

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-ala Imatra  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutus

Tiia Keijonen & Janika Nyrhi

## **Asiakkaiden epäasiallinen käyttäytyminen ja väkivalta ravintolayrityksen eri ketjuissa ja niiden toimipaikoissa henkilökunnan näkökulmasta**

Opinnäytetyö 2018

## Tiivistelmä

Tiia Keijonen & Janika Nyrhi

Asiakkaiden epäasiallinen käyttäytyminen ja väkivalta ravintolayrityksen eri ketjuissa ja niiden toimipaikoissa henkilökunnan näkökulmasta, 47 sivua, 2 liitettä  
Hotelli- ja ravintola-ala Imatra

Hotelli- ja ravintola-alan koulutus

Opinnäytetyö 2018

Ohjaaja: Lehtori, Marita Pirkka, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, tapahtuuko yhteistyöyrityksen eri toimipisteillä asiakkaiden taholta koettua epäasiallista käyttäytymistä ja väkivallan uhkaa henkilökuntaa kohtaan. Yhteistyökumppani tässä opinnäytetyössä oli ravintolayritys, jonka omistuksessa on ravintolaketjuja ympäri Suomen pitäen sisällään liikenneasemia, à la carte -ravintoloita, yökerhoja, baareja ja pubeja. Kaikista yrityksen ravintolaketjuista valikoitiin neljä jokaiselta toimialalta, ja niiden sattumanvaraisesti valikoidut 39 toimipistettä osallistui tutkimukseen. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa yhteistyöyritykselle tietoa siitä, kuinka suuri osuus henkilökunnasta oli kohdannut epäasiallisia ja/tai uhkaavia tilanteita sekä millaisia epäasiallisia ja uhkaavia tilanteita yrityksen henkilökunta kohtaa työskennellessään. Tutkimuksessa selvitettiin myös, miten esimiehet reagoivat mahdolliseen epäasialliseen käyttäytymiseen ja oliko tilanteisiin valmistauduttu ennalta. Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena postikyselynä, jota täydennettiin avokysymyksillä. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käytettiin lähteinä aiempia opinnäytetöitä, aiheeseen liittyvää kirjallisuutta sekä internetlähteitä.

Tulosten mukaan 85,7 % vastanneista oli kokenut asiakkaan taholta yrityksessä epäasiallista käytöstä ja 51 % vastaajista väkivallan uhkaa. Kyselyyn vastasi 49 työntekijää ja heistä suurin osa työskenteli joko yökerhossa, baarissa tai pubissa. Vastaajista suurin osa oli naisia. Työntekijän iän ei havaittu olevan riippuvainen koetun häirinnän esiintyvyyteen. Esimiehen tietämättömyys tapahtuneista häirintätilanteista oli joiltakin osin vähäinen. Esimiehelle tiedottamatta jättäminen vaikuttaa siihen, että tilanteiden ehkäiseminen on lähes mahdotonta. Opinnäytetyö pitää sisällään kehitysehdotuksia yhteistyöyritykselle toiminnan parantamiseksi.

Mahdollisia jatkotutkimusaiheita voisi olla miesten ja naisten kokeman epäasiallisen käyttäytymisen eroavaisuudet. Myös opinnäytetyön kehitysehdotusten käytettävyyttä ja vaikuttavuutta voisi selvittää jatkotutkimuksella.

Asiasanat: epäasiallinen käyttäytyminen, väkivallan uhka, ravintola-ala

## **Abstract**

Tiia Keijonen & Janika Nyrhi

Inappropriate or violent behavior towards restaurant staff in Finnish restaurant chain's different branches, 47 Pages, 2 appendix

Saimaa University of Applied Sciences

Tourism and hospitality, Imatra

Degree programme in hotel and restaurant business

Bachelor's Thesis 2018

Instructor: Ms. Marita Pirkka, Senior Lecturer, Saimaa UAS

The aim for this thesis was to find out if inappropriate or violent behavior towards staff occurs within restaurant business. The study was conducted in cooperation with a restaurant corporation, which holds several restaurant-chains across Finland. 39 restaurants or service stations were chosen by the partner corporation to participate in the study.

