäristön aiheuttamilta haittavaikutuksilta. Uhka- ja väkivaltatilanteet ovat yksi osa näitä mahdollisia haittoja, ja näin ollen varautumisvelvoite koskee myös näitä tilanteita.

Esimiehillä on velvollisuus riittävän perehdytyksen antamiseen. Työntekijä tulee perehdyttää työhön ja hänelle tulee antaa opetusta ja ohjausta turvallisuutta uhkaavien vaarojen välttämiseksi.

Esimiestason velvollisuus vaarojen selvityksestä ja arvioinnista. Työpaikan vaarat on selvitettävä. Tämä tarkoittaa riskienarviointia. Mikäli työnantajapuolelta ei itseltään löydy tähän osaamista, voidaan käyttää ulkopuolista asiantuntijaa. Vaarojen selvitys ja arviointi on kuitenkin tehtävä järjestelmällisesti ja säännöllisesti. Mahdollisiin vaaroihin on mahdoton varautua, ellei näitä ole edes tunnistettu.

Esimiestasolla on velvollisuus suunnitella ja toteuttaa työympäristö työntekijän turvallisuus ja terveys huomioiden. Tilat ja työt tulee pyrkiä suunnittelemaan niin, että työntekijän on turvallista tehdä työnsä. Tämä voi tarkoittaa teknisiä ratkaisuja, kuten hälyttimiä, kameravalvontaa tai poistumisreittejä. Avun saanti ja tilanteissa toimiminen tulee myös huomioida pohtiessa henkilöstömääriä tai tarvittavia turvallisuuspalveluita. Lisäksi työssä on huomioitava mahdolliset kuormitustekijät, kuten uhka- ja väkivaltatilanteiden aiheuttama pelko. Paras tapa vähentää pelkoa on varautua tehokkaasti.

Yksittäisten velvollisuuksien lisäksi työnantajan edustajina esimiehillä on yleinen huolehtimisvelvollisuus. Tämä tarkoittaa sitä, että esimiesten on toiminnallaan pyrittävä mahdollisuuksien mukaan estämään vaara- tai haittatekijöiden syntyminen, poistamaan tai vähentämään niitä, sekä suoritettava jatkuvaa työturvallisuustilanteen tarkkailua. Työssä kohdattuihin riskeihin on siis puututtava.

Nämä työnantajapuolen velvollisuudet vaikuttavat eniten käytännön toimintaan. Työturvallisuuslaista löytyy lisäksi lukuisia muita yksityiskohtaisia määräyksiä. Lainsäädännön tuntemus onkin tärkeää, jotta näitä velvollisuuksia ei tahattomasti laiminlyödä.



Ovathan nämä kunnossa?

- Jokaiselta työpaikalta on löydyttävä kirjalliset ja konkreettiset ohjeet uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle.
- Riskit on tunnistettava, muutoin näihin ei voida varautua.





Työturvallisuuslaki - työntekijä



Työturvallisuuslaki asettaa vaatimuksia myös työntekijöille. Työntekijöiden velvollisuudet ovat yksinkertaisia, mutta sitäkin tärkeämpiä. Ohessa käytännön toiminnassa merkityksellisimpiä:



Työntekijällä on velvollisuus ohjeiden ja määräysten noudattamiseen, sekä annettujen suojavälineiden ja -laitteiden käyttöön. Lakisääteisesti ohjeistuksia tulee noudattaa. Tämä vaatii niiden tuntemisen. Pehdy työpaikkasi ohjeistuksiin säännöllisesti ja verestä muistiasi tarvittaessa. Uhka- ja väkivaltatilanteen sattua siihen ei välttämättä ole aikaa.

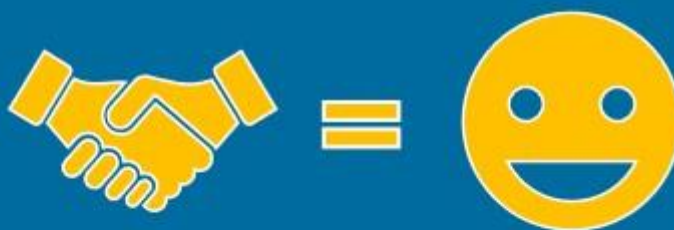


Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa kohtaamistaan vaaroista sekä riskeistä. Uhka- ja väkivaltatilanteet tulee raportoida ohjeiden mukaisesti. Lyhyellä tähtäimellä yksittäiset ilmoitukset saattavat tuntua merkityksettömiltä, mutta pitkällä tähtäimellä tilastot ovat helpoin tapa kohdentaa riittäviä toimia sinne, missä niitä tarvitaan. Ilmoituksista saatavat tilastot ovat työnantajalle ensisijaisen tärkeää tietoa riskejä arvioitaessa sekä toimintaa kehitettäessä.



