

HOTELLIN VASTAANOTTOTYÖN TURVALLISUUS

Syväjärvi Iida

Opinnäytetyö

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

2025

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

Tekijä	Iida Syväjärvi	Vuosi	2025
Ohjaaja	Marja Lempiäinen		
Toimeksiantaja	Hotelli X		
Työn nimi	Hotellin vastaanottotyön turvallisuus		
Sivumäärä	39 + 24		

Hotellin turvallisuus on keskeinen aihe, joka vaikuttaa suoraan työntekijöiden hyvinvointiin sekä heidän kokemukseensa työssä viihtymisestä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää toimeksiantajayrityksen työntekijöiden turvallisuuden tunnetta ja vahvistaa heidän turvallisuusosaamistaan. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli kotimainen majoitusalan yritys, joka harjoittaa majoitusliiketoimintaa eri puolilla Suomea. Yksityisyyden turvaamiseksi toimeksiantajasta käytetään työssä nimitystä Hotelli X.

Työn tavoitteena oli laatia käytännönläheinen turvallisuusopas haastavien asiakastilanteiden hallintaan. Opasta voidaan hyödyntää arjen työssä vastaanotto-toiminnassa.

Opinnäytetyön tietoperusta rakentuu keskeisten käsitteiden varaan, joihin kuuluvat turvallisuus, työturvallisuus, työhyvinvointi sekä hotelli- ja matkailuala.

Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena ja aineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla. Kysely suunnattiin toimeksiantajayrityksen henkilöstölle, ja sen pääteemana oli työpaikan turvallisuus. Tulosten perusteella työntekijöiden turvallisuusosaaminen ja koettu turvallisuuden tunne olivat pääsääntöisesti hyvällä tasolla, mutta vastausten perusteella nousi esiin myös kehittämistarpeita muun muassa paloturvallisuuden osalta sekä hankalien asiakastilanteiden hallinnassa.

Johtopäätöksenä voitiin todeta, että turvallisuusoppaan laatiminen vastasi hyvin henkilöstön tarpeisiin. Turvallisuusopas keskittyy haastavien asiakastilanteiden hallintaan. Tuloksia ja opasta voidaan hyödyntää organisaation toiminnan kehittämisessä ja työntekijöiden koulutuksessa. Laadittu opas on yleispätevä ja soveltuu käytettäväksi laajasti eri palvelualoilla, erityisesti tilanteissa, joissa kohdataan asiakkaita ja mahdollisia haastavia vuorovaikutustilanteita.

Avainsanat	Turvallisuus, työturvallisuus, hotelli- ja matkailuala, työhyvinvointi
Muita tietoja	Opinnäytetyöhön sisältyy turvallisuusopas

Degree Programme in Hospitality
Management
Bachelor of Hospitality Management

Author	Iida Syväjärvi	Year	2025
Supervisor	Marja Lempiäinen		
Commissioned by	Hotel X		
Title	Hotel reception work safety		
Number of pages	39+24		

Hotel security is a key topic that directly affects employees' well-being and their experience of job satisfaction. The purpose of this thesis was to improve the sense of security among employees of the commissioning company and to strengthen their safety competence. The commissioning company for this thesis was a domestic hospitality business operating accommodation services across different parts of Finland. To ensure privacy, the company is referred to as Hotel X throughout the thesis.

The objective of the study was to create a practical safety guide for managing challenging customer situations. The guide can be utilized in day-to-day front desk operations.

The theoretical framework of the thesis was built around key concepts, including safety, occupational safety, well-being at work, and the hotel and tourism industry.

The research was conducted as a quantitative study, and data was collected through a questionnaire. The survey targeted the personnel of the commissioning company, and its main theme was workplace safety. Based on the results, employees' safety knowledge and perceived sense of security were generally at a good level, although areas for improvement were identified, particularly in fire safety and handling difficult customer situations.

In conclusion, the creation of the safety guide effectively addressed the needs of the staff. The guide focuses on managing challenging customer encounters. Both the research results and the guide itself can be used to support organizational development and employee training. The finalized guide is universal and suitable for use across various service sectors, especially in roles involving customer interaction and potentially challenging communication situations.

Keywords	Safety, occupational safety, hotel environment, well-being at work
Special remarks	The thesis includes a guide for safety

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	HOTELLIN VASTAANOTTO TYÖPAIKKANA	6
2.1	Vastaanoton työtehtävät	6
2.2	Yksintyöskentely	6
3	TURVALLISUUS	8
3.1	Turvallisuuden ja turvattomuuden määrittely	8
3.2	Fyysinen väkivalta	11
3.3	Henkinen väkivalta.....	12
3.4	Väkivallan esiintyminen työympäristössä.....	13
3.5	Uhkatilanteessa toimiminen.....	14
3.6	Uhkatilanteen jälkeen	15
4	TYÖNANTAJAN VASTUUT JA VELVOITTEET	17
4.1	Lainsäädäntö työturvallisuudesta	17
4.2	Työhyvinvointi.....	18
4.3	Työnantajan tuki työntekijälle.....	19
4.4	Turvallisuuden kehittäminen	20
5	TUTKIMUS TYÖNTEKIJÖIDEN TURVALLISUUSKOKEMUKSESTA.....	22
5.1	Tutkimusmenetelmän valinta	22
5.2	Tutkimuksen vaiheet ja kyselyn toteutus	24
5.3	Kyselyn tulokset.....	25
5.4	Tulosten analysointi ja toimenpide-ehdotukset.....	32
6	POHDINTA.....	34
6.1	Tutkimuksen johtopäätökset.....	34
6.2	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	35
6.3	Tutkimuksen hyödynnettävyys ja jatkokehitys	35
6.4	Opinnäytetyöprosessin arviointi.....	36
	LÄHTEET.....	38
	LIITTEET	40

1 JOHDANTO

Hotellin turvallisuus on tärkeä ja ajankohtainen aihe, joka vaikuttaa suoraan työntekijöiden hyvinvointiin ja työssä viihtymiseen. Hotellihenkilökunta kohtaa päivittäin monenlaisia haasteita, jotka voivat liittyä sekä fyysiseen että henkiseen turvallisuuteen, kuten asiakaskohtaamisiin. Jos työntekijä kokee olonsa turvattomaksi, se voi aiheuttaa stressiä, pelkoa ja epävarmuutta, mikä heikentää työtehoa ja työtyytyväisyyttä. Opinnäytetyö tarkastelee hotellityön turvallisuutta työntekijöiden näkökulmasta.

Työn toimeksiantajana toimii suomalainen majoitusalan yritys, joka tarjoaa majoituspalveluita eri puolilla Suomea. Tässä työssä toimeksiantajaa kutsutaan nimellä **Hotelli X** yksityisyyden säilyttämiseksi. Työskentelen itse Hotelli X:ssä.

Opinnäytetyön tehtävänä on kehittää Hotelli X työntekijöiden turvallisuuden tunnetta sekä turvallisuusosaamista. Työn tavoitteena on laatia turvallisuusopas haastavien asiakastilanteiden varalle.

Opinnäytetyön aihe nousi esiin omassa työssäni havaittuun käytännön ongelmaan. Hotellin tiloihin saapuu toisinaan henkilöitä, jotka eivät varsinaisesti ole asiakkaita, vaan käyttäytyvät häiritsevästi ja uhkaavasti aiheuttaen turvattomuutta henkilökunnalle ja muille asiakkaille. Opinnäytetyö on suunnattu erityisesti Hotelli X:n henkilökunnan tueksi, sillä pohjalta laadittu turvallisuusopas tarjoaa käytännön ohjeita haastavien asiakastilanteiden kohtaamiseen ja käsitteilyyn. Työstä saatuja havaintoja ja kehittämisehdotuksia voidaan kuitenkin hyödyntää myös muissa hotelleissa ja yleisesti palvelualoilla, mikä tekee tutkimuksesta soveltamiskelpoisen laajemminkin mittakaavassa.

Opinnäytetyön laatimisen yhteydessä olen hyödyntänyt tekoälypohjaisia apuvälineitä, kuten Microsoft Copilotia ja OpenAI:ta sisällön ideoinnissa, rakenteen hahmottelussa sekä kielellisen ilmaisun hiomisessa. Tekoälyltä saatuja ehdotuksia ja tekstiluonnoksia on käytetty kirjoittamisen tukena, mutta olen itse muokannut, arvioinut ja hyväksynyt lopullisen sisällön. Otan täyden vastuun työn sisällöstä ja sen lopullisesta muodosta.

2 HOTELLIN VASTAANOTTO TYÖPAIKKANA

2.1 Vastaanoton työtehtävät

Hotellin vastaanottopiste on keskeinen ja monipuolinen työpaikka, jossa asiakaspalvelu on tärkeässä roolissa, ja vastaanottoa voisi kutsua hotellin sydämeksi. Vastaanottovirkailija yleensä vastaa useammasta eri osaamisalasta ja keskeisiä työtehtäviä ovat varausten vastaanottaminen ja hoitaminen, asiakkaan vastaanottaminen sekä sisään kirjaaminen, asiakaspalvelu, asiakkaiden lähtöselvitys ja uloskirjaaminen sekä laskutus. Hotellin vastaanottovirkailija hyödyntää työssään ensisijaisesti varausjärjestelmää, jonka avulla hallitaan asiakasliikennettä ja huonevarauksia. Lisäksi on tärkeää tuntee internetin tarjoamat työkalut ja palvelut sekä osata käyttää sujuvasti sähköpostia ja pikaviestimien eri kanavia asiakasviestinnässä. (Rautiainen & Siiskonen 2021, 194–197.)

Hotelli X:n toimintaperiaatteiden mukaan hotellityöntekijän työtehtäviin kuuluu asiakaspalvelun sekä hotellin päivittäisten toimintojen sujuva hoitaminen. Keskeisiä tehtäviä ovat vieraiden sisään- ja uloskirjaaminen, varausten hallinta ja maksujen käsittely. Lisäksi vastaanottovirkailija opastaa asiakkaita hotellin palveluista ja lähialueen tarjonnasta sekä vastaa puheluihin ja sähköposteihin. Työtehtäviin sisältyy myös asiakaspalautteiden käsittely ja mahdollisten ongelmatilanteiden ratkaiseminen. Myös aamiaistarjoilun hoitaminen kuuluu työntekijän tehtäviin. Aamiainen valmistellaan ennakoivasti seuraavalle päivälle ja seuraavana aamuna huolehditaan aamiaisbuffetin tarjonnasta sekä tiskeistä.

2.2 Yksintyöskentely

Yksintyöskentelyä on fyysisen yksin olon lisäksi se, kun työntekijä ei ole yhteydessä työpaikan muihin työntekijöihin. Työpaikalla olevat muut henkilöt kuten asiakkaat eivät korvaa muita työntekijöitä. Yksintyöskentelystä voi aiheutua erilaisia haittoja tai vaaroja, vaikka itsessään työskentely yksin ei ole haitallista. Yksintyöskentely kuitenkin kuormittaa työntekijää psykososiaalisesti ja se voi ilmetä pelkona väkivallan uhkaa kohtaan ja työntekijät voivat kokea olonsa turvattomaksi. Tapaturmat ja väkivallan uhka saattavat korostua yksin työskennellessä. Myös taukojen pitämisen haasteet korostuvat yksintyöskentelyssä. Työnantajan

tulisi arvioida yksintyöskentelyn kuormaa työntekijöille yksilökohtaisesti ja työnantaja on varmistettava, että työntekijöillä on asianmukaiset laitteet avun hälyttämiseen, tähän ei lukeudu työntekijän henkilökohtainen puhelin. (PAM 2023.)

Työturvallisuuslain (2000/738 § 5:29) mukaan silloin, kun työntekijä tekee töitä yksin ja tästä syntyy selkeä vaara hänen turvallisuudelleen tai terveydelleen, työnantajalla on velvollisuus ehkäistä tai poistaa nämä riskit mahdollisimman tehokkaasti. Työnantajan täytyy myös huolehtia siitä, että työntekijällä on mahdollisuus pitää yhteyttä esimieheen, työnantajan edustajaan tai työtovereihin tarvittaessa. Lisäksi on olennaista varmistaa, että työntekijä pystyy hälyttämään apua nopeasti hätätilanteessa.

3 TURVALLISUUS

3.1 Turvallisuuden ja turvattomuuden määrittely

Käsitys turvallisuudesta vaihtelee, ja arkipuheessa se voi tarkoittaa monia eri asioita. Se voi tarkoittaa yksilön henkilökohtaisia kokemuksia tai valtioiden välisiä suhteita. Turvallisuus voi olla olosuhde, tavoite tai tilanne. Yleisesti ottaen turvallisuus tarkoittaa vaaran tai vahingon poissaoloa. Tilanne tai järjestelmä, jossa riskit ovat hyväksyttävällä tasolla, voidaan kutsua turvalliseksi. Turvallisuutta voidaan arvioida mittaamalla tunnistettujen riskien suuruutta ja niiden hyväksyttävyyttä. (Iivari 2012, 22.)

Turvallisuus ja turvattomuus voivat viitata joko ulkoiseen, konkreettiseen tilanteeseen tai yksilön omaan kokemukseen tai näiden kahden väliseen yhteyteen. Kokemus turvattomuudesta heijastuu psyykkiselle tasolle ja voi ilmetä pelkotiloina, fyysisinä stressioireina tai jatkuvana ahdistuksena. (Niemelä 2000, 21.)

Turvallisuuden tai turvattomuuden tunne syntyy aina vuorovaikutuksessa muiden kanssa eikä se ole vain yksilön sisäinen kokemus, vaan sosiaalinen ilmiö. Siksi muutokset siinä, miten ihmiset ajattelevat ja suhtautuvat toisiinsa, voivat vaikuttaa merkittävästi siihen, koetaanko ympäristö turvalliseksi vai ei. Viime vuosina on alettu kiinnittää yhä enemmän huomiota niin sanottuun inhimilliseen turvallisuuteen. Lähestymistapa korostaa yksilön asemaa ja tuo turvallisuustyön ytimeen pyrkimyksen parantaa ihmisten vapautta ja mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä. (Eskola 2008, 1–2.)

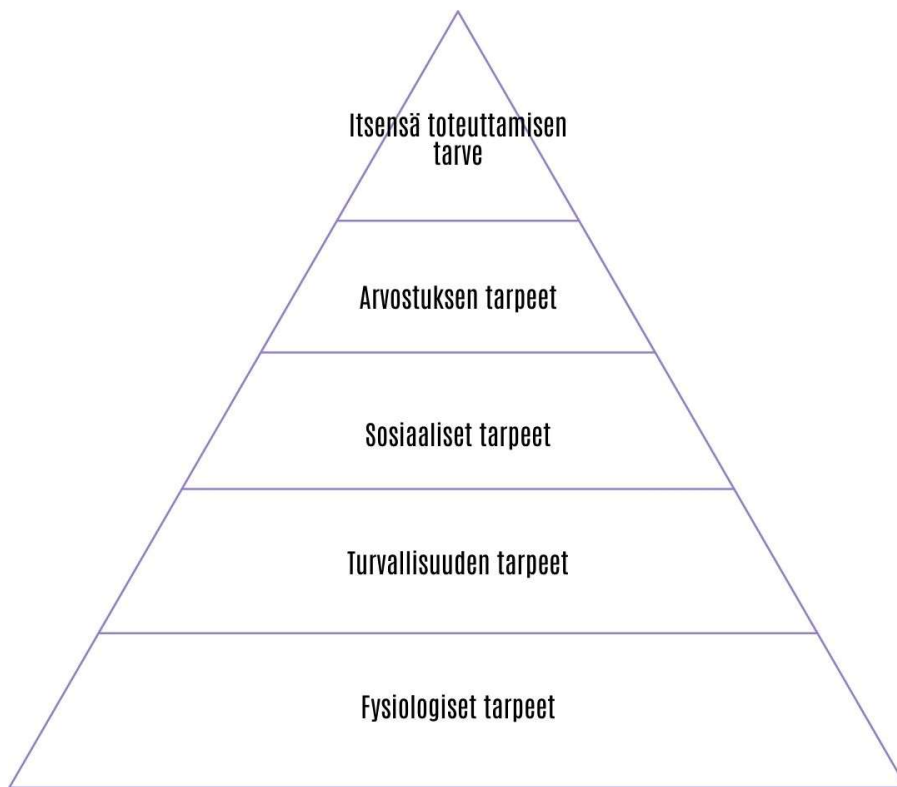
Turvattomuuden yhteydessä esiintyy usein siihen liittyviä käsitteitä, kuten riski, uhka, vaara ja pelon tunne. Riskin kokeminen voi vaihdella eri näkökulmista, kuten sen havaittavuuden, pelottavuuden, laajuuden sekä hallinnan ja vähentämisen mahdollisuuksien mukaan. Uhka on käsitteenä lähellä riskiä ja vaaraa, mutta se liittyy erityisesti tulevaisuuteen ja on usein epämääräinen. Vaara taas on konkreettinen ja yleensä selkeästi havaittavissa. Pelko puolestaan on psykologinen ilmiö, joka ilmenee luonnollisena reaktiona joko todelliseen tai kuviteltuun uhkaan. (Niemelä 2000, 23–24.)

