

K-MARKETIN TURVALLISUUS TYÖNTEKIJÄN NÄKÖKULMASTA

Perttunen Veronica

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

2023

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

Tekijä	Veronica Perttunen	Vuosi	2023
Ohjaaja	Satu Valli		
Toimeksiantaja	Kesko Oyj		
Työn nimi	K-Marketin turvallisuus työntekijän näkökulmasta		
Sivumäärä	35+2		

Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö, joka käsittelee turvallisuutta K-Market-kaupoissa työntekijän näkökulmasta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden kokemuksia työturvallisuudesta ja tunnistaa kehittämiskohteita. Päättökysymyksinä oli: millaisena K-Marketin työntekijät kokevat turvallisuutensa työpaikallaan ja mitä toimintatapoja työntekijöillä ja esihenkilöillä on siihen, että työpaikka olisi turvallisempi.

Käytännön näkökulma haettiin kahden K-Market-kaupan työntekijöiden mielipiteistä ja kokemuksista. Käytännön osuus toteutettiin haastattelu- ja havainnointitutkimuksilla. Opinnäytetyön tietoperusta muodostui työturvallisuuden lainsäädännöstä, aiemmista tutkimuksista, kirjallisuudesta sekä artikkeleista työturvallisuuteen liittyen.

Haastattelututkimukseen osallistui neljä työntekijää. Haastatteluissa korostui yleisen turvallisuustason positiivinen kokemus, mutta myös tarve selkeälle ohjeistukselle haastavien asiakkaiden kohtaamisessa. Lisäksi työehtosopimuksen mukaisten taukojen saavuttamisessa oli haasteita. Tulosten perusteella suositellaan toimintamallien kehittämistä haastavien asiakastilanteiden hallitsemiseksi sekä taukojen järjestämisen parantamiseksi.

Työntekijöiden ja esihenkilöiden toimintatapa turvallisempaan työpaikkaan on nopea puhelimeen vastaaminen. Nopea vastaus takaa sen, että työntekijät voivat helposti saada yhteyden työkaveriin, esihenkilöön tai vartijaan, mikä tuo turvaa, koska tiedetään että joku muukin tietää, mitä kaupassa tapahtuu.

Degree Programme in Business Administration
Bachelor of Business Administration

Author	Veronica Perttunen	Year	2023
Supervisor	Satu Valli		
Commissioned by	Kesko Oyj		
Title	K-Market employee's perspective on safety and security		
Number of pages	35+2		

This is a functional thesis that deals with safety in K-Market stores from the perspective of the employees. The purpose of the study was to investigate employees' experiences with work safety and to identify areas for improvement. The main research questions were: how do K-Market employees perceive their safety at the workplace, and what actions can employees and managers take to make the workplace safer.

The practical aspect of the study was based on the opinions and experiences of the employees from two K-Market stores. The practical part was conducted by using interview and observation methods. The theoretical framework of the thesis consists of work safety legislation, previous research, literature, and articles related to work safety.

Four employees participated in the interview study. The interview emphasized a positive experience of the overall level of safety, but also the need for clear guidelines for dealing with challenging customers. In addition, there were challenges in acquiring breaks according to the collective agreement. Based on the results, it is recommended to develop action models for managing challenging customer situations and to improve the organization of breaks.

The actions of employees and managers for a safer workplace include answering the phone quickly. A fast response ensures that employees can easily get in touch with colleagues, managers or security personnel, which ensures security because it is established that someone else also knows what is happening in the store.

Keywords retail sector, safety, work safety

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
1.1	Tutkimusmenetelmä ja sen perustelut	6
1.2	Tutkimuksen luotettavuus	8
2	KAUPAN ALAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TURVALLISUUS	10
2.1	Päivittäistavarakauppa yleisesti	10
2.2	Kesko.....	10
2.3	Lainsäädäntö työturvallisuudesta.....	11
2.4	Yksintyöskentely	12
2.5	Työturvallisuus kaupan alalla.....	13
2.6	Väkivalta kaupan alalla	15
2.7	Toiminta vaikeissa asiakastilanteissa	17
3	PEREHDYTYKSEN KAUPAN ALALLA.....	19
3.1	Perehdytysprosessi	19
3.2	Esihenkilön rooli perehdytyksessä.....	20
3.3	Työntekijän rooli perehdytyksenä	21
4	TUTKIMUS TYÖNTEKIJÖIDEN TURVALLISUUSKOKEMUKSESTA K- MARKET-KAUPOISSA.....	23
4.1	Tutkimuksen vaiheet ja haastattelun toteutus	23
4.2	Työturvallisuus.....	23
4.3	Terveyteen vaikuttavat tekijät	25
4.4	Väkivaltatilanteiden kohtaaminen	26
4.5	Perehdytys.....	27
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	30
	LÄHTEET.....	33
	LIITTEET	36

1 JOHDANTO

Danielssonin ja Näsin (2018) mukaan 16 % kansallisen rikosuhritutkimuksen vastaajista ilmoitti pelänneensä joutuvansa väkivallan kohteeksi työpaikalla tai työtehtävissä. Useissa palvelualojen työpaikoissa on riski joutua väkivallan tai sillä uhkailun kohteeksi (Palvelualojen ammattiliitto PAM 2021). Vuonna 2020 Palvelualojen ammattiliitto teki kyselyn, jonka mukaan yli puolet asiakaspalvelutyössä olevista henkilöistä on saanut osakseen nimittelyä tai uhkailua asiakkailta viimeksi kuluneen vuoden aikana. Joka kymmenes henkilö on kokenut fyysistä väkivaltaa tai välineellä uhkailua. Lisäksi seksuaalista häirintää on kohdannut 37 prosenttia asiakaspalvelutyössä olevista henkilöistä vuoden 2020 aikana. Häirintään kohteeksi joutuminen vaikuttaa haitallisesti häirintää kokeneiden mielen hyvinvointiin. Joka viides on joutunut vaihtamaan alaa tai työpaikkaa tilanteen vuoksi. Häirintä aiheuttaa ahdistusta ja pelkoa, mutta monet sen kokijat kertovat, että tottuminen auttaa selviytymään tilanteesta. Työnantajan on tärkeää puuttua häirintään ja varmistaa, että työpaikka on turvallinen kaikille. (Väisänen 2021.) Tämän vuoksi opinnäytetyössä perehdytään K-Market-kauppojen työntekijöiden turvallisuuskokemukseen.

K-ryhmä on toiseksi suurin päivittäistavarakaupan toimija Suomessa. K-ruoka-kauppoja on Suomessa noin 1200, joista noin tuhatta johtaa itsenäinen K-kauppiasryttäjä. (Kesko 2022a.) Työskentelen K-Marketissa myyjänä nyt viidettä vuotta. Idea opinnäytetyöhön lähti siitä, että K-Market-myymälöiden turvallisuudesta työntekijäkokemukseen perustuen oli tehty vasta yksi opinnäytetyö, joten aihe on tuore tällä saralla. Aihe on itselleni mielenkiintoinen, koska en ole perehtynyt turvallisuusasioihin näin laajassa mittakaavassa teoreettisesta näkökulmasta, mutta kokemusta käytännöstä on kuitenkin kertynyt. Omia kokemuksia tai tunnetiloja en kuitenkaan ota opinnäytetyössä huomioon, koska toimin tässä tilanteessa tutkijana.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymys on, millaisena K-Marketin työntekijät kokevat turvallisuuden työpaikallaan. Vastauksia haetaan myös kysymykseen, mitä toimintatapoja työntekijöillä ja esihenkilöillä on siihen, että työpaikka olisi turvallisempi. K-Market on paikallinen ja henkilökohtaisesti palveleva kauppa, joka tarjoaa monipuolisen valikoiman ruokatarvikkeita ja lähipalveluja arkeen. Ketju

koostuu lähes 800 myymälästä ja muodostaa Suomen laajimman lähikauppaverkoston. K-Market on nykyaikainen kyläkauppa, joka on aina lähellä asiakkaita. (Kesko 2022a.) Opinnäytetyössä haetaan uusia toimintatapoja Keskolle työntekijäkokemuksen turvallisuuden parantamiseksi sekä annetaan heille tietoa käytännön työelämästä ja sen vaaroista.

1.1 Tutkimusmenetelmä ja sen perustelut

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen, jossa on käytetty laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmää. Toiminnallisessa opinnäytetyössä keksitään ratkaisua olemassa olevaan tehtävään. Ratkaisu eli opinnäytetyön tuotos voi olla esimerkiksi ohjeistus, joka palvelee kohderyhmää (työntekijöitä) tai yrityksen arjen käytäntöjä. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotos on tehty palvelemaan opinnäytetyön toimeksiantajaa, eikä sitä voida niinkään soveltaa yleisesti muita koskevaksi. (Kostamo, Airaksinen & Vilkkä 2022.) Opinnäytetyössäni etsin ratkaisua turvallisen työskentelyn ennakoivaan toimintaan sekä toimintamallia siihen. Sen on tarkoitus antaa uusia käytäntöjä arkeen työntekijöille turvallisuuden ja turvallisuuden tunteen parantamiseksi.

Toiminnallisen ja tutkimuksellisen opinnäytetyön eroina on muun muassa tuotos, joka syntyy opinnäytetyöstä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä se voi olla esimerkiksi malli, opas tai ohjeistus, kun taas tutkimuksellisessa opinnäytetyössä syntyy kokonaan uutta tietoa. Myös tuotoksen luomisessa on eroja; toiminnallisessa opinnäytetyössä tarvitaan mukana olevia toimijoita, kun kehitetään tuotosta ja tutkimuksellisessa opinnäytetyössä opiskelija itse on keskeinen toimija. Lisäksi työskentelytavat eroavat toiminnallisen ja tutkimuksellisen opinnäytetyön välillä siten, että toiminnallisessa opinnäytetyössä opiskelija etenee yhdessä toimijoiden kanssa dialogisessa tai trialogisessa vuorovaikutussuhteessa tietyssä toimintaympäristössä kehittäessään tuotosta. Tutkimuksellisessa opinnäytetyössä opiskelija taas työskentelee enimmäkseen monologisesti. (Salonen 2013, 5–6.)

Laadullinen tutkimus on aina ihmisten maailman ilmiöiden tutkimista sosiaalisessa ympäristössä. Laadullisen tutkimuksen avulla on tarkoitus parantaa, kehit-

tää tai uudistaa tutkittavaa kohdetta ja se painottuu yleensä tulevaisuuteen. Tarkoitus on myös lisätä ymmärrystä ja antaa asioille merkityksiä sekä tuottaa niistä mallinnuksia. (Pitkäranta 2014, 8–9,13.) Laadullinen tutkimus perustuu monenlaisiin lähestymistapoihin ja tutkimusperinteisiin ja sen periaatteilla saa erilaista tietoa erilaisista näkökulmista (Vuori 2022).