Työntekijällä on velvollisuus noudattaa tarvittavaa siisteyttä ja järjestystä. Lakisääteisyys lisäksi tämä velvollisuus on helppo nähdä tärkeänä myös käytännössä. Kukapa haluaisi kohdata uhka- tai väkivaltatilannetta paikassa, jonka hätäpoistumisreitti on tukittu romulla?

Työturvallinen työpaikka syntyy yhteistyöllä!



Muista nämä!

- Tutustu työpaikkasi ohjeistuksiin, sekä kertaa niitä säännöllisesti.
- Ilmoita kaikista kohtaamistasi uhka- ja väkivaltatilanteista. Turhaa ilmoitusta ei ole!
- Pidä työpaikkasi siistinä, sillä hädän hetkellä et halua kompastua romuihin.





Rikokset



Uhka- ja väkivaltatilanne voi alkaa rikoksesta, tai tilanne voi johtaa tekijän osalta rikoksen tunnusmerkit täyttävään toimintaan. Rikoksia voi tapahtua uhka- ja väkivaltatilanteissa kasvotusten tai esimerkiksi viestintävälineiden kautta. Rikoksia Suomessa käsittelee rikoslaki (39/1889). Seuraavassa muutamia tyypillisimpiä uhka- tai väkivaltatilanteissa tapahtuvia rikoksia.

- **Laiton uhkaus sekä vainoaminen (Luku 25 – 7§ ja 7a§)**

Laittomaan uhkaukseen syyllistyy, mikäli aggressio muuttuu selkeäksi väkivallalla uhkaamiseksi. Pitkään jatkuva uhkailu, ahdistelu, seuraaminen tai muutoin ahdistava toiminta on vainoamista.

- **Pakottaminen (Luku 25 – 8§)**

Kun uhri pakotetaan väkivallalla uhkaamalla sietämään, tekemään jotain tai jättämään jotain tekemättä, täyttää se pakottamisen tunnusmerkit.

- **Kunnianloukkaus (Luku 24 – 9§)**

Levittäessään henkilöstä valheellisia väittämiä tai vihjauksia, joilla aiheutetaan uhrille vahinkoa, kärsimystä tai halveksuntaa, syyllistyy näiden levittäjä kunnianloukkaukseen. Kuten laittomia uhkauksia, kunnianloukkauksiakin voi tapahtua usein myös viestintävälineiden kautta ja erityisesti sosiaalisessa mediassa.

- **Seksuaalinen ahdistelu (Luku 20 – 5a§) sekä seksuaalinen häirintä**

Seksuaalista ahdistelua on kaikki luvaton ja asiaton koskettelu, jossa toteutetaan uhrille seksuaalinen teko. Tampereen kaupungilla on nollatoleranssi seksuaaliseen häirintään. Seksuaalista häirintää voi tapahtua myös oman henkilöstön välillä. Seksuaalinen häirintä voi olla esimerkiksi seksuaalisia ei-toivottuja kommentteja, ehdotuksia tai eleitä.

- **Lievä pahoinpitely, pahoinpitely sekä törkeä pahoinpitely (Luku 21 – 5§, 6§ ja 7§)**

Pahoinpitely on aina fyysisen koskemattomuuden väkivaltaista rikkomista. Lievää muotoa on esimerkiksi töniminen, repiminen tai muu vastaava lievä väkivalta. Toisen ääripään eli törkeän teon tunnusmerkit täyttävät esimerkiksi astalolla tai aseella toisen kimppuun hyökkääminen.

- **Vahingonteko (Luku 35 – 1§, 2§ ja 3§)**

Aina uhka- tai väkivaltatilanne ei ole suoraan henkilöön kohdistuvaa. Tekijän särkeessä tahallisesti toisen omaisuutta, syyllistyy hän vahingontekoon.

