

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Savonia Business

**Ravintolatyöntekijöiden kohtaamia
väkivaltatilanteita**

case kolme anniskeluravintolaa

Taru Sinkkonen

Juuso Puustinen

Restonomin opinnäytetyö

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto

Lokakuu 2010

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU SAVONIA BUSINESS Koulutusohjelma, suuntautumisvaihtoehto Hotelli- ja ravintola-ala koulutusohjelma, hotelli ja ravintola-alan liikkeenjohdon suuntautumisvaihtoehto		
Tekijä(t) Puustinen Juuso, Sinkkonen Taru		
Työn nimi Ravintolatyöntekijöiden kohtaamia väkivaltatilanteita: Case kolme ravintolaa		
Työn laji Opinnäytetyö	Päiväys	Sivumäärä +
Työn ohjaaja(t) Häkkinen Sari		Toimeksiantaja
Tiivistelmä Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kolmessa anniskeluravintolassa työskentelevien henkilöiden mahdollisia kokemuksia henkisestä ja fyysisestä väkivallasta heidän työajallaan. Tutkimuksessa selvitettiin myös työntekijöiden ajatuksia siitä millä keinoin työturvallisuutta voitaisiin kehittää ja mahdollisia vaaratilanteita välttää kyseessä olevissa ravintoloissa. Yhtenä tutkimuksen osana selvitettiin myös työntekijöiden kokemuksia siitä millaiset asiakkaat saattavat lisätä ravintolatyöntekijöihin kohdistuvaa väkivaltaa. Tutkimuksen menetelmänä on käytetty puolistrukturoitua haastattelumenetelmää, jossa tutkimuskysymykset sisältivät vaihtoehtokysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Aineisto kerättiin haastattelemalla 19 ravintoloiden tarjoilu sekä saliapulaisen tehtävissä toimivaa henkilöä. Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee ravintolatyötä, työturvallisuutta asiakaspalvelutehtävissä, työntekijän lain antamaa suojaa ja asiakkaiden käytöskulttuuria ravintoloissa sekä päihteiden vaikutusta asiakkaiden käytökseen. Tutkimuksen perusteella voidaan nähdä, että useilla tutkittavista henkilöistä oli kokemuksia asiakkaiden aiheuttamasta väkivallasta työajalla kyseessä olevissa ravintoloissa. Väkivaltaa kokeneiden haastateltavien kokemuksissa esiintyi sekä henkistä että fyysistä väkivaltaa. Tutkimuksesta voidaan nähdä etteivät useimmat väkivaltaa kokeneista työntekijöistä kuitenkaan kokeneet työn vaikeutuvan tai työympäristön viihtyvyyden kärsivän merkittävästi näiden väkivaltaisten kokemusten myötä. Suurin osa väkivaltaiseen tai uhkaavaan tilanteeseen joutuneista työntekijöistä kertoi etteivät tilanteet ole aiheuttaneet heille vakavia traumoja tai pelon kaltaisia tuntemuksia. Henkilökunnalta kysyttiin myös työturvallisuutta lisäävistä tekijöistä ja niiden kehittämisestä. Suurin osa tutkittavista työntekijöistä koki työturvallisuutta lisäävien asioiden olevan ajan tasalla ja riittäviä kyseessä olevissa ravintoloissa.		
Asiasanat Työturvallisuus, turvattomuus, työhyvinvointi, työntekijä, väkivalta		
Huomioitavaa		

SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
SAVONIA BUSINESS

Degree Programme, option

Degree Programme in Hospitality Management, with orientation in Hotel and Restaurant

Author(s)

Puustinen Juuso, Sinkkonen Taru

Title of study

Violence Situations Encountered by Restaurant Employees – Case: Three Restaurants

Type of project

Date

Pages

Thesis

+

Supervisor(s) of study

Executive organisation

Häkkinen Sari

Abstract

The aim of this thesis is to examine the possible experiences of mental and physical violence occurring during the working hours of employees in three restaurants licensed to serve alcohol. We have also wished to study the employees' thoughts on how to develop work safety and how to prevent the possibly dangerous situations in these restaurants. Moreover, we analysed the employees' experiences about the profile of clients who might behave violently towards them.

The research method of this thesis comprises a semi-structured interview with multiple-choice questions as well as open questions. The data was collected by interviewing 19 individuals working as waiters or bartenders.

The theoretical part of this thesis deals with work in restaurants, work safety in customer service related work, protection of employees by law as well as clients' conduct in restaurants and the influence of intoxicants on their conduct.

As an outcome of the study, we can observe that several interviewees had experienced violence from their clients during their working hours. Both mental and physical forms of violence occurred. However, it can be ascertained that most employees having undergone violence did not sense any significant downturn as to the level of difficulty of their work or the atmosphere in their working environment due to these experiences. The majority of the employees in question communicated that the occurred situations had not caused them serious trauma or feelings of fear.

The personnel was also asked about factors of work safety and possible remedies for its development. Most interviewees felt that the means of enhancing work safety at their work places were up-to-date and sufficient.

Keywords

Work safety, insecurity, well-being at work, employee, violence

Note

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	5
2. TUTKIMUKSEN TAUSTA JA SEN TARKOITUS	6
2.1 Rengasravintolat Oy.....	6
2.2 Asiakaskunta	7
2.3 Ale Pupi	7
2.4 Passion Club.....	8
2.5 Henry´s Pub.....	8
3. TYÖTURVALLISUUS	9
3.1 Vuorovaikutus asiakaspalvelussa.....	10
3.2 Lakivelvoitteet työturvallisuudesta	11
3.3 Oikeus henkilökohtaiseen koskemattomuuteen	13
3.4 Työnantajan lakivelvoitteet työturvallisuudesta	13
4. VÄKIVALLAN UHKA TYÖSSÄ	18
4.1. Tuki ja henkinen jälkihoito	21
5. ASIAKKAIDEN AIHEUTTAMAT RISKIT	24
5.1. Riskit ravintolatyössä.....	24
5.2 Aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas	27
5.3 Pähteet väkivaltarikoksissa	31
6. ASIAKKAIDEN KÄYTÖSKULTTUURI	33
7. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	34
7.1 Aineiston keruumenetelmä	34
7.2 Aineiston analyysi.....	35
7.3 Tutkimuksen valideetti ja reliabiliteetti	47
8. JOHTOPÄÄTÖKSET	48
9. JATKOTUTKIMUKSET	48
LÄHTEET	50
LIITTEET	

1. JOHDANTO

Työturvallisuudesta ja työssä sattuneista vaaratilanteista puhutaan paljon mediassa ja työpaikoilla. Aiheesta on kirjoitettu myös useita kirjoja. Työturvallisuuden lisäämiseksi on kehitelty paljon lakeja, joiden tarkoitus on mahdollistaa työntekijän turvallinen ja mahdollisimman viihtyisä työilmapiiri. Työturvallisuuden kehittämisellä on tärkeä vaikutus työntekijöiden työhyvinvointiin ja työssä viihtymiseen. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus kertoo raportissaan kuinka hyvinvoiva työyhteisö työskentelee osaavasti ja tuottavasti. Työntekijät kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi sekä elämän hallintaa tukevaksi. (”Työhyvinvointi perustuu yhteistyöhön” Sosiaali ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen www-sivusto, 27.09.2010.)

Tässä tutkimuksessa kartoitimme tutkittavien ravintoloiden henkilökunnan kokemuksia tilanteista, jossa he olivat kokeneet jonkinlaista henkistä tai fyysistä väkivaltaa työajallaan. Tutkimus ei ole yleistettävissä kaikille ravintola-alan sektoreille, mutta se on hyvin suuntaa antava etenkin anniskeluravintoloissa työskentelevien kohdalla. Tutkimuksesta on helppo tehdä jatkotutkimuksia, jotka laajentavat näkökulmaa ravintolatyöntekijöiden turvallisuudesta ja työhyvinvoinnista entisestään. Tutkimuksen tavoite on myös herättää keskustelua baarityöntekijöiden työturvallisuudesta ja sen kehittämisestä alalla.

Olemme itse tutkimuksen tekijöinä myös ravintola-alan ammattilaisia ja työskentelemme työympäristössä, jossa kohtaamme erityyppisiä asiakkaiden henkilökunnalle aiheuttamia vaaratilanteita. Tässä tutkimuksessa emme kuitenkaan tuoneet esille omia kokemuksiamme, vaan pyrimme haastatteluiden perusteella saamaan mahdollisimman laajan ja todenmukaisen kuvan tutkittavien ravintoloiden työntekijöille sattuneista vaaratilanteista työpaikallaan.

2. TUTKIMUKSEN TAUSTA JA SEN TARKOITUS

Anniskeluravintoloissa työskennellessämme olemme kohdanneet vakavia ja jopa vaarallisia tilanteita, jossa asiakas on käytöksellään voinut olla vaaraksi työntekijän terveydelle. Nämä tilanteet ovat päättyneet usein työntekijän solvauksiin tai väkivaltaisuuksiin työntekijöitä ja mahdollisesti myös muita asiakkaita kohtaan. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää baarihenkilökunnan kokemuksia henkisestä ja fyysisestä väkivallasta työajalla kolmessa erityyppisessä anniskeluravintolassa.

Tutkimuksessa tuodaan esiin työntekijöiden omia ehdotuksia väkivaltaisten tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi työpaikalla. Perehdymme myös väkivaltaisuuksien aiheuttamiin seurauksiin työntekijöissä ja työilmapiirin viihtyvyydessä. Tutkimuksen taustassa selvitimme asiakkaiden aiheuttamia riskejä henkilökunnan työturvallisuudelle. Tutkimme myös asiakkaiden käytöskulttuuria, sen kehitystä ja siihen vaikuttavia seikkoja. Tutkimuksesessa selvitimme vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

Millaisia kokemuksia tutkittavien ravintoloiden työntekijöillä on loukkaavista tai työturvallisuutta vaarantavista asiakaspalvelutilanteista?

Kuinka tutkittavien ravintoloiden työntekijät kokevat loukkaavat tai työturvallisuutta vaarantavat työtilanteet?

Kokevatko tutkittavien ravintoloiden työntekijät työympäristönsä riittävän turvalliseksi?

Millä keinoin tutkittavien ravintoloiden työturvallisuutta voitaisiin parantaa entisestään?

2.1 Rengasravintolat Oy

Tutkimuksen toimeksiantajana toimi Rengasravintolat Oy, joka on vuonna 1969 perustettu ravintola-alan perheyritys. Yritykseen kuuluu 16 ravintolaa viidellä eri paikkakunnalla Suomessa, sekä yksi ravintola Yhdysvalloissa San Diegossa. Kuopiossa Rengasravintoloilla on tällä hetkellä neljä ravintolaa, Ale Pupi, Henry's Pub, Passion Club sekä kesäisin toimiva Makasiini ravintola Albatrossi. Kaikissa

edellä mainituissa ravintoloissa on täydet A-oikeudet ja ne ovat painottuneet juomatarjoiluun. Rengasravintoloiden henkilökunta koostuu osa-aikaisista työntekijöistä sekä vuokratyövoimasta, jota yritys käyttää tarvittaessa. Kuopiossa Rengasravintolat käyttävät SJV(Suomen järjestys ja valvonta Oy) nimisen henkilöstövuokratyövoiman työntekijöitä. SJV Henkilöstöpalvelut on henkilöstövuokrausta tarjoava yritys, joka toimii pääasiassa Pohjois-Savon alueella. Yritys tarjoaa ravintoloille ja erilaisiin tapahtumiin järjesyksenvalvontaa, tarjoilijoita, saliapulaisia, lipunmyyjiä sekä naulakkotyöntekijöitä.

2.2 Asiakaskunta

Segmentoinnilla tarkoitetaan markkinoinnin keinoja joilla saavutetaan tietynlaiset asiakasryhmät ja vaikutetaan heidän ostopäätöksiin. Segmentoinnilla pyritään vaikuttamaan kysymykseen ”Miksi asiakas tulee juuri Meille asiakkaaksi, ja miksi asiakas ostaa juuri Meiltä?”. (Hemmi,- Häkkinen , -Lahdenkauppi 2008, 54.) Tänä päivänä segmentoinnissa käytetään kuluttajien elämäntyyliä. Segmentti ja asiakaskohderyhmä ovat käsitteellisesti sama asia. Kyse on asiakaskohderyhmästä, joka asiakkaaksi halutaan ja joka on siten markkinointitoimien kohteena (Heikkinen 2002, 49). Nykypäivänä asiakkaat haluavat myös tulla kohdelluiksi yksilöinä, vaikka he kuuluisivatkin suureen segmenttiin. Asiakkaat haluavat tulla kohdelluiksi niin sanottuina ”yhden hengen segmentteinä” (Grönroos 2009, 423).

Asiakaskunta rengasravintoloilla vaihtelee paljon ravintoloittain. Segmentoinnissa on selkeästi käytetty enemmän pehmeitä lohkomisperusteita kuten ihmisten elämäntyyli. Tämän kaltaisen asiakas segmentoinnin huomaa esimerkiksi Passion Clubin sekä Henry`s Pubin musiikki suuntauksesta, tarjottavista tuotteista ja kampanjoista. Nämä kaksi ravintolaa tavoittelevat täysin erilaista asiakaskuntaa. Henrys Pubin asiakaskunta koostuu monenikäisistä raskaamman musiikin ystäväistä, opiskelijoista sekä muusikin harrastajista. Kun taas Passion Clubin asiakaskunta koostuu lähinnä nuorista aikuisista, urheilijoista ja opiskelijoista, jotka lähtevät yökerhoon tanssimaan ja nauttimaan erilaisista juomasekoituksista.

2.3 Ale Pupi

Ale Pupi on Kuopion keskustassa Kauppakadulla sijaitseva anniskeluravintola. Ale Pupi on avoinna aamusta yömyöhään saakka. Ale Pupin asiakaskunta koostuu pääosin nuorista aikuisista sekä vakioasiakkaista joita ravintolalla on paljon. Ravintolan

ikäraja on 20. Aamuisin Ale Pupissa työskentelee yksi työntekijä ja iltaisin kaksi tai useampi viikonpäivästä riippuen. Joka ilta ravintolassa on myös vähintään yksi järjestysmies. Ale Pupi tarjoaa laajan valikoiman erityyppisiä väkeviä ja mietoja alkoholijuomia, sekä alkoholittomia virvokkeita. Ale Pupissa ei ole pakollista narikkaa, mutta reput ja kassit otetaan asioinnin ajaksi talteen.

2.4 Passion Club

Passion Club sijaitsee kauppakadulla ravintola Ale Pubin yläkerrassa. Passionin ikäraja on 18 vuotta. Sen asiakaskunta koostuu nuorista asiakkaista, joista suurin osa on alle 22-vuotiaita. Passionissa on usein myös paljon vaihto-oppilaita. Passionissa on kaksi erityyppistä puolta jotka ovat avoinna viikonloppuisin sekä tiistaisin ilta kymmenestä aamu neljään saakka. Viikonloppuisin ravintolassa työskentelee viiden baaritarjoilijan lisäksi kaksi saliapulaista, naulakkopalvelutyöntekijä, lipun- myyjä sekä kolme järjestysmiestä. Arki-iltoina ravintolan työntekijämäärät vaihtelevat sesonkien sekä erityyppisten opiskelija ja teemailtojen mukaan. Passionissa on pakollinen naulakkopalvelu eli ulkovaatteet, kassit ja reput asiakkaiden on jätettävä asioinnin ajaksi säilytykseen.

2.5 Henry´s Pub

Henry´s Pub sijaitsee Kuopiossa Kauppakadun ja Käsityökadun kulmassa. Ravintola on erityisen tunnettu muun muassa nimekkäistä live-esiintyjistään. Henry´s Pub on avoinna joka päivä ilta yhdeksästä aamu neljään asti. Henry´s Pubissa työskentelee kahdesta viiteen tarjoilijaa ja kahdesta neljään järjestysmiestä viikonpäivästä sekä esiintyjistä riippuen. Henry´s Pubin ikäraja on 18 vuotta. Sen asiakaskunta koostuu pääosin raskaamman musiikin ystävistä sekä live-esiintyjä seuraamaan tulleista asiakkaista. Henry´s Pubissa ei ole pakollista eteispalvelua. Suuremmat reput ja kassit asiakkaiden on kuitenkin jätettävä asioinnin ajaksi säilytykseen.

3. TYÖTURVALLISUUS

Turvallisuus käsitteenä tarkoittaa häiriötöntä toimintaa ilman henkilö tai aine vanhinkoja. Turvallisuuden laiminlyönti voi aina aiheuttaa vaaratilanteen. OHSAS 18001 standardi määrittelee vaaraksi tekijän tai tilanteen, jossa on henkilövahingon, terveyden heikentymisen, omaisuusvahingon, työympäristön vahingon tai kaikkien näiden yhdistelmien mahdollisuus. (Työterveyslaitoksen julkaisu 2003, 11.) Turvallisuus on erottamaton osa kaikkia elämämme toimintoja ja se kuuluu myös kiinteästi päivittäiseen toimintaamme (Kanerva 2008, 1). Turvallisuuttamme vaarantavia tekijöitä valvoo sosiaalisessa kanssakäymisessä Suomen laki ja poliisi.