Purpose of the study was to provide the partner corporation with useful information about the percentages of staff, who have encountered unpleasant situations while working. Also foremen's involvement and reactions towards unwanted encounters were examined. The study was carried out as quantitative postal inquiry. Additional information about the subject was sought after with open questions. Theoretical information about the subject was collected from reliable sources which include other Bachelor's theses, internet sources and literature about the subject.

49 employees took part in the study and most of the participants work in either a bar, pub or a nightclub. The majority of the participants were female. According to results, 85,7% of the participants had encountered inappropriate behavior and 51% report and threat of violence towards them. Foremen appeared to be often unaware of the situations reported. The thesis included a few suggested methods for the corporation in order to improve performance on the matter.

**Keywords:** Inappropriate behavior, threat of violence, restaurant industry

## Sisällys

1	Johdanto .....	5
2	Epäasiallinen käyttäytyminen .....	6
2.1	Epäasiallisen käyttäytymisen eri muodot.....	7
2.2	Esimiehen vastuu epäasiallisen käyttäytymisen ilmetessä .....	8
3	Väkivallan uhka työssä .....	11
3.1	Väkivaltainen asiakas .....	13
3.2	Väkivallan eri muodot .....	13
3.3	Väkivaltaisessa tilanteessa toimiminen .....	15
3.4	Turvallisuuden parantaminen .....	16
4	Ravintola-ala.....	18
4.1	Asiakaspalvelu ravintola-alalla .....	19
4.2	Epäasiallinen käyttäytyminen ja työväkivalta ravintola-alalla .....	20
5	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet .....	23
6	Tutkimuksen toteuttaminen .....	23
6.1	Kohdejoukko .....	24
6.2	Aineiston keruu.....	24
6.3	Aineiston analysointi.....	25
7	Tulokset.....	27
7.1	Taustatiedot.....	27
7.2	Epäasiallisen käyttäytymisen ja väkivallan uhan ilmeneminen.....	28
7.3	Epäasiallisen ja turvallisuutta uhkaavan käyttäytymisen tyypit.....	30
7.4	Toimintaohjeet epäasiallisiin ja turvallisuutta uhkaaviin tilanteisiin.....	34
8	Pohdinta .....	38
8.1	Tulosten tarkastelu .....	38
8.2	Johtopäätökset ja tulosten luotettavuus .....	39
8.3	Kehitysehdotuksia yhteistyöyrittäjälle .....	41
8.4	Jatkotutkimusaiheet.....	43
	Kuviot.....	44
	Taulukot.....	44
	Lähteet.....	45

### Liitteet

- Liite 1 Saatekirje
- Liite 2 Kyselylomake

# 1 Johdanto

Opinnäytetyö käsittelee erään ravintolayrityksen omistamien ketjujen toimipaikkojen salihenkilökunnan kokemaa asiakkaiden taholta ilmenevää epäasiallista käyttäytymistä sekä väkivallan uhkaa. Ravintolayrityksen omistuksessa on ravintolaketjuja, jotka edustavat ruoka- ja juomaravintoloita, liikenneasemia sekä pikaruokaravintoloita. Ketjujen toimipisteitä on ympäri Suomen. Opinnäytetyön aiheen valintaan vaikuttivat omakohtaiset kokemukset sekä mielenkiinto tutkia tätä tärkeää ja ajankohtaista aihetta.

Idea opinnäytetyöhömmme syntyi siitä, kun keskustelimme töissämme kokemistamme epäasiallisista tilanteista, jotka ovat tulleet vastaamme eri asiakkaita palvellessamme. Huomasimme, että tällaisia tilanteita on sattunut liian paljon lyhyiden työuriemme aikana. Mielestämme tätä tärkeää aihetta ei ole tutkittu riittävästi, ja siksi tutkimme kyseistä aihetta itse. Tutkimuksen hyödyllisyyden takaamiseksi saamme erään yrityksen mukaan yhteistyökumppaniksemme ja tutkimuskohteeksi.

Työsuojeluhallinnon (2017b) mukaan työntekijään kohdistuvaa häirintää ovat pelottelu, toistuva uhkailu, ilkeät ja vihjailevat viestit, väheksyvät ja pilkkaavat puheet, maineen tai aseman kyseenalaistaminen ja seksuaalinen häirintä.