Maslow'n (1943) teorian ytimessä on ajatus siitä, että ihminen motivoituu tarpeista, joita ei ole vielä saatu täytettyä. Hänen mukaansa ihmisellä on erilaisia perustarpeita, jotka voidaan jakaa viiteen ryhmään: Ensimmäisenä tulevat fysiologiset tarpeet, kuten ravinto, juoma, uni ja lämpö.

Toisella tasolla ovat turvallisuuden tarpeet, jotka tarkoittavat fyysistä suojaa sekä psyykkistä turvallisuuden tunnetta ja yleistä hyvinvointia. Seuraavaksi tulevat sosiaaliset tarpeet, eli tarve kuulua joukkoon, saada hyväksyntää ja kokea läheisyyttä. (Maslow 1943.)

Arvostuksen tarpeet muodostavat tarpeiden neljännen tason, ja ne liittyvät yksilön itsetuntoon sekä haluun tuntea itsensä tärkeäksi ja arvostetuksi sekä omasta että toisten näkökulmasta. Ylimpänä on itsensä toteuttamisen tarve, eli halu kehittää itseään, löytää elämän merkitys ja saavuttaa henkilökohtaisia tavoitteita. (Maslow 1943.)

Maslowin mukaan nämä tarpeet eivät ole satunnaisessa järjestyksessä, vaan ne muodostavat hierarkian. Käytännössä hierarkia tarkoittaa, että ihmistä ei motivoi korkeamman tason tarpeet ennen kuin alemmat ovat riittävästi tyydyttyneet. Esimerkiksi ihminen, joka kärsii kylmästä tai nälästä, ei todennäköisesti keskity itsensä kehittämiseen tai luovaan toimintaan, koska perustarpeet vievät kaiken huomion. (Maslow 1943.) Kuvio 1. havainnollistaa Maslow'n teoriaa.



Kuvio 1. Maslowin tarvehierarkia (Maslow 1943)

Kun ihmisen perustarpeet, kuten ravinto ja lepo, on riittävästi tyydytetty, seuraavaksi nousee esiin tärkeä tarve: turvallisuus. Turvallisuuden tarve voi alkaa ohjata ihmisen ajattelua ja käyttäytymistä erittäin voimakkaasti ja tällöin lähes kaikki toiminnot, kuten aistit, järki, tunteet ja kehon reaktiot, voivat keskittyä yksinomaan siihen, että ihminen kokee olonsa turvatuksi. (Maslow 1943.)

Näin ollen turvallisuuden tarpeen täytyminen on työelämässä erittäin tärkeää. Kun työntekijä kokee olonsa turvallisiksi, niin fyysisesti kuin henkisesti, hän voi keskittyä työhönsä ja voi hyvin. Turvallisuuden tunne heijastuu suoraan työn laatuun, työviihtyvyyteen ja lopulta koko työyhteisön tuloksiin. Jos taas turvallisuuden tunne puuttuu, voi se heikentää työntekijän mielialaa, motivaatiota ja työpanosta. Tällöin myöskään työn lopputulos ei välttämättä vastaa toivottua. Työturvallisuudella ja psyykkisellä turvalla on siis merkittävä rooli työhyvinvoinnin ja tuottavuuden kannalta.

3.2 Fyysinen väkivalta

Fyysinen väkivalta tarkoittaa voiman käyttöä yksilöä tai ryhmää vastaan, mikä voi johtaa fyysisiin, seksuaalisiin tai henkisiin vammoihin. Kyseiseen väkivallan muotoon luetaan esimerkiksi fyysiset teot, kuten iskeminen, potkaiseminen, läimäiseminen, lyöminen, ampuminen, sysääminen, töniminen, pureminen ja nipistäminen. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 6.)

Hotellityöntekijä voi joutua kohtaamaan fyysisistä uhkailua asiakkailta eri tavoin. Uhkailu voi ilmetä esimerkiksi uhkaavina eleinä, kuten nyrkin heristämisenä, aggressiivisena kehonkielenä tai provosoivina asentoina, kuten nyrkkeilyasennossa seisomisena, puseron riisumisena tai hyökkäävänä eteenpäin nojaamisena. Myös ilmeet ja kiroilu voivat viestiä uhkaavaa käytöstä. (Huhtala 2004, 94.)

Työntekijän halventaminen, nimittely ja suorat väkivallan uhkaukset lisäävät entisestään pelkoa ja turvattomuuden tunnetta. Uhka voi liittyä myös joukkovoimaan, esimerkiksi vihjailuihin uhkaajan vaarallisista tai vaikutusvaltaisista tuttavista. (Huhtala 2004, 94.)

Koska tilastojen mukaan noin kolmasosa fyysisistä uhkauksista toteutuu jollakin tavalla, on tärkeää suhtautua jokaiseen uhkatilanteeseen vakavasti. Tapahtuneesta tulee ilmoittaa välittömästi sekä työkavereille että esihenkilölle, jotta tarvittavat toimenpiteet voidaan käynnistää ajoissa. (Huhtala 2004, 94.)

Jos uhkailijan henkilöllisyys on tiedossa, se on syytä ilmoittaa. Mikäli henkilöllisyys ei ole tiedossa, tulee antaa mahdollisimman tarkka kuvaus uhkaajasta, jotta hänet voidaan tunnistaa ja tilannetta seurata tarvittaessa. (Huhtala 2004, 94.)

Fyysinen väkivalta voi ilmetä esimerkiksi tönimisenä, vaatteista repimisenä, lyömisena, potkimisena tai esineiden heittämisena. Palvelualalla on tärkeää välttää fyysisiä yhteenottoja asiakkaiden kanssa ja luottaa ensisijaisesti vuorovaikutustaitoihin tilanteiden hallitsemiseksi. (Huhtala 2004, 94.)

Aina ei kuitenkaan ole mahdollista välttää fyysisiä yhteenottoja ja joskus tilanne saattaa kärjistyä hyökkäykseen. Tällöin työntekijän ensisijainen tavoite on suojautua ja estää hyökkääjän aikeet, jotta hän pääsee turvaan. Tilanteen ratkaisu riippuu aina olosuhteista, mutta on tärkeää pyrkiä lamauttamaan hyökkääjä edes

hetkeksi ja hakeutua mahdollisimman nopeasti turvalliseen paikkaan, josta voi hälyttää apua. Jos tilanne vaatii, työntekijä voi iskeä hyökkääjää napakasti nään, irrottautua otteesta ja paeta paikalta. Mikäli hyökkääjällä on astalo, on tärkeää pyrkiä estämään sen käyttö esimerkiksi lyömällä asetta pitelevää kättä esineellä, kuten pampulla, sateenvarjolla tai muulla vastaavalla välineellä. (Huhtala 2004, 94.)

Seksuaalinen häirintä voi ilmetä monin tavoin, jos kyseessä on seksuaalisia vihjeitä tai sävyjä sisältäviä tekoja. Esimerkkejä tästä ovat vihjailevat ilmeet tai eleet, sopimattomat kommentit, kaksimieliset vitsit sekä henkilöön kohdistuvat huomiot tai kysymykset, jotka liittyvät esimerkiksi ulkonäköön, pukeutumiseen tai yksityiselämään. Seksuaalisen häirinnän piiriin voivat kuulua myös seksuaalissävytteiset sisällöt, kuten pornografia, vihjailevat viestit sähköpostin, tekstiviestien tai puheluiden välityksellä, ei-toivottu fyysinen koskettelu sekä sukupuoliseen kanssakäymiseen tai muuhun intiimiin läheisyyteen liittyvät ehdotukset tai painostus. (Vilkkä 2011, 35.)

3.3 Henkinen väkivalta

Henkinen väkivalta tarkoittaa ei-fyysistä väkivallan muotoa, johon voi sisältyä esimerkiksi uhkailua, kiusaamista, loukkaavaa puhetta ja pelottelua (Rantaeskola ym. 2015, 6). Se voi näkyä ulkopuolelle sulkemisena, välinpitämättömänä käytöksenä, nöyryyttämisenä, vähättelynä tai jatkuvana arvosteluna. Henkinen väkivalta voi aiheuttaa uhrille pelkoa, ahdistusta, syyllisyyttä ja riittämättömyyden tunteita. Pitkittyessään se voi heikentää turvallisuuden tunnetta, romuttaa itsetuntoa ja lisätä mielenterveyden ongelmia, kuten masennusta. (Mieli ry 2025.)

Henkinen väkivalta voi ilmetä myös hallinnanhaluna, kuten uhkailuna, kiristämisenä tai elämän rajoittamisena, esimerkiksi vaatimalla jatkuvaa tilivelvollisuutta tai estämällä ihmissuhteita. Lisäksi siihen voi kuulua pakottamista tai eristämistä, jolloin uhrilta viedään mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä. (Mieli ry 2025.)

Henkinen uhkailu voi ilmetä monin eri tavoin ja kohdistua työntekijän ammattitaitoon, henkilökohtaiseen elämään tai työpaikan ihmissuhteisiin. Asiakas saattaa esimerkiksi painostaa työntekijää uhkaamalla työsuhteen jatkumisella, ellei työn-

tekijä suostu vaatimuksiin. Uhkaavaa käytöstä voivat olla myös sopimattomat vihjailut, kuten kommentit työntekijän oletetuista seksuaalisista taipumuksista, sekä syytökset epärehellisyydestä, esimerkiksi vihjaukset varkauksista tai vilpillisestä toiminnasta työnantajaa kohtaan. (Huhtala 2004, 93–94.)

Toinen yleinen henkisen uhkailun muoto on henkilökohtaisuuksiin meneminen, joka voi tarkoittaa loukkaavia kommentteja työntekijän ulkonäöstä, terveydentilasta tai mielenterveydestä. Työntekijää saatetaan myös painostaa paljastamaan yrityksen salassa pidettäviä tietoja, kuten liikesalaisuuksia. Rasistiset uhkaukset, jotka kohdistuvat etniseen taustaan tai kulttuuriin, sekä perättömien tietojen levittäminen yritysjohdolle ovat vakavia keinoja mustamaalata työntekijää. Kaikilla näillä toimilla voi olla vakavia seurauksia työntekijän hyvinvoinnille ja työssä jaksamiselle, minkä vuoksi niihin on tärkeää puuttua aktiivisesti. (Huhtala 2004, 93–94.)

3.4 Väkivallan esiintyminen työympäristössä

STTK:n syksyllä 2021 teettämän *Terveellinen ja turvallinen työelämä* -kyselyn mukaan väkivalta ja sen uhka ovat yllättävän yleisiä suomalaisilla työpaikoilla. noin joka kuudennella työpaikalla (14 %) on kolmen edeltävän vuoden aikana koettu fyysisen väkivallan uhkaa. Lisäksi joka kymmenes työpaikka (10 %) on kohdannut suoranaista fyysistä väkivaltaa. Henkistä väkivaltaa puolestaan on esiintynyt yli viidenneksellä (22 %) työpaikoista. (STTK, 2021.)

Työntekijä on alttiimpi väkivallan kohteeksi, kun hän työskentelee yksin tai pienessä henkilöstömäärässä, työskentelyaika osuu myöhäiseen iltaan tai varhaiseen aamuun tai työskentely tapahtuu alueilla, joilla esiintyy paljon rikollisuutta. (Isotalus & Saarela 2007, 61–62.)

Hotelli- ja ravintola-ala kuuluu riskialoihin ja tyypillisimpiä riskitilanteita ovat humalaiset asiakkaat, poistumiskehotukset, käskyt ja erilaiset rajoitukset, jotka voivat kärjistää tilanteita. Usein väkivaltatilanteet liittyvät asiakkaan poistamiseen tiloista. (Isotalus & Saarela 2007, 61–62.)

Työntekijöiden turvallisuuden heikkenemiselle ei ole yhtä yksittäistä syytä, vaan ilmiöön vaikuttaa useita tekijöitä samanaikaisesti. Esimerkiksi yhteiskunnallisten

normien vapautuminen sekä nopeat rakenteelliset muutokset muokkaavat sosiaalista ja kasvatuksellista ympäristöä. Vaikka nämä muutokset tuovat mukanaan monia positiivisia asioita, ne voivat myös synnyttää odottamattomia ongelmia ja lisätä turvattomuuden tunnetta. (Rantaeskola ym. 2015, 4.)

Työpaikkaväkivallalla viitataan tilanteeseen, jossa työntekijä altistuu fyysiselle väkivallalle tai sen uhkalle. Työpaikalla esiintyvä väkivalta voi näkyä esimerkiksi uhkailevana käytöksenä, painostamisena, häirintänä tai fyysisinä tekoina, kuten tuuppimisena, tarttumisena, potkuina, iskemisenä tai äärimmäisissä tapauksissa aseella uhkaamisena tai sen käyttönä. Työturvallisuuslaissa määrätään, että väkivalta on pyrittävä estämään ennalta. (Työsuojelu 2022.)

Väkivalta ja sen uhka vaikuttavat merkittävästi työntekijän työhyvinvointiin, vaikka fyysisiä vammoja ei syntyisikään. Yleensä väkivaltainen käytös on tahallista, mutta joissain tapauksissa asiakas voi toimia väkivaltaisesti tahtomattaan esimerkiksi terveydentilansa vuoksi. Myös pelkkä väkivallan uhka voi aiheuttaa työntekijöille henkistä kuormitusta. (Työsuojelu 2022.)

Hotelli- ja ravintola-ala kuuluu toimialoihin, joissa väkivallan uhka on keskimääräistä yleisempää. Uhkaavia tilanteita voi syntyä erityisesti, kun työskennellään yksin, ilta- tai yövuoroissa, helposti saavutettavissa tiloissa tai epäedullisessa sijainnissa. Myös päihtyneiden asiakkaiden kohtaaminen sekä rahan tai arvokkaan omaisuuden käsittely lisäävät riskiä väkivaltatilanteisiin. (Työsuojelu 2022.)

3.5 Uhkatilanteessa toimiminen

Turvallisen asiakaspalvelun perusta on kohdata asiakkaat yksilöinä, ja tervehtiminen on hyvä alku asiakkaan ja työntekijän väliselle vuorovaikutukselle. Työturvallisuuden kannalta jokainen asiakastilanne tulisi nähdä uutena ja ainutlaatuisena. Työntekijöiden on tärkeää oppia tekemään tietoisia havaintoja asiakkaitaan, jotta mahdolliset riskit voidaan tunnistaa ajoissa. On olennaista arvioida asiakkaan mielentila heti ensitapaamisessa. Esimerkiksi päihtymystila on syytä ottaa huomioon, koska se voi olla keskeinen tekijä väkivaltaisen tilanteen syntymisessä. (Rantaeskola ym. 2015, 81–84.)