Laadullinen tutkimus on tulkintaan perustuva tutkimusmenetelmä, jonka avulla voidaan syvällisesti tutkia ihmisten arkipäivän sosiaalista todellisuutta ja ymmärtää ihmisten tuottamia monimerkityksellisiä ja subjektiivisia merkityksiä. Se on erityisen hyödyllinen, kun halutaan kuvata ilmiötä ihmisten kokemusten avulla tai ymmärtää ei-ilmeisiä merkityksiä. Laadullista tutkimusta käytetään monilla aloilla, kuten työyhteisöjen yhteisöllisyyden, ammattitaidon kehittämisen, moniammatillisuuden, osaamisen, rekrytoinnin ja opiskeluun liittyvien kokemusten tutkimiseen. Se on myös hyödyllinen yhteisöjen arvojen ja johtamisen, kansainvälistymisen ja markkinoinnin, ammatillisten toimintamallien sekä hyvinvoinnin ja sukupuolittuneiden käytäntöjen tutkimiseen. Laadullinen tutkimus keskittyy henkilöiden tai yhteisöjen käsityksiin ja kokemuksiin ja niiden merkityksiin. (Vilkkä 2021.)

Opinnäytetyössä pureudutaan kahden eri K-Marketin työntekijöiden kokemuksiin ja tuntemuksiin heidän turvallisuustasostaan työpaikallaan, ja niitä selvitetään puolistrukturoidun haastattelututkimuksen sekä havainnoinnin avulla. Siinä heillä on mahdollisuus kertoa omin sanoin omasta todellisuudestaan K-Marketin arjessa turvallisuusnäkökulmasta. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelija esittää kysymykset kaikille haastateltaville samassa muodossa, mutta kysymysten järjestystä ja sanamuotoa voi vaihdella. Haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joiden varassa keskustelu etenee. Haastateltavat voivat vastata kysymyksiin vapaasti omin sanoin, eikä vastauksia ole sidottu vastausvaihtoehtoihin. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 46–47.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2015, 37) mukaan havainnointi on tutkimusmenetelmänä kaikille tieteenhaaroille yhteinen ja välttämätön perusmenetelmä. Havainnoinnissa kerätään tietoa seuraamalla tutkittavaa ilmiötä ja siten saatu tieto perustuu todellisuudesta tehtyihin havaintoihin. Havainnointia voidaan käyttää ihmisen käyttäytymisen ja kielellisen ilmaisun tarkkailuun. Havainnointia voidaan käyttää

tutkimusmenetelmänä siten, että tutkittava ei itse tiedä, että hänen käyttäytymistään havainnoidaan, jos hän tietäisi, olisi mahdollisuus siihen, että käyttäytymistä muunneltaisiin. Havainnoinnissa on kuitenkin haastavaa se, että havainnoitava ilmiö tuskin toistuu uudelleen, joten se pitää havaita heti, kun se tapahtuu. Havainnoinnin avulla pääsen tarkemmin tutkimaan K-Market-kauppojen työntekijöiden tunteita ja mielipiteitä. Haastattelututkimuksessa he vastaavat kysymyksiin omin sanoin, mutta havainnoinnin kautta pääsen näkemään tunteita, joita he kokevat, mutteivat välttämättä osaa sanoittaa.

Käytännön näkökulma haetaan opinnäytetyöhön kahden K-Market-kaupan työntekijöiden kokemuksista, mielipiteistä ja tunteista liittyen turvallisuuteen. Työntekijöiden yksityisyyden takaamiseksi kaupoista ei puhuta nimillä. Molemmista myymälöistä haastatellaan kahta työntekijää, sekä haastattelujen ohella tehdään havainnointia. Työntekijät on valittu sillä perusteella, että saadaan niin tuoretta näkökulmaa kuin myös kokeneempaa näkökulmaa asioihin. Tutkimuksessa selvitetään, miten työntekijöiden turvallisuuskokemukset poikkeavat kahden myymälän välillä. Opinnäytetyössä selvitetään, vaikuttaako esimerkiksi myymälän sijainti, koko tai yksintyöskentely vs. kaksin työskentely työntekijän turvallisuuteen tai turvallisuuden tunteeseen. Tutkimustulosten keräämistä varten suunnitellaan haastattelulomake.

1.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään usein kahdella eri käsitteellä, jotka ovat validiteetti eli tutkimuksessa on tutkittu, sitä mitä on kerrottu tutkittavan ja reliabiliteetti eli tutkimustulosten toistettavuus (Tuomi & Sarajärvi 2002, 190). Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa tutkimuksen oikeellisuutta eli tutkimus mittaa juuri sitä, mitä sen pitäisikin mitata. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että tutkimuksen kysymykset ja vastaukset ovat tarpeeksi merkityksellisiä ja tarpeeksi täsmällisiä tutkimuksen tavoitteiden kannalta ja että itse tutkimus on tarpeeksi helppokäyttöinen ja tarpeeksi käyttökelpoinen tutkimuksen tavoitteiden kannalta. Tutkimuksen reliabiliteetti puolestaan tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta eli sitä, että tutkimuksen tulokset ovat toistettavissa ja vakaat. Käytännössä se tarkoittaa esi-

merkiksi sitä, että eri henkilöt tekevät tutkimuksen samoin tuloksin tai että tutkimuksen tulokset ovat toistettavissa samoin tuloksin silloin, kun tutkimus tehdään toistamiseen. (Metsämuuronen 2011, 75–76.)

Laadullisessa tutkimuksessa käsitteitä validiteetti ja reliabiliteetti kuitenkin kritisoidaan usein, sillä ne ovat peräisin määrällisestä tutkimuksesta ja vastaavat pääasiassa vain määrällisen tutkimuksen tarpeita. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 190.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuus puolestaan liittyy tutkimusaineiston keräämiseen. Aineiston keräämisen luotettavuutta parantaa se, että aineisto kootaan ilmiön esiintymispaikalla. Raportoinnissa tulee yksityiskohtaisesti kuvata tutkimuksen vaiheet. Mikäli aineisto kerätään esimerkiksi haastatteluin tai avovastauslomakkein, raporttiin tulee sisällyttää käytetyt teemat tai kysymykset. Haastattelutilanteen vuorovaikutussuhdetta ja siihen vaikuttavia tekijöitä tulisi myös arvioida, samoin kuin vastaamiseen vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi tulee arvioida käytetyn ajan riittävyttä haastatteluihin ja/tai havainnointiin. (Hyväri & Vuokila-Oikonen 2020.) Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää vastaukset tutkimuskysymyksiin ja sen vuoksi tarvitaan kokemuksia ja tunteuksia käytännön työelämästä. Käytännön työelämän kokemukset ja tunteukset hankitaan haastattelututkimuksen avulla. Tulosten raportoinnissa pyritään kuvailemaan tutkimuksen vaiheet yksityiskohtaisesti sekä siihen sisällytetään haastattelukysymykset ja niiden teemat. Haastattelu- ja havainnointitilanteisiin pyritään järjestämään riittävästi aikaa. Tutkimukseen osallistuu neljä K-Market-kaupan työntekijää ja koska se on vain pieni osa kaikista K-Market-kauppojen työntekijöistä, ei reliabiliteettia eli luotettavuutta oleteta muodostuvan näiden perusteella. Silti tuloksissa voidaan löytää yhteneväisyyksiä ja pohjaa antavia tietoja verraten siihen, että osallistujia olisi enemmän.

2 KAUPAN ALAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TURVALLISUUS

2.1 Päivittäistavarakauppa yleisesti

Kaupan ala keskittyy tavaroiden ostoon ja myyntiin, ja se koostuu tukku- ja vähittäiskaupasta. Tukku- ja vähittäiskauppa palvelee yrityksiä ja välittää tuotteita edelleen vähittäiskaupalle ja loppukäyttäjille. Vähittäiskaupan vastuulla ovat tuotteiden hankinta, varastointi, jakelu ja myynti kuluttajille. Kauppa on elinkeinoelämän suurin työllistäjä, erityisesti nuorten keskuudessa. Toimiala kohtaa kovaa kilpailua kansainvälisillä markkinoilla ja on muutoksen kourissa rakennemuutoksen ja digitaalisen murroksen myötä. (Työturvallisuuskeskus 2023a.)

Päivittäistavarakaupan myynti on vuonna 2021 ollut 20,9 miljardia euroa ja koko kaupan ala työllistää Suomessa 290 000 henkilöä, joista 54 % työskentelee vähittäiskaupassa. Kaupan ala on Suomen suurin toimiala myös bruttokansantuotteella mitattuna muodostaen 10 % Suomen bruttokansantuotteesta. (PTY 2022.)

2.2 Kesko

Kesko toimii kolmella eri toimialalla: päivittäistavarakaupassa, rakentamisen ja talotekniikan kaupassa sekä autokaupassa. Päivittäistavarakaupassa Kesko on Suomen toiseksi suurin toimija, ja päivittäinen asiakasmäärä K-ruokakaupoissa on yli miljoonan. K-ruokakauppoihin kuuluu K-marketit, K-supermarketit, K-city-marketit ja Neste K -liikenneasemat. Yli 500 kauppa tarjoaa myös verkkokaupan palvelua asiakkailleen. K-Ruoka-verkkokaupan myynti on kasvanut yli 14 % vuonna 2021 ja se on markkinajohtaja Suomessa. (Kesko 2022b.)

Keskolla on strategia, joka tavoittelee kannattavaa kasvua fokusoitumisen ja uudistumisen avulla. Keskolla on vahva markkina-asema ja kyvykkyydet päivittäistavarakaupassa, rakentamisen ja talotekniikan kaupassa sekä autokaupassa. Digitaalisuus ja asiakaskokemus ovat tärkeitä teemoja strategiassa, ja K-Plussa on Suomen laajin kanta-asiakasohjelma. Yksi yhtenäinen K on tärkeä osa strategiaa, ja vastuullisuus on koko Keskon strategian ytimessä. Uusi vastuullisuus-

strategia asettaa selkeät tavoitteet ilmastonmuutoksen torjunnalle. Keskon tavoitteena vuodelle 2025 on olla hiilineutraali K-ryhmä ja saada oman toiminnan ja kuljetusten päästöt nolleen vuoteen 2030 mennessä. (Kesko 2022b.)

