



Minttu Eronen ja Salkku Salokangas

Kadun kansan ja järjestyksenvalvonnan kohtaamiset ja vuorovaikutus

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

4.11.2024

Tiivistelmä

Tekijä(t):	Minttu Eronen ja Salkku Salokangas
Otsikko:	Kadun kansan ja järjestyksenvälön kohtauiset ja vuoroauikutus.
Sivumäärä:	29 sivua + 2 liitettä
Aika:	4.11.2024
Tutkinto:	Sosionomi
Tutkinto-ohjelma:	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Ohjaaja(t):	Lehtori Taina Valkeapää, Yliopettaja Jyrki Konkka

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa kadun kansan kokemuksia järjestyksenvälön kohtauisesta sekä vuoroauikutuksesta, julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa. Kadun kansa, joka voidaan tutkielmamme yhteydessä liittää huono-osaisuutta kokevaan ihmisryhmään kohtauvat huomattavasti suurempaa turvattomuutta ja väkivalan riskiä muuhun väestöön verrattuna. Työelämän yhteistyökumppaninamme opinnäytetyöprosessissa toimii Sininauhasäätiö ja käytännön työskentelyn toteutimme Cafe Illusiassa Helsingissä sekä Päiväkeskus Illusiassa Vantaalla.

Opinnäytetyön tarve perustuu yksilön hyvinvointiin, palveluiden sujuvuuteen sekä yhteiskunnalliseen tilanteeseen. Tavoitteenamme on tuottaa tietoa, siitä millaisia kokemuksia kadun kansan ja järjestyksenvälön kohtauisista ja vuoroauikutuksista on syntynyt sekä miten näitä olisi mahdollista kehittää. Tutkimuskysymykset ovat kadun kansan näkökulmasta esitettyinä. Tuotettua tietoa on mahdollista hyödyntää vaikuttamistyössä sekä materiaalina rakenteellisessa sosiaalityössä. Vaikka opinnäytetyöhön ei kuulu tämän tiedon eteenpäin vienti, tavoitteenamme on myöhemmin saattaa tietoa eteenpäin järjestyksenvälön suorittaville yrityksille ja järjestyksenvälöjia kouluttaville tahoille.

Tarkastelemme kohtauisiin liittyviä ilmiöitä sosiaalipedagogisen viitekehyksen teorian kautta, osallisuuden ja vuoroauikutuksen näkökulmasta. Teoreettisena tukena toiminnan tarkastelussa on järjestyksenvälöjien-työtä säätävät lait sekä säädökset.

Tuomme työssä esiin toimintaympäristöön vaikuttavia tekijöitä ja ilmiöitä, kuten julkisten- ja puolijulkisten tilojen määritelmät sekä toimintamallit kohderyhmämme kohtauisen suhteen. Ilmiönä käsittelemme vallankäytön eri puolia sekä niiden välitöntä vaikutusta ihmisten väliseen vuoroauikutukseen.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valitsimme laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen, joka on tehokkain tapa saada tietoa kohderyhmän kokemuksista. Haastattelut suunniteltiin puolistrukturoiduiksi haastatteluiksi, (Liite 2 haastattelurunko) joihin kohderyhmään kuuluvat henkilöt vastasivat yksilöhaastatteluna. Aineiston analysoinnin suoritimme teemoittelemalla. Teemoittelulla aineistosta paikannettiin tutkimuskysymysten kannalta olennaisia aiheita.

Haastatteluissa tuli ilmi positiivisia ja negatiivisia kokemuksia järjestyksenvälönästä. Erityisesti keskusteluissa nousi esiin järjestyksenvälön kyky kohdata ihmisiä tasa-arvoisesti, heidän vuoroauikutustaidot sekä ammattiin kouluttautuminen ja soveltuvuus.

Avainsanat: osallisuus, vuoroauikutus, huono-osaisuus, kadun kansa

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

Abstract

Author(s): Minttu Eronen and Salkku Salokangas
Title: Encounters and interactions between people of the streets and security guards.
Number of Pages: 29 pages + 2 appendices
Date: 4.11.2024

Degree: Bachelor of Social Services
Degree Programme: Bachelor of Social Services and Health Care
Instructor(s): Senior lecturer Taina Valkeapää, Principal lecturer Jyrki Konkka

The purpose of this thesis is to map people of the street's experiences of encountering and interacting with security guards in public and semi-public spaces. People of the street, which in the context of our study can be associated with a group of people experiencing disadvantage, face significantly greater insecurity and the risk of violence compared to the rest of the population. Sininauha Foundation works as our partner in the thesis process, and we carried out practical work at Cafe Illusia in Helsinki and day center Illusia in Vantaa.

The need for this thesis is based on the well-being of the individual, the smoothness of the services and the community situation. Our goal is to produce information about what kind of experiences have arisen from encounters and interactions between people on the street and security guards, and how these could be developed. The research questions are presented from the perspective of the people on the street. It is possible to use the information produced in influencing work and as material in structural social work. Although the thesis does not include the export of this information, our goal is later to pass the information on to companies performing public order enforcement and to entities that train security guards.

We examine the phenomena related to encounters through the theory of the social pedagogical framework, from the perspective of participation and interaction. The laws and regulations governing the work of public order supervisors provide theoretical support for the review of operations. In our work, we highlight factors and phenomena affecting the operating environment, such as definitions of public and semi-public spaces and operating models in relation to meeting our target group. We deal with different aspects of the use of power and their immediate effect on the interaction between people. As the research method for the thesis, we chose qualitative research, which is the most effective way to get information about the experiences of the target group. The interviews were planned as semi-structured interviews, (Appendix 2 interview framework) to which the persons belonging to the target group answered as an individual interview. We conducted the analysis of the data by theming. The themes were used to locate topics relevant to the research questions from the material.

The interviews revealed positive and negative experiences of security guards. In particular, their ability to deal with people equally, their communication skills, as well as training and suitability for the profession came up in the discussions.

Keywords: agency, interaction, disadvantage, people of the streets

The originality of this thesis has been checked using Turnitin Originality Check service.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Sininauhasäätiö	2
2.1	Café Illusia	2
2.2	Päiväkeskus Illusia	3
2.3	Matalan kynnyksen palvelut	3
2.4	Huono-osaisuus	4
2.5	Kadun kansa	4
3	Järjestyksenvalvonnan kohtaaminen	5
3.1	Järjestyksenvalvojat	5
3.2	Vallankäyttö	6
3.3	Julkinen ja puolijulkinen tila	7
3.4	Kauppakeskukset	8
4	Osallisuus	9
5	Vuorovaikutus	10
6	Tutkimuskysymykset	12
7	Opinnäytetyön toteutus	13
7.1	Osallistujat	13
7.2	Aineistonkeruu menetelmä	14
7.3	Tutkimuseettisyys	15
7.4	Sisällön analysointi	16
8	Tulokset	17
8.1	Kohtaamiset järjestyksenvalvonnan kanssa	17
8.2	Hyviä kokemuksia	18
8.3	Järjestyksenvalvonnassa kehitettävät aiheet	19
8.4	Suosittu ja vältettävät paikat	20
8.5	Muita haastatteluissa esiin nousseita ilmiöitä	20
9	Johtopäätökset	22
10	Pohdinta	23
10.1	Eettinen pohdinta	23

10.2 Koulutuksesta esiin nousseita asioita	24
10.3 Teorian ja käytännön yhteen saattaminen	26
10.4 Opinnäytetyöaiheen eteenpäin vieminen	27
10.5 Opinnäytetyön prosessina	28
Lähteet	30

Liitteet

Liite 1. Tiedote haastatteluista

Liite 2. Haastattelurunko

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä tutkimme kadun kansan ja järjestyksenvalvonnan välisiä kohtaamisia ja niistä syntyviä kokemuksia kadun kansan näkökulmasta. Kadun kansa, joka voidaan tutkielmamme yhteydessä liittää huono-osaisuutta kokevaan ihmisryhmään kohtaavat huomattavasti suurempaa turvattomuutta ja väkivallan riskiä muuhun väestöön verrattuna (Saari 2015: 5–11).

Opinnäytetyön tarve perustuu yksilön hyvinvointiin, palveluiden sujuvuuteen sekä yhteiskunnalliseen tilanteeseen. Euroopassakin paljon positiivista keskustelua herättänyt asunto ensin periaate on yksi tärkeä osa suomalaista sosiaalityötä, jonka ansioista asunnottomuus on ollut laskussa tilastollisesti jo useamman vuoden (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2024). Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö suomalaisten toimeentulon haasteet ja huono-osaisuuden kokemus olisi kasvussa. Huono-osaisuutta mittaavien tutkimusten mukaan huono-osaisuus on moninaistunut Suomessa (Ohisalo & Laihiala & Saari 2015: 345–347). Terveysten- ja hyvinvoinninlaitoksen toteuttaman tutkimuksen mukaan pääkaupunkiseudulla huono-osaisuuden osa-alueiksi painottuu asumiseen, työttömyyteen sekä velkautumiseen liittyvät ongelmat, kun taas muualla Suomessa alueellisesti painottui mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä elämänhallinnalliset haasteet (Karjalainen & Kivipelto 2022).

Tarkastelemme kohtaamisiin liittyviä ilmiöitä sosiaalipedagogisen viitekehyksen teorian kautta, osallisuuden ja vuorovaikutuksen näkökulmasta (Nivala & Rynänen 2019: 95–102, 138–140). Teoreettisena tukena toiminnan tarkastelussa on järjestyksenvalvojien työtä säätelevät lait sekä säädökset (Laki järjestyksenvalvojista 533/1999; Järjestyslaki 612/2003).

Opinnäytetyö keskittyy keräämään tietoa ja löytämään keinoja parempaan kanssakäymiseen järjestyksenvalvonnan ja kadun kansan välillä. Vaikka opinnäytetyöhön ei kuulu tämän tiedon eteenpäin vienti, tavoitteenamme on myöhemmin saattaa tietoa eteenpäin järjestyksenvalvontaa suorittaville yrityksille ja järjestyksenvalvoja koulutetuille tahoille. Osana opinnäytetyötä suomalaisten kaupunkien kauppakeskuksiin on lähetetty kysely heidän ohjeistuksestaan heidän tiloissaan nukkuvien tai niissä pitkän aikaa viettävien henkilöiden kohdalla. Tutkimuksessa ei yksilöidä tai nimetä kauppakeskuksia.

2 Sininauhasäätiö

Sininauhasäätiö on vuodesta 1957 saakka toiminut arvopohjainen asunnottomuus- ja päihdetyön asiantuntija. Sininauhasäätiö tekee aktiivista työtä asunnottomuuden poistamiseksi ja haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden aseman parantamiseksi vakiintuneilla toimintamuodoilla sekä erilaisilla hankkeilla. Vakiintuneita toimintamuotoja ovat päiväkeskukset, kohtaamispaikat, naapurustotyö, maahan muuttaneiden Kota-toiminta. Tämänhetkisiä hankkeita ovat muun muassa Koti kaikille, Verstas ja ODE hankkeet.

Säätiö tekee työtä yksilötasolla sekä pyrkii vaikuttamaan yhteiskunnallisesti osallistamalla aktiivisesti yhteiskunnalliseen keskusteluun. Vaikuttamistyötä tehdään yhteistyössä asunnottomuutta kokeneiden henkilöiden kanssa. Sininauhasäätiö on osa Sininauhasäätiö -konsernia, joka muodostuu Sininauhasäätiöstä ja Sininauha Oy:stä. Sininauha Oy tuottaa asumis- ja päihdepalveluita. Sininauhasäätiön työn lähtökohtana ovat asiantuntijuus sekä yksilön ja ihmisarvon kunnioitus. (Sininauhasäätiö 2023.) Sininauhasäätiö muodostaa Sininauha Oy:n kanssa Sininauhasäätiö-konsernin. Sininauha Oy on yhteiskunnallinen yritys, joka tuottaa tuetun asumisen palveluita ja päihdepalveluita.

Opinnäytetyömme tavoitteena on tuottaa tietoa, Sininauhasäätiön matalan kynnyksen palveluita käyttäviä henkilöitä haastatteleamalla. Haastatteluilla tuottamamme laadullinen tieto mahdollistaa sen hyödyntämistä tiedottamis- ja vaikuttamistyössä sekä osana monitasoista rakenteellista sosiaalityötä. Opinnäytetyö prosessimme tuottama tieto tuo esiin Sininauhasäätiön asiakaskunnan hyvinvointiin ja sen kehittämistyöhön hyödyllistä tietoa. Sininauhasäätiölle on tärkeä ymmärtää laajasti asiakaskunnan kokemuksia ja heidän kohtaamiaan haasteita. Tuottamamme tieto on materiaalia, jota on mahdollista käyttää parantamaan sininauhasäätiön palveluita ja niiden kehittämistä.