Työturvallisuus kuuluu nykyaikaiseen työhön. 1800- luvulla työsuojelun tavoite oli vain suojella naisia ja lapsia teollisuustyön aiheuttamilta vaaroilta ja haitoilta. Tällaista työsuojelua kutsuttiin tuohon aikaan työväensuojeluksi. Kuitenkin vuonna 1973 työsuojelu laajeni jokaiselle työpaikalle uusien lakien myötä, mutta vielä tällöinkin, se painottui enemmän tekniseen turvallisuuteen sekä tapaturmantorjuntaa. Vasta 1980-luvun lopulla henkinen työsuojelu ja työkykyä edistävä toiminta yleistyi, ja 1990-luvun alussa työelämän laadun parantaminen ja toimintatavoiltaan hyvä ja turvallinen työ tulivat tavoitteiksi työsuojeluun. Nykyään, 2000-luvulla työsuojeluasioina korostuneet piirteet ovat työssä jaksaminen, työntekijöiden erityistarpeet sekä fyysisen ja henkisen väkivallan uhka. (Työterveyslaitoksen julkaisu 2003, 9.) Työturvallisuuden tavoitteena on turvallinen ja terveellinen työ sekä työpaikka (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 2007, 1).

Työturvallisuus on työsuojelun keinoin toteutettu tavoitetila, jolloin työssä ei ole turvallisuutta uhkaavia vaara- tai haittatekijöitä (Työterveyslaitoksen julkaisu 2003, 11). Lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työntekijöiden työolosuhteita ja siten turvata ja ylläpitää työntekijöiden työkykyä ja terveyttä. Säännöksen mukaan terveys käsitteenä pitää sisällään niin henkisen kuin fyysisenkin terveyden (Kuikko 2003, 13).

Väkivallan ja väkivallan uhan ennaltaehkäisy korostuu entisestään uudessa Työturvallisuuslaissa. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan laatimaan työsuojelun toimintaohjelman, johon kuuluu muun muassa:

- Turvallisuuden vastuu henkilön nimeäminen
- Riskien arviointi
- Tarvittavien toimenpiteiden noudattaminen (esimerkiksi ennakkoarjoittelu)
- Toiminnan seuranta.

Turvallisuustoiminnalla ehkäistään ja pyritään reagoimaan toimintaan liittyviin uhkatekijöihin. (Kuikko 2003, 45-53.)

Palveluammattissa työskentelevät joutuvat varautumaan monenlaisiin turvallisuusriskeihin. Muutokset työympäristössä, työnteossa ja erinlaiset sosiaaliset ja poliittiset ongelmat sekä ihmisten liikkuvuus altistavat ammattilaisia uhkaaviin tilanteisiin (Hjelt-Putilin 2005, 8). Työympäristön muutoksia ovat esimerkiksi nykypäivän palveluiden tarjonnan monipuolisuus, alan ketjuuntuminen ja liikeideoiden moninaistuminen. Ravintoloista on tullut osa suomalaisten arkipäivää, joka on tuonut erityisesti tarjoilijoiden työn kokonaan uuteen valoon (Alasilta-Hagman & Salonen 1989, 21). Sosiaaliset ja poliittiset ongelmat näkyvät lisääntyvänä epävarmuutena, aggressiivisuutena sekä päihteiden käytössä (Weizmann-Henelius 1997, 7). Uhkaavia tilanteita aiheuttavat myös myöhäiset aukioloajat ja yksintyöskentely (Isotalus & Saarela 2001, 17). Konfliktitilanteiden ehkäisy ja hallinta ravintola-alalla vaatii koulutusta, valmennusta ja ohjeistusta. Koulutus vahvistaa henkilöstön tietoisuutta turvallisuuteen liittyvistä kysymyksistä ja vakiinnuttavat hyviksi harkittuja menettelytapoja. Turvallisuuskoulutuksen riittävä toisto pitää konfliktihallinnan valmiudet käyttövireessä (Hjelt-Putilin 2005, 23).

3.1 Vuorovaikutus asiakaspalvelussa

Viestintä käsitteenä voidaan ymmärtää sekä sanomien siirtämiseksi että merkitysten tuottamiseksi. ”Viestintä on väline, jolla on keino solmia ja ylläpitää yhteyttä ihmisten kesken. Viestintätaito on kykyä ilmaista itseään tarkoittamallaan tavalla ja kykyä vastaanottaa ja tulkita viestejä oikein”. (Repo & Nuutinen 2005, 8.)

Useat tutkimukset ovat osoittaneet, että moni turvallisuusuhka, onnettomuus, väkivallanteko tai kriisitilanne olisi voitu välttää asianmukaisella viestinnällä (Hjelt-Putilin 2005, 8). Asianmukaista viestintää ja vuorovaikutusta on hyvä asiakaspalvelu, jossa työntekijällä on riittävät tiedot tuotteesta tai palvelusta sekä yrityksestä (Hämäläinen 1999, 51). Turvallisen asiakaspalvelun peruselementtejä ovat

ammattitaitoinen ja laadukas palvelu sekä toimintakyvyn säilyttäminen uhkaavissakin tilanteissa. Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta, jossa työntekijällä on vastuu siitä miten suhde asiakkaaseen kehittyy (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 1999, 10-11). Tilanne, jossa asiakas käyttäytyy uhkaavasti tai väkivaltaisesti, on aina vuorovaikutustilanne (Weizmann-Helenius 1997, 8). Tällaiset ristiriita- ja konfliktitilanteet ovat vaativimpia vuorovaikutustilanteita asiakastyössä, jolloin työntekijältä vaaditaan erityisiä vuorovaikutustaitoja, jotta tilanteet ratkeaisivat parhaalla mahdollisella tavalla (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 1999, 10-11). Hyvät viestintä – ja vuorovaikutustaidot ovat tärkeässä osassa palvelutyön ammattitaitoa sekä turvallisuusosaamista. Turvallisuustietoinen asenne vuorovaikutuksessa ja käyttäytymisessä näkyy oman ja asiakkaiden turvallisuuden arvostamisena (Hjelt-Putilin 2005, 8).

Turvallisuuden lisääminen, konfliktitilanteiden ehkäisy ja niiden hallinta edellyttää aina ihmisten välistä kanssakäymistä. Palvelualan työyhteisöllä on tarve viestittää asiakkailleen, että turvallisuudesta huolehditaan aidosti. Turvallisuus on edellytys laadukkaalle palvelulle. Palvelualan työntekijöiden on havaittava ajoissa arveluttavat ja uhkaavat tilanteet, sekä pyrittävä ehkäisemään sellaisia tilanteita parhaansa mukaan erilaisilla viestintä- ja vuorovaikutustaidoilla. (Hjelt-Putilin 2005, 15.)

3.2 Lakivelvoitteet työturvallisuudesta

Yleiset säännökset, Suomen lait ja normit antavat työntekijöille turvaa työpaikoilla. Lain antama suoja, on kaikille työntekijöille sama. Laki velvoittaa myös työnantajaa pitämään työympäristön turvallisena. Työnantaja on työturvallisuuslain mukaan velvollinen huolehtimaan työpaikalla tapaturmavaarojen ja terveyshaittojen tunnistamisesta, arvioinnista, turvallisuuden kehittämisestä, sen seurannasta sekä työntekijöiden opastamisesta ja ohjauksesta. (Isotalus & Saarela 2001, 8.)

Euroopan yhteisö säätelee työn turvallisuutta (Hietala, Kaivanto & Kuikko 2003, 21). Lakien tarkoituksena on työympäristön ja työolosuhteiden parantaminen, työkyvyn turvaaminen ja ylläpito sekä työtapaturmien torjunta. Lakien lähtökohta ja tavoite on, että työpaikat edistävät työn turvallisuutta ja terveellisyttä oma-aloitteisesti (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 2009, 6).

Suomen laissa on paljon asetuksia jotka suojaavat väkivallan tai pahoinpitelyn uhriksi joutuneita eri tilanteissa. Laissa pahoinpitelystä kerrotaan seuraavasti: Joka tekee toiselle ruumiillista väkivaltaa taikka tällaista väkivaltaa tekemättä vahingoittaa toisen terveyttä, aiheuttaa toiselle kipua tai saattaa toisen tiedottomaan tai muuhun vastaavaan tilaan, on tuomittava pahoinpitelystä sakkoon tai vankeuteen enintään kahdeksi vuodeksi. Pahoinpitely voi olla lievä tai törkeä, ja niistä seuraa tekijälle sakkoa tai ehdotonta vankeutta. Myös pahoinpitelyn yritys, on rangaistava teko. (Laki henkeen ja terveyteen kohdistuvista rikoksista, § 5.)

3.3 Oikeus henkilökohtaiseen koskemattomuuteen.

Työssä tai työpaikalla tapahtuvaan väkivaltaan, työntekijän pahoinpitelyyn, vahingoittamiseen tai sanalliseen uhkailuun sovelletaan rikoslakia, jonka mukaan rangaistavia tekoja ovat muun muassa rauhan rikkominen, kunnian loukkaus ja vahingonteko. Työntekijällä on rikoslain mukaan oikeus puolustautua väkivaltaa vastaan, mutta keinot eivät saa olla liioiteltuja. (Isotalus & Saarela 2001, 8.)

Laki antaa jokaiselle oikeuden ruumiilliseen ja henkiseen koskemattomuuteen (Perusoikeuslaki, 3:2§). Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, ettei kehenkään saa ilman painavaa syytä koskea ilman hänen omaa suostumustaan. Jokainen määrittelee itse moraalisensa ja arvojensa perusteella rajat koskemattomuuteen. Rajat eivät kuitenkaan saa olla laissa määritellyjä laajemmat ilman riskiä siitä että joutuu lain edessä vastuuseen toiminnastaan. (Purjo 1997, 18.)

Toiseen ihmiseen kohdistuva väkivalta, on vastoin lakia ja rangaistava teko. Suomen laki antaa jokaiselle kansalaiselle myös oikeuden suojella itseään (Purjo 1997, 18). Suomen rikoslain mukaan väkivallan kohdistuessa johonkin muuhun ihmiseen, kuin itseensä, on jokainen lain mukaan velvollinen suojelemaan uhria (Pelastustoimen laiminlyönti, 15 §).

Suomen rikoslaki mukaan jokainen saa tietyin edellytyksin suojella itseään jos,

- kyseessä on oikeudeton hyökkäys
- hyökkäys on jo aloitettu tai on juuri alkamassa
- käytetyt keinot ovat hyökkäyksen torjumiseksi välttämättömiä. (Purjo 1997, 18.)

Kyseisestä suojelusta käytetään laissa ammattisanaa hätävarjelu. Hätävarjelu ei kuitenkaan anna mielivaltaista voimankäyttö oikeutta. Pahoinpitelijän tai väkivallalla uhkaavan pysäyttäminen tulisi aloittaa lievintä keinoa käyttäen, esimerkiksi sanallisesti. (Purjo 1997, 18.) Jos puolustuksessa on ylitetty hätävarjelun rajat (hätävarjelun liioittelu) voidaan tekijä tuomita rangaistukseen. Lain mukaan tekijä on kuitenkin rangaistusvastuusta vapaa, jos olosuhteet olivat sellaiset, ettei tekijältä kohtuudella olisi voinut vaatia muunlaista suhtautumista, kun otetaan huomioon hyökkäyksen vaarallisuus ja yllätyksellisyys sekä tilanne muutenkin. (Laki vastuuvapausperusteista § 4.)

Pelkän kunnian puolustaminen väkivaltaisoin keinoin ei oikeuta hätävarjeluun (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 1999, 23). Esimerkiksi sanalliset loukkaukset eivät oikeuta voimakeinojen käyttöön (Purjo 1997, 18).

3.4 Työnantajan lakivelvoitteet työturvallisuudesta

Varautuminen yleisen turvallisuustason ylläpitämiseen työpaikalla sekä mahdollisiin uhka- ja vaaratilanteisiin varautuminen tunnustetaan nykyään viisaaksi ja realistiseksi suhtautumistavaksi. Siihen velvoittavat muun muassa työturvallisuuslaki ja työsuojelu määräykset. Turvallisuussuunnittelu osoittaa, että palvelualan työyhteisö huolehtii ja kantaa vastuuta henkilöstöstään, sekä asiakkaistaan. (Hjelt-Putilin 2005, 15.)

Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 2007, 3). Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Huolehtimisvelvollisuuden laajuutta rajaavina tekijöinä otetaan huomioon epätavalliset ja ennalta arvaamattomat olosuhteet, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa, ja poikkeukselliset tapahtumat, joiden seurauksia ei olisi voitu välttää huolimatta kaikista aiheellisista varotoimista. Työnantajan on suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Tällöin on mahdollisuuksien mukaan noudatettava periaatteita joissa pyritään estämään tai poistamaan vaara- ja haittatekijät, toteuttamaan yleisesti vaikuttavat

työsuojelutoimenpiteet ennen yksilöllisiä toimenpiteitä ja seuraamaan tekniikan ja muiden suojelukeinojen kehittymistä. (Työturvallisuuslaki, työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite §8.)

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan on myös tarkkailtava toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyteen. Lain mukaan työnantajan on huolehdittava myös siitä, että turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevat toimenpiteet otetaan huomioon tarpeellisella tavalla työnantajan organisaation kaikkien osien toiminnassa. (Työturvallisuuslaki, työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite §8.)

Työtiloja ja niiden muutoksia suunniteltaessa on tehtävä riskien kartoitus, ja siihen perustuen toteutettava myös väkivallan uhan hallitsemiseksi tarvittavat torjuntaratkaisut sekä yhteydenpito- ja hälytysjärjestelmät. Työntekijän on voitava tehdä hälytys huomaamattomasti. Hälytyksen vastaanotto ja avun saanti on järjestettävä toimivaksi ja mahdollisimman nopeaksi. ("Kirjallinen turvallisuusohjeistus ja hälytys järjestelmä" Työsuojeluhallinnon www-sivusto. 28.09.2010.) Tärkeintä on, että työntekijä pääsee aina hätätilanteessa painamaan hälytintä esteettä ja asiakkaan huomaamatta. Tällaisissa hälyttimissä ei saa olla äänitai valo signaalia, jonka kiihtynyt asiakas voi havaita (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 2009, 13). Väkivallan torjunnassa on merkitystä muun muassa työtilan muodolla, kulkuteiden järjestelyillä, kaluston sijoituksella sekä asiakkaiden opastuksen ja vastaanoton järjestelyillä. Riittävä tila edistää työn tekemistä, kun taas ahtaus voi lisätä työtapaturmien mahdollisuuksia (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 2007, 23). On myös tärkeää pitää asiakkaan ja työntekijän välillä riittävän suuri turvaväli (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 2009, 9). Työnantajan ja työntekijän on yhteistoiminnassa huolehdittava siitä, että väkivalta-alttiille työpaikalle ja työlle laaditaan kirjallinen turvallisuusohje (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 2007, 40).

Näiden ohjeiden tulisi sisältää:

- toimintaohjeet ja -mallit etukäteen kartoitettujen vaaratilanteiden varalta

- toimintaohjeet ja -vastuut, kun väkivaltatilanne tai sen uhka on tapahtunut
- ohjeet välittömään ensiapuun ja ohje hoitoon toimittamisesta
- ilmoitus ohjeet poliisille ja tarvittaessa työsuojeluviranomaiselle
- ohjeet jälkihoidon organisointiin
- ohjeet tapahtuneen jälkiselvitykseen. ("Kirjallinen turvallisuusohjeistus ja hälytys järjestelmä" Työsuojeluhallinnon www-sivusto. 28.09.2010.)

Työntekijän on puolestaan toimittava työnantajan ohjeiden mukaan ja ilmoitettava työnantajalle mahdollisista riskeistä työssä (Isotalus & Saarela 2007, 64).

Työturvallisuuslain mukaisesti henkilöstö on koulutettava turvallisuusohjeistoon ja kohtaamaan väkivaltatilanne työssään. On tärkeää antaa ohjeita tilanteen kärjistymisen varalta. Koulutuksen tulisi tukea ammatillisia valmiuksia, kuten vuorovaikutustaitoja kohdatessa vaikea tai muuten häiritsevästi käyttäytyvä asiakas. ("Miksi koulutusta/perehdytystä ja opastusta" Työsuojeluhallinnon www-sivusto. 28.09.2010.) Keskeisiä asioita koulutuksissa ovat yleensä olleet väkivaltatilanteiden hallitsemiseen liittyvät juridiset seikat, aggressiivisuuden ennusmerkkien tunnistaminen sekä verbaaliset ja fyysiset keinot kohdata väkivaltaisia asiakkaita. Koulutusohjelmissa on pyritty vaikuttamaan työntekijöiden asenteisiin sekä kannustettu tuntemaan oma kehonkieli ja käytös ja niiden vaikutus vuorovaikutus- ja väkivalta tilanteisiin. (Weizmann-Helenius 1997, 69.)