2.3 Lainsäädäntö työturvallisuudesta

Työturvallisuuslain (2002/738 § 1:1, 2:8) tarkoituksena on estää väkivalta työpäikällä ennalta. Työnantajalla on useita velvollisuuksia työturvallisuuden toteuttamiseksi. Sen on suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava tarvittavat toimenpiteet työolosuhteiden parantamiseksi siten, että vaara- ja haittatekijöiden syntyminen estetään ja jo olemassa olevat vaara- ja haittatekijät poistetaan. Jos työpaikalla on ilmeinen väkivallan uhka, siellä on oltava asianmukaiset turvajärjestelyt tai turvallisuuslaitteet sekä osattava toimia väkivaltatilanteessa. Työpaikoilla, joilla väkivallan uhka on ilmeinen, on oltava kirjalliset toimintaohjeet väkivaltatilanteiden varalta. Työnantajan tulee jatkuvasti seurata työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta.

Työnantajan tulee huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä selvittämällä ja tunnistamalla kaikki työstä ja työympäristöstä aiheutuvat vaaratekijät. Tämä tulee tehdä järjestelmällisesti huomioiden työn ja toiminnan luonne. Työnantajan on arvioitava vaaratekijöiden merkitys, jos niitä ei voida poistaa. Huomionarvoisia seikkoja ovat mahdollisuus loukkaantua tai uhka terveyden heikkene miselle, aiemmat tapaturmat ja ammattitaudit, työntekijän henkilökohtaiset edellytykset, kuten ikä ja ammattitaito, työn kuormitus, työmatkustaminen, mahdolliset vaarat lisääntymisterveydelle ja muut vastaavat tekijät. Työnantajalla on myös oltava toimintaohjelma, joka sisältää kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Sen tarkoitus on edistää turvallisuutta ja terveellisyyttä sekä ylläpitää työntekijöiden työkykyä. (Työturvallisuuslaki 2002/738 § 2:9–10.)

Myös työntekijällä on velvollisuuksia työturvallisuuden toteuttamiseen liittyen, kuten huolehtia omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä, osallistua koulutuksiin, noudattaa ohjeita ja ilmoittaa havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa väkivallan uhkaa. Laissa myös säädetään työntekijän oikeudesta pidättäytyä vakavaa vaaraa aiheuttavasta työstä. Jos työolosuhteissa, työmenetelmissä tai työvälineissä on vikoja tai puutteita, joista

voi aiheutua haittaa tai vaaraa työntekijälle, on siitä ilmoitettava välittömästi työnantajalle. Vaikka työntekijä olisi korjannut tai poistanut vian, pitää työnantajalle silti ilmoittaa olleesta viasta. (Työturvallisuuslaki 2002/738 § 2:8, 19.)

Myös väkivallan uhasta ja häirinnästä säädetään työturvallisuuslaissa. Jos työhön liittyy väkivallan uhka, on työnantajan velvollisuus järjestää työ ja työolosuhteet siten, että uhka- ja väkivaltatilanteet ehkäistään jo ennen kuin niitä pääsee tapahtumaan. Työpaikalla pitää olla avun hälyttämisen mahdollisuus ja turvajärjestelyt tai -laitteet väkivallan torjumiseen. Jos työntekijä kuitenkin kokee häirintää tai epäasiallista kohtelua työpaikallaan, työnantajan on ryhdyttävä toimiin käytävissään olevin keinoin. (Työturvallisuuslaki 2002/738 § 5:27–28.)

2.4 Yksintyöskentely

Yksin työskennellessä tapaturman vaara ja väkivallan uhka korostuvat. Turvattomuuden tunne voi korostua, koska työpaikalla ollaan yksin eikä ole mahdollisuutta saada apua työkavereilta. (Palvelualojen ammattiliitto PAM 2022a.) Työnantajalla on vastuu toteuttaa toimenpiteitä väkivallan uhkan ennaltaehkäisemiseksi työntekijän turvallisuuden takaamiseksi. Lisäksi yksintyöskentely voi aiheuttaa haitallista työkuormitusta, joka on otettava huomioon työpaikan turvallisuussuunnittelussa. (Työterveyslaitos 2023b.)

Jos työntekijä joutuu tekemään työtään yksin, työnantajan on toteutettava erityisiä toimenpiteitä turvallisuuden ja terveyden varmistamiseksi (Työterveyslaitos 2023b). Työturvallisuuslain (2002/738 § 10) mukaan työnantajan on arvioitava työpaikan vaaratilanteet ja otettava huomioon yksintyöskentelyn aiheuttamat haitat ja vaarat. Tarvittaessa työnantajan on järjestettävä työolosuhteet niin, että yksintyöskentelyn vaara on mahdollisimman vähäinen ja haittavaikutukset minimissä. Tämä voi edellyttää työaikajärjestelyjä, fyysisen työympäristön muutoksia tai työn suunnittelua uudelleen. (Työterveyslaitos 2023b.)

2.5 Työturvallisuus kaupan alalla

Työturvallisuus tarkoittaa hallittuja työolosuhteita (fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen), jotka takaavat työntekijän terveyden ja hyvinvoinnin säilymisen. Kun työpaikka tarjoaa turvallisen, toimivan ja tasapainoisesti kuormittavan ympäristön, työ on merkityksellistä, palkitsevaa ja tuottaa tuloksia. (Työsuojelu.fi 2023.) Työn tekemisen tulee olla lähtökohtaisesti terveellistä ja turvallista. Koska työ muuttuu jatkuvasti, tarvitaan jatkuvaa kehittämistä työturvallisuuden hallinnassa. Perinteisten riskien rinnalle tulee uusia kuormitus-, haitta- ja vaaratekijöitä, jotka täytyy huomioida työturvallisuuden hallinnassa. (Työterveyslaitos 2023a.)

Henkinen väkivalta voi ilmetä monin eri tavoin ja sen vaikutukset ovat pääosin psyykkisiä. Esimerkkejä henkisestä väkivallasta ovat eristäminen, välinpitämätön kohtelu, haukkuminen, väkivallalla uhkailu ja pelottelu. Henkisen väkivallan seurauksena voi ilmetä pelkoa, ahdistusta sekä arvottomuuden ja syyllisyyden tunteita. Pitkittyessään henkinen väkivalta voi vakavasti vahingoittaa esimerkiksi turvallisuuden tunnetta ja itsetuntoa, aiheuttaa masennusta ja vääristää minäkuva. (Mieli 2021.) Kun arvioidaan väkivallan uhkaa työpaikalla, on tärkeää ottaa huomioon myös henkisen kuormituksen vaikutus. Vaikka vakavaa väkivaltaa ei olisi tapahtunutkaan, aiheuttavat tapahtumat muualla pelkoa ja stressiä, mikä vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin. Työntekijöiden hyvinvoinnin mittaamiseksi voidaan käyttää esimerkiksi työterveyshuollon työolokyselyitä, mutta on myös tärkeää, että työntekijät voivat koska tahansa ilmaista kokemuksensa ja tunteensa. (Palvelualojen ammattiliitto PAM 2021.)

Vuonna 2020 Yle julkaisi artikkelin, jossa kaupan alan työntekijä kertoo häneen kohdistuvasta häirinnästä. Aluksi se oli vain mukavaa rupattelua, mutta eteni siitä hiljalleen, ensin siihen, että asiakas alkoi käymään iltasella myymälässä kyseisen työntekijän takia, ja lopulta johti siihen, että asiakas odotti työntekijää myymälän ulkopuolella ja seurasi useisiin kauppoihin ja jopa bussipysäkillä ehdottaen yhteistä määränpäättä. Vartijat puhuttelivat asiakkaan ja häirintä loppui siihen, mutta työntekijään se jätti pysyvät arvet. Työskenneltyään 15 vuotta kaupan alalla tämä tapaus sai kuitenkin harkitsemaan jopa alan vaihtoa. Yleisluottamus ihmisiin heikentyi ja sai hänet vaihtamaan hiustyyliään ja pukeutumaan peittävämmiin. (Rautavuori & Tiirikainen 2020.)

Kaupan alalla työturvallisuuden hallinta on jaettu useiden organisaatioiden ja toimijoiden vastuulle. Alihankintapalvelut, kuten siivous, kunnossapito, vartiointi ja ICT-palvelut ovat tärkeitä osia kaupan alan toimintaa. Työpaikalla voi olla myös itsenäisiä ammatinharjoittajia ja vuokratyöntekijöitä, jotka vaativat erityistä huomiota lainsäädännön velvoitteiden noudattamisessa. Kaikkien toimijoiden on tehtävä yhteistyötä ja yhteistoimintaa turvallisen työympäristön takaamiseksi. Työturvallisuuslaki määrittelee yhteiseksi työpaikaksi sellaisen työpaikan, jolla toimii useampi kuin yksi työnantaja tai itsenäinen työsuorittaja. Työnantajien on huolehdittava riittävästä yhteistyöstä ja tiedottamisesta, jotta kaikkien työntekijöiden turvallisuus ja terveys voidaan taata. (Työturvallisuuskeskus 2023a.)

Palvelualojen työpaikoilla työntekijät saattavat joutua altistumaan esimerkiksi melulle, kuumuudelle, kylmyydelle, kemikaaleille tai tupakansavulle. Huonot työolosuhteet ja väärät työmenetelmät voivat aiheuttaa tapaturmia tai jättää työntekijän väkivallan tai sen uhan kohteeksi, erityisesti yksin työskennellessään. Tiukat aikataulut, kiire, huono työn organisointi, epäselvä työnjohto, huono ilmapiiri työpaikalla tai epäasiallinen kohtelu voivat myös aiheuttaa psyykkistä kuormitusta. Palvelualoilla vuorotyö ja työympäristön huono ergonomia ovat yleisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat haitallisesti työntekijän terveyteen. (Palvelualojen ammattiliitto PAM 2018.)

Palvelutyö edellyttää vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaitoja, joiden hallintaan liittyy stressin hallinta. Liialliset vaatimukset työnantajan tai työntekijän itsensä asettamina voivat johtaa haitalliseen stressiin, kun taas kohtuulliset vaatimukset ja riittävät selviytymiskeinot edistävät hyvinvointia. Ammattitaidon ja tuotetuntemuksen kehittäminen tuovat hallinnan tunnetta. On tärkeää huolehtia tauoista ja palautumisesta kuormittavien asiakastilanteiden jälkeen. Liialliset tai liian vähäiset vaatimukset ja riittämättömät selviytymiskeinot voivat sen sijaan heikentää ammattitaitoa, itsetuntoa ja elämäntapoja sekä kasvattaa työkyvyttömyysriskiä. Asiakkaan kohtuuttomat vaatimukset, epäasiallinen käytös ja henkilökohtaiset hyökkäykset voivat aiheuttaa kielteisiä tunnetiloja ja eettistä kuormittumista. Negatiiviset tunteet voivat vaikuttaa seuraaviin asiakaskohtaamisiin ja jättää pitkäaikaisia vaikutuksia. Koulutus, perehdytys, työnohjaus, keskustelut ja sopiminen toimintatavoista ovat keinoja kuormittumisen ehkäisemiseksi ja vähentämiseksi. Vertaistuki on myös tärkeä resurssi. (Rauramo 2021.)

