

Väkivalta ja sen uhka työelämässä

Janika Raitopuro



Tekijä(t) Janika Raitopuro	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Väkivalta ja sen uhka työelämässä	Sivu- ja liitesivumäärä 42+2
<p>Työelämän riskitekijät muuttuvat jatkuvasti, kun työntekotavat, työympäristöt ja työajat ovat muuttuneet radikaalisti viimeisten kymmenen vuoden aikana. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää esiintyykö väkivaltaa ja sen uhkaa työelämässä, miten väkivalta ja sen uhka esiintyvät eri aloilla ja miten sitä voisi ehkäistä. Tarkoituksena oli saada selville löytyykö eri aloilta yhteisiä riskitekijöitä, jolle voisi löytää kaikkia aloja kattavan ratkaisun vai ovatko väkivallan riskitekijät täysin riippuvaisia alasta.</p> <p>Teoriaosuudessa tarkastellaan väkivaltaa ja sen uhkaa työelämässä muun muassa työlainsäädännön kautta. Opinnäytetyössä tarkasteltiin vanhoja tilastoja väkivallan esiintymisestä työelämässä kansallisesti ja kansainvälisesti sekä kartoitettiin väkivallan ennaltaehkäisyn ja jälkihoidon saannin tämän hetkisen tilanteen Suomessa.</p> <p>Tutkimus suoritettiin kvalitatiivista eli laadullista menetelmää käyttäen. Tutkimus tehtiin teemahaastatteluina, joihin vastasi kymmenen oman alansa asiantuntijaa. Haastattelun pystyi antamaan kolmella tavalla: kasvotusten, sähköpostitse tai puhelimitse. Edustettuna tässä tutkimuksessa ovat kulttuuriala, julkinen ja hyvinvointiala, kuljetusala, palveluala, opetusala, sosiaali- ja terveysala, vartiointiala, Helsingin kaupunki ja Työturvallisuuskeskus.</p> <p>Tutkimustulokset osoittivat, että uhka- ja väkivaltilanteet johtuvat koulutuksen puutteesta sekä tilanteista, joissa työntekijä työskentelee yksin. Koulutuksen ja turvallisuustiedon puuttuminen altistaa yritysten työntekijät sekä työnantajan väkivaltariskiin. Koulutuksen määrää täytyisikin lisätä ja koulutuksien sisältöjä päivittää vastaamaan tämän hetkisiä väkivallan ja sen uhkan riskitekijöitä. Yksintyöskentely asettaa työntekijän suoraan väkivallan uhkatilanteeseen. Yksintyöskentelyn poistamista suositteli noin 80 % asiantuntijoista.</p>	
Asiasanat väkivalta, uhka, turvallisuus, työelämä, lainsäädäntö	

Sisällysluettelo

1	Johdanto	1
2	Työlainsäädäntö.....	3
2.1	Työturvallisuuslaki.....	3
2.2	Työterveyshuoltolaki	4
2.3	Muu lainsäädäntö.....	5
2.4	Väkivalta kansainvälisessä työelämässä.....	6
2.4.1	Ruotsi.....	8
2.4.2	Norja	8
2.4.3	Tanska	9
2.4.4	Euroopan Unioni	9
3	Väkivaltaan liittyviä määritelmiä.....	9
4	Väkivallan esiintyminen työelämässä	11
5	Ennaltaehkäisy ja jälkihoito väkivallan uhreille	15
5.1	Ennaltaehkäisy.....	16
5.2	Jälkihoito.....	17
6	Asiantuntijalausunnot aiheesta.....	18
6.1	Asiantuntija, Kulttuuriryhmä.....	19
6.2	Asiantuntija, Helsingin kaupungin liikenne Oy	21
6.3	Asiantuntija, Helsingin bussiliikenne Oy	23
6.4	Sairaanhoitaja, Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoidopiiri HUS.....	24
6.5	Asiantuntija, Stara, Helsingin kaupunki	25
6.6	Asiantuntija, Vantaan vankila	26
6.7	Asiantuntija, Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry.....	27
6.8	Asiantuntija, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry	29
6.9	Asiantuntija, Opetusalan ammattijärjestö OAJ ry.....	31
6.10	Asiantuntija TtM, Työturvallisuuskeskus TTK.....	34
7	Johtopäätökset, pohdinta ja kokonaisprosessin arviointi	36
7.1	Johtopäätökset asiantuntijalausunnoista ja ydinongelmista eri aloilla.....	36
7.2	Ehdotetut jatkotoimenpiteet väkivallan minimoimiseksi eri aloilla	39
7.3	Kokonaisprosessin arviointi.....	40
	Lähteet	42

1 Johdanto

”Suomessa runsas 110 000 henkilöä joutuu vuosittain työssään uhkailun tai fyysisen väkivallan kohteeksi. Väkivaltaiset tilanteet ovat vuorovaikutteisia, edelleen kehittyviä prosesseja. Aina kun ihminen joutuu väkivallan kohteeksi, hänen terveytensä on vaarassa.” (Työterveyslaitos 2016)

Työntekotavat, työympäristöt ja työajat ovat muuttuneet radikaalisti viimeisten kymmenen vuoden aikana. Kaupat ovat auki ympäri vuorokauden, sosiaali- ja terveysaloilla henkilöstöresurssit ovat pienentyneet, palveluammateissa saa kuulla sanailua päivittäin ja opettajat joutuvat pelkäämään oppilaitaan.

Kunnioitus työntekijää kohtaan on pienentynyt. Tilastot puhuvat puolestaan, kun katsotaan, miten paljon uhkaavia vaaratilanteita työpaikoilla ilmenee ja kuinka moni työntekijä kertoo pelkäävänsä väkivaltaa työpaikallaan.

Enää pelkät fyysiset vammat eivät tuota työkyvyttömyyseläkettä, eikä työuupumus synny pelkästään työn määrän lisääntymisestä. Työurat ovat jo nykyisellään paljon lyhyempiä, kuin aikaisemmin. Tämän takia nyt olisikin elintärkeää pitää yksilön työkyvystä entistä tarkempaa huolta.

Kirjoitan aiheesta ”Väkivalta ja sen uhka työelämässä”. Aihe on tärkeä ja ajankohtainen, sillä nykyään, esimerkiksi päihteiden käytön lisääntyessä, ovat väkivallan uhka ja väkivaltaiset teot lisääntyneet. Uhritutkimuksen mukaan työväkivalta ja sen uhka ovat lisääntyneet viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana merkittävästi. Työssä tapahtuvien väkivaltatilanteiden tilastointi on kuitenkin puutteellista, sillä hyvin usein työntekijä ei tee ilmoitusta häneen kohdistuneesta väkivallasta. Eniten tilastoimatta jäävät tapaukset, joissa työntekijä kokee väkivallan olleen lievää. Myös usein yritykset haluavat pitää omat tilastonsa salaisina, jolloin laajemmat tilastot väkivallan kokemisesta vääristyvät. (Sisäasiainministeriö 2012, 17)

Tutkimuksessani keskityin pelkästään asiakasväkivallan esiintymiseen Suomessa. Asiakasväkivallan olen valinnut siksi, koska se keskittyy työntekijään kohdistuvaan ulkopuolisen tahon aiheuttamaan väkivallan uhkaan ja väkivaltatilanteisiin. Työ- tai työpaikkaväkivaltaa voi esiintyä myös työntekijöiden kesken, mutta näiden kahden väkivallanmuodon ei nähdä olevan olennaista esimerkiksi työturvallisuuslainsäädännön mukaan.

Asiakasväkivalta nähdään myös hyvin usein suurempana uhkana, kuin esimerkiksi kollegoiden väliset väkivaltateot. Työntekijät kokevat asiakasväkivaltaa ja sen uhkaa jopa päivittäin. Tämä saattaa vaikuttaa heidän jaksamiseen sekä työssä, että työn ulkopuolella.

Valitsin ko. aiheen opinnäytetyölleni, sillä työskennellessäni yli kuusi vuotta asiakaspalvelualalla, jouduin valitettavasti huomaamaan ja kokemaan, kuinka väkivallan uhka voi vaikuttaa sekä fyysiseen, että henkiseen jaksamiseen työssä. Minulla on kokemusta kolmi- ja kaksivuorotyöstä, sekä normaalista työajasta. Olen seurannut ns. ”ruohonjuuritasolla”, kuinka yksikin pieni virhe työpaikan turvallisuusmenetelmissä voi olla kohtalokas työntekijöille. Olen kiinnittänyt huomiota siihen, kuinka riskitekijöiden lisääntyessä vuosi vuodelta, kuuluisi työntekijöitäkin suojella entistä tehokkaammin. Turvallisuusmenetelmien kehittämistä ei saisi koskaan lopettaa, eikä saisi luottaa ”vanhoihin toimiviin tapoihin”.

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmänä toimii kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Tutkimuksen suoritin teemahaastatteluina. Valitsin tutkimukseeni laadullisen tutkimusmenetelmän, sillä ko. tutkimusmenetelmässä lähtökohtana ovat ihmiset ja heidän ajatuksensa. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä myös kirjoittaja pääsee ääneen ja tutkimus yritetään suorittaa mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tapauksia, tässä tapauksessa asiantuntijoiden lausuntoja, käsitellään ainutlaatuisina. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 1996, 157) Ainutlaatuisuus, ihmisten ääni ja kokonaisvaltaisuus olivat asioita, jotka halusin sisällyttää opinnäytetyöhöni.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää, voiko eri aloille luoda yhteisiä ratkaisuja väkivallan ja sen uhkan minimoimiseksi. Onko aloilla yhteisiä riskitekijöitä? Voiko aloille luoda yhteisiä ratkaisuja? Mitä voidaan tehdä, jotta työntekijöillä olisi turvallista olla töissä? Ihminen viettää kuitenkin työelämässä keskimäärin 30 vuotta elämästään – tämä on hyvin pitkä aika olla peloissaan jatkuvasti. (Tilastokeskus 2010)

Väkivalta ja varsinkaan sen uhka työpaikoilla ei ole yleensä näkyvä asia. Uhalta ei voi konkreettisesti tehdä mitään, eikä sitä voi poistaa oikeastaan millään keinolla. Vaikka kokemus väkivallasta on subjektiivinen, eikä sitä voi mitata, on se kuitenkin yhteinen ongelma, johon täytyy löytää ratkaisuja. Väkivallan ja sen uhkan kokeminen ei saa koskaan olla osa työntekijän työnkuvaa.

2 Työlainsäädäntö

Työlainsäädäntö määrittelee työnantajan ja työntekijän velvollisuudet ja oikeudet. Työlainsäädännön avulla luodaan lailliset puitteet esimerkiksi työsopimuksen luomiselle, työajan pituudelle sekä työntekijän turvallisuuteen ja terveellisyyteen liittyvät seikat. Työlainsäädännön alle kuuluu mm. työaikalaki, työturvallisuuslaki, työterveyshuoltolaki ja eräät alakohtaiset lakipykälät. Kun tarkastellaan väkivaltaa ja sen uhkaa työelämässä, ovat tärkeimmät lait työturvallisuuslaki ja työterveyslaki. Tulen viittaamaan alla myös muihin ko. aiheen kannalta tärkeisiin lakipykäliin, lakiin työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta sekä työtapaturma- ja ammattitautilakiin. Otin tutkimukseeni mukaan myös pienimuotoisen kansainvälisen vertailun lainsäädännöstä koskien työväkivaltaa.

2.1 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) tarkoituksena on työntekijöiden työkyvyn ylläpitäminen ja turvaaminen työympäristöä ja työolosuhteita parantamalla. Lain tarkoituksena on myös ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä johtuvia tilanteita, jotka uhkaavat työntekijän fyysistä tai henkistä hyvinvointia. Työturvallisuuslaki ei rajoitu pelkästään työpaikalla suoritettuun työhön. Se ottaa huomioon pykälissään 9, 10 ja 12 sekä 3 ja 5 luvussa säädettyjen velvoitteiden noudattamisen myös työpaikan ulkopuolella, esimerkiksi etätyössä.

Työturvallisuuslain 8 § keskittyy työnantajan yleiseen huolehtimisvelvollisuuteen. Pykälässä mainitaan, että väkivaltatilanteiden ja niiden uhkan huomioon ottaminen kuuluu työnantajan yleisiin velvollisuuksiin. Lain pykälät 10 ja 11 ohjaavat työn vaarojen selvittämistä ja arviointia sekä erityistä vaaraa aiheuttavien ammattien työntekijöiden turvallisen ja terveellisen työnteon takaamista. Nämä lakipykälät edellyttävät työnantajalta järjestelmällisesti selvitettäviä ja tunnistettavia työstä tai työympäristöstä aiheutuvia haitta- ja vaaratekijöitä.

Työturvallisuuslain 27 § syventyy väkivallan uhkaan. Pykälän mukaan työssä, jossa on ilmeinen väkivallan uhka, täytyy mahdollisia väkivaltatilanteita ja niiden uhkaa – mahdollisuuksien mukaan – ehkäistä ennalta. Työpaikalta on löydettävä asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt ja –laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Työnantajan velvollisuutena on laadittava työpaikalle en-

naltaehkäisevät menettelytapaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteita varten. Turvallisuusjärjestelmiä ja menettelytapaohjeita on päivitettävä tarvittaessa. Turvallisuusjärjestelmien tai menettelytapaohjeiden laatua ja sisältöä ei ole kuitenkaan määritelty työturvallisuuslaissa tarkemmin.

Työturvallisuuslain pääperiaatteena on varmistaa työntekijälle turvallinen ja terveellinen työympäristö. Työturvallisuuslaki on kuitenkin niin sanottu osittainen puitelaki, joka jättää varaa yksilön tulkinnalle. (Koivuranta, Auvinen, Hiltunen ym. 2014, 12) Tämän takia olisikin suositeltavaa, että työpaikalla noudattaisiin työsuojelun normeja, jotta laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta täytyisi ja työturvallisuuslain noudattamista valvottaisiin työpaikan sisältä.

2.2 Työterveyshuoltolaki

Työterveyshuoltolaki (21.12.2001/1383) velvoittaa työnantajan pitämään huolta alaisestaan omalla kustannuksellaan. Lain tarkoituksena on ennaltaehkäistä työtapaturmia ja sairauksien syntyä, lisää työn ja työympäristön turvallisuutta ja terveellisyyttä, työntekijöiden toiminta- ja työkykyä työuran eri vaiheissa sekä työyhteisön toimintaa.

Lain toinen luku käsittelee työnantajan velvollisuutta järjestää työterveyshuolto ja siihen kuuluvat asianmukaiset osa-alueet. Pykälässä 5 mainitaan työnantajan velvollisuudesta käyttää terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja heidän tarpeelliseksi katsomiaan asiantuntijoita. Näiden henkilöiden täytyy olla tarpeeksi päteviä ja omata riittävä koulutus. Pätevyyttä täytyy ylläpitää mm. täydennyskoulutuksilla kolmen vuoden välein.

Työterveyshuoltolain 6 §:ssä vaaditaan, että työterveyshuolto ja työnantaja sopivat palveluistaan kirjallisesti ja tekevät näin ollen kirjallisen sopimuksen työterveyshuollon palveluista. Tästä kirjallisesta sopimuksesta täytyy käydä ilmi työterveyshuollon tarjoamien palveluiden sisältö ja laajuus sekä yleiset järjestelyt. Pykälän 7 mukaan työnantaja saa valita työterveyshuollon yksityiseltä tai julkiselta terveydenhuollon puolelta.

Työterveyshuoltolain 10 §:ssä kerrotaan, että jos työntekijälle suoritettussa työterveystarkastuksessa käy ilmi, ettei työntekijä ole henkilökohtaisten ter-

veydellisten syiden takia työkykyinen suorittamaan työtä, ei häntä saa käyttää tällaiseen työhön.

Pykälässä 12 selvitetään, mitä työterveyshuollon sisältöön kuuluu. Väkivallan uhkaa ja väkivaltatilanteiden minimoimisen kannalta tärkeimmät kohdat ovat muun muassa vaarojen ja haittojen arviointi, tapaturma- ja väkivaltavaaran arviointi, työstä ja työympäristöstä aiheutuva erityinen vaara, työn kuormittavuuden arviointi ja osallistuminen työturvallisuuslain 46 §:ssä tarkoitetun ensiavun järjestämiseen.

Työterveyshuoltolain 24 §:n mukaan työsuojeluviranomaisen on valvottava, että työnantaja järjestää laissa määrätyn työterveyshuollon työpaikalle. Jos työnantaja ei noudata lakia, on työsuojeluviranomaisen velvollisuutena pyytää asiasta lausunto Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta.

2.3 Muu lainsäädäntö

Rikoslain 21. luvussa, pykälässä 7, puhutaan lievistä pahoinpitelystä. Vuonna 2011 tuli voimaan lainsäädäntömuutos lievän pahoinpitelyn muuttamisesta virallisen syytteen alaiseksi silloin, kun henkilö on toiminut työtehtävissä. Tämän lainsäädäntömuutoksen tarkoituksena oli helpottaa oikeuden toteutumista, vaikka uhri olisikin toiminut työtehtävissä, eikä sinänsä olisi tuntenut voivansa nostaa syytettä asiakasta kohtaan.