Lain mukaan työntekijä on perehdytettävä riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa. Työntekijälle on annettava opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi, sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan tilanteen välttämiseksi. Työntekijää on opastettava myös säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. (Työturvallisuuslaki, työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite §14.)

Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallanuhka työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan huolehtimaan, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään

mahdollisuuksien mukaan ennakolta (Isotalus & Saarela 2007, 64). Tällöin työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen (Työturvallisuuslaki, työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite § 27).

Häirintää ja väkivallan uhkaa ravintoloissa suojelevat yleisesti ottaen järjestyksenvalvojat. Järjestyksenvalvoja on Suomen lainsäädännön mukaan henkilö, jonka tehtävänä on valvoa järjestystä ja turvallisuutta sekä estää rikoksia ja onnettomuuksia toimialueellaan. Järjestyksenvalvoja nauttii korkeampaa rikosoikeudellista suojaa, siksi että hänellä on paitsi oikeus, myös velvollisuus puuttua tarvittaessa ihmisten perusoikeuksiin. Tyypillisimpiä ongelmia joissa järjestyksenvalvojan on puututtava tilanteeseen ovat erilaiset pahoinpitelyt, niiden uhat tai häiritsevä käyttäytyminen. (Huhtala 2004, 117-118.)

Työturvallisuuslain mukaan työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin ja johon siitä syystä liittyy ilmeinen haitta tai vaara hänen turvallisuudelleen tai terveydelleen, työnantajan on huolehdittava siitä, että haitta tai vaara yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen. Lain mukaan työnantajan on myös työn luonne huomioon ottaen järjestettävä mahdollisuus tarpeelliseen yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan, työnantajan osoittaman edustajan tai muiden työntekijöiden välillä. Työnantajan on myös varmistettava mahdollisuus avun hälyttämiseen. (Työturvallisuuslaki, työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite § 29.) Pienissä Pubeissa työskennellään usein yksin, esimerkiksi aamuvuorossa. Yökerhoissa ja klubeilla on yleensä vuorossa vähintään kaksi työntekijää ja järjestyksenvalvoja saadakseen anniskelun jatkoaikoihin vaadittavat luvat. (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston www-sivusto. 4.10.2010.) Yksin työskentelevien on turvauduttavakin ulkoistettuihin vartiointipalveluihin tai poliisiin vaaran, tai turvallisuusriskin ilmetessä.

Huhtalan (2004) mukaan yksintyöskentely on lisääntynyt huolestuttavasti, ja sitä voidaan perustella taloudellisilla syillä. Työntekijöiden henkilökohtaisen turvallisuuden kannalta katsoen yksintyöskentelyn lisääntyminen ei ole mitenkään puolusteltavissa (Huhtala 2004, 14). Yksintyöskentely etenkin ilta- ja yöaikaan sekä viikonloppuisin ja pyhäpäivisin on aina turvallisuusriski, jota tulisi mahdollisuuksien mukaan välttää (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 2009, 8).

4. VÄKIVALLAN UHKA TYÖSSÄ

Uhka- ja väkivaltatilanteet ovat kasvava ongelma työyhteisöissä (Työterveyslaitoksen julkaisu 2009, 59). Väkivaltatilanteet ovat viime aikoina lisääntyneet yhteiskunnassamme kuten muuallakin maailmassa. Uhkaava tai riehuva asiakaskohtaaminen asettaa työntekijöiden kestävyden koetukselle, herättää pelkoa ja alentaa työtehoa (Weizmann-Henelius 1997, 8). Väkivaltatilanteista saattaa pahimmassa tapauksessa seurata erilaisia fyysisiä vammoja ja jopa hengen menetys. Fyysinen väkivalta ei kuitenkaan aina johda vammoihin, mutta kohteeksi joutuneelle väkivalta voi joka tapauksessa olla hyvin vaikea kokemus. Pelko ja ahdistuneisuus uudesta väkivallan uhasta vaikuttaa suoraan työntekijän jaksamiseen ja viihtymiseen työssä. (Työterveyslaitoksen julkaisu 2009, 59.) Väkivallanuhka voi vaihdella melko lievistä erittäin vakavaan. Lievä väkivallan uhka, voi olla esimerkiksi suullisesti tapahtuvaa uhkailua ilman varsinaista hyökkäämisaietta. Vakavia uhkia edustavat asein varustautuneet ja tasapainoltaan häiriintyneet henkilöt. (Huhtala 1997, 361.) Väkivaltatilanteet vaihtelevat eri aloilla ja työpaikoilla (Isotalus & Saarela 2007, 8). Väkivallan on arvioitu lisääntyneen muun muassa siksi, että palveluammattien kontrollitehtävät ovat lisääntyneet ja palvelutilanteet ovat entistä kuormittavampia. Palveluammattien väkivaltatilanteista ei ole juurikaan puhuttu, mikä on johtanut siihen, ettei tilanteisiin ole riittävästi varauduttu. (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 1999, 6.)

Väkivalta ja uhkatilanteet ovat lisääntyneet vuosivuodelta ja väkivallan uhan kokeminen on yleisempää kuin fyysinen väkivalta. Naiset kokevat työväkivaltaa enemmän kuin miehet. Määräaikaiset ja osa-aikaiset työntekijät altistuvat työväkivallalle useammin kuin vakinaiset. (Rautjärvi 2004, 12-29.) Määräaikaisia työsuhteita ovat esimerkiksi kesätyöt tai sijaisuudet jotka kestävät vain tietyn aikaa tai tietyn työtehtävän ajan. Määrä-aikaisia työsuhteita suosivat erityisesti sesonkiravintolat, kuten kesäterassit ja hiihtokeskukset. (Hemmi ym. 2008,13.)

Osa-aikatyötä on työ, jota tehdään vähemmän kuin työehtosopimuksissa tai lainsäädännössä on sovittu täydeksi työajaksi. Yleensä osa-aikatyöksi määritellään alle 30 tuntia tai alle 90 tuntia kolmen viikon jakson aikana. (Suomen Ammattiliittojen keskusjärjestön www-sivusto. 1.10.2010.)

Ammatteja, joissa väkivaltatyötapaturmia on keskimääräistä enemmän (satunnaisessa järjestyksessä):

- Poliisi ja vartija
- Terveyden – ja sairaanhoitotyöntekijä
- Hovimestari, tarjoilija, keittiöapulainen ja baariapulainen
- Myyjä ja myymäläkassa. (Työterveyslaitoksen julkaisu 2003, 60.)

On sanottu, että Suomi on vähäisen rikollisuuden, mutta runsaan väkivaltaisuuden maa. Lasten ja nuorten aikuisten tekemät väkivaltarikokset, naisten väkivaltaisuuden ja ampuma-aseiden käytön lisääntyminen ovat esimerkkejä suomalaisten henkisestä pahoinvoinnista ja juuri majoitus- ja ravitsemisalalan yritykset ja niiden työntekijät joutuvat kohtaamaan em. pahoinvoinnin seurauksia päivittäisessä työssään. (Huhtala 2004, 5.) Suomessa työssään uhkailun tai fyysisen väkivallan uhriksi joutuu noin 5 % työvoimasta, eli noin 111 000 henkilöä vuosittain (Isotalus & Saarela 2007, 60). Virallisiin työtapaturmarekisteriin tilastoidaan vuosittain noin 500 väkivallan aiheuttamaa työtapaturmaa. Työväkivallan kuolemantapauksia sattuu noin kaksi vuodessa. (Isotalus & Saarela 2001, 7.) Naisille tämä on yleisempää kuin miehille, naisista 6% ja miehistä 3% joutuu väkivallan kohteeksi. Valtaosassa väkivallan tekijä on asiakas, potilas, oppilas tai muu vastaava. Yleisimmin vahingoittuvat pää, kädet tai useat ruumiinosat, seuraukset ovat yleisesti ruhjeita, pintavammoja, naarmuja ja haavoja jotka johtavat yleensä noin kolmen päivän poissaoloon työstä. Vakavimmissa tapauksissa miehet kärsivät enemmän luunmurtumista ja naiset sisäelinvammoista. Fyysistä väkivaltaa, josta aiheutuu näkyviä jälkiä, on eniten sosiaali- ja terveysalan töissä, poliiseilla ja tarjoilijoilla. (Työterveyslaitoksen julkaisu 2003, 59.)

Työväkivallalla tarkoitetaan tapahtumaa, jossa henkilöä uhataan, loukataan tai pahoipidellään työajalla tai matkalla töihin. Työväkivalta pitää sisällään myös työhön liittyvät olosuhteet, jotka vaarantavat työntekijän turvallisuutta, hyvinvointia tai terveyttä suorasti tai epäsuorasti. Väkivalta voi liittyä myös epäsuorasti työntekijän perheeseen tai läheisiin. (Rautjärvi 2004, 11.)

Työsuojeluhallinto määrittelee seuraavasti työnpiirteitä joissa ilmeisen väkivallan uhka esiintyy.

- Työskentely yksin varsinkin ilta- tai yöaikaan, erityisesti tiloissa, joihin on avoin pääsy
- Työpaikan sijainti riskialueilla, muun muassa alueilla, joilla väkivalta- ja rikosprofiilit ovat korkeat
- Päihtyneiden tai väkivaltaisten asiakkaiden sekä heidän saattajiensa vastaanotto ja käsittely. Esimerkiksi ensihoitotilanteessa
- Lääkkeiden käsittely
- Rahan tai arvokkaan omaisuuden käsittely tai vartiointi
- Asiakkaan etuisuuksien tai oikeuksien valmistelu, käsittely ja päätöksenteko
- Yksilön itsemääräämisoikeuden rajoittaminen. (Isotalus & Saarela 2001, 7.)

Työtapaturma on tapahtuma, jossa työntekijä loukkaantuu. Syntyneen vamman vakavuus vaihtelee lievästä vakavaan, ja pahimmillaan se voi johtaa vahingoittuneen kuolemaan. Ravintola-alan ammatteja, joissa on sattunut eniten kuolemantapauksia ovat mm , vahtimestari, vartija ja tarjoilija. (Työterveyslaitoksen julkaisu 2003, 60.)

Fyysinen väkivalta on kaikkein helpoiten tunnistettavissa oleva väkivallan muoto. Sitä voidaan tehdä monella eri tavalla, kuten esimerkiksi lyömällä, potkimalla ja kuristamalla sekä erilaisilla pakkokeinoilla ja vapaudenriistolla. (Kanerva 2008, 40-41.) Jo fyysiseen uhkailuun tulisi suhtautua vakavasti, sillä jopa kolmasosa niistä toteutuu muodossa tai toisessa (Huhtala 2004, 94). Henkinen väkivalta on ehkä yleisin väkivallan muoto. Se voi olla sanallista tai sanatonta. Henkisen väkivallan muotoja ovat alistaminen, nöyryyttäminen, huutaminen, kiroilu, painostaminen, pilkkaaminen, nimittely, uhkailu, vähättely, alentuvasti käyttäytyminen, pelottelu, häirintä sekä syyttely. Uhkailulla ja pelottelulla on yhtäläillä pelottava, uhkaava ja ahdistava vaikutus kuin fyysiselläkin väkivallalla. (Kanerva 2008, 40-41.) Henkisen väkivallan kohteeksi joutuminen ja siihen liittyvä puolustuskyvyttömyys voi aiheuttaa voimakkaita tunteita. Henkinen väkivalta heikentää yksilön mahdollisuuksia kommunikoida, ja se vaikuttaa myös suoraan itseluottamukseen ja omanarvontunteeseen. (Vartia & Perkkä-Jortikka 1994, 57.) Kaikenlainen henkinen väkivalta enteilee fyysistä kiinnikäymistä (Weizmann-Helenius 1997, 79).

Vaikka väkivalta ei johtaisikaan vakaviin seuraamuksiin, niin on aina painotettava väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyä. Järkevät toimintatavat ja selkeät toimintaohjeet auttavat turvallisuuden varmistamisessa. (Isotalus & Saarela 2001, 22.) Yleisesti ottaen kaikissa kyseessä olevissa tilanteissa perusteellinen riskinarviointi on välttämätöntä. Uhkaa voi oppia jo ennalta aavistamaan, kun osaa tunnistaa väkivaltaisen käytöksen tunnuspiirteitä. Huumaantuneiden ja päihtyneiden kanssa syntyy helpoiten vaikeita tilanteita ja yhteenottoja jolloin tilanne yleensä kärjistyy väkivaltaiseksi. Häiritsevä käytös saattaa edeltää suoranaista väkivaltaa. (Kanerva 2008, 40-41.)

4.1. Tuki ja henkinen jälkihoito

Työpaikoilla voi sattua vakavia työtaturmia, muun muassa henkistä ja fyysistä väkivaltaa (Munnukka-Dahlqvist 1994, 3). Väkivalta ja uhkatilanteet ovat uhrille aina traumaattinen kokemus, joka loukkaa ihmisen itsetuntoa ja koskemattomuutta (Isotalus & Saarela 2001, 36). Yksilöstä riippumatta väkivallanuhkan kohteeksi joutuminen järkyttää ihmistä, kokemus voi olla joko lyhyt tai pitkäkestoinen riippuen henkilöstä ja tämän herkkyydestä (Huhtala 1997, 361). Lähes kaikki saavat psyykkisiä oireita väkivallanteon jälkeen (Isotalus & Saarela 2001, 36). Psyykkisiä oireita kutsutaan posttraumaattiseksi stressireaktioksi, koska oireet ilmenevät yleensä vasta jälkikäteen, kun vaarallinen tilanne on ohi. Tavallisia posttraumaattisia stressireaktioita ovat lisäksi erilaiset fyysiset oireet kuten syyllisyyden tunteet, univaikeudet, jatkuva varuillaan olo sekä ahdistavat muistikuvat tapahtuneesta. Psyykkiset stressireaktiot ovat normaaleja. Suurin osa ihmisistä saa uhka –ja väkivaltatilanteen jälkeen samantyyppisiä oireita. (Munnukka-Dahlqvist 1994, 5-6.)

Traumaattisen tilanteen käsittelyn etenemisvaiheet ovat:

- Sokki. Sokkivaiheessa mieli pyrkii suojautumaan sellaisilta kokemuksilta ja ajatuksilta joita se ei pysty käsittelemään. Sokkivaiheen tyypillisiä vaiheita ovat esimerkiksi sekavuus, järkytys, sopimaton käytös (nauraminen, yliaktiivisuus, hillitön itku) Sokki vaiheessa ihminen ei yleensä pysty vastaanottamaan ohjeita. (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 2009, 30.) Tästä syystä vain 10-25% säilyttää toimintakykynsä (Munnukka-Dahlqvist 1994, 8).

Sokkivaihe kestää yleensä muutamasta tunnista muutamaan päivään (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 2009, 30).

- Reaktiovaihe. Uhri alkaa vähitellen ymmärtää mitä on tapahtunut. Reaktiovaiheessa tunteet vaihtelevat nopeasti, jolloin tyypillistä on itkuisuus, pelko, viha ja aggressiivisuus. Fyysiset oireet voivat olla voimakkaita, esimerkiksi univaikeudet, väsymys ja ruokahaluttomuus. Reaktiovaihe kestää yleensä muutamasta päivästä jopa muutamaan kuukauteen. (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 2009, 30.)
- Käsittelyvaihe. Uhri hyväksyy tapahtuneen jolloin siihen keskittyminen vähenee ja oireet lievenevät. Keskittyminen rutiineihin voi kuitenkin olla vielä vaikeaa ja uhri voi ärsyyntyä helposti. (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 2009, 30.)
- Uudelleen suuntautuminen. Uhri ottaa etäisyyttä tapahtumaan ja voi puhua tapahtuneesta ilman voimakasta ahdistuneisuutta pelkoa tai syyllisyyttä. Uudelleen suuntautumisenvaihe kestää koko loppuelämän.

Useimmilla tapahtumaan liittyvät oireilut sekä ahdistus vähenee ajan myötä ja spontaani toipuminen alkaa pian, viimeistään puolen vuoden sisällä tapahtumasta. Käsittelemättöminä tällaiset tunnetilat ja pohdinnat saavat aikaan kielteisten kokemusten kasaantumista sekä yksilöissä että työyhteisössä. Kokemukset pääsevät kasaantumaan, ja vanhat kuormitustekijät saattavat aktivoitua uudessa uhka- tai väkivaltilanteessa, joka aiheuttaa uusia tunnekuohuja ja toimintakyvyttömyyttä uudessa tilanteessa. (Lusa 2000, 36-38.)

Väkivallan kohteeksi joutunut tarvitsee jälkihoitoa (Purjo 1997, 59). Jälkihoito, eli varsinainen jälkipuinti, debriefing, on lyhytkestoista ja siinä keskitytään traumaattiseen tapahtumaan sekä sen aiheuttamaan kokemukseen asiantuntijan kanssa kahdestaan. (Lusa 2000, 39.) Jälkipuinti pitää sisällään:

- Faktavaiheen, jossa käydään läpi mitä todellisuudessa tapahtui?
- Ajatusvaiheen, mitä kaikkea mielessä kävi tapahtuman aikana?
- Reaktiovaiheen, kerrataan omat tapahtumanaikaiset tuntemukset.
- Normalisointivaiheen, miltä tuntui välittömästi tapahtuman jälkeen?
- Palautumisvaiheen, miten jatkan eteenpäin? (Huhtala 1997, 396.)