Haastava asiakas voidaan määritellä asiakkaaksi, joka vaatii palveluntarjoajalta poikkeuksellista huomiota ja jonka kanssa kommunikointi voi olla hankalaa tai jopa konfliktinomaista. Tällainen asiakas voi olla esimerkiksi hyvin vaativa, kärsimätön, aggressiivinen tai tyytymätön palveluun. Haastavat asiakkaat voivat aiheuttaa stressiä ja turhautumista asiakaspalvelijoille, mutta heidän tarpeidensa tyydyttäminen on silti tärkeää asiakaspalvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden kannalta. (Callcentre helper 2020.)

Vuonna 2017 Kaupan liitto ja Palvelualojen ammattiliitto PAM aloittivat Ollaan ihmisiksi -kampanjan, jonka tarkoitus on saada kuluttaja miettimään omaa rooliaan kaupan työntekijän arjessa. Henkilökunta joutuu kokemaan valitettavan paljon sanallista väkivaltaa ja epäasiallista käytöstä työpaikallaan, ja pyrkimys olisi, että kauppa olisi turvallinen ja viihtyisä työpaikka. Vuoden 2021 lopulla kampanja aloitettiin uudestaan joulusesongin aikoihin, jotta kuluttajia saataisiin muistuteltua tästä tärkeästä sanomasta, jota kampanja viestii. (Kaupan liitto 2021.)

2.6 Väkivalta kaupan alalla

Kaupan alalla erityisiä haasteita työturvallisuudessa ja -terveydessä ovat fyysisesti kuormittavat työasennot ja -liikkeet, tapaturmavaarat, yötyö sekä asiakastilanteissa kohdattu epäasiallinen kohtelu, häirintä ja väkivallan uhka (Työturvallisuuskeskus 2023a). Häirintä tarkoittaa jatkuvaa ja järjestelmällistä toimintaa tai käyttäytymistä, mutta häirinnän tunnusmerkkejä voi joissakin tapauksissa täyttää myös yksittäinen teko. Työntekijä voi kokea epäasiallista käytöstä tai häirintää toisen työntekijän, esihenkilön tai asiakkaan tai muun ulkopuolisen tahon toimesta. (Häirintään puuttuminen kaupan alalla 2021.)

Asiakkaiden häiritsevä käytös voi olla tahallista tai tahatonta. Usein huonon käytöksen taustalla on asiakkaan pahantuulisuus tai ahdistuneisuus jostain muusta asiasta kuin palvelutapahtumaan liittyvästä syystä. Huonon käytöksen taustalla voi olla myös tyytymättömyys palveluun, esimerkiksi tarjoustuotteen loppuminen tai asiakkaan saaman palvelun odotusten ja todellisuuden ero. Joskus asiakkaat kommentoivat myös myyjien henkilökohtaisia ominaisuuksia, kuten ulkonäköä,

kielitaitoa tai etnisyyttä, mikä voi johtaa ahdistaviin tilanteisiin. Seksuaalissävyytteiset kommentit voivat olla erityisen epäasiallisia ja aiheuttaa ahdistusta. (Häirintään puuttuminen kaupan alalla 2021.)

Rantaeskolan, Hyytin, Kauppilan ja Koskelaisen (2014, 157) kirjassa kuvataan tilannetta, jossa pienen kaupan ainoa työntekijä, naishenkilö, kohtaa aamuvarhaisella liikkeeseen tulevan vahvassa humalassa olevan miehen. Työntekijä yrittää estää miehen pääsyn liikkeeseen asettumalla hänen eteensä, kehottaen häntä palaamaan myöhemmin selvin päin. Mies kuitenkin työntää työntekijän sivuun, hakee liikkeestä tölkkejä ja uhkaa työntekijää sanallisesti ennen kuin poistuu liikkeestä.

Ratkaisuna tekstissä mainitaan, että yksin työskentelevän työntekijän ei kannata vaarantaa turvallisuuttaan yrittämällä estää humalaista ja aggressiivisesti käyttäytyvää henkilöä toteuttamasta aikomuksiaan. Uhkaajaan kannattaa pitää turvallinen etäisyys ja tehdä mahdollisimman nopeasti ilmoitus hätäkeskukseen. Työntekijän tulee yrittää tehdä mahdollisimman tarkkoja havaintoja uhkaavasta henkilöstä ja katsoa, mihin suuntaan henkilö poistuu. Tämän jälkeen työntekijän on syytä ilmoittaa välikohtauksesta välittömästi esihenkilölleen, jotta saa tukea ja ohjeita. (Rantaeskola ym. 2014, 157.)

Tekstissä mainitaan myös, että yksin työskentelevät kauppaliikkeiden työntekijät joutuvat usein vaikeaan tilanteeseen ja että työnantajan tulee arvioida tilanne ja tarvittaessa tarjota tukea ja ohjeita. Tällaisia tilanteita varten on myös kauppaliikkeillä omat ohjeensa siitä, miten toimia näpistelijän, varkaan tai ryöstäjän kohtamisessa. (Rantaeskola ym. 2014, 157.) Tämä oli hyvin konkreettinen esimerkki siitä, mitä kaupan alalla työskennellessään voi joutua kokemaan. Tässä tilanteessa kohtelu asiakkaan puolelta meni nopeasti uhkaavaksi ja väkivaltaiseksi.

Kaupan toimipaikoissa korkeaa rikostasoa selittävät muun muassa myöhäiset ja pitkät aukioloajat, suuret asiakasmäärät sekä kaupan sijainti sellaisessa ympäristössä, jossa on paljon epäjärjestyttä ja häiriökäyttäytymistä kuten roskaamista, humalaisia, huumeiden käyttäjiä, kerjäämistä ja maleksivaa nuorisoa. Sellaisia tilanteita, jotka saattavat saada asiakkaan väkivaltaiseksi tai uhkailevaksi, ovat esimerkiksi ryöstö tai sen yritys, myymälävarkaus, häiriköivän asiakkaan poistaminen myymälästä ja päihtyneen asiakkaan palveleminen. (Rauramo 2020.)

Uhka- tai väkivaltatilanteen vaikutukset ovat merkittäviä ja ulottuvat pitkälle sitä kokeneen elämään. Tilanne herättää järkytystä, pelkoa ja ahdistusta, mikä voi johtaa pitkäaikaisiin pelko- ja ahdistustiloihin. Väkivalta- ja uhkatilanteet ovat työ- ja asiakasturvallisuusriski, ja ne voivat vaikuttaa negatiivisesti työpaikan ilmapiiriin ja lisätä konflikteja sekä häiriötilanteita. Myös toisen työpaikan väkivaltatilanteet voivat aiheuttaa pelkoa ja kuormitusriskiä, jos niillä on yhtäläisyyksiä esimerkiksi sijainnin tai tilanteen suhteen. Nämä vaikutukset voivat heijastua uhrien työviihtyvyyteen, työmotivaatioon, työsuoritukseen ja työssä jaksamiseen. (Rauramo 2020.)

2.7 Toiminta vaikeissa asiakastilanteissa

Useat eri järjestöt, kuten Mieli Ry, palvelualojen ammattiliitto PAM ja Kaupan liitto, tarjoavat koulutusta vaikeiden asiakastilanteiden hallintaan. Asiakkaiden häiritsevään käytökseen on tärkeää puuttua työpaikalla, sillä hyvää käytöstä on lupa odottaa kaikilta. On suositeltavaa laatia toimintaohjeet häirintätilanteisiin ja perehdyttää työntekijät niihin. Hyvä käytäntö on varoittaa asiakasta huonosta käytöksestä ja sen seurauksista, kuitenkin kohteliaasti mutta tarvittaessa jämäkästi. Työyhteisössä on hyvä käydä keskustelua kokemuksista ja esimerkeistä, jotta yleisesti hyväksytty raja tulee selväksi työntekijöille. (Rauramo 2020.)

Tyypillisissä häirintätilanteiden ohjeistuksissa suositellaan välittömästi pyytämään loukkaajaa lopettamaan häirintä sekä pyytämään ettei vastaava toistuisi. Esihenkilölle on tärkeää ilmoittaa tapahtuneesta ja häirinnän jatkuessa esihenkilön täytyy selvittää tapahtunut ja kieltää häirinnän toistuminen tai jatkuminen. Toimintaohjeistus tällaisien tilanteiden varalle auttaa häirintää kokevaa työntekijää tuomaan asian esiin ja estämään tilanteen eskaloitumisen. Ohjeiden olemassaolo ja niiden läpikäynti työyhteisössä viestittää, että häirintään suhtaudutaan vakavasti ja rohkaistaan ilmoittamaan tilanteista varhaisessa vaiheessa. (Häirintään puuttuminen kaupan alalla 2021.)

Työntekijän tietoisuus väkivallan uhasta on tärkeää henkisen palautumisen kannalta. Yllättävissä tilanteissa vahinko voi olla suurempi. Työntekijä saattaa vähäällä väkivallan aiheuttamia henkisiä reaktioita, joten on tärkeää tarjota ohjausta

jälkihoidossa ja varmistaa, että tarvittava apu haetaan. Välitön jälkipuinti esimerkiksi työterveyshuollossa auttaa selviytymään tapahtuneesta ilman vakavampia jälkiseuraamuksia. Käsittelemättömät tilanteet voivat johtaa pysyviin pelkoihin, jotka haittaavat työskentelyä ja lopulta vähentävät työkykyä. (Palvelualojen ammattiliitto PAM 2021.)

3 PEREHDYTYKSEN KAUPAN ALALLA

Perehdytys on tärkeä osa työntekijöiden kehittämistä työn tekemiseen ja hyvä perehdytys helpottaa työn tekemistä. Perehdytys ei koske pelkästään uusia työntekijöitä, vaan myös pidempään työssä olleet tarvitsevat opastusta esimerkiksi uusiin tehtäviin ja toimintatapoihin työpaikalla. Kaikki työpaikat ja toimialat tarvitsevat perehdyttämistä ja työnopastusta, joka on järjestelmällistä ja kattaa kaikki henkilöstöryhmät, mukaan lukien esihenkilöt ja vuokratyöntekijät. (Työturvallisuuskeskus 2023b.) Perehdytyksen avulla työntekijä saa oikean ja turvallisen tavan työskennellä työympäristössä (Palvelualojen ammattiliitto PAM 2022b).

Perehdytystä tarvitaan esimerkiksi, kun työntekijä on uusi työssään, työtehtävät ovat uusia työntekijälle, työntekijän käyttöön tulee uusia laitteita tai koneita, työ on harvoin toistuvaa tai turvallisuusohjeita laiminlyödään, toiminnassa havaitaan virheitä tai työpaikalla sattuu tapaturma (Työturvallisuuskeskus 2023b). Perehdytyksessä työntekijä saa työtehtävien, laitteiden ja muiden käytön lisäksi tietoa myös työsuhteeseen liittyvistä asioista, kuten palkasta ja työajasta (Palvelualojen ammattiliitto PAM 2022b).