2.1 Café Illusia

Aiemmin päiväkeskuksena toiminut Cafe Illusia on Sininauhasäätiön ylläpitämä yhteisöllinen kohtaamispaikka Helsingin Vallilassa. Kohderyhmänä ensisijaisesti asunnottomat tai asunnottomuusuhan alla olevat sekä aktiivisesti päihteitä käyttävät täysi-ikäiset henkilöt. Cafe Illusiassa on aamupäivisin tarjolla vertais- ja vapaaehtoistyötä, lukolliset

kaapit tavaroille, pientä syötävää ja kahvia. Iltapäivisin Cafe Illusiassa järjestetään erilaisia pienryhmiä asiakkaiden toiveita kuunnellen. Tällä hetkellä näitä ryhmiä ovat mm. musiikki sekä ruoanlaitto ryhmät.

Cafe Illusiassa käy säännöllisesti sosiaalityön ja asumisen tuen työntekijät päivystämässä. Lisäksi Cafe Illusiassa käy erilaisia asunnottomuus ja päihdetyön toimijoita kohtaamassa Cafe Illusian asiakkaita. Näitä ovat esimerkiksi Etsivä lähityö, yhteisöpappi, NOAT-hanke ja katuklinikka sekä Sininauha säätiön omat hankkeet, kuten Koti kaikille ja Sininauhan kotiin vietävät palvelut.

2.2 Päiväkeskus Illusia

Päiväkeskus Illusia on Vantaan koivukylässä sijaitseva matalankynnyksen kohtaamispaikka erityisesti asunnottomille, asunnottomuusuhan alla oleville ja sekä päihteitä käyttäville täysi-ikäisille henkilöille. Päiväkeskuksessa on tarjolla ilmainen ruoka, mahdollisuus käydä suihkussa ja paikka, jossa nukkua päivällä. Illusian henkilökunta tarjoaa tukea erilaisissa tilanteissa ja pystyy ohjaamaan asiakkaat tarvitsevansa avun piiriin.

Vantaan Illusiassa toimii myös korvaushoidon yksikkö ja sen kautta myös Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen päihde- ja mielenterveyspalvelut. Toimintakeskuksessa käy säännöllisesti useita eri toimijoita, kuten aikuissosiaalityö, lastensuojelu, Etsivä työ, Vantaan seurakunta, Aimo-hanke ja erilaiset kolmannen sektorin toimijat.

2.3 Matalan kynnyksen palvelut

Toteuttaaksemme haastattelututkimuksemme käytännössä on väistämätöntä kartoittaa Helsingin seudulla sijaitsevia eri toimijoiden tarjoamia matalankynnyksen- sekä muita asunnottomuutta kokeville ihmisille suunnattuja palveluita. Erilaisten kohtaamispaikkojen ja matalankynnyksen palveluiden kirjo on moninainen. palveluiden lähtöisyys voidaan paikantaa jo yli vuosisadan taakse järjestötoimintaan sekä seurakunnan tarjoamaan apuun. (Seppälä & Grönlund & Kemppainen 2020: 117.)

Nykypäivänä palveluntarjoajien kirjo on laajentunut ja suuresta osasta asunnottomien palveluista vastaa Helsingin kaupunki sekä yksityiset yritykset ja säätiöt. Esimerkkeinä

kyseisistä palveluntarjoajista Vailla vakinaista asuntoa ry (VVA ry), työelämänyhteistyökumppanimme Sininauhasäätiö, Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö Rinnekodit sekä asunto ensin periaatetta ajava Y-säätiö. Palveluntarjoajat mahdollistavat hätämajoitusta lyhytaikaisena ratkaisuna äkilliseen asunnottomuuteen, pitkäaikaista asumista erilaisissa asumisyksiköissä sekä tuetussa asumisessa (Asunnottomien majoitus- ja asumispalvelut. Helsingin kaupunki 2024). Näiden lisäksi erilaisia matalankynnyksen päiväaikaisia kohtaamispaikkoja, joissa viettää aikaa julkisten tilojen sijaan (VVA ry 2023).

Opinnäytetyömme kannalta haluamme kartoittaa tuen muotoja, joilla palveluiden suuntaan ohjautuminen helpottuisi niin asiakkaan kuin myös järjestyksenvalvonnan näkökulmasta. Keskeisessä osassa on Helsingin kaupungin toimessa työskentelevä etsivä lähityö. Etsivä lähityö jalkautuu ammattilaisista koostuvin parein kaduille sekä julkisiin ja puolijulkisiin tiloihin. Työn tarkoituksena on saavuttaa palveluiden ulkopuolella olevia henkilöitä ja toimia apuna esimerkiksi palveluihin ohjautumisessa tai muussa neuvonnassa. (Etsivä Lähityö. Helsingin kaupunki 2024.)

2.4 Huono-osaisuus

Huono-osaisuutta määritellään usein eri näkökulmasta eikä siihen ole yhtä selkeästi käytettyä määritelmää. Urho Rauhala jaotteli huono-osaisuuden jo vuonna 1988 useaan eri osa-alueeseen, jotka ovat taloudellisesti, sosiaalisesti, terveydellisesti huono-osaiset sekä vallankäytöstä ja osallistumisesta, työmarkkinoilta ja koulutuksesta syrjäytyneet. (Rauhala 1988: 14–31). Näitä lähes samoja tai osaa niistä edelleen tutkimuksessa kuten Nuoruusiän huono-osaisuus ja sen kasautumisen yhteys kuolleisuuteen (Berg & Huurre & Kiviruusu & Aro 2011), jossa huono-osaisuuden mittareina käytetty terveyttä, taloutta, sosiaalisia suhteita, koulutusta ja sosioekonomista asemaa.

2.5 Kadun kansa

Kadun kansa käsitteellä tarkoitamme henkilöitä, jotka oleskelevat ulkona, kaduilla, julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa. Yhdistävinä tekijöinä esiintyy useasti kodittomuus, turvallisen tilan puute, päihderiippuvuudet, mielenterveydelliset haasteet, sosiaalipalveluiden ulottumattomuus tai niiden piirin välttely. Itse termin kadun kansa olemme ottaneet käyttöön Sininauhasäätiön tuottamasta Opas kadun kansalle materiaalista. Opas on informatiivinen materiaali, johon on koottu kahdeksalla kielellä selkeästi symboli apukuvia käyttäen Helsingin, Espoon ja Vantaan alueiden matalankynnyksen palvelut sekä

niiden sisältö. (Opas Kadun Kansalle. Sininauhasäätiö 2024.) Haluamme käyttää kadun kansa käsitettä tutkimuksessamme, sillä se kuvastaa asiakasryhmän moninaisuutta.

3 Järjestyksenvalvonnan kohtaaminen

3.1 Järjestyksenvalvojat

Opinnäytetyö keskittyy järjestyksenvalvojiin, koska tämä on todennäköisin vartioinnin ja valvonnan ammattiryhmä, jonka kanssa kadun kansa on tekemisissä julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa. Puhekielessä ja haastatteluissa järjestyksenvalvojista sekä vartijoista puhutaan usein vartioina välittämättä heidän koulutuksestaan.

Järjestyksenvalvojat ovat järjestyksenvalvojan peruskurssin hyväksytysti käyneitä henkilöitä, jotka poliisi on hyväksynyt järjestyksenvalvojaksi. Järjestyksenvalvojaksi hyväksyttävän henkilön tulee olla rehellinen ja luotettava sekä täyttänyt 18 vuotta. Järjestyksenvalvojan lupa on voimassa viisi vuotta kerrallaan. (Laki järjestyksenvalvojista 533/1999 § 10.)

Järjestyksenvalvojan työnantajana on usein alueen, tapahtuman tai rakennuksen omistaja tai hallitseva taho, joka edellyttää järjestyksenvalvonnalta erilaisia toimia toimialueella. Järjestyksenvalvojat vastaavat toimialueensa järjestyksestä ja turvallisuudesta sekä estävät rikoksia ja onnettomuuksia tapahtumasta kyseisellä alueella. Laki määrittelee järjestyksenvalvojien keinot näiden tehtävien suorittamiseen. Näitä ovat pääsyn estäminen, henkilön poistaminen, kiinniotto ja säilössä pito, heillä on myös oikeus metallinilmaisimella tai muulla teknisellä laitteella tarkastaa henkilö.

Järjestyksenvalvojilla on laillinen oikeus poistaa henkilö toimialueeltaan vain, jos henkilö päihtyneenä häiritsee järjestystä tai muita henkilöitä, häiritsee järjestystä tai vaarantaa turvallisuutta esiintymällä uhkaavasti, meluamalla tai väkivaltaisella käytöksellä; tai jättää noudattamatta järjestyksen tai turvallisuuden ylläpitämiseksi annettua tarpeellista käskyä. (Laki järjestyksenvalvojista 533/1999 § 7). Järjestyksenvalvonnan väärinkäytökset ovat yleisiä heikossa asemassa olevien kohdalla, ja väärinkäytöksiä jää piiloon sillä heikossa asemassa olevat eivät välttämättä ilmoita niistä eteenpäin.

Vuonna 2010 Helsingin yliopiston julkaisema väitöskirja (Kerttula) Käsittelee järjestyksenvalvojien ja vartijoiden asemaa julkisen vallan käyttäjinä. Teoksessa nousee esiin lukuisia tutkimuksellemme tärkeitä teemoja, kuten työtä ohjaavat lait ja säädökset, turvallisuuteen ja työskentelyn luonteeseen liittyvät normit. Kuitenkin tutkimuksesta puuttuu vastakkainen näkökulma, joka tässä tapauksessa on siviilit kuten kadun kansana viitatut henkilöt ja heidän kokemuksensa.

Aiheena järjestyksenvalvonnan sekä kansalaisten kohtaamiset ovat jo pitkän aikaa olleet ajankohtaisia mediassa, artikkeleissa ja uutisoinnissa. Lähes poikkeuksetta edellä mainitun tapaiset kirjoitukset tuovat esiin kohtaamisia negatiivisessa valossa. Negatiivinen suunta liittyy monesti järjestyksenvalvonnan vääränlaiseen vallankäyttöön tai epätasa-arvoiseen kohteluun.

Kanadassa vuonna 2015 tehdyn tutkimuksen mukaan yksityinen järjestyksenvalvonta saattaa kohdella päihteitä käyttäviä henkilöitä väkivaltaisesti, haukkua heitä ja jopa huonontaa heidän mahdollisuuttansa päästä terveydenhuollon piiriin (Kennedy ym. 2015). Kanadalaisessa vuonna 2024 julkaistussa tutkimuksessa yksityinen järjestyksenvalvonta sai paljon kehuja, kun järjestyksenvalvonnan työote oli asiakaslähtöistä ja pyrki auttamaan asunnottomia ja päihteidenkäyttäjiä eikä vai rankaisemaan heitä (Maier & Urbanik & Greene 2024).

3.2 Vallankäyttö

On kyseessä sitten sosiaalityötä tekevä ammattilainen tai turvallisuusalan valvontatyötä tekevä ammattilainen on asiakkaan kanssa työskennellessä kyseessä valtasuhde. Työskentelyssä huomioiden asiakkaan mahdollisuus osallisuuteen ja toimijuuteen päätöksentekijänä on ammattilaisella aina valta määrätä tilanteen etenemistä (Laitinen & Niskala 2013, 31–33). Oikeanlaiseen vallankäyttöön erialoilla voidaan soveltaa suhteellisuusperiaatetta. Tällä tarkoitetaan tutkimuksemme yhteydessä esimerkkinä viranomaisen käyttämiä toimia ja valtaa päätöksissään, jotka ovat oikeassa suhteessa tavoiteltuun ja haluttuun päämäärään asiakastilanteessa. Vallankäytössä tulisi myös huomioida tasavertaisuus ja syrjinnän ehkäisy sekä siihen puuttuminen (Sosiaalihuoltolaki 1013/2024 § 30).

Vallan käyttö voi tässä yhteydessä tarkoittaa myös pyrkimystä vaikuttaa toisen osapuolen toimintaan tai päätöksentekoon. Tästä näkökulmasta katsottuna valta ja vallan

käyttö on neutraalimpi ja hyvin yleinen asia ihmisten välisissä kanssakäymisissä. (Alhnen 2024:101–102.)