Suosittelavaa on, että välittömästi tilanteen jälkeen pystyttäisi pitämään esimiehen johdolla välitön purku (=De-fusing) palaveri, johon osallistuu kaikki kriisin kokeneet sekä työterveyshuollon edustaja. Tällöin hän voisi arvioida jälkihoidon tarpeen ryhmä- ja yksilötasolla. (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 1999, 25.) Lievienkin väkivaltatilanteiden jälkeen nopea tunteiden tuuletus työtovereiden kanssa on paikallaan, jotta väkivallankohde voi kokea että hän saa keskustella tunteistaan ja ajatuksistaan (Purjo 1997, 59). Jos jälkihoidosta ei huolehdita, voi tapahtuma johtaa turvallisuudentunteen menetykseen ja aiheettomiin pelkoihin (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 1999, 25.) Traumaattisesta tapahtumasta selviää sitä paremmin, mitä nopeammin henkistä tukea ja jälkihoitoa on saatavilla. Kaikki annettava tuki tulisi antaa uhrille mahdollisimman luontevasti viimeistään 1-3 vuorokauden jälkeen tapahtuneesta (Isotalus & Saarela 2001, 36.) Jälkihoito on yksi työnantajan velvollisuuksiin kuuluvista asioista (Huhtala 1997, 362), ja se ei ole turhaa päivittelyä vaan tärkeä työkalu: Kaikkien on hyvä päästä tapahtuneen yli ja pystyä keskittymään töihinsä hyvillä mielin (Isotalus & Saarela 2007, 58).

5. ASIAKKAIDEN AIHEUTTAMAT RISKIT TYÖNTEKIJÖILLE

Riski on määritellyn vaarallisen tapahtuman todennäköisyys ja seuraamusten yhdistelmä (Työterveyslaitoksen julkaisu 2003, 11). Riski voidaan määritellä varsin monella tavalla. Yleisimmällä tasolla sitä voidaan kutsua ”mahdollisuudeksi, että jotain ei-toivottua voi tapahtua”. Riski on arkikielessä synonyymi epäonnistumisen tai uhan todennäköisyydelle. Riskien hallinnan kautta yritykset pyrkivät systemaattisesti kontrolloimaan niitä alueita, joilla voi tapahtua odottamattomia ei-haluttuja tapahtumia. Riskien tunnistaminen ajoissa on parasta niiden ehkäisemisessä, sillä useat riskitilanteet syntyvät tiedonpuutteesta. (Heikkinen 2002, 13-57.) Riskien arvioinnilla ja tilanteiden ennakkoharjoittelulla pyritään turvalliseen työtoimintaan (Lusa 2000, 22).

Riskien arvioinnissa tulee selvittää, kuinka paljon ja minkälaisia väkivalta ja uhkatilanteita työpaikalla tapahtuu sekä tulisi tunnistaa, missä tilanteissa uhkatilanteita tapahtuu ja kuka tilanteeseen voi joutua (Lusa 2002, 20). Uhka ja väkivaltatilanteiden riskien arviointi voidaan jäsentää kolmeen osa-alueeseen:

1. Työpaikan uskomuksiin ja henkilökunnan varautumiseen.
2. Uhkatilanteiden ja väkivaltaisten asiakkaiden tunnistamiseen.
3. Työolojen ja palveluympäristön erittelyyn.

(Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 1999, 6.)

5.1. Riskit ravintolatyössä

Ravintolatyöntekijöistä suurin osa tekee tarjoilu -ja anniskelutyötä (Rautjärvi 2004, 9). Ravintola-ala on osa julkista ja yksityistä palvelutuotantoa, jonka asiakkaina toimivat yhteisöt, ryhmät tai yksityishenkilöt (Hemmi ym. 2008, 9). Vuonna 2006 hotelli -ja ravintola-ala työllisti runsaat 77 500 henkeä. Ravintolatyö on asiakaspalvelua, jossa oleellista on jatkuva vuorovaikutus. Hotelli ja ravintola-alan työolotutkimusten mukaan työ ravintoloissa on sekä henkisesti ja ruumiillisesti kuormittavaa. (Rautjärvi 2004, 9-15.) Työympäristössä on raskasta, joka vaatii kohtuullista fyysistä kuntoa (Aho ym. 2009, 17). Ravintolatyölle ominaisia piirteitä ovat epätyypilliset työsuhteet, työsuhteiden satunnaisuus ja osa-aikaisuus, yksintyöskentely, kiire, ruuhka-ajat ja työturvallisuuspuutteet (Rautjärvi 2004, 9-15). Ravintola-alan satunnaisuus johtuu

täysin kausista, jolloin asiakkaat enemmän käyttävät ravintola-palveluja. Esimerkiksi kesä voi olla hektisempää aikaa ravintola-alan yrittäjille, kuin talvi (Hemmi ym. 2008,13).

Vuonna 1994 työministeriön työsuojeluosaston määrittelemät uudet väkivalta- eli riskialat ovat:

- Vähittäiskauppa
- Sosiaalitoimi
- Terveystenhoito
- Yksityinen vartiointiliiketoiminta
- Hotelli ja ravintola-ala

Em. aloilla työskentelee noin 600 000 suomalaista, eli noin neljännes työssäkäyvästä väestöstä. Väkivalta-aloiksi määritellään sellaiset toimi-alat, joilla erilaiset uhkat johtuvat nimenomaan asiakkaista. (Heikkinen 2002, 36.)

Ravintola-alalla koetaan muihin aloihin verrattuna keskimääräistä enemmän väkivaltaa ja uhkaa ja jopa väkivalta kuolemia. Työssään väkivaltaa kokeneita oli vuosina 1980-1997 erilaisten tutkimusten mukaan 10-17% ravintolatyöntekijöistä. Työ ja Terveys Suomessa (2000) -tutkimuksen mukaan henkistä väkivaltaa oli vuonna 2000 kokenut 5,3% naisista ja 3,4% miehistä. Kokenaisuudessaan majoitus- ja ravitsemusalalla yhteensä 6,1% työntekijöistä oli kokenut henkistä väkivaltaa. Vuonna 2000 joka kymmenes ravintolatyöntekijä oli joutunut väkivallan kohteeksi joko työssä tai työmatkalla viimeisen vuoden aikana. Työssään uhkailun kohteeksi joutuneita oli tutkimuksen mukaan 8 % ja väkivallan kohteeksi yli 10 kertaa joutuneita 4% ravintolatyöntekijöistä. (Rautjärvi 2004, 11-12.) Tutkimusten mukaan väkivaltaiset ja uhkailevat henkilöt ovat aiheuttaneet stressiä lähes kolmelle viidesosalle (58,3%) alan työntekijöistä (Huhtala 2004, 125).

Perinteisesti alalla on tunnettu enemmän epävarmuutta ja väkivallan uhkaa viikonlopun iltavuoroja, kuin muita työvuoroja kohtaan. Viikonloppuisin on liikkeellä tavallista enemmän päihtyneitä ja nykyään huumeiden tai lääkkeiden –tai molempien vaikutuksen alaisina olevia henkilöitä. (Huhtala 2004, 124.)

Heiskasen tekemän Survey-tutkimus teorian mukaan palvelualalla väkivaltatilanteita koetaan eniten iltpäivän, myöhäisillan sekä yön tunteita. Ravintola-alalla väkivallan

huippu tavoitetaan puolen yön seutuvilla. (Heiskanen 2002, 148.) Tällöin väkivalta tilanteiden syntyminen näyttäisi suuremmalta. Todellisuus ei läheskään aina tue tätä teoriaa. Eräät rankimmat väkivaltatilanteet alalla ovat tapahtuneet niihin aikoihin jolloin ehkä vähiten osattiin odottaa mitään erityisen ikävää tapahtuvaksi. Esimerkiksi voidaan ottaa pirkanmaalaisen viihdekyöpylän tapaus joka tapahtui noin 10-vuotta sitten, jolloin aseistettu nuorimies tunkeutui vastaanottoon hieman ennen kahdeksaa maanantaiaamuna, ampui kassalla työskennellyttä tyttöä käden ja kyljen läpi ja lopuksi miespuolisen vastaanottovirkailijan kuoliaaksi. Häirikön alkuperäisenä tarkoituksena oli vain ryöstää rahat viinapulloon. Muitakin esimerkkejä keskellä arkiviikkoa ja arkipäivää tapahtuneista raaosta väkivallanteoista hotelli- ja ravintolatyöntekijöitä kohtaan on lukuisia. (Huhtala 2004, 124.)

Yleisimpiä riskejä ravitsemusliikkeiden sisällä, sekä väkivaltaan johtavia tilanteita ovat:

- Varkaudet ja ryöstöt
- Väkivalta ja tappelut
- Liian päihtyneenä sisälle pyrkivät asiakkaat
- Huumeiden käytön ja välityksen yleistyminen
- Ravintolaan on päästetty liikaa väkeä. (Heikkinen 2002, 18.)

Ravintola-alalla anniskelupaikkojen määrän lisääntyminen, alkoholin ja huumeiden kulutuksen lisääntyminen ja samanaikainen henkilöstön, varsinkin vahtimestareiden vähentäminen ovat saattaneet vaikuttaa ravitsemusliikkeiden turvallisuuteen. (Rautjärvi 2004, 12.) Myös ravintoloiden käyttökulttuurin muuttuminen viimeisten parinkymmenen vuoden aikana on Huhtalan mukaan vaikuttanut asiakkaiden lisääntyneisiin väkivaltatilanteisiin (Huhtala 1997, 103).

Työväkivallan kohteeksi joutuneiden arvion mukaan tekijä oli alkoholin vaikutuksen alaisena noin 75% työväkivaltatapauksista (Heiskanen 2002, 149). Väkivaltaiseen käytökseen on useita eri syitä. Sen syntyyn voi vaikuttaa esimerkiksi päihteiden käytön ja heikon turhautumansiedon yhdistelmä. Työturvallisuuskeskuksen tilastojen perusteella alkoholin, lääkkeiden ja huumeiden käyttö on suurin syy väkivaltatilanteisiin. (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 1999, 7.) Ravintoloissa uhkatilanteita aiheuttavista asiakkaista suurin osa onkin merkittävästi päihtyneitä tai psyykkisesti sairaita, aggressiivisia henkilökuntaa tai toisia asiakkaista kohtaan.

Mahdollisena syynä väkivaltaisesti käyttäytyvien henkilöiden lisääntymiseen voivat olla myös esimerkiksi kehonrakennuksessa steroidien ja testosteronin pitkäaikainen käyttö, joka voi aiheuttaa aggressiivisuutta. (Rautjärvi 2004, 12.) Tutkimuksissa on myös todettu, että tungos ja meteli lisäävät helposti asiakkaiden herkkyyttä aggressiiviseen reagointiin (Weizmann-Helenius 1997, 83).

5.2 Aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas

Aggressiivisuudella tarkoitetaan käyttäytymistä, jonka pyrkimyksenä on toisen ihmisen tai ympäristön fyysinen tai psyykinen vahingoittaminen (Weizmann-Helenius 1997, 11). Väkivallan uhka on ilmeinen, jos asiakas on hyvin aggressiivinen. Aggressiivisuus voi ilmetä esimerkiksi kiihtymyksenä, epäluuloisuutena ja kova äänisyytenä (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 1999, 18). Väkivalta on yksi aggressiivisuuden muoto, jonka avulla ihminen pyrkii poistamaan tasapainoaan uhkaavat häiriötekijät (Isotalus & Saarela 2007, 34). Väkivalta on useimmiten reaktio tilanteeseen, jossa ihminen kokee avuttomuudentunnetta. Tällöin hän kokee ettei hänellä ole muita keinoja selviytyä vaikeasta tilanteestaan. (Weizmann-Helenius 1997, 12.)

Tilastojen mukaan tyypillinen suomalainen henkirikoksen tekijä tai uhri on yleensä noin 35-45 vuotias, työelämästä syrjäytynyt mies, jolla on jo useita väkivalta -ja omaisuusrikoksia taustalla. Noin 77%:lla on jo olemassa oleva riskosrekisteri. Tekijöistä vain neljännes on parisuhteessa olevia. Noin 80% on työelämän ulkopuolella olevia työkäisiä. (Hirvonen, 2010.) Eräiden työpsykologien mukaan hankalin tai vaarallisin asiakas on pitkälle alkoholisoitunut, persoonallisuuden häiriöistä kärsivä ja tapahtumahetkellä humalassa oleva henkilö (Huhtala 2004, 33).

Aggressioita aiheuttavia tilanteita voivat olla mm:

- Sisäänpääsyn evääminen
- Anniskelun rajoittaminen tai lopettaminen
- Asiakkaan poistuminen laskua maksamatta tai maksuvälinerikos
- Asiakkaan poistaminen päihtymyksen tai häiriökäyttäytymisen perusteella
- Asiakkaan haluttomuus poistua ravintolaa suljettaessa
- Asiakkaiden väliset riidat, häiriöt ja tappelut. (Hirvonen 2010.)

Väkivaltainen ihminen toimii usein kaavamaisesti. Tuttua kaavaa käytetään, koska sen avulla on ennenkin päästy toivottuun tai edes tyydyttävään lopputulokseen. (Huhtala 2004, 109.) Väkivallan kohteeksi joutuu usein henkilö joka koetaan pettymyksen aiheuttajaksi esimerkiksi väärinkäsitys tai erimielisyys tilanteissa, tällöin uhriksi joutuu usein asiakaspalvelijan roolissa oleva henkilö. (Isotalus & Saarela 2007, 34-37.) Myös kontrollin menetys vie asiakasta kohti paniikkia ja aggressiivisuutta (Hämäläinen 1999, 65).

Aggressiivinen käyttäytyminen kehittyy lievemmästä vakavaan neljän vaiheen kautta.

1. Erimielisyys. Tavallinen tilanne ihmisten välillä joka ratkeaa yleensä vuorovaikutuksellisin keinoin.
2. Sanallinen uhkailu. Henkilö korottaa jo ääntään ja pyrkii näin pelottelemaan kohdettaan. Sanallisen uhkailun aikana, normaali keskustelu useimmiten mahdotonta.
3. Fyysinen uhkailu. Henkilö jo konkreettisesti uhkailee ja loukkaa kohteen reviiriä ja pyrkii lähietäisyydelle tönien ja vaikkapa sylkien.
4. Fyysinen kontakti. Henkilö hyökkää uhattavan päälle, tarkoituksena vahingoittaa tätä. (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 2009, 19.)

Ihmisen elimistö reagoi eri tavoin erilaisiin tilanteisiin. Uhrin näkökulmasta sokki on ensimmäinen reaktio väkivalta, onnettomuus tapauksissa. Sokissa suurinosa ihmisistä (noin 75%) toimii automaattisesti ja vaistonvaraisesti todellista tilannetta ymmärtämättä. Täydellisen toimintakyvyn säilyttää vain harva (noin 10-25%). Kuitenkaan voimakkaita ahdistus –tai paniikkireaktioita saa vain vähemmistö (noin 8-25%). (Dahlqvist 1994, 6.)

Aggressiivisen asiakkaan elimistö reagoi esimerkiksi hänen poistamiseensa ravintolasta. Tapahtuma laukaisee ns. stressireaktion, joka tarkoittaa kehon valmistautumista taisteluun tai pakenemiseen. Äkillisessä tilanteessa esim, tappelun alkaessa, keho sulkee ”turhat” toiminnot ja tehostaa selviytymistä palvelevia esimerkiksi voimankäyttöä. Kivun tunne voi hävitä kokonaan. Verenkierrossa tapahtuu muutoksia. Veri siirtyy pienistä lihaksista, jotka eivät palvele ajatusta ”taistele tai pakene”, isoihin lihaksiin. Tällöin verenpaine kohoaa, ja elimistöön erittyy

adrenaliinia. Lihakset jännittyvät, suurten lihasten teho kasvaa ja pienten heikkenee. (Hirvonen 2010.)

Hengitys tiheentyy ja hapen tarve lisääntyy maksimaalista suoritusta varten. Tietoinen syvään hengittäminen auttaa kehon hallinassa. Suu kuivaa nopeasti ja puhuminen vaikeutuu. Usein myös ääni ja puheen sävy muuttuu radikaalisti. Uhkaavissa tilanteissa ajantaju katoaa. Tuntemus ajankulusta ja kellosta katsottu totuus ei pidä yhtä. Näin ollen esimerkiksi avuntulo paikalle saattaa tuntua iäsydeltä. Aggressiivisessa tilassa näkökenttä kapenee putkimaiseksi. Tällöin näkökentät keskittyvät vain olennaiseen esimerkiksi, uhattuun työntekijään. ”Putkinäöstä” johtuen uhka täyttää koko näkökenttämme sekä saattaa näyttää todellista suuremmalta ja se saattaa laukaista pakoreaktion. Katse muihin vaaroihin/auttajiin ei onnistu ilman tietoista ”näkökentän murtamista”. Myös kuulo tuntemukset muuttuvat. Kuulo keskittyy vain keskeisiin ääniin, jolloin läheltä kuuluvat äänet saattavat jäädä kokonaan kuulematta. Looginen ajattelukyky järkkyy, jolloin ei muista esimerkiksi omaa kotiosoitetta tai hälytysnumeroa, jonka normaalissa tilanteessa muistaa melkein aina. Havainnointi syrjäyttää muistin ja ajattelun, keskittyminen olennaiseen käsittelyyn tapahtuu automaattisesti, usein liiankin hyvin. Yleensä myös tilanteen aikana uhkailia voi saada hillittömän nauru tai itku kohtauksen. (Hirvonen 2010.)