Henkisen uhkailun lisäksi fyysinen uhkailu on ravintola-alalla yleistä. Työpaikkaväkivalta tarkoittaa sitä, että työntekijä joutuu fyysisen väkivallan tai sillä uhkaamisen kohteeksi. Työpaikkaväkivalta voi olla ahdistelua, pelottelua, uhkaavaa käytöstä tai fyysistä väkivaltaa. Työturvallisuuslain mukaan väkivalta työssä tulee estää ennalta. (Työsuojeluhallinto 2017a.)

## 2 Epäasiallinen käyttäytyminen

Työntekijään kohdistuvaa häirintää ovat pelottelu, toistuva uhkailu, ilkeät ja vihailevat viestit, väheksyvät ja pilkkaavat puheet, maineen tai aseman kyseenalaistaminen ja seksuaalinen häirintä. (Työsuojeluhallinto 2017b.) Epäasialliseen käyttäytymisen kokemiseen tulee suhtautua vakavasti, sillä se voi uhata työntekijän henkistä hyvinvointia (Saloheimo 2016, 107).

Häirintä ja epäasiallinen kohtelu voivat ilmetä muun muassa sanattomana viestintänä, kuten kielteisinä ilmeinä, eleinä ja katseina tai sosiaalisena eristämisenä, jolloin esimerkiksi kohdellaan kuin ilmaa, ei kuunnella eikä puhuta sekä kielletään muita puhumasta ja tervehdyksiin ei vastata. Häirintää on myös maineen tai aseman loukkaaminen, jolloin henkilöstä levitetään virheellisiä tietoja, puhutaan pahaan, mustamaalataan, juorutaan, haukutaan, nöyrytetään ja kritisoidaan. Esimiehen suunnalta tapahtuvaa epäasiallista käytöstä on työnteon vaikeuttaminen, esimerkiksi antamalla vähän tai ei ollenkaan työtehtäviä. Näiden lisäksi epäasialliseksi kohteluksi luetaan suulliset ja kirjalliset uhkaukset sekä sukupuolinen häirintä ja ahdistelu. (Työsuojeluhallinto 2017b.)

Tutkitusti asiakaspalvelutyötä tekevät ovat kokeneet epäasiallista kohtelua kaksi kertaa enemmän kuin ne jotka eivät työskentele asiakaspalvelutehtävissä. Naisien kokema häirintä on hieman yleisempää kuin miesten. Naisista lähes puolet on ollut epäasiallisen kohtelun kohteina ja miehistä 37 %. Etenkin naisilla ikä vaikuttaa siihen, kuinka usein häirinnän kohde kokee sitä työssään. Alle 25-vuotiaista naisista lähes puolet on kokenut epäasiallista käyttäytymistä, ja 18 % heistä kokee sitä pari kertaa kuussa. Palvelualoilla häiritsijä on yleisimmin asiakas. (Soikkeli 2012, 8.)

Miehet ja naiset kokevat epäasiallisen käyttäytymisen ja samanlaiset häirintä tilanteet eri tavalla. Vuonna 1998 naisista 29 % koki epäasiallista käyttäytymistä työelämässä, kun taas miehistä 14 %. Tilastokeskuksen tasa-arvobarometrien mukaan. Vuonna 2001 luku oli kasvanut, sillä naisista jo 51 % kertoi kokeneensa epäasiallista käyttäytymistä. (Näre & Ronkainen 2008, 448.)

## 2.1 Epäasiallisen käyttäytymisen eri muodot

Seksuaalisella häirinnällä tarkoitetaan lain mukaan sanallista, sanatonta tai fyysistä, luonteeltaan seksuaalista ei-toivottua käytöstä, jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan henkilön henkistä tai fyysistä koskemattomuutta erityisesti luomalla uhkaavaa, vihamielistä, halventavaa, nöyryyttävää tai ahdistavaa ilmapiiriä. (Tasa-arvolaki 609/1986.) Seksuaaliseksi häirinnäksi koetaan usein härskit puheet, sukupuolisesti vihjailevat eleet, kaksimieliset vitsit, yksityiselämää koskevat kommentit ja kysymykset, toisen ulkonäköön viittaavat kommentit, kirjeet, sähköpostit, puhelinsoitot, seksuaaliset ehdotukset ja fyysinen koskettelu. (Vilkkä 2011, 35.) Seksuaalinen ahdistelu voi olla niin sanallista kuin sanatonta, mutta se on aina ei-toivottua. Tilanne on kohteelle loukkaava, halventava, nöyryyttävä ja luo ahdistavan ilmapiirin. (Ahlroth 2015, 35.)