Työntekijöiden pyrkimykset ohjata uhka- ja väkivaltatilanteet rauhanomaiseen ratkaisuun eivät aina onnistu. Toisinaan tilanteet voivat kärjistyä fyysiseksi väkivallaksi. Väkivaltatilanne usein käynnistyy, kun tekijä uhkaa tai tekee jotain, minkä kohdehenkilö kokee uhkaavana. Fyysisen väkivallan riski kasvaa, jos uhkaukset kohdistuvat tiettyyn henkilöön ja ne ovat toteutettavissa. Fyysisen hyökkäyksen merkkejä ovat muun muassa hyökkäysalueen etsiminen, käsien ja hartioiden jännittäminen, kasvojen ilmeettömyys sekä veren pakeneminen kasvoilta. (Rantaeskola ym. 2015, 131–135.)

Työntekijällä on useita vaihtoehtoja uhkaavassa tilanteessa: jäädä paikalle, hälyttää apua tai yrittää poistua. Pahimmillaan tilanne voi eskaloitua niin, ettei työntekijä pääse irrottautumaan, vaan joutuu suojaamaan omaa ja muiden turvallisuutta voimakeinoin. Kaikilla on sekä oikeus että velvollisuus puolustaa itseään ja toisia hyökkäyksiltä. (Rantaeskola ym. 2015, 131–135.)

Rikoslain (1889/39–001, § 4:4) mukaan, jos joku aloittaa tai uhkaa välittömästi laittomalla hyökkäyksellä, puolustautuminen on sallittua hätävarjeluna. Puolustautumisen ei tule olla selvästi ylivoimaista, vaan sen tulee olla kohtuullista ottaen huomioon kokonaisuus. Arvioinnissa huomioidaan muun muassa hyökkäyksen voimakkuus ja laatu, puolustautujan ja hyökkääjän henkilökohtaiset piirteet muut tilanteeseen liittyvät tekijät.

3.6 Uhkatilanteen jälkeen

Palvelualoilla päihtyneet asiakkaat voivat muodostaa merkittävän turvallisuusrisikin, erityisesti ilta- ja yöaikaan. Päihtymys saattaa johtaa häiritsevään tai aggressiiviseen käytökseen, mikä voi vaarantaa sekä henkilökunnan että muiden asiakkaiden turvallisuuden. Rantaeskolan ym. (2015, 156–157) teoksessa esitellään esimerkkitalanne, jossa pienen kauppaliikkeen työntekijä kohtaa väkivaltaa. Esimerkissä kaupan kassalla työskentelevä nainen on ainoa työntekijä paikalla. Aikaisin aamulla liikkeeseen saapuu voimakkaasti päihtynyt mies. Työntekijä estää miestä pääsemästä sisään ja pyytää häntä palaamaan myöhemmin selvin päin. Mies ei kuitenkaan kuuntele, vaan työntää työntekijän syrjään, nappaa muutama oluttökin ja lähtee kaupasta uhkaillen työntekijää.

Rantaeskola ym. (2015, 156–157) korostavat, ettei yksin työskentelevän työntekijän tule vaarantaa omaa turvallisuuttaan yrittämällä pysäyttää humalaista ja aggressiivista asiakasta. On tärkeää pitää turvallinen etäisyys, ilmoittaa tilanteesta hätäkeskukseen ja muistaa uhkaajan tuntomerkit sekä poistumissuunta. Näiden tietojen avulla poliisi voi jatkaa selvittelyä. Lisäksi välikohtauksesta on ilmoitettava esimiehelle, jotta työntekijä saa tarvittavaa tukea ja ohjeita. Erityisen tärkeää on, ettei työntekijä aseta itseään vaaraan tavaroiden tai rahan vuoksi.

Vaikeiden asiakkaiden kohtaaminen voi aiheuttaa merkittävää stressiä, joka vaikuttaa työntekijän henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin. Jos tilanne kärjistyy väkivaltaiseksi, työntekijä joutuu kriittiseen tilanteeseen, joka voi johtaa traumaattisiin kokemuksiin. Stressi aiheuttaa väistämättä muutoksia sekä kehoon että mieleen. Mikäli näitä tilanteita ei käsitellä asianmukaisesti, työntekijän työkyky ja työmotivaation säilyminen voivat kärsiä. Organisaatioiden tulisi varautua käsittelemään asiakastyössä syntyneitä haastavia tilanteita ennalta suunnitelluin menetelmin ja kanavin. Koska vaikeita tilanteita on monenlaisia, jälkitoimet tulee järjestää tapauskohtaisesti. Tarve jälkitoimille ja niiden toteuttaminen vaihtelee yksilöllisesti. (Rantaeskola ym. 2015 165–166.)

4 TYÖNANTAJAN VASTUUT JA VELVOITTEET

4.1 Lainsäädäntö työturvallisuudesta

Työturvallisuuslain tavoitteena on luoda parempi työympäristö ja parantaa työolosuhteita, jotta työntekijät pysyisivät työkykyisinä ja terveinä. Tavoitteena on ehkäistä ja vähentää työhön liittyviä tapaturmia, ammattitautien syntyä sekä muita työstä ja työpaikasta johtuvia ongelmia, jotka voivat vaikuttaa työntekijöiden terveyteen, hyvinvointiin ja kykyyn suoriutua työtehtävistään. (Työturvallisuuslaki 2002/738 § 1:1.)

Työnantajan vastuulla on varmistaa, että työntekijät pysyvät turvassa ja terveinä työpaikalla, mikä tarkoittaa, että työnantajan tulee huomioida kaikki työtehtäviin, työolosuhteisiin ja työympäristöön liittyvät seikat sekä työntekijöiden yksilölliset tarpeet. Erityisesti on tärkeää huomioida, että jokaisella työntekijällä voi olla yksilöllisiä tarpeita, jotka vaativat erityisiä toimenpiteitä heidän turvallisuutensa ja terveytensä takaamiseksi. (Työturvallisuuslaki 2002/738 § 2:8–10.)

Työnantajan on huolellisesti ja järjestelmällisesti kartoitettava kaikki mahdolliset riskit ja vaarat, jotka liittyvät työhön, työaikoihin, työtiloihin ja työympäristöön. Jos näitä riskejä ei voida kokonaan poistaa, työnantajan on arvioitava, kuinka merkittäviä ne ovat työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden kannalta. (Työturvallisuuslaki 2002/738 § 2:8–10.)

Työtehtävissä, joissa on ilmeinen väkivallan uhka, työnantajan on varmistettava, että työ ja työolosuhteet järjestetään tavalla, joka estää väkivallan uhan ja ennaltaehkäisee mahdolliset vaaratilanteet. Tällaisissa tapauksissa työpaikalla tulee olla asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt ja -laitteet väkivallan torjumiseksi tai rajoittamiseksi sekä mahdollisuus hälyttää apua tarvittaessa. Mikäli työntekijä kohtaa työssään häirintää tai muuta epäasiallista käytöstä, joka uhkaa hänen terveytään, työnantajan on ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin ongelman selvittämiseksi heti, kun asiasta saadaan tietoa. Työnantajan on käytettävä kaikkia saatavilla olevia keinoja epäkohdan korjaamiseksi ja työntekijän hyvinvoinnin takaamiseksi. (Työturvallisuuslaki 2000/738 § 5: 27–28.)

4.2 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi muodostuu useista toisiinsa liittyvistä tekijöistä, kuten motivoivasta työn sisällöstä, turvallisista työoloista, hyvästä esihenkilötyöstä ja työntekijän fyysisestä ja henkisestä hyvinvoinnista. Kun nämä tekijät ovat tasapainossa, työntekijällä on paremmat edellytykset onnistua tehtävissään ja edistää organisaation tavoitteita. Hyvinvoiva työntekijä lähtee töihin hyvillä mielin, ehtii päivän aikana hoitaa suurimman osan työtehtävistään ja pitää riittävästi taukoja. Hän jaksaa myös vapaa-ajallaan harrastaa ja viettää aikaa läheisten kanssa. (Terveystalo 2022.)

Nykyään työhyvinvointia tarkastellaan tutkimuksissa usein monesta eri näkökulmasta ja eri tieteenalojen yhteistyönä. Tarkastelu ulottuu siihen, mitkä asiat työhyvinvointiin vaikuttavat, miten se näkyy arjessa ja millaisia seurauksia sillä on. Toisaalta työhyvinvointi voidaan nähdä myös henkilökohtaisena kokemuksena, tunteena, joka liittyy omaan työhön. Se voi näkyä esimerkiksi siinä, miten ihminen suhtautuu työhönsä: onko hän motivoitunut, kokeeko hän voivansa vaikuttaa asioihin tai tuntee ko hän hallitsevansa työnsä. Työhyvinvointiin vaikuttavat monet asiat, kuten työpaikan ilmapiiri, yhteistyön sujuvuus, esihenkilöiden tapa johtaa, työn ominaisuudet, kuten sen monimuotoisuus ja mahdollisuus vaikuttaa omiin tehtäviin. (Larjovuori & Heikkilä-Tammi 2024, 3.)

Työpaikalla henkilöstön hyvinvointi näkyy myönteisenä ilmapiirinä, vahvana tiimihenkenä, kyknä uudistua, korkeana tuottavuutena ja sitoutumisena. Työhyvinvointiin panostaminen kannattaa, sillä se lisää työntekijöiden motivaatiota, luovuutta, tehokkuutta ja sitoutumista sekä vähentää sairauspoissaoloja. Työhyvinvoinnin puute voi pahimmillaan johtaa uupumukseen. Sen perusta on turvallinen fyysinen ja psyykkinen työympäristö, jossa työntekijöillä on mahdollisuus suorittaa tehtävistään. (Terveystalo 2022.)

Työnantajalla on lakisääteinen vastuu huolehtia työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työpaikalla. Työhön liittyvä stressi on yksi yleisimmistä työhyvinvointia heikentävistä tekijöistä, ja siksi sen ehkäisy ja hoito ovat keskeisiä työyhteisön hyvinvoinnin edistämisessä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2025.)

Esihenkilöiden ja johtajien rooli on olennainen: heidän tulee ymmärtää stressin syntymekanismeja ja tunnistaa työkuormitustekijät ajoissa. Työperäinen stressi kuuluu sekä työterveyshuoltolain että työturvallisuuslain soveltamisalaan, joiden tavoitteena on edistää työkykyä, ehkäistä sairauksia ja parantaa työelämän laatua. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2025.)

Stressin hallintaan on olemassa monia keinoja. Työolojen parantamisen lisäksi on tärkeää vahvistaa työntekijöiden henkilökohtaisia ja sosiaalisia voimavaroja sekä suojatekijöitä. Johtajien on tärkeää paitsi tunnistaa stressiä aiheuttavat tilanteet, myös aktiivisesti puuttua niihin ja tukea työntekijöitä yksilöllisesti. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2025.)

Myös työn ja muun elämän välinen tasapaino vaikuttaa merkittävästi hyvinvointiin. Työn, perhe-elämän, sosiaalisten suhteiden ja riittävän levon välisen tasapainon puute voi aiheuttaa henkistä ja fyysistä kuormitusta työntekijöille. Esihenkilöiden roolina on tukea työntekijöitä löytämään kestävä tasapaino työelämän ja yksityiselämän välillä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2025.)

4.3 Työnantajan tuki työntekijälle

Työpaikalla ei tulisi hyväksyä asiakkaiden epäasiallista tai häiritsevää käytöstä. Jokaiselta odotetaan kohteliasta ja kunnioittavaa käyttäytymistä. Jotta häiriötilanteisiin osataan reagoida oikein, on tärkeää laatia selkeät toimintaohjeet ja varmistaa, että työntekijät tuntevat ne hyvin. Ohjeiden läpikäynti olisi hyvä sisällyttää osaksi perehdytystä, ja niiden säännöllinen kertaaminen auttaa varmistamaan, että sovitut toimintamallit pysyvät mielessä ja tulevat osaksi arkea. (Työturvallisuuskeskus 2025a.)

Työyhteisössä kuka tahansa voi joutua käsittelemään haastavan tai kriittisen tilanteen seurauksia ja siksi on tärkeää, että kaikki työyhteisön jäsenet saavat koulutusta vaikeiden tilanteiden käsittelyyn, oman roolinsa ja työnkuvansa huomioiden. Hyvä valmistautuminen helpottaa kuormituksen hallintaa ja tukee työntekijöiden jaksamista. Työpaikalla olisi hyvä olla valmiiksi mietitty ja käytännössä toimiva suunnitelma, miten toimitaan kriisin jälkeen. Tällaiset selkeät toimintamallit auttavat koko porukkaa toipumaan tapahtuneesta ja varmistavat, ettei kukaan jää yksin kokemustensa kanssa. Näiden tilanteiden jälkihoito on osa lakisääteistä

henkistä työsuojelua, jonka tavoitteena on tukea työhyvinvointia ja vahvistaa turvallisuuden tunnetta työyhteisössä. (Rantaeskola ym. 2015, 180.)

Jokaisella työpaikalla on huolehdittava riskienarvioinnista ja riskienhallinnasta. Näillä toimilla tunnistetaan ja ehkäistään työhön liittyviä vaaroja sekä pyritään edistämään työympäristön turvallisuutta ja työntekijöiden hyvinvointia. Työpaikan ja työterveyshuollon välinen yhteistyö on keskeinen osa tätä prosessia. Yhteistyön tavoitteena on työntekijöiden työkyvyn tukeminen ja terveyden edistäminen suunnitelmallisesti ja pitkäjänteisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2024.)

Kun työntekijät tietävät, millaista apua ja tukea on tarjolla, heidän on helpompi toimia haastavissa tilanteissa ja hakea tukea ajoissa. Avoin viestintä ja selkeästi sovitut toimintatavat tukevat jaksamista, ehkäisevät uupumusta ja vahvistavat turvallista työilmapiiriä. (Rantaeskola ym. 2015, 182–183.)

4.4 Turvallisuuden kehittäminen

Turvallisuuden kehittäminen on olennainen osa yrityksen toimintaa, aivan kuten liiketoiminnankin kehittäminen. Se vaatii suunnitelmallisuutta ja on tärkeää tunnistaa kehityskohteet, arvioida tuloksia sekä edetä loogisesti. Näin turvallisuutta voidaan parantaa järkevästi, keskittyen siihen, mitä pitää suojata ja millaisia uhkia vastaan. (Heljaste ym. 2008, 11.)

Työturvallisuusjohtaminen perustuu lainsäädännön määrittämiin velvoitteisiin, joissa työnantajalla on vastuu huolehtia työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Käytännössä vastuu siirtyy esihenkilöille, joten on tärkeää, että kaikki organisaation tasot ymmärtävät roolinsa ja velvollisuutensa. (Työturvallisuuskeskus 2025b.)

Turvallisuuden varmistamiseksi tarvitaan jatkuvaa sisäistä viestintää ja koulutusta, jotka koskevat työturvallisuuden eri osa-alueita sekä esihenkilöitä, että koko henkilöstöä. Esihenkilöiden perehdyttäminen ja heidän osaamisensa ylläpitäminen on keskeistä, erityisesti vastuiden ja velvoitteiden osalta, sillä tietämättömyys ei vapauta vastuusta. (Työturvallisuuskeskus 2025b.)

Hyvä johtaminen ja työn organisointi ovat avainasemassa työkuormituksen hallinnassa ja turvallisten työskentelyolosuhteiden varmistamisessa. Työ- ja vapaa-ajan tasapaino tulee pitää kunnossa, jotta turvallisuus ei vaarannu. Työturvallisuusjohtamisessa on määriteltävä selkeästi roolit ja vastuut, jotta kaikki tietävät esimerkiksi, kuka vastaa työohjeiden laatimisesta ja työnopastuksesta sekä kenen vastuulla on valvoa turvallisuuden toteutumista. (Työturvallisuuskeskus 2025b.)

Jokaisella meistä on oma vastuunsa omasta ja kollegoiden turvallisuudesta. Meidän tulee tarkkailla työympäristöämme, noudattaa ohjeita ja sääntöjä sekä ilmoittaa havaitsemistamme puutteista tai vaaroista työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle. (Työturvallisuuskeskus 2025b.)