- **Julkisrauhan rikkominen sekä salakatselu (Luku 24 – 3§ ja 6§)**

Mikäli tekijä tunkeutuu tai piiloutuu tahallisesti ulkopuolisilta suljettuun tilaan, hän syyllistyy julkisrauhan rikkomiseen. Kuvatessaan uhria hänen yksityisyyttään loukkaavasti ulkopuolisilta suljetussa tilassa tai kotirauhan suojaamassa paikassa, kuten pukuhuoneessa tai käymälässä, syyllistyy tekijä salakatseluun.





Rikosten käsittely



Rikoksiin puuttumisessa tai niiden ilmoittamisessa ei tulisi miettiä rikoksesta seuraavaa rangaistusta. Rikosten käsittelyssä tärkeää on tekijän saaman rangaistuksen lisäksi esimerkiksi ilmoituksista syntyvä tilastollinen vaikutus. Rikosten ilmoittaminen viranomaiselle on tärkeää, tekijälle aiheutuvasta lopputuloksesta huolimatta.

Rikosilmoituksen tekeminen on aina työaika. Esimiehen on velvollisuus tarvittaessa avustaa tai järjestää tukea rikosilmoitusprosessiin. Rikosilmoituksesta riippumatta kaupungin sisäinen uhka- ja vaaratilanneilmoitus tulee aina tehdä (työturvamonitori).

Tampereen kaupungin linjaus on ilmoittaa kaikista rikoksista viranomaiselle.

Tämä kattaa rikokset, joissa osallisena on kaupungin henkilöstöä tai kaupungin omaisuutta.

Yleisenä poikkeuksena linjaukseen ovat niin sanotut lievät asianomistajarikokset.

- Kunnianloukkauksessa rikosilmoituksen laatiminen on pääsääntöisesti uhrin päätettävissä.
- Laittoman uhkauksen kohdalla rikosilmoituksen tekemistä voi harkita yhteistyössä esimiehen, työsuojeluorganisaation, kaupungin turvallisuustiimin tai tarvittaessa lakiyksikön kanssa.
- Epäselvät uhkaustilanteet tulee selvittää aina tilannekohtaisesti.
- Vakavien tilanteiden osalta uhkarvion tekemisessä kaupunki saa tukea Sisä-Suomen poliisilaitokselta.

Toimialakohtaisesti rikosilmoituksen laatimisesta voidaan poiketa. Tällöin erityisolosuhteiden perusteella tietyistä tapahtumista ei tehdä rikosilmoituksia.

- Poikkeukset ovat aina ohjeistettava toimialalla tai yksiköissä selkeästi. Ohjeistukset on laadittava jokaiselle toimialalle erikseen.
- Muistisairaana vanhuksen toteuttama kunnianloukkaus, varhaiskasvatuksessa lapsen tekemä lievä pahoinpitely tai muut vastaavat erityisolosuhteissa tapahtuvat, mutta rikoksen tunnusmerkit täyttävät tapaukset ovat helpoimpia esimerkkejä tässä tarkoitetuista toimialakohtaisista poikkeuksista.



Lisätietoa saa kaupungin turvallisuustiimiltä!





Rikosilmoituksen laatiminen

- Rikosilmoitus laaditaan kaikista työssäsi kohtaamista rikoksista, ellei toisin ole ohjeistettu.
- Rikosilmoitus voidaan tehdä myös uhrin puolesta. Työnantaja voi tehdä rikosilmoituksen työntekijän kohtaamista rikoksista.
- Tukea rikosasioihin saa esimieheltä, työturvallisuusorganisaatiolta, kaupungin turvallisuustiimiltä ja tarvittaessa kaupungin lakiyksiköltä.
- Rikosilmoitus laaditaan netissä tai poliisilaitoksen palvelupisteessä.
- Työssä tapahtuneiden rikosten käsittely on työaika.
- Kaikki uhka- ja väkivaltatilanteet tulee ilmoittaa esimiehelle ja työturvamonitoriin, vaikka rikoksen tunnusmerkit eivät täytyisi.

Rikosprosessin erityishuomioita



Vaaditaanko rangaistusta?

Mikäli asianomistajarikoksissa ei vaadita rangaistusta, poliisi lopettaa rikoksen tutkimisen, eikä tekijälle koidu seuraamuksia. Rangaistuksen vaatiminen tarkoittaaakin käytännössä luvan antamista viranomaiselle kyseisen rikoksen käsittelemiseen.