On tutkittu, että seksuaalinen häirintä asiakaspalvelutyössä on kaksi kertaa yleisempää kuin niillä, jotka eivät ole työssään tekemisissä asiakkaiden kanssa. Usein häiritsijä on entuudestaan tuntematon, mikäli häiritsijänä on mies ja häiritty nainen. (Lehto & Sutela 2004, 55; Nieminen 2008, 53.)

Seksuaalinen ahdistelu tapahtuu, kun henkilö tekee toiselle fyysisesti seksuaalisen teon, joka loukkaa toisen seksuaalista itsemääräämisoikeutta. Tällöin teko on tehty vasten toisen henkilön tahtoa ja loukkaa näin ollen henkilön fyysistä tai henkistä koskemattomuutta. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2014, 30.)

Rikoslaki (509/2014) määrittelee seksuaalirikoksen seuraavanlaisesti: *Joka koskettelemalla tekee toiselle seksuaalisen teon, joka on omiaan loukkaamaan tämän seksuaalista itsemääräämisoikeutta, on tuomittava, jollei teosta muualla tässä luvussa säädetä rangaistusta, seksuaalisesta ahdistelusta sakkoon tai vankeuteen enintään kuudeksi kuukaudeksi.*

Suhtautuminen seksuaalisväritteisiin tekoihin, keskusteluihin, huomautuksiin ja vaatetukseen vaihtelee kohteen sukupuolen ja aiempien kokemusten mukaan. Naiset suhtautuvat niihin vahvemmin kuin miehet. Miesporukassa keskustelunaiheet ovat usein seksuaalispainotteisempia kuin naisilla. Tämän takia seksuaalispainotteinen tasa-arvoinen pilailu ja vitsailu eivät saa mennä sekaisin seksuaalisen häirinnän kanssa. Kohdehenkilön aiemmin läpikäytyt seksuaalispainot-

teiset ahdistavat kokemukset, esimerkiksi koulukiusaaminen, haukkuminen tai seksuaalinen hyväksikäyttö, vaikuttavat henkilön nykyiseen suhtautumiseen leikkimielistä flirttiä ja seksistisiä viestejä kohtaan. (Vilka 2011, 36–37.)

Flirtti tapahtuu, kun kaksi toisiinsa vetoa tuntevaa ihmistä keskustelee. Heidän yhdessäolonsa on molemmille viihtyisää. Flirtin kuuluu tuntua molemmista hyvältä ja puoleensavetävältä. Ero seksuaalisen häirinnän ja piristävän flirtin välillä on se, että häirintä ei ole vastavuoroista ja kohde tuntee olonsa epämukavaksi ja alistetuksi, tilanne muuttuu myös kiusalliseksi. (Vilka 2011, 61.) Flirtti voi olla viatonta ja se on muuten hyväksyttävää, mutta kun kohde ilmaisee flirtin olevan ei-toivottua ja loukkaavaa, mutta tekijä jatkaa flirttailua, puhutaan tällöin häirinnästä (Saloheimo 2016, 107).

Ravintola-alalla etenkin yöelämässä pieni taka-ajatukseton flirttailu asiakkaan kanssa on yleistä. Useimmiten mahdollinen häirintä on liitoksessa huumorin kanssa, kun tekijä on asiakas. Se minkä ihminen kokee flirttailuksi, on myös täysin yksilöllistä. Jos epämiellyttäväksi koettu flirttailu on tapahtunut asiakkaan kanssa vitsaillessa, voi olla, että häirityn ”huumorintajuttomaksi leimautumisen” pelko vaikuttaa siihen, ottaako hän asiaa puheeksi myöhemmin. Raja asiallisen ja asiattoman käytöksen tunnistamisessa on vaikeaa, etenkin jos kyseessä on ollut humoristinen keskustelu. (Vilka 2011, 25.)