Turvallisten käytäntöjen varmistaminen edellyttää, että koko henkilöstö on tietoinen työympäristön, kiinteistön ja muun ympäristön mahdollisista riskeistä. Lisäksi heidän on tiedettävä, miten vaaratilanteita voidaan estää etukäteen. On myös tärkeää, että työntekijöillä on mahdollisuus tunnistaa uusia uhkia, raportoida niistä eteenpäin ja varmistaa, että heidän huolenaiheensa otetaan huomioon ja käsitellään asianmukaisesti. (Pasi, Huhtala, Leino & Majamaa, 2022, 11–12.)

Henkilöstön on tärkeää tietää, miten toimia onnettomuuksien ja vaaratilanteiden sattuessa. Alkuperäinen perehdytys työtehtäviin ja turvallisuusohjeisiin tulisi tapahtua heti ensimmäisestä työvuorosta lähtien, ja se jatkuu niin kauan, että molemmat osapuolet kokevat osaamisen olevan riittävä. On suositeltavaa dokumentoida perehdytys ja varmistaa, että molemmat osapuolet allekirjoittavat sen, vaikka se ei takaa käytännön osaamista, se osoittaa, että olennaiset asiat on käyty läpi. (Pasi, Huhtala, Leino & Majamaa, 2022, 11–12.)

Henkilöstön turvallisuusosaamista on hyvä päivittää ja kehittää säännöllisesti eri koulutusten ja harjoitusten avulla, sillä ne voivat myös lisätä sitoutumista turvallisuusasioihin. Harjoitukset voivat liittyä esimerkiksi tulipaloharjoituksiin, hätäensiapukoulutuksiin tai suojautumisharjoituksiin, kuten kaasuvaara-tilanteessa. (Pasi, Huhtala, Leino & Majamaa, 2022, 11–12.)

5 TUTKIMUS TYÖNTEKIJÖIDEN TURVALLISUUSKOKEMUKSESTA

5.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Kysely on yksi yleisimmin käytetyistä tiedonkeruumenetelmistä tutkimuksessa. Sen suurimpia etuja on mahdollisuus kerätä kattavasti tietoa suurelta joukolta ihmisiä. Kyselyiden avulla voidaan nopeasti ja tehokkaasti kerätä numeerista dataa, jota on helppo analysoida tilastollisin menetelmin. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015, 121.)

Kyselyiden haittapuolena on se, että ne tuottavat usein melko pintapuolista tietoa. Lisäksi on vaikea arvioida, kuinka vakavasti vastaajat suhtautuvat kyselyyn, kuinka hyvin vastausvaihtoehdot heijastavat heidän näkemyksiään tai kuinka perehtyneitä he ovat käsiteltävään aiheeseen. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015, 121.)

Yleisesti ottaen määrälliset menetelmät tarjoavat laajasti yleistettävää mutta pinnallisempaa tietoa, kun taas laadulliset menetelmät pureutuvat syvällisempiin näkökulmiin, mutta niiden tuloksia on vaikeampi yleistää. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015, 121.)

Kysely on monikäyttöinen tapa tutkia erilaisia aiheita ja ilmiöitä. Sen hyödyntäminen edellyttää kuitenkin, että aiheesta on jo olemassa riittävästi taustatietoa. Ilman aiempaa tutkimustietoa kyselylomakkeen laatiminen voi olla vaikeaa tai jopa mahdotonta, koska ei ole selvää, mitä kysymyksiä kannattaisi esittää. Vastauksien luotettavuus voi heikentyä, jos selkeää pohjatietoa ei ole käytettävissä, sillä silloin ei voida varmuudella tietää, kattavatko kysymykset aiheen asianmukaisesti. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015, 122.)

Tutkittava ilmiö määritellään tutkimuksen tavoitteiden mukaisesti. Mittauksen kohteena olevia yksiköitä puolestaan kutsutaan havaintoyksiköiksi. Ensimmäinen työvaihe on siis määritellä kyselytutkimuksen tavoitteet ja mitattavat havaintoyksiköt. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015, 122–123.)

Kun havaintoyksiköt on määritelty, tutkijan on tehtävä päätös siitä, kuinka monelta yksiköltä kerätään tietoa. Kaikkien valittujen havaintoyksiköiden kokonaisuutta kutsutaan tutkimuksen perusjoukoksi. Määrällisesti luotettavimmat tulokset saadaan silloin, kun halutut ominaisuudet mitataan jokaisesta perusjoukon havaintoyksiköstä. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015, 122–123.)

Määrällisessä tutkimuksessa tarkastellaan usein perusjoukon sijaan satunnaisesti valittua otosta. Otoksesta kerättyjen tietojen avulla voidaan tilastollisen päättelyn keinoin tehdä johtopäätöksiä, jotka voidaan yleistää koko perusjoukkoon. Otantatutkimuksissa tavoitteena ei ole tutkia itse otosta, vaan koko perusjoukkoa. Esimerkiksi asiakastytyväisyystutkimuksessa ei keskitytä vain valittujen asiakkaiden mielipiteisiin, vaan pyritään ymmärtämään koko asiakaskunnan näkemyksiä. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015, 122–123.)

Tilastollisen päättelyn avulla voidaan arvioida, kuinka tarkasti otoksesta saatujen tulosten voidaan katsoa edustavan perusjoukkoa. Yleisesti käytetty käytäntö tilastollisessa tutkimuksessa on käyttää 95 prosentin luotettavuusrajaa. Se kertoo, kuinka varmoja ollaan siitä, että virhemarginaali on oikea ja että tulokset ovat luotettavia 95 prosentin todennäköisyydellä. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015, 122–123.)

Virhemarginaali kertoo, kuinka paljon kyselyn tulokset voivat heittää todellisesta tilanteesta, jos koko väestö olisi vastannut kyselyyn. Se auttaa ymmärtämään, kuinka luotettavia otokseen perustuvat arviot ovat. (Vehkalahti 2014, 44.)

Kyselytutkimuksen laatiminen ei ole niin yksinkertaista kuin voisi kuvitella. Useat tekijät vaikuttavat mittausten luotettavuuteen, kuten se, miten hyvin kysymykset on laadittu (sisällölliset asiat), tilastolliset menetelmät, kulttuuriset ja kielelliset erot sekä tekniset yksityiskohdat, kuten kyselyalusta tai vastaamistapa. (Vehkalahti 2014, 40–41.)

Kun puhutaan mittauksen luotettavuudesta, siihen liittyy kaksi tärkeää käsitettä: validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti tarkoittaa sitä, mitataanko kyselyllä oikeasti sitä asiaa, mitä on tarkoitus mitata. Reliabiliteetti taas kertoo, kuinka tarkasti mittaus toimii eli toisin sanoen, antaisiko mittari samanlaisen tuloksen uudestaan samassa tilanteessa. Näistä kahdesta validiteetti on olennaisempi, sillä jos mittari

ei kohdistu oikeaan asiaan, ei ole merkitystä sillä, kuinka tarkasti se mittaa, lopputulos on silti harhaanjohtava. (Vehkalahti 2014, 40–41.)

Opinnäytetyöhön valittiin tutkimusmenetelmäksi kyselytutkimus, koska sen avulla oli mahdollista kerätä tietoa laajalta joukolta työntekijöitä tehokkaasti ja anonyymisti. Kyselytutkimus soveltuu hyvin tilanteisiin, joissa halutaan selvittää vastaajien näkemyksiä, kokemuksia ja käsityksiä tietyistä ilmiöistä, tässä tapauksessa työpaikan turvallisuuteen ja turvallisuusosaamiseen liittyvistä tekijöistä.

Kyselytutkimuksen valintaan vaikutti myös sen joustavuus ja soveltuvuus työelämälähtöiseen tutkimukseen. Koska kohderyhmänä olivat Hotelli X:n työntekijät eri toimipisteissä, kysely mahdollisti tietojen keruun ajasta ja paikasta riippumatta. Joustavuus oli tärkeää, sillä vastaajilla on vaihtelevat työvuorot ja eri toimenkuvat, eikä esimerkiksi haastatteluiden järjestäminen olisi ollut käytännössä yhtä tehokasta.

Lisäksi kyselymenetelmä mahdollisti määrällisen aineiston keräämisen, jota voitiin analysoida numeerisesti. Kysely tarjosi selkeän ja mitattavan näkökulman siihen, millaiseksi turvallisuuden tunne ja osaaminen koetaan henkilöstön keskuudessa

5.2 Tutkimuksen vaiheet ja kyselyn toteutus

Kysely toteutettiin sähköisesti Google Forms -alustalla, koska se oli nopea ja kustannustehokas tapa kerätä vastauksia. Laadin tutkimuskysymykset itse, ja ennen kyselyn jakamista toimitin ne ensin toimeksiantajalle hyväksyttäväksi. Kyselyn kysymykset löytyvät liitteestä 1. Toimeksiantajan vahvistettua kysymykset, kysely lähetettiin valitulle kohderyhmälle. Kysely oli avoinna viiden vuorokauden ajan, minkä jälkeen vastaukset kerättiin ja analysoitiin osana tutkimuksen aineistoa.

Lomake sisälsi kolme erilaista kysymystyyppiä. Strukturoiduissa kysymyksissä vastaaja valitsi valmiista vaihtoehdoista yhden tai useamman, jolloin saatiin selkeitä ja vertailtavia vastauksia. Avoimet kysymykset antoivat vastaajille mahdollisuuden tarkentaa vastauksiaan omilla sanoillaan. Kolmas kysymystyyppi perus-

tui viisiportaiselle asteikolle, jossa vastaaja asetti mielipiteensä määritettyjen arvojen mukaan. Tässä asteikossa minimi- ja maksimiarvojen merkitys oli selkeästi määritelty, mutta väliarvoille ei ollut annettu sanallisia selityksiä.

Kyselytutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa Hotelli X:n työntekijöiden tämänhetkistä turvallisuuden kokemusta sekä turvallisuusosaamista. Tutkimuksen perusjoukko on Hotelli X:n työntekijät ja otantana ne työntekijät, jotka ovat vastanneet kyselyyn.

Kyselyn eettisyys otettiin huomioon siten, että kysely on täysin vapaaehtoinen työntekijöille sekä täysin anonymi. Kyselyn vastauksiin vain minä pääsen käsiksi ja kyselyn vastauksia ei tallenneta pilveen, vaan kiinteälle kovalevyllä.

5.3 Kyselyn tulokset

Kysely toimitettiin työpaikan sisäiseen viestintäkanavaan, jonne kaikilla noin 50 työntekijällä oli pääsy. Lopulta kyselyyn vastasi 18 henkilöä, mikä vastaa noin 36 prosenttia koko henkilöstöstä. Virhemarginaali on noin $\pm 23,1$ % (95 % luottamustasolla). Pienehkö otoskoko tarkoittaa, että tuloksiin liittyy melko suuri epävarmuus, ja tuloksia tulisi tulkita varovaisesti.

Kysely alkoi muutamalla avaavalla kysymyksellä, joiden tarkoituksena oli saada yleiskuva vastaajista. Ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin, millä yrityksen toimipisteellä vastaaja työskentelee, jotta vastaukset voitaisiin tarvittaessa jakaa toimipistekohtaisesti. Toinen kysymys käsitteli työntekijän työkokemusta yrityksessä, eli kuinka monta vuotta vastaaja oli työskennellyt kyseisessä organisaatiossa. Näiden kysymysten avulla saatiin konteksti, joka auttoi ymmärtämään vastaajien taustatietoja ja kokemusta yrityksestä.

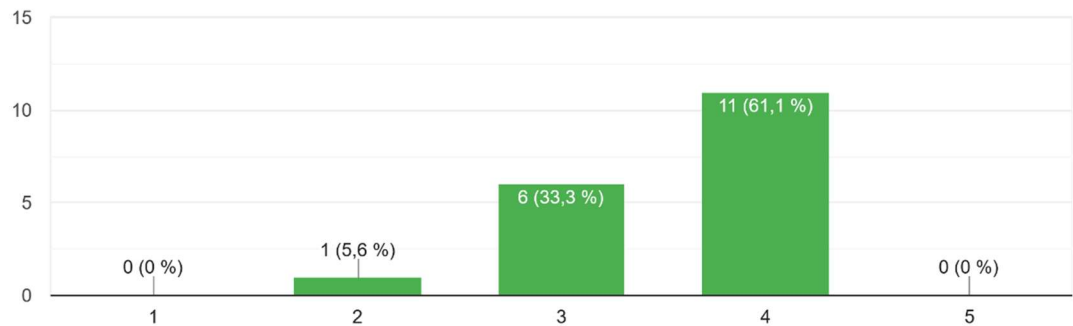
Kyselyssä selvitettiin, oliko vastaaja tutustunut oman toimipisteensä turvallisuus-suunnitelmaan eli pelastussuunnitelmaan. Vastausvaihtoehtoina olivat "kyllä" ja "ei". Kaikki vastaajat, eli 100 %, ilmoittivat lukeneensa toimipistettään koskevan suunnitelman.

Kyselyn tulosten mukaan työntekijät kokevat työpaikkansa turvallisuuden keskimäärin melko hyväksi. Kuviossa 2. on havainnollistettu kysymyksen vastaukset.

Viisiportaisella asteikolla, jossa 1 merkitsi erittäin turvatonta ja 5 erittäin turvallista, vastaukset antoivat keskiarvoksi 3,5. Tulokset viittaavat siihen, että työympäristöä pidetään yleisesti ottaen turvallisena.

Asteikolla 1-5, kuinka turvallisiksi koet työpaikkasi?

18 vastausta

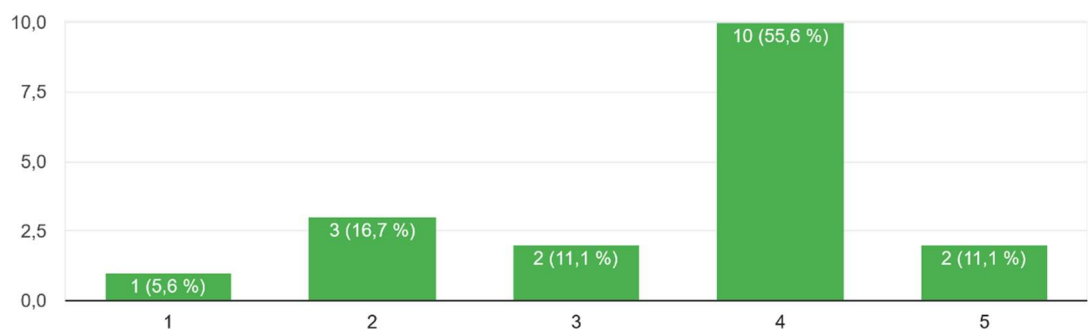


Kuvio 2. Henkilöstön kokemukset työpaikkansa turvallisuudesta

Lisäksi selvitettiin, kuinka hyvin työntekijät kokevat, että työpaikalla on otettu huomioon turvallisuusasiat. Arviointi tehtiin samalla asteikolla, ja myös tässä tapauksessa keskiarvoksi muodostui 3,5. Tulokset kertovat, että henkilöstön mielestä turvallisuusasiat on otettu melko hyvin huomioon. Vastauksia on havainnollistettu kuviossa 3.

Asteikolla 1-5, kuinka hyvin koet, että työpaikallasi on otettu huomioon turvallisuusasiat?

18 vastausta

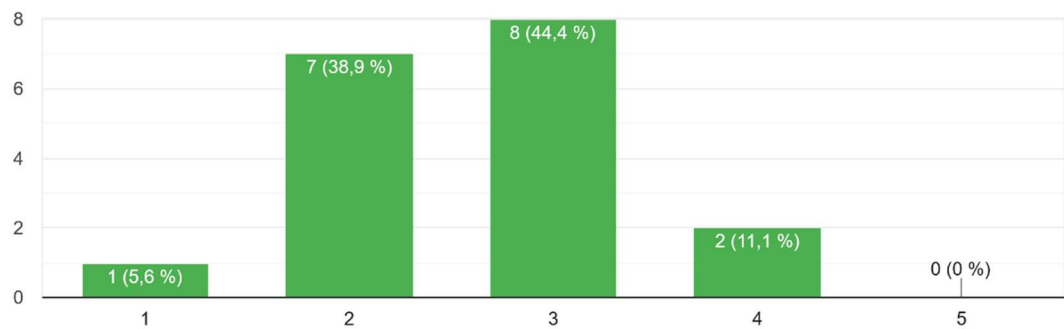


Kuvio 3. Henkilöstön kokemus työpaikkansa turvallisuusasioita

Kyselyn tulosten perusteella suurin osa henkilöstöstä ei ole juurikaan kokenut turvattomuuden tai pelon tunteita työssään. Tuloksia on havainnollistettu kuviossa 4. Viisiportaisella asteikolla, jossa 1 tarkoitti "en koskaan" ja 5 "erittäin usein", vastauksista muodostunut keskiarvo oli 2,6. Tulokset viittaavat siihen, että turvattomuuden kokemukset ovat harvinaisia.