Lapin yliopistossa suorittamassa väitöskirjassaan Samuli Aikio (2017) tarkastelee sosiaalityössä vallan merkitystä ammattilaisen ja asiakkaan suhteessa. Oman tutkimuksemme sosiaalipedagogisten näkökulmien kautta, asiakkaan osallisuuden ja toimijuuden vahvistamista järjestyksenvalvojen ja kadun kansan välisessä työskentelyssä voidaan kehittää tarkastelemalla suhteita sosiaalialan työskentelyssä.

Marjatta Jabe sekä Sari Kuusela kirjoittivat teoksen nimeltä Hyvä paha valta (2013). Kirjassa käsitellään Vallan käsitettä monesta eri lähestymissuunnasta. Marjatta Jabe on kirjoittanut kyseistä teosta ennen aiheesta vallankäyttö työympäristöissä sekä johtamisessa. Kun taas Sari Kuusela on kirjoittanut artikkeleja hyvinvoinnista sekä kehittämistyöstä. Teoksessa nostetaan esiin muun muassa vallan merkitys sekä sen toteutuminen oikein sekä vääränlaisessa muodossa. Teoksen näkökulma puoltaa oman tutkimuksemme viitekehystä, vaikka aihealueita vallan käsityksestä ei ole rajattu tiettyihin kohderyhmiin.

3.3 Julkinen ja puolijulkinen tila

Julkinen ja puolijulkista tilaa on kaikilla yhtäläinen oikeus käyttää välittämättä henkilön etnisyydestä, sukupuolesta, uskonnosta, seksuaalisesta suuntautumisesta tai muusta henkilöön kohdistuvasta syystä. Järjestyslaissa näistä tiloista puhutaan yleisenä paikkana ja niillä tarkoitetaan

a) tietä, katua, jalkakäytävää, toria, puistoa, uimarantaa, urheilukenttää, vesialuetta, hautausmaata tai muuta vastaavaa aluetta, joka on yleisön käytettävissä;

b) rakennusta, joukkoliikenteen kulkuneuvoa ja muuta vastaavaa paikkaa, kuten virastoa, toimistoa, liikenneasemaa, kauppakeskusta, liikehuoneistoa tai ravintolaa, joka on yleisön käytettävissä joko jonkin tilaisuuden aikana tai muutoin; (Järjestyslaki 612/2003 § 2.)

Yleisessä kielessä julkisia tiloja ovat a kategoriaan kuuluvat tilat, jotka ovat kaikkien käytössä. Puolijulkisia tiloja ovat b kategoriaan kuuluvat tilat, joita kuka tahansa saa käyttää, mutta ne ovat yksityisomistuksessa ja joiden järjestyksenvalvonnan järjestämisestä he vastaavat.

Näiden tilojen järjestyksenvalvonnasta vastaavat kuitenkin yksityiset yritykset, joiden ohjeistukset ja näiden ohjeistusten noudattaminen vaihtelee tilojen omistajien ja valvontaa suorittavien henkilöiden vuoksi.

3.4 Kauppakeskukset

Suomen kauppakeskusyhdistys määrittelee kauppakeskukseksi tilan, jossa on vähintään 10 liikettä ja sen pinta-ala on yli 5000 m² eikä yksittäinen liike ole yli 50 % liiketilan kokonaismäärästä. Kauppakeskukset ovat suurimpia puolijulkisia tiloja suomessa, vuokrattavaa liikealaa on 2,54 miljoonaa neliometriä ja kävijöitä vuodessa 415 miljoonaa. (Suomen kauppakeskusyhdistys 2023.) Suomen kauppakeskusten pinta-ala kasvaa vuosittain ja on kasvanut jo 82 % vuodesta 2008 (Suomenkauppakeskusyhdistys 2010). Kauppakeskukset eivät ole enää pelkästään kaupallisiin tarkoituksiin olevia tiloja. Kauppakeskuksissa on kauppojen lisäksi paljon palveluita, kuten julkisen liikenteen terminaaleja, kirjastoja, ammattikoulu, uskonnollisia tiloja, nuorisotaloja ja taidemuseoita. Puolijulkisen tilan yhdistämisestä erilaisten palveluiden kanssa saattaa aiheuttaa erilaisia tilanteita tilan käytön oikeuksista. Esimerkiksi syksyllä 2024 uutisoitiin tilanteesta, jossa naista ei päästetty käymään kauppakeskuksessa sijaitsevassa kauppassa, joka on lähiliikenneterminaalin vieressä, sillä hänellä ei ollut julkisen liikenteen matkalippua.

Järjestyksenvalvonta kauppakeskuksissa ja muissa puolijulkisissa tiloissa on aina luvanvaraista toimintaa, josta määrää laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015). Luvan järjestyksenvalvojien käyttöön alueella antaa poliisi. Lupa määrittelee järjestyksenvalvonnan alueen ja siihen voidaan tarvittaessa lisätä ehtoja mm. voimankäyttövälineisiin tai koulutukseen. Myönnetty lupa on voimassa 5 vuotta ja voidaan tarvittaessa perua. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015 § 28.)

Osalle suomen kauppakeskuksista lähetettiin sähköpostilla yksi kysymys selvittääksemme eroavatko kauppakeskusten ohjeistukset toisistaan.

Onko teillä mahdollista kertoa mitkä ovat kauppakeskuksen ohjeistukset nukkujiista tai kauppakeskuksessa paljon aikaa viettävien henkilöiden kohdalla?

Kymmenen kauppakeskusta vastasi tähän sähköpostiin. Kauppakeskusten vastaukset heidän tilojen käytön ohjeistuksesta olivat pääasiassa samankaltaisia ja lakeihin viittavia, mutta joitakin poikkeuksia myös löytyi. Useimmissa kauppakeskuksissa nukkuminen ei ole yleisellä tasolla kiellettyä, mutta niiden tiloissa nukkuvat herätetään varmistukseen heidän kuntonsa ja mahdollinen avun tarve. Osa kauppakeskuksista kertoi kuitenkin nukkumisen olevan täysin kiellettyä ja osalla ei ollut lainkaan ohjeistusta vaan järjestyksenvalvonnan vastuulla oli puuttua tilanteisiin häiriöperusteisesti. Vastauksissa osattiin myös kertoa, ettei tähän ole yhteistä ohjeistusta tai linjaa.

Useissa vastauksissa tuli myös esiin kauppakeskusten vessoissa tapahtuva peseytyminen ja tästä aiheutuvat häiriöt. Osa kauppakeskuksista kertoi tekevänsä yhteistyötä sosiaalityön kanssa edes jollain tasolla, ja osa kertoi, etteivät tiedä minne kauppakeskuksessa nukkuvia henkilöitä voisi ohjata.

4 Osallisuus

Tutkimuksemme ydinteoriat ovat osallisuus ja vuorovaikutus. Tutkiessamme kohderyhmän asemaa ja kohtaamista yhteiskunnassa ja valta-asemassa olevan tahon silmissä on erityisen tärkeää huomioida ihminen oman elämänpiirinsä keskiössä, vahvistaakseen tämän mahdollisuutta osallistua omaan elämään koskevaan päätöksentekoon (Ohisalo & Laihiala & Saari 2015:437). Tämän mahdollistaaksemme hyödynnämme viitekehystä, joka määrittelee työtöteemme.

Opinnäytetyö prosessin aikana hyödynnämme työtöteessämme sosiaalipedagogista viitekehystä, jonka taustana toimii ihmisen oman osallistumisen ja toteuttamisen vahvistaminen (Hämäläinen 2010: 10). Eli asioita ei tulisi päättää ja määritellä ihmisen toisen puolesta vaan pyrkiä vahvistamaan tämän omaa valmiuttaan näihin toimiin. (Nivala & Ryyänen 2019: 196–197.)

Osallisuudella tarkoitetaan ihmisen suhdetta, johonkin yhteisöön tai yhteiskuntaan. Yksilön osallisuutta yhteisössä voidaan käyttää kuvaamaan yhteisön tavoiteltua toimivuutta. Esimerkiksi onko yhteisö ja sen toiminta ideaalia ja tavoiteltua osallisuuden toteutumisen kannalta. (Nivala & Ryyänen 2019: 138.) Osallisuus voidaan kuvata myös ihmisen omien resurssien, kykyjen ja vaikuttamisen mahdollisuuksien näkökulmasta. Näistä muodostuu monen kaltaisia prosesseja, joissa ihmisen kokemus omista kyvyistä

ja voimavaroista määrittää omaa elämää koskevaa päätöksen tekoa. (Isola & Kaartinen & Leemann & Lääperi & Schneider & Valtari & Keto-Tokoi 2017: 16.)

Tavoiteltu osallisuus viitekehyksessämme on kokonaisuus, joka koostuu osallistumisesta sekä kuulumisen kokemuksesta. Vastavuoroisuus on olennaista, sillä pelkkä kuulumisen tunne voi toteutua myös yhteisössä, jossa yksilöllä ei ole mahdollisuuksia vaikuttaa yhteisöön. Myöskään pelkkä osallistuminen omalla toiminnalla ei ole tavoiteltua, jos se ei luo yksilölle kuulumisen tunnetta ja tasapainoista sekä demokraattista jäsenyyttä yhteisössä. (Nivala & Ryyänen 2019: 139–140.)

Osallisuus ja sen toteutumisen vahvistaminen kuuluu opinnäytetyömme tavoitteisiin. Halumme kartoittaa kadun kansalta heidän mielipiteitään, kuinka työskentelyssä järjestyksenvalvonnan osallisuuden toteutuminen voitaisiin saavuttaa.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen julkaisemassa työpaperissa Anna-Maria Isola, Heidi Kaartinen ym. keskustellaan, kuinka osallistavaa viitekehystä voitaisiin kehittää yhteiskunnassa ja työympäristöissä (Isola & Kaartinen & Leemann ym. 2017: 23–25). Kehitysmyönteisellä ja osallisuutta vahvistavalla työotteella ja sen vahvistamisella sosiaalialan ulkopuolelle muun muassa virkavallan ja vartioinnin alalle, voisi olisi positiivinen vaikutus asiakasryhmämme osallisuuden kokemukseen.

Osallisuutta tukevaan työskentelyyn päästäkseen eri alojen ammattiryhmien tulee hyödyntää moniammatillisuutta. Jos eri alojen toimijoilla on yhteisiä tavoitteita ja tahtotiloja mutta erilaiset toimintatavat niiden saavuttamiseksi käytännössä voi tämä olla hidas-teenä ihanteelliselle yhteistyölle. Monialainen yhteistyö ja kumppanuus työskentelyssä edellyttäisi vahvaa kehitysmyönteisyyttä sekä nykyisten rajojen rikkomista. Tämän tyyppisellä työskentelyllä mahdollistettaisiin erilaisten asiantuntijoiden tiedon ja resursien yhdistäminen tavoitteiden saavuttamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi. (Holopainen 2022: 305.)

5 Vuorovaikutus

Vuorovaikutuksen näkökulma käsittelee dialogin ja viestinnän tärkeyttä ymmärtääkseen kohtaaman henkilön elämäntilannetta kokonaisvaltaisesti asiakastyössä. Vuorovaikutus on moniosainen prosessi, joka tapahtuu kahden tai useamman henkilön kohdatessa.

Vuorovaikutus voi olla verbaalista tai nonverbaalista viestintää. Vastavuoroisuus ja jonkin asteinen tavoite ovat lähes aina osana vuorovaikutustilanteita. (Koivisto 2019: 2–3.) Osa ihmisistä omaa vahvemmat vuorovaikutustaidot, mutta vuorovaikutustaitojen ollessa heikot niitä on myös mahdollista kehittää. Vuorovaikutustaitojen kehitykseen elämän eri vaiheissa vaikuttavat ulkoiset tekijät, kuten kokemukset ja tottumukset sekä myös temperamentti ja henkilön persoonallisuuspiirteet. (Talvio & Klemola 2020: 61–79.) Muiden henkilöiden välisen vuorovaikutuksen havainnointi ja dialogin reflektointi ovat tilanteita, joissa henkilö itse voi tietoisesti muuttaa toimintaansa. Positiivisella ja tavoitteellisella dialogilla on havaittuja (RVMT-hanke) positiivisia vaikutuksia ihmisen omakuvaan sekä mielenterveyteen. (Grant & Varis 2019: 32–35.)