Henkilöstön ammattitaito ja osaaminen ovat keskeisessä roolissa väkivaltatilanteiden hallinnassa (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 2009, 20). Aggressiiviseen ja väkivaltaiseen käytökseen voidaan varautua työntekijöiden koulutuksella, jossa olennaisena osana on tietoa ennustavista merkeistä (Weizmann-Henelius 1997, 53).

Merkkejä väkivaltaisen asiakkaan käyttäymisen mahdollisuudesta:

- Hampaiden puristuminen yhteen
- Nyrkkien puristelu nyrkkiin
- Jännittyminen, asennon muuttuminen
- Äkillinen hiljentyminen (tilannearviointi)
- Pälyilevä katse (pakoreittien etsintä ja maalinhaku)
- Pyrkii kosketusetäisyydelle
- Istuva henkilö siirtää jalkoja alleen (valmistautuu nousemaan ylös)
- Iho kalpenee. (Lusa 2000, 20.)

Työpaikoilla, jossa väkivallanuhkaa esiintyy, järjestetään koulutuksia ja perehdytyksiä uhkaavien tilanteiden varalle (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 2009, 7). Työpaikalla tulisi olla turvallisuus-suunnitelma ja ohje siitä, miten toimitaan kun joudutaan yllättävään, esimerkiksi väkivaltaiseen tilanteeseen (Lusa 2000, 22).

5.4 Päähteet väkivaltarikoksissa

Alkoholijuoma eli toiselta nimeltään väkijuoma on etanolia sisältävä neste. Alkoholijuomien etanoli toimii päähteenä, jolla on keskushermostoa lamaannuttava vaikutus. (Kiianmaa & Salaspuro 1993, 7.) Alkoholi aiheuttaa humalatilaa, jossa koordinaatio, reaktionopeus ja tarkkaavaisuus heikkenevät. Alkoholin käytöllä tavoitellaan usein esimerkiksi rentoutunutta ja vapautunutta, mukavaa oloa. (Aho, -Autti, -Siitonen 2009, 173.) Huumeiden viihdekäyttö on saavuttanut täysin uudet mittasuhteet 1990-luvun alusta lähtien. Huumeiden viihdekäyttö on yleiseurooppalainen ilmiö, josta on muodostunut osa viikonlopun vapaa-ajan viettoa. (Salasuo 2004, 26-27.) Huumeet voivat olla rauhoittavia, piristäviä tai hallusinogeenisiä (Ordén 1990, 4). Vaikutuksiltaan aineet eroavat, ja ne vahingoittavat aivojen toimintaa heikentäen käyttäjän fyysistä, psyykkistä ja emotionaalista hyvinvointia. Esimerkiksi alkoholi vaikuttaa aivojen korkeimpiin toimintoihin kuten päätöksentekoon, huumausaineet taas vaikuttavat kiihtymys ja sekavuustiloihin. (Weizmann-Helenius 1997, 20.)

Alkoholin, huumeiden ja niiden sekakäytön tiedetään provosoivan väkivaltaista käyttäytymistä (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 1999, 7). Alkoholi ja suomalaisten heikentynyt viinapää ovat olleet pitkään kiinnostuksen kohteena väkivallan selityksiä etsittäessä. Heiskanen kertoo Survey-tutkimuksessaan, että nykyinen psykofysiallinen tutkimus on osoittanut, että alkoholi vaikuttaa aineenvaihduntaan, lisäten alttiutta aggressiivisuuteen. (Heiskanen 2002, 95.) Tutkimus tulosten mukaan, pieni alkoholimäärä vähentää aggressiivisuutta, kun taas annoksen suurentuessa aggressiivisuus lisääntyy. Viimeaikaiset tutkimukset osoittavat huumaavista aineista myös sen, että mitä voimakkaampi ja nopeavaikutteisempi aine on kyseessä, sitä suurempi on sen aggressiota lisäävä vaikutus. (Weizmann-Helenius 1997, 20-23.)

Päihtymistilan aikana reaktio- ja havainnointikyky heikkenee, mikä aiheuttaa onnettomuusriskin kasvamista. Päähteet voimistaa egoa, lisäävät aggressiivisuutta ja

aiheuttavat uhkarohkeutta, josta seuraa kohonnut onnettomuusalttius. (Kiiänmaa & Salaspuro 1993, 49-50.) Sekakäyttöä pidetään erittäin vaarallisena (Työturvallisuuskeskuksen julkaisu 1999, 7).

Vuonna 2006 päihtyneenä tapaturmaan ja väkivaltaan kuoli 1001 henkeä ja päihtyneen uhrina 16 henkeä. Tapaturmaan ja väkivaltaan päihtyneenä kuoli 23 henkeä enemmän kuin vuonna 2005. Vuonna 2006 poliisin tietoon tuli yhteensä 31 267 väkivaltarikosta. (Stakes 2007, 20-22.) Alkoholin vaikutuksen alaisena oleva joutuu helpommin väkivallan kohteeksi kuin selvänä oleva (Heiskanen 2002, 95).

Vuoteen 2005 verrattuna väkivaltarikosten määrä kasvoi yli prosentin. Väkivaltarikosten nousu johtuu pahoinpitelyjen määrän lisääntymisestä. Alkoholin käytöllä ja väkivaltarikoksilla on perinteisesti ollut vahva yhteys toisiinsa. Viime vuosina 80 prosenttia henkirikoksista ja noin 70 prosenttia pahoinpitelyrikoksista on tehty alkoholin vaikutuksen alaisena. (Stakes 2007, 20-22.) Weismann-Heleniuksen mukaan ongelma alueita ovat lähinnä Itä- ja Pohjois-Suomi, sekä Etelä-Suomen kaupungit (Weismann-Helenius 1997, 18).

”Seitsemän kymmenestä Suomessa tehdystä väkivaltarikoksista on tehty alkoholin vaikutuksen alaisena. Sosiologit ovat havainneet korrelaation käytetyn alkoholin määrän ja väkivaltatapausten kasvun välillä. Suomessa tehdään yli kaksi kertaa enemmän henkirikoksia kuin muissa läntisen Euroopan maissa. Vakavaan väkivaltaan johtavilla rikoksilla on yleensä yhteys rajuun alkoholin käyttöön. Suomessa tehdään vuosittain 110-120 alkoholin aiheuttamaa henkirikosta. 1990-luvulla vastaavien rikosten määrä oli suurimmillaan 180 vuodessa. Väkivallan taustalla on vahvasti alkoholi. Tyypillisin väkivaltarikoksen tekijä on alkoholin suurkuluttaja. 80 prosentissa rikoksista joku osapuolista on tekohekellä humalassa. Kaikki osapuolet ovat humalassa kolmessa tapauksessa viidestä.” (Päivi Lipponen, Suomalainen väkivalta 2009.)

Vuonna 2006 henkirikoksista noin 10 prosenttia ja pahoinpitelyrikoksista noin 2 prosenttia tehtiin huumeiden tai alkoholin ja psykelääkkeiden sekakäytön vaikutuksen alaisena. Ylivoimaisesti suurin osa henki- ja pahoinpitelyrikoksista tehdään kuitenkin alkoholin vaikutuksen alaisena. (Stakes 2007, 26.)

Päihteiden käyttö työpaikoilla aiheuttaa monenlaisia konflikteja. Turvallisen työskentelyn kannalta kaikki päihteet ovat erittäin vakava ongelma. Päihteiden aiheuttamat hankaluudet vaativat erityisiä valvontatoimia ja turvallisuuden osaamista yksilö- ja yhteisötasolla. Tällöin tiedottaminen ja neuvonta tulee järjestää erityisen tehokkaasti. Asiantuntijat ovat varmoja, että monet tapaturma ja väkivaltilanteet ovat seurausta krapulasta tai pitkän juhlimisen aiheuttamasta väsymyksestä. Tämä tarkoittaa sitä, että päihteiden vaikutuksia tulisi arvioida työyhteisön toimesta laajasti ja samalla pitäisi korostaa myös työntekijöiden yksilöllistä vastuuta. (Kanerva 2008, 39-40.)

6. ASIAKKAIDEN KÄYTÖSKULTTUURI

Asiakaspalvelu on toimintaa jossa asiakas ja asiakaspalvelija ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään (Hemmi ym. 2008, 47). Asiakaspalvelussa ensimmäinen kohtaaminen on erittäin tärkeä tilanne, jossa asiakaspalvelijan on osattava havainnoida asiakkaan käyttäytymistä ja osattava puhutella asiakasta oikein. Myös kulttuurejen tunteminen helpottaa asiakaspalvelijan suhtautumista erilaisiin asiakkaisiin. (Lahdenkauppi & Rinta-Huumo 2004, 13.) Päähtynyttä asiakasta ei saa päästää anniskelupaikkaan ja liian päähtynyt asiakas on poistettava anniskelupaikasta hienovaraisesti, mutta päättäväisesti (Lahdenkauppi & Rinta-Huumo 2004, 18).

Nuorten suosimia paikkoja ovat erilaiset diskot, pubit ja klubit. Vanhempi väestö viihtyy enemmän lähiö pubeissa ja erilaisissa tanssiravintoloissa (Hemmi ym. 2007, 43). Yleisesti ottaen nuoremmille suunnatut yökerhot näyttävät avautuvan vasta myöhemmin illalla ja niillä on pidennetyt aukioloajat aamu neljään asti, kun taas pubit avautuvat jo aikaisin aamulla ja sulkeutuvat viimeistään kahden aikaan yöllä. Kuopiossa keskustan yöravintolat näyttävät hakevan omaa asiakaskuntaansa esimerkiksi ikärajan, musiikin ja sijainnin avulla.

Kuluttajat ovat näinä päivinä hyvin konservatiivisia. Ravintolan valintaan vaikuttavia seikkoja voi olla esimerkiksi ilmapiiri, paikan saavutettavuus ja maine. Asiakkaat ovat aina makuasioissaan vaihtelun haluisia ja varsinkin nuoret asiakkaat seuraavat kansainvälisiä muotivirtauksia aktiivisesti. Nuoriso kulttuureihin kuuluvat myös musiikin ympärille syntyneet erikoisryhmät. Näillä ryhmillä on aikoinaan ollut aivan omat klubinsa, kuten esimerkiksi teknopaikat 1990-luvulla. (Heikkinen 2002, 49-50.) Suomeen on syntynyt useita uusia ravintolamaailmoja, joissa on useita ravintoloita saman katon alla. Osa näistä ravintolamaailmoista on suunnattu selvästi nuorille ja osa taas hieman vanhemmille ja keski-ikäisille asiakkaille. (Hemmi ym. 2008, 39-243.)

7. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää ravintolatyöntekijöiden kokemuksia henkisestä sekä fyysisestä väkivallasta asiakaspalvelutilanteissa kolmessa ravintolassa. Tutkimuksen perusteella voidaan nähdä kuinka loukkaavia ja vaarallisia ravintolatyöntekijöiden kokemat tilanteet ovat olleet, millaiset asiakkaat väkivaltaisia tilanteita ovat yleensä aiheuttaneet sekä miten tilanteissa oli yleensä menetelty. Tutkimuksen antaman tuloksen avulla voidaan hahmottaa mahdollisia väkivaltatilanteen aiheuttajia ja oppia havainnoimaan niitä jo ennen itse väkivaltaisuuden alkamista. Tulosten perusteella tehtiin myös suuntavia antavia johtopäätöksiä tutkittavien ravintoloiden asiakaspalvelutilanteiden turvallisuudesta. Tutkimus toteutettiin kolmessa Rengasravintoloiden ravintolassa Kuopiossa.

7.1 Aineiston keruumenetelmä

Tutkimuksessa käytettiin tapauskohtaista arviointitutkimusta, joka tuotti intensiivistä ja yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta tapauksesta (Hammarsley & Gomm 2000, 2-3). Tässä tapaustutkimuksessa tapaus ei ollut otos jostakin isommasta joukosta, eikä sillä pyritty tilastolliseen yleistämiseen. Sen sijaan tapausta tutkittiin kontekstisidonnaisesti huomioiden paikalliset, ajalliset ja sosiaaliset kontekstit (Saarela-Kinnunen & Eskola 2001, 161). Haastattelut toteutettiin puolistrukturoidun haastattelun keinoin yksilöhaastatteluina joissa tutkija ja tutkittavat olivat kasvotusten (Metsämuuronen 2006, 111). Tässä puolistrukturoidussa haastattelussa tutkija ja tutkittavat olivat vuorovaikutuksessa keskenään, mikä oli olennainen tekijä tutkimusaineistoa koottaessa. Haastattelussa tutkittavat henkilöt eivät olleet esineellistettyjä objekteja vaan tuntevia, toimivia ja osallistuvia subjekteja (Syrjälä & Ahonen 1994, 14).

Tutkimuksessa selvitettiin kokemusten aiheuttamia tuntemuksia työntekijöissä ja heidän ajatuksiaan mahdollisen ikävän asiakaskohtaamisen toistumisesta. Kun tilanteissa kohteena olivat hieman arkaluontoisemmat ja intiimimmät asiat, sopi niiden tutkimiseen puolistrukturoitu haastattelu erittäin hyvin. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 36.)

Tutkimukseen valittiin perusjoukko, johon kuului 19 ravintoloiden eri työtehtävissä työskentelevää työntekijää. Tutkimuksesta rajattiin pois järjestyksen valvojat joiden työturvallisuuteen tässä tutkimuksessa ei perehdytty.

Puolistrukturoituun tutkimushaastatteluun määriteltiin ennalta kysymykset, jotka esitettiin tutkittaville henkilöille. Haastattelun aikana pystyttiin ylläpitämään ja lisäämään tutkittavan henkilön motivaatiota vastata tutkimukseen mahdollisimman tarkasti ja todenmukaisesti. Tässä haastattelutyypissä oli tärkeää saada tutkittavat henkilöt luottamaan, että heidän antamia tietoja käytettäisiin vain tutkimuksessa eikä tuloksissa paljastettaisi tutkittavien henkilöllisyyttä.

Itse haastattelut järjestettiin maaliskuun ja huhtikuun 2010 aikana ravintoloiden henkilökunnan tiloissa. Yhden haastattelun tekemiseen käytettiin aikaa noin 15 minuuttia. Haastattelu aloitettiin motivoimalla haastateltavaa kertomalla sen tärkeydestä, ja että tutkimuksen tulokset julkaistaisiin anonymeinä. Haastatteluissa käytettiin apuna sanelunauhuria. Haastatteluista tehtiin myös muistiinpanoja mahdollisten teknisten ongelmien vuoksi. Haastatteluiden suoritettua tulokset litteroitiin kirjoitetuksi tekstiksi.

7.2 Aineiston analyysi

Tutkimusta lähdettiin tekemään analysoimalla tutkittavia tapauksia ennen ulkopuolisia yleistettäviä teorioita. Tutkimuksen tuloksia tarkasteltiin kysymyksestä riippuen eri asteikoilla ja mittareilla. Työn seuraavassa osassa esitellään haastattelun jokainen kysymys mittausasteikkoineen ja tutkimustuloksineen. Esittelemme myös joitakin haastateltavien yksittäisiä vastauksia tutkimuksen kysymyksiin.

Kysymys 1.

Tutkittavan henkilön sukupuoli?

Tällä kysymyksellä tarkasteltiin tutkimukseen haastateltavia henkilöitä laatueroasteikolla. Tutkimukseen haastateltavia henkilöitä oli 19, joista yhdeksän oli naisia. Miesten ja naisten välillä havaittiin jonkin asteisia eroavaisuuksia. Naispuoleiset haastateltavat olivat kokeneet työssään miehiä enemmän henkistä väkivaltaa. Haastattelussa he myös käsittelivät tapahtumia miehiä pidempään ja vakavammin.

Kysymys 2.

Työtehtäväsi yrityksessä?