Työntekijä voi joskus joutua vainoamisen kohteeksi. Vainoaminen voi johtua siitä, että työntekijä on tehnyt tai sanonut jotain, jonka asiakas on ymmärtänyt väärin, esimerkiksi kokenut ystävällisen asiakaspalvelun flirttailuna. Asiakas voi kokea kiintymyssuhdetta työntekijään, jonka vuoksi hän vainoaa tätä. Vainoaminen voi olla myös täysin erilaista. Asiakas on voinut kokea, että häntä on kohdeltu asiakaspalvelussa väärin, ja haluaa vainoamalla kostaa työntekijälle kokemansa vääryyden. Yleisesti ottaen vainoaminen on epämiellyttävää, ahdistavaa ja uhkaavaa. Vaikka vainoajaa kielletään ottamasta yhteyttä, ei hän välitä kielloista vaan jatkaa vainoamista. (Rantaeskola ym. 2014, 150.)

## **2.2 Esimiehen vastuu epäasiallisen käyttäytymisen ilmetessä**

Asiakkaan ollessa häiritsijä, on työnantajalla/esimiehellä rajallisemmat keinot puuttua häirintään, kuin mitä olisi kollegan ollessa häiritsijä. Asia on kuitenkin



käsiteltävä ja työnantajan on laadittava kyseisten tilanteiden varalle toimintatavat. (Ahlroth 2015, 58.)

Monet kohtaavat nykypäivänä asiakaspalvelutilanteissa asiakkaalta tulevaa sannallista tai fyysistä häirintää. Vaikka työturvallisuuslainsäädäntö on Suomessa kunnossa, on silti työntekijöillä hieman epäselvää, miten toimia häirintätilanteessa ja sen jälkeen. Työntekijän tietämättömyys siitä, kuinka toimia voi aiheuttaa tulevaisuudessa pelkoa, että häirintätilanne tapahtuisi uudelleen. Esimiehen on siis luotava selkeät toimintamallit, kuinka toimitaan tällaisten tilanteiden aikana ja jälkeen ja kuinka työntekijälle tarjotaan hänen tarvitsemaansa apua. (PAM – Palvelualojen ammattiliitto 2016.)

Tasa-arvolaki (609/1986) velvoittaa työnantajaa vastaamaan siitä, että työpaikalla ei tapahdu sukupuolista häirintää ja ahdistelua. Laista riippumatta työyhteisöissä on rohkaistuttu vasta viime vuosina avaamaan arkana pidettyjä asioita, kuten intiimejä tekijöitä, tabuja, valtaa, hyväksyntää, suosikkiasemia ja hylkäämistä. (Vilkkä 2011, 34.)

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan on työnantaja *tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat.*

Työturvallisuuslain(738/2002) mukaan: *Jos työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissä olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi.*

Lisäksi työntekijä lupautuu työsuhteen alettua noudattamaan työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita. Hänen on myös huolehdittava niin omasta kuin muidenkin työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työpaikalla. (Rantaeskola ym. 2014, 47.)

Työnantaja ei syrji työntekijää tai tämän oikeuksia, jos hän ei ole tietoinen siitä, että epäasiallista käyttäytymistä on tapahtunut. Työnantaja saa tiedon epäasiallisesta käytöksestä uhrilta, toiselta taholta tai huomaamalla asian itse. (Leppänen 2015, 7.)