Nykyään yhä moninaisemmassa yhteiskunnassamme vuorovaikutuksen haasteita voi lisätä myös yhteisen kielen puuttuminen. On tärkeää, että käytössä oleva kieli sekä sanasto on sellaista, jota kaikki osapuolet ymmärtävät. Tavoitteelliseen vuorovaikutukseen pääseminen on lähes mahdotonta, jos ymmärrys toisen osapuolen viestimään asiaan on vajaa tai olematon. Käytännössä tämän kaltaisiin tilanteisiin voidaan pysähtyä ja selventää asia, jota jokin ei ole ymmärtänyt (Alhanen 2024: 67–70.) Vuorovaikutuksen tukena voi myös toimia sanaston viestintä kuten eleet, merkit ja oma ääni sen ymmärretyksi tulemisen epävarmuudesta huolimatta.

Arkikielessä dialogi- sana on monesti käytössä tilanteissa, joissa sen määritelmä on hyvin laaja ja yleisesti kuvataan kahden ihmisen välistä vuorovaikutusta tai keskustelua. Kuitenkin sosiaalipedagogisen viitekehyksen kautta sanan määritelmä on hieman tarkempi. Dialogisen vuorovaikutuksen edellytyksenä ei ole samanmielisyys mutta se edellyttää, että osapuolina olevat henkilöt näyttävät tai opettelevat näyttämään kunnioitusta toisiaan kohtaan. (Nivala & Ryyänen 2019: 111–112.) Tilanteissa, joissa toisen osapuolen toiminta estää toisen tarpeiden toteutumisen on kyse tarveristiriidasta. Tämän kaltaisissa tilanteissa yleensä molemmille osapuolille on tärkeää päästä lopputulokseen, jonka itse kokevat oikeaksi tai tarpeelliseksi. Tilanteista tulee yleensä konkreettisia seurauksia vähintään toiselle osapuolelle. Esimerkiksi toinen osapuoli tekee oma-aloitteisesti kompromissin tai jää toisen osapuolen vallan alle. (Talvio & Klemola 2017: 121.) Panostamalla varsinkin ammattilaisen roolissa toimivien osapuolien vuorovaikutustaitojen kehittämiseen on mahdollisuuksia löytää ratkaisuja ristiriitatilanteisiin, joissa toinen osapuoli ei joudu täysin vallan alle ja toinen saa tarvettaan läpi. (Talvio & Klemola 2020: 121–125.)

Vuorovaikutus asiakastyössä on monimutkainen kokonaisuus, joka koostuu monista vaikuttavista tekijöistä. Sen kehittämisen merkitys korostuu, kun ilmiöt ja aiheet, joiden parissa työskennellään hankaloituvat. Vuorovaikutustaitojen kehittäminen asiakastyössä ei vaadi vuosien kouluttautumista. Kuitenkin asian huomioiminen tulisi olla merkittävässä osassa kouluttaessa ihmisten auttamisen ja turvallisuuden parissa työskentelyyn. Tasa-arvoinen kohtaaminen ja positiiviseen dialogiin pyrkivä vuorovaikutus voi helposti unohtua yhteiskunnassamme, joka on keskittynyt monesti asiantuntija- sekä ammattilaisjohtoisuuteen. (Mönkkönen 2018: Luku 8.)

Arto Mustajoki (2020) puhuu teoksessaan Väärinymmärryksiä, sädekehävaikutuksesta. Termillä sädekehävaikutus kuvataan tässä yhteydessä ilmiötä, jona mukaan vuorovaikutustilanteissa ja kommunikaatioon liittyvissä asioissa annetaan anteeksi ja katsotaan niin sanotusti läpi sormien merkittäviäkin puutteita, jos niiden tekijä omaa jonkin piirteen tai aseman, jota muut arvostavat suuresti. Esimerkkinä opinnäytetyömme osalta voimme ajatella jonkin ammattilaisroolissa toimivan henkilön, jonka kommunikaatiossa ja toiminnassa liittyen vuorovaikutukseen on merkittäviä puutteita tai eettisiä ristiriitoja mutta muiden ihmisten osoittaman luottamuksen ja kunnioituksen tässä roolissa toimivan henkilön asemaa kohtaan toimintaan ei puututa. (Mustajoki 2020: 70.)

Tavoitteellinen ja asiakaslähtöinen vuorovaikutus korostuu opinnäytetyömme teoriassa huomioiden aihe sekä kohderyhmämme. Esimerkkinä vuorovaikutustilanteessa on henkilö, joka on ammattilaisen roolissa vartijan virassa. Toinen osapuoli on huono-osainen henkilö, joka on haavoittuvassa asemassa ja omaa useampia samanaikaisia kuormittavia tekijöitä, kuten kodittomuutta tai päihteiden käyttöä. Dialogisen vuorovaikutuksen keskiössä on ihmisen tilanteesta ja elämäntilanteesta näkemään omana itsenään, inhimillisenä ja ihmisenä Nähdäksi tuleminen, empaattinen kohtaaminen ja solidaarisuus tulisi silti olla lähtökohtana esimerkin tilanteessa. (Nivala & Ryyänen 2019: 119). Tarkastelemme opinnäytetyössämme ammatillisessa roolissa olevien henkilöiden vuorovaikutuksen merkitystä mutta myös asiakkaan roolissa olevien henkilöiden kokemuksia omien vuorovaikutustaitojen merkitykseen.

6 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset muotoutuivat työskentelyn tarpeiden perusteella. Tavoitteina työskentelyllä on kartoittaa nykytilannetta liittyen kohderyhmämme ja järjestyksenvalvonnan välisiin kohtaamisiin ja vuorovaikutukseen, jota näissä kohtaamisissa

esiintyy. Nykyhetken kartoittamisen lisäksi tavoitteenamme on tuottaa tietoa kadun kansan näkökulmasta, kuinka edellä kuvailtuja aiheita olisi mahdollista kehittää. Pyrimme vastaamaan opinnäytetyöllä tutkimuskysymyksiin, jotka ovat:

1. Millaisia kokemuksia kadun kansalla on järjestyksenvalvonnan kanssa?
2. Miten parantaa järjestyksen valvonnan ja kadun kansan vuorovaikutusta, kadun kansan näkökulmasta?

7 Opinnäytetyön toteutus

Olemme molemmat työskennelleet sosiaalialalla eri toimintaympäristöissä jo vuosia. Meille oli alusta asti selvää, että opinnäytetyömme keskittyisi haavoittuvassa asemassa oleviin henkilöihin ja tekemään heidän äänensä kuulluksi. Kadun kansan ja järjestyksenvalvonnan kohtaamiset ovat aihe, joka näkyy kadun kansan kanssa työskennellessä ja mediassa lähes poikkeuksetta aina negatiivisessa sävyssä. Järjestyksenvalvonta ja järjestyksenvalvojat ovat välttämätön osa puolijulkisia tiloja ja heidän toiminnassansa on paljon hyvää. Olisi kuitenkin kaikkien etu, mikäli järjestyksenvalvonnan toimintaa ja erilaisten ihmisryhmien kohtaamisia saataisiin kehitettyä.

Meillä oli jo ennestään hyvä tuntemus alan toimijoista, ja opinnäytetyön yhteistyökumppaniksi harkitsimme Helsingin kaupunkia, VVA ry:tä ja Sininauhasäätiötä. Selvittäessämme tutkimuslupa käytäntöjä ja vaihtaessa sähköposteja toimijoiden kanssa totesimme Sininauha säätiön olevan meille mieleisin yhteistyökumppani. Sininauha säätiö käsitteli opinnäytetyömme suunnitelman omassa kokouksessaan ja suostui yhteistyökumppaniksemme.

7.1 Osallistujat

Haastatteluun sai osallistua kuka tahansa matalan kynnyksen toimipisteessä haastattelupäivänä asioiva henkilö, joka halusi kertoa omia mielipiteitä tai näkemyksiä järjestyksenvalvonnasta. Heidän joukossaan oli toimipaikoissa usein käyviä henkilöitä ja haastateltavat saivat pysyä anonyymeina eikä heiltä vaadittu päihiteettömyyttä. Haastateltavan tuli kuitenkin ymmärtää haastattelujen tarkoitus ja niiden tietoturva, jotta pystyi ottamaan osaa haastatteluun.

7.2 Aineistonkeruu menetelmä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valitsimme laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen, joka on ainoa tapa saada tietoa kohderyhmän kokemuksista. Haastattelut suunniteltiin puolistrukturoiduiksi haastatteluiksi, jolloin haastattelujen aiheet ovat haastattelijan hallinnassa, mutta haastateltavilla jää kuitenkin vapautta puhua myös muista hänelle tärkeistä asioista. (Puusa & Juuti 2020: 111.)

Haastatteluihin käytettäviksi paikoiksi valittiin kadun kansalle tutut ja mahdollisimman turvalliset matalankynnyksen tilat, joissa he voivat kertoa vapaasti mielipiteistään. Toimipaikkojen valinnassa pyrittiin ottamaan huomioon maantieteellinen sijainti, jotta haastatteluissa esiin nousevat asiat eivät kohdistu pääasiassa yhteen tai kahteen kohteeseen. Haastattelupaikoiksi oli alun perin suunniteltu matalan kynnyksen toimipisteitä useammalta toimijalta. Näitä rajattiin ensin opinnäytetyön yhteistyökumppanin matalan kynnyksen toimipisteisiin ja Vertais- ja vapaaehtoistoiminnan keskuksen (VEPA). Haastattelujen suuren määrän vuoksi päädyimme haastattelemaan vain Sininauha säätiön toimipisteissä Cafe Illusiassa ja Vantaan Illusiassa.

Valituista toimipaikoista pyydettiin ensin suullinen suostumus haastatteluiden suorittamiseen. Tämän jälkeen toimipaikkojen kanssa sovittiin sähköpostitse haastattelupäivät ja haastattelupaikoissa käytiin edellisellä viikolla keskustelemassa henkilökunnan kanssa tarkemmin haastattelun suorittamisesta ja asiakkaiden nähtävälle jätetty ilmoitus haastattelujen suorittamisesta (Liite 1). Näin henkilöt, jotka erityisesti halusivat ottaa osaa haastatteluihin, pystyivät olemaan paikalla haastattelu päivinä.

Haastattelukysymykset mietittiin siten, että haastatteluissa saataisiin tietoa, kuinka kehittää järjestyksenvalvonnan ja kadun kansa kohtaamisia eivätkä haastattelut toimisi pelkästään paikkana purkaa negatiivisia kokemuksia järjestyksenvalvonnasta. Haastattelujen ja haastateltavien tilanteiden muuttuessa, haastateltavalla esimerkiksi vuoro korvaushoitoon kesken haastattelun tai haastattelun ulkopuolisen henkilön osallistui hetkeksi keskusteluun, haastattelut saattoivat muistuttaa enemmän teemahaastatteluja, jolloin haastattelut ovat puolistrukturoituja haastatteluja vapaampia ja keskustellaan haastattelijan määrittelemien teemojen mukaan (Puusa & Juuti 2020: 112).

Haastattelut toteutettiin neljänä päivänä aikavälillä 5.9 – 3.10.2024 ja niihin osallistui 13 henkilöä. Yksittäisen haastattelun kesto vaihteli parista minuutista yli tuntiin. Haastatteluvien sukupuolijakauma mukaili suomen asunnottomien ja aktiivisesti päihteitä käyttävien henkilöiden tilastoja. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Haastateltaville tarjottiin rauhallista paikkaa keskustelulle tai heidän halutessa haastattelu toteutettiin esimerkiksi aamiaispöydässä, jolloin ympärillä saattoi olla myös muita henkilöitä. Viisi haastatteluista nauhoitettiin ja litteroitiin. Seitsemän haastattelua kirjoitettiin haastattelu-tilanteessa paperille. Joissakin tapauksissa haastattelut laajenivat lopuksi useamman henkilön keskusteluiksi. Opinnäytetyössä on käytetty materiaalina vain haastatteluihin suostuneiden henkilöiden haastatteluja.

7.3 Tutkimuseettisyys

Haastattelupaikoiksi valittiin tilat, joita asiakaskunta valmiiksi käyttää ja järjestetty niihin tila, jossa haastattelut voidaan toteuttaa ilman, että muut kuulevat haastattelua. Haastattelutilanteissa asiakkaat saattavat olla päihteiden vaikutuksen alaisina eikä haastattelu tällöin välttämättä ole kovin rakentava vaan asiakas saattaa vain purkaa kokemiinsa epäreiluja tilanteita jollekin, joka kuuntelee.

Järjestyksenvalvojan tehdessä töitä asiakkailla saattaa jo ennestään olla huonoja kokemuksia järjestyksenvalvojista, jolloin tilanne ei välttämättä ole asiakkaan puolelta neutraali. Lisäksi asiakas saattaa olla päihteiden vaikutuksen alaisena, joka vaikuttaa henkilön tunteiden hallintaan. Tämä saattaa aiheuttaa epäreiluuden tunteen silloinkin, kun tilasta poistamiseen on perusteltu syy. Järjestyksenvalvojilla saattaa olla valmiiksi ennakkoluuloja asunnottomista ja päihteidenkäyttäjistä, jonka takia he menevät tilanteeseen väärällä asenteella.