Työturvallisuuslain tärkeitä säännöksiä väkivaltatilanteiden ja niiden uhkan minimoimisessa ovat myös alla näkyvät pykälät:

- työsuojelun toimintaohjelma (9 §)
- työn vaarojen selvittäminen ja arviointi (10 §)
- työntekijälle annettava opetus ja ohjaus (14 §)
- työn kuormitustekijöiden välttäminen ja vähentäminen (25 §)
- häirintä (28 §)
- yksintyöskentely (29 §)

Näissä pykälissä ei mainita erikseen väkivaltaa tai sen uhkaa, mutta liittyvät silti olennaisesti niiden minimoimiseen työelämässä.

2.4 Väki­valta kansainvälisessä työelämässä

Halusin lisätä tutkimukseeni myös otteen väkivallasta kansainvälisessä työelämässä. Eri maiden välisten väkivaltatilastojen saantia ja tulkintaa vaikeuttavat kuitenkin monet asiat, kuten esimerkiksi itse väkivallan käsitteen eroavaisuudet eri kulttuureissa. (Isotalus, 2002, 26) Työväkivaltaa on tutkittu hyvin vähän Euroopassa ja parhaiten tietoa onkin saatu Ruotsista. Ruotsin työtapa­ turmatilastot (Arbetarsskyddsstyrelsens informationssystem om arbetsskador, ISA) ovatkin hyvin täsmällisiä, sillä niihin listataan väkivaltaan liittyvät työtapa­ turmat nimikkeellä ”toisen henkilön aiheuttama työtapaturma”. (Isotalus, 2002, 27) Suomessa väkivaltateot jäävät usein toisenlaisen rikosnimikkeen alle tai jopa tilastoimatta kokonaan.

Martti Lehti (2011) on tehnyt kansainvälistä vertailua rikollisuuden esiintymisestä eri aloilla. Tutkimuksessaan hän vertaili eniten Suomea ja Englantia, sillä näillä kahdella maalla oli samanlaiset rakenteet työssä ja tilastojen tekemisessä.

Tutkimuksessaan hän on todennut, että Suomessa koettu asiakasväkivalta ja sen uhka kaupan alalla ja teollisuusaloilla on samaa luokkaa, kun Englannissa. Mielenkiintoista on kuitenkin, että Suomessa koetaan väkivaltaa ja sen uhkaa toisen työntekijän puolelta hyvin harvoin (1 %), kun taas Englannissa näitä kokee huomattavasti useampi henkilö (10 %).

Tekijä	Vähittäiskauppa			Teollisuus	
	Suomi	Englanti	Alankomaat*	Suomi	Englanti
Asiakas	92 %	86 %	53 %	23 %	.
Muu ulkopuolinen***	4 %	3 %	5 %	10 %	51 %
Uhrin tuttava/ perheenjäsen	0,5 %	.	1 %	0,5 %	.
Työntekijä**	1 %	10 %	.	54 %	34 %
Nykyinen työntekijä	0,6 %	.	.	46 %	.
Entinen työntekijä	0,2 %	.	.	8 %	.
Tuntematon	2 %	.	37 %	13 %	.
Ei tietoa	-	-	2 %	.	.

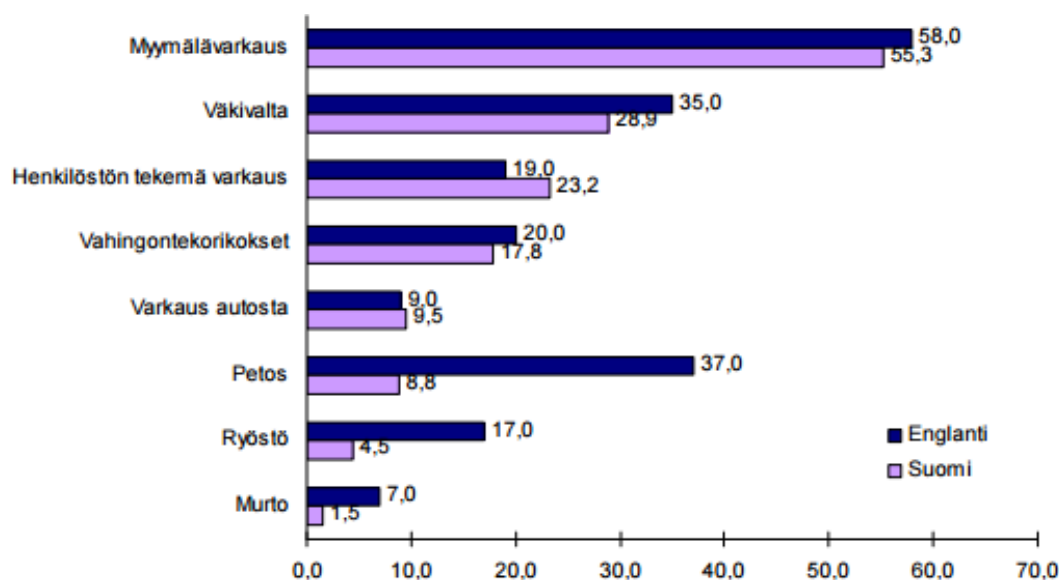
Taulukko 1. Tekijä työntekijöihin kohdistuneissa väkivallanteoissa vähittäiskaupoissa ja teollisuuden alalla. (Lehti, 2011, 117)

Kummassakin maassa, rikostyypeittäin jaettuna, toiseksi suurimmaksi ongelmaksi osoittautui väkivallan kokeminen. (Taulukko 2) Väkivaltatilanteita ei kuitenkaan ilmoiteta kummassakaan maassa usein, Suomessa vain 32 % ja Englannissa 41 % tapauksista tulevat poliisin tietoon.

Rikostyyppi	Kauppa			Teollisuus		Kaikki toimialat		
	Suomi	Englanti	Alankomaat	Suomi	Englanti	Skotlanti	Viro 98	Viro 07
Murto	97 %	92 %	89 %	70 %	85 %	85 %	87 %	.
Murtoyrittäjä	.	72 %	.	.	60 %	81 %	.	.
Vahingontekorikokset	53 %	56 %	44 %	71 %	47 %	50 %	40 %	69 %
Petos	56 %	41 %	.	41 %	20 %	36 %	39 %	.
Kavallus	30 %	46 %	.	42 %	30 %	.	8 %	.
Varkaus autosta	82 %	61 %	.	69 %	77 %	.	72 %	70 %
Asiakkaan tekemä varkaus	58 %	46 %	45 %*	35 %	40 %	55 %	53 %	62 %**
Henkilöstön tekemä varkaus	20 %	42 %	.	16 %	32 %	26 %	39 %	32 %
Ryöstö	96 %	78 %	.	96 %	57 %	51 %	48 %	.
Väkivalta (pahoimpitely/uhkaus)	32 %	41 %	58 %***	33 %	36 %	68 %/29 %	22 %	45 %
Kiristys	16 %	.	.	35 %	.	.	15 %	.
Lahjusvaade ²⁷	0 %	.	.	0 %	.	.	0 %	.

Taulukko 2. Rikosten ilmoittaminen viranomaisille. (%) (Lehti, 2011, 126)

Sekä Suomessa, että Englannissa työntekijät joutuvat toiseksi eniten väkival-
lan uhriksi työpaikoillaan. Eniten työntekijät kokevat myymälävarkauksia. Tau-
lukossa myymälävarkaudet tarkoittavat mm. näpistyksiä, joissa työntekijät ei-
vät itse joudu vaaratilanteisiin. (Taulukko 3)



Taulukko 3. Vähintään kuusi kertaa vuoden aikana rikoksen uhriksi joutuneet rikostyy-
peittäin luokiteltuna (%). (Lehti, 2011, 122)

Turvaratkaisuja käytetään Suomessa hyvin paljon enemmän, kuin muissa
maissa. Esimerkiksi yhteensä 99 %:a vähittäiskaupan ja teollisuuden aloista
käyttää ostettua vartiointia, joka tarkoittaa paikallisvartijoita eri toimipisteissä.
Vertailuna tähän Englanti, joka ei tällaista turvaratkaisua käytä ollenkaan. Eng-
lanti luottaa turvallisuudessa enemmän erikoisrakenteisiin oviin/ikkunoihin,
kuin Suomi. (Taulukko 4)

	Vähittäiskauppa				Teollisuus			
	Suomi	Englanti	Skotlanti	Alankomaat	Suomi	Englanti	Skotlanti	Viro 07*
Erikoisrakenteiset ovet/ ikkunat	42 %	89 %	.	.	16 %	90 %	.	.
ovet	.	.	.	23 %	.	.	.	60 %
ikkunat	.	58 %	59 %	12 %	.	55 %	50 %	23 %
turvalaistus	.	55 %	48 %	.	.	65 %	66 %	41 %
Kameravalvonta	53 %	31 %	27 %	28 %	29 %	25 %	29 %	19 %
Aidat/ portti	20 %	15 %	16 %	10 %	33 %	21 %	27 %	17 %
Rikosilmoitinjärjestelmä	69 %	82 %	70 %	54 %	52 %	73 %	70 %	68 %
Turvamerkinnot ym.	20 %	64 %	.	.	25 %	46 %	.	9 %
Kulunvalvonta	43 %	12 %	10 %	.	37 %	18 %	26 %	18 %
Ostettu vartiointi	58 %	.	.	11 %	41 %	.	.	18 %
Oma turvahenkilöstö	4 %	.	.	.	5 %	.	.	8 %
Työntek. tarkastus	19 %	41 %	.	.	2 %	27 %	.	24 %
Työntekijöiden koulutus	37 %	39 %	20 %	.	11 %	7 %	14 %	23 %

Taulukko 4. Turvaratkaisujen käyttö ratkaisutyypeittäin eri aloilla. (Lehti, 2011, 128)

SLIC eli Senior Labour Inspectors' Committee (suomeksi johtavien työsuojelutarkastajien komitea) ylläpitää verkostoa, jonka nimi on KSS-järjestelmä. KSS-järjestelmän kautta saatujen tietojen perusteella voidaan vertailla eri maiden lainsäädäntöä. (European Commission) Suomi on tehnyt kyselyn työelämässä esiintyvistä väkivallasta vuonna 2012. Kyselyssä kysyttiin eri maiden lainsäädäntöä väkivallasta tai sen uhkasta työelämässä. Vertailussani keskityn pelkästään Pohjoismaihin, Islantia lukuunottamatta, sillä Islannin väkivaltatilastot ovat hyvinkin minimalistiset.

2.4.1 Ruotsi

Ruotsin lainsäädäntö väkivallan ja sen uhkan torjumiseksi työelämässä on hyvin samankaltainen, kuin Suomessa, mutta lainsäädännössä on joitain eroja. Ruotsissa väkivaltaa ja sen uhkaa sisältäneet tilanteet tulee aina kirjata ja selvittää. Väkivaltaa tai sen uhkaa kohdanneille työntekijöille täytyy tarjota välitöntä apua ja työnantajalta täytyy löytyä erityiset käytännöt tällaisia tilanteita varten. Suomessa näistä toiminnoista on vain suositus työlainsäädännössä, ei kuitenkaan pakotetta.

2.4.2 Norja

Norjan lainsäädännössä on pääosin vaatimuksia esimerkiksi psykososiaalista työympäristö kohtaan, jonka tarkoituksena on suojella työntekijää, niin kauan, kuin mahdollista sellaiselta väkivallalta, uhkaukselta tai ei-toivotulta kuormitukselta, joka syntyy kontaktissa toisen henkilön kanssa.

2.4.3 Tanska

Tanskassa ei ole erityistä lainsäädäntöä väkivallan ja sen uhkan minimoimiseksi työelämässä.

2.4.4 Euroopan Unioni

EU:n tasolla on tehty sopimus työmarkkinaosapuolten välillä koskien häirintää ja väkivaltaa. EU:ssa ei kuitenkaan sopimuksen lisäksi ole väkivaltaa koskevaa lainsäädäntöä. EU:n komissiolla on kuitenkin monia hankkeita paremman sääntelystä maiden välillä.

Kansainvälisesti vertailtuna Suomen ja muiden Pohjoismaiden rikollisuus on vähäisempää, kuin muualla Euroopassa. (Sisäasianministeriö 2012, 22)

3 Väkivaltaan liittyviä määritelmiä

Maailman terveysjärjestö WHO:n (World's Health Organisation) mukaan väkivalta on fyysisen voiman tai vallan tahallista käyttöä tai sillä uhkaamista, joka kohdistuu ihmiseen itseensä, toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään tai yhteisöön ja joka johtaa tai joka voi hyvin todennäköisesti johtaa kuolemaan, fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriytymiseen tai perustarpeiden tyydyttymättä jäämiseen. (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi, Lozano 2002, 21) Määritelmää käytetään usein väkivallasta puhuttaessa, sillä se käsittää koko väkivallan kirjon: kollektiivisen väkivallan, ihmisten välisen väkivallan ja henkilön itseensä kohdistaman väkivallan.

Väkivaltaa on kahdenlaista, sekä fyysistä, että henkistä. WHO määrittelee fyysisen väkivallan sellaiseksi tilanteeksi, jossa henkilöön tai ryhmään kohdistuva voimankäyttö voi aiheuttaa fyysisen, seksuaalisen tai henkisen vamman. Fyysistä väkivaltaa on mm. lyöminen, iskeminen ja ampuminen. Henkiseksi väkivallaksi lasketaan kaikki muut uhkaavat tilanteet, jossa ei esiinny voimankäyttöä. Henkiseen väkivaltaan liittyy kuitenkin voimankäytöllä uhkailu. Henkistä väkivaltaa on mm. kiusaaminen, häirintä ja uhkailu. WHO:n määritelmässä tuodaan esille myös se, ettei väkivallan tarvitse aina johtaa vammautumiseen tai kuolemantuottamukseen. Usein väkivaltaiset teot tai niiden uhka voi aiheuttaa fyysisiä, psyykkisiä tai sosiaalisia ongelmia, jotka eivät näy ulospäin.

Väkivaltaa esiintyy kahdenlaista, sekä tahallista, että tahatonta. WHO puhuu määritelmässään tahallisesta voiman tai vallan käytöstä, mutta väkivaltatilanteet voivat olla myös tahattomia. (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi, Lozano 2002, 22) Tahattomista väkivaltatilanteista puhutaan, kun tekijä on esimerkiksi mielenterveysongelmainen tai kehitysvammainen eikä ymmärrä toimivansa väkivaltaisesti uhria kohtaan. (Koivuranta, Auvinen, Hiltunen ym. 2014, 8) Väkivaltaisen tilanteen voi laukaista esimerkiksi henkilön avuttomuuden tunne, väärinkäsitykset, kateus tai fyysinen kipu. (Työterveyslaitos 2010)

Työelämään kohdistuvaa väkivaltaan on olemassa kolme määritelmää; työväkivalta, työpaikkaväkivalta ja asiakasväkivalta. Työväkivalta määritellään aina tapahtuvaksi työpaikalla tai henkilön ammattiin liittyvissä tilanteissa, esim. työmatkalla. Työväkivalta on työssä tapahtuvaa, hyväksyttävästä käyttäytymisestä poikkeavaa käytöstä tai tapahtuma, jonka yhteydessä työntekijää kohtaan on hyökätty henkisesti tai fyysisesti. (Chappell, Di Martino 2006, 10) Työväkivaltaa esiintyy eniten julkisilla ja hyvinvointialoilla, erityisesti toimialoilla, joissa käsitellään tai vartioidaan rahaa. (Työturvallisuuskeskus 2016) Työväkivallaksi määritellään myös teot, jotka eivät tapahdu itse työpaikalla, mutta ovat sidonnaisia esimerkiksi henkilön ammattiasemaan. (Koivuranta, Auvinen, Hiltunen ym. 2014, 8)

Työpaikkaväkivalta on määritellyt Euroopan komissio seuraavasti: "työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan tapahtumia, joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveytensä hänen ollessaan työssä." Työpaikkaväkivalta erotellaan työväkivallasta siksi, että se määritellään tapahtuvaksi itse työpaikalla, ei sen ulkopuolella. Euroopan komission määritelmää käytetään hyvin laajasti, sillä nykyään esimerkiksi International Labour Organisation, ILO, viittaa siihen väkivaltaan liittyvissä teksteissään.

Työväkivallan alle luokitellaan usein termi asiakasväkivalta. Asiakasväkivallalle ei ole erikseen määritelmää, mutta sillä kuvataan asiakkaan ja työntekijän välistä väkivaltatilannetta tai sen uhkaa. Asiakasväkivalta voi olla fyysistä, psyykkistä, sanallista ja/tai seksuaalista. (Koivuranta, Auvinen, Hiltunen ym. 2014, 9) Asiakasväkivallasta puhutaan usein esimerkiksi, kun puhutaan palvelulojen riskeistä. Asiakasväkivalta voi olla mitä tahansa herjaavasta kielenkäytöstä ryöstöön.