Suostutaanko RV-menettelyyn? (Rangaistusvaatimusmenettely)

Joissain tapauksissa asianomistajalta kysytään suostumusta rangaistusvaatimusmenettelyyn. Tällä tarkoitetaan poliisin määräämää sakkoa. Mikäli asianomistaja ei suostu RV-menettelyyn, tuomion määrää oikeuslaitos.



Suostutaanko kirjalliseen menettelyyn?

Kirjallinen menettely tarkoittaa asian käsittelyä oikeudessa kirjallisesti, ilman pääkäsittelyä. Tällöin oikeudenkäsittelyyn ei tarvitse mennä paikan päälle missään vaiheessa.



Vaaditaanko korvausta?

Korvausten vaatiminen on edellytys sille, että tekijä joutuu korvaamaan aiheuttamansa vahingot. Vahingonkorvausten alaisia voivat olla fyysisen omaisuuden lisäksi myös henkilöön kohdistuvat vammat. Kaupungin omaisuus tulisi vaatia korvattavaksi. Henkilökohtaisen omaisuuden ja vahinkojen korvaukset ovat pääsääntöisesti uhrin päätettävissä.





Varautuminen uhka- ja väkivaltatilanteisiin

Uhka- ja väkivaltatilanteet alkavat usein äkisti. Näin ollen sujuvan toiminnan edellytyksenä onkin hyvä ennakkovarautuminen. Varautuminen lähtee riskien tunnistamisesta ja jatkuu näiden käsittelyllä.

Riskienarviointi on yksi tärkeimmistä osista varautumista. Tunnistamattomaan riskiin ei pysty varautumaan.

- Hyvässä riskienarvioinnissa on läsnä esimies, henkilöstöä sekä tarvittaessa työsuojeluorganisaatio. Henkilöstön edustajien läsnäololla saadaan parhaiten selville todelliset ongelmakohdat. Toimiva yhteistyö on tärkeää.
- Katselmus työpaikalla kuuluu riskienarviointiin. Toimintaympäristö on tarkastettava, jotta saadaan ajantasainen kuva sen aiheuttamista riskeistä.
- Riskit on arvioitava. Todennäköisyyden ja seuraamusten vakavuuden perusteella pystytään havaitsemaan kiireellisimmät korjaustarpeet.
- Mahdolliset korjaavat toimenpiteet on määriteltävä selkeästi sekä nimettävä niistä vastaava taho. Ilman vastuutahoa toimenpiteet jäävät helposti paperille.



Toimintamallit ovat ensimmäinen osa varautumista. Ilman osaamista henkilöstön on mahdotonta toimia oikein.

- Linjajohto ja esimiehet ovat vastuussa henkilöstön osaamisesta.
- Tärkein osa toimintamalleja on laatia toimialakohtaiset ohjeet, jotka ovat selkeät ja käytännölliset.
- Ohjeiden pitää sisältää toimintamallit tilanteisiin, varautumiseen sekä jälkihoitoon. Toimialakohtaiset erityispiirteet on huomioitava.
- Uhka- ja väkivaltatilanteet on huomioitava perehdytyksessä.
- Paras tapa varmistaa henkilöstön osaaminen on käytännön harjoittelu sekä koulutukset!



Toimintaympäristö on toinen osa varautumista. Huonot puitteet aiheuttavat riskejä osaavallekin henkilöstölle.



- Mahdollisuuksien mukaan tiloista kaksi poistumisreittiä.
- Huomio siisteyteen. Raskaat esineet pois pöydiltä, sakset kaappiin ja kulkureitit esteettömiksi. Siisteys myös vähentää riskejä ja luo ammattimaisen kuvan toiminnasta.
- Huonekalujen asettelulla saadaan suojaa asiakkaan ja työntekijän väliin. Huomioitava, ettei tuki poistumisreittejä.
- Avun hälyttäminen mahdollistettava. Riittääkö hälytys työtoverille vai tarvitaanko vartija?
- Kameravalvonta vähentää riskejä. Ilmoitettava selkeästi, jotta ennaltaehkäisevä vaikutus toimii. Käytännöllinen myös jälkiselvittelyssä.