Haastateltavia ei pyydetty todentamaan henkilöllisyyttään. Tutkimuksessa ei kerätty henkilötietoja ja haastateltavat tunnistetaan vain heidän kertomallaan etunimellä. Henkilöllisyyden kysyminen valmiiksi haavoittuvammassa asemassa olevalta saattaa vaikuttaa heidän vastauksiinsa puhuttaessa esimerkiksi kohdatusta väkivallasta. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeen mukaan tutkimus tulee toteuttaa siten, etten siitä aiheudu tutkimuksessa mukana oleville riskejä tai haittaa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019.)

Opinnäytetyötä tekevät henkilöt ovat työskennelleet kadun kansan kanssa. Opinnäytetyö on osittain lähtöisin tästä syystä, mutta vaikuttaa myös opinnäytetyötä tekevien alustaviin ajatuksiin järjestyksen valvojen toiminnasta. Tämä on pyritty ottamaan huomioon haastattelukysymyksiä laatiessa ja haastatteluissa pyritty olemaan tuomatta omia mielipiteitä tai kokemuksia esiin. Järjestyksenvalvojista uutisoidessa uutisiin nousee yleensä vain huonot kokemukset ja järjestyksen valvojen tekemät rikokset, erityisesti väkivalta asiakkaita kohtaan, ja tämä vaikuttaa ihmisten mielikuviin järjestyksenvalvojista.

Haastattelut keskittyivät kadun kansan kokemuksiin eikä opinnäytetyötä varten ole haastateltu järjestyksenvalvoja. Tämän vuoksi haastatteluissa esiin nousseet tilanteet ovat kadun kansan kokemuksia näistä tilanteista.

7.4 Sisällön analysointi



Kuvio 1. Opinnäytetyössä käytetyn aineiston keruun sekä sisällön analysoinnissa käytettyjen menetelmien runko.

Haastattelujen analysointi alkoi jo haastatteluja tehdessä, kun haastatteluissa huomattiin toistuvia teemoja ja tehtiin näistä muistiinpanoja. Haastattelujen päätyttyä haastatteluaineisto yhteismitallistettiin litteroimalla nauhoitetut haastattelut, jotta aineistoa pystyy analysoimaan (Kananen 2015: 83). Haastateltavien ollessa anonyymeja heidät ni-

mettiin aineistoon Haastateltava 1, Haastateltava 2, jne. Seuraavaksi haastatteluaineistoon perehdyttiin lukemalla se uudelleen läpi ja aineisto teemoiteltiin keräämällä aineistosta toistuvat aiheet yhdistävien teemojen alle (Puusa & Juuti 2020: 152). Teemoiteltua aineistoa käytiin läpi ja verrattiin miten se vastaa tutkimuskysymyksiin. Kerätyssä aineistossa oli myös paljon aiheita, jotka jouduttiin jättämään tämän opinnäytetyön ulkopuolelle.

8 Tulokset

8.1 Kohtaamiset järjestyksenvalvonnan kanssa

Ensimmäisessä opinnäytetyötä varten tehdystä haastattelusta nousi esiin usean haastateltavan ajatuksia järjestyksenvalvonnasta. Suurin osa haastateltavien negatiivisista ja positiivisista ajatuksia järjestyksenvalvontaa kohtaan oli lähtöisin järjestyksenvalvonnan kyvystä tai kyvyttömyydestä kohdata ihminen tasavertaisena ihmisenä.

Kun ne ei kohtaa ihmistä ihmisenä. (Haastateltava 1)

Ihmisen yksilöllinen kohtaaminen sekä tilanteiden erottelu toisistaan olivat haastateltaville tärkeitä asioita. Haastatteluissa tuli esiin tilanne, jossa haastateltava oli kaupassa asioimassa lapsensa kanssa ja aiempien hölmöilyjen takia järjestyksenvalvonta tuli häntä suoraan syyttämään varastamisesta ja vaati jopa saada tarkistaa lapsen taskut. Tämä ymmärrettävästi aiheutti paljon negatiivisia tunteita järjestyksenvalvontaa kohtaan vielä pitkän ajan kuluttua tapahtuneesta.

Tässä tulis vinkki siihen, kuinka järjestyksenvalvojan pitäisi olla tasapuolinen ja huomioida se ihminen on myöskin näissä mukavissa kohtaamisissa on ollut ne järjestyksenvalvojat, jotka ei oo ajatellut mua jonkun ryhmän jäsenenä, he ovat nähneet mut oikeesti yksilönä. (Haastateltava 2)

Edellä mainitun lainauksen mukaan tapahtuu paljon ihmisten asettamista johonkin tiettyyn kategoriaan osana ryhmää. Esimerkiksi jos yksilö viettää aikaa julkisella paikalla osana kohderyhmän edustamaa ihmisjoukkoa, yhdistetään monesti haasteet ja mahdollinen ongelmallinen käytös osaksi joukon jokaista yksilöä. Haastatteluissa nousi toive, että jokaista ryhmän jäsentä ei kohdeltaisi ennakoosentein, jos joku osoittaa ongelmallista käytöstä. Osattaisiin nähdä ryhmän jäsenet yksilöinä, yksilöllisin haastein ja elämäntilantein.

Mulla oli joskus sellanen vaihe et mä tappelin ja väänsin niiden kanssa tunti tolkulla ja päivittäin. Tilanteet veti aina itteni ja ne vartijatkin ihan loppuun. (Haastateltava 1)

Haastateltavista useat nostivat esiin vastuun omasta käyttäytymisestään tilanteissa ja että järjestyksenvalvonnan tekevän vain työtään. Tämä korostui erityisesti hieman vanhempien haastateltavien kohdalla, jotka kuvailivat haasteiden sijoittuneet ajallisesti elämäntilanteisiin, jolloin haasteet ja kuormitustekijät olivat pahimmillaan. Kuvailuissa elämäntilanteissa oli lähes poikkeuksetta osana päihteiden käyttöä, taloudellisia haasteita, asunnottomuutta, mielenterveyden sekä myös toimintakyvyn haasteita.

Eräs haastateltava aloitti haastattelun kertomalla vihaavansa kaikkia auktoriteetteja. Hän kuitenkin myöhemmin haastattelussa toteaa, että meillä on Suomessa laki ja sitä pitää noudattaa.

8.2 Hyviä kokemuksia

Hyvien kokemusten esiin nostaminen ja hyödyntäminen on meille opinnäytetyömme tarpeen kannalta tärkeää. Positiiviset kokemukset ja kohtaamiset kertovat meille minkälaista vuorovaikutusta ja toimintaa kohderyhmän jäsenet kokevat jo. Tätä tietoa on mahdollista hyödyntää kehittämistyössä sekä vahvistaessa molempien tilanteiden osapuolten näkyvyydessä esimerkiksi rakenteellisen sosiaalityöskentelyn menetelmin.

Ehkä hyväkin, että vartijat on enemmän skarpina keskusta alueilla ja asemilla. (Haastateltava 6)

Haastatteluissa omia kokemuksiaan ja mielipiteitään kertoessa useampi vastaajista totesi tiedostavan järjestyksenvalvonnan tärkeyden ja tarpeen. Esiin nousi huomioita, kuinka tärkeäksi haastateltava henkilö koki vartioinnin ruokakaupoissa ajatellen työntekijöiden turvallisuutta mahdollisten näpistys tai ryöstötilanteiden tullen. Myös ruuhkaisten keskittymä- ja asema- alueiden valvonnan tärkeys nousi useamman kerran esiin. Tätä keskustelua käytiin näkökulmasta, jossa huomioidaan kohderyhmän sijasta kaikkia alueita käyttäviä ihmisiä.

Huumori. Ne tyypit, joilla ei ole niin pinna kireenä. (Haastateltava 9)

Haastatteluissa nousi toistuvasti esiin, miten järjestyksenvalvojien ja vartijoiden kohdalla tietynlainen rento lähestymistapa ja huumorintaju koetaan positiivisena asiana.

Jos kyseessä ei ole akuutti vaaratilanne rauhallisella ja huumorintajua hyödyntävä lähestymistapa koettiin olevan luottamusta ja yhteistyötä tukeva.

8.3 Järjestyksenvalvonnassa kehitettävät aiheet

Haastatteluissa nousi enemmistöllä esiin valvontatyötä tekevien koulutuksen sisällön ja määrän merkitys. Haastateltavat henkilöt kertoivat tunnistavansa joissain ihmisissä piirteitä ja osaamista, jotka tekevät heistä hyviä työssä, jossa kohdataan erilaisia ihmisiä ja haastavia tilanteita päivittäin.

Koulutusta vois parantaa. Et ois ihminen, joka osaa toimia paineen alla, ku voi tulla vaikeita tilanteita. Että vartijat osais lukea et onko joku henkilö oikeasti aggressiivinen vai möykkääkö se vaan jotain omiaan. (Haastateltava 3)

Haastateltavan mukaan pitäisi olla tarkemmat kriteerit sille keitä otetaan töihin järjestyksenvalvojiksi. Heidän näkemyksensä mukaan järjestyksenvalvojiksi otetaan liian innokkaita ja aggressiivisia henkilöitä, tämä kohdistui erityisesti kommentteihin nuorista järjestyksenvalvojista. Järjestyksenvalvojien tarkempaa seulontaa puoltaa myös Helsingin Sanomat teki vuonna 2019 selvityksen järjestyksenvalvojien tekemistä rikoksista, jossa tuli esiin huomattava määrä mm. väkivaltarikoksia. Nämä eivät kuitenkaan estäneet järjestyksenvalvojan lupien saamista tai aiheuttaneet niiden perumista. (Helsingin Sanomat 2019).

Turha pullistelu pois ja sanoilla ensin. Inhimillisuus, ettei piilouduta uniformun taakse. (Haastateltava 12)

Haastatteluissa nousi lähes poikkeuksetta esiin omin sanoin kuvailtuna toive erilaisiin vuorovaikutuksen lähtökohtiin. Toiveina esiin nousi enemmän keskusteleva ja ennaltaehkäisevä kommunikointi. Se, että ammattilaisen roolissa oleva henkilö pyrkisi löytämään keskustelun keinoja ja ohjaamaan kohtaamistilanteita ratkaisuun yhdessä toisen osapuolen kanssa. Huomiona ettei tämän kaltaiset tilanteet ole aina mahdollisia, kun otetaan huomioon lain puitteet sekä toisen osapuolen oma käytös ja yleisen turvallisuuden priorisoiminen. Kuitenkin sosiaalipedagogisen näkökulman kautta aihetta tarkastellen on lukuisia työkaluja, joita käyttää käytännön työssä ennen fyysistä ohjaamista ja rajoittamista.

Myös suomessa ammattilaisten käytössä laajalti oleva MAPA- koulutus ohjaa ammattilaisen roolissa olevan henkilön hyödyntämään ensin ennaltaehkäisevän työskentelyn,

sanallisen ohjauksen, tilanteiden aktiivisen riskiarvioinnin ja vasta kun muut mahdolliset menettelytavat on käytetty fyysisen rajaamisen toimintamallit. (Suomen MAPA-keskus 2023.)

8.4 Suositut ja vältettävät paikat

Enemmistö haastateltavista henkilöistä koki, ettei järjestyksenvälvönnän vuoksi ole kokenut suosivansa tiettyä sijaintia tai aluetta. Useamman henkilön kokemus oli, että kyse on ennemminkin yksilöistä, joiden kanssa on ollut hankalia tilanteita tai haasteita. Esiin nousi kumminkin useamman kerran huomioita, kuinka valvonta koetaan tarkempana keskittymä alueilla varsinkin asemoilla ja vilkkaissa kauppakeskuksissa. Yhdistävinä tekijöinä esiin nousseilla alueilla sekä tiloilla oli ruuhkaisuus ja ihmisten moninaisuus.

Esiin nousi myös keskusteluun erilaisia matalankynnyksen palveluita. Osa majoitusta tarjoavia ja osa esimerkiksi Illusia toimipisteiden tavoin päivä aikaista toimintaa ja ohjausta. Enemmistö koki, että edellä kuvatuissa matalan kynnyksen palveluissa järjestyksenvälvönnän tarve on pieni. Moni kokee kunnioitusta ja arvostusta heille suunnattuja palveluita ja tukea kohtaan. Vastakohtana vähemmistö vastaajista on kokenut myös välttelevänsä jotain majoitusta tai matalan kynnyksen palveluita tarjoavaa paikkaa, mutta syyt ovat olleet yksilöllisiä eivätkä suoraan järjestyksenvälvöntään tai sen kohtaamiseen liitännäisiä.