Asteikolla 1-5, kuinka usein olet kokenut työpaikallasi turvattomuutta tai pelkoa?

18 vastausta

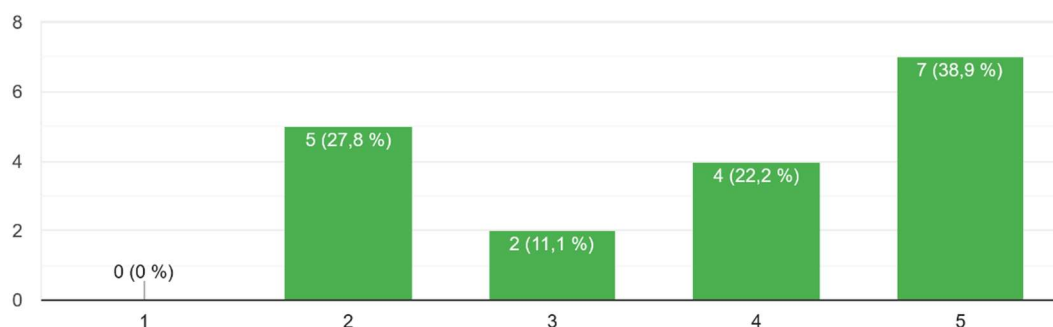


Kuvio 4. Henkilöstön kokemus turvattomuudesta ja pelosta työpaikalla

Kyselyssä selvitettiin myös, kuinka paljon yksintyöskentely vaikuttaa työntekijöiden kokemaan turvallisuudentunteeseen. Vastaaminen tapahtui aiemmista kysymyksistä tutulla viisiportaisella asteikolla, jossa arvo 1 tarkoitti, että yksintyöskentely ei vaikuta lainkaan, ja arvo 5, että se vaikuttaa erittäin paljon. Vastauksista saatu keskiarvo oli 3,7 ja tuloksia on havainnollistettu kuviossa 5. Tulokset kertovat, että yksintyöskentely vaikuttaa merkittävästi monien työntekijöiden turvallisuudentunteeseen.

Asteikolla 1-5, kuinka paljon yksintyöskentely vaikuttaa turvallisuuden tunteeseesi?

18 vastausta



Kuvio 5. Henkilöstön kokemus yksintyöskentelyn vaikutuksesta turvallisuuden tunteeseen

Tulosten mukaan turvallisuuskoulutuksia järjestetään työpaikalla melko harvoin. Vastausvaihtoehtoja oli kolme: 1–2 kertaa vuodessa, kerran vuodessa ja harvemmin. Vastauksista kävi ilmi, että 27,8 % ilmoitti koulutuksia olevan kerran vuodessa, vain 5,6 % kertoi niiden tapahtuvan 1–2 kertaa vuodessa, ja valtaosa vastaajista, 66,7 % eli 12 henkilöä, ilmoitti, että koulutuksia järjestetään harvemmin.

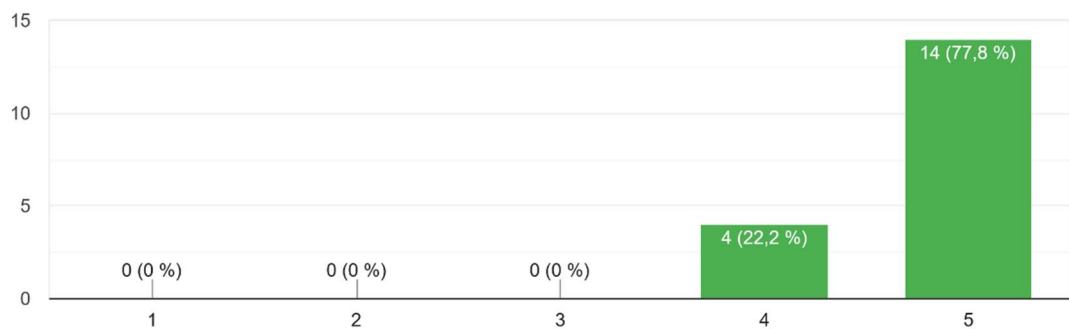
Kyselyssä kartoitettiin myös työntekijöiden tietoisuutta evakuointipaikasta. Vastausvaihtoehtoina olivat "kyllä" ja "ei". Suurin osa, 83,3 % vastaajista, ilmoitti tietävänsä työpaikkansa evakuointipaikan, kun taas 16,7 % ei ollut siitä tietoisia.

Lisäksi kysyttiin, tietävätkö työntekijät, mistä he voivat hakea kriisiapua tarvittaessa. Tähän kysymykseen 61,1 % vastasi myöntävästi, kun taas 38,9 % ilmoitti, ettei tiedä mistä apua voisi saada.

Kyselyssä selvitettiin myös, tuntevatko työntekijät toimipaikkansa ilmanvaihdon hätäseisautuspainikkeen sijainnin. Vastausvaihtoehtoina olivat "kyllä" ja "ei". Vain 22,2 % vastaajista ilmoitti tietävänsä painikkeen sijainnin, kun taas 77,8 % ei ollut siitä tietoisia. Tulokset viittaavat siihen, että turvallisuuteen liittyvää perehdytystä ja tiedottamista tulisi kehittää ja vahvistaa. Lisäksi kysyttiin, osaavatko työntekijät käyttää alkusammutusvälineitä. Tässä kohdassa 83,3 % vastaajista vastasi "kyllä", ja 16,7 % "ei", mikä on rohkaiseva tulos alkusammutustaitojen osalta.

Työntekijöiden mielestä työpaikan turvallisuusohjeet ovat erittäin tärkeitä sekä oman että muiden turvallisuuden näkökulmasta. Viisiportaisella asteikolla, jossa arvo 1 tarkoitti "ei lainkaan tärkeä" ja arvo 5 "erittäin tärkeä", vastauksista muodostunut keskiarvo oli 4,7. Tulokset osoittavat, että henkilöstö pitää turvallisuusohjeita erittäin merkittävänä työpaikan turvallisuuden varmistamiseksi. Tuloksia on havainnollistettu kuviossa 6.

Asteikolla 1-5, kuinka tärkeinä pidät työpaikkasi turvallisuusohjeita oman ja muiden turvallisuuden kannalta?
18 vastausta



Kuvio 6. Henkilöstön mielipide siitä kuinka tärkeänä pitävät turvallisuusohjeita

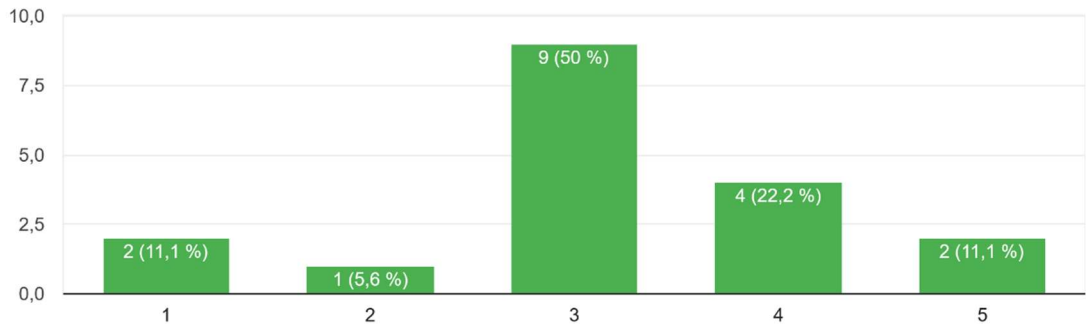
Työntekijöiden näkemykset nykyisten turvallisuusohjeiden riittävydestä jakautuivat melko tasaisesti: 44,4 % piti ohjeita riittävinä, kun taas 55,6 % koki ne puutteellisiksi. Tulokset kertovat siitä, että henkilöstön keskuudessa on eriäviä näkemyksiä turvallisuusohjeiden kattavuudesta, ja aihe kaipaa mahdollisesti tarkempaa tarkastelua ja kehittämistä.

Seuraavaksi selvitettiin työntekijöiden omaa kokemusta siitä, miten hyvin he osaavat toimia erilaisissa hätätilanteissa. Vastaus annettiin viisiportaisella asteikolla, jossa 1 tarkoitti "en osaa toimia ollenkaan" ja 5 "osaan toimia erittäin hyvin". Ensimmäiseksi kysyttiin, kuinka hyvin työntekijät osaavat toimia palohälytyksessä. Tämän kysymyksen keskiarvo oli 3,1, mikä viittaa siihen, että henkilöstö kokee osaavansa toimia palohälytyksen sattuessa melko hyvin. Tuloksia on havainnollistettu kuviossa 7. Seuraavaksi kysyttiin, kuinka hyvin työntekijät osaavat toimia tilanteessa, jossa työpaikalla on aggressiivinen henkilö. Tuloksia on havainnollistettu kuviossa 8. Tämän kysymyksen keskiarvo oli 3,5, mikä osoittaa,

että työntekijät kokevat osaavansa reagoida aggressiiviseen tilanteeseen hieman paremmin kuin palohälytyksessä, mutta edelleen on hieman parantamisen varaa.

Asteikolla 1-5, kuinka hyvin osaat toimia, jos työpaikallasi tulee palohälytys?

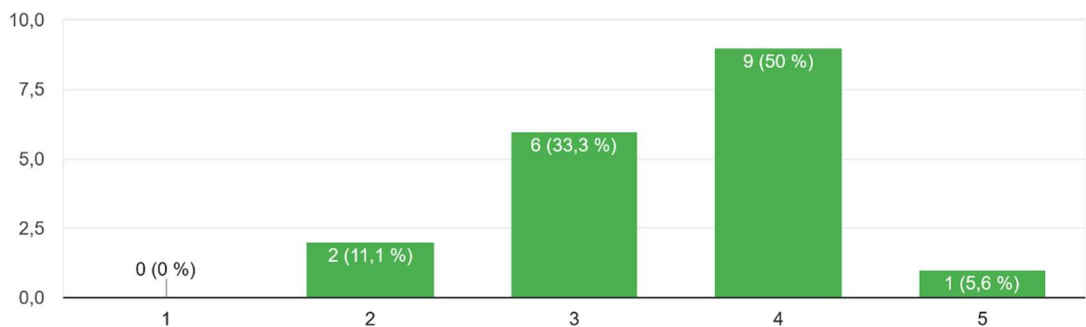
18 vastausta



Kuvio 7. Henkilöstön kokemus omasta toiminnasta palohälytyksen sattuessa

Asteikolla 1-5, kuinka hyvin osaat toimia tilanteessa, jos työpaikalla on aggressiivinen henkilö?

18 vastausta



Kuvio 8. Henkilöstön kokemus omasta toiminnasta aggressiivisen henkilön sattuessa työpaikalla

Lopuksi kyselyssä oli kaksi avokysymystä, joihin työntekijät saivat kirjoittaa omia vastauksiaan. Ensimmäinen kysymys oli, mistä turvallisuusasiasta he haluaisivat saada enemmän tietoa, tukea tai koulutusta. Tähän kysymykseen saatiin yhteensä 13 vastausta, ja vastauksista nousi erityisesti esiin palohälytyksissä toimiminen sekä aggressiivisten henkilöiden kohtaaminen. Tulokset viittaavat siihen, että näissä tilanteissa kaivataan lisää ohjeistusta ja harjoituksia henkilöstölle.

Toisena avokysymyksenä kysyttiin, miten toimipiste voisi parantaa turvallisuutta. Tähän kysymykseen saatiin 14 vastausta, ja niistä nousi esiin monia hyviä ehdotuksia turvallisuuden parantamiseksi. Erityisesti toivottiin lisää erilaisia turvallisuuskoulutuksia, jotka voisivat tukea työntekijöitä paremmin vaaratilanteissa ja edistää yleistä turvallisuustietoisuutta työpaikalla. Vastauksissa nousi esiin myös hyvin konkreettisia asioita, kuten palo-ovien edustan pitäminen vapaana ja ulko-ovien pitäminen lukossa.

Yrityksellä on useampia toimipisteitä ja kyselyyn saatiin vastauksia jokaisesta niistä. Vastausten määrä vaihteli hieman toimipisteittäin, joistakin toimipisteistä osallistui useampia työntekijöitä, kun taas toisista vastaajia oli vähemmän. Vastauksia tarkasteltaessa havaittiin, että näkemykset ja kokemukset turvallisuudesta olivat eri toimipisteissä pääosin samansuuntaisia, mutta pieniä eroja oli kuitenkin havaittavissa. Nämä erot voivat johtua esimerkiksi toimipisteiden erilaisista työympäristöistä tai henkilöstörakenteesta.

Erityisesti huomiota kiinnittää ero vastauksissa kysymyksessä numero neljä, kuinka hyvin koet, että työpaikallasi on otettu huomioon turvallisuusasiat. Suurin osa toimipisteistä on vastannut asteikolla 1–5 keskiarvolla 3.5–4.3 prosenttia, mutta yhdessä toimipisteessä vastauksien keskiarvo oli vain 2.33 prosenttia.

Myös kysymyksessä numero 6, kuinka usein olet kokenut työpaikallasi turvattomuutta tai pelkoa (asteikolla 1–5, jossa 1 tarkoittaa en koskaan ja 5 erittäin usein), tulokset kertovat, että kahdessa toimipisteessä keskiarvo on muita huonompi ja yhdessä toimipisteessä keskiarvo on muita huomattavasti parempi. Kahdessa toimipisteessä, joissa keskiarvo oli huonompi, se oli asteikolla 1–5 noin 3.33 prosenttia, kahdessa keskivaiheilla olevassa 2–2.5 prosenttia ja parhaimmassa 1.66 prosenttia. Tulokset kertovat siitä, että eri toimipisteillä on hyvin erilaisia kokemuksia turvattomuuden ja pelon suhteen.

Tutkimuksessa selvitettiin, oliko eri pituisen työsuhteen omaavilla työntekijöillä erilaisia kokemuksia turvattomuudesta ja pelosta. Tulokset osoittivat, että vastaukset eivät eronneet merkittävästi toisistaan riippumatta siitä, oliko työntekijä ollut yrityksessä 0–1 vuotta tai 4–6 vuotta. Tulokset viittaavat siihen, että työsuhteen pituus ei vaikuta merkittävästi työntekijöiden kokemuksiin turvattomuudesta ja pelosta.

5.4 Tulosten analysointi ja toimenpide-ehdotukset

Kyselyn tulokset osoittavat, että vastaanottotyössä esiintyy erilaisia turvallisuusriskejä, joita henkilökunta kohtaa säännöllisesti. Erityisesti hankalat ja aggressiiviset asiakastilanteet sekä paloturvallisuus nousivat vastauksissa toistuvasti. Koettujen riskien yleisyys viittaa siihen, että turvallisuus ei perustu yksittäistapauksiin, vaan kyse on toistuvista haasteista, jotka vaikuttavat työn arkeen. Tällainen tilanne voi heikentää työntekijöiden kokemaa turvallisuuden tunnetta ja työhyvinvointia. Turvallisuuden puutteet voivat myös vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun ja työn sujuvuuteen, sillä uhkaavat tilanteet kuormittavat sekä henkisesti että fyysisesti.

Tulokset korostavat tarvetta kehittää työympäristön turvallisuutta kokonaisvaltaisesti. Työnantajan vastuulla on tunnistaa riskit, varmistaa riittävä tuki henkilökunnalle ja luoda toimintamalleja, joiden avulla uhkatilanteisiin voidaan reagoida tehokkaasti ja ennaltaehkäisevästi.