Varautumisohjeet

Perustukset

- Tutustu työkohteesi ohjeistuksiin ja sääntöihin sekä kertaa näitä säännöllisesti.
- Opettele työkohteesi teknisten hälytysjärjestelmien käyttö.
- Osallistu järjestettyihin koulutuksiin.
- Selvitä, jos et tiedä! Esimiehet ja turvallisuusorganisaatio ovat tukenasi kaikissa mahdollisissa kysymyksissä.

Jatkuva toiminta

- Pidä työkohteesi siisteydestä ja järjestyksestä huolta.
- Säilytä vaaralliset esineet, kuten sakset ja esimerkiksi raskaat, lyömiseen soveltuvat esineet aina piilossa näkyviltä.
- Huolehdi osaltasi ovien lukituksesta esimerkiksi henkilökunnan tiloihin johtavissa ovissa.
- Havainnoi ympäristöä turvallisuuspuutteiden tai esimerkiksi asiattomien henkilöiden varalta.
- Ilmoita välittömästi kaikista havaitsemistasi epäkohdista esimiehellesi.

Ennen vaativaa asiakaskohtaamista

- Varmista mahdollisten hälytyslaitteiden toiminta ja katso, että puhelimesiasi on tallennettuna esimerkiksi vartijan numero.
- Kutsu tarvittaessa ennakkoon apua - pyydä paikalle vartija, varoita haastavasta tilanteesta muuta henkilöstöä tai mahdollisuuksien mukaan ota tilanteeseen jo valmiiksi toinen henkilö.
- Varmista poistumisreitit ja siisteys. Mahdollisuuksien mukaan siirrä asiakastapaaminen tilaan, jossa on turvallisempaa toimia.
- Huomioi avun pääseminen luoksesi, älä lukitse ovia asiakastilanteiden aikana ja varmista, että joku tietää aina missä olet.
- Rauhoitu ja kertaa ohjeistukset uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiselle.



Vastuut toiminnassa

TYÖNTEKIJÄ

- Tutustu ja noudata ohjeita sekä määräyksiä.
- Osallistu koulutuksiin.
- Ylläpidä siisteyttä.
- Ilmoita epäkohdista.
- Käytä annettuja suojavälineitä.
- Noudata työssäsi huolellisuutta ja varovaisuutta.

ESIMIES

- Riskienarvioinnit ovat ajan tasalla.
- Turvallisuusohjeet on laadittu sekä ajan tasalla.
- Perekdytyksessä huomioidaan uhka- ja väkivaltatilanteet.
- Työntekijöiden valvonta ja opastus.
- Ilmoitettujen puutteiden korjaus tai raportointi eteenpäin.

LINJAJOHTO

- Riskientunnistaminen, arviointi sekä riittävät korjaustoimenpiteet.
- Toiminnassa huomioidaan uhka- ja väkivaltatilanteet.
- Mahdollisten koulutusten järjestäminen.
- Toimialakohtaiset ohjeet, linjaukset ja resurssit.
- Turvallisuustason seuranta sekä poikkeuksiin puuttuminen.





Toiminta uhka- ja väkivaltatilanteissa

Uhka- ja väkivaltatilanteet alkavat usein asiakaspalvelutilanteista. Molemmat näistä ovat vuorovaikutustilanteita. Tällöin on tärkeää huomioida oman toiminnan vaikutus tilanteen kulkuun. Oikeaoppisella toiminnalla tilannetta voidaan hillitä merkittävästi.

Viestintä on osa tilanteessa tapahtuvaa vuorovaikutusta. Tilanne alkaa ensivaikutelmasta, jossa molemmat osapuolet tekevät aistinvaraisia arvioita toisesta osapuolesta. Ensivaikutelman jälkeen tilanne muuttuu aktiiviseksi vuorovaikutustilanteeksi, jossa molempien osapuolten toiminta vaikuttaa tilanteen etenemiseen. Yleisesti kohtelias ja asiallinen käytös on omiaan vähentämään konflikteja.

Sanaton viestintä, kuten ilmeet ja eleet, paljastavat sanallista viestintää enemmän. Vaikeassa tilanteessa kannattaa pitää omat eleet ja ilmeet neutraaleina. Tekohymy paljastuu herkästi, eikä hankalassa tilanteessa halua antaa tahattomasti vääriä signaaleita. Eleiden osalta käsien pitäminen nyrkissä, taskussa tai puuskassa kertoo hyökkäykseen varautumisesta ja vyötäröllä pitäminen taas viestii ylimielisyydestä. Sanattoman viestinnän tuntemisella pystyy myös tunnistamaan vastapuolelta vaaran merkkejä.