3.1 Perehdytysprosessi

Työntekijän perehdytys on tärkeä osa työsuhteen alkua, ja sen tarkoituksena on varmistaa, että uusi työntekijä ymmärtää työtehtävänsä, työpaikkansa ja organisaation toimintatavat. Perehdytyksen avulla uusi työntekijä saa tarvittavat tiedot ja taidot, joiden avulla hän voi aloittaa työtehtävänsä tehokkaasti ja turvallisesti. (Työsuojelu.fi 2022.)

Työnantajan vastuulla on järjestää riittävä perehdytys ja huolehtia siitä, että uudet työntekijät saavat tarvitsemansa tiedot ja taidot. Perehdytyksen tulisi sisältää esimerkiksi tietoa työpaikan turvallisuusasioista, työtehtävistä, työvälineistä, työskentelytavoista ja organisaation toimintatavoista. Perehdytys on tärkeä myös työntekijän motivaation ja sitoutumisen kannalta, sillä hyvä perehdytys antaa uudelle työntekijälle positiivisen kuvan työnantajasta ja auttaa häntä tuntemaan itsensä osaksi organisaatiota. (Työsuojelu.fi 2022.)

Työturvallisuuskeskuksen (2023b) mukaan perehdytysprosessi etenee seuraavan viiden vaiheen avulla: valmistautuminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelu sekä opitun varmistaminen. Perehdyttäjän tulee motivoida työntekijää, arvioida tietojen ja taitojen taso, kuvata tehtävät, asettaa tavoitteet ja välitavoitteet sekä kertoa opastuksen toimintamalli. Opastuksen aikana tulee pyytää työntekijää havainnoimaan tehtävää, näyttää työ perehtyjälle ja antaa toimintasäännöt, selostaa ja perustella miksi tehdään, kuten tehdään sekä pyytää työntekijää selostamaan työtä. Taidon kokeilussa ja harjoittelussa tulee antaa työntekijän kokeilla, jonka jälkeen ohjata häntä palautteella ja taas antaa kokeilla uudestaan ja antaa harjoitella. Lopuksi tulee arvioida taitotaso, ohjata palautteella, rohkaista työntekijää kysymään ja antaa työskennellä yksin sekä arvioida osaamista ja sopia seurannasta sekä päättää opastus.

Kaupan alan myyjiltä edellytetään laajaa tuote- ja asiakaspalvelutuntemusta sekä kykyä toimia itsenäisesti työssä ja joustaa eri tehtävien välillä, myös kielitaidosta on hyötyä. Työ voi olla kiireistä, eikä se yleensä ole säännöllistä arkityötä, vaan viikonloppuja ja iltavuoroja on myös tehtävä. (Pro Perehdytys 2023.)

Uusi myyjä on opastettava tuntemaan niin oman työyhteisönsä toimintatavat kuin myös myytävät tuotteet ja niitä ostavat asiakkaat. Asiakkaiden kanssa voi tulla vastaan hankalia tilanteita ja myyjät on perehdytettävä niiden varalta. Koska myyjä joutuu tekemään myös fyysistä työtä, kuten nostelemaan painavia tavaroita ja liikkumaan paljon, on työturvallisuutta koskevat asiat osa työnopastusta. Lisäksi on tärkeää kouluttaa uusi työntekijä käytössä oleviin kassajärjestelmiin, ohjelmistoihin ja tietojärjestelmiin. (Pro Perehdytys 2023.)

3.2 Esihenkilön rooli perehdytyksessä

Työsuojelulainsäädännössä on useita määräyksiä, jotka velvoittavat työnantajaa järjestämään asianmukaisen perehdytyksen työhön. Käytännössä vastuu perehdytyksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta on lähimmällä esihenkilöllä, joka voi kuitenkin delegoida erilaisia perehdyttämiseen ja opastukseen liittyviä tehtäviä koulutetulle työnopastajalle, mutta vastuu säilyy aina linjajohdolla ja esihenkilöllä. (Työturvallisuuskeskus 2023b.)

Työturvallisuuslain (2002/738 § 2:14) mukaan työnantajan on huolehdittava, että työntekijä saa tarvittavat tiedot työpaikan riskeistä ja vaaratekijöistä. Työnantajan tulee myös huomioida työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus ja perehdyttää työntekijä riittävästi työhön, työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työvälineisiin ja turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa. Työntekijälle on annettava opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. Työntekijälle on myös annettava opetusta ja ohjausta sääntö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

3.3 Työntekijän rooli perehtyjänä

Perehdytysaika on eräänlainen herkkyyskausi, jolloin uusi työntekijä on oppimishalukas ja avoin uudelle tiedolle. Uuden työntekijän on tutustuttava paitsi työtehtäviinsä myös työyhteisöön, toimintatapoihin, verkostoihin ja organisaation kokonaisuuteen. Perehdytys voidaan toteuttaa joko suunnitelmallisena oppimisprosessina tai spontaanina yhdessä tekemisenä ja keskustelun kautta oppimisena. Tärkeää on olla avoin ja rehellinen ja kertoa, jos jokin asia ei ole vielä hallussa. Yleensä uudelle työntekijälle nimetään ohjaaja, joka auttaa ja tukee perehdytysvaiheessa. Hyvin suunniteltu perehdytys auttaa työnantajaa hyödyntämään työntekijän potentiaalin ja tuomaan uusia näkökulmia organisaation toimintaan. (Väliohjelma 2014, 127.)

Perehdytysaikana on tärkeää ymmärtää työnantajan odotukset, jotta uusi työntekijä voi sopeutua työhön helpommin. Työntekijä tarvitsee selkeän kuvan tärkeimmistä työtehtävistään ja oman työnsä roolista organisaatiossa, se helpottaa työntekijää toimimaan itsenäisesti ja parantamaan tekemistään. Avoimen keskustelukulttuurin säilyttäminen myös perehdytyksen jälkeen on tärkeää. Uudelle työntekijällä aloitus uudessa työympäristössä voi olla haastavaa, sillä hänen on opetettava monia asioita työpaikasta ja työyhteisöstä. Tämä sisältää esimerkiksi talon sääntöjen oppimista, käytännön järjestelyjä ja uusien työvälineiden käyttöön totuttelua. Myös työtovereiden ja heidän tehtäviensä tunteminen on tärkeää. Tämä kaikki vie aikaa, mutta kun uusi työntekijä on saanut perehdytyksen, hän pääsee

aloittamaan työnsä tehokkaasti. Perehdytys on tärkeä myös työnantajalle ja vaikka työnantaja haluaisi tukea uutta työntekijää, ajan puute voi estää sen. Uusi työntekijä voi kuitenkin rohkeasti kysyä apua ja ohjeita. Tämä osoittaa itsenäistä työtettä, jota työnantaja arvostaa. Perehdytysaikana uuden työntekijän kannattaa myös itsenäisesti hankkia tietoa ja sisäistää sitä, jos varsinaista työtä ei ole koko ajan. (Välivehmas 2014, 127.)

Työntekijän roolissa perehtyjänä olisi hyvä etsiä tietoa oma-aloitteisesti ja rohkeasti kysyä muilta, mutta kuitenkin välttää informaatiosta tulevaa ähkyä. Oppimisen tueksi on hyvä tehdä myös muistiinpanoja ja verkostoitua rohkeasti erilaisten ihmisten kanssa ja kuunnella heidän tarinoitaan oma oppiminen mielessä pitäen. Lisäksi tulee tarkkailla ja havainnoida niin uutta tietoa kuin muita ihmisiä ja heidän käyttäytymistapojaan eri tilanteissa, kuten asiakastapaamisissa ja palavereissa. On myös hyvä tunnustella omia kokemuksia ja peilata niitä työnantajan antamiin lupauksiin. Koeaika on aikaa, jolloin niin työnantaja kuin työntekijä sitoutuvat heidän väliseen suhteeseensa. (Hyppänen 2012, Välivehmaan 2014, 129 mukaan.)

4 TUTKIMUS TYÖNTEKIJÖIDEN TURVALLISUUSKOKEMUKSESTA K-MARKET-KAUPOISSA

4.1 Tutkimuksen vaiheet ja haastattelun toteutus

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää K-Marketin työntekijöiden kokemuksia työturvallisuudesta ja tunnistaa kehittämiskohteita sekä selvittää työntekijöiden ja esihenkilöiden toimintatavat, joilla turvallisuuskokemusta parannetaan. Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla neljää työntekijää kahdesta eri K-Market-kaupasta. Puolistrukturoidut haastattelut toteutettiin 7.3.-28.3.2023 välisenä aikana. Haastattelun kysymykset (liite 1) perustuvat opinnäytetyössä käsiteltyyn teoriaan. Tällöin tutkimuksen analysointia tehdessä voidaan vastauksia peilata teoreettiseen viitekehykseen. Haastattelukysymykset teemoiteltiin työturvallisuuden ja terveyteen vaikuttaviin tekijöihin sekä väkivaltaan työpaikalla ja perehdytykseen. Lisäksi yhtenä teemana haastatteluissa oli työntekijän rooli perehtyjänä.

Haastattelut toteutettiin jokaisen haastateltavan kanssa henkilökohtaisesti kahdestaan. Haastattelut on analysoitu niin, että niistä ei pystytä tunnistamaan yksittäisen vastaajan mielipidettä. Toisena tutkimusmenetelmänä käytettiin havainnointia haastatteluiden lisänä ja tukena. Havainnointia suoritettiin tarkkailemalla haastateltavia haastatteluiden aikana. Havainnoinnin avulla huomattiin, että esihenkilöiden läsnäolo häiritsi haastateltavia. Suurin osa haastatteluista toteutettiin kauppojen taukotiloissa ja työvuoroissa olevat esihenkilöt joutuivat käymään haastattelutiloissa tai lähellä niitä.

4.2 Työturvallisuus

Työturvallisuuslain (2002/738) mukaan työpaikalla, jossa väkivallan uhka on ilmeinen, on oltava asianmukaiset turvajärjestelyt tai turvallisuuslaitteet. Kaikki haastateltavat kertoivat, että heidän työpaikoillaan on kameravalvonta sekä ryöstökytkin kassan välittömässä läheisyydessä. Puolet haastateltavista kertoi, että heidän työpaikallaan on näiden lisäksi myös mukana kuljetettava vartiointiliikkeen yhdistetty puhelin, jolla saa hälytettyä avun nappia painamalla. Yhden haastateltavan mukaan puhelin ei kuitenkaan toimi niin kuin sen pitäisi, joten siitä ei käytännössä ole hyötyä. Toisessa kaupassa taas on kaksi puhelinta, jotka ovat

aina työntekijöiden taskuissa. Näin kassalla työskentelevä voi soittaa toisille työntekijöille, jos havaitsee jotain poikkeavaa myymälässä.