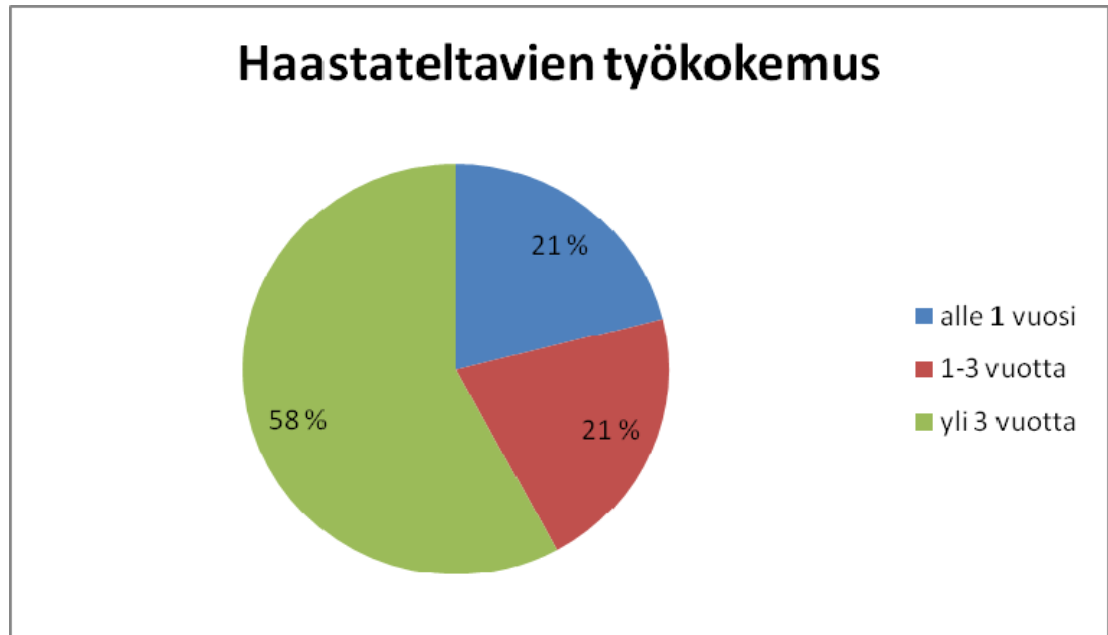
Kysymyksellä selvitettiin tutkittavan henkilön työtehtäviä yrityksessä laatueroasteikolla mitattuna. Tässä tutkimuksessa tutkittavat henkilöt olivat baaritarjoilijoita, saliapulaisia sekä ravintolan esimiestehtävissä toimivia henkilöitä. Tutkimuksen ravintoloissa työntekijät eivät pääasiassa toimi työvuoroissaan yksin vaan tutkittavien henkilöiden lisäksi työvuorossa työskentelee yksi tai useampi järjestyksen valvoja. Ravintola Ale Pupissa baaritarjoilija toimii kuitenkin vuorossaan päivisin yksin. Hän on myös vastuussa ravintolan toiminnasta työvuoronsa ajan. Tällaisia aamuvuoroja tekevät työntekijät kertoivat kokeneensa henkistä sekä fyysistä väkivaltaa muita työntekijöitä useammin.

Haastateltavista henkilöistä 12/19 oli baaritarjoilijoita, 5/19 saliapulaisia ja 2/19 esimiestehtävissä toimivia työntekijöitä. Esimiestehtävissä toimivat henkilöt tekevät työssään myös baaritarjoilijan suorittavia työtehtäviä. Tutkimuksen perusteella työtehtävän nähtiin vaikuttavan väkivallan määrään ja sen laatuun. Baaritarjoilijat olivat kokeneet saliapulaisia enemmän henkistä väkivaltaa kun taas saliapulaiset enemmän fyysistä väkivaltaa kuten työn häirintää ja seksuaalista häirintää.

Kysymys 3.

Työkokemuksesi ravintola-alalta?

Ravintoloissa työskentelee usein paljon kausiluontoisia sekä opiskelun ohella työtätekeviä ihmisiä, joiden työkokemus alalta voi olla hyvinkin vähäistä. Tutkittavan henkilön työkokemus vastaavanlaisista tehtävistä vaikuttaa työntekijän taitoihin kohdata ja suhtautua hankaliin ja vaaraa aiheuttaviin asiakkaisiin. Sekä myönteisen että kielteisen yksittäisen opettavan kokemuksen on todettu lisäävän työntekijän ammattitaitoa kohdata vaikeita ja jopa vaaraa aiheuttavia tilanteita työssään. (Paloniemi 2000, 120-121.) Kokemusosaaminen karttuu määrällisesti erilaisissa tilanteissa jolloin tietopohjalaajenee. Osaaminen myös jäsentyy ja syvenee uusien kokemusten karttumisen myötä. Kokemusten katsotaan myös ainakin jossain määrin olevan yhteydessä iän karttumiseen. (Paloniemi 2004, 91.)



Tutkittavien henkilöiden työkokemusta mitattiin välimatka-asteikolla. 11/19 tutkittavista oli alan työkokemusta yli kolme vuotta. Baaritarjoilijoilla oli selvästi enemmän työkokemusta kun nuoremmilla saliapulaisilla. Tässä tutkimuksessa emme kuitenkaan havainneet haastateltavien työkokemuksen määrän vaikuttavan merkittävästi tutkimuksen tuloksiin.

Kysymys 4.

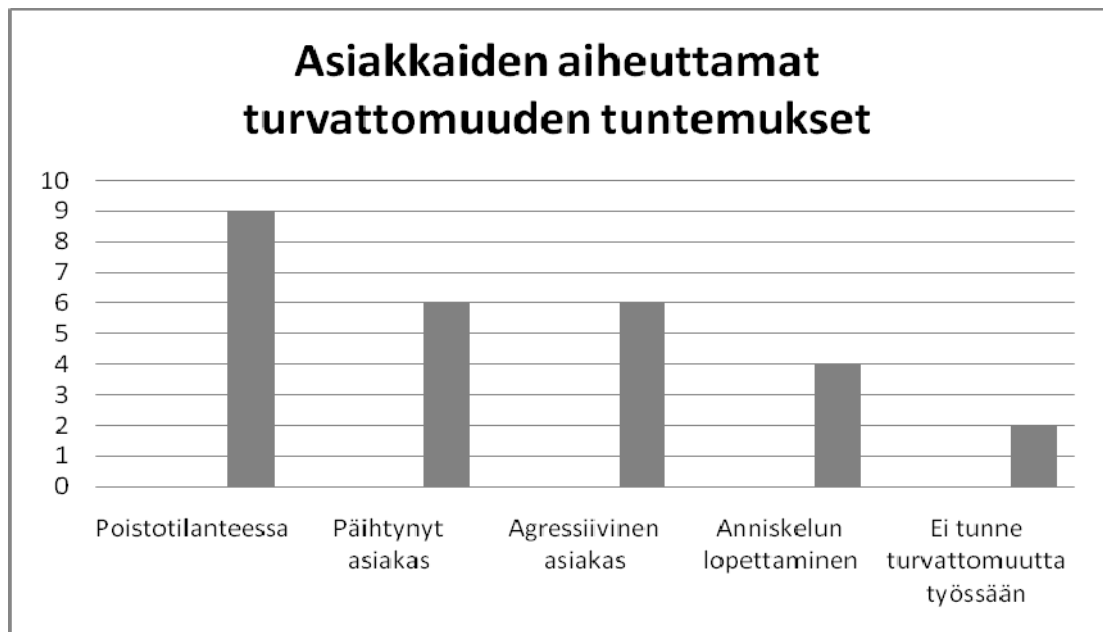
Missä tilanteissa koet asiakkaiden aiheuttavan turvattomuuden tunnetta työpaikallasi?

Kysymyksellä selvitettiin tutkittavien henkilöiden tuntemuksia turvattomuudesta sekä tilanteista joissa he ovat kokeneet asiakkaan käyttäytyvän loukkaavasti tai uhkaavasti. ”Kyky tulkita tilanteita, viestintää ja niissä vallitsevia syy-yhteyksiä sekä kyky ottaa viestintäkäyttäytymisen seuraukset ennakoivasti huomioon ovat turvallisuutta ja konfliktinhallintaa edistävää viestintätaitoa” (Hjelt-Putilin 2005, 25).

Tutkittavista henkilöistä kahta lukuunottamatta kaikki olivat kokeneet jonkinlaista turvattomuuden tunnetta työssään. Useimmiten vastaajien turvattomuuden tuntemukset esiintyivät tilanteissa joissa asiakas on jouduttu poistamaan ravintolasta. 9/19 tutkittavasta oli kokenut olonsa turvattomaksi työssään juuri tämän kaltaisissa tilanteissa. Tämän havaittiin toistuvan etenkin miesvastaajien joukossa.

Tässä esitellään erään työntekijän vastaus kysymykseen. Vastaus on tyypillinen ja sen sisältö toistuu useassa muussakin tutkimuksen vastauksessa. Kyseinen työntekijä oli työskennellyt sekä Passionissa että Ale Pupissa.

”Silloin kun asiakas on erittäin päihtynyt tai aggressiivinen, tai syntyy joku ongelmatilanne. Sellasia ongelmatilanteita on esimerkiksi epäselvyys hinnoista, asiakkaalla ei ole rahaa maksaa tai jos asiakkaalle ei enää tarjoilla. Tai sitten jos asiakas joudutaan poistamaan ravintolasta.”



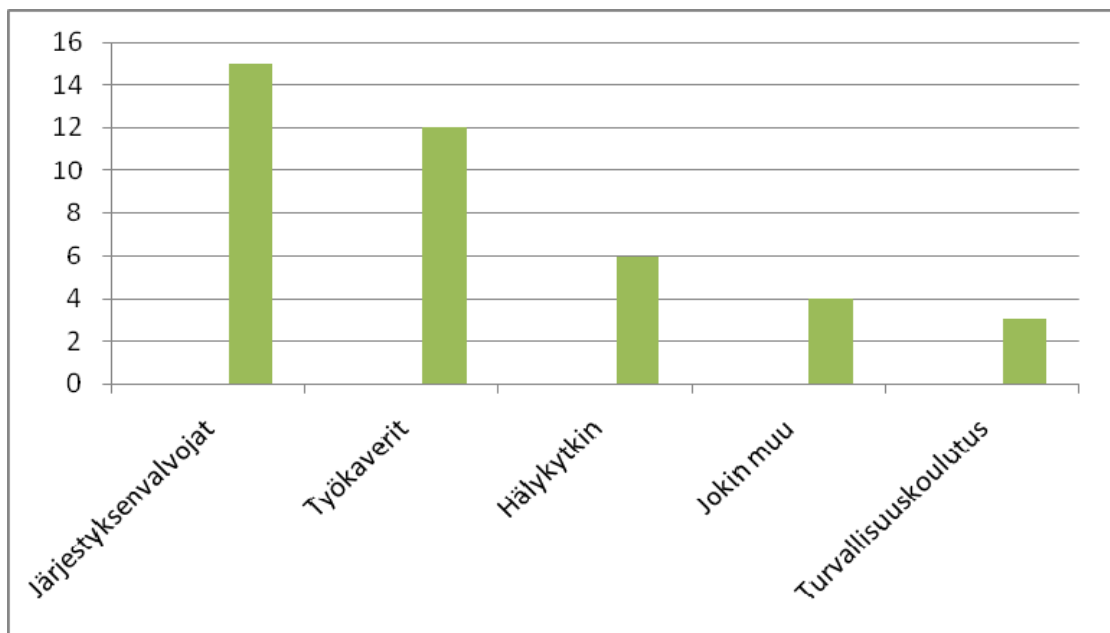
Kaaviossa kuvataan haastatteluiden vastauksissa esiintyneitä sanoja ja kommentteja. 9/19 haastattelusta mainittiin asiakkaan poistotilanne turvattomuutta aiheuttavaksi tilanteeksi. 6/19 haastatteluista työntekijä mainitsi päihtyneen asiakkaan aiheuttavan turvattomuutta. Sama määrä haastateltavia mainitsi myös muuten aggressiivisen asiakkaan aiheuttavan turvattomuutta. Myös anniskelun lopettaminen mainittiin neljässä haastattelussa. Kaksi haastateltavaa miespuolista henkilöä kertoi, ettei koe minkään tilanteen aiheuttavan erityistä turvattomuutta työssään.

Kysymys 5.

Mitkä seuraavista lisäävät turvallisuuden tuntemuksiasi työpaikallasi?

- a) **Turvallisuuskoulutus**
- b) **Työkaverit**
- c) **Järjestyksenvalvojat**
- d) **Hälytyskytkin**
- e) **Jokin muu, mikä?**

Kysymyksellä selvitettiin tutkittavien henkilöiden ajatuksia siitä mitkä asiat lisäävät työntekijöiden turvallisuutta työpaikalla eniten. Kysymykseen annettiin neljä turvallisuutta lisäävää vastausvaihtoehtoa, sekä mahdollisuus lisätä jokin listalta puuttuva turvallisuutta lisäävä asia. Tutkittavan tuli valita ne vaihtoehdot jotka hänen mielestään lisäävät eniten turvallisuuden tuntemuksia työvuorossa.



Kaaviossa kuvataan haastateltavien valitsemia turvallisuutta lisääviä asioita. 15/19, eli suurin osa tutkittavasta kertoi järjestyksen valvojien lisäävän turvallisuuden tuntemuksiaan eniten. Useat haastateltavista vastasivat kaikkien kysymyksen vaihtoehtojen lisäävän turvallisuutta merkittävästi, mutta painottivat järjestyksen valvojien ja työkavereiden tärkeyttä. Tutkittavista kaksi kertoi myös joidenkin vakioasiakkaiden lisäävän turvallisuutta työvuoron aikana. Yhdessä vastauksessa kerrottiin myös työkokemuksen lisäävän työturvallisuutta.

Kysymys 6.

Onko työpaikallasi annettu turvallisuuskoulutusta?

Tällä kysymyksellä selvitettiin työpaikalla järjestettyjä turvallisuus koulutuksia, sekä tutkittavien henkilöiden osallistumista koulutuksiin. Useimmat tutkittavat eivät olleet osallistuneet turvallisuuskoulutuksiin lainkaan. Kaksi Ale Pupin työntekijää sekä yksi Henry's Pubin työntekijä kertoivat saaneensa jonkinlaista turvallisuutta lisäävää koulutusta. Molemmat haastateltavista esimiehestä kertoivat turvallisuuskoulutuksen olevan tulossa lähiaikoina.

Kysymys 7.

Jos työpaikallasi on annettu turvallisuus koulutusta. Annettiinko koulutuksessa ohjeita vaaraa aiheuttavien tai loukkaavien asiakkaiden kanssa toimimiseksi?

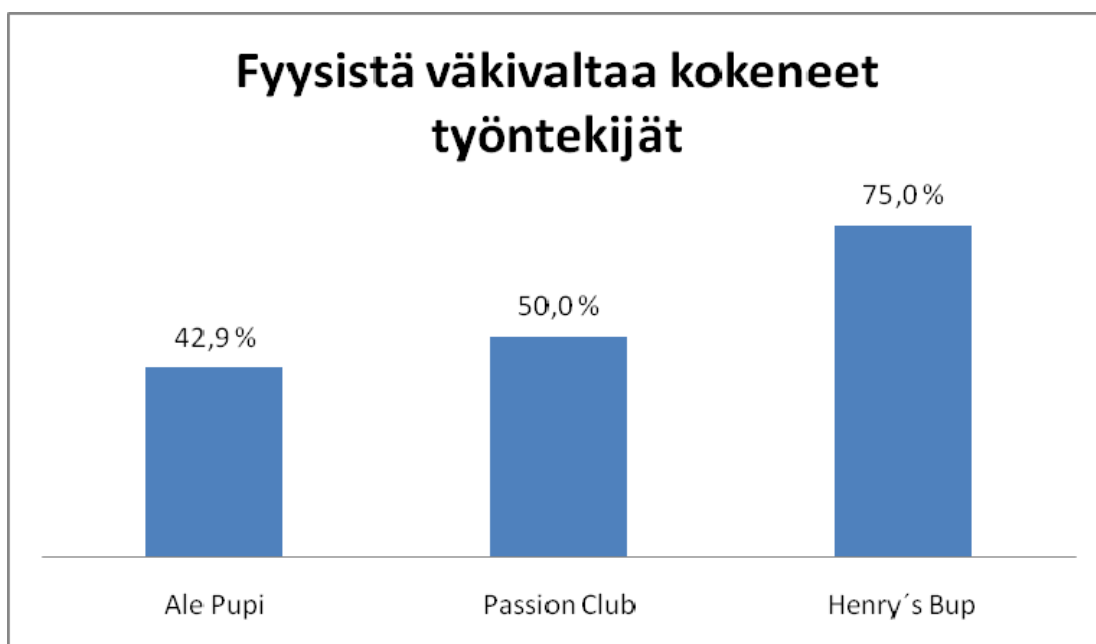
Kysymyksillä selvitettiin onko mahdollisessa turvallisuus koulutuksessa käsitelty tai edes sivuttu loukkaavia tai vaaraa aiheuttavia asiakaspalvelutilanteita. Hjelt-Putilin kertoo kirjassaan kuinka konfliktitilanteiden ehkäisy ja hallinta palvelutyössä vaativat koulutusta, valmennusta ja ohjeistusta. Ne vahvistavat henkilöstön tietoisuutta turvallisuuteen liittyvistä kysymyksistä ja vakiinnuttavat hyviksi harkittuja menettelytapoja käytäntöön. Kun henkilöstön turvallisuuteen ja konfliktihallintaan halutaan vaikuttaa pitkäjänteisesti, tarvitaan turvallisuuskoulutuksessa seuranta ja jatkuvaa palautteen antamista. Joskus seuranta ja palaute antavat aiheita tarkistaa turvallisuusohjeita. Uudelleen koulutus, vanhoista, huonoista tai toimimattomiksi havatuista menettelytavoista ”poisoppiminen” voi olla tällöin tarpeen. (Hjelt-Putilin 2005, 23.)