Kyselyn tulokset osoittavat, että henkilöstö kokee tarpeen saada lisää koulutusta ja käytännön harjoituksia turvallisuustilanteiden hallintaan. Useat vastaajat toivoivat erityisesti erilaisten käytännön harjoitteiden järjestämistä, jotka liittyvät turvallisuuteen ja uhkatilanteiden käsittelyyn.

Turvallisuuskurssit voivat kattaa laajan valikoiman tärkeitä aiheita, kuten väkivaltaisten asiakkaiden kanssa toimiminen, kriisiviestintä, ensiapu ja hälytysjärjestelmien käyttö. Tällainen koulutus ei ainoastaan paranna henkilöstön kykyä toimia hätätilanteissa, vaan se myös lisää työntekijöiden itseluottamusta ja turvallisuuden tunnetta työssään.

Käytännön harjoitteet ovat erityisen tärkeitä, sillä ne tarjoavat mahdollisuuden simuloida todellisia uhkatilanteita ilman riskiä. Käytännön harjoitteet mahdollistavat nopean reagoinnin opetteluun ja auttaa vähentämään pelkoa tai epäröintiä, jos vastaavat tilanteet sattuvat oikeasti.

Opinnäytetyön myötä on laadittu opas, joka tarjoaa käytännön ohjeita vaikeiden asiakastilanteiden käsittelyyn. Opas perustuu kyselyn tuloksiin, joissa henkilöstö

ilmaisi tarpeen selkeille toimintamalleille ja ohjeille, erityisesti silloin, kun asiakas käyttäytyy aggressiivisesti tai uhkaavasti.

Opas tarjoaa yksityiskohtaisia neuvoja, kuten askel askeleelta -ohjeet tilanteen hallintaa, väkivallan ennaltaehkäisyyn sekä käytännön vinkkejä hätätilanteiden hallintaan. Turvallisuusopas vastaa suoraan henkilöstön tarpeisiin, jotka ilmeni-
vät kyselyssä, ja tarjoaa konkreettisia työkaluja arjen turvallisuustilanteiden hallintaan.

Opas on suunniteltu helposti omaksuttavaksi ja sovellettavaksi käytäntöön, jotta kaikki työntekijät voivat toimia yhtenäisellä tavalla ja tuntea itsensä valmiiksi vaikeissakin asiakaspalvelutilanteissa. Tavoitteena on parantaa henkilöstön itseluottamusta ja turvallisuuden tunnetta, mikä puolestaan lisää asiakaspalvelun laatua ja työntekijöiden hyvinvointia.

6 POHDINTA

6.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyössä tutkittiin vastaanottotyön turvallisuutta ja turvallisuuden haasteita hotellialalla. Kyselyn avulla kartoitettiin henkilökunnan kokemuksia turvallisuudesta, kuten yksintyöskentelystä, paloturvallisuudesta sekä aggressiivisesta käytöksestä. Tulokset osoittivat, että turvallisuusriskit ovat arkipäiväisiä vastaanottotyössä ja että osa henkilöstöstä kokee tarvitsevänsä lisäkoulutusta ja käytännön harjoitteita turvallisuustilanteiden hallintaan.

Opinnäytetyön pohjalta on luotu opas, joka tarjoaa konkreettisia ohjeita ja työkaluja vaikeiden asiakastilanteiden käsittelyyn. Opas perustuu henkilöstön tarpeisiin ja toiveisiin, jotka nousivat esiin kyselyssä. Se tarjoaa työntekijöille selkeitä toimintamalleja tilanteiden rauhoittamiseksi ja väkivallan ennaltaehkäisemiseksi, sekä keinoja hyödyntää turvallisuusvälineitä ja tukeutua toisiinsa.

Tutkimus tuo esiin, että selkeiden ohjeiden ja koulutuksen puute on keskeinen haaste vastaanottotyön turvallisuudessa. On tärkeää, että hotellialalla investoidaan henkilöstön turvallisuuskoulutukseen ja tarjoillaan käytännön harjoitteita, jotka parantavat työntekijöiden valmiuksia kohdata vaikeita asiakastilanteita. Turvallisuuskoulutukset saattavat parantavaa työntekijöiden turvallisuuden tunnetta, lisätä työhyvinvointia ja mahdollistaa asiakaspalvelun sujuvamman toiminnan.

Tutkimuksen otos oli suhteellisen pieni, joten tuloksia ei voida yleistää kaikkiin hotelleihin. Vastajamäärä oli rajallinen, eikä kaikki työntekijät osallistuneet kyselyyn, mikä saattaa vaikuttaa tulosten edustavuuteen.

Tutkimus tuo esiin, että hotellialalla on tarve kehittää turvallisuuskoulutusta ja varmistaa, että työntekijöillä on riittävät valmiudet kohdata uhkaavat tilanteet. Koulutusten ja käytännön harjoitteiden lisäksi on tärkeää luoda selkeät ohjeet, joita voidaan käyttää päivittäisessä työssä. Näiden toimenpiteiden avulla voidaan parantaa työntekijöiden turvallisuuden tunnetta ja vähentää turvattomuuden kokemuksia.

6.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen eettisyys on varmistettu noudattamalla tutkittavien oikeuksia ja anonyymiteettiä koskevia periaatteita. Kyselyyn osallistuminen oli täysin vapaaehtoista, ja osallistujille tiedotettiin tutkimuksen tarkoituksesta, sekä siitä, että heidän vastauksensa käsitellään luottamuksellisesti.

Kaikki kerätty tieto on käsitelty niin, ettei yksittäistä henkilöä voida tunnistaa vastauksista. Luotettavuutta tukee se, että kyselyssä käytettiin selkeästi määriteltyjä ja validoituja mittareita, jotka mahdollistavat tulosten vertailtavuuden ja toistettavuuden. Tutkimuksen tuloksia ei ole tallennettu pilvipalveluihin ja ne tullaan hävittämään, kun tutkimus on saatu tehtyä.

Tutkimuksessa on pyritty minimoimaan tutkijan omien ennako-olettamusten ja henkilökohtaisten mielipiteiden vaikutus tutkimuksen suunnitteluun, aineistonkeruuseen ja analysointiin. Lisäksi kaikista tuloksista, myös mahdollisista epäedullisista tai odottamattomista löydöksistä, on pyritty esittämään rehellinen ja puolueeton kuva.

Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin vahvistamaan parantamalla reliabiliteettia selkeillä ja yksiselitteisillä kysymyksillä sekä käyttämällä yhdenmukaista tiedonkeruumenetelmää. Tutkimuskysymykset laadittiin tutkimustavoitteiden pohjalta, ja ne tarkistettiin ennen kyselyn toteuttamista. Näin varmistettiin, että ne kohdistuvat oleellisiin teemoihin ja ilmiöihin.

Tutkimuksen otoskoko oli melko pieni, mikä voi vaikuttaa tulosten yleistettävyyteen. Lisäksi on mahdollista, että kaikki vastaajat eivät tulkinneet kysymyksiä samalla tavalla tai vastanneet täysin totuudenmukaisesti. Nämä tekijät voivat heikentää tutkimuksen validiteettia. Kysely toteutettiin kuitenkin huolellisesti, ja tuloksia tulkittaessa on pyritty huomioimaan mahdolliset epävarmuustekijät.

6.3 Tutkimuksen hyödynnettävyys ja jatkokehitys

Tutkimusta voidaan hyödyntää jatkossa monin eri tavoin. Ensinnäkin se tarjoaa arvokasta tietoa hotellialan turvallisuuskäytännöistä, jota voidaan soveltaa käytäntöön eri hotellityypeissä ja -ketjuissa. Tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää

perustana turvallisuuskäytäntöjen kehittämiseksi ja parantamiseksi, erityisesti pienemmissä hotelleissa, jotka voisivat omaksua suurempien ketjujen parhaat käytännöt. Lisäksi tutkimuksen pohjalta voidaan jatkaa teknologian roolin ja sen vaikutusten, kuten älykkäiden valvontakameroiden ja hälytysjärjestelmien, syvempää tarkastelua. Tällainen jatkotutkimus voisi edistää hotellien turvallisuustoimien digitalisoitumista ja tehokkuutta.

Myös työntekijöiden hyvinvointi ja sen yhteys turvallisuuskäytäntöihin ovat tärkeitä tutkimusalueita, jotka voisivat hyödyntää tätä tutkimusta. Jatkotutkimuksissa voisi selvittää, miten turvallisuuskäytäntöjen parantaminen vaikuttaa työntekijöiden työtyytyväisyyteen ja stressitasoihin, mikä puolestaan parantaa työntekijöiden hyvinvointia ja työtehoa.

Lisäksi kulttuuriset ja alueelliset erot turvallisuusprotokollissa tarjoavat mielenkiintoisen jatkotutkimusaiheen, jonka avulla voidaan kehittää entistä tarkempia ja kontekstisidonnaisia turvallisuusohjeita eri maissa ja alueilla. Näin ollen tutkimuksen tulokset voivat toimia arvokkaana pohjana, joka edistää alan turvallisuusstandardien kehittämistä ja parantaa sekä työntekijöiden että asiakkaiden hyvinvointia.

Toimeksiantaja, Hotelli X voi hyödyntää tutkimuksen tuloksia monin tavoin jatkossa. Ensinnäkin tutkimus tarjoaa arvokasta tietoa hotellin turvallisuuskäytännöistä, jonka avulla toimeksiantaja voi arvioida nykyisten turvallisuusprotokollien toimivuutta ja tunnistaa mahdolliset kehityskohteet.

6.4 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyön tekeminen on ollut monivaiheinen ja opettavainen prosessi, joka on vaatinut syvällistä perehtymistä aiheeseen. Opinnäytetyön tekeminen on ollut merkittävä oppimisprosessi, joka on syventänyt omaa ammatillista osaamistani monipuolisesti.

Työskentely aiheen parissa on lisännyt ymmärrystäni työturvallisuudesta, palvelualan erityispiirteistä sekä tutkimuksen tekemisen käytännöistä. Olen oppinut suunnittelemaan ja toteuttamaan kyselytutkimuksen, analysoimaan tuloksia ja tekemään niiden pohjalta perusteltuja johtopäätöksiä. Lisäksi turvallisuusoppaan

laatiminen on kehittänyt kykyäni tuottaa selkeää, käytännönläheistä ja kohderyhmälle suunnattua materiaalia. Työn aikana kehittyivät myös ajanhallintataidot, kriittinen ajattelu sekä kirjallinen ilmaisukyky.

Opinnäytetyön tehtävänä oli vahvistaa Hotelli X:n työntekijöiden turvallisuuden tunnetta ja kehittää heidän turvallisuusosaamistaan. Vaikka opinnäytetyö ei yksinään ole vielä konkreettisesti vahvistanut henkilöstön turvallisuuden tunnetta tai osaamista, se tarjoaa merkittävän lähtökohdan ja suunnan kehittämistyölle.

Työ ja siihen liittyvä kyselytutkimus tuovat esiin tarpeen tarkastella turvallisuuskäytäntöjä entistä syvällisemmin ja kannustavat toimeksiantajaa ottamaan henkilöstön turvallisuuden aiempaa vahvemmin huomioon. Näin ollen koen, että työn tavoite on täyttynyt varsin hyvin ja opinnäytetyö voi toimia alkusysäyksenä merkittävillekin kehitysaskelille organisaatiossa.

Lopuksi voidaan todeta, että opinnäytetyön toteuttaminen on tarjonnut arvokasta tietoa ja syvempää ymmärrystä turvallisuusasioiden merkityksestä työpaikalla. Vaikka työn vaikutukset eivät välttämättä ole välittömästi näkyviä, se toimii hyvänä pohjana ja kannustimena jatkokehitykselle.

Työ osoitti, että työntekijöiden turvallisuusosaaminen ja turvallisuuden tunne ovat pääosin hyvällä tasolla, mutta kehittämisalueita on vielä olemassa. Opinnäytetyö ja sen tuottamat tulokset voivat toimia lähtökohtana organisaation turvallisuuskäytäntöjen parantamiselle sekä syventää muiden alan toimijoiden pohdintoja turvallisuusasioista. Näin ollen tutkimus ja laatimani opas tarjoavat hyviä työkaluja ja suuntaviivoja turvallisuuden kehittämiseen niin Hotelli X:lle kuin muillekin palvelualoilla toimiville organisaatioille.

LÄHTEET

- Eskola, S. 2008. Turvallisuus käsitteenä. Helsinki: Maanpuolustuskorkeakoulu.
https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/74107/StratL3_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Heljaste, J. Korkiamäki, J., Laukkala, H., Mustonen, J., Peltonen, J. Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. 1. painos. Helsinki: Gummerus Oy.
- Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki: Edita Publishing Oy
- Iivari, P. 2012. Matkailun turvallisuus, globaalit muutokset – paikalliset vaikutukset. Rovaniemi: Rovaniemen ammattikorkeakoulu.
- Isotalus, N. & Saarela, K. 2007. Vältä työväkivalta. 1. painos. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Larjovuori, R. & Heikkilä-Tammi K. 2024. Työhyvinvoinnin rakentuminen ja edistäminen itseohjautuvassa organisaatiossa. Työelämän tutkimus.
<https://doi.org/10.37455/tt.131483>
- Maslow, A.H. 1943. A Theory of Human Motivation. Psychological Review, 50, 370–396. Viitattu 3.5.2025.
<https://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>
- Mieli ry. 2025. Henkinen väkivalta satuttaa sisältäpäin. Viitattu 2.4.2025
<https://mieli.fi/vaikea-elamantilanne/vakivalta/henkinen-vakivalta-satuttaa-sisaltapain/>
- Niemelä P. 2000. Teoriaa turvallisuudesta. Teoksessa P. Niemelä & A. Lahikainen (toim.) Inhimillinen turvallisuus. Tampere: Vastapaino, 21–37.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3–4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- PAM 2023. Yksintyöskentely palvelualueilla. Viitattu 23.5.2024
<https://www.pam.fi/tyoelamaopas/tyoelamassa/tyosuojelu-ja-tyoturvallisuus/tyoymparisto/yksintyoskentely/>
- Pasi I., Huhtala M., Leino I. & Majamaa J. 2022. Pelastussuunnitelmaopas työpaikoille. Helsinki: Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö SPEK. Viitattu 3.5.
https://www.spek.fi/wp-content/uploads/2022/04/Pelastussuunnitelma_opas_tyopaikoille.pdf
- Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila J. & Koskelainen M. 2015. Haastavat asiakastilanteet -väkivalta työssä. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Rautiainen M. & Siiskonen, M. 2021. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. 5. painos. Helsinki: Restmark Oy

Sosiaali- ja terveysministeriö 2024. Työturvallisuus ja työhyvinvointi. Viitattu 23.4.2025 <https://stm.fi/tyohyvinvointi>

STTK 2021. STTK selvitti: Väkivalta varjostaa työpaikkoja. Viitattu 10.4.2025 <https://www.sttk.fi/2021/11/25/sttk-selvitti-vakivalta-varjostaa-tyopaikkoja/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2025. Työkäisten mielen hyvinvointi. Viitattu 23.4.2025 <https://thl.fi/aiheet/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen/tyoikaisten-mielen-hyvinvointi>

Terveystalo 2022. Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen. Viitattu 24.5.2024 <https://www.terveystalo.com/fi/tyoterveys/ajankohtaista/tietopaketit/tyohyvinvointi-ja-tyossa-jaksaminen>

Työsuojelu 2022. Väkivallan uhka. Viitattu 23.5.2024 <https://tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>

Työturvallisuuskeskus 2025a. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Viitattu 31.3.2025 <https://ttk.fi/tyoturvaluisuus/toimialakohtaista-tietoa/matkailu-majoitus-ja-ravintola-ala/>

Työturvallisuuskeskus 2025b. Johtajuus ja työntekijöiden osallistuminen. Viitattu 10.4.2025 <https://ttk.fi/tyoturvaluisuus/tyoturvaluisuusjohtaminen/johtajuus-ja-tyontekijoiden-osallistuminen/>

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Viitattu 26.3.2025 <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2002/738>

Vilka, H. 2011. Seksuaalinen häirintä. Jyväskylä: PS-kustannus.