Työnantajalla on lain mukaan työpaikalla kuitenkin tarkkailuvollisuus. Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan: *Työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan on myös tarkkailtava toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen.*

Soikkelin vuonna 2012 tekemässä opinnäytetyössä esitetään, että ravintola-alan esimiehelle on tavanomaista jättää puuttumatta henkilökuntaansa koskevaan häirintään, sillä hän luottaa työntekijöidensä pärjäävän yksinkin. Työssä kävi ilmi, että hänen haastattelemansa esimiehet uskoivat alalle hakeutuvan ihmisiä, jotka ottavat häirinnän huumorilla. Esimiehet toivoivat työntekijöiltään jonkintasoista sietokykyä mahdolliseen häirintään. Syynä häirinnän kokemiseen oli mahdollisesti stressaava työympäristö, asiakkaiden humaltila, kiire sekä huonosti käyttäytyvät asiakkaat. Osa haastatelluista esimiehistä painotti sitä, että työssä tapahtuvaa häirintää ei tarvitse kuitenkaan sietää, mutta olisi hyvä jos silti pystyisi näyttämään iloista, vaikka jotain tapahtuisikin. (Soikkeli 2012, 37.)

Ahloth (2016, 65) esittää 4-vaiheisen ratkaisuprosessin yksittäisten häirintä- ja syrjintätapausten varalle. Ratkaisuprosessi on enimmäkseen tarkoitettu häirintätapauksiin silloin, kun häirinnän tekijä on kollega. Kuitenkin tätä ratkaisuprosessin kaavaa voidaan soveltaa myös silloin, kun häiritsijänä on asiakas. Ratkaisuprosessi on tehty esimiehille.

Ensimmäinen vaihe on aloitusvaihe. Tällöin esimies saa ilmoituksen häirinnästä. Esimies dokumentoi häirinnän ja ilmoittaa uhrille, että tapaus on otettu käsiteltäväksi. Dokumentoinnissa täytyy tulla ilmi, mitä on tapahtunut, missä on tapahtunut, koska on tapahtunut, mitä puhuttiin ja kuka/ketkä ovat tietoisia asiasta. Ensimmäisessä vaiheessa myös selvitetään alkutilanne, eli mistä tämä tapaus on lähtenyt liikkeelle. (Ahloth 2015, 66–76.)

Selvitysvaihe on Ahlothin mukaan toinen vaihe. Siinä vaiheessa tunnistetaan, onko kyseessä kiusaamista/häirintää. Ahlothin mukaan ihmiset kokevat asiat niin yksilöllisesti, että täytyy aina pohtia, onko kyseessä todella ollut häirintää. Esimiehen on oltava asiassa puolueeton ja katsottava asiaa molempien näkökulmista. Mikäli asiassa on todistajia, kuullaan myös heitä. (Ahloth 2015, 77–81.)

Ratkaisuvaiheessa asialle tehdään päätös. Ratkaisu tehdään pelkästään työpaikan sisällä. Ratkaisusta kerrotaan asianosaisille ja asiasta keskustellaan asianosaisten kanssa. Mikäli kyseessä on vakavampi tapaus, on työnantajan tehtävä ilmoitus asiasta viranomaisille eli poliisille. Työpaikoilla on yleensä omat ohjeet tällaisten tapausten varalle, mutta mikäli niitä ei ole, on esimiehen laadittava ohjeet mahdollisten tulevien tapausten varalle. Tapauksesta myös tehdään lopuksi raportti. (Ahloth 2015, 81–86.)

Viimeinen vaihe on seurantavaihe. Tässä vaiheessa oletetaan, että molemmat osapuolet toimivat annettujen ohjeiden mukaisesti. Lisäksi esimies seuraa, toistuuko häirintää vai onko häirintä/kiusaaminen loppunut. (Ahloth 2015, 86–89.)

### **3 Väkivallan uhka työssä**

Vaikka väkivallan uhka on suurinta suojele- ja vartiointitöissä, uhka on suuri myös asiakaspalvelualalla. Naisvaltaisilla aloilla kuten hoito- ja ravintola-aloilla koetaan paljon niin henkistä kuin fyysistäkin väkivaltaa. (Kokko 2012.) Väkivalta voi aiheuttaa työntekijälle niin henkisiä kuin fyysisiäkin vammoja. Pahimmassa tapauksessa fyysiset väkivaltaiset tilanteet voivat johtaa jopa työntekijän menehtymiseen. Tämän vuoksi työntekijän olisi hyvä tietää etukäteen, kuinka väkivaltaisissa tilanteissa tulisi toimia. (Kanerva 2008, 41.)