Työnantajan on toteutettava erityisiä toimenpiteitä turvallisuuden ja terveyden varmistamiseksi, mikäli työntekijä joutuu tekemään työtään yksin (Työterveyslaitos 2023b). Haastattelujen perusteella toisessa myymälässä, jossa yksintyöskentelyä on viikkotasolla kaksi tuntia, ei yksintyöskentelyä ole turvattu erityisillä toimenpiteillä. Toisessa myymälässä yksintyöskentelyä on päivittäin useita tunteja. Vartijat käyvät myymälässä tarkistamassa useamman kerran päivässä, että asiat ovat hyvin. Haastateltavat mainitsivat, että he voivat hälyttää myymälään vartijan paikalle matalalla kynnyksellä.

Haastateltavilta kysyttiin, että millä toimenpiteillä työpaikasta saataisiin turvallisempi ympäristö. Haastateltavien mielestä työympäristö tuntuisi turvallisemmalta seuraavilla toimilla: vartijan käynti iltavuorossa, turvasumute käden ulottuvilla ja sen käyttöön opastaminen sekä se, että töissä ei tarvitsisi ikinä olla yksin. Haastateltavat ymmärtävät kuitenkin, että työn luonteeseen kuuluu myös yksintyöskentely, eivätkä he pitäneet toivetta realistisena. Myös siitä mainittiin, että vaikka töissä ollaan myös yhdessä työkaverin kanssa, lähes aina toinen on kassalla ja toinen jossain päin myymälää. Kassapöytien uudelleen sijoittelua ehdotettiin niin, että asiakas ei voisi tukkia työntekijän tietä kassoilta pois eli ajaa häntä ikään kuin ansaan. Se, että pääsisi karkuun asiakasta tilanteen vaatiessa, lisäisi turvallisuuden tunnetta.

Kaikki haastateltavista kertoivat, että turvallisuuden tunne on tällä hetkellä hyvä. Puolet haastateltavista oli sitä mieltä, että ihan sama minkälaista porukkaa kaupalla käy, se ei vaikuta turvallisuuden tunteeseen, koska omalla käytöksellä voi vaikuttaa myös asiakkaan käytökseen. Yksi työntekijöistä arveli, että tilanne, jossa häntä uhkaillaan, voisi saada hänelle turvattoman olon ja kertoi kokeensa vain yhden kerran tällaisen tilanteen. Kaupalla käy yksi asiakas, jolla on yleensä veitsi mukana ja tämän asiakkaan kanssa oli tullut tilanne, johon asiakas ei ollut tyytyväinen. Se, että tiesi asiakkaan yleensä kuljettavan veitsee mukanaan, horjutti turvallisuuden tunnetta siinä tilanteessa. Turvallisuuden tunnetta horjuttavina asioina koettiin myös mielenterveysongelmaisten ja päihteiden vaikutuksen alaisena asioivat henkilöt.

Työturvallisuuslain (2002/738 § 5:28) mukaan työnantajan on ryhdyttävä toimiin käytettävissään olevin keinoin, jos työntekijä kokee häirintää tai epäasiallista kohtelua työpaikallaan. Yksi haastateltavista kertoi, että kaupalla käy sellainen henkilö päivittäin, joka käydessään pysähtyy tuijottamaan työntekijöitä pitkäksi aikaa. Se on kaikkien tiedossa oleva ongelma, mutta asialle ei tehdä mitään. Haastateltava arveli, että, jos kyseinen asiakas olisi käyttäytynyt joskus väkivaltaisesti, saisi hän luultavasti porttikiellon. Suomen Mielenterveysyhdistyksen mukaan henkisen väkivallan seurauksena voi ilmetä pelkoa, ahdistusta, arvottomuuden ja syyllisyyden tunteita. Pitkittyessään henkinen väkivalta voi vakavasti vahingoittaa esimerkiksi turvallisuuden tunnetta ja itsetuntoa, aiheuttaa masennusta ja vääristää minäkuvaa. (Mieli 2021.)

Turvallisuuden tunnetta parantavina asioina koetaan esimerkiksi työkavereiden nopea reagointi siihen, että itse soittaa kassalta myymälän puolella olevalle työkaverille. Myös kauppiaan nopea puhelimeen vastaaminen hänen ollessa poissa kaupalta nostaa turvallisuuden tunteen tasoa. Yksi haastateltavista mainitsi turvallisuuden tunnetta kohottavana seikkana sen, että kaupassa asioi suurimmaksi osaksi vakituisia asiakkaita, joiden kasvot ovat tuttuja. Myös luottamus työkavereihin ja esihenkilöihin sekä useat pakoreitit ulos nostettiin esille.

4.3 Terveysteen vaikuttavat tekijät

Palvelualojen ammattiliitto PAMin (2021) mukaan työntekijöiden hyvinvointia voidaan mitata esimerkiksi työterveyshuollon työolokyselyn avulla, mutta tärkeää on myös, että työntekijät kokevat olonsa sellaiseksi, että voivat koska tahansa ilmaista kokemuksensa ja tunteensa työpaikallaan. Kaikki neljä haastateltavaa kertoivat, että heidän kohdallaan työolokyselyä ei ole tehty. Yksi haastateltavista jäi pohtimaan, olisiko se tehty silloin kun hän on aloittanut työt kyseisessä kaupassa. Kaikki haastateltavat kokivat myös, että työkavereille pystyy avoimesti puhumaan omista tuntemuksistaan. Kaikkien haastateltavien mielestä taas esihenkilöiden kanssa ei ole niin läheiset välit, että viitsisi avata keskustelua omista tuntemuksistaan. Toisaalta nostettiin esille sekin, että on hyvä, että on kauppias ja myymäläpäällikkö, jolloin on mahdollisuus valita, kummalle puhuu, jos on tarvetta keskustella esihenkilön kanssa.

Haastattelussa kartoitettiin työilmapiirin vaikutusta työntekijöiden psyykkiseen kuormitukseen. Tiukat aikataulut, kiire, huono työn organisointi, epäselvä työjohto, huono ilmapiiri työpaikalla tai epäasiallinen kohtelu on asioita, joista voi koitua psyykkistä kuormitusta työntekijöille (Palvelualojen ammattiliitto PAM 2018). Puolet haastateltavista kokivat kiireen kuormittavana tekijänä kaupan arjessa. Myös vuorotyön tuomat vaihtelut kuten iltavuorosta aamuvuoroon meno ja yksittäiset vapaapäivät nostettiin esille. Toisaalta vuorotyössä on hyviäkin puolia. Joskus vapaita voi olla kolmesta neljään tai työputket lyhyitä. Työilmapiirin koettiin yleisesti olevan hyvä, mutta myös ulkopuolisuuden tunnetta oli havaittavissa. Kaikki haastateltavista kokivat saavansa työkavereilta apua haastavista tilanteista selviämiseen.

Rauramon (2021) mukaan palvelutyö edellyttää vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaitoja, joiden hallintaan liittyy stressin hallinta. Hallinnan tunnetta tuo esimerkiksi ammattitaidon ja tuotetuntemuksen kehittäminen. Tauoista ja palautumisesta on tärkeää huolehtia kuormittavien asiakastilanteiden jälkeen. Haastateltavista puolet kokivat heillä olevan mahdollisuuden päästä kehittämään ammattitaitoa koulutuksien merkeissä. Loput haastateltavista kokivat, että koulutuksiin ei ole mahdollista päästä tai että niitä ei tarvitse, koska osaaminen on niin hyvää. Myös tauoille pääsemisestä kysyttäessä haastateltavat jakautuivat kahtia. Puolet kokivat pääsevänsä työehtosopimuksen mukaisille tauoille ja puolet taas ei.

4.4 Väkivaltatilanteiden kohtaaminen

Yksin työskentelevät kauppaliikkeiden työntekijät joutuvat usein vaikeaan tilanteeseen ja työnantajan tulee arvioida tilanne ja tarvittaessa tarjota tukea ja ohjeita. Tällaisia tilanteita varten on myös kauppaliikkeillä omat ohjeensa siitä, miten toimia näpistelijän, varkaan tai ryöstäjän kohtaamisessa. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2014, 157.) Haastateltavat kokivat selkeästi eri tavoin vaikean tilanteen, kuten myös sen onko ohjeistusta toimintatapaan vaikeassa tilanteessa. Kolme haastateltavista mainitsi, että henkilökunnan tiloissa on Keskon yleinen ohjeistus varkaan kohtaamisesta, mutta sitä ei ole käyty läpi. Yksi haastateltavista arveli, että olisi paniikinomaisessa tilassa, jos vaikea tilanne tulisi vastaan, koska ei tiedä miten toimia. Kaksi haastateltavista koki oppineensa työn

lomassa sen, miten toimia vaikeassa tilanteessa. Osalle haastateltavista vaikeimmat tilanteet ovat selkeästi arkipäivää, eivätkä he koe niitä haastaviksi ollenkaan.

Häirintätilanteisiin ei kenenkään haastateltavan mielestä ole selkeää ohjeistusta, mutta kaikki kertoivat maalaisjärjellä asian menevän niin, että ensin pyytää häiritsijää lopettamaan ja jos se ei auta niin ottaa yhteyttä vartijaan, poliisiin tai esihenkilöön, jos sellainen on paikalla. Kun tilanne on ohi, niin siitä raportoidaan viimeistään silloin esihenkilölle. Kaupan liiton ja Palvelualojen ammattiliiton julkaisusta selviää, että tyypillisissä häirintätilanteiden ohjeistuksissa suositellaan välittömästi pyytämään loukkaajaa lopettamaan häirintä sekä pyytämään ettei vastaava toistuisi. Esihenkilölle on tärkeää ilmoittaa tapahtuneesta ja häirinnän jatkuessa esihenkilön täytyy selvittää tapahtunut ja kieltää häirinnän toistuminen tai jatkuminen. (Häirintään puuttuminen kaupan alalla 2021.) Kaksi neljästä haastateltavasta kertoo, ettei ole kokenut häirintää nykyisessä työpaikassaan. Yksi haastateltavista oli kokenut sitä kerran ja yksi kertoi, että ei koe häirintänä kovinkaan herkästi mitään.