Haastateltavista 3/19 kertoi saaneensa turvallisuuskoulutusta. Heistä yhdelle oli turvallisuuskoulutuksessa annettu ohjeita myös vaaraa aiheuttavien asiakkaiden kanssa toimimisesta.

Kysymys 8.

Oletko kokenut asiakkaiden aiheuttamaa fyysistä väkivaltaa työpaikallasi?

Kysymyksellä selvitettiin työntekijöiden kokemuksia heihin työajalla kohdistuneesta asiakkaiden aiheuttamasta fyysisestä väkivallasta. Kysymyksellä mitattiin kokemuksia fyysisestä väkivallasta määrällisesti.



Kaaviossa kuvataan työntekijöiden kokemuksia heihin kohdistuneesta väkivallasta työajalla. 10/19 haastateltavasta kertoi kokeneensa työssään fyysistä väkivaltaa. Henry's Pubin henkilökunta oli kokenut väkivaltaa eniten, ottaen huomioon että tämän ravintolan työntekijöillä oli lähes kaikilla työkokemusta yli kolme vuotta. Haastatteluissa fyysistä väkivaltaa kertoi kokeneensa 60 prosenttia kaikista miehistä ja 44,4 prosenttia kaikista naisista. Miehet ovat siis joutuneet naisia enemmän fyysisen väkivallan uhreiksi tutkimissamme ravintoloissa.

Kysymys 9.

Jos olet kokenut asiakkaiden aiheuttamaa fyysistä väkivaltaa työpaikallasi. Millaisissa tilanteissa fyysinen väkivalta on ilmennyt?

Tämän kysymyksen avulla tutkittiin fyysiseen väkivaltaan johtaneita tilanteita. Millaisissa tilanteissa työntekijät ovat kokeneet fyysistä väkivaltaa ja millaiset tilanteet voivat lisätä fyysistä väkivaltaa ravintolatyöntekijän työssä tutkimuksen kolmessa ravintolassa.

10/19 haastateltavista oli siis kokenut jonkin asteista fyysistä väkivaltaa työssään. Näistä haastateltavista kuusi mainitsi väkivallan syntyneen tilanteessa jossa asiakas joudutaan poistamaan ravintolasta. 4/10 fyysistä väkivaltaa kokeneesta mainitsi väkivaltaisuuksien syntyneen asiakaspalvelutilanteessa. Esimerkiksi eräs haastateltava kertoi asiakkaan menettäneen malttinsa joutuessaan odottamaan juotavaa mielestään

liian pitkään. Tästä seurauksena asiakas oli yrittänyt heittää baaritarjoilijaa lasilla. Myös tappeluiden ja asiakkaiden liian päihtymyksen kerrottiin aiheuttaneen henkilökuntaan kohdistunutta fyysistä väkivaltaa. Saliapulaisina toimivat naispuoliset työntekijät kertoivat myös asiakkaiden aiheuttamasta lievistä seksuaalisesta ahdistelusta sekä työnhäirinnästä tarttumalla kiinni työntekijään.

Eräs naispuoleinen haastateltava vastasi kysymykseen fyysisestä väkivallasta näin. ”Perseestä puristelua blokatessa, joskus on joku tarttunu kädestä kiinni. Hyvin lieviä tollasia, en oo joutunu hakatuks niinku moni meistä.”

Kysymys 10.

Jos olet kokenut asiakkaiden aiheuttamaa fyysistä väkivaltaa työpaikallasi. Kuinka tilanteissa toimittiin?

Tällä kysymyksellä selvitettiin, kuinka haastateltavan kohtaamassa fyysisessä väkivaltilanteessa on työpaikalla toimittu. Kuten aiemmin jo luvussa 3.3. kerroimme Suomen lain mukaan aloitetun tai välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu, jollei teko ilmeisesti ylitä sitä, mitä on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavana, kun otetaan huomioon hyökkäyksen laatu ja voimakkuus, puolustautujan ja hyökkääjän henkilö sekä muut olosuhteet. Suomen lain mukaan, jokaisella Suomen kansalaisella on oikeus puolustaa itseään tai toista ihmistä hyökkäykseltä ns. ”hätävarjeluna”. Näin ollen jokainen saa puolustaa itseään hyökkäykseltä, käyttäen voimakeinoja ilman rangaistusta. (Suomen laki 2005, luku 4, 4§.) Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi asiakkaan aiheuttama fyysinen väkivalta ravintolassa. Riskinä tällaisissa puolustautumistilanteissa on syyllistyä hätävarjelun liioitteluun.

Haastateltavat kertoivat kokemuksistaan fyysisestä väkivallasta ja tilanteista joissa väkivalta on ilmennyt. Yleisesti lähes kaikissa haastatteluissa, joissa haastateltava kertoi asiakkaan aiheuttaneen työntekijään kohdistuvaa fyysistä väkivaltaa on asiakas poistettu ravintolasta välittömästi järjestyksen valvojien toimesta. Kahdessa tapauksessa jossa fyysinen väkivalta on kohdistunut henkilökuntaan on paikalle kutsuttu myös poliisi.

Kysymys 11.

Jos olet kokenut asiakkaiden aiheuttamaa fyysistä väkivaltaa työpaikallasi. Millaisia tunteita sinulle jäi tilanteesta tai tilanteista ja koetko pelkääväsi että tilanne tai tilanteet toistuisivat työssäsi?

Kysymyksen avulla tutkittiin fyysistä väkivaltaa kokeneiden työntekijöiden tunteita tilanteista ja tilanteiden mahdollisesta toistumisesta. Kymmenestä fyysistä väkivaltaa kokeneesta haastatellusta henkilöstä seitsemän on miettinyt tilanteita jälkeenpäin ja osa heistä kokee myös pelkäävänsä, että tilanne voisi mahdollisesti toistua. Fyysistä väkivaltaa kokeneista naisista kaikki kertoivat jossain muodossa ajatelleensa väkivaltaisuutta työssään tai jopa pelkäävänsä fyysisen väkivallan toistumista. Puolet miesvastaajista kertoivat unohtaneensa tilanteen lähes saman tien. Tutkimuksessa voidaan siis havaita, että naisilla on miehiä enemmän pelon kaltaisia tunteita väkivaltaisuuden mahdollisesta toistumisesta työpaikalla. Työkokemuksen määrällä ei nähty olevan merkittävää vaikutusta fyysistä väkivaltaa kokeneiden haastateltavien tunteisiin.

Kysymys 12.

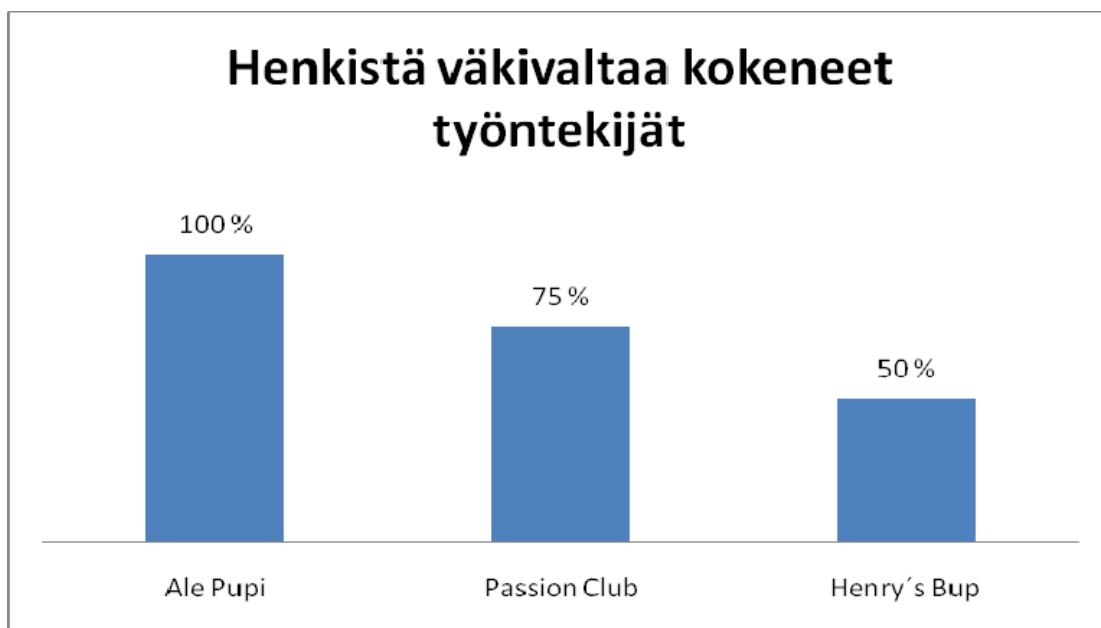
Jos olet kokenut asiakkaiden aiheuttamaa fyysistä väkivaltaa työpaikallasi. Olisiko kyseinen tilanne tai tilanteet olleet vältettävissä toimimalla jossain toisin?

Kysymyksellä hahmotettiin haastateltavien työntekijöiden tunteita mahdollisuuksista välttää tai ennaltaehkäistä fyysistä väkivaltaa aiheuttanut tilanne. Kymmenestä fyysistä väkivaltaa kokeneesta haastateltavasta kuuden mielestä fyysinen väkivalta oltaisi voitu mahdollisesti välttää. Useimmat heistä kuitenkin kertoivat fyysisen väkivallan olleen mahdollisesti vältettävissä laittomin keinoin kuten päihtyneelle asiakkaalle anniskelun jatkamisella tai sallimalla muuten häiriötä aiheuttaneen asiakkaan oleskelu ravintolassa. Tämä olisi kuitenkin ollut laitonta tai saattanut aiheuttaa myöhemmin muuta mahdollista vaaraa ravintolan henkilökunnalle tai muille asiakkaille.

Kysymys 13.

Oletko kokenut asiakkaiden aiheuttamaa henkistä väkivaltaa kuten uhkauksia, loukkauksia tai solvaamista työpaikallasi?

Kysymyksellä selvitettiin työntekijöiden kokemuksia heihin työajalla kohdistuneesta asiakkaiden aiheuttamasta henkisestä väkivallasta. Kysymyksellä mitattiin kokemuksia henkisestä väkivallasta määrällisesti.



Kaavio kuvastaa haastateltujen kokemaa henkisen väkivallan määrää tutkituissa ravintoloissa. Tutkimuksen mukaan Ale Pupissa koettiin selvästi eniten henkistä väkivaltaa. Jokainen Ale Pupin työntekijä kertoi kokeneensa jonkin asteista henkistä väkivaltaa työssään. Yleisesti henkistä väkivaltaa työssään oli kokenut 89 prosenttia kaikista tutkimuksen naisista ja 70 prosenttia kaikista tutkimuksen miehistä.

Kysymys 14.

Jos olet kokenut asiakkaiden aiheuttamaa henkistä väkivaltaa työpaikallasi. Millaisissa tilanteissa henkinen väkivalta kuten uhkaukset, loukkaukset tai solvaaminen ovat ilmenneet?

Tämän kysymyksen avulla tutkittiin henkiseen väkivaltaan johtaneita tilanteita. Millaisissa tilanteissa työntekijä on kokenut henkistä väkivaltaa ja millaiset tilanteet voivat lisätä henkistä väkivaltaa ravintolatyöntekijän työssä tutkittavissa ravintoloissa.

10/15 henkistä väkivaltaa kokeneista työntekijöistä oli kokenut henkistä väkivaltaa tilanteessa jossa asiakas on liian päihtynyt ja anniskelu oli lopetettu. 6/15 henkistä

väkivaltaa kokeneesta työntekijästä oli kokenut henkistä väkivaltaa asiakkaan poisto tilanteessa. Myös normaaleissa myyntitilanteissa ja erimielisyyksissä asiakkaan kanssa on henkilökunta kokenut erilaisia loukkauksia ja uhkauksia.

Eräs haastateltava kertoi vastauksessaan henkisestä väkivallasta työpaikalla seuraavasti. ”Ihan myyntityössä, tai silloin ku asiakas on jouduttu poistamaan tai anniskelu lopettamaan. Aggressiivista väittelyä, inttämistä ja perusfraasit tulee kans. ”Sinä olet asiakaspalvelija, et voi käyttäytyä noin. Minä olen asiakas ja olen aina oikeassa” Sitten tulee myös paljon kritiikkiä ja arvostelua lähinnä asiakaspalvelusta”

Kysymys 15.

Jos olet kokenut asiakkaiden aiheuttamaa henkistä väkivaltaa työpaikallasi. Kuinka tilanteissa on toimittu?

Kysymyksellä selvitettiin henkilökunnan toimintaa tilanteissa joissa työntekijää on loukattu, solvattu tai muuten uhattu. Lähes kaikissa haastattelun vastauksissa joissa työntekijä oli kokenut henkistä väkivaltaa, häiriötä aiheuttanut asiakas on jouduttu poistamaan ravintolasta välittömästi. Joissakin vastauksissa työntekijät kertoivat selvinneensä tilanteesta puhumalla jolloin onnistuttiin välttämään asiakkaan poistaminen ravintolasta.

”En ole välittänyt mitenkään, yleensä se on semmosta ihan humalaisten puhetta vaan” Tämä vastaus on poiminta haastatteluista. Vastauksen sisältö toistuu useassa haastattelun vastauksessa. Tästä vastauksesta voidaan nähdä työntekijöiden suhtautuvan henkiseen väkivaltaan melko rauhallisesti.

Kysymys 16.

Jos olet kokenut asiakkaiden aiheuttamaa henkistä väkivaltaa työpaikallasi. Millaisia tunteita sinulle jäi tilanteesta tai tilanteista?

Kysymyksen avulla tutkittiin henkistä väkivaltaa kokeneiden työntekijöiden tunteita henkistä väkivaltaa aiheuttaneista tilanteista ja tilanteiden mahdollisesta toistumisesta. 7/15 henkistä väkivaltaa kokeneesta haastateltavasta on kokenut henkisen väkivallan niin vakavana, että he miettivät tilannetta vielä jälkepäin tai ovat loukkaantuneet tilanteen takia. Näistä henkilöistä viisi oli naisia ja kaksi miestä. Loput kahdeksan henkistä väkivaltaa, loukkauksia ja uhkauksia kokeneista henkilöistä

eivät ole miettineet tilannetta jälkeenkään ja he eivät myöskään kokeneet henkisen väkivallan aiheuttaneen minkäänlaista pidempää mielipahaa.

Kysymys 17.

Jos olet kokenut asiakkaiden aiheuttamaa henkistä väkivaltaa työpaikallasi. Olisiko kyseinen tilanne tai tilanteet olleet vältettävissä toimimalla jossain toisin?

Kysymyksellä hahmotettiin haastateltavien työntekijöiden ajatuksia mahdollisuuksista välttää tai ennaltaehkäistä henkistä väkivaltaa aiheuttanut tilanne työpaikalla. Useimmat tutkittavista eivät kokeneet henkistä väkivaltaa kovinkaan vakavana asiana, eivätkä he näin ollen osanneet heti keksiä keinoa jolla tällaisia tilanteita voitaisiin välttää. Osa vastaajista kertoi sisään tulevien asiakkaiden kontrolloinin olevan tärkeä tekijä henkisen väkivallan vähentämiseksi.

Kysymys 18.

Millaisia häiriöitä aiheuttavat asiakkaat yleensä ovat?

Tällä kysymyksellä selvitettiin tutkittavan henkilön kokemuksia siitä millaisia asiakkaita henkistä tai fyysistä väkivaltaa aiheuttaneet asiakkaat yleensä ovat olleet. Tuloksen perusteella voidaan tehdä jonkin asteisia yleistyksiä kyseisten ravintoloiden loukkaavien ja vaaraa aiheuttavien asiakkaiden sukupuolesta, iästä sekä ulkoisesta olemuksesta. Tutkimme haastatteluiden vastauksia ja laskimme niissä toistuneita lauseita ja sanoja. 10/19 haastateltavasta kertoi häiriötä tai väkivaltaa aiheuttavan asiakkaan olevan mies, mutta neljässä vastauksessa mainittiin myös naiset. 5/19 haastateltavaa kertoi miesten ja naisten aiheuttavan henkistä ja fyysistä väkivaltaa ravintoloissa yhtä paljon. Kahdeksassa vastauksessa liian päihtyneen asiakkaan kerrotaan aiheuttavan ongelmia ja kuudessa vastauksessa myös huumausaineiden mainittiin olevan syy väkivaltaiseen tai häiritsevään käytökseen.

Kysymys 19.

Kuinka asiakkaiden aiheuttamia työturvallisuus riskejä pystyttäisiin ennalta ehkäisemään työpaikallasi?