Työväkivaltaa tapahtuu silloin kun työntekijää uhataan sanallisesti tai fyysisesti hänen työskennellessään omissa työtehtävissään. Työväkivalta uhkaa pahimmillaan työntekijän omaa turvallisuutta ja terveyttä. Työväkivalta terminä pitää sisällään sekä suoran väkivallan työntekijää kohtaan sekä epäsuoran väkivallan, jolloin väkivallankohdeeksi joutuu työntekijän perhe ja läheiset. (Työterveyslaitos 2007, 8.) Useimmiten väkivaltainen tilanne aiheutuu kahden henkilön vuorovaikutustilanteesta eli esimerkiksi asiakkaan ja tarjoilijan välisestä tilanteesta. Työntekijä ei välttämättä itse aina näe tilannetta, josta väkivaltainen tilanne on kärjistynyt. Väkivaltaisesti käyttäytynyt henkilö on aiemmasta kanssakäymisestä tarjoilijan kanssa voinut kokea tullessa loukatuksi, kiusatuksi tai ei ole saanut haluamaansa huomiota. (Weizmann-Helenius 1997, 58.)

Uhka- ja väkivaltatilanteita asiakas voi aiheuttaa tönimällä, lyömällä, potkimalla, solvaamalla, huutamalla, tavaroita heittelemällä, raapimalla, puremalla ja liikumisen estämisellä. Ravintola-alalla ryöstö ja ryöstön yritys saattavat usein kehittyä väkivaltatilanteeksi. Työväkivallan vakavimpia tilanteita ovat aseelliset uhkailut, esimerkiksi ampuma-aseella, huumeruiskulla tai teräaseella. (Työterveyslaitos 2007, 8.)

Tutkimukset osoittavat, että väkivaltaiset tapahtumat ovat Suomessa kasvaneet 1980-luvulta lähtien. Yli 110 000 henkilöä Suomessa kokee työssään väkivallan uhkaa vuosittain. Vaikka yli 90 % näistä väkivaltatilanteista ei aiheuta työntekijälle fyysistä vammaa, pelkästään väkivallan uhka vaikuttaa työntekijän psyykkiseen hyvinvointiin. Työntekijälle voi tulla esimerkiksi pelkotiloja tulla töihin tai nukkumisvaikeuksia. (Saloheimo 2016, 113.)

Työturvallisuuslaissa (738/2002) on säännös väkivallan uhalle. Lain mukaan työssä, jossa on mahdollisuus kohdata väkivaltaa, on työ ja työolosuhteet järjestettävä niin, että väkivaltaiset tilanteet ovat mahdollisuuksien mukaan ehkäistävissä. (Saloheimo 2016, 114.)

Esimiehen velvollisuus on perehdyttää uusi työntekijä työhön. Perehdytyksen voi hoitaa myös työntekijä, joka on ollut työpaikassa jo pidempään. Esimies on kuitenkin vastuussa perehdytyksestä. Työtapojen lisäksi uudelle työntekijälle on opastettava työturvallisuuteen liittyvät asiat, kuten kuinka toimitaan läheltä-piti-tilanteissa, jotta väkivallan uhka minimoituisi. (Mertanen 2015, 19.) Esimiehen tai omistajan velvollisuuksiin kuuluu myös vastata turvallisuusasioista. Mikäli esimies tai omistaja ei hoida näitä, hän nimeää turvallisuusvastaavan, joka on jokaisen työntekijän tiedossa. Vastuuhenkilöltä voidaan kysyä turvallisuuteen liittyviä asioita. Turvallisuusvastaava myös selvittää työpaikan riskit ja tiedottaa väkivaltaisista tilanteista, joita työpaikalla on tapahtunut. (Työterveyslaitos 2007, 13.)