4 Väkivallan esiintyminen työelämässä

Tutkimusten mukaan mikään yksittäinen tekijä ei yksin selitä miksi ihminen käyttäytyy väkivaltaisesti. Väkivaltaista käyttäytymistä ohjaavat usein myös kulttuuritekijät, ympäristö-, tilanne- ja persoonallisuustekijät. Työpaikkaväkivaltaan liittyvät syyt ovat usein kuitenkin osana laajempaa syyjoukkoa, eivätkä riipu vain yksilön ominaisuuksista. (Työterveyslaitos 2010)

Sisäasiainministeriön (2012, 17) mukaan työssä kohdattuun väkivaltaan suurimmat syyt ovat yksintyöskentelyn lisääntyminen, pidentyneet aukioloajat ja siirtyminen ympärivuorokautiseen yhteiskuntaan. Asiakasväkivaltaa lisäävät alkoholin ja muiden päihteiden käyttömäärän kasvaminen sekä lisääntyneet mielenterveysongelmat koko yhteiskunnassa.

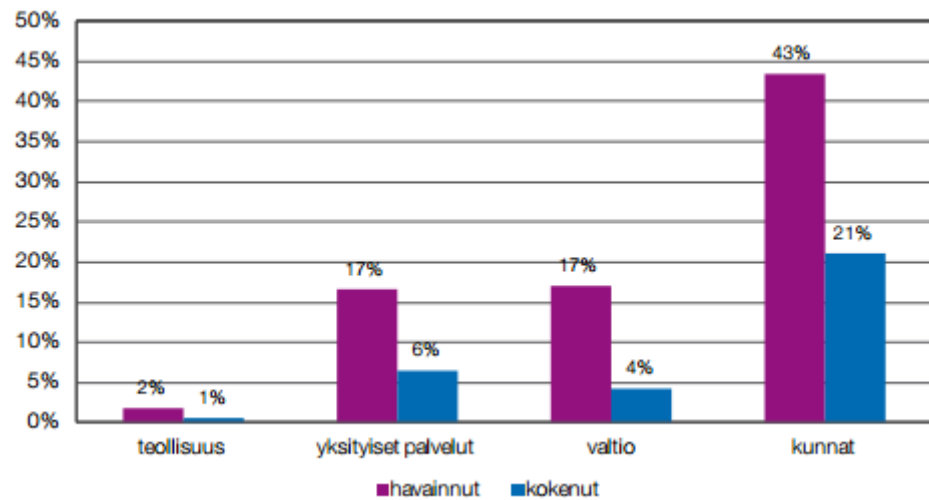
Joissain ammateissa on myös riski työntekijän oheisuhriutumiseen (vicarious trauma). Tämä tarkoittaa sitä, että väkivallan kanssa tekemisissä oleva henkilö (esim. poliisi) saattaa asiakkaiden kanssa työskennellessään joutua käsittelemään asioita, jotka voivat aiheuttaa samanlaisia psyykkisiä traumoja, kuin fyysisen väkivallan kohteeksi joutuminen. (Heiskanen, 41) Tämä ei kuitenkaan ole asiakkaan tietoisesti aiheuttamaa väkivaltaa, vaikka välillisesti asiakkaaseen liittyikin.

Työpaikkaväkivaltaa tutkitaan nykyään enemmän, sillä yleisesti turvallisuus tulkitaan huomattavasti laaja-alaisemmaksi, kuin aikaisemmin. Väkiältä ja sen uhka nimetään usein yhdeksi turvallisuuden mittariksi työpaikoilla viihtymisessä ja työntekijän hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Väkiältä ja sen uhka saattavat aiheuttaa suuren kokonaisrasitteen työpaikoille. (Heiskanen, 41)

Väkiältä ja sen uhkaa työelämässä on tutkittu vuodesta 1997 lähtien Työ- ja elinkeinoministerin toteuttamassa Työolobarometrissa. Työolobarometrin tarkoituksena on kuvata suomalaista työelämää työpaikoilla. (Työ- ja elinkeinoministeriö) Työolobarometri julkaistaan jokaisen vuoden syksyllä. Vuoden 2015 työolobarometri on viimeisin saatavilla oleva tutkimus.

Taulukko 5 kuvaa asiakkaiden taholta syntyvää väkiältä ja sen uhkaa työpaikoilla sektoreiden mukaan vuonna 2015. Taulukosta voi havaita, että eniten väkiältä ja sen uhkaa on kokenut ja havainnut työntekijät, jotka työskentelevät kunnallisella sektorilla. Kunnallisella sektorilla väkiältä ja sen uhkaa on kokenut kaksi viidesosaa työntekijöistä ja

väkivaltaa on havainnut joka viides työntekijöistä. Teollisuuden sektorilla väkivaltaa työelämässä kokeneita ja sitä havainneita on vähiten, vain 1-2 prosenttia työntekijöistä.

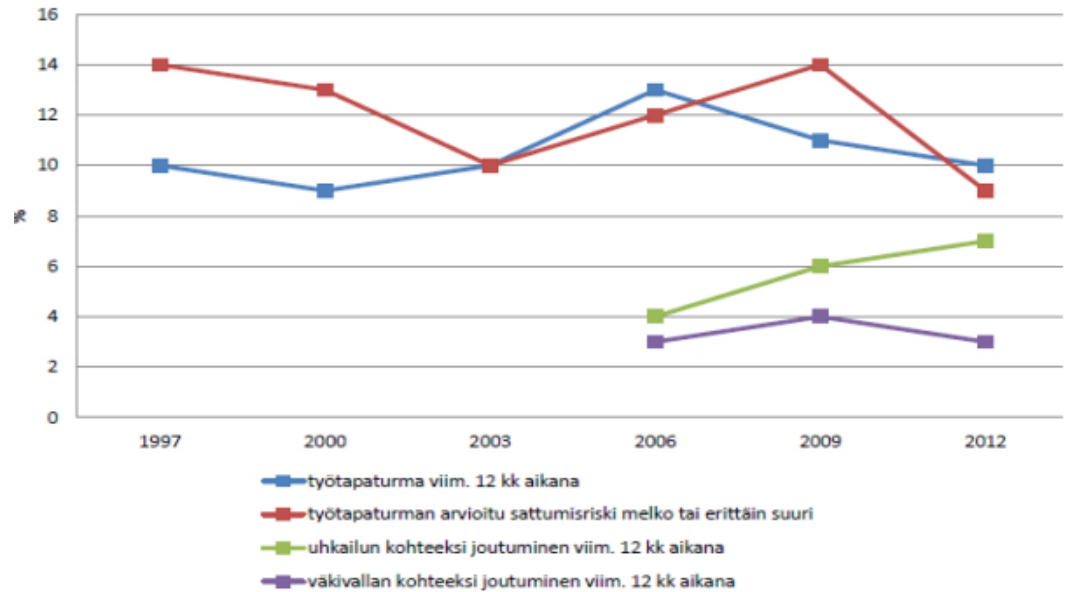


Taulukko 5. Asiakkaiden taholta tuleva väkivalta työpaikoilla sektorin mukaan 2015 (%). (Lyly-Yrjänäinen 2015)

Työterveyslaitos suorittaa joka kolmas vuosi puhelinavusteisen haastattelututkimuksen nimeltä ”Työ ja terveys Suomessa”. Tutkimuksesta selviää seurattutietoa Suomen työssä käyvän väestön työstä, työoloista ja työterveydestä. Tutkimus aloitettiin vuonna 1997 ja vuonna 2012 on suoritettu viimeisin tutkimus. Tutkimusta ei ole tehty vuonna 2015.

Taulukosta 6 näkee, kuinka kaikilla toimialoilla väkivallan ja uhkailun kohteeksi joutuminen on lisääntynyt vuoden 2006 jälkeen. Väkivalta on kuitenkin vähentynyt työelämässä vuodesta 2009 vuoteen 2012, kun taas uhkailun kohteeksi joutuu yhä enemmän työntekijöitä. Joka kahdestoista työntekijä ilmoitti kokenensa väkivaltaa tai sen uhkaa työelämässä vuonna 2012. Naisista joka kymmenes ja miehistä joka neljästoista oli vuoden aikana kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa työelämässä. Tämä tarkoittaa noin 78 000 kiinnikäymistä ja 200 000 uhkailua. Eniten väkivaltaa ja sen uhkaa koetaan sosiaali- ja terveysalalla.

Työtapaturmat, tapaturmavaara ja väkivalta kaikki toimialat yhteensä



Taulukko 6. Työtapaturmat, tapaturmavaara ja väkivalta kaikilla toimialoilla (v. 1997–2012).

”Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena”-tutkimus on tehty vuodesta 2012 lähtien. Tutkimuksessa käytetään Kansalliseen rikosuhritutkimukseen (KRT) perustuvia tietoja uhkailujen, fyysisen väkivallan sekä omaisuusrikosten kohteeksi joutumisesta sekä väkivallan pelosta. Kyselyyn vastasi vuonna 2015 yhteensä 6 658 henkilöä. (Danielsson, Kääriäinen 2016)

Taulukosta 7 ja 8 huomaa, että tapahtumapaikkana väkivaltateoille tai sen uhkalle toimii yleensä työpaikka tai työtehtävien aikana toimiva sijainti. Työpaikalla tai työtehtävissä väkivaltaa tai sen uhkaa kokee 5,7 % henkilöistä. Työpaikalla tai työtehtävissä eniten väkivaltaa tai sen uhkaa ovat kokeneet naiset. Sekä naisista, että miehistä eniten väkivaltaa tai sen uhkaa kokevat iältään 25–34-vuotiaat. Samoissa kategorioissa myös pelätään eniten työpaikalla tai työtehtävissä esiintyvää väkivaltaa tai sen uhkaa.

	Kaikki	Sukupuoli		Ikä			
		Mies	Nainen	15–24	25–34	35–54	55–74
Työpaikalla tai työtehtävissä	5,7	4,1	7,3	6,8	8,2	7,9	1,8
Ravintolassa tai kahvilassa (asiakkaana)	3,5	4,0	3,0	7,2	6,9	2,7	0,7
Julkisella paikalla	4,1	5,3	3,0	7,6	7,1	3,4	1,7
Omassa asunnossa	5,2	3,7	6,7	6,8	7,6	6,2	2,3
Toisen henkilön asunnossa	1,7	1,3	2,1	4,0	2,5	1,2	0,7
Muissa paikoissa	1,7	1,8	1,6	3,8	1,3	1,0	1,0
Vastajat yhteensä (n)	6 561	2 973	3 588	699	833	2 066	2 963

Taulukko 7 Vuoden aikana uhkailun ja väkivallan kohteeksi joutuneet tapahtumapaikan, sukupuolen ja iän mukaan (%). (Danielsson, Kääriäinen)

	Kaikki	Sukupuoli		Ikä			
		Mies	Nainen	15–24	25–34	35–54	55–74
Vähintään kerran vuodessa	14,1	8,9	19,2	13,7	21,6	18,4	6,3
Ei työelämässä	14,0	9,9	18,1	9,6	5,1	3,9	30,8
Vastajat yhteensä (n)	6 540	2 969	3 571	698	833	2 068	2 941

Taulukko 8 Työpaikalla tai työtehtävissä väkivaltaa pelänneet sukupuolen ja iän mukaan vuonna 2015 (%) (Danielsson, Kääriäinen)

Työturvallisuuskeskuksen julkaisussa ”Työväkivallan riskiammatit”

(Työturvallisuuskeskus 2010) on eritelty toimialoittain väkivaltaa kokeneiden sekä riskin joutua väkivallan tai sen uhkan kohteeksi.

Taulukosta 9 huomaa, että huomattavasti eniten väkivaltaa koetaan ja myös riski joutua väkivallan tai sen uhkan kohteeksi on suurin terveyden- ja sairaanhoitotyössä. Numerot ovat huomattavia, sillä terveyden- ja sairaanhoitotyössä väkivaltaa koki tutkimuksen mukaan 32 000 ihmistä, kun toiseksi eniten väkivaltaa kokivat opetusalaan kuuluvissa töissä ja sosiaalialan hoitajat, ohjaajat ym. työskentelevät henkilöt, joita oli 8 000.

Samoissa toimialoissa, joissa väkivaltaa koetaan eniten tai sen riski on suuri, ovat vastaajat tuoneet esiin kiireen merkityksen henkiseen hyvinvointiin. Kun kiire ja työpaine haittaavat työntekoa ja työssään on kokenut tai on riski kokea väkivaltaa, on työntekijä kokoaikaisesti suuren riskin alla sairastua esimerkiksi työuupumukseen.

	Työllisiä (1000 henkeä)	Kokenut työväkivaltaa		Riski joutua väkivallan tai sen uhan kohteeksi		Kokee häirintää tai kiusaamista		Kireä tai työpaineet haltaavat henkistä hyvinvointia	
		(1000 henkeä)	(%)	(1000 henkeä)	(%)	(1000 henkeä)	(%)	(1000 henkeä)	(%)
Kaikki ammatit	2 492	100	4	259	10,4	159	6,4	159	6,4
00 Tekniikan alaan kuuluva työ	144	..	0,7	3*	1,8*	4*	2,7*	4*	2,7*
01 Kemian, fyysikan ja biologian alaan kuuluva työ	25	*	*
03 Opetusalaan kuuluva työ	147	8	5,2	17	11,4	19	12,6	19	12,6
04-09 Muu tieteellinen, humanistinen ja taiteell. työ	105	3*	3	7	6,8	6	5,9	6	5,9
10 Terveyden- ja sairaanhoitotyö	174	32	18,3	75	43,1	33	19	33	19
11-14 Muu terveydenhuoltoalan työ	42	..	3,4	6	14,3	3*	6,3*	3*	6,3*
15 Sosiaalialan hoitajat, ohjaajat ym.	64	8	12,6	26	40,8	11	17	11	17
16-19 Muu sosiaalialan työ	67	3*	4,1	4	6,4	4	6,6	4	6,6
20-21 Julk. hallinnon, yritysten ja järjestöjen johtotyö	148	4*	2,4	7	4,7	6	4	6	4
22-23 Henkilöstö- ja taloushallinto	60	..	1,4	2*	3,5*	3*	4,9*	3*	4,9*
24-29 Sihteeri-, ATK-, pankki-, matkailu- ja toimistotyö	243	6	2,6	13	5,5	10	4,3	10	4,3
30-32 Mainos- ja markkinointityö, kiinteistömyynti, ostotyö	46	..	1,5
33 Kauppaedustus- ja konittorimyyntityö	79	..	1	3*	3,2*	2*	2,7*	2*	2,7*
34,39 Tavaroiden myynti, muu kaupallinen työ	150	7	4,5	17	11,4	12	8,2	12	8,2
40-49 Maa- ja metsätaloustyö	121	..	1	3*	2,2*	4*	2,9*	4*	2,9*
50-55 Liikennetyö	93	5	4,9	18	19,6	6	6,7	6	6,7
56-59 Posti- ja tietoliikennetyö, muu liikenne	31	..	4,8	4*	11,5*	2*	6,1*	2*	6,1*
60-89 Teollinen työ	502	3*	0,7	5	1,1	13	2,6	13	2,6
90 Vartiointi- ja suojelutyö	28	7	25,6	19	67,6	4	15,7	4	15,7
91 Majoitusliike- ja suurtaloustyö	62	..	2,9	8	12,5	4	6,7	4	6,7
92 Tarjoilutyö	29	2*	7,8	7	24,4	3*	10,0*	3*	10,0*
93-99 Muu palvelutyö	131	4*	2,9	14	10,7	8	6,4	8	6,4

.. = solussa olevien havaintojen määrä on liian pieni raportoitavaksi

* = ei havaintoja

* = luvut perustuvat pieneen määrään havaintoja, ja niitä tulee tulkita varauksella

Taulukko 9. Työväkivaltaa viimeisten 12 kuukauden aikana kokeneiden ja hyvinvointia uhkaavien tekijöiden osuudet työllisistä ammatin mukaan, % (Ammattiluokitus 1987) (Piispa, Hulkko, 2010)

Väkivaltaisia kuolemia työssä ei Suomessa tapahdu usein. Väkivaltaisia kuolemantapauksia työssä tapahtuu noin muutama vuodessa. (Heiskanen, 42) Työssä tapahtuvien kuolemien taustalla Suomessa ovat useimmin esimerkiksi rakennustyömaalla tapahtuvat tapaturmat.

5 Ennaltaehkäisy ja jälkihoito väkivallan uhreille

Väkivaltatilanteet ovat aina äkillisiä ja yllättäviä. Usein väkivaltaisiin tilanteisiin ei voi varautua ennalta, mutta jo työturvallisuuslaissa vaaditaan väkivaltaisten tilanteiden ennakointi ja riskien kartoittaminen työpaikalla. Ennaltaehkäisy tarkoittaa esimerkiksi kameravalvontaa kaupoissa tai avoin tila hätäpoistumisteiden edessä. Työväkivaltaa fyysisesti kokeneet työntekijät tarvitsevat toimivan ja kattavan jälkihoidon, jotta he pystyvät jatkamaan työssään normaalisti ta-

pahtuneen jälkeen. Jälkihoitoa ovat esimerkiksi työterveyshuolto. Toimiva ennaltaehkäisy ja jälkihoito takaavat työntekijöille turvallisen ja terveellisen työuran.