Tällä kysymyksellä pyrittiin saamaan esille työntekijöiden kehitysideoita työturvallisuuden parantamiseksi. Haastateltavilta saatiin muutamia erityyppisiä kehitysideoita, joiden avulla työturvallisuutta voitaisiin parantaa entisestään. Haastateltavat kertoivat muun muassa liian päihtyneen asiakkaan poistamisella

ravintolasta olevan turvallisuutta merkittävästi lisäävä vaikutus. Muutamassa vastauksessa mainittiin myös työntekijöiden riittävästä määrästä työvuoroissa. Tämän mainitsivat erityisesti Ale Pupin työntekijät, jotka työskentelevät ravintolan aamuvuoroissa pääsääntöisesti yksin. Muutamassa haastattelun vastauksessa nousi myös esiin laki järjestyksen valvojan tunnuskyltin käytöstä. Järjestyksenvalvojan on käytettävä järjestyksenvalvontatehtävissä järjestyksenvalvojan asemaa osoittavaa selkeää tunnusta (järjestyksenvalvojan tunnus). Järjestyksenvalvojan tunnusta saa käyttää vain järjestyksenvalvoja järjestyksenvalvontatehtävissä. (Laki järjestyksen valvojista 16 §.)

Eräs haastateltavista esitti asiasta seuraavanlaisen kommentin. ”Kun on se uus laki, että tarjoilija ei saa olla järjestyksenvalvoja. Se on vähä hölmöö. Yleensä jos ihmiset näkee että on järjestyksen valvoja ni se jo vaikuttaa. Vähä niinku sheriffin merkki.”

7.3 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen validiuksella tarkoitetaan tutkimuksessa käytettyjen mittareiden ja tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Kysymysten tulisi olla muotoilultaan sellaisia että kaikki vastaajat ymmärtävät ne juuri siten, kuin tutkija on ne tarkoittanut. Reliaabelius tarkoittaa tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia ja niiden tulisi olla toistettavissa tarvittaessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 213.)

Tutkijoina olemme myös itse työskennelleet anniskeluravintoloissa. Näin ollen pystyimme hyvin samaistumaan tutkittavien henkilöiden asemaan. Tämä on tukenut meitä tehdessämme mahdollisimman luotettavaa ja toden mukaista kuvaa antavaa tutkimusta. Olemme suorittaneet tutkimusta kuitenkin täysin ulkopuolisen silmin ja meidän näkemyksiämme ei tässä tutkimuksessa ole otettu huomioon tutkimuksen luotettavuuden säilyttämiseksi. Tämän puolistrukturoidun haastattelututkimuksen kysymykset pyrittiin luomaan sellaisiksi, että ne antaisivat parhaimman mahdollisen tuloksen tutkittavien henkilöiden kokemuksista henkisestä ja fyysisestä väkivallasta työpaikalla. Tutkimuksen kysymykset onnistuttiin myös muotoilemaan suuriltaosin siten, ettei niistä syntynyt tulkinnan varaisuuksia ja mikäli ne esitettäisiin toiseen kertaan henkilöille, tulokset olisivat todennäköisesti samankaltaiset. (Hirsjärvi jne. 2000, 213.)

8. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimus ei tuota tuloksenaan tilastollisesti yleistettävää tietoa vaan kyseessä on tutkittavien ravintoloiden henkilökunnan omat kokemukset väkivallasta ravintolatyössä. Tutkimuksessa selvisi, että kyseisten ravintoloiden työntekijöistä lähes kaikki olivat kokeneet jonkin asteisia pelonkaltaisia tuntemuksia väkivallan uhriksi joutumisesta työpaikallaan. Tuntemukset eivät kuitenkaan olleet yleisesti niin voimakkaita, että ne häittäisivät millään tavalla työtehtävistä suoriutumista. Todellisuudessa noin puolet ravintoloiden työntekijöistä oli kokenut jonkin asteista fyysistä väkivaltaa työssään ja noin kolme neljästä oli joutunut jonkin asteisen henkisen väkivallan uhriksi. Suurin tutkittavien ravintoloiden keskenäinen ero ilmeni henkisen ja fyysisen väkivallan kokemusten määrällisenä erona. Henkistä väkivaltaa koettiin eniten päiväsaikaan avoinna olevassa ravintolassa, jossa henkilökunta työskentelee usein myös yksin. Kaikissa tutkimuksen ravintoloissa oli esiintynyt myös fyysistä väkivaltaa työntekijöitä kohtaan. Väkivaltaa aiheuttaneiksi tilanteiksi koettiin eniten Rautjärven tutkimuksen tavoin asiakkaan ravintolasta poistaminen, tarjoilun lopettaminen, ravintolan sulkemistilanteet sekä asiakkaiden keskenäisten riitojen selvittäminen. (Rautjärvi 2004, 74.)

Tämän tutkimuksen tulosten perusteella voimme nähdä tutkittavien työpaikkojen työturvallisuuden olevan melko alhaisella tasolla. Tulosta voidaan verrata esimerkiksi Isotaluksen ja Saarelan kirjoittaman oppaan antamiin tietoihin joissa Suomessa uhkailun tai fyysisen väkivallan uhreiksi työssään joutuu vuosittain noin viisi prosenttia työssäkäyvistä ihmisistä. (Isotalus & Saarela 2007, 60.)

Tutkimuksesta käy kuitenkin ilmi kuinka henkilökunta on pääpiirteittään tyytyväinen työturvallisuuteen, sekä sitä lisääviin järjestelyihin, kuten järjestyksen valvojen toimintaan. Tämä ihmetyttää meitä tutkijoina sillä työntekijöillä on mielestämme huomattavan paljon pelonkaltaisia tuntemuksia sekä kokemuksia erityyppisistä väkivaltaisuuksista työajallaan.

9. JATKOTUTKIMUKSET

Tutkimaamme aiheeseen on sivuttu jo aiemmin useissa aiemmissä tutkimuksissa. Näissä töissä on yleensä käsitelty ravintolatyön kuormittavuutta erilaisissa työpaikossa. Tehdessämme tutkimusta aiheesta huomasimme aiheen olevan todella kiinnostava ja tutkimisen arvoinen. Tutkimuksessamme käsitelimme ravintolatyöntekijöiden kokemuksia asiakkaiden aiheuttamista henkisistä- sekä fyysisistä väkivaltaisuuksista henkilökuntaa kohtaan, sekä näiden tilanteiden ennalta ehkäisystä. Olisimme voineet tutkia lisää muun muassa asiakkaiden toisilleen aiheuttamia vaaratilanteita tai muiden ulkoisten vaaratekijöiden aiheuttamia työterveysriskejä työntekijöille. Näihin aiheisiin emme kuitenkaan tässä tutkimuksessa sivunneet työn selkeyden ja sopivan laajuuden säilyttämiseksi.

Tutkimuksessamme huomasimme kuinka paljon ravintoloiden työntekijät olivat kohdanneet asiakkaiden aiheuttamia vaaratilanteita päivittäisessä työssään. Tästä voidaankin nähdä kuinka tärkeää työturvallisuuden jatkuva ylläpitäminen ja kehittäminen on. On siis tärkeää ottaa myös tämänkaltaiset turvallisuusasiat huomioon suunniteltaessa erilaisia perehdyttämisoppaita ja perehdytettäessä uusia työntekijöitä tehtäviinsä ravintoloissa.

LÄHTEET

Aho, K. Autti, N. Siitonen, T. (2009) Baarityönkäsikirja. Restamark Oy.

Alasilta-Haagman, L. & Salonen, E. (1989) Asiakas-kuningas vai potilas. Raportti ravintolatyöstä. Gummerus kirjapaino Oy.

Gröönroos, C. (2009) Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOY. Juva

Hammersley, M. & Foster, P. (2000) Introduction. Teoksessa Case study method. London.

Heikkinen, V.A. (2002) Rakkaudesta vaaraan. Majoitus- ja ravitsemisalan yritysten riskit. Haaga Research Center. Nomini.

Heiskanen, M. (2002) Väkivalta, pelko, turvattomuus. Survey tutkimus. Hakapaino Oy. Helsinki.

Hemmi, M. & Lahdenkauppi, M. (1998) Avec, asiakaspalvelua ravintolassa, WSOY. Porvoo.

Hemmi, M., Lahdenkauppi, M. & Häkkinen, U. (2008) Avec. Asiakaspalvelua ravintolassa, WSOY Oppimateriaalit Oy.

Hietala, H., Kaivanto, K. & Kuikko, T. (2003) Uusi työsuojeluvastuuopas. Gummerus kirjapaino Oy. Helsinki

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. Yliopistopaino. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. (2008) Tutki ja kirjoita. Kustannusyhtiö Tammi.

Hirvonen, T. KS-Turvamiehet. Turvallisuusopas 2010. Kuopio

Hjelt-Putilin, P. (2005) Turvallisuutta viestinnällä. Kustannusyhtiö Edita Prima Oy. Helsinki.

- Huhtala, J.(2004) Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Edita Prima. Helsinki.
- Häkkinen, U. Stakes (2007) Päihdetilastollinen vuosikirja, alkoholi ja huumeet.
- Hämäläinen, J. (1999) Luonnollinen palvelu. Gummerus kirjapaino. Jyväskylä.
- Isotalus, N. & Saarela, K. (2001) KAURIS. West Point Oy. Helsinki
- Isotalus, N. & Saarela, K. (2007) Vältä työväkivalta. Vammalan kirjapaino Oy.
- Kanerva, R. (2008) Työ turvalliseksi, työpaikan hyvät työturvallisuuskäytännöt. Edita. Helsinki.
- Kiianmaa, K. & Salaspuro, M. (1993) Alkoholi, biolääketieteellinen käsikirja. Otava.
- Kuikko, T. (2003) Uusi työturvallisuuslaki. Talentum. Gummerus Oy. Jyväskylä.
- Lahdenkauppi, M. & Rinta-Huumo, A. (2004) Juomavalintoja ravintolassa. WS Bookwell Oy. Porvoo
- Lipponen, P (2009) Suomalainen väkivalta. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 15.09.2010]. Saatavissa: www.lipponen.puheenvuoro.uusisuomi.fi/.
- Lusa, S. (2000) Huumeiden käyttäjän kohtaaminen työssä. West-Point. Rauma.
- Lusa, S. (2002) Työterveyslaitos. Huumeet ja turvallinen työpaikka. Vammalan kirjapaino Oy. Helsinki
- Metsämuuronen, J. (2006) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä
- Munnukka-Bahlqvist, M. (1994) Työpaikan uhkatilanteen henkinen jälkihoito. Työturvallisuuskeskus. Verbi Oy.

Ordén, J. (1990) Huumeet ja Kuopiolaisnuoret. Pro gradu. Kuopio.

Paloniemi, S. (2004) Ikä, kokemus ja osaaminen työelämässä. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä

Purjo, T. (1997) Väkivallan hallinta. Art Print Oy.

Rautjärvi, L. (2004) Ravintola-alan työntekijöiden käsityksiä omaan työhyvinvointiinsa vaikuttavista tekijöistä. Pro gradu. Kuopio

Repo, I. & Nuutinen, T. (2005) Viestintätaito. Otava. Keuruu.

Riikonen, E., Kämäräinen, M., Lappalainen, J., Oksa, P., Pääkkönen, R., Rantanen, S. & Saarela, K. (2003) Työterveyslaitos.

Työsuojelunperusteet. Vammalan kirjapaino Oy. Helsinki

Saarela-Kinnunen, M. & Eskola, J. (2001) Tapaus ja tutkimus = tapaustutkimus? Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. PS-kustannus. Jyväskylä.

Salasuo, M. (2004) Huumeet ajankuvana. Gummerus Oy. Saarijärvi.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston kotisivu. [verkkojulkaisu]. Päivitetty 12.08.2002. [Viitattu 4.10.2010]. Saatavilla html-muodossa.Saatavissa: <http://www.valvira.fi/files/jatkoaiקהje.pdf/>.

Sosiaali- ja terveysministeriö. [verkkojulkaisu].Työsuojeluhallinto. Sosiaali- ja terveysministeriön kotisivu. Päivitetty 31.08.2010. [Viitattu 27.09.2010]. Saatavilla: <http://www.stm.fi/tyosuojelu/tyohyvinvointi/>.

Stakes (2004) Huumeet ajankuvana. Huumeiden viihdekäytön kulttuurinen ilmeneminen Suomessa. Tutkimuksia 149. Gummerus kirjapaino. Helsinki.

Stakes (2007) Päihdetilastollinen vuosikirja. Gummerus kirjapaino. Laajakoski.

Suomen Ammattiliittojen keskusjärjestö [verkkojulkaisu]. [Viitattu 1.10.2010]. Saatavissa: <http://www.sak.fi/suomi/tyossa.jsp/>.

Suomen laki. Euroopan unionin laki. (2005) Talentum. Lakimiesliitos kustannus.

Suomen Standardisoimis liitto (2000) OHSAS 18001:fi, Työterveys- ja työturvallisuusjohtamisjärjestelmät. Vaatimukset. Helsinki.

Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. (1994) Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Kirjapaino West-Point Oy. Rauma.

Työsuojeluhallinnon kotisivu. [verkkajulkaisu]. [Viitattu 28.09.2010]. Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/fi/vakivallanuhka/>.

Työterveyslaitos (2003) Työsuojelun perusteet. 5. painos. Vammalan kirjapaino Oy.

Työturvallisuuskeskus (1999) Asiakastyön henkilöturvallisuus. Oy Edita ab.

Työturvallisuuskeskus (2007) Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Oy Trio-Offset ab.

Työturvallisuuskeskus (2009) Väkivalta pois palvelutyöstä. 2. painos. Paino Jussit Oy.

Valtion säädöstietopankki. [verkkajulkaisu]. Päivitetty 11.06.2010. [Viitattu 28.09.2010]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2010/20100078/>.

Vartia, M. & Perkka-Jortikka, K. (1994) Henkinen väkivalta työpaikoilla. Tammer Paino Oy.

Weizmann-Henelius, G. (1997) Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Tammer-Paino oy. Tampere.

LIITE 1

Liite 1. Kysymyslomakkeesta tutkimuksessa analysoidut kysymykset

1. Tutkittavan henkilön sukupuoli?
2. Työtehtäväsi yrityksessä?
 - a. Baaritarjoilija
 - b. Saliapulainen
 - c. Esimiestehtävät
3. Työkokemuksesi ravintola-alalta?
 - a. 0-1 vuotta
 - b. 1-3 vuotta
 - c. yli 3 vuotta
4. Missä tilanteissa koet asiakkaiden aiheuttavan turvattomuuden tunnetta työpaikallasi?
5. Mitkä seuraavista lisäävät turvallisuuden tuntemuksiasi työpaikallasi?
 - a. Turvallisuuskoulutus
 - b. Työkaverit
 - c. Järjestyksenvalvojat
 - d. Hälytyskytkin
 - e. Muu, mikä?
6. Onko työpaikallasi annettu turvallisuuskoulutusta?
 - a. Kyllä
 - b. Ei

7. Jos työpaikallasi on annettu turvallisuuskoulutusta. Annettiinko koulutuksessa ohjeita loukkaavien tai vaaraa aiheuttavien asiakkaiden kanssa toimimisesta?
- a.Kyllä
 - b.Ei
8. Oletko kokenut asiakkaiden aiheuttamaa fyysistä väkivaltaa työpaikallasi?
- a.Kyllä
 - b.Ei
9. Jos olet kokenut fyysistä väkivaltaa työssäsi. Millaisissa tilanteissa fyysinen väkivalta on ilmennyt?
10. Jos olet kokenut fyysistä väkivaltaa työssäsi. Kuinka tilanteessa tai tilanteissa toimittiin?
11. Jos olet kokenut fyysistä väkivaltaa työssäsi. Millaisia tunteita sinulle jäi tilanteesta tai tilanteista ja koetko pelkääväsi, että tilanne tai tilanteet toistuisivat?
12. Jos olet kokenut fyysistä väkivaltaa työssäsi. Olisiko kyseinen tilanne tai tilanteet olleet vältettävissä toimimalla jossain asiassa toisin?
13. Oletko kokenut asiakkaiden aiheuttamaa henkistä väkivaltaa kuten uhkauksia, loukkauksia tai solvaamista työpaikallasi?
- a.Kyllä
 - b.Ei
14. Jos olet kokenut työssäsi henkistä väkivaltaa. Millaisissa tilanteissa henkinen väkivalta kuten uhkaukset, loukkaukset tai solvaaminen ovat ilmenneet?
15. Jos olet kokenut työssäsi henkistä väkivaltaa Kuinka tilanteessa tai tilanteissa toimittiin?

16. Jos olet kokenut työssäsi henkistä väkivaltaa. Millaisia tunteita sinulle jäi tilanteesta tai tilanteista?

17. Jos olet kokenut henkistä väkivaltaa työssäsi. Olisiko kyseinen tilanne tai tilanteet olleet vältettävissä toimimalla jotenkin toisin?

18. Millaisia häiriöitä aiheuttavat asiakkaat yleensä ovat?

19. Kuinka asiakkaiden aiheuttamia työturvallisuusriskejä pystyttäisiin mielestäsi ennalta ehkäisemään työpaikallasi?