LIITTEET

Liite 1. Kyselytutkimuksen kysymykset

Liite 2. Turvallisuusopas

Liite 1. Kyselytutkimuksen kysymykset

1. Millä Hotelli X:n toimipisteellä työskentelet?
2. Kuinka kauan olet työskennellyt Hotelli X:ssä?
 - 0–1 vuotta
 - 2–3 vuotta
 - 4–6 vuotta
 - 7–10 vuotta
 - yli 10 vuotta
3. Oletko lukenut toimipistettäsi koskevan turvallisuussuunnitelman (pelastussuunnitelma)
 - Kyllä
 - En
4. Asteikolla 1–5, kuinka hyvin koet, että työpaikallasi on otettu huomioon turvallisuusasiat?
5. Asteikolla 1–5, kuinka turvalliseksi koet työpaikkasi?
6. Asteikolla 1–5, kuinka usein olet kokenut työpaikallasi turvattomuutta tai pelkoa?
7. Asteikolla 1–5, kuinka paljon yksintyöskentely vaikuttaa turvallisuuden tunteeseesi?
8. Kuinka usein työpaikallasi järjestetään turvallisuuskoulutusta?
 - 1–2 kertaa vuodessa
 - kerran vuodessa
 - harvemmin

9. Tiedätkö työpaikkasi evakuointipaikan?

Kyllä

En

10. Tiedätkö miten voit saada kriisiapua sitä tarvittaessa?

Kyllä

En

11. Tiedätkö, missä ilmanvaihdon hätäseisautuspainike työpaikallasi sijaitsee?

Kyllä

En

12. Osaatko käyttää alkusammutusvälineitä?

Kyllä

En

13. Asteikolla 1–5, kuinka tärkeinä pidät työpaikkasi turvallisuusohjeita oman ja muiden turvallisuuden kannalta?

14. Koetko nykyisten turvallisuusohjeiden olevan riittävät?

Kyllä

En

15. Asteikolla 1–5, kuinka hyvin osaat toimia, jos työpaikallasi tulee palohälytys?

16. Asteikolla 1–5, kuinka hyvin osaat toimia tilanteessa, jos työpaikalla on aggressiivinen henkilö?

17. Mistä turvallisuusasiasta haluaisit saada enemmän tietoa, tukea tai koulutusta?

18. Miten toimipisteesi voisi parantaa turvallisuutta? (Vastaa oman toimipisteesi mukaan)

Liite 2. Turvallisuusopas



TURVALLISUUSOPAS

OPAS HAASTAVIEN ASIAKASTILANTEIDEN HALLINTAAN: UHKIEN
ENNALTAEHKÄISY JA TOIMINTATAVAT UHKAAVISSA TILANTEISSA



Sisällys

LUKIJALLE	2
UHKAAVA TILANNE.....	3
UHKAAVAN TILANTEEN ENNALTAEHKÄISY	5
PUHEJUDO	6
UHKAAVASSA TILANTEESSA TOIMIMINEN	7
HÄTÄILMOITUKSEN TEKEMINEN	3
HÄTÄENSIAPU	4
UHKAAVAN TILANTEEN JÄLKEEN.....	7
TÄRKEITÄ YHTEYSTIETOJA	9
LOPUKSI	10
LÄHTEET.....	11

LUKIJALLE

Tämä opas on laadittu tukemaan hotellin vastaanottohenkilöstöä erilaisten haastavien ja mahdollisesti uhkaavien asiakastilanteiden hallinnassa. Vastaanottotyössä kohdataan toisinaan tilanteita, joissa työntekijän on tärkeää tunnistaa turvallisuusuhkia, toimia rauhallisesti ja tehdä oikeita ratkaisuja paineen alla. Oppaan tarkoituksena on tarjota selkeitä ohjeita, käytännön vinkkejä ja muistutuksia siitä, miten turvallisuus huomioidaan osana arjen asiakaspalvelutyötä.

Opas pohjautuu opinnäytetyössä kerättyyn henkilöstökyselyyn, jossa nousi esiin tarve konkreettisille toimintamalleille ja koulutusta tukeville materiaaleille. Toivomme, että tämä opas vastaa käytännön tarpeisiin ja toimii arjen tukena, lisäten sekä turvallisuutta että varmuutta työtehtävissä.

UHKAAVA TILANNE

Asiakaspalvelutyössä voi kohdata tilanteita, joissa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti joko sanallisesti tai fyysisesti. Esimerkiksi asiakas saattaa hermostua palvelun viivästymisestä tai kielteisestä päätöksestä ja purkaa turhautumisensa kovaan ääneen huutaen tai loukkaavaa kieltä käyttäen. Tällaiset tilanteet voivat aiheuttaa pelkoa tai epävarmuutta työntekijässä ja vaativat usein rauhallista ja ammattimaista reagointia. Sanallinen uhkailu voi myös eskaloitua nopeasti, mikä korostaa ennalta laadittujen toimintamallien ja henkilökunnan koulutuksen merkitystä.

Toisinaan uhkaavat tilanteet liittyvät asiakkaan päihtymykseen tai mielenterveyteen liittyviin haasteisiin. Esimerkiksi asiakas voi saapua palvelupisteelle silminnähden päihtyneenä ja käyttäytyä arvaamattomasti tai sekavasti, eikä välttämättä reagoi normaalin vuorovaikutuksen mukaisesti. Tällaisessa tilanteessa on tärkeää havainnoida asiakkaan tilaa heti kontaktin alussa ja arvioida, voidaanko palvelua jatkaa turvallisesti. Työntekijän on osattava keskeyttää tilanne tarvittaessa ja hakea apua esimerkiksi vartijalta tai esimieheltä, jotta turvallisuus säilyy kaikille osapuolille.

Seksuaalinen häirintä on valitettavan yleinen ilmiö myös asiakaspalvelutyössä, ja se voi ilmetä monin eri tavoin. Tyypillisiä esimerkkejä ovat asiakkaiden asiattomat tai seksuaalissävytteiset kommentit, tuijotus, kehottavat eleet tai kysymykset, jotka eivät liity itse palvelutilanteeseen. Joissain tapauksissa asiakas saattaa ehdottaa intiimiä tapaamista, lähettää sopimattomia viestejä tai jopa koskettaa työntekijää ilman lupaa. Vaikka teot olisivat "lieviä", ne voivat tuntua ahdistavilta ja loukkaavilta – ja ne rikkovat työpaikan turvallisuuden tunnetta.

Seksuaalisen häirinnän tilanteet voivat olla erityisen vaikeita silloin, kun työntekijä on kahden kesken asiakkaan kanssa, eikä paikalla ole kollegaa todistamassa tapahtumaa. Lisäksi asiakaspalvelurooliin liittyvä velvollisuus olla kohtelias ja avulias voi luoda tilanteen, jossa työntekijän on vaikea asettaa rajoja. Tämän vuoksi on tärkeää, että työnantajalla on selkeät ohjeistukset ja tukirakenteet tällaisia tilanteita varten, jotta työntekijä tietää, miten toimia ja kenen puoleen kääntyä. Ennaltaehkäisevä koulutus, toimiva ilmoituskanava ja johdon tuki ovat keskeisiä tekijöitä seksuaalisen häirinnän ehkäisemisessä ja siihen puuttumisessa.

Uhkaava käytös syntyy usein tilanteessa, jossa henkilö tuntee menettäneensä hallinnan eikä löydä muuta tapaa selviytyä kuin käyttäytyä aggressiivisesti. Tällaisen toiminnan taustalla voi olla monenlaisia syitä, kuten:

- ◇ Tyytymättömyys palveluun tai tuotteeseen (esim. oma tahto ei toteudu, erimielisyys, virheellinen tuote)
- ◇ Väärinkäsitykset (esim. puutteellinen kielitaito, kiire, heikko vuorovaikutus)
- ◇ Pitkä odotusaika tai huono tiedonkulku
- ◇ Fyysiset tai psyykkiset sairaudet
- ◇ Yleinen vihamielinen tai kielteinen asenne
- ◇ Kuormittavat ympäristötekijät (esim. kuumuus, tungos, melu)
- ◇ Aiemmat traumaattiset kokemukset
- ◇ Tahallinen oikeudettoman edun tavoittelu (esim. varkaus, ryöstö, seksuaalirikokset)

UHKAAVAN TILANTEEN ENNALTAEHKÄISY

Parasta turvallisuutta on ennaltaehkäisy. Vastaanottotyössä tämä tarkoittaa erityisesti asiakkaan käyttäytymisen tarkkaa havainnointia, rauhallista ja ammattimaista vuorovaikutusta sekä selkeää viestintää. Usein haastavat tilanteet voidaan estää jo varhaisessa vaiheessa, kun työntekijä tunnistaa esimerkiksi ärtymyksen, turhautumisen tai päihtymyksen merkkejä asiakkaassa ja osaa reagoida niihin tilanteeseen sopivalla tavalla.

Ystävällinen, mutta jämäkkä asiakaspalvelu, tilannetajuisuus ja yhteisten pelisääntöjen noudattaminen luovat turvallisuutta kaikille. Myös työympäristön selkeys, hyvä valaistus ja toimivat viestintävälineet tukevat ennakoivaa turvallisuustyötä. Ennakoimalla voidaan välttää tilanteiden kärjistyminen ja samalla vahvistaa sekä työntekijän että asiakkaan turvallisuuden tunnetta.

Uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisy

- ◇ **Havainnoi asiakasta:** Kiinnitä huomiota asiakkaan elekieleen, äänensävyyn ja olemukseen.
- ◇ **Tunnista varomerkit:** Ärtymys, päihtymys, sekavuus tai poikkeava käytös voivat olla varoitussignaaleja.
- ◇ **Säilytä rauhallisuus:** Pysy itse rauhallisena, se auttaa myös asiakasta rauhoittumaan.
- ◇ **Ole ystävällinen, mutta jämäkkä:** Ammattimainen ja selkeä kommunikaatio lisää luottamusta ja hallinnan tunnetta.
- ◇ **Aseta rajat selkeästi:** Tarvittaessa muistuta asiakasta sopivasta käytöksestä kohteliaasti mutta napakasti.
- ◇ **Pidä turvaväli:** Säilytä riittävä fyysinen etäisyys asiakkaaseen.
- ◇ **Tunnista riskitilanteet ajoissa:** Esimerkiksi yöaikaan tai viikonloppuisin voi esiintyä enemmän häiriökäyttäytymistä.
- ◇ **Pidä työympäristö siistinä ja selkeänä:** Poistumistiet, hälytysnapit ja kommunikaatiovälineet tulee olla helposti saatavilla.
- ◇ **Hyödynnä työparia:** Älä epäröi pyytää kollegaa tueksi, jos tilanne tuntuu epävarmalta.
- ◇ **Harjoittele säännöllisesti:** Käy läpi toimintaohjeita ja osallistu käytännön harjoituksiin tilanteiden varalle.

PUHEJUDO

Puhejudo on vuorovaikutusmenetelmä, jonka tavoitteena on rauhoittaa uhkaavia tai kärjistyviä tilanteita. Menetelmä perustuu väkivallattomaan viestintään ja de-eskalointitekniikoihin eli tilanteiden hallintaan ja rauhoittamiseen ilman voimakeinoja.

Keskeistä puhejudossa on se, että työntekijä välttää suoraa vastakkainasettelua ja toimii johdonmukaisesti ja rauhallisesti niin, ettei kukaan tilanteessa loukkaannu, ei fyysisesti eikä henkisesti. Taitavalla vuorovaikutuksella työntekijä voi ohjata asiakkaan vihan tai turhautumisen pois vaarallisista kohteista, esimerkiksi keskustelun keinoin. Usein juuri työntekijän oma rauhallinen ja kunnioittava asenne saa tilanteen rauhoittumaan.

Puhejudon peruseriaatteisiin kuuluu myös se, että työntekijän tulisi pyrkiä ohjaamaan vuorovaikutusta rakentavaan suuntaan ja saada asiakas mukautumaan hänen ohjaukseensa. Tämä tapahtuu arvostavan kohtelun, asiakkaan itsetunnon vahvistamisen ja luottamuksen rakentamisen kautta. Kun asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja arvostetuksi, hän on huomattavasti valmiimpi yhteistyöhön ja tilanteen rauhalliseen ratkaisuun.

Keskeiset piirteet puhejudossa

- ◇ **Kuunteleminen ja hyväksyvä asenne:** Ei tuomita toista, vaan osoitetaan ymmärrystä, mikä auttaa laskemaan vastapuolen kierroksia.
- ◇ **Omien tunteiden hallinta:** Rauhallinen olemus heijastuu usein myös toiseen osapuoleen.
- ◇ **Sanavalinnat ja sävy:** Käytetään rauhoittavaa, selkeää ja kunnioittavaa kieltä.
- ◇ **Asiattomaan käytökseen ei provosoiduta:** Tarkoitus ei ole voittaa väittelyä, vaan purkaa tilanne turvallisesti.
- ◇ **Tilanteen hallinta:** Säilytetään oma ammatillinen rooli ja ohjataan tilannetta tavoitteellisesti.

UHKAAVASSA TILANTEESSA TOIMIMINEN

Uhkaavassa tilanteessa ensisijainen tavoite on aina oma ja muiden turvallisuus. Tunnista tilanne nopeasti ja pyri pysymään rauhallisena. Älä provosoi uhkaajaa, vaan puhu selkeästi ja rauhoittavasti. Vältä äkkinäisiä liikkeitä ja pidä kädet näkyvillä. Mikäli mahdollista, siirry pois vaaralliselta alueelta ja ilmoita tilanteesta välittömästi hätäkeskusnumeroon 112.

Jos poistuminen ei ole mahdollista, etsi suojapaikka ja pysy piilossa, kunnes tilanne on ohi tai viranomaiset antavat lisäohjeita. Pidä puhelin äänettömällä ja vältä tarpeetonta melua. Mikäli sinulla on mahdollisuus ilmoittaa sijainnistasasi huomaamattomasti, tee se.

Tilanteen jälkeen on tärkeää hakea tarvittaessa henkistä tukea ja keskustella tapahtuneesta. Työpaikoilla ja oppilaitoksissa uhkatilanteiden varalle laaditaan usein valmiussuunnitelmat, tutustu niihin etukäteen ja noudata annettuja ohjeita.

Merkkejä mahdollisesta uhkaavasta hyökkäyksestä

- ◇ Ihon kalpeneminen
- ◇ Liiallinen hikoilu
- ◇ Kehon jännitys
- ◇ Vapina tai hermostuneisuus
- ◇ Katseen jähmettyminen
- ◇ Paikan hakeminen
- ◇ Liikkuminen ympäriinsä
- ◇ Poskilihasten jännittäminen
- ◇ Nopeutunut hengitys
- ◇ Kireä äänensävy
- ◇ Sormien heristely
- ◇ Jalkojen asento, joka viittaa puolustukseen tai valmiuteen
- ◇ Eleiden piilottelu
- ◇ Katse, joka vilkuilee tai siristelee
- ◇ Hihojen kääriminen käsivarsille

Näin toimit uhkaavassa tilanteessa

◇ Säilytä rauhallisuus

- Hengitä syvään ja pyri hallitsemaan omaa reaktiotasi.

◇ Arvioi tilanne nopeasti

- Onko mahdollista poistua turvallisesti vai onko parempi jäädä piiloon?

◇ Vältä provosoimasta

- Älä huuda, uhkaile tai tee äkkinäisiä liikkeitä.
- Puhu rauhallisesti, jos joudut kommunikoimaan uhkaajan kanssa.

◇ Pidä etäisyyttä

- Pyri pysymään mahdollisimman kaukana uhkaajasta tai vaaran lähteestä.

◇ Ilmoita tilanteesta

- Soita 112 heti, kun se on turvallista.
- Kerro selkeästi mitä on tapahtunut, missä olet ja onko loukkaantuneita.