5.1 Ennaltaehkäisy

Kaikkien tärkeintä väkivallan minimoimisessa on ennaltaehkäisevät menetelmät, jolla työntekijää suojellaan jo ennen, kuin mitään on tapahtunut. Ennaltaehkäisevät menetelmät voivat parhaimmassa tapauksessa ehkäistä väkivallan uhkatilanteen niin nopeasti, etteivät tilanteessa olleet henkilöt huomaa, että vaaratilanne oli lähellä.

Ennaltaehkäiseviä menetelmiä on sekä rakenteellisia, että toiminnallisia. Ennaltaehkäiseviin menetelmiin on monia ohjeistuksia, sillä työpaikan rakenteelliset ominaisuudet (kalustus, hätäpoistumisteiden sijainti jne.) vaikuttavat siihen, miten menetelmää voi soveltaa työpaikoilla. Kalusteiden sijoittelulla varmistetaan mm. hätäpoistumisteiden esteettömyys. Toiminnalliset ominaisuudet, kuten riittävät henkilökuntaresurssit, ehkäisevät myös väkivaltaa ja sen uhkaa. (Savonia ammattikorkeakoulu, Aluehallintovirasto Itä-Suomi, Sosiaali- ja terveysministeriö) Muita ennaltaehkäiseviä menetelmiä työpaikalla ovat esimerkiksi erilaiset ohjeistukset, miten toimia uhkatilanteessa. Näistä ohjeistuksista esimerkkinä toimii Työterveyslaitoksen kehittämä KAURIS-menetelmä. KAURIS-menetelmä on kehitetty avustamaan työpaikkoja väkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisyssä ja hallinnassa. Menetelmässä tarkastellaan järjestelmällisesti työympäristöä ja teknisiä turvajärjestelmiä sekä toimintatapoja, koulutusta ja ohjeita. Menetelmä auttaa luomaan työpaikalle turvallisen ympäristön ja antaa (Saarela, Isotalus 2005, 6). KAURIS-menetelmän mukaan väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy lähtee toimintaperiaatteista eli organisatorisista keinoista. Yksi näistä keinoista on esimerkiksi yksintyöskentelyn välttäminen. (Saarela, Isotalus 2005, 17)

World Health Organisation (WHO) ei näe työpaikkaväkivallan poistamiseen ratkaisuksi pelkästään sääntöjä ja niiden jatkuvaa tiukentamista, vaan sen mukaan ongelmaa on katsottava kokonaisvaltaisemmin. Kokonaisvaltaisempi näkökulma keskittyy työpaikkaväkivallan syihin ja ottaa näin työntekijän turvallisuuden ja terveellisyyden kiinteäksi osaksi organisaation kehittämistä. (Krug, Dahlberg, Mercy ym. 2002, 39) Tällainen näkökulma tarjoaa nopean ja tehokkaan tavan poistaa väkivalta- ja uhkatilanteet työpaikoilta.

Työturvallisuuslain 10 §:ssä sanotaan, että työnantajan on suoritettava riskien ja vaarojen arviointi työpaikalla. Työtehtäviin, työympäristöön ja työ järjestelyihin liittyvät väkivaltavaarat on tunnistettava ja selvitettävä toimialoilla, joilla väkivallan uhka on ilmeinen. Selvitys ja arviointi tehdään työnantajan ja henkilöstön yhteistyönä tai osana työterveyshuollon työpaikkaselvitystä. Väkivalta-vaarojen arvioinnissa voi käyttää apuna myös turvallisuusalan ja työsuojelun asiantuntijoita. (Savonia ammattikorkeakoulu ym.) Työnantajalla on myös huolehtimisvelvollisuus (Työturvallisuuslaki, 8 §), jonka mukaan työnantaja on tarpeellisilla toiminnoilla velvollinen huolehtimaan työntekijän turvallisuudesta ja terveellisyydestä työssä.

Työntekijä itse voi myös ehkäistä väkivallan uhkaa valmistaumulla etukäteen vaaran mahdollisuuteen. Ennakoivat teot voivat liittyä esimerkiksi pukeutumiseen; ei kyniä rintataskussa, kaulan ympäriltä pois huivit ja korut, pitkät hiukset sidottuna ja puhelin aina samassa paikassa, jotta sen löytää tarvittaessa nopeasti. Uhkaavassa tilanteessa työntekijän kannattaa myös kiinnittää huomiota sekä vastapuolen, että omaan ruumiinkieleensä – vastapuoleen, jotta pystyy ennakoimaan henkilön käyttäytymistä ja omaansa, jottei lietsota sanatomalla viestinnällään väkivaltaista käytöstä. (Työterveyslaitos 2014).

Ennaltaehkäisyyn kuuluu myös työntekijän tarpeeksi kattava perehdytys työpaikan turvallisuustekijöihin. Perehdytykseen tulee sisällyttää ainakin ohjeistus turvallisiin työtapoihin, turvallisuuslaitteisiin ja uhkatilanteista raportointiin. Turvallisuus kuuluu kaikille, joka tarkoittaa, että uusien ja sesonkityöntekijöiden on saatava yhtä lailla perehdytys, kuin kokoaikaistenkin. Turvallisuuskoulutusta kuuluisi myös täydentää ja harjoitella säännöllisesti. (Työsuojelu 2016) Vaikka koulutus on tärkeää tarjota jokaiselle työntekijälle, on riittävä perusturvallisuus varmistettava ensiksi muilla keinoilla. (Saarela, Isotalus 2005, 33)

5.2 Jälkihoito

Työväkivaltaa kokeneet henkilöt saattavat usein kokea, fyysisten vammojen lisäksi, lyhyt- ja pitkäaikaisia traumareaktioita, pelkoa työtä kohtaan ja muutoksia sosiaalisissa suhteissaan. Nämä henkilöt voivat myös tuntea epätäydellisyyden, syyllisyyden ja voimattomuuden tunteita. (Isotalus, 2002, 47)

Jälkihoito on tarpeellista silloin, kun väkivaltainen tilanne on jo tapahtunut.

Valitettavan yleisesti väkivaltilanteet ovat niin yllättäviä, ettei ennaltaehkäisystä huolimatta niitä pystytä estämään. Isotalus, Saarela (2005, 36) mukaan traumaattisen tapahtuman jälkeen, mitä nopeammin henkistä tukea ja jälkihoitoa on saatavilla, sitä nopeammin työntekijä myös toipuu kokemastaan.

Käsitlemättömät traumaattiset kokemukset voivat johtaa työntekijöiden sairastamiseen ja yrityksen sairauskulujen lisääntymiseen. Työpaikalle tulisi luoda jälkihoitojärjestelmä väkivalta- tai uhkatilanteessa olleita henkilöitä varten. Jälkihoito olisi aloitettava noin 1-2 vuorokauden kuluttua tapahtuneesta. (Työsuojeluhallinto 2013,15) Tämä sen takia, että ensimmäisten kolmen vuorokauden aikana ihminen on avoin asian käsittelylle, kun taas kolmannen vuorokauden jälkeen jotkut ihmisen psyykkiset puolustuskeinot saattavat estää asian käsittelyn kokonaan. (Savonia ammattikorkeakoulu ym.)

Traumaattisen kriisin vaiheet jaotellaan perinteisesti neljään vaiheeseen:

1. Sokkivaihe
2. Reaktiovaihe
3. Käsittelyvaihe
4. Uudelleen suuntautuminen

Työntekijä tarvitsee tukea kriisin jokaisessa vaiheessa.

Jälkihoitomuotoja on erilaisia. Työterveyslaitos jakaa jälkihoidon erilaisiin luottamuksellisiin keskusteluihin, esimiehen, vertaistukihenkilön, työterveyshuollon edustajan tai kollegoiden kanssa. (Työterveyslaitos 2013)

Jälkihoitovalmius työpaikalla tulisi olla kokoaikainen, vaikka väkivalta- tai uhkatilanteita ei olisi työpaikalla esiintynytkään aikaisemmin. Hyvin usein, väkivaltaisen tilanteen jälkeen henkilö kokee voivansa hyvin, eikä suostu ottamaan apua vastaan. Henkilölle on kuitenkin hyvä painottaa, että jokaiselle ihmiselle tulee jälkioireita väkivaltaisen tilanteen jälkeen ja nämä oireet ovat luonnollisia, jopa pelkästään parantumisen kannalta. (Työterveyslaitos 2013)

6 Asiantuntijalausunnot aiheesta

Väkivalta ja sen uhka ovat näkyvintä ja tuntuvinta ihmisille, jotka sitä joutuvat kokemaan päivittäin työssään. Tutkimukseen on lisätty asiantuntijalausuntoja

sekä yrityksen edustajilta, että itse työntekijöiltä, jotka ovat ko. aiheeseen olleet kosketuksissa työn tai työnkuvansa kautta.

Asiantuntijalausuntojen tarkoituksena oli selvittää muun muassa se, onko alalla väkivallan uhkaa, miten väkivaltaa ja sen uhkaa on ennaltaehkäisty ja mitä pitäisi tehdä lisää asiantuntijoiden mielestä. Haastatteluista saadut vastaukset ovat täysin asiantuntijan omia mielipiteitä, eivätkä ole sidonnaisia yrityksen/järjestön yleiseen kantaan.

Tulokset olivat yllättäviä, sillä ongelma oli huomattavasti suurempi ja laajempi, mitä tutkimuksen alussa pystyi olettamaan. Kuitenkaan suurimmat ongelmat eivät olleet niillä aloilla, joilla niiden olisi oletettu olevan. Suurin tunne, mikä nousi esiin haastattelujen aikana, oli viha. Vihaa esiintyi monia tekijöitä kohtaan; asiakkaita, jotka käyttäytyvät väkivaltaisesti työntekijöitä kohtaan, esimiehiä, jotka eivät pitäneet huolta työntekijöidensä turvallisuudesta ja myös omaa riittämättömyyttään kohtaan – ”miksi edes minä, alan asiantuntijana, en pysty rakentamaan täysin turvallista työympäristöä?”

Haastattelut suoritettiin kesä-syyskuun 2016 aikana. Haastattelun pystyi antamaan kolmella tavalla: kasvotusten, sähköpostitse tai puhelimitse. Suurin osa asiantuntijoista vastasi haastattelukysymyksiin kasvotusten. Haastateltavia asiantuntijoita oli yhteensä 10 henkilöä. Edustettuna tässä tutkimuksessa ovat kulttuuriala, julkinen ja hyvinvointiala, kuljetusala, palveluala, opetusala, sosiaali- ja terveysala, vartiointiala, Helsingin kaupunki ja Työturvallisuuskeskus.

6.1 Asiantuntija, Kulttuuriryhmä

Helsingin Kulttuurikeskuksen alle kuuluu monta eri työpaikkaa, esimerkkinä kirjastot, nuorisotalot, lipunmyyntipisteet ja erilaiset tapahtumat. Kulttuurikeskus haluaa varmistaa, että kulttuuri on monimuotoista ja kaikkien saavutettavissa. (Kulttuurikeskus) Työntekijöiden ikä vaihtelee hyvin nuorista hyvinkin iäkkäisiin.

Kulttuurialalla väkivallan kokemisen ja uhan riski on hyvin minimaalinen. Esimerkiksi nuorisotyöntekijät saavat paljon koulutusta, eikä kaikilla osa-alueilla esiinny väkivaltaa laisinkaan. Tietenkin väkivallan uhka ei ole koskaan pois suljettu asia.

Yllättävää on kuitenkin, että joissakin työpaikoissa, kuten kirjastoissa, väkivallan riski on suurempi, sillä ei ole tarpeeksi tieto-taitoa toimia ennalta ehkäisevästi yllättävissä tilanteissa. Esimerkkinä tästä ovat osa kirjastoista, jotka ovat suorassa lähiyhteydessä nuorisotaloihin. Pelkästään näiden kahden talon läheisyys on jo väkivallan uhkaa edistävä tekijä. Kahden työpaikan työntekijät saavat täysin toisistaan poikkeavat koulutukset, eikä yhteistyö ja kommunikointi näiden talojen välillä toimi. Iäkkäämpi henkilökunta saattaa esimerkiksi päästää nuorempaa väkeä kirjaston wc-tiloihin, jolloin uhkatilanne voi olla jo syntynyt.

Nuorisotalot taas ovat niin sanottuja ”hallittuja tiloja”. Nuoriso-ohjaajat ovat saaneet koulutusta toimia nuorten kanssa ja tietävät miten reagoida jo uhkavalta näyttävissä tilanteissa. Nuoriso-ohjaajille on opetettu muun muassa ”puhejudoa”, jolla laukaista uhkaavia tai riskitilanteita. Tämän on todettu toimivan hyvin, eivätkä nuoriso-ohjaajat koulutuksensa takia pelkää väkivaltaisia tai uhkaavia tilanteita työpaikallaan. Toistuva koulutus ja käytännön harjoitus auttavat nuoriso-ohjaajia toimimaan oikein jokapäiväisessä työssään.

Suurin riski kulttuurialalla on yksintyöskentely ja liian vähäinen vartiointi. Näiden kahden asian puuttuminen on jopa hengenvaarallista, jos pahin mahdollinen skenaario toteutuisi. Työnantajalla ei ole tarpeeksi resursseja väkivallan uhkaan reagoimiseen sen ennalta-arvaamattomuuden takia.

Kulttuuriryhmällä on käytössään menetelmä, jolla he tekevät riskien arviointia ja riskiluokituksen eri toimipisteilleen. Tämän menetelmän tarkoituksena on ehkäistä ja minimoida väkivaltaisia tilanteita ja niiden uhkaa. Lomake täytetään kerran vuodessa. Poikkeamat käsitellään aina, jotta niistä on mahdollisuus parantaa jatkossa. Kulttuuriryhmältä löytyy myös toimintaohje väkivaltatilanteiden käsittelyyn. Jälkihoito painottuu keskusteluun työkavereiden kanssa tapahtuneesta ja vähäiseen työterveyshuoltoon. Toimipaikkoja myös kierretään säännöllisesti. Kierrosten tarkoituksena on kartoittaa paikan turvallisuus, sekä kysyä työntekijöiltä heidän hyvinvoinnistaan työpaikallaan.

Väkivaltaa ja sen uhkaa pitäisi estää eri kohteissa eri tavoilla. Lipunmyyntipisteisiin hän ehdottaisi turvalasia, jolloin työntekijä saisi fyysisen turvan asiakkaalta. Turvalasin ainoa avoin piste olisi sellainen, josta voi asiakkaalle antaa lipun tai rahaa. Parityöskentelyä pitäisi lisätä jokaisessa kohteessa, eikä yksin-

työskentelylle tulisi altistaa ketään. Koulutuksen tarve on kaikilla – turvallisuuskoulutusta pitäisi lisätä ja vartiointia laajentaa. Työntekijät eivät saisi koskaan altistaa itseään väkivallalle tai sen uhkalle.

Kulttuurialalla esiintyy väkivaltaa vähäisesti, mutta sen uhka on sitäkin suurempaa. Tämän takia asiantuntija toivoinakin enemmän yhteistyötä työnantajan puolelta, jotta työntekijöillä olisi turvallisempaa töissä.

6.2 Asiantuntija, Helsingin kaupungin liikenne Oy

Helsingin kaupungin liikenne Oy vastaa raitiovaunu- ja metroliikenteestä. Asiantuntijalausunnossa käytän Helsingin kaupungin liikenne Oy:stä lyhennettä HKL.

Kuljetusalalla väkivaltaa esiintyy huomattavankin paljon, mutta se keskittyy yleensä henkiseen väkivaltaan, kuten uhkailuun, nimittelyyn ja sylkemiseen. Väkivaltaa ja sen uhkaa esiintyy alalla sen takia, että ko. alalla toimii ns. kuka tahansa-periaate. Kuka tahansa-periaate tarkoittaa sitä, että kuljettaja ja kanssamatkustajat eivät voi koskaan ennalta arvata, kuka tai millainen henkilö kulkuneuvon astuu sisään. Päihteet ja aggressiivisuus ovat suurin ongelma, mutta usein myös matkustajien väliset riidat aiheuttavat väkivaltaisia ns. ”läheltä piti”-tilanteita.

HKL:llä löytyy ohjeistus väkivaltatilanteita varten. Ohjeistus on kuitenkin hyvin yleispätevä ja tietyiltä osin jopa ristiriitainen. Vaikka ohjeistuksella yritetään turvata työntekijän hyvinvointi ja turvallisuus, kuitenkin joiltain osin se myös altistaa työntekijän vaarallisiin tilanteisiin. Esimerkiksi, ohjeistus neuvoo, ettei kuljettaja saa koskaan puuttua itse vaunussa tapahtuviin vaarallisiin tilanteisiin, mutta varikolla häiriökäyttäytyvä henkilö on poistettava vaunusta. Piirivartijoita löytyy, mutta liikkuvan kulkuneuvon kanssa, akuuteissa tilanteissa, on tilanteiden laukaiseminen nopeasti haastavaa.