8.5 Muita haastatteluissa esiin nousseita ilmiöitä

Haastatteluissa nousi esiin myös aiheita, joita voisi selvittää erillisenä opinnäytetyönä, kuten kadun kansan ongelmien intersektionaalisuus ja sen aiheuttamat ongelmat eri palveluissa. Aineistosta karsittujen aiheiden lisäksi esiin tuli monia haastattelukysymyksiä sivuavia aiheita. Vaikka poliiseista ja heidän toiminnastansa ei haastatteluissa kysytty mitään niin poliisit tulivat usein esiin, kun haastateltava vertasi poliisien ja järjestyksenvälvönnän toimintaa.

käskin aina soittamaan poliisit paikalla, jos ne tahto tarkistaa (turvallisuustarkastus). (Haastateltava 12 tarkista)

Poliisit koettiin järjestyksenvalvoja reilumpina ja oikeudenmukaisina. Haastateltavien mukaan poliisit noudattivat lakia ja heillä oli pelisilmää tilanteissa, joissa järjestyksenvalvojat saattoivat olla hyvin ehdottomia.

Järjestyksenvalvojen aggressiivinen lähestyminen tilanteissa aiheuttaa herkästi aggressiivisia reaktioita haasteltavissa. Tämän lisäksi asunnottomilla ja päihteitä käyttävillä henkilöillä on usein puute turvallisesta tilasta, jossa levätä ja tämän myötä jatkuva univaje. Univajeen ja väsymyksen on huomattu vaikuttavaa tunnesäätelyyn ja aggressiiviseen reagointiin ihmisillä ja eläimillä (Kamphuis & Meerlo & Koolhaas & Lancel 2011: 330). Haastatteluissa tuli toistuvasti esille järjestyksenvalvojen käytöksessä asiakkaan koskemattomuuden loukkaaminen jopa ennen sanallista ohjausta tai edes toimivallan ilmoittamista.

Joku otti takaa olalta kiinni niin mä heitin sen siitä yli, sitten vasta tajusin, että se on vartija. (Haastateltava 1)

Kadun kansan reagoidessa aggressiivisesti se herkästi myös nopeasti eskaloi järjestyksenvalvonnan käyttämään voimakeinoja. Tällaisessa tilanteessa kadun kansaa herkästi syytetään tilanteesta, jonka olisi voinut estää järjestyksenvalvonnan oikeaoppisella ja rauhallisella lähestymisellä.

Suorat syytökset keskellä ihmisryhmää, jolloin asiakkaalle tulee hyvin hyökätty olo. Järjestyksenvalvojen inhimillinen ja ihmisen kohtaava lähestymistapa hillitsisi todennäköisesti tällaisissa tilanteissa niiden eskaloitumisen

Haastatteluissa nousi esiin myös kadun kansan tarve tuntea järjestyksenvalvojen oikeudet. Järjestyksenvalvojen kerrottiin yrittävän tehdä laittomia henkilötarkastuksia, joista luovuttiin vasta kun asiakas kertoi, ettei heillä ole siihen oikeutta ja voivat pyytää poliisit paikalle.

Monesti tuntuu ettei ne ihan itekkään tienny mitkä niiden valtuudet oikeen on. Onko sitte tarpeeks hyvin koulutettuja tai jotkuun vaan luulee että voi toimia ihan miten vaan. (Haastateltava 3)

Eräs haastateltava kertoi tilanteesta, jossa hän töistä palatessaan kulki kauppakeskukseen läpi julkisen kulkuneuvon pysäkillä. Järjestyksenvalvojat pysäyttivät hänet ja hänet pakotettiin näyttämään reppunsa sisältö. Häneltä takavarikoitiin reppussa ollut pora sekä sorkkarauta, koska ne olivat järjestyksenvalvojan mukaan yleisvaarallisia. Kyseisiä tava-

roita kuitenkin myydään saman kauppakeskuksen liikkeissä ja niitä tuskin takavarikoitaisiin, mikäli kyseessä olisi ollut henkilö, jonka ulkoinen olemus olisi siistimpi ja huolitelumpi.

Ni onko ollu jotain minkä takia ne on puuttunu siihen. Näyttääkö joltain nistiltä tai narkkarilta mistä ne tietää vaikka mulla ois syöpä jonka takia näyttää tältä. Miten lakipykälät vaikuttaa siihen että eikö paikalle pitäis pyytää poliisi. (Haastateltava 3)

Yleistyneistä ulkoisista tekijöistä huolimatta ammattihenkilöiden ei pitäisi tehdä oletuksia ainoastaan ulkonäköön liittyvien tekijöiden perusteella. Tämänkaltaisia tilanteita muuttaa, jos vartioinnin ammattihenkilöllä on perusteet epäillä laitonta toimintaa tai uhkaa yleiselle turvallisuudelle.

9 Johtopäätökset

Haastattelujen tuloksissa ilmeni paljon meidän ennakko-oletuksiamme järjestyksenvalvonnan epäkohdista puolijulkisissa tiloissa. Toisaalta esiintyi myös paljon ymmärrystä järjestyksenvalvonnan tarpeellisuutta ja työn vaativuutta kohtaan.

Kohtaaminen ihmisenä tuli jossakin muodossa esiin jokaisessa pidemmässä haastattelussa. Tämä on myös asia, joka tulee esiin eri tutkimuksissa ja selvityksissä. Ihmisten ja eri ihmisryhmien kohtaaminen puuttuu täysin järjestyksenvalvojien koulutuksesta.

Järjestyksenvalvontaa suorittavien ikä vaikutti myös suoraan ihmisten kokemukseen heidän toiminnastansa. Nuoria järjestyksenvalvoja pidettiin liian innokkaina ja aggressiivisina, kun vanhemmat ja kokeneemmat henkilöt osasivat toimia tilanteissa inhimillisemmin. Ikä näkyi myös kadun kansan puolelta vanhempien henkilöiden suhtautuessa neutraalimmin järjestyksenvalvontaan ja sääntöihin, kun nuoremmat haastateltavat. Haastatteluissa ei esiintynyt suoranaista väkivaltaista ajattelua tai uhkailua järjestyksenvalvontaa kohtaan, jota ajattelimme esiintyvän osalla haastateltavia. Järjestyksenvalvontaa kohtaan vihaiset tai turhautuneetkin henkilöt vaikuttivat vain haluavansa saada olla rauhassa.

Peilattaessa opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä (luku 6) haastatteluista saatuihin johtopäätöksiin, saimme runsaasti kysymyksiin liittyvää tietoa. Kartoitimme yleisesti koke-

muksia kohtaamisista ja vuorovaikutuksesta osapuolien välillä ja esiin nousi niin positiivisia kuin negatiivisiakin kokemuksia. Lähes kaikki kokemukset olivat jollain tapaa perusteltuja sekä esiin nousi moninaisia tekijöitä mielipiteen takaa. Kartoittaessamme kehityskohteita esiin nousi useita mutta päällimmäisinä koulutukseen liittyvät puutteet, vuorovaikutustaitojen kehittäminen sekä järjestyksen valvonnan oikeudet suhteessa toimintaan. Haastatteluiden tuottama materiaali kertoo mitkä tekijät vaikuttavat onnistuneisiin kohtaamisiin ja niissä tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Kehityskohteet ja negatiiviset kokemukset kokoavat aiheet, joihin panostamalla kadun kansan ja järjestyksenvalvonnan välistä yhteistyötä voitaisiin kehittää tulevaisuudessa.

10 Pohdinta

10.1 Eettinen pohdinta

Asiakaskuntaan, jonka kanssa olemme toteuttaneet opinnäytetyöskentelyä, kuuluu suuri määrä henkilöitä, jotka käyttävät erilaisia päihteitä ja joilla on mahdollisesti historiaa eritasoisen rikollisuuden parissa. Muun muassa edellä mainittujen esimerkkien takia kyseessä olevat ihmiset ovat paljon tekemisissä järjestyksenvalvonnan kanssa. Tämän vuoksi tiettyjä ennako oletuksia-, tai asenteita voi esiintyä myös ammattilaisen roolissa toimivalta järjestyksen valvontaa toteuttavalta henkilöltä. Vaikka ammattilaisen roolissa toimivan henkilön kuuluisi kohdata jokainen henkilö ja tilanne tasa-arvoisesti ja niin sanotusti puhtaalta pöydältä. Useasti toistuvat samankaltaiset haastavat tilanteet tai haasteellinen käytös voi kuitenkin aiheuttaa turtumista, turhautumista tai muita työskentelyyn vaikuttavia tunteita.

Tämän kaltaisten tunteiden esiintyminen on hyvin luonnollista ja juuri sen takia valvontaa tekevien henkilöiden koulutukseen tulisi sisältyä laajasti työkaluja, joilla purkaa työssä esiintyvää kuormitusta, vaikeita aiheita ja tilanteita. Työnantajien tulisi panostaa tarjota työskentelyyn perehtyessä mutta myös pidempikestoisessa työskentelyssä tukea ylläpitämään ja kehittämään omaa jaksamista työssä.

Vuonna 2023 sosiaalihoitolakiin tehtiin muutoksia ja lisäyksiä lakisääteisiin palveluihin. Näistä yksi oli päiväkeskusten lisääminen lakisääteiseksi palveluksi, jolloin niiden järjestäminen on hyvinvointialueen vastuulla. Matalan kynnyksen päiväkeskukset toimivat STEA-rahoituksella ja tätä rahoitusta ei voida käyttää toimintaan, joka kuuluu kunnan tai valtion järjestämisvastuun piiriin (STEA 2023). Tämä tarkoittaa, että nykyiset

päiväkeskukset ovat joutuneet karsimaan välttämättömiä palveluita, joita ovat muun muassa peseytymisen mahdollistava suihku.

Kauppakeskusten vastauksissa esiin noussut vessojen käyttö peseytymiseen tulee todennäköisesti lisääntymään, kun kadun kansalta katoaa laki uudistusten mukana mahdollisuus peseytyä. Lisäksi tämä saattaa aiheuttaa turhia konflikteja, kun kadun kansan peseytymispaikat katoavat ja järjestyksenvallvonnan ainoa keino on kieltää eikä ole mahdollista ohjata henkilöitä toimipaikkoihin, joissa peseytyminen olisi mahdollista.

10.2 Koulutuksesta esiin nousseita asioita

Puolijulkisen tilan kasvaessa vuodesta toiseen yksityinen turvallisuus ala valvoo jatkuvasti suurempaa tilaa. Järjestyksenvallvojen koulutuksessa tämä ei ole kuitenkaan näkynyt sillä koulutuksen sisältö ei ole huomattavasti muuttunut yli 20 vuoteen. Haastattelussa näkyvään riittämättömään osaamiseen ihmisten kohtaamisessa olisi todennäköisesti helpoin puuttua parantamalla järjestyksenvallvojen koulutusta tämän osa-alueen kohdalta.

Sisäministeriö asettama työryhmä teki selvityksen koskien yksityisen turvallisuus alan koulutusta, ohjausta ja valvontaa. Tämän työryhmän loppuraportissa (Sisäministeriö 2023) huomioidaan samoja ongelmia järjestyksenvallvonnan toiminnassa, kuin mitä haastattelussa tuli esille.

Vaikka voimakeinojen käytön tekniikankin opetukseen on panostettava, suurin käytännön ongelma työssä ei välttämättä ole voimakeinon tekninen toteutus vaan puutteet voimakeinojen käytön tarpeellisuus- ja puolustettavuusvaatimusten arvioinnissa. Vaikka voimakeinojen käytön mahdollisuus on yksityisen turvallisuusalan työtehtävissä aina mahdollista, voimakeinojen käyttöä olisi luonnollisesti syytä pyrkiä välttämään. Tämän vuoksi vartijoiden ja järjestyksen valvojen olisi hallittava voimakeinojen käytön lakisäätteisten edellytysten lisäksi myös erilaisten ihmisten kohtaamiseen ja ”puhuttamiseen” liittyviä taitoja. Koulutettavien ja alalla jo toimivien olisi sisäistettävä, että useissa tapauksissa voimakeinojen käyttö voi olla vältettävissä antamalla henkilön kohtaamiselle ja tämän kanssa tapahtuvalle vuorovaikutukselle riittävästi aikaa. (Sisäministeriö 2023: 26.)