◇ Piiloudu tarvittaessa

- Sulje ovet, vedä verhot, sammuta valot.
- Pidä puhelin äänettömällä ja älä vastaa, jos siitä voi aiheutua vaaraa.

◇ Seuraa viranomaisohjeita

- Kuuntele hätätiedotteita tai viranomaisten ohjeita tilanteen aikana.

◇ Älä poistu ennen kuin on turvallista

- Varmista, että vaara on ohi tai että viranomaiset ohjaavat poistumista.

◇ Hae tukea tilanteen jälkeen

- Keskustele tapahtuneesta esimiehen, kollegan tai ammattiauttajan kanssa.
- Tee tarvittaessa kirjallinen raportti tapahtuneesta.

! Jos tilanne muuttuu fyysiseksi !

Vaikka päämäärä on aina ehkäistä väkivaltaisuuksia, on tärkeää tietää, miten toimia, jos uhkaava henkilö käy fyysisesti päälle. Toimi näin suojellaksesi itseäsi:

◇ Suojaa itseäsi parhaasi mukaan

- Suojaa pään ja kasvojen alue käsivarsilla.
- Pysy jaloillasi, jos mahdollista, ja vältä joutumasta maahan.
- Käytä tarvittaessa ympärillä olevia esineitä suojaksesi (esimerkiksi laukku, tuoli, pöytä).

◇ Vältä provosoimasta hyökkääjää

- Älä vastaa väkivaltaan väkivallalla, ellei se ole ainoa keino selvittää tilanteesta.
- Äkillinen vastarinta voi pahentaa tilannetta, jos et ole saanut itsepuolustuskoulutusta.

◇ Pyri pakenemaan

- Jos avautuu mahdollisuus paeta turvallisesti, käytä se heti.
- Pyri lukittuun tai suojattuun tilaan, jossa voit odottaa apua.

◇ Hälytä apua

- Soita 112 heti, kun se on turvallista tai pyydä toista tekemään se.
- Jos et voi puhua, yritä lähettää viesti, käyttää hätäpainiketta tai antaa muu merkki.

◇ Toimi tilanteen jälkeen

- Kirjaa muistiin tapahtumien kulku niin pian kuin mahdollista.
- Ota yhteyttä poliisiin ja hakeudu tarvittaessa lääkärin tarkastukseen.
- Hae tukea, keskustelu ammattilaisen kanssa voi helpottaa toipumista.

HÄTÄILMOITUKSEN TEKEMINEN

Hätänumeroon 112 soimitaan, kun tarvitaan kiireellistä apua esimerkiksi onnettomuuden, tulipalon, sairaskohtauksen tai väkivallan vuoksi. Yksi maksuton soitto riittää ja hätäkeskus hälyttää tarvittavat viranomaiset paikalle. Rauhallinen toiminta ja päivystäjän ohjeiden noudattaminen nopeuttavat avun saapumista.

Näin teet hätäilmoituksen numeroon 112

- ◇ **Lataa 112 Suomi -sovellus jo etukäteen**
 - Sovellus auttaa välittämään sijaintisi automaattisesti hätäkeskukseen.
- ◇ **Anna hätäkeskuspäivystäjän puhua avuntarvitsijan kanssa, jos mahdollista**
 - Tämä auttaa arvioimaan tilanteen kiireellisyyden tarkemmin.
- ◇ **Kerro selkeästi, mitä on tapahtunut**
 - Kuvaile tilanne lyhyesti mutta tarkasti, näin päivystäjä saa kokonaiskuvan tapahtuneesta.
- ◇ **Ilmoita tarkka osoite ja paikkakunta**
 - Jos sijainti on esimerkiksi kerrostalossa, täsmennä myös rappu, kerros ja mahdollinen huoneiston numero.
- ◇ **Vastaa rauhallisesti kysymyksiin**
 - Näin annat tärkeää lisätietoa, joka auttaa lähettämään juuri oikeanlaista apua.
- ◇ **Toimi annettujen ohjeiden mukaan**
 - Hätäkeskuspäivystäjä voi neuvoa esimerkiksi ensiavussa ennen ammattiavun saapumista.
- ◇ **Pidä puhelu auki, kunnes saat selkeän luvan lopettaa.**
 - Varmistat, että kaikki tarvittava tieto on välitetty ja apu on matkalla.
- ◇ **Valmistaudu opastamaan auttajat paikalle**
 - Jos mahdollista, mene vastaan tai ohjaa apu perille nopeammin.
- ◇ **Soita uudelleen, jos tilanne muuttuu**
 - Voit kohdentaa oikean avun saapumista paikalle

HÄTÄENSIAPU

Hätäensiapu tarkoittaa välitöntä ja nopeaa apua, joka annetaan onnettomuuden tai äkillisen sairastumisen uhrille ennen ammattiavun saapumista. Sen tarkoituksena on pelastaa henki, estää vammojen paheneminen ja tukea autettavan elintoimintoja. Jokaisella työntekijällä tulisi olla perustiedot ja -taidot hätäensiaputoimenpiteistä, sillä hätätilanteet voivat sattua yllättäen missä tahansa: työpaikalla, kodissa tai julkisilla paikoilla.

Hätäensiapu on elintärkeää, ja nopea ja oikea toiminta voi pelastaa hengen. Tässä on yleiset ohjeet hätäensiavun antamiseksi:

Hätäensiapu toimenpiteet

◇ 1. Varmista oma turvallisuus

- Ennen kuin autat, varmista, että tilanne on turvallinen myös sinulle. Esimerkiksi liikenneonnettomuuden tapauksessa siirrä itsesi ja uhri pois vaaralliselta alueelta, jos mahdollista.

◇ 2. Hae apua ja soita hätänumeroon

- Soita paikalliseen hätänumeroon (112 Suomessa). Kerro tarkasti, mitä on tapahtunut, sijaintisi ja uhriin liittyvät tiedot (ikä, sukupuoli, tila).
- Jos mahdollista, pyydä jotakuta muuta soittamaan hätänumeroon, jotta voit keskittyä ensiapuun.

◇ 3. Arvioi uhrin tila

- Tarkista hengitys: Katso, kuuleeko hengitystä, nouseeko rinta ja vatsan alue ylös alas hengityksen mukana. Jos uhri ei hengitä, aloita elvytystoimenpiteet.
- Tarkista tajunnan taso: Kokeile herättää uhri varovasti. Jos uhri ei reagoi, älä yritä siirtää häntä, vaan keskity siihen, että hän saa tarvittavan avun mahdollisimman nopeasti.

◇ 4. Aloita elvytys (jos uhri ei hengitä)

- **Painelu-puhalluselvytys (CPR):**
 - Varmista, että hengitystiet ovat avoinna (päätä taivutetaan taaksepäin, leuka ylöspäin).
 - Paina rintakehää voimakkaasti ja nopeasti (noin 100–120 kertaa minuutissa). Paina noin 5–6 cm syvyyteen.

- Jos osaat, tee myös hengityksenvaihto eli puhalluksia: yksi puhallus jokaista 30 rintakehän painallusta kohti.
- Jatka elvytystä, kunnes ammattiapua saapuu tai uhri alkaa hengittää normaalisti.

◇ 5. Ensiapu tietyissä tilanteissa

• Verenvuoto:

- Estä verenvuoto painamalla haavan päälle puhdasta kangasta tai sideharsoa.
- Jos verenvuoto on erittäin voimakasta, voit yrittää nostaa haavan alueen (esimerkiksi jalkaa) koholle estääksesi verenkierron.
- Jos verenvuoto ei lakkaa, laita side tiukasti ja pidä painetta yllä.

• Murtumat ja nyrjähdykset:

- Älä yritä oikaista murtunutta raajaa. Kiinnitä raaja liikkumattomaksi, esimerkiksi tukemalla sitä pehmeällä kankaalla.
- Käytä kylmää kompressia turvotuksen vähentämiseksi, mutta varmista, ettei jää kylmää suoraan iholle.

• Tukehdus:

- Jos henkilö ei pysty hengittämään tukehduksen takia, käytä Heimlich-otetta (vatsan alueelle suoritettu puristus, joka voi auttaa poistamaan tukkivan esineen).

• Sähkötapaturmat:

- Irrota uhri mahdollisimman nopeasti sähkövirrasta (älä koske suoraan, käytä eristävää esinettä kuten kuivaa puuta).
- Tarkista uhrin tila ja aloita elvytys tarvittaessa.

◇ 6. Vältä mahdollisia virheitä

- Älä liikuttele uhri liian nopeasti, ellei se ole ehdottoman välttämätöntä.
- Älä anna uhrille ruokaa, juomaa tai lääkkeitä ennen lääkärin ohjeiden saantia.
- Vältä antamasta hätäensiapua, jos et ole varma toimista tai et ole saanut koulutusta.

◇ 7. Seuraa uhrin tilaa

- Jatka valvomista ja seuraa uhrin hengitystä ja tajunnan tasoa.
- Kun hätänumero vastaa, anna heille yksityiskohtaiset tiedot tilanteesta, ja noudata heidän ohjeitaan.

Muista, että hätäensiapu on tärkeä taito, mutta ammattimaista apua on aina syytä odottaa. Älä epäröi pyytää apua ja soittaa hätänumeroon, sillä nopea toiminta voi pelastaa hengen.

UHKAAVAN TILANTEEN JÄLKEEN

Uhkaavan tilanteen jälkeen on tärkeää pysyä rauhallisena ja huolehtia omasta hyvinvoinnista sekä turvallisuudesta. Ensimmäinen askel on varmistaa, että olet poissa vaarasta ja että mahdolliset loukkaantumiset saavat tarvittavan hoidon. Ota yhteyttä viranomaisiin ja ilmoita tapahtuneesta, se auttaa estämään jatkotoimenpiteet ja parantaa mahdollisuuksia tilanteen selvittämisessä.

Puhuminen on tärkeää, järkyttävä kokemus voi aiheuttaa stressiä ja ahdistusta. Keskustele tilanteesta luotettavan henkilön kanssa, olipa kyseessä ystävä, perheenjäsen, työterveys tai ammattiauttaja. Henkinen tuki auttaa käsittelemään tapahtunutta ja palautumaan mahdollisesta traumasta.

Dokumentoi tapahtumat mahdollisimman tarkasti. Kirjaa ylös, mitä tapahtui, missä, milloin ja ketkä olivat paikalla. Tämä on tärkeää mahdollisia poliisin tai muiden viranomaisten tutkimuksia varten. Jos tilanteessa oli useita osapuolia, varmista, että sinulla on yhteystiedot, jos niitä tarvitaan myöhemmin.

Jos tilanne on ollut erityisen järkyttävä, voi olla tarpeen hakea ammattiapua selviytymisprosessissa. Lähde liikkeelle heti, jotta tilanne ei jää vaikuttamaan elämääsi pitkään. Älä jää yksin, on olemassa tukipalveluja ja kriisiapua, jotka voivat auttaa sinua selviytymään kokemastasi.

Näin toimit uhkaavan tilanteen jälkeen

◇ Varmista oma turvallisuus

- Varmista, että et ole enää vaarassa ja siirry turvalliseen paikkaan.
- Jos olet loukkaantunut, hakeudu välittömästi lääkärin hoitoon.

◇ Ilmoita tapahtuneesta viranomaisille

- Soita 112 ja tee ilmoitus tapahtuneesta.
- Kerro tarkasti, mitä tapahtui, missä ja milloin.

◇ Puhuminen ja henkinen tuki

- Keskustele läheisten, ystävien tai ammattilaisten kanssa tapahtuneesta.
- Älä jää yksin käsittelemään kokemustasi: keskustelu voi auttaa toipumisessa.

◇ Dokumentoi tapahtumat

- Kirjaa muistiin kaikki tärkeät tiedot (tapahtuma-aika, paikka, osapuolet jne.).
- Tämä voi olla hyödyllistä, jos tilanne etenee viranomaisille tai oikeudellisiin toimiin.

◇ Hae tarvittaessa ammattiapua

- Jos koet järkytystä tai ahdistusta, ota yhteyttä kriisiapuun tai psykoterapeuttiin.
- Älä epäröi hakea tukea tilanteen jälkihoitoon.

◇ Älä piilota kokemusta

- Jos tilanne on vaikuttanut mielenterveyteesi, puhu siitä.
- Etsi tukiryhmiä tai ammattiapua, joka voi tukea sinua palautumisessa.

TÄRKEITÄ YHTEYSTIETOJA

Alle on koottu erilaisia tärkeitä yhteystietoja, joista voi olla apua hätätilanteessa tai sen jälkeen. Nämä yhteystiedot auttavat sinua saamaan nopeasti oikeanlaista apua, oli kyse sitten välittömästä vaarasta, kriisitilanteen käsittelystä tai käytännön asioiden hoitamisesta tapahtuman jälkeen.

- ◆ **Hätänumero 112**

Soita välittömästi, jos tarvitset poliisia, ambulanssia tai pelastuslaitosta.

- ◆ **Kriisipuhelin (MIELI ry): 09 2525 0111**

Avoinna 24/7. Tarjoaa keskusteluapua vaikeissa tilanteissa.

- ◆ **Myrkytystietokeskus: 0800 147 111**

Avoinna 24/7. Apua myrkytys- ja altistustilanteisiin.

- ◆ **Nollalinja (väkivaltaa kokeneille): 080 005 005**

Avoinna 24/7. Maksuton ja anonyymi tuki väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille.

- ◆ **Poliisin neuvontanumero: 0295 419 800**

Ei-hätätapauksiin liittyvää neuvontaa arkisin klo 8–16.15.

- ◆ **Sosiaali- ja kriisipäivystys**

Kunnan tai kaupungin oma päivystyspalvelu kiireellisiin sosiaalipalvelutarpeisiin (yhteystiedot löytyvät oman kunnan verkkosivuilta).

- ◆ **Rikosuhripäivystys: 116 006**

Keskustelutukea rikoksen uhriksi joutuneelle

- ◆ **Tukinainen: 0800 97899**

Seksuaalirikosten uhreille, heidän läheisilleen ja uhrien kanssa työtä tekeville.

LOPUKSI

Turvallisuus on aina ensisijainen prioriteetti, ja uhkaavat tilanteet voivat sattua kenelle tahansa. On tärkeää muistaa, että oikeat toimenpiteet ja valmistautuminen voivat pelastaa hengen ja estää vakavat seuraukset. Tämä opas on tarkoitettu auttamaan sinua toimimaan oikealla tavalla, jos joudut kohtaamaan vaaratilanteen. Tärkeintä on pysyä rauhallisena, arvioida tilanne nopeasti ja toimia järkevästi.

Muista, että apua on aina saatavilla, ja jokaisella on oikeus turvallisuuteen. Älä jää yksin, hyödynnä tukiverkostoja ja viranomaisten apua tilanteen jälkeen. Valmistautuminen ja tietoisuus auttavat sinua suojelemaan itseäsi ja muita.

Pysy turvassa ja muista, että pienelläkin valmistautumisella voi olla suuri vaikutus.

LÄHTEET

Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki: Edita Publishing Oy

Punainen risti 2025a. Häätäilmoituksen tekeminen. Viitattu 3.5.2025
<https://www.punainenristi.fi/ensiapu/ensiapuohjeet/hatailmoituksen-tekeminen/>

Punainen risti 2025b. Auttavat puhelimet ja verkkopalvelut kotimaassa. Viitattu 3.5.2025
<https://www.punainenristi.fi/hae-apua-ja-tukea/auttavat-puhelimet-ja-palvelut-kotimaassa/>

Punainen risti. Suomen punainen risti ohje väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle.
<https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/Ohje%20v%C3%A4kivalta%20-%20ja%20uhkatilanteiden%20varalle.pdf>

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

Terveyskirjasto 2022. Toiminta ensiaputilanteissa. Viitattu 3.5.2025
<https://www.terveyskirjasto.fi/spr00004/toiminta-ensiaputilanteissa>

Yle 2016. Näin rauhoitat kiihtyneen henkilön puhejudolla. Viitattu 6.5.2025 <https://yle.fi/a/3-9184149>