Koulutusta väkivaltatilanteisiin ja väkivallan uhan kokemiseen ei löydy, sillä ajatellaan, että yleinen ohjeistus riittää. Ohjeistus toimii paperilla, mutta ohjeistuksen noudattaminen käytännössä on huonompaa. Yksilöllisyys saattaa jäädä huomaamatta, jos käydään systemaattisesti vain ohjeistuksessa lukevat vaiheet läpi. Esimiesten täytyisi keskittyä yksilöihin enemmän.

”Läheltä piti”-tilanteita hoidetaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, mutta sen riittävyys on kyseenalaista. Yleensä apua saa eniten työkavereilta taukotilassa. Työpaikoille tarvittaisiin ohjeistuksen lisäksi käytäntö, jotta purkutilanteita suoritettaisiin yhdessä työntekijöiden kanssa. Henkiset paineet ovat jatkuvasti läsnä ja pelko voi olla myös jatkuvaa. Esimerkkinä tilanne, jossa henkilölle on yövuorossa sattunut vaaratilanne. Henkilö voi pelätä yövuoroon menemistä jatkossa, vaikka tämä pelko ei päivävuoroissa ilmenisikään mitenkään.

Vaikka väkivaltaan liittyviä koulutuksia ei löydy, asiakaspalveluun liittyviä koulutuksia löytyy kuitenkin paljon. Asiakaspalvelu on hyvin tärkeä osa HKL:n toimintaa, mutta turvallisuuskoulutuksen huomiotta jättäminen vaikuttaa yhtä lailla työntekijöiden asiakaspalveluhalukkuuteen. Työnantajalla ei ole tarpeeksi osaamista ja resursseja väkivaltatilanteiden ja sen uhan minimoimiseen.

Väkivaltatilanteita sattuu kuitenkin harvoin. Henkistä väkivaltaa työntekijät kokevat useammin, mutta fyysistä väkivaltaa ei alalla esiinny ollenkaan. Turvallisuutta lisäävät esimerkiksi se, että kuljettajat ovat nykyään umpinaisessa ohjaamossa, eivätkä siis suoraan kosketuksissa asiakkaiden kanssa

Joskus myös matkustajien väliset konfliktit voivat paisua yllättävänkin suuriksi. Lipunmyynnin poistuminen melkein kokonaan, matkakorttien ilmestymisen jälkeen, on lisännyt turvallisuutta. Rahankäsittelyminen lisää aina myös väkivaltaisen käyttäytymisen riskiä ja siksi kuljettajarahastuksen poistaminen kokonaan olisi myös yksi turvallisuutta lisäävä asia. Myös ennaltaehkäisevänä tekijänä kameravalvonnan lisääminen voisi tuoda turvaa työntekijöille.

Koska kaikki edellä mainitut asiat ovat resurssikysymyksiä, toivookin asiantuntija, että HKL, Helsingin seudun liikenne HSL ja Helsingin kaupunki voisivat yhdistää resurssinsa turvallisemman joukkoliikenteen puolesta.

Koska julkinen liikenne on tarjolla kaikille, olisi tärkein ratkaisu asiantuntijamme mielestä saada järjestys koko kaupunkiin. Tämä tarkoittaisi viranomaisvoimien (poliisien) lisäämistä ja vakavasti sairaiden henkilöiden ohjaamista hoitoon, jotta he eivät tulisi esimerkiksi raitiovaunuihin lämmittelemään talvisin. Tähän on kuitenkin hyvin pitkä matka – siksi koulutuksen ja vartioinnin lisääminen olisi hyvä ensiapu ko. kuljetusalalle.

6.3 Asiantuntija, Helsingin bussiliikenne Oy

Helsingin bussiliikenne Oy vastaa bussiliikenteestä ja heidän tilaajansa on Helsingin seudun liikenne Oy. Asiantuntijalausunnossa käytän Helsingin bussiliikenne Oy:stä lyhennettä HELB.

Kuten raitiovaunu- ja metroliikenteen kohdalla, kokevat bussiliikenteenkin kuljettajat eniten henkistä väkivaltaa työssään. Kuskien fyysisen väkivallan kokemisesta uutisoidaan hyvinkin suureleisesti, mutta todellisuudessa fyysistä väkivaltaa kokevat hyvin harvat kuskit. Alalla esiintyykin väkivaltaa vähemmän, kuin aikaisemmin.

HELB toteuttaa monia toimenpide- ja turvaohjelmia, joista viimeisin on otettu käyttöön vuonna 2016. Yhteistyössä Helsingin seudun liikenteen kanssa HELB:llä toimii turvallisuusstrateginen työryhmä, joka kehittää ja toteuttaa erilaisia ohjelmia työntekijöiden turvallisuuden lisäämiseksi työpaikoilla. HELB tarjoaa myös kuskeilleen säännöllistä koulutusta sekä turvallisuuteen, että kaikkeen muuhun työssä vaadittaviin taitoihin liittyen.

Koulutuksen lisäksi, laki suojaa työntekijää pääsääntöisesti hyvin, jos jotain tapahtuu. Työturvallisuuslakia voisi kuitenkin edistää niin, ettei tulkinnalle jäisi yhtä paljon varaa, vaan se suojaisi työntekijää yksityiskohtaisemmilla selityksillä siitä, miten toimia tilanteissa, joissa väkivallan kokemisen riski on suuri tai miten toimia, jos on itse joutunut väkivaltatilanteen uhriksi.

HELB on erikoistunut jälkihoito- ja kriisitilanteisiin muun muassa kouluttamalla työnsä johtoaan kriisitilanteessa toimimisen periaatteisiin. Kriisitilanteessa työnsä johto pystyy auttamaan uhreja ja olemaan ikään kuin ensiapuna ko. tilanteissa. Jatkohoito hoidetaan työterveyshuollon kanssa. Joskus jälkihoitoon hakeutuminen tapahtuu vasta pitkän ajan jälkeen, sillä usein henkilö ei itse ota apua heti vastaan.

Väkivaltatilanteet ja niiden uhka ovat monen asian summa. Usein bussikuljettajiin vaikuttaa eniten koko yhteiskunnan tilanne. Jos Suomessa on huono tilanne, esimerkiksi taantuma, joutuvat bussikuljettajat kokemaan enemmän henkistä väkivaltaa. Fyysinen väkivalta, kassojen varastaminen ja muut pahoinpitelytapaukset nousevat myös enemmän esille tällaisina aikoina.

Kuljettajien kokema henkinen väkivalta onkin siis usein lieveilmiö yhteiskuntaa koskevasta suuremmasta kriisistä. HELB on tehnyt kaikkensa, jotta kuljettajilla olisi turvallista tulla töihin, olla töissä ja lähteä työpaikaltaan, mutta valitettavasti yhteiskunnan negatiivisten muutosten tuomiin lieveilmiöihin ei voi vaikuttaa muuten, kuin pysymällä valppaana.

6.4 Sairaanhoidaja, Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoidopiiri HUS

Sosiaali- ja terveysalalla esiintyy sekä henkistä, että fyysistä väkivaltaa. Henkistä väkivaltaa esiintyy päivittäin, muun muassa sanallista uhkailua. Suurin väkivaltaa lisäävä tekijä on kiire. Potilaat, jotka tarvitsevat erityistä huomiota, eivät tule riittävästi huomioiduksi. Tämä huomiotta jättäminen ei yleensä ole sairaanhoidajan syy, vaan potilaan oma tunne. Tällaisesta tunteesta syntyy helposti uhkaava tilanne, jos potilaan käytös muuttuu aggressiiviseksi. Tärkein turvallisuustekijä sairaanhoidajille ovat tekninen ja paikallisvartiointi.

Asiantuntija pystyi kertomaan alan koulutuksista vain päivystyspoliikkliniikoiden suhteen. Päivystysalueella työskennellessään, asiantuntija pääsi koulutuksiin hyvin ja koulutuksiin suhtaudutaan hyvin positiivisesti työnantajan puolelta. Koko sosiaali- ja terveysalalla viime aikoina koulutusten määrä on lisääntynyt huomattavasti, vaikka toimipisteittäin koulutuksien järjestämisissä olisi puutteita.

Kriisitilanteissa henkilökunnan suurin tuki on työkaverit. Heidän keskuudessaan tilanne puretaan heti. Jos kriisiavulle on tarvetta, sen saa työterveyshuollosta. Kriisitilanteissa toimimisesta ei tiedoteta tarpeeksi henkilökunnalle, eikä niitä harjoitella väkivaltatilanteita varten. Tiedon saanti ja tiedon kulku eivät kohtaa, kun on kyse kriisitilanteiden hallinnasta.

Tärkeintä väkivallan ja sen uhkan minimoimiseksi ovat asiantuntijan mukaan turvalliset työtilat, hätätilanteessa ulospääsy varmistettu, hälytyskellostyytemi, vartijan läsnäolomahdollisuus ja avun saaminen paikalle nopeasti. Riittävän nopea tilanteen purku on myös tärkeää, jos henkilö on kokenut väkivaltaa. Tilanteen käyminen läpi auttaa myös käsittelemään asiaa ja vähentää jälkihoiton tarvetta.

Sosiaali- ja terveysalalla tärkeintä on ennakointi. Väkivallan uhkaa aiheuttavat potilaat on huomioitava ajoissa. Ja kuten koko sosiaali- ja terveysalalla toivo-

taan, myös asiantuntija toivoisi, että saataisiin lisää resursseja siihen työpisteeseen, jossa väkivallan uhkaa esiintyy eniten.

6.5 Asiantuntija, Stara, Helsingin kaupunki

Stara vastaa Helsingin kaupungin rakentamisesta, ympäristönhoidosta ja logistiikasta. Alalla esiintyy väkivaltaa ja sen uhkaa, sillä asiakkaat katsovat, että Stara puuttuu heidän henkilökohtaiseen omaisuuteensa. Hyvänä esimerkkinä tästä on ajoneuvojen siirrot. Myös muutokset totutussa kaupunkikuvassa ja lumitöiden aiheuttamat toimenpiteet aiheuttavat usein suuttumusta.

Alalla on kiinnitetty huomiota yksintyöskentelyyn ja se yritetäänkin täten poistaa miltein kokonaan. Staralta myös löytyy esimerkiksi ohjeistus väkivaltatilanteiden varalle. Perehdytys on erittäin tärkeää, mutta koulutuksen suhteen sekä suhtautuminen, että riittävyys vaihtelevat. Keskimääräisesti Staran koulutuksissa on parantamisen varaa, ja lähiesimiesten vaihtelevan kannan ja asenteen takia turvallisuuskoulutukseen ei olla täysin tyytyväisiä. Staralla on suunnitteilla myös oman henkilöstön koulutus ja opastus kriisiavunantoa varten. Tällä hetkellä Staralla mahdollisen kriisiavun saaminen toimii lähinnä työterveyshuollon kautta.

”On hyvä, että rikoslain (21 §) mukaan myös lievä pahoinpitely on virallisen syytteen alainen rikos. Kuitenkin se, että rikosilmoitus voidaan tehdä ilman asianomistajan (tässä tapauksessa väkivaltaa kokenut työntekijä) suostumusta, on ongelmallista, sillä rikosilmoituksen teon johdosta työntekijä voi joutua esimerkiksi vainon kohteeksi rikoksen tekijän taholta (muun muassa jos tekijä kuuluu esimerkiksi rikollisjengiin).”, asiantuntija huomauttaa.

Kyky purkaa stressiä oikein on yksi tärkein turvallisuutta lisäävä tekijä. Työyhteisön hyvinvointia lisää riittävä koulutus ja perehdytys väkivaltaisten uhkatilanteiden kohtaamiseen. Stara ei kuitenkaan tarjoa tarpeeksi osaamista ja resursseja asian korjaamiseen. Oikeanlainen vaarojen arviointi pitäisi ottaa käyttöön kaikissa Staran toimipisteissä. Väkivallan uhan mahdollisuuden sisäistäminen ja väkivallan torjuntakeinojen hallinta olisikin tärkein avain Staralle turvallisuuden lisäämiseksi työpaikoilla.

6.6 Asiantuntija, Vantaan vankila

Vantaan vankilan toiminta keskittyy erityisesti tutkintavankien muutosmotivaation herättämiseen, päihteidenkäytön vähentämiseen sekä vankeuteen valmistamiseen. Tutkintavangilla ei ole vankeuslain määrittämää toimintavelvoitetta, vaan hänen sijoittumisensa toimintaan perustuu omaan haluun ja motivaatioon. (Rikosseuraamuslaitos)

Alalla esiintyy hyvin paljon väkivaltaa, sillä asiakaskunta koostuu asiakkaista, jotka ovat joko päihde- tai mielenterveysongelmaisia. Nykyään myös kulttuurierot lisäävät väkivaltatilanteita ja niiden uhkaa. Alalla väkivaltaa esiintyy sekä fyysisenä (esimerkiksi lyöminen, pureminen, tavaroiden heittäminen) ja henkisenä (esimerkiksi painostuksena).

Väkivallan uhkaa minimoidaan erilaisilla rakenteellisilla ratkaisuilla, esimerkiksi osastoinnilla. Osastoinnilla tarkoitetaan järjestelmällistä vankien sijoittelua niin, että riskit väkivaltatilanteisiin vankien välillä vähenee. Henkilökuntaa koulutetaan ja heidän kanssaan suoritetaan käytännön harjoituksia säännöllisesti. Vantaan vankilassa henkilökunnan määrää pitäisi kasvattaa ja joustavampaa työhön sijoittelua pitäisi lisätä, jotta turvallisuus lisääntyisi.

Nykyinen lainsäädäntö perustuu liikaa vankien oikeuksiin ja liian vähän vartijoiden velvollisuuksiin, sillä niin sanotusti perustyötä tekevältä vartijalta on viety päätöksentekolupa kokonaan pois ja siirretty esimiehelle. Tämä tarkoittaa sitä, että päätöksenteko voi venyä liian pitkään. Päätöksentekokyvyn poistaminen saattaa aiheuttaa väkivallan uhkatilanteita, jollei esimies ole juuri sillä hetkellä tavoitettavissa. ”Nykyinen lainsäädäntö on kehitetty siten, että vangilla on liian paljon oikeuksia, mutta ei velvollisuuksia, jolloin vartija ei voi vaatia vangilta mitään. Tämä tarkoittaa esimerkiksi osallistumista työtoimintaan.”, asiantuntija harmittelee.

Koulutusta alalta löytyy, mutta se ei jakaannu tasaisesti koko henkilökunnan kesken. Riittävät perusasiat täytyisi pystyä kouluttamaan koko henkilökunnalle, eikä vain tietyille osalle henkilökunnasta. Asiantuntijan mielestä tämä epätasaisuus on väärin, sillä kouluttamattoman henkilökunta työskentelee aina suuremman riskin alla.

Vantaan vankilassa on mahdollisuus saada kriisiapua ns. ”lähellä piti-tilanteissa”, mutta sitä ei tulla tarjoamaan, eikä sitä kannusteta ottamaan vastaan. Tämä jättää työntekijälle täyden vastuun jälkihoidon hakemisesta ja vastaanottamisesta. Alalla on kuitenkin toimiva työterveyshuolto, jonka kautta jälkihoitoa tarjotaan – jos sitä itse osaa hakea.

Tärkeintä työntekijän hyvinvoinnin ylläpitämiseen olisi mm. jo edellä mainittu toimiva työvuorosuunnittelu. Toimivalla työvuorosuunnittelulla mahdollistetaan työntekijälle riittävä lepo ja uni. Työvuorosuunnittelu ei kuitenkaan auta, jos henkilökuntaa ei ole riittävästi. Henkilökunnan jatkuva kouluttaminen, sitä kautta oman ammattitaidon ylläpitäminen ja hyvä esimiestyö ja johtaminen ovatkin ko. alalla avainasemassa.

Väkivalta- ja niiden uhkatilanteissa tärkeintä on nopea päätöksenteko, esimiehen tuella. Työnantajalla olisikin tarpeeksi osaamista ja resursseja väkivallan ja väkivallan uhkatilanteiden minimoimiseen, mutta puuttuva motivaatio estää resurssien ja osaaminen oikeanlaisen ohjauksen. ”Asenteena on, että koulutautuminen väkivaltatilanteita varten on niin sanottu ”pakollinen paha”, ja sen poistamisella saadaan taloudellista hyötyä siirrettyä johonkin esimiesten mielestä tärkeämpään”, asiantuntija pahoittelee.

6.7 Asiantuntija, Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry

Julkisiin ja hyvinvointialoihin kuuluvat muun muassa turvallisuusala, lastensuojelu- ja päihdetyö sekä opetusala. Tämä asiantuntijalausunto keskittyy yleiseen kuvaan julkisista ja hyvinvointialoista, eikä keskity yhden tietyn alan yksittäisiin piirteisiin. Asiantuntijalausunnossa käytän jatkossa Julkisten ja hyvinvointialojen JHL ry:n lyhennettä JHL.