4.5 Perehdytys

Perehdytykseen liittyvään osioon vastasi vain kolme haastateltavista, koska yksi on esihenkilön roolissa ja näin ollen itse perehdyttäjänä. Perehdytys on tärkeä osa työntekijöiden kehittämistä työn tekemiseen ja hyvä perehdytys helpottaa työn tekemistä. Perehdytys ei koske pelkästään uusia työntekijöitä, vaan myös pidempään työssä olleet tarvitsevat opastusta esimerkiksi uusiin tehtäviin ja toimintatapoihin työpaikalla. (Työturvallisuuskeskus 2023b.) Kaupan alalla myyjiltä edellytetään laajaa tuote- ja asiakaspalvelutuntemusta, kykyä toimia itsenäisesti työssä ja joustoa eri tehtävien välillä (Pro Perehdytys 2023). Kaksi haastateltavista myyjistä omasi jo työkokemusta K-Marketissa työskentelystä, joten perehdytys ei ollut niin kattavaa taloon tullessa. Aina, kun on esimerkiksi järjestelmät vaihtuneet tai tullut isompia tietoteknisiä muutoksia, on työntekijät perehdytetty niiden käyttöön. Haastateltavat kertoivat, että hektisessä kaupan arjessa perehdytys on suurimmilta osin tullut työn lomassa. Uutta tehtävää on alettu opettele-

maan, kun perusasiat, eli kassatyöskentely ja kuormien purkaminen on hallinnassa. Yksi myyjistä kertoi, että kauppa on esitelty läpikotaisin työn alkaessa. Kuten hätäuloskäynnit, palosammuttimien sijainnit ja ryöstökytkinten paikat.

Uusi myyjä on opastettava tuntemaan niin oman työyhteisönsä toimintatavat, kuin myös myytävät tuotteet ja niitä ostavat asiakkaat (Pro Perekdytys 2023). Yksi haastateltavista koki, että ei ole saanut perehdytystä edellä mainittuihin asioihin, vaan ne on opittu työtä tehdessä. Loput haastateltavista kertoivat, että he ovat saaneet luettavaksi ja allekirjoitettavaksi kirjallisen ohjeistuksen talon toimintatavoista. Tuotteet ja asiakkaat on tullut tutuksi siinä vaiheessa syvällisemmin, kun on päässyt tekemään töitä oman vastuualueen parissa.

Työturvallisuuslain (2002/738 § 14) mukaan työnantajan on huolehdittava, että työntekijä saa tarvittavat tiedot työpaikan riskeistä ja vaaratekijöistä. Haastateltavista kukaan ei kokenut saaneensa perehdytystä riskeihin ja vaaratekijöihin. Toisin mainittiin kuitenkin, että yleisesti riskialttiista asiakkaista tiedotettiin ennen töiden alkua. Lisäksi työntekijät olivat saaneet opastusta käsitellä painavia tavaroita ergonomisesti oikein.

Välivehmaan (2014, 127) mukaan perehdytysaikana uuden työntekijän on tärkeää ymmärtää työnantajan odotukset, jotta sopeutuminen työhön käy helpommin. Työntekijä tarvitsee selkeän kuvan tärkeimmistä työtehtävistään ja oman työnsä roolista organisaatiossa, se helpottaa työntekijää toimimaan itsenäisesti ja parantamaan tekemistään. Haastateltavia pyydettiin kuvailemaan heidän tärkeimpiä työtehtäviään ja kaikki vastasivat tärkeimmiksi tehtäviksi jokapäiväiset olennaiset asiat, jotka täytyy tehdä, jotta kauppa on hyvä asiakkaille. Omista rooleistaan kaikki kertoivat hieman eri tavalla. Yksi koki olevansa sellainen, joka voi auttaa millä tahansa osastolla missä vain työtehtävässä. Toinen taas koki itsensä sellaiseksi, joka on vähiten vastuussa mistään ja on ikään kuin kaupan nuorin työntekijä. Kolmas haastateltavista ei oikein osannut sanoa tiettyä roolia.

Usein perehdytysvaiheessa uudelle työntekijälle nimetään ohjaaja, joka auttaa ja tukee perehdytysvaiheessa (Välivehmas 2014, 127). Haastatteluissa kävi ilmi, että ohjaajana oli se, joka sattui olemaan töissä yhtä aikaa eli kaikki ohjaavat ja opastavat uutta työntekijää. Huonona puolena tässä toimintatavassa koettiin se,

että ohjaajalla ei välttämättä ollut tarpeeksi osaamista itselläkään juuri sen osaston hoitamiseen, jota opetti uudelle työntekijälle. Aikaa säästävintä olisi se, että uuden työntekijän opettelussa olevan osaston vastaava opettaisi sen osaston työskentelytavat, jota itse hoitaa. Yksi työntekijä kertoi, että hänellä oli ollut yksi ohjaaja, joka auttoi alkuun ja opetti laitteiden ja työvälineiden käytön sekä talon tapoja ja tuotteiden oikeaoppisen hyllytyksen.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyössä haettiin ratkaisuja seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millaiseksi K-Marketin työntekijät kokevat turvallisuuden työpaikallaan?
2. Mitä toimintatapoja työntekijöillä ja esihenkilöillä on siihen, että työpaikka olisi turvallisempi?

Tutkimuksessa selvitettiin asioita työntekijän näkökulmasta, millaiseksi turvallisuuden tunne ja turvallisuus ylipäättään koetaan työpaikalla. Tutkimuksesta Kesko voi saada tietoa käytännön työelämästä ja turvallisuushaasteista K-Market-kaupoissa.

Tietoa työntekijöiden turvallisuuskokemuksista haettiin haastattelututkimuksella, joka toteutettiin kahdessa K-Marketissa yhteensä neljälle työntekijälle. Haastattelut toteutettiin maaliskuussa 2023. Haastattelun kysymykset luotiin tutkimuskysymysten ja opinnäytetyöhön kerätyn teorian pohjalta. Vastauksilla pyrittiin saamaan käytännön näkökulmaa teoriaosuuden rinnalle.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että yleinen turvallisuuden tunne on haastatelluilla työntekijöillä hyvä. Kaikki haastateltavat kokevat olonsa turvallisiksi työpaikallaan. Kuitenkin kehitettäviäkin asioita nousi esille. Henkiseen häirintään kaivattiin puuttumista samalla tavalla, kuin fyysiseenkin häirintään puututaan esihenkilön puolelta. Kuten Palvelualojen ammattiliitto PAM (2021) toteaa, väkivallan uhka vaikuttaa työntekijöiden henkiseen kuormitukseen. Haastattelijien perusteella kehittävää on työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtimisessa. Haastatteluissa nousi esille, että työehtosopimuksen mukaisten taukojen pitäminen ei ole aina mahdollista. Hyvinvoinnin kannalta on myös tärkeää, että työntekijät pystyvät koska tahansa ilmaisemaan kokemuksensa ja tunteensa (Palvelualojen ammattiliitto PAM 2021). Haastatteluissa tuli ilmi se, että kaikki eivät koe pystyvänsä vapaasti ilmaisemaan tunteitaan esihenkilöille. Yksi kehitystä vaativa asia on haastavan asiakkaan kohtaaminen. Haastateltavista suurin osa oli kohdannut työssään haastavia asiakkaita, mutta heitä selkeästi vaivasi se, että siihen ei ole tiettyä toimintatapaa, vaan on enimmäkseen oman harkintansa varassa.

Haastatteluiden perusteella havaitsen, että esihenkilöiden toimintatapoja työntekijöiden turvallisuuden parantamiseksi on muun muassa:

- kauppiaan tai myymäläpäällikön nopea puhelimeen vastaaminen
- tai vastaavasti se, että vartijoille saa soittaa matalalla kynnyksellä.

Työntekijät itse luovat itselleen turvallisuutta muun muassa sillä, että ovat aina työkavereiden tavoitettavissa ja varmistavat nopean puhelimeen vastaamisen. Myös työntekijöiden välinen luottamussuhde tuo turvallisuuden tunnetta työarkeen.

Opinnäytetyöprosessi eteni hyvin. Kuulin jo vuoden 2022 alussa, että Lapin ammattikorkeakoulu ja Poliisiammattikorkeakoulu tekevät yhteistyössä tutkimusta K-Marketin työntekijöiden turvallisuudesta. Opinnäytetyön aloittaminen ei ollut vielä siinä kohtaa itselleni ajankohtaista, mutta ilmoitin kiinnostuksestani aiheeseen Lapin ammattikorkeakoulun palvelupäällikölle Mirva Juntille, joka minulle alun perin tästä korkeakoulujen välisestä yhteisprojektista kertoikin. Onnekseni Poliisiammattikorkeakoulun opiskelijan Mikko Pesolan (2022) aloittamaa tutkimusta pystyi jatkamaan myös nyt, kun se oli minulle ajankohtaista.

Eriyisen kiinnostavaa tutkimuksen tekemisestä teki se, että työskentelen itse K-Marketissa, joten aihe koskettaa minua henkilökohtaisesti. Merkityksellisen aiheesta teki se, että aiempia tutkimuksia ei ole tehty K-Market-kauppojen turvallisuudesta ennen Pesolan (2022) ja minun tutkimuksiani. Tavoitteenani on, että Keskon lisäksi myös tutkimukseen osallistuneiden K-Market-kauppojen kauppiaat pääsevät hyödyntämään tutkimuksesta saatua tietoa turvallisuusasioissa.

Motivaationi aiheen tutkimiseen pysyi hyvänä koko opinnäytetyöprosessin ajan. Aihe on minulle tärkeä ja oli antoisaa kuunnella kollegoiden vastauksia ja jutella heidän kanssaan haastattelujen lomassa. Iloiseksi minut teki se, että vaikka kaupan arki on hektistä ja henkinen sekä fyysinen kuormitus on ajoittain koetuksella, niin kaikki haastateltavat kokivat kuitenkin viihtyvänsä työssään. Yllätyksenä minulle tuli se, miten eri tavalla jokainen kokee asiat. Osalle on arkipäivää samat asiat mitkä toisille taas tuovat turvattomuuden tunnetta. Haastattelun vastauksia

analysoidessani, huomasi, että työntekijöiden turvallisuuskokemuksiin vaikutti se, millä alueella vastaaja työskenteli.

Laadullisen opinnäytetyön luotettavuus liittyy tutkimusaineiston keräämiseen. Haastattelututkimuksen raporttiin kuvattiin tutkimuksen vaiheet yksityiskohtaisesti ja siihen sisällytettiin haastatteluissa käytetyt teemat sekä kysymykset juuri niin kuin ne esitettiin haastattelutilanteessakin ja haastatteluihin oli varattu riittävästi aikaa. Luotettavuudesta puhuttaessa täytyy arvioida myös vuorovaikutussuhdetta ja vastaamiseen vaikuttavia tekijöitä haastattelutilanteessa. Havainnointieni perusteella osa haastateltavista epäröi vastauksiaan, koska esihenkilö työskenteli lähellä haastattelutilaa. Epäröintiä tuli selkeästi myös siitä, ettei oltu varmoja onko opinnäytetyöstä tunnistettavissa vastaajan henkilöllisyys. Jälkeenpäin ajateltuna näyttäisin haastateltaville esimerkin siitä, miten teksti muotoillaan lopulliseen työhön. Tutkimuksen luotettavuutta on pyritty varmistamaan sillä, että kaikkien haastateltavien vastaukset on kirjattu ylös haastattelutilanteessa, joten niitä tarkastelemalla ulkopuolinen voisi tehdä samat johtopäätökset.