Uhka- ja väkivaltatilanteisiin pystyy vaikuttamaan omalla toiminnalla. Viestinnän tunteminen helpottaa tilanteen rauhoittamista sekä mahdollisen vaaran tunnistamista.

Ohjeet käytännön toiminnasta uhka- ja väkivaltatilanteissa löydät seuraavalta sivulta. Tilanteissa, joissa viestinnällä ei pystytä enää vaikuttamaan kohtaamisen kulkuun, kannattaa muistaa seuraavat seikat:

- Apua kannattaa pyytää paikalle mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.
- Aggressiivisen henkilön kiinniottaminen kannattaa jättää ammattilaisille.
- Hyökkäyksen kohdatessasi pyri pysäyttämään hyökkäys niin, että pääset pakenemaan turvaan ja hälyttämään apua.
- Hätävarjelu on aina viimeinen oljenkorsi.





Toimintaohjeet

Muista viestinnän merkitys

Sanallinen



- Ole kohtelias ja asiallinen.
- Pidä äänenpaino rauhallisena ja matalana.
- Käytä asiakkaan nimeä.
- Toista asiakkaan kertomat tarvittaessa.
- Käytä haastavissa tilanteissa me-muotoa.
- Ohjaile keskustelua rauhallisempaan aiheeseen.
- Älä lähde henkilökohtaisuuksiin!

Sanaton



- Varovainen katsekontakti rauhoittaa. Ei tuijotusta – ei harhailevaa vilkuilua.
- Suosi neutraaleja ilmeitä.
- Pidä kädet näkyvillä ja kämmenet esillä.
- Säilytä henkilökohtainen reviiiri.
- Älä koske vihaiseen asiakkaaseen!

Reviirin rikkominen voi olla myös hyväntahtoista. Päihtynyt ihminen ei ymmärrä viestintätilannetta normaalisti.

Ohjeita haastaviin tilanteisiin

Etukäteen huomattu aggressio



- Hälytä apua tai lisää henkilöstöä valmiiksi. Varautuminen ei ole turhaa hälyttämistä!
- Huomioi poistumisreitit. Siirry paikkaan, josta on helppo paeta.
- Älä aloita asiakaspalvelua, ennen kuin olet valmis, ja apu on paikalla.

Palveltavana isompi häiriköivä seurue



- Säilytä oma reviiiri, älä päästä henkilöitä piirittämään itseäsi.
- Pyri tunnistamaan porukan johtaja ja puhu hänelle.
- Jaa seurue pienempiin osiin. Pyydä osaa sivummalle asiakaspalvelun sujuvoittamiseksi.

Yhtäkkiä uhkaavaksi muuttunut tilanne



- Palvelutilanteen muuttuessa uhkaavaksi pyri keskeyttämään tilanne ja poistu hälyttämään apua. Jatka tilannetta avun saavuttua.
- Ellet pysty keskeyttämään, hälytä apua mahdollisimman huomaamattomasti.

Kohdatessasi hyökkäyksen

1. Pysäytä hyökkäys



- Nosta kädet puolustusasentoon kämmenet näkyvillä.
- Yritä saada väliinne esteitä, kuten huonekaluja.
- Puhuta henkilöä rauhallisesti, käskytä lopettamaan.
- Huuda apua – herätä ympäristön huomio.

2. Pakene



- Pakene tilanteesta heti kun pystyt.
- Älä käännä hyökkääjälle selkääsi.
- Turvassa hälytä välittömästi apua.

3. Hätävarjelu

- Jokaisella on oikeus puolustaa itseään.
- Turvaudutaan vasta, jos pakeneminen ei onnistu.
- Lopetettava heti, kun hyökkäys pysähtyy.

Asiakaspalvelijan ei tarvitse sietää kaikkea!

Asiaton, uhkaava tai väkivaltainen käytös ei ole koskaan hyväksyttävää.