”Ihmisten kanssa tekeminen altistaa aina väkivallan uhkalle, eikä mikään ihmisläheinen työ ole riskitöntä.”, muistuttaa asiantuntija. Julkisilla, ja erityisesti hyvinvointialoilla, riski on suurempi silloin, kun työskennellään päihde- ja mielenterveysongelmaisten yksilöiden kanssa tai yksilön kanssa, joka omaa huomman sosioekonomisen taustan. Yksi sosioekonominen tekijä on esimerkiksi köyhyys. Tällainen tausta helposti nostaa riskiä väkivallan käyttöön tilanteissa, joissa voisi – yleisten normien mukaan – toimia myös ilman väkivaltaa.

Julkisilla ja hyvinvointialoilla usein ajatellaan väkivallan tai lievän väkivallan jopa kuuluvan työnkuvaan. ”Kun lastensuojelussa työskentelevää henkilöä lyö teini-ikäinen lapsi, hänelle se on vain osa työtä.”, kertoo asiantuntija.

JHL:n tekemän tutkimuksen ”Henkisen kuormituksen hallinta lastensuojelu-, päihde- ja mielenterveystyössä” mukaan väkivallan uhka on kolmanneksi suurin kuormitustekijä. Väkivallan uhka on henkisen kuormituksen yksi suurimmista tekijöistä, mutta silti sen ajatellaan kuuluvan osaksi työtä. Koko ajan väkivallan uhkaa kokeva henkilö ei aina edes huomaa itse kärsivänsä tilanteesta, ja henkilö voikin huomaamattaan pitkällä aikavälillä sairastua jopa vakavasti.

Julkisilla ja hyvinvointialoilla esiintyy näkyviä ja ei näkyviä kuormitustekijöitä. Näitä kuormitustekijöitä ei kuitenkaan saisi erotella. Siinä missä esimerkiksi näkyvän väkivallan ehkäisemiseen keskitetään resursseja, täytyisi myös muistaa, että pelkkä uhkakin on täysin samanlainen kuormitustekijä – vaikka se ei tuntuisi olevan samalla tavalla konkreettinen asia.

JHL:n alaisilla aloilla yritetään minimoida väkivaltaa ja sen uhkaa eniten ennaltaehkäisyllä. Halutaan toimia niin kuin laki edellyttää, jotta väkivallan riskiä pystyisi minimoimaan mahdollisimman tehokkaasti. Tämä on tärkeää työpäikällä, jossa riskiluokitus asiakasväkivaltaa koskien on erittäin korkea.

Esimiestyön roolia ja sen merkitystä työturvallisuuden kannalta painotetaan julkisilla ja hyvinvointialoilla. Esimiehellä on lakisääteinen vastuu pitää huolta työntekijän turvallisuudesta, mutta usein tämä vastuu jää piiloon, jos yrityksessä ei ole tapahtunut aikaisemmin mitään vaaratilannetta.

Esimiehen tietämättömyys velvollisuuksistaan voi myös johdannaaisesti lisätä väkivallan tai muiden uhkatilanteiden määrää. Esimiesten kouluttautuminen pitäisikin olla jatkuvaa ja kehittävää. Heiltä pitäisi myös vaatia ja varmistaa tietämys esimerkiksi työturvallisuuslain perusteista.

Esimiehen puuttuvat tiedot vaikuttavat myös jälkihoitoon tilanteissa, joissa väkivaltaa on koettu. Jos ei tiedetä, miten ennalta ehkäistä väkivaltatilanteita, ei myöskään aina tiedetä miten hoitaa tällaisia tilanteita jälkeensä.

Henkiseen hyvinvointiin liittyvän esimiestyön kuuluisi olla vuorovaikutteista ja valmentavaa johtamista, ei pelkkää yritysjohtamista. Esimiehen kuuluisi tar-

kastella tarkemmin työn ja työympäristön muutoksia sekä puuttua ongelma-kohtiin nopeammin. Tätä varten tarvitaan työpaikoille toimiva viestinnän ja tiedottamisen kulttuuri, jonka avulla on helpompi puuttua heti, jos esimerkiksi väkivallan uhkan riski työpaikalla kohoaa. Jos työterveyshuollon kanssa ei tehdä tarpeeksi yhteistyötä, jää silloin riskien arviointikin heikommaksi, kuin pitäisi. Työnantajan kuuluisi aina saada konsultaatio työterveyshuolloilta, sillä hyvin harvoin työnantaja yksinään on tarpeeksi pätevä suorittamaan riskien arviointia. Riskitkin muuttuvat uudelleenlaisiksi, kun työntekotavat ja välineet kehittyvät.

Yrityksillä ei ole kuitenkaan tarpeeksi vahvoja käytäntöjä ja menetelmiä väkivallan ehkäisyyn. Työturvallisuuskeskus järjestää koulutuksia asiaan liittyen, esimerkiksi verkkokurssit ovat hyvin suosittuja, mutta asiantuntijan kertoman mukaan, näille kursseille ei kuitenkaan osallistu ne, joiden pitäisi. Kursseille osallistuu eniten esimerkiksi asiantuntijoita, mutta esimiehiä/työnantajia kursseilla ei näy. Asiantuntija toivoisikin, että kursseilla kävisivät jatkossa enemmän sellaiset henkilöt, joille kurssi on hyvin tärkeä jo pelkästään asemansa puolesta.

Tärkeintä olisi esimiehen merkityksen painottaminen työhyvinvoinnin edistämisessä ja väkivallan ja sen uhkan minimoimisen lakisääteistä vastuuta. Tehäisiin työntekijälle turvallinen ympäristö täyttämällä lakisääteiset velvollisuudet ja välittämällä hänen hyvinvoinnistaan aidosti. Sekä työnantaja, että työntekijä pitäisi kouluttaa niin, että hänellä olisi kaikki mahdollinen tieto omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Tärkeintä väkivallan ja sen uhkan minimoimisessa julkisilla ja hyvinvointialoilla on esimiesroolin ymmärtäminen, tieto-taito lainsäädännöstä ja jatkuva kouluttautuminen.

6.8 Asiantuntija, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry on Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestön SAK:n alaisiin liittoihin. Palvelualoihin kuuluvat muun muassa siivous-, kiinteistö-, majoitus- ja ravintola- sekä kaupan ala. Tämä asiantuntijalausunto keskittyy yleiseen kuvaan palvelualoista, eikä keskity yhden tietyn alan yksittäisiin piirteisiin.

Alalla esiintyy väkivaltaa vaihtelevasti, sillä esimerkiksi varastotyössä asiakasväkivaltaa ei tapahdu, sillä työntekijät eivät joudu kosketuksiin asiakkaiden

kanssa ollenkaan. Palvelualoilla väkivaltaa edistäviä asioita ovat mm. rahan käsittely ja yksintyöskentely. Siellä missä käsitellään rahaa, on aina uhka väkivallalle, niin kuin eräässä asiantuntijalausunnossa jo mainittiinkin. Nykyään valitettavasti se, että työntekijä on maahanmuuttajataustainen, saattaa myös olla laukaiseva tekijä väkivaltateoille.

Väkivallan uhkan minimointiin tarvitaan palvelualoilla, kaikkein eniten, yksintyöskentelyn poistamista kokonaan. Siivousalalla työskennellään vieläkin pääsääntöisesti aina yksin ja työajat voivat olla aamuyötä ja/tai myöhäistä iltaa, jolloin siivooja saattaa olla ainoa työntekijä paikalla koko rakennuksessa. Yksintyöskentelyn poistaminen kokonaan ei poistaisi väkivallan uhkaa, mutta se auttaisi siihen, ettei kokemus olisi yhtä traumaattinen, kuin yksin työskennellessä. Tällöin esimerkiksi jälkihoidon tarve vähentyisi.

Perehdytystä täytyisi saada jokaiselle, sekä vakituisille työntekijöille, että sesonkityöntekijöille. Tällä hetkellä sesonkityöntekijöitä ei perehdytetä aina turvallisuustekijöihin, sillä joskus he saattavat työskennellä yrityksessä esimerkiksi vain muutaman viikon – työnantaja katsoo, ettei koulutusta tarvita, vaikka sesonkityöntekijöille perehdytys ja koulutus ylipäätään saattaisi olla vielä tärkeämpää, kuin vakituisille, pitkään yrityksessä olleelle.

Koulutuksen tarve on suuri, sillä tällä hetkellä suurimmalla osalla yrityksistä ei ole tarpeeksi resursseja eikä osaamista koulutusten järjestämiseen. ”On myös olemassa ns. ”kaksinaismoraalinen kulttuuri”, joka kannustaa työntekijöitä toimimaan tietyllä tavalla turvallisuudesta välittämättä”, asiantuntija kertoo. Kaupan alalla painotetaan yleisissä ohjeissa aina, että ihmishenki on tärkeämpää, kuin mikään tavara, mutta, kun työntekijä lähtee varkaan perään yhden kaljatölkin takia ja laittaa itsensä väkivallan uhkatilanteeseen – saa hän siitä ylitsevuotavat kiitokset esimieheltään.

Niin kauan, kun kaupan alalla on niin sanotusti avoimet kassalaatikot, täytyisi esimerkiksi teknistä valvontaa lisätä sekä tehostaa työympäristön ja sen ominaisuuksien kartoittamista väkivallan riskitekijöitä silmällä pitäen. Kaupan alalle tarvittaisiin suljettuja kassalaatikoita, joita markkinoitaisiin kaikille niin, että asiakkaat ymmärtäisivät, ettei työntekijäkään saa rahaa kassasta ulos.

Lainsäädännön suhteen asiantuntija on hyvin skeptinen, eikä hän ole siihen ollenkaan tyytyväinen. ”Työnantajalle jätetään esimerkiksi vastuu vaaranarvi-

oinnista. Vaarojen arvioinnista työnantajalla ei kuitenkaan tarvitse olla minkäänlaista osaamista tai kokemusta. Tällöin tullaan tilanteeseen, jossa työnantaja voi helposti sanoa, tietämättömyyttään, ettei työpaikalla ole minkäänlaista riskiä vaaratilanteisiin, vaikka vaaratilanne saattaisi esimerkiksi olla ns. piilossa oleva.” Työturvallisuuslaki jättää siis työnantajalle huomattavan vastuun – ilman, että vaatii oikeaa ymmärrystä asiasta.

Kriisiavun saannin tärkeyttä on viime aikoina korostettu paljon. On ymmärretty lakisääteisen työterveyshuollon tärkeys ja isoimmat yritykset ovatkin hyvin mukana tässä asiassa. On kuitenkin aina yrityksiä, jotka tätä yrittävät kiertää, esimerkiksi siirtämällä työntekijöitään julkisen terveydenhuollon puoleen. Jos työntekijä laitetaan julkisen terveyshuollon piiriin, ei hän välttämättä saa oikeanlaista apua.

Jälkihoidon lisäksi tärkeää on ennaltaehkäisy, jota edistää esimerkiksi tekninen valvonta. Tärkeintä väkivaltaisissa tilanteissa oli se, että työntekijällä olisi takanaan riittävä määrä koulutusta. Väkivaltatilanteita kuuluisi kuitenkin harjoitella toistuvasti, jotta oikea tilanne ei tuntuisi yllättävältä.

Väkivallan ehkäisyyn ei löydy vain yhtä ratkaisevaa asiaa, vaan se on yhdistelmä jo edellä mainittuja asioita. On tutkittu, että työntekijällä on riski tulla esimerkiksi ryöstetyksi uudestaan, jos hänet on kerran jo ryöstetty. Tätä voi kuitenkin ehkäistä esimerkiksi olosuhteita muuttamalla. Tutkitaan missä menttiin vikaan ja korjataan ongelmakohdat. Näin esimerkiksi uudestaan ryöstetyksi tuleminen riski pienenee.

6.9 Asiantuntija, Opetusalan ammattijärjestö OAJ ry

Opetusalan ammattijärjestö OAJ ry on palkansaajakeskusjärjestö AKAVA:n alainen liitto. Tämä asiantuntijalausunto keskittyy yleiseen kuvaan opetus- ja kasvatusalasta, eikä keskity esimerkiksi tietyn opetusasteen erityispiirteisiin. Asiantuntijalausunnossa käytän jatkossa Opetusalan ammattijärjestö OAJ ry:n lyhennettä OAJ.

Ala on siitä erityinen, että se luokitellaan riskitoimialaksi. Riskitoimialoilla esiintyy väkivaltaa ja sen uhkaa enemmän, kuin tavallisesti. Opetus- ja kasvatusalalla on myös erityinen lainsäädäntö, Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (Asetus oppilas- ja opiskelijahuoltolaista 30.12.2013/1287), joka säätelee opettajan

työtä hyvin paljon. Joskus tämän lainsäädännön takia opettajat voivat tuntea väkivallan ja niiden uhkatilanteiden kuuluvan osaksi työtään.

Väkivallan minimointi alalla on hyvin vaikeaa. Turvallisuustieto on lisääntynyt, mutta käytännön teot ovat jääneet hyvin pieniksi. Uhkatekijöinä opetus- ja kasvatusalalla ovat kuitenkin koko Suomen kouluikäiset lapset ja heidän vanhempansa – melkein koko Suomen kansa. Väkivaltaa ja sen uhkaa ei usein ole käsitelty työntekijän (esimerkiksi opettajan) näkökulmasta, vaan yleensä väkivaltatilanteissa keskitytään oppilaaseen. Eniten väkivaltatilanteita tapahtuu varhaiskasvatus- ja peruskoulutasolla oppilaiden taholta. Ammattikorkeakouluissa ja yliopistoissa väkivalta- tai niiden uhkatilanteita on prosentuaalisesti hyvin harvoin.

Ammattikorkeakouluissa ja yliopistoissa tapaukset liittyvät yleensä uhkailuun, kun oppilas ei esimerkiksi saakaan mieleistään arvosanaa. Varhaiskasvatuksen parissa tilanne on toinen, sillä esimerkiksi erityistä tukea tarvitsevien lasten koulunkäyntiavustajat saattavat kokea väkivaltaa jopa päivittäin. Erityistä tukea tarvitsevat lapset ovat yleensä hyvin häiriöherkkiä ja omaavat monia sosiaalisia vaikeuksia, jolloin aggressio saattaa tulla hyvinkin yllättäen, kun lapsi ei pysy mukana esimerkiksi tunnilla.

Uusin ilmiö opetus- ja kasvatusalalla on luokkakokojen pienentäminen. Luokkien yhteen sulauttaminen ei aina toimi niin kuin sen on oletettu, sillä pienryhmien purkaminen luo yleensä vain enemmän riskitilanteita. Kun pienryhmiä puretaan ja erityistä tukea tarvitseva lapsi laitetaan täysin uuteen tilanteeseen, pelkästään yhden koulunkäyntiavustajan voimin, voi sekä lapsi, että koulunkäyntiavustaja tuntea tilanteen uhkaavaksi.

Osaamista ja resursseja pienryhmien purun vaatimiin muutoksiin ei ole, silti niitä tehdään vuosittain, jotta saataisiin taloudellisia säästöjä. Sekä oppilaan, että opettajan hyvinvointi on unohdettu. Erityisopettajalla on tiedot ja taidot, kuinka toimia erilaisten lasten kanssa. Joissain tilanteissa niin sanottuja ”sekaluokkia” on kuitenkin opettanut tavallinen luokanopettaja, jolla tarpeellista koulutusta ei ole. Asiantuntija haluaa painottaa, etteivät erityistä tukea tarvitsevat lapset ole kuitenkaan aina niitä, jotka aiheuttavat väkivaltaisen tilanteen. Myös jokainen oppilas ja heidän vanhempansa voivat aiheuttaa väkivaltaisia uhkatilanteita.

Jokaiselle opetus- ja kasvatustyöntekijälle täytyisi tarjota täydennyskoulutusta. Yhteiskunnalliset muutokset, kuten rakenteelliset ja turvallisuuteen liittyvät muutokset, täytyy ottaa huomioon myös opettajien koulutuksessa. ”Viisitoista vuotta sitten käyty opettajankoulutus ei välttämättä enää päde nykypäivänä”, huomauttaa asiantuntija. Väkivalta- ja niiden uhkatilanteet ovat lisääntyneet opetus- ja varhaiskasvatustalalla huomattavasti viime vuosina, vaikka niistä ei juurikaan vain puhuta. Yhden vuoden aikana vakavia väkivaltatilanteita voi kouluissa olla jopa 50 kappaletta.

Psykiatrisia hoitolaitoksia ja sairaalakouluja tarvitaan lisää. Nykytilanteessa lapsi siirretään suoraan sairaalakoulusta tavalliseen kouluun, eikä tässä välissä ole ollenkaan ns. ”väliportaita”. Nämä väliportaat olisivat elintärkeitä lapselle, joka tulee pitkän hoitojakson jälkeen sairaalakoulusta tavalliseen kouluun. Erot sairaalakoulun ja tavallisen koulun välillä ovat liian suuria ja lapsi tarvitseekin tukea siirtyäkseen tavalliseen kouluun – ajan kanssa. Sairaalakouluissa henkilökuntaa on paljon, jolloin lapsi pystytään ottamaan huomioon paremmin, kun taas tavallisessa koulussa henkilökuntaa saattaa löytyä noin yksi opettaja per 30 oppilaan luokka. Tällöin siirto tavalliseen kouluun, liian nopeasti, saattaa laukaista suuriakin aggressioita oppilaassa. Tämä luo automaattisesti väkivallanriskitilanteen koko luokalle.