Jatkotutkimusaiheeksi ehdotan tutkimusta K-market-kauppioiden ymmärryksestä ja tietämyksestä turvallisuusasioihin liittyen. Olisi mielenkiintoista selvittää, kuinka kauppiat varautuvat mahdollisiin turvallisuushaasteisiin työntekijöiden ollessa esimerkiksi iltavuorossa joko yksin tai kaksin työkaverin kanssa. Kiinnostavaa olisi myös tehdä koko Suomen laajuinen tutkimus määrällisiä menetelmiä käyttäen K-Marketin turvallisuudesta työntekijän näkökulmasta. Määrällisen tutkimuksen avulla olisi mahdollista selvittää huomattavasti suuremman joukon kokemuksia ja tunteita K-Marketin turvallisuudesta työntekijän näkökulmasta.

LÄHTEET

Callcentre helper 2020. How to Deal With Difficult Customers. 10.11.2020. Viitattu 26.2.2023 <https://www.callcentrehelper.com/deal-difficult-customers-137133.htm>.

Danielsson, P. & Näsi, M. 2018. Kansallisen rikosuhritutkimuksen 2017 tuloksia. Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena. Katsauksia 31/2018. Helsingin yliopisto. Viitattu 20.1.2023 <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/260559>.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hyppänen, R. 2014. Miten onnistut työnhaussa. Helsinki: Minerva.

Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. 2020. Tutkimus- ja kehittämistyön luotettavuus. LibGuide. Viitattu 6.5.2023 <https://libguides.diak.fi/c.php?g=670543&p=4760642#s-lg-box-15268726>.

Häirintään puuttuminen kaupan alalla 2021. Kaupan liiton ja Palvelualojen ammattiliiton julkaisu. Viitattu 25.2.2023 <https://kauppa.fi/lataa/23521/>.

Kaupan liitto 2021. Ollaan ihmisiksi -kampanja käynnistyy – yhteisvoimin epäasiallista käytöstä vastaan. 29.11.2021. Viitattu 18.2.2023 <https://kauppa.fi/uutishuone/2021/11/29/ollaan-ihmisiksi-kampanja-kaynnistyy-yhteisvoimin-epaasiallista-kaytosta-vastaan/>.

Kesko 2022a. Päivittäistavarakauppa. 15.12.2022. Viitattu 19.1.2023 <https://www.kesko.fi/yritys/toimialat/paivittaistavarakauppa/>.

– 2022b. Toimialat. 29.9.2022. Viitattu 26.2.2023 <https://www.kesko.fi/yritys/toimialat/>.

Kostamo, P., Airaksinen, T. & Vilka, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Helsinki: Art House Oy.

Metsämuuronen, J. 2011. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp Oy.

Mieli 2021. Henkinen väkivalta satuttaa sisältä päin. 23.8.2021. Viitattu 26.2.2023 <https://mieli.fi/vaikea-elamantilanne/vakivalta/henkinen-vakivalta-satuttaa-sisaltapain/>.

Pro Perehdytys 2023. Myyjän perehdyttäminen. Viitattu 15.3.2023 <https://www.perehdytysjarjestelma.fi/tyonopastus-ammateittain/?s=myyjan-perehdyttaminen>.

Palvelualojen ammattiliitto PAM 2018. Työturvallisuus. Viitattu 15.1.2023 <http://www.pamliitto.fi/tyoturvallisuus/>.

– 2021. Työväkivalta. Viitattu 5.12.2022
<https://www.pam.fi/wiki/tyovakivalta.html>.

– 2022a. Kauppojen aukiolot ja lisätyö, yksintyöskentely ja yötyö. 15.2.2022. Viitattu 26.2.2023 <https://www.pam.fi/wiki/kauppojen-aukiolot-ja-lisatyo-yksintyoskentely-ja-yoty.html>.

– 2022b. Perehdytys. 21.11.2022. Viitattu 27.2.2023
<https://www.pam.fi/wiki/perehdytys.html>.

Pesola, M. 2022. Työntekijöiden turvallisuuskokemuksen parantaminen K-Marketeissa. Opinnäytetyö, Poliisiammattikorkeakoulu. Viitattu 19.4.2023 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/783217/ON_Pesola.pdf?sequence=2.

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Työkirja ammattikorkeakouluun. Jokioinen: e-Oppi Oy.

PTY 2022. Päivittäistavarakaupan taloudellinen vastuu. Päivittäistavarakauppa työllistää, investoi ja maksaa veroja. Viitattu 7.12.2022
<https://www.pty.fi/kaupan-toiminta/vastuullisuus/taloudellinen-vastuu/>.

Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2014. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.

Rauramo, P. 2020. Kaupan työsuojelu. 3. uudistettu painos. Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä. Viitattu 25.2.2023 <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/03/Kaupan-tyosuojelu.pdf>.

– 2021. Haastavan asiakkaan kohtaaminen puhelin- ja verkkopalvelutyössä, työsuojelunäkökulma. Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä. Viitattu 18.2.2023 <https://ttk.fi/julkaisu/haastavan-asiakkaan-kohtaaminen-puhelin-ja-verkkopalvelutyossa-tyosuojelunakokulma/>.

Rautavuori, L. & Tiirikainen, V. 2020. Kaksimetrinen miesasiakas vainosi Emiliaa ja yritti seurata töistä kotiin – työntekijöiden kokema häirintä yleistyy kaupan alalla. Yle 16.3.2020. Viitattu 26.2.2023 <https://yle.fi/a/3-11250220>.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työsuojelu.fi 2022. Opetus ja ohjaus. 15.12.2022. Viitattu 27.2.2023
<https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/opetus-ja-ohjaus>.

– 2023. Työolot. Viitattu 15.1.2023 <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot>.

Työterveyslaitos 2023a. Työturvallisuus. Viitattu 14.1.2023
<https://www.ttl.fi/teemat/tyoturvallisuus>.

– 2023b. Yksintyöskentely. Viitattu 26.2.2023
<https://www.ttl.fi/teemat/tyoturvallisuus/vesihuoltolaitosten-tyoturvallisuusopas/riskien-tunnistus-ja-hallintakeinot/yksintyoskentely>.

Työturvallisuuskeskus 2023a. Kaupan ala. Viitattu 15.1.2023
<https://ttk.fi/tyoturvallisuus/toimialakohtaista-tietoa/kaupan-ala/>.

– 2023. Perehdyttäminen ja työnopastus – ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 27.2.2023 <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/vastuut-ja-velvoitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/perehdyttaminen-ja-tyonopastus/>.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Viitattu 15.1.2023
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>.

Vilkkä, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikuihin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vuori, J. 2022. Johdatus laadulliseen tutkimukseen ja verkkokäsikirjaan. Teoksessa J. Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 10.12.2022
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/johdatus-laadulliseen-tutkimukseen-ja-verkkokasikirjaan/>.

Väisänen, K. 2021. Palvelualalla esiintyy seksuaalista häirintää ja väkivallan uhkaa. Ttt-lehti 22.1.2021. Viitattu 19.1.2023 <https://tttlehti.fi/palvelualalla-esiintyy-seksuaalista-hairintaa-ja-vakivallan-uhkaa/>

Välivehmas, K. 2014. Miten onnistut työnhaussa. Helsinki: Minerva.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

Liite 1 1(2). Haastattelukysymykset

TYÖTURVALLISUUS

Onko työpaikallasi tehty toimenpiteitä työolosuhteiden parantamiseksi?

Onko työpaikallasi avun hälyttämisen mahdollisuus ja turvajärjestelyt tai -laitteet väkivallan torjumiseen?

Miten yksin työskentelyyn liittyvät olosuhteet on huomioitu työpaikallasi? Onko yksintyöskentelysi turvattu jollain erityisillä toimenpiteillä?

Mitä ehdotuksia sinulla on työpaikan turvallisuuden parantamiseksi?

Minkälaiset tekijät vaikuttavat sinun turvallisuuden tunteeseesi työpaikallasi? Ja millainen turvallisuuden tunteesi on tällä hetkellä?

Oletko kokenut tilanteita, joissa olet tuntenut turvattomuutta työskennellessäsi K-Marketissa? Millaisia nämä tilanteet ovat olleet ja miten ne on ratkaistu?

TERVEYTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Onko työntekijöiden hyvinvoinnin mittaamiseksi tehty työterveyshuollon työlökyselyä?

Pystytkö ilmaisemaan kokemuksesi ja tunteesi vapaasti työpaikallasi?

Millaiseksi koet työilmapiirinne? Aiheutuuko työilmapiiristä sinulle psyykkistä kuormitusta?

Koetko, että pääset säännöllisesti kehittämään ammattitaitoasi? (Esim. koulutukset.)

Pääsetkö säännöllisesti työehtosopimuksen mukaisille tauoille ja koetko, että sinulla on riittävät selviytymiskeinot käytössäsi esim. hankalien asiakastilanteiden jälkeen?

Liite 1 2 (2). Haastattelukysymykset

VÄKIVALTA KAUPAN ALALLA

Oletko joutunut työssäsi vaikeaan tilanteeseen? Onko sinulla ohjeistus siitä, miten toimit esimerkiksi näpistelijän tai varkaan kohtaamisessa?

Tiedätkö miten toimia häirintätilanteissa?

Oletko kokenut turvallisuushaasteita asiakkaiden kanssa? (Esim. häiriköintiä, ahdisteleva asiakas, ei suostu poistumaan pyydettyä tai sanoo jotain ahdistavaa.)

PEREHDYTYS

Oletko saanut perehdytystä ja millaista?

Osaatko kertoa, millainen oli sinun perehdytysprosessisi?

Onko sinut uutena myyjänä opastettu tuntemaan niin oman työyhteisösi toimintatavat kuin myös myytävät tuotteet ja niitä ostavat asiakkaat?

Miten työnantaja on huolehtinut, että työntekijänä saat tarvitsemasi tiedot työpaikan riskeistä ja vaaratekijöistä?

Onko sinulle annettu opetusta ja ohjausta? (Sääntö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.)

TYÖNTEKIJÄN ROOLI PEREHTYJÄNÄ

Miten kuvaillet tärkeimpiä työtehtäviäsi ja mikä on roolisi organisaatiossa?

Oliko sinulla työtä aloittaessa ohjaaja ja miten koit hänen toimintansa?