Vaikka työryhmä esittää järjestyksenvallvojen koulutuksen pidentämistä erityisesti lisäämällä voimakeinojen käytön lakisäätteisiä edellytyksiä koskevaa opetusta. Työryhmä toteaa, että koulutusvaatimusten porrastaminen tehtävän mukaan olisi vaikeaa mm. työvoiman saatavuuden ja valvonnan vuoksi (Sisäministeriö 2023: 26). Työryhmä

ei kuitenkaan ota kantaa omaan huomioonsa siitä, että vartioiden ja järjestyksenvalvojien olisi hallittava ihmisten kohtaamiseen ja puhuttamiseen liittyviä taitoja välittämättä siitä missä työtehtävässä vartija tai järjestyksenvalvoja toimii.

Jokaiselle ihmiselle taataan Suomessa perusoikeudet, joista yksi on oikeus koskemattomuuteen (Suomen perustuslaki 731/1999 § 7). Voimakeinojen käyttäminen rikkoo täten aina henkilön perusoikeuksia. Sisäministeriön selvityksessäänkin todetaan voimakeinojen käytön mahdollisuuden olevan aina mahdollista yksityisen turvallisuus alan työtehtävissä, joten olisi hyvin perusteltua vaatia perusoikeuksia puuttuvaan työhön pidempää koulutusta kuin nykyään vaadittu 40 tunnin koulutus. Muita ammattikuntia, jotka saattavat joutua puuttumaan henkilön perusoikeuksiin ovat poliisi sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt. Molemmissa ammattiryhmissä vaaditaan ammattikoulutus tai ammattikorkeakoulu tasoinen koulutus ennen kuin ammattia harjoittava voi saada luvat puuttua henkilön perusoikeuksiin.

Duunitorin kuvauksessa järjestyksenvalvojien ammatissa vaadittavista taidoista edellytetään ennen kaikkea asiakaspalvelutaitoja, monipuolisia sosiaalisia taitoja, vastuuntuntoa, yleistä tarkkaavaisuutta ja ongelmanratkaisutaitoa (Duunitori 2024). Työpaikka ilmoituksia selatessa asiakaspalvelu, asiakaslähtöinen palveluasenne ja sosiaaliset taidot tulevat ovat haluttuja ominaisuuksia järjestyksenvalvojilla. Näiden ominaisuuksien ja tarpeellisten taitojen harjoittelua ei kuitenkaan ole osana järjestyksenvalvojien peruskursseissa ja ainoat suorat lisäkoulutukset järjestyksenvalvojille ovat kaasusumuttimen käyttäjäkoulutus, teleskooppipatukkakoulutus ja voimankäytön lisäkoulutus. Järjestyksenvalvojien koulutusta pohtiessa, mieleen tulee Abraham Maslow'n lausahdus

I suppose it is tempting, if the only tool you have is a hammer, to treat everything as if it were a nail. (Abraham Maslow)

Mikäli ammattikunnalle, joka kohtaa hyvin paljon erilaisia ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa koulutettaisiin muitakin tapoja käsitellä tilanteita kuin voimankäyttö heillä voisi tällöin olla paremmat mahdollisuudet ratkoa tilanteita ilman voimaa.

Järjestyksenvalvonnan toimintaa verrattiin usein poliisin toimintaan ja poliisit saivat haastateltavilta yksinomaan kehuja. Haastateltavat kertoivat välillä pyytävänsä poliisit paikalle, mikäli joutuivat tekemisiin järjestyksenvalvonnan kanssa, koska luottivat poliisin toimivan tilanteissa oikein. Entisen poliisin antamassa haastattelussa tämä ilmiö tulee myös selvästi esiin

Itse sain poliisina lyhyessä ajassa todistaa liian montaa tapausta, missä putkaan lähtevä vartijoiden kiinni ottama asiakas oli helpottunut poliisin saapuessa paikalle. Maijan perälle päästiin turvaan, ei jouduttu (Komulainen 2023.)

Poliiseilla on tiukat pääsyvaatimukset sekä huomattavasti pidempi koulutus, joka pitää sisällään myös opintoja erilaisten asiakkaiden ja asiakasryhmien kohtaamisesta, vuorovaikutustaitojen harjoittelusta sekä omien asenteiden ja toiminnan merkityksestä vuorovaikutustilanteissa (Poliisi ammattikorkeakoulu 2024). Tämä näkyy selvästi myös kadun kansan arvostuksessa poliiseja kohtaan.

Yhdysvalloissa, jossa poliisien koulutus kestää keskimäärin 21 viikkoa, tehdyn selvityksen mukaan poliisit, jotka ovat käyneet 10 tunnin tilanteiden rauhoittamiskoulutuksen (de-escalation training) käyttivät vähemmän voimakeinoja, heidän kohtaamat henkilöt arvioivat kohtaamiset lähes kaikilla mittareilla paremmiksi. Lisäksi kohtaamisten molemmat osapuolet saivat huomattavasti vähemmän vammoja. Koulutuksessa käytiin läpi useita ihmisten kohtaamisessa vaadittavia taitoja. (White & Orosco & Pooley & Sorensen 2021.)

10.3 Teorian ja käytännön yhteen saattaminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa haastatteluiden avulla kadun kansan henkilöiden kokemuksia järjestyksenvalvonnan kohtaamisista, vuorovaikutuksesta ja kuinka niitä kehittää. Kartoitettavien aiheiden pohjana toimi tutkimuskysymykset (3.9) sekä haastatteluissa käytetty kysymysrunko (7.1). Teoreettisena viitekehyksenä opinnäytetyössä olivat osallisuus sekä vuorovaikutus. Näitä teorian lähtökohtia tarkasteltiin sosiaalipedagogisen näkökulman kautta.

Tutkimus- sekä haastattelukysymykset johdattelivat haastateltavia henkilöitä aiheisiin mutta omakohtaisia kokemuksia, mielipiteitä sekä esiin nostettavia asioita tuli runsaasti. Tämä osoittaa, että aiheemme liittyy vahvasti haastateltujen henkilöiden arkeen. Haastattelujen aikana keskusteluun nousi enemmistöllä huono-osaisuuteen liitettävät teemat kuten, taloudelliset vaikeudet, mielenterveyden haasteet, päihteiden kanssa kamppailu sekä asunnottomuus. Nämä edellä mainitut aiheet lisäävät riskiä henkilöiden haavoittuvuudelle yhteiskunnassa. Ensiasemassa haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten kohtaamisessa on heille kohdistettujen palveluiden sosiaali- ja terveys alan ammattilaiset. Kuitenkin kaikkien olisi tärkeää muistaa ihmisiä kohdatessa kunnioittava kohtaaminen ja vuorovaikutuksen mahdollinen positiivinen merkitys toiselle.

”Pidä minut turvassa, kohtele minua kunnioittavasti” (Suomen MAPA keskus 2023)

Haastatteluissa korostui vahvasti vastaajien halu pystyä vaikuttamaan omaan elämään koskeviin päätöksiin ja tulla kohdatuksi tasa-arvoisena ihmisenä. Järjestyksen valvojan tai vartijan valta-asema ammattilaisena sekä julkisissa ympäristöissä yleisen turvallisuuden takaaminen velvoittaa heitä reagoimaan tämän mukaisesti. Esimerkiksi jos joku henkilö käyttäytyy uhkaavasti tai esiin nousee epäily laittomasta toiminnasta. Kuitenkin jos tilannetta purkaa osiin, haastateltavista enemmistön kokemus oli, että päätösvaltaa ja voiman käyttöä esiintyy liian matalalla kynnyksellä, vaikka tilannetta olisi voinut lähteä selvittämään keskustellen ja osallistaen asiakasta enemmän työskentelyyn.

Jos on vaan ite kohtelias ja tottelee tällein hymyssä suin ni ei mitään ongelmaa. (Haastateltava 5)

Usea haastateltavista kuitenkin tiedosti oman toimintansa vaikutukset seurauksiin. Ajausena kuinka puhun ja käyttäydyn, heijastuu vahvasti siihen, kuinka minulle puhutaan ja minua kohtaan käyttäytyään.

10.4 Opinnäytetyöaiheen eteenpäin vieminen

Opinnäytetyön opintopistelaajuuden sekä ajallisen rajoitteen vuoksi opinnäytetyötä ei ole mahdollista tässä kyseisessä muodossa viedä eteenpäin. Kuitenkin opinnäytetyöskentelyn alusta saakka oli visio suuremmasta kartoituksesta. Seuraava mahdollinen askel olisi löytää yhteistyökumppaniksi firma, joka kouluttaa tai työllistää järjestyksenvalvoja tai vartijoita. Työskentely voisi jatkua luomalla vastavuoroisesti haastattelurunko, jonka avulla voisi kartoittaa heidän omia kokemuksiaan liittyen heidän koulutuksestaan liittyen vuorovaikutustaitoihin ja menettelymalleihin. Sekä kartoittaa heidän mielipiteitään koulutuksen kattavuudesta. Yhteistyö keskittyisi kehitysmuotoiseen ja ratkaisukeskeiseen työskentelyyn.

Tämän kaltaisen haastattelu tutkielman jälkeen olisi mahdollisuus arvioida työelämäyhteistyökumppanin tarpeita tai laajemmin mahdollisen koulutusmateriaalin luomista. Koulutuksen laajentamisella voisi vahvistaa järjestyksenvalvonnan työntekijöiden vuorovaikutustaitoja, traumainformoitua ja asiakaslähtöistä kohtaamista.

Keskustellessa tavoista viedä opinnäytetyömme tuottamaa tietoutta eteenpäin, nousi esiin myös kansalaisvaikuttamisen muodot. Esimerkiksi kansalaisaloitteen luominen vuorovaikutustaitojen ja kunnioittavan kohtaamisen aiheen lisäämisestä järjestyksen valvojien ja vartijoiden koulutukseen. Myös rakenteellisen sosiaalityön keinoin on tärkeää vahvistaa moniammatillista yhteistyötä eri tahojen välillä. Sosiaalisen median hyödyntäminen on nykypäivänä yksi vahvimmista vapaan viestinnän kanavista. Tätä pystyisi vahvistamaan monien palveluntuottajien osalta. Tämän tyyppisellä rakenteellisella sosiaalityöskentelyllä voitaisiin tiedottaa kansalaisryhmien tilanteista ja haasteista, jotka eivät välttämättä tule yleiseen tietouteen tarpeeksi vahvasti. Tämän tyyppisellä tiedottamisella on todennäköisesti positiiviset vaikutukset negatiivisten stigmojen ja ehkäisyyn ja osallistavan yhteiskunnan vahvistamiseen.

10.5 Opinnäytetyön prosessina

Opinnäytetyön tekeminen oli moninainen prosessi. Idea opinnäytetyön aiheeseen heräsi meille sosionomi opintojen kolmantena vuonna tutkimus- ja kehitystoiminnan syventävällä opintojaksolla. Opintojaksolla valitsimme silloin fiktiivisellä tasolla jonkin aiheen, jota aloimme tarkemmin miettimään. Pohdinnan jälkeen alkoi muovautua aiheeksi asunnottomien ja julkisissa tiloissa aikaa viettävien henkilöiden palveluiden saatavuus sekä kohtaaminen. Aloimme syventää aihetta teorian pohjalta ja päädyimme tekemään osana tutkimus- ja kehitystoiminnan syventävää opintojaksoa aiheesta alustavan tutkimussuunnitelman. Opintojaksoa opettava lehtori kertoi, että moni opiskelija ja varsinkin ensimmäistä kertaa opinnäytetyötä kirjoittavat ovat hyödyntäneet kyseisen opintojakson materiaaleja ja oppimistehtävää opinnäytetyön ideointi ja suunnitteluvaiheessa.

Tämä on ensimmäinen kerta, kun kumpikaan tämän opinnäytetyön tekijöistä on tehnyt tämän tyyppistä tutkielmaa käytännön tasolla. Edellä mainitusta pohjustuksesta minkä syventävä opintojakso antoi, oli meille suuri apu. Opinnäytetyö prosessin alkaessa meillä oli valmiina jo hyvä pohja, jota lähteä kehittämään eteenpäin.

Työelämänyhteistyökumppani oli meille suhteellisen helppo löytää. Kartoitimme alueella toimivia palvelujentarjoajia ja otimme sähköpostitse yhteyttä muutamiin. Valintaan vaikutti tietenkin vahvasti työelämänyhteistyökumppanin valmius ja mielenkiinto lähteä osaksi opinnäytetyöprosessiamme mutta myös meidän mahdollisuutemme tutkimuslupa prosesseihin aikataulullisesti. Yhteistyökumppaniksemme varmistui hyvissä ajoin

ja koimme saavamme prosessin alkuvaiheessa riittävää tukea ja ohjausta ohjaajiemme puolelta.