[VIDEO: Ohje vakavaan väkivaltatilanteeseen!](#)





Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkikäsittely

Tilanteiden jälkikäsittely on tärkeää uhrin sekä työyhteisön jaksamisen kannalta. Jälkikäsittelyyn kuuluu tilanteen jälkipuinti. Tässä tilanne käydään läpi faktojen pohjalta asianosaisten kanssa ja selvitetään avun tarve. Tällä ehkäistään pitkäkestoisten stressireaktioiden sekä traumojen syntymistä. Mikäli jälkipuinti laiminlyödään, käy uhri joka tapauksessa asiaa läpi yksin mielessään. Tällöin virhetulkintojen määrä sekä itsensä syyllistäminen lisääntyy, ja mahdollisuus henkiseen pahoinvointiin kasvaa. Tilanteet tulee käydä läpi myös työyhteisön kanssa. Tällöin mahdolliset väärinkäsitykset oikaistaan ja avun tarve selvitetään myös muiden osalta. Pelkotiloja voi aiheutua epäsuorasti muullekin työpaikan henkilöstölle. Pääsääntöisesti jälkikäsittely on esimiehen vastuulla, mutta työterveyshuollosta saa aina lisäapua.



Jälkipuinti ehkäisee tehokkaasti pitkäkestoisia stressireaktioita. Uhrin lisäksi myös työyhteisössä saattaa ilmetä pelkotiloja. Uhka- ja väkivaltatilanteet tuleekin aina keskustella läpi asianosaisten kanssa. Työterveyshuolto tukee tarvittaessa.

Jälkikäsittelyyn kuuluu myös ilmoittaminen. Tampereen kaupungilla kaikki uhka- ja väkivaltatilanteet pitää ilmoittaa työturvamonitoriin. Tämän lisäksi henkilöstön tulee raportoida kohtaamansa tilanteet heti omalle esimiehelleen. Ilmoitusten avulla tilanteiden määrää pystytään seuraamaan. Isoissa organisaatioissa tilastot ovat paras työkalu resurssien ja toimenpiteiden kohdistamiseen. Jokainen ilmoitus on askel kohti turvallisempaa työympäristöä. Ilmoitukset pitää aina käsitellä ja mikäli selkeitä kehitystarpeita ilmenee, tulee korjaaviin toimenpiteisiin ryhtyä esimiehen toimesta.



Jokainen uhka- ja väkivaltatilanne tulee ilmoittaa esimiehelle sekä työturvamonitoriin. Yksikään ilmoitus ei ole turha. Näistä saatujen tilastojen avulla pystytään kohdentamaan korjaavia toimenpiteitä.

Löytyykö työpaikaltasi toimintamallit:



Ilmoittamiselle?



Jälkipuinnille?





Jälkikäsittelyohjeet

Jälkikäsittely – Debriefing

Purkukeskustelu – heti tilanteen jälkeen

- Osallisten kanssa käydään läpi tilanteen kulku, tämän hetkiset tuntemukset ja selvitetään tarve lisäavulle, kuten työterveyshuollolle.
- Esimies arvioi tarpeen laajemmalle läpikäynnille.

Debriefing-tilaisuus – muutamien päivien sisällä

- Käydään läpi tilanne faktojen pohjalta.
- Kuullaan kaikkien omat tuntemukset tilanteesta – ketään ei pakoteta puhumaan.
- Arvioidaan tarve laajemmalle tuelle ja opastetaan, mistä tukea saa.

Työntekijä

Ilmoittaminen

- Ilmoita kohtaamasi uhka- tai väkivaltatilanne heti esimiehellesi.
- Tee ilmoitus työturvamonitoriin.
- Tee tarvittaessa rikosilmoitus, tukea saat esimieheltäsi.

Jälkihoito

- Jos sait fyysisiä vammoja tai et pysty jatkamaan työtä, ilmoita esimiehelle ja hakeudu työterveyteen.
- Osallistu aktiivisesti jälkipuintiin.
- Mikäli asia jää vaivaamaan, kerro esimiehellesi ja hakeudu rohkeasti työterveyteen.

Esimies

- Valvo, tue ja hoida osaltasi uhka- ja väkivaltatilanteen ilmoitusprosessi.
- Käy tilanne läpi uhrin kanssa.
- Käy tilanne läpi työyhteisön kanssa.
- Järjestä lisäapua tarvitsijoille.
- Järjestä tarvittaessa debriefing eli jälkipuintikeskustelu työyhteisössä.
- Vakavissa tapauksissa järjestä vaaratilanteen tutkinta ja käy tulokset läpi työyhteisön kanssa.
- Apua saat työturvallisuusorganisaatiolta ja työterveyshuollosta.



Debriefingin järjestämisessä tukea tarjoaa työterveys.