Nykyinen lainsäädäntö ei suojele tarpeeksi opettajaa, vaan keskittyy suurimmaksi osaksi oppilaan hyvinvointiin. Eräs lakisääteinen asetus on tehty suojelemaan opettajaa enemmän väkivalta- ja sen uhkatilanteissa. Vaikka tämä asetus on valmis, ei sitä silti ole toimeenpantu vastustuksen takia. Asiantuntijan yksi toive olisikin, että tämä asetus toimeenpantaisiin, sillä se auttaisi juuri väkivalta- ja niiden uhkatilanteiden minimoimisessa ja käsittelemisessä. ”Stop väkivallalle kouluissa ja päiväkodeissa”-tutkimus (Työterveyslaitos, 2015) kehittäikin alakohtaisen menetelmän käsitellä väkivalta- ja niiden uhkatilanteita kouluissa ja päiväkodeissa. Aikaisemmin on ollut yleisiä ohjeita siitä, miten toimia väkivaltatilanteissa, mutta ko. tutkimus keskittyi vain opetus- ja kasvatustalalan erityispiirteisiin. Tämän menetelmän on katsottu toimivan hyvin ja tarkoituksena olisikin jatkossa kehittää menetelmää eteenpäin.

Tärkeintä väkivallan minimoimiseen opetus- ja kasvatustalalla olisi opettajien täydennyskoulutus. Täydennyskoulutus voisi auttaa opettajia mm. tiedostamaan riskitekijät paremmin. Sekä opettajat, että heidän esimiehensä tarvitsisivat täydennyskoulutusta. Sairaalakoulujen ja tavallisten koulujen välille kuului-

si rakentaa eri välimuotoja. Opetusalan ja sosiaali- ja terveysalan yhteistyötä täytyisi parantaa. Sekä edellä mainittu lakiasetus täytyisi ehdottomasti saada voimaan. Oppilaat pitäisi huomioida heidän omien tarpeidensa ja rajoitteidensa perusteella, jotta heille voisi varmistaa turvallisen ja tehokkaan oppimisympäristön. Käytäntö huomioisi sekä oppilaan, että opettajan turvallisuuden.

6.10 Asiantuntija TtM, Työturvallisuuskeskus TTK

Haastattelin Työturvallisuuskeskuksen asiantuntijaa tutkimustani varten, sillä halusin tietää miten Työturvallisuuskeskus reagoi kasvavaan väkivallan käyttöön ja sen uhkaan työelämässä. Työturvallisuuskeskus ei edusta ammatteja eikä aloja, joten haastattelukysymykset on muokattu koskemaan Työturvallisuuskeskuksen asiantuntija-alaa. Muokatut kysymykset löytyvät liitteenä (Liite 2). Jatkossa käytän tutkimuksessani Työturvallisuuskeskuksen lyhennettä TTK.

TTK:n mukaan eniten työväkivallan riskejä sisältäviä töitä Suomessa ovat variointi- ja suojelutyö, liikenteeseen liittyvä työ, sosiaali- ja terveysalan työt, hotelli- ja ravintola-alan työt, myyntityö ja opetustyö. Näitä työpaikkoja yhdistävät riskitekijät, jotka ovat asiakas- tai hoitopalvelu, rahankäsittely, työskentely myöhään yöllä tai aikaisin aamulla. Uusimpana riskitekijänä on ilmennyt myös sosiaalinen media ja siellä uhkailu. ”Mikäli työpaikalla on olemassa väkivallan uhkaa, on myös aidosti riski sosiaalisessa mediassa tapahtuvaan uhkailuun, ellei siihen olla työpaikalla varauduttu riittävästi.”, kertoo asiantuntija.

Syitä mahdolliseen uhkan lisääntymiseen on vaikea arvioida. On kuitenkin mahdollisia väkivaltatilanteita edistäviä tekijöitä, kuten päihteiden käytön lisääntyminen pitkällä aikavälillä, henkilöstöressurssien riittämättömyys, avohoidossa olevat psyykkisesti sairaat henkilöt, kansainvälistyminen ja monikulttuurisuus – erilaiset arvot ja tavat synnyttävät ristiriitoja.

TTK:lla on työsuojelun peruskoulutus, jossa käsitellään väkivaltaa ja sen uhkaa työpaikoilla. Samoin joissakin erikoiskoulutuksissa liittyen riskien arviointiin, psykososiaalisiin riskeihin ja ristiriitojen hallintaan sekä sosiaaliseen mediaan ja työsuojeluun. Aiheesta on järjestetty myös seminaari. Lisäksi on mahdollista tilata työpaikkakoulutusta. Asiantuntija toivoisi kuitenkin, että edellä mainittua erikoiskoulutusta järjestettäisiin vuosittain, esimerkiksi verkkokoulutuksena, jos ei muuten.

Kouluttaminen ja perehdyttäminen ovat tärkeässä roolissa. Niitä on myös toistettava riittävän usein, jotta asiat eivät unohdu. Usein unohdetaan, että vaikka väkivaltaa ei olisi esiintynyt, saattaa riski olla olemassa. Asiantuntija korostaa, että väkivaltavaarojen arviointi asiantuntevasti on tärkeää ennalta ehkäisyssä.

Joillain työpaikoilla on erinomaiset käytännöt kaikkiin tilanteisiin, myös jälkihoitoon, joillain ei lainkaan ja sitten on myös työpaikkoja siltä väliltä. Usein organisaatioissa, joilla on oma työterveyshuolto tai muuten hyvin toimiva työsuojeluyhteistoiminta, on panostettu enemmän työturvallisuuden ylläpitämiseen. On muistettava, että ihmiset ovat kovin erilaisia kokemuksissaan. Tärkeää on myös varmistaa turvallinen kotimatka – uhkatilanteen jälkeen voi olla alttius esimerkiksi liikenneonnettomuuteen.

Asiantuntijan mielestä tärkeää väkivallan ja sen uhkan minimoimiseen on vahvan turvallisuuskulttuurin luominen työpaikoille. Tähän vaaditaan johdon sitoutumista ja aitoa välittämistä työntekijöistä. Edellä mainitut asiat lisäävät myös psykologisesti turvallista työilmapiiriä, joka tarkoittaa sitä, että työntekijät uskaltaisivat ottaa puheeksi myös vaikeatkin asiat. Asiantunteva riskien arviointi ja niiden mukaiset toimet, yhdessä koulutuksen, perehdytyksen ja toimintaohjeiden kanssa minimoivat väkivallan uhkaa. Tekninen ja fyysinen vartiointi täytyisi löytyä joka alalta ja vartiointin pitäisi toimia yhteistyössä viranomaisten kanssa. Tämän lisäksi toimiva jälkihoito yhteistyössä työterveyshuollon kanssa on tärkeää.

Resurssit ja osaaminen vaihtelevat hirveästi työpaikan mukaan. On työpaikkoja, jotka ovat edelläkävijöitä väkivallan ja sen uhkan ehkäisemisessä, sitten on noviiseja sekä vastuuttomia työpaikkoja. Asiantuntijan mukaan valitettavan usein tarvitaan ensin uhri, ennen kuin asia otetaan vakavasti. Tässä tuleekin esiin työpaikkojen erilaisuus. Toimialan luonne ratkaisee keinot väkivallan ehkäisyyn ja näiden keinojen tärkeysjärjestyksen. Monissa palveluammateissa kohdataan myös väkivaltaa, joka ei ole tarkoituksellista, esimerkiksi psykisesti sairaat asiakkaat. Moni työpaikka myös sijaitsee alueella, joka altistaa uhkalle. Asiantuntijan mielestä jokaisella työpaikalla täytyisi puhua väkivallasta ja sen uhkasta, ”kiihkottomasti pelottamatta työntekijöitä”. Puhuminen asiasta on jo ennalta ehkäisyä ja puhumisen kautta voi löytyä ratkaisua kysymykseen ”mitä jos meidän työpaikallamme esiintyy väkivallan uhkatilanne?”.

7 Johtopäätökset, pohdinta ja kokonaisprosessin arviointi

7.1 Johtopäätökset asiantuntijalausunnoista ja ydinongelmista eri aloilla

Hyvin usein teoriassa ilmenneet väkivallan uhkatekijät tulivat esille myös asiantuntijahaastatteluissa.

Aloittelevan työntekijän perehdytys on elintärkeää sekä yritykselle, että työntekijälle. Uhkatilanteet saattavat syntyä jo pelkästään siitä, ettei henkilö tunne yrityksen toimintakulttuuria. Tieto työympäristöstä ja sen riskitekijöistä auttavat yksittäistä työntekijää ennaltaehkäisemään väkivaltaa ja sen uhkaa. Haastatteluissa kävi ilmi, että monissa yrityksissä ja toimipisteissä perehdytys jopa puuttuu kokonaan. Myös tilastoja katsoessa (kts. Taulukko 4) huomaa, että Suomessa prosentuaalisesti työntekijöitä koulutetaan vähittäiskaupan ja teollisuuden alalla yhteensä noin 48 %:a työntekijöistä. Alle puolet eivät saa siis minkäänlaista koulutusta työhönsä liittyen – teollisuuden alalla vain 11 henkilöä sadasta saa koulutuksen työhönsä.

Haastatteluissa kävi ilmi, että koulutusta työpaikoilta löytyy, mutta usein se liittyy henkilön työnkuvaan (esimerkiksi asiakaspalvelija saa koulutuksen otsikolla ”Kuinka tulla paremmaksi asiakaspalvelijaksi?”), eikä työturvallisuuteen. Yleisesti turvallisuuskoulutusta ei ole annettu yrityksissä tarpeeksi kattavasti tai koulutuksen saa vain osa työntekijöistä. Teoriassa koulutuksen tärkeys tiedetään ja sitä painotetaan jokaisella työpaikalla, mutta käytäntö jää tästä teoriasta hyvin kauaksi. Koulutuksien kuuluisi jakaantua tasaisesti kaikille työntekijöille ja koulutukset täytyisi kohdentaa oikeille henkilöille. Koulutus ei saisi olla kuitenkaan kertaluontoista, vaan jatkuvaa ja kehittävää. Koulutus on yksi ennaltaehkäisevä tekijä väkivallan ja sen uhkan minimoimisessa.

Koulutuksen lisäksi yksi väkivaltaa ennaltaehkäisevä tekijä on vartiointi. Haastatteluissa tuli ilmi sekä tekninen, että paikallisvartiointi. Paikallisvartiointin lisääminen, esimerkiksi raitiovaunuihin, rauhoittaisi myös asiakkaan käytöstä. Kun asiakas tietää, että hänet saadaan kiinni sekunneissa, ei hän välttämättä edes halua aiheuttaa väkivaltaista uhkatilannetta. Teknisen vartiointinakaan ei aina tarvitse olla se kallein kustannus yritykselle, vaan jo kameran näköinen laite ennaltaehkäisee väkivallan uhkaa. Hyvin usein asiakkaat tietävät nykyään, että esimerkiksi kaupoissa kaikki kamerat eivät ole oikeita, mutta kiinni-

jäämisen riski on heille aina yhtä suuri, sillä he eivät pysty päättämään, mitkä kamerat ovat ne, jotka toimivat ja mitkä eivät. Edellä mainittuja turvaratkaisuja halutaan enemmän, mutta silti esimerkiksi ostettua tai omaa turvahenkilöstöä käytetään tällä hetkellä esimerkiksi vähittäiskaupan alalla vain 62 %:ssa toimipaikoista. Luku on suuri, mutta silti tilastot kertovat, että 48 %:a toimipaikoista toimivat vielä täysin ilman turvahenkilöstöä. Teollisuuden alalla alle puolet (46 %) toimipaikoista käyttävät turvallisuusratkaisunaan paikallisvartiointia. Teknisen valvonnan suhteen luku on vielä pienempi: vähittäiskauppa 53 %, teollisuuden ala 29 % käyttävät toimipaikoillaan kameroita turvallisuusratkaisuna. (kts. Taulukko 4)

Väkivallan ja sen uhkan minimoimisessa suurin osa asiantuntijoista piti tärkeimpänä tekijänä yksintyöskentelyn poistamista. Nykyään työskennellään vielä yksin esimerkiksi hyvin monella palvelualalla. Muun muassa siivoajat, kaupan työntekijät, julkisen liikenteen kuljettajat ja vartijat työskentelevät usein yksin iltoisin ja öisin. Näissä tilanteissa sekä yksintyöskentely, että vuorokauden aika ovat molemmat väkivallan ja sen uhkan riskitekijöitä.

Yksintyöskentelyn poistamisen kannalla on myös Sisäasiainministeriö, jonka mukaan yksintyöskentely on itseasiassa yksi suurin syy työssä kohdatulle väkivallalle. (2012, 17) ”Yksintyöskentely ei poista kokonaan väkivallan uhkaa työpaikoilla, mutta se tekee kokemuksesta vähemmän traumaattisen”, kertoi eräs haastattelemani asiantuntijoista. Väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy lähtee toimintaperiaatteista eli organisatorisista keinoista - yksi näistä keinoista on K.L. Saarelan ja N. Isotaluksen mukaan esimerkiksi yksintyöskentelyn välttäminen. (2005, 17)

Tutkimukseni, aikaisemmat tilastot ja haastattelemani asiantuntijat painottavat siis yksintyöskentelyn poistamista. Yksintyöskentelystä löytyy myös erillinen pykälä työturvallisuuslaissa. (Työturvallisuuslaki, 29 §) Siinä mainitaan, että

”Työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin --- työnantajan on huolehdittava siitä, että haitta tai vaara yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen. Työnantajan on myös työn luonne huomioon ottaen järjestettävä mahdollisuus tarpeelliseen yhteydenpitoon --- muiden työntekijöiden välillä.”

Tämä kuitenkin jättää työnantajalle tulkinnan varaa siinä, millaista yhteydenpito on. Yhteydenpidon täytyisi olla huomattavan nopeaa ja sujuvaa väkivaltatilanteiden äkillisyyden ja ennalta-arvaamattoman luonteen takia. Yksintyöskentely näin ollen lisää riskiä siihen, ettei työntekijä pysty hälyttämään apua. Jo kahdesta työntekijästä toinen saattaisi olla se, joka avun pystyisi hälyttämään.

Työterveyshuollon tärkeyttä ja roolia työpaikoilla täytyisi selkeyttää. Työterveyshuolto on määritelty laissa (Työterveyshuoltolaki, 21.12.2001/1383) ja siksi yritys, jolta puuttuu työterveyshuolto tai sen palvelut ovat riittämättömät, rikkovat lakia. Työterveyshuolto on väkivaltatilanteita ja niiden uhkaa tarkasteltaessa sekä ennaltaehkäisevä, että jälkihoitona toimiva tekijä.

Haastatteluissa kävi ilmi, ettei esimiehillä ja työntekijöillä ole tarpeeksi tietoa työterveyshuollosta. Myös yhteistyötä työterveyshuollon kanssa täytyisi lisätä. Työpaikalla on mahdollisuus, yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, suorittaa työpaikan riskien ja vaarojen arviointi ja tehdä näiden pohjalta erilaisia turvallisuusmenetelmiä. Monet asiantuntijat mainitsivatkin turvallisuusmenetelmien puuttumisesta. Työpaikoilla saattaa olla esimerkiksi paloturvallisuutta varten tehty ohjeistus, mutta tällainen samanlainen ohjeistus kuuluisi tehdä myös väkivalta- tai sen uhkatilanteita varten.

Ennaltaehkäisevänä tekijänä työterveyshuolto, toimiva sellainen, auttaa esimerkiksi työntekijöitä, jotka kokevat henkistä väkivaltaa usein. Henkisellä väkivallalla tarkoitetaan esimerkiksi sanailua, uhkailua ja nimittelyä. Henkinen väkivalta on yhtä vakavaa, kuin fyysinen, sillä se voi aiheuttaa työntekijälle pitkäaikaisia traumoja. Työntekijä, joka on henkisesti väsynyt, ei pysty suoriutumaan työstään kunnolla ja siksi hänet olisikin hyvä ohjata työterveyshuoltoon mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tämä vaatii kuitenkin sen, että työnantaja tai muut työntekijät huomaavat, kun työntekijä tarvitsee apua.

Usein työterveyshuoltoa tarvitaan silloin, kun ollaan kipeänä, eikä sitä osata hyödyntää silloin, kun on tapahtunut esimerkiksi väkivaltatilanne. Valitettavasti työterveyshuoltoa vahvempana apuna työntekijät pitävät itseasiassa kollegoidensa kanssa keskustelua. Työterveyshuollon jälkihoitoon ei hakeudu suurin osa työntekijöistä, jotka ovat väkivaltaa kokeneet. Työnantajan kannattaisikin painottaa työntekijöillensä jälkihoidon tärkeyttä toipumisprosessissa.