Aikataulutuksen osalta koimme hieman haastavaksi kesäloma kauden sattuessa juuri työskentelyn kohdalle. Tämä viivästytti hieman käytännön osuuden toteutumista ja yhteydenpitoa eri osapuolien kesken huomioiden henkilöiden kesälomat. Kuitenkin oppilaitoksen asettaman aikataulun osalta tämä ei asettanut meitä minkään tyyppiseen kii-reeseen vaan vaati meiltä aikatauluttamista ja hyvää suunnitelmallisuutta etukäteen.

Mieluisin sekä mielenkiintoisin osa opinnäytetyöprosessiamme oli ehdottomasti vierailut työelämänyhteistyökumppanimme toimipisteisiin, heidän toimintaansa, asiakas- ja henkilökuntaan tutustuminen ja haastattelujen toteuttaminen. Kohdatessa henkilöitä ja tarinoita, joista olemme teorian tasolla keskustelleet ja hakeneet teoreettista tietoa oli avaavaa ja opettavaista. Haastattelukysymyksiin vastaamisen lisäksi erilaiset keskustelut ja henkilöt laajensivat kuvaa huono-osaisuuden tekijöistä yksilön tasolla mutta myös syvemmin yhteiskunnallisissa ja rakenteellisissa asioissa.

Koemme että opinnäytetyömme aiheen tärkeys vahvistuu prosessin edetessä loppua kohti. Käsitellessämme järjestyksenvalvonnan ja asiakasryhmämme kohtaamisia esiin nousee laajempia ilmiöitä ja poliittisten päätösten laajoja vaikutuksia matalankynnyksen sekä mielenterveys- ja päihdepalveluiden saatavuuteen.

Lähteet

Aikio, Samuli 2017. Viisi näkökulmaa valtaan. Sosiaalityön taustalla olevien valtakäsitusten teoreettista pohdintaa. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63058/Aikio_Samuli_ActaE_223pdfA.pdf>. Viitattu 24.8.2024.

Alhanen, Kai 2024. Dialogikirja. Into kustannus Oy: Helsinki.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2024. Asunnottomat 2023, Selvitys 2/2024.

Asunnottomien majoitus- ja asumispalvelut. Helsingin kaupunki 2024. <<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-ja-taloudellinen-tuki/asunnottomien-palvelut/asunnottomien-majoitus-ja-asumispalvelut>>. Viitattu 9.5.2024.

Berg, Noora & Huurre, Taina & Kiviruusu, Olli & Aro, Hillevi 2011. Nuoruusiän huonosisuus ja sen kasautumisen yhteys kuolleisuuteen. <<https://journal.fi/sla/article/view/4499/4241>>. Viitattu 13.5.2024.

Duunitori 2024. Järjestyksenvälvoija. <<https://duunitori.fi/ammattiopas/turvallisuus-ala/jarjestyksenvälvoija>>. Viitattu 25.10.2024.

Etsivä lähityö. Helsingin kaupunki 2024. <<https://www.hel.fi/etsiva-lahityo>>. Viitattu 9.5.2024.

Grant, Anna & Varis, Ulla 2019. Rakentava vuorovaikutus mielenterveyden tukena. Kuntoutus artikkeli 42/2/2019. Suomen moniääniset ry.

Helsingin Sanomat 2022. Poliisi ei aina peru järjestyksenvälvoijan lupaa rikoksista huolimatta – edes murhan yritys ei vienyt lupaa. <<https://www.hs.fi/suomi/art-2000006312105.html>>. Viitattu 29.10.2024.

Holopainen, Leena 2022. Osallisuus syntyy yhteistyöstä. Kolumni. Suomen kasvatustieteellinen aikakauskirja, 3/2022. <<https://journal.fi/kasvatus/article/view/120233/71546>>. Viitattu 30.10.2024.

Hämäläinen, Juha 2010. Sosiaalipedagogiikka teorian ja käytännön suhteena. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, vuosikirja 2010, vol. 11.

Isola, Anna-Maria & Kaartinen, Heidi & Leemann, Lars & Lääperi, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. THL: Helsinki. <<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>>. Viitattu 9.5.2024.

Jabe, Marjatta & Kuusela, Sari 2013. Hyvä paha valta. Talentum Media Oy: Helsinki.

Järjestyslaki 612/2003. Annettu Helsingissä 27.6.2003. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030612>>. Viitattu 7.5.2024.

Kamphuis, Jeanine & Meerlo Peter & Koolhaas, Jaap M. & Lancel, Marike 2012. Poor sleep as a potential causal factor in aggression and violence. *Sleep Medicine*. 2012 April; 13(4): 327-334. <https://www.researchgate.net/publication/221806004_Poor_sleep_as_a_potential_causal_factor_in_aggression_and_violence>. Viitattu 19.10.2024.

Kananen, Jorma 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna 2022. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos, Tutkimuksesta tiiviisti 1/2022. Alueellinen eriytyminen ja huono-osaisuus sosiaalityössä <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143707/URN_ISBN_978-952-343-806-4.pdf>. Viitattu 28.5.2024.

Kennedy, Mary Clare & Milloy, M-J & Markwick, Nicole & McNeil, Ryan & Dong, Huiro & Wood, Evan & Kerr, Thomas 2015. Encounters with private security guards among people who inject drugs in a Canadian setting. <<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC4752905/>>. Viitattu 18.10.2024.

Kerttula, Timo 2010. Vartijat ja järjestyksenvalvojat julkisen vallan käyttäjinä. Väitöskirja. Helsingin Yliopisto. <<https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/c8b81da3-eda4-498b-ad93-eeb7b9b5fb28/content>>. Viitattu 9.5.2024.

Koivisto, Kaisa 2019. Ohjaus ja dialoginen vuorovaikutus hoitotyössä. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut. ISSN 1798-2020. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/261345/ePooki%2065_2019.pdf>. Viitattu 6.9.2024.

Komulainen, Kristiina 2023. Kristiina Komulainen näki poliisina liian monta vartijoiden kiinnioittamaa, joille virkavallan tulo oli helpotus: "Maijan perälle päästiin turvaan, ei jouduttu". Apu. <<https://www.apu.fi/artikkelit/kristiina-komulainen-naki-liian-monta-vartijoiden-kiinnioittamaa>>. Viitattu 29.10.2024.

Laitinen, Asta & Niskala, Merja 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino: Tampere.

Laki järjestyksenvalvojista 533/1999. Annettu Helsingissä 22.4.1999. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990533>>. Viitattu 11.5.2024.

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015. Annettu Helsingissä 21.7.2015. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20151085>>. Viitattu 2.11.2024.

Maier, Katharina & Urbanik, Marta-Marika & Greene, Carolyn 2024. "You have to be grateful that they have eyes watching over us": When Security Guards Protect and Serve People Experiencing Homelessness. *Social Problems*. <<https://doi.org/10.1093/socpro/spae010>>. Viitattu 29.10.2024.

Mustajoki, Arto 2020. Väärinymmärryksiä, miten voisimme puhua ja kuunnella paremmin. Gaudeamus: Helsinki.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Gaudeamus.

Niemelä, Mikko & Saari, Juho 2013. Kelan tutkimusosasto: Helsinki. Huono-osaisten hyvinvointi suomessa. <<https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/662442ad-91ae-4bd4-80df-a83bc98a12cf/content>>. Viitattu 9.5.2024.

Nivala, Elina & Ryyänen Sanna 2019. Sosiaalipedagogiikka, kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. Gaudeamus oy: Tallinna.

Ohisalo, Maria & Laitiala, Tuomo & Saari, Juho 2015. Yhteiskuntapolitiikka 80 (2015):5. Huono-osaisuuden ulottuvuudet ja kasautuminen leipäjonoissa. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127067/yp1505_ohisaloym.pdf>. Viitattu 27.5.2024.

Opas kadun kansalle. Sininauhasäätiö 2024. <<https://sininauhasaatio.fi/materiaalipankki/opas-kadun-kansalle/>>. Viitattu 13.5.2024.

Poliisiammattikorkeakoulu 2024. Poliisi (AMK) -tutkinnon opetussuunnitelma. <<https://polamk.fi/documents/25254699/37709942/Poliisi-amk-opetussuunnitelma.pdf/739255c8-04c2-f693-c381-0128bbe13c09/Poliisi-amk-opetussuunnitelma.pdf>>. Viitattu 12.10.2024.

Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus: Tallinna.

Rauhala, Urho 1988. Huono-osaisen muotokuva. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki.

Saari, Juho 2015. Huono-osaiset: elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Gaudeamus: Helsinki.

Seppälä, Tuija & Grönlund, Henrietta & Kemppainen, Teemu 2020. Janus vol. 28 (2) 2020, 115–132. Matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen sijainti ja saatavuus Helsingin kaupunginosasissa <<https://journal.fi/janus/article/view/74407/53961>>. Viitattu 9.5.2024.

Sininauhasäätiö. Sininauhasäätiö – jotta jokaiselle olisi paikka. <<https://sininauhasaatio.fi/meista/>> Viitattu 13.5.2024.

Sisäministeriö 2023. Sisäministeriön julkaisuja 2023:29. Yksityisen turvallisuusalan koulutusta, ohjausta ja valvontaa selvittäneen työryhmän loppuraportti. <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-324-968-4>>. Viitattu 18.10.2024.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014 <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>>. Viitattu 11.5.2024.

STEA Avustusopas 2023. STEA. <<https://www.stea.fi/wp-content/uploads/2022/03/STEA-avustusopas-2023.pdf>>. Viitattu 26.10.2024.

Suomen kauppakeskusyhdystys 2010. Kauppakeskukset 2010. <<https://www.kauppakeskusyhdystys.fi/media/kauppakeskusjulkaisu/kauppakeskukset-2010.pdf>>. Viitattu 3.11.2024.

Suomen kauppakeskusyhdystys 2024. <<https://www.kauppakeskusyhdystys.fi/toimialaja-markkinat.html>>. Viitattu 19.10.2024.

Suomen MAPA-keskus 2023. Artikkelii. <<https://suomenmapakeskus.fi/mapa-pida-turvassa-kohteile-kunnioittavasti/>>. Viitattu 26.10.2024.

Suomen Perustuslaki 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>>. Viitattu 25.10.2024.

Talvio, Markus & Klemola, Ulla 2017. Toimiva vuorovaikutus. PS-kustannus: Jyväskylä.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019.

Vailla vakinaista asuntoa ry 2023. Matalan kynnyksen palvelut. <<https://vvary.fi/matalan-kynnyksen-palvelut/>>. Viitattu 10.5.2024.

White, Michael & Orosco, Carlena & Pooley, Michael & Sorensen, Dane 2021. Testing the Impact of De-escalation Training on Officer Behavior: The Tempe (AZ) Smart Policing Initiative. <<https://www.smart-policing.com/sites/default/files/inline-files/Tempe%20SPI%20Final%20Report%2012-21.pdf>>. Viitattu 30.10.2024.

Tiedote haastatteluista

Hei, olemme sosionomi opiskelijat Minttu Eronen ja Salkku Salokangas. Teemme opinnäytetyön liittyen kokemuksiin järjestyksenvalvonnan kohtaamisista ja haluaisimme keskustella teidän kanssa aiheesta.

**Olemme Cafe Illusiassa
Tiistaina 10.9. klo.9-12.**



Haastattelurunko

Haastattelupaikka ja aika _____

Nimimerkki, ei pakollinen _____

Olemme Metropolian ammattikorkeakoulun opiskelijoita ja opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimii Sininauha säätiö. Teemme opinnäytetyötä järjestyksenvalvonnan kohtaamisista. Haastattelut nauhoitetaan tai kirjoitetaan suoraan paperille. Haastattelut tallennetaan salasanalla suojatulle tietokoneelle ja tuhoetaan opinnäytetyön valmistuttua.

Olen ymmärtänyt edellä mainitut asiat ja haastatteluani saa

käyttää opinnäytetyössä

Millaisia kokemuksia sinulla on järjestyksenvalvonnan kanssa?

Mikä järjestyksenvalvonnan toiminnassa on ollut hyvää?

Mitä sinun mielestäsi heidän toiminnassa pitäisi muuttaa?

Oletko alkanut suosimaan jotakin paikkaa järjestyksenvalvonnan kohtaamisten vuoksi?

Oletko alkanut välttelemään jotain paikkaa järjestyksenvalvonnan kohtaamisten vuoksi?

Haluatko sanoa jotain muuta?