Muut haastatteluissa ilmenneet suurimmat väkivallan riskitekijät ovat mielen-
terveys- ja päihdeongelmaiset asiakkaat sekä yhteiskunnan yleinen tilanne. M.
Lehti (2011,134) mainitsee myös tutkimuksessaan siitä, että toimipaikkojen
lähiympäristössä esiintyvällä epäjärjestyksellä ja häiriökäyttäytymisellä on suo-
ra yhteys työpaikoilla ilmenevään rikollisuuteen ja väkivaltaisuuksiin. Näihin
riskitekijöihin ei pysty kuitenkaan työpaikoilla vaikuttamaan muuten, kuin en-
nakoinnilla.

7.2 Ehdotetut jatkotoimenpiteet väkivallan minimoimiseksi eri aloilla

Oman tutkimukseni ja aikaisempien tutkimusten perusteella, suosittelisin työ-
paikoille vahvemman, kokonaisvaltaisemman, turvallisuuskulttuurin luomista.
Turvallisuuskulttuuri tarkoittaa sitä, että työpaikoilla tehtäisiin asioita niin sano-
tusti turvallisuus edellä. Hyvänä esimerkkinä toimii työvuorosunnittelu. Työ-
vuorosunnittelu on tärkeää, koska sillä voidaan vaikuttaa esimerkiksi yksin-
työskentelyyn ja työvuorojen pituuteen. Näillä molemmilla edellä mainituilla
asioilla on vaikutusta väkivallan ja sen uhkan minimoimiseen.

Yksi askel olisi turvallisuuskoulutuksien sisältöjen tarkistaminen. Vastaavatko
ne nykyajan tarpeita? Ottavatko ne huomioon vuosien aikana muuttuneet vä-
kivallan ja sen uhkan riskitekijät? Koulutukset kuuluisi myös kohdentaa oikeille
henkilöille. Esimiehille suurin koulutuksen tarve olisi lainsäädännön tuntemi-
sessa, työntekijöille taas turvallisuusmenetelmien kehittämisessä ja väkivallan
riskitekijöiden minimoimisessa. Kohdennetulla koulutuksella työntekijöiden
hyvinvointia ja turvallisuuden tunnetta työssä voisi parantaa. Tietoisuus siitä,
miten turvallisuutta voi lisätä omilla teoillaan, omalla työpaikallaan, saattaa
poistaa pelon väkivaltilanteita kohtaan. Jatkuva harjoitus ja turvallisuusme-
netelmien kehittäminen tuovat myös varmuutta työpaikoilla.

Jokaiselta työpaikalta kuuluisi löytyä ennaltaehkäisevät menettelytapaohjeet
väkivalta- ja uhkatilanteita varten. Tästä on ohjeistus jo työturvallisuuslaissa.
Menettelytapaohje voi olla seinälle kiinnitetty lappu tai käytännössä moneen
kertaan harjoiteltu tilanne, mutta ohjeen täytyy olla jokaisen työntekijän tiedos-
sa.

Yksintyöskentely täytyisi poistaa kokonaan työpaikoilta. Sen poistaminen lisäi-
si sekä turvallisuutta, että sen tunnetta. Edellä mainitut yksintyöskentelyn riskit
ovat hyvin laajalti tiedossa ja siksi nyt siihen täytyisi kiinnittää erityistä huomio-

ta. Suosittelisinkin lainsäädännöllistä muutosta yksintyöskentelyyn. Jokaisessa työvuorossa olisi hyvä olla edes kaksi työntekijää samanaikaisesti töissä, jolloin uhkaavissa tilanteissa edes toinen työntekijä pystyisi hälyttämään apua. Yksintyöskentely on vaarallista ja yksi suurin väkivallan riskitekijöistä, eikä työntekijää saisi altistaa väkivalta- ja sen uhkatilanteisiin laittamalla heitä työskentelemään yksin.

Tutkimustani voisi jatkossa kehittää esimerkiksi vastaamalla löytymiini väkivallan riskitekijöihin. Kehittää työpaikoille turvallisuuteen liittyvät, yksityiskohtaiset, koulutukset sekä menettelytapaohjeet. Luoda lainsäädäntöön asetus yksintyöskentelyn poistamisesta ja vaatia, ettei työntekijää saisi asettaa vaaraan.

7.3 Kokonaisprosessin arviointi

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää väkivallan esiintyminen työelämässä. Tutkimusongelmaksi muodostui lopulta se, miten väkivaltaa ja sen uhkaa voidaan ehkäistä eri aloilla. Tarkentavia tutkimuskysymyksiä olivat esimerkiksi:

- mitkä tekijät lisäävät väkivaltariskiä eri aloilla?
- löytyykö eri aloilla yhteisiä piirteitä työpaikkojen turvallisuusmenettelyjen suhteen?

Opinnäytetyöni onnistui mielestäni hyvin. Halusin selvittää, miten väkivaltaa voidaan vähentää eri aloilla ja sain selville kolme pääteemaa: koulutuksen lisääminen, yksintyöskentelyn poistaminen sekä kokonaisvaltaisen turvallisuuskulttuurin luomisen tarpeen työpaikoille.

Tutkimuksen aineisto saatiin alansa asiantuntijoilta, joilla hyvin monella on samanlaisia ajatuksia siitä, kuinka väkivaltaa voisi vähentää tai poistaa kokonaan. Asiantuntijat olivat valmiita keskustelemaan myös asioista, jotka työpaikoilla ei toimi, eivätkä yrittäneet kaunistella vastauksiaan. Tämä tekee opinnäytetyöstäni realistisemmän ja sitä kautta vastaukset kuvaavat luotettavasti työelämän oikeaa tilannetta tällä hetkellä.

Tutkimus on eettinen, sillä henkilön yksityisyyden suoja on kunnioitettu tutkimusta tehdessä. Haastatteluista on poistettu kaikki spesifioinnit, henkilön nimet ja ammattinimikkeet, sekä muut tekijät, joista henkilöt voisi tunnistaa. Myös haastattelut tehtiin nauhoittamatta, sillä haastateltavat pyysivät sitä.

Haastateltaville kerrottiin, mikä opinnäytetyö on, mitkä Haaga-Helian periaatteet ovat opinnäytetyön kirjoittamisessa ja missä valmiit opinnäytetyöt julkaistaan. Haastateltavilta myös varmistettiin, että he ymmärtävät opinnäytetöiden olevan julkisia.

Tutkimus on validi eli pätevä, sillä haastattelut suoritettiin niin, että vastaajalle pystyi esimerkiksi selventämään kysymyksiä. Aineiston reliabiliteetilla pohditaan aineiston toistettavuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että, jos tutkimus toteutettaisiin uudestaan, saataisiin siitä sama lopputulos. Tämän kaltaista tutkimusta ei voi kuitenkaan toistaa odottaen samoja tuloksia. Väkivaltaisuus riippuu niin monesta tekijästä, joista osa on yhteydessä kulttuurillisiin tai yhteiskunnallisiin tilanteisiin. Tämän takia jo, kuten edellä mainitsin, täytyisi myös turvallisuusmenetelmiä kehittää jatkuvasti, eikä luottaa siihen mitä joskus on opittu.

Tutkimusta tehdessäni opin aiheesta, joka on lähellä sydäntäni. Toivoisinkin, että olisin voinut tehdä tutkimuksesta laajemman ja minulla olisi ollut enemmän aikaa syventyä aiheeseen. Toivon, että tutkimuksestani olisi hyötyä yrityksille tai työpaikoille, joilla on suurempi riski väkivaltatilanteisiin tai niiden uhkan kokemiseen. Haluaisin myös lähteä kehittämään opinnäytetyöstä saatuja tuloksia omalla työpaikallani.

Lähteet

Asiantuntijat:

Helsingin bussiliikenne Oy

Helsingin kaupungin liikenne Oy

Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoidopiiri HUS

Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry

Kulttuuriryhmä

Opetusalan ammattijärjestö OAJ ry

Palvelualojen Ammattiliitto PAM ry

Stara

Työturvallisuuskeskus TTK

Vantaan vankila

D. Chappell, V. Di Martino. Violence at work. International Labour Organisation. 2006. Geneve. Luettavissa:

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf Luettu 8.8.2016

P. Danielsson, J. Kääriäinen. Katsauksia 13/2016. Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena 2015 – Kansallisen rikosuhritutkimuksen tuloksia. Helsingin yliopisto. Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti. 2016. Helsinki. Luettavissa:

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/161960/Katsauksia_13_Danielsson_K%C3%A4ri%C3%A4inen_2016.pdf?sequence=1 Luettu 20.9.2016

European Commission. Health and safety at work. Senior Labour Inspectors Committee. <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=148&intPageId=685>

Luettu 02.10.2016

E. Koivuranta, E. Auvinen, M-L. Hiltunen, K. Kullaa, R. Perimäki, J. Schugk, M. Kivistö, V. Fageström, K. Häkkinen, P. Lanttola, M. Roiha, R. Wärn Väki-vallan uhka työelämässä. 2014. Helsinki. Luettavissa:
https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/126756/RAP2014_17_v%C3%A4kivallan_uhka.pdf?sequence=1 Luettu 8.6.2016

Etienne G. Krug, Linda L. Dahlberg, James A. Mercy, Anthony B. Zwi, Rafael Lozano. World Report on Violence and Health. World Health Organisation. 2002. Geneve. Luettavissa:
https://www.thl.fi/documents/470564/817072/9529608993_fin.pdf/2ea074d0-a4eb-4448-ba63-3b312ea81692 Luettu 8.8.2016

V. Fageström, R. Länsikallio, J. Sipponen. Stop väkivallalle kouluissa ja päivä-kodeissa (pdf). 2015. Helsinki. Luettavissa:
<http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/Stop%20v%C3%A4kivallalle.pdf>,
Luettu 11.9.2016

M. Heiskanen. Työpaikkaväkivalta Suomessa. 2004. Helsinki.

S. Hirsjärvi, P. Remes, P. Sajavaara. Tutki ja kirjoita. 1996. Keuruu.

S. Hirsjärvi, H. Hurme. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. 2011. Helsinki.

N. Isotalus. Työväkivalta ja sen torjunta kaupan alalla. Työterveyslaitos. 2002. Helsinki.

Jälkihoito uhan ja väkivallan jälkeen. Työterveyslaitos. 2013. Luettavissa
http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/jalkihoito/sivut/default.aspx Luettu 01.10.2016

T. Kauppinen, P. Mattila-Holappa, M. Perkiö-Mäkelä, A. Saalo, J. Toikkane, S. Tuomivaara, S. Uuksulainen, M. Viluksela, S. Virtanen. Työ ja terveys Suomessa 2012. Seurantatietoa työoloista ja työhyvinvoinnista. Työterveyslaitos. 2012. Helsinki. Luettavissa:
http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/tyo_ ja_ terveys_suomessa/Documents/Tyo_ ja_ Terveys_2012.pdf Luettu 13.9.2016

M. Lyly-Yrjänäinen. Työolobarometri. 2015. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki.

M. Piispa, L. Hulkko. Työväkivallan riskiammatit. Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/2010. Työturvallisuuskeskus. 2010. Helsinki. Luettavissa: http://ttk.fi/files/1660/Tyovakivallan_riskiammatit.pdf Luettu 20.9.2016

Rikosseuraamuslaitos. Vantaan vankila. Luettavissa: http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/toimipaikatjayhteystiedot/vankilat/vantaa_nvankila.html, Luettu 13.9.2016

K. L. Saarela, N. Isotalus, S. Salminen, M. Vartia, T. Leino. 2009. KAURIS – kartoita työväkivalta riskit. Työterveyslaitos. Helsinki.

V. Salmi, M. Lehti, A. Keinänen. Kauppa ja teollisuus rikosten kohteena. Vuoden 2010 rikosuhritutkimuksen tilastoja. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. 2011. Helsinki. Luettavissa: https://www.tekes.fi/globalassets/global/ohjelmat-ja-palvelut/ohjelmat/turvallisuus/ohjelmaraportti-eng/yritysuhritutkimus_oikeuspoliittinen_tutkimuslaitos.pdf Luettu 11.11.2016

Savonia ammattikorkeakoulu, Aluehallintovirasto Itä-Suomi: Työsuojelun vastualue, Sosiaali- ja terveysministeriö. Tietoa sosiaali- ja terveysalalle. Ennakoi väkivaltaa työssä. http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/tiedostot/Ennakoi_vakivaltaa.pdf

Sisäasiainministeriö. Turvallisempi huomina. 26/2012. 2012. Helsinki.

Tilastokeskus. 30 vuotta töissä – 50 vuotta muualla. Luettavissa: http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-09-12_001.html Luettu 11.11.2016

Työterveyslaitos. Miksi ihminen turvautuu väkivaltaan. 2010. Luettavissa: http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/miksi_ihminen_turvautuu_vakivaltaan/sivut/default.aspx Luettu 8.8.2016

Työterveyslaitos. Työväkivalta. 2016. Luettavissa: http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/Sivut/default.aspx Luettu 13.9.2016

Työturvallisuuskeskus. Työväkivalta. Luettavissa:

[http://ttk.fi/etusivu_\(vanha\)/tyosuojelu/tyovakivalta](http://ttk.fi/etusivu_(vanha)/tyosuojelu/tyovakivalta)

Luettu 13.9.2016

Työ- ja elinkeinoministeriö. Työolobarometri. Luettavissa:

<http://tem.fi/tyoolobarometri> Luettu 13.9.2016

Työterveyslaitos. Työväkivallan ennaltaehkäisy. 2014. Luettavissa:

http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ ja_riskien_hallinta/tyovakivalta/tyovakivallan_ennaltaehkaisy/sivut/default.aspx Luettu 2.10.2016

Työsuojelu.fi. Väkivallan uhka. 2016. Luettavissa:

<http://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka> Luettu 02.10.2016

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

1. Esiintyykö alallasi väkivaltaa? Minkä vuoksi ko. alalla esiintyy väkivaltaa (tiettyä syytä)?
2. Miten väkivallan uhkaa minimoidaan ko. alalla? Mitä lisätoimenpiteitä toivoisit?
3. Oletko tyytyväinen nykyiseen, asiaa koskevaan, lainsäädäntöön? Jos kyllä/et, miksi?
4. Koulutetaanko työntekijöitä tarpeeksi väkivallan uhkatilanteita varten?
5. Miten työnantaja suhtautuu työntekijöidensä kouluttamiseen uhkatilanteita varten (vastahakoisuus/kannustaminen)?
6. Onko henkilöillä mahdollisuus saada (kriisi)apua jo "läheltä piti"-tilanteissa?
7. Onko mielestäsi ko. alalla olemassa tarpeeksi hyvä jälkihoito väkivaltaa kokeneita työntekijöitä varten?
8. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät asiat työntekijän fyysisen hyvinvoinnin parantamiseksi aloilla, joilla on väkivallan uhkaa? Laita asiat tärkeysjärjestykseen.
9. Entä henkisen hyvinvoinnin? Laita asiat tärkeysjärjestykseen.
10. Onko työnantajilla mielestäsi tarpeeksi osaamista ja resursseja väkivallan ehkäisemiseen työpaikoilla?
11. Mikä olisi Sinun mielestäsi tärkein ratkaisu väkivallan ehkäisemiseksi työpaikoilla?

Liite 2. Haastattelukysymykset: Työturvallisuuskeskus TTK

1. Miten väkivalta ja sen uhka on kasvanut eri aloilla viime vuosina? Mikä on ollut mielestäsi suurin syy väkivallan kasvuun työelämässä?
2. Miten väkivallan uhkaa minimoidaan nykyään TTK:n näkökulmasta? Mitä lisätoimenpiteitä toivoisit?
3. Oletko tyytyväinen nykyiseen, asiaa koskevaan, lainsäädäntöön? Jos kyllä/et, miksi?
4. Koulutetaanko työntekijöitä tarpeeksi väkivallan uhkatilanteita varten? Miten työnantaja suhtautuu työntekijöidensä kouluttamiseen uhkatilanteita varten?
5. Onko henkilöillä mahdollisuus saada (kriisi)apua jo ”läheltä piti”-tilanteissa?
6. Onko mielestäsi eri aloilla olemassa tarpeeksi hyvä jälkihoito väkivaltaa kokeneita työntekijöitä varten?
7. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät asiat työntekijän fyysisen hyvinvoinnin parantamiseksi aloilla, joilla on väkivallan uhkaa? Laita asiat tärkeysjärjestykseen?
8. Entä henkisen hyvinvoinnin (jos työpaikalla koetaan väkivallan uhkaa)? Laita asiat tärkeysjärjestykseen.
9. Onko työnantajilla mielestäsi tarpeeksi osaamista ja resursseja väkivallan ehkäisemiseen työpaikoilla?
10. Mikä olisi Sinun mielestäsi tärkein ratkaisu väkivallan ehkäisemiseksi työpaikoilla?