Yksintyöskentely lisää väkivallan riskiä työssä. Työnantajan tulisi välttää tekemästä työvuoroja, joissa työntekijä työskentelisi liikkeessä yksin. Mikäli näitä työvuoroja on mahdotonta välttää, on otettava teknologia avuksi esimerkiksi puhelin, varashälyttimet, valvontakamerat ja hätäpainike, jolla saa yhteyden

virtaamaan. (Työsuojeluhallinto 2017b.) Yksintyöskentely on lisääntynyt varsinkin palvelualoilla ja kustannusten säästäminen on useimmiten syy tähän. Suurin uhka yksintyöskentelyssä on yövuorot. Päihteiden käyttäjiä liikkuu yöaikaan enemmän kuin päiväsaikaan ja he voivat aiheuttaa väkivallan uhkaa toimipisteissä. Työntekijän työskennellessä yksin on työnantajan huolehdittava siitä, että työntekijällä on mahdollisuus hälyttää apua viipymättä. (Rauramo 2004, 93.)

### **3.1 Väkivaltainen asiakas**

Asiakasväkivalta on työnantajan ja työsuhteen ulkopuolisen tahon kohdistama teko työntekijää kohtaan. Ulkopuolinen taho voi olla esimerkiksi asiakas, potilas ja niin edelleen. Teko voi ilmetä monena eri muotona työntekijää kohtaan ja se voi olla lievempää tai vakavampaa uhkailua. Teko voi olla fyysistä, psyykkistä tai seksuaalista. (Rantaeskola ym. 2014, 7.)

Asiakasväkivalta ja työväkivalta termeinä sekoitetaan yleensä toisiinsa. Työväkivallan ja asiakasväkivallan erona on se, että työväkivalta voi olla myös kollegan aiheuttamaa. Asiakasväkivalta on vain ulkopuolisen tahon kohdistamaa väkivaltaa työntekijää kohtaan. (Rantaeskola ym. 2014, 7.)

Väkivaltaista ihmistä ei voi aina tunnistaa etukäteen. Henkilön sukupuoli, etninen tausta, ulkonäkö tai pukeutuminen ei esimerkiksi kerro, aikooko tämä henkilö käyttäytyä väkivaltaisesti. On olemassa kuitenkin tunnusmerkkejä, joista voidaan usein päätellä, että henkilö aikoo käyttäytyä väkivaltaisella tavalla. Tällaisia tunnusmerkkejä ovat esimerkiksi kiihtynyt hengitys, pyrkimys tulla lähelle, tuijotus, kiroilu tai haukkuminen. (Työturvallisuuskeskus 2010, 19.) Tietämättään ihminen ilmaisee itseään ilmeiden ja olemuksen avulla. Vaikka asiakas kuvittelisi näyttävänsä hyvin tyyneltä ja ilmeettömältä, heijastaa olemus kuitenkin hänen tunteensa ulospäin. (Weizmann-Helenius 1997, 63.)

### **3.2 Väkivallan eri muodot**

Ihminen voi kohdata työssään monenlaisia eri väkivallan muotoja. Henkinen väkivalta ei milloinkaan satuta väkivallan kohdetta fyysisesti, mutta seuraukset voivat olla fyysistä väkivaltaa pahemmat. Henkistä väkivaltaa on vaikea havaita

ja sen takia siihen on vaikea hakea apua. Henkistä väkivaltaa kokeneen työntekijän työsuoritus voi laskea, henkilö esiintyy ahdistuneena, pelokkaana ja itkuisena, mikä voi johtaa hoitamattomana pitemmällä aikavälillä masennukseen ja itsetuhoisuuteen. Henkinen väkivalta on niin sanottua piiloväkivaltaa, joka koskettaa ihmistä sisältä, kuitenkin jättämättä ulkoisia tuntomerkkejä, kuten haavoja tai mustelmia. (Suomen mielenterveysseura 2017.)

Tyypillisiä henkisen uhkailun muotoja työpaikalla ovat työntekijän ja hänen läheistensä turvallisuuden uhkaaminen, työpaikan tuhoaminen (polttaminen, räjäyttämisen), vihjailut työntekijän epärehellisyydestä työnantajaa tai työtovereita kohtaan sekä perättömien tietojen levittäminen työntekijän esimiehelle. Asiakkaat saattavat usein uhata työntekijää potkuilla, jos hän ei toimi asiakkaan toivomalla tavalla. Muualla kuin Suomessa syntynyt työntekijä saattaa kokea myös uhkauksia ”väärästä” etnisestä taustastaan ja siihen liittyvistä tekijöistä. (Huhtala 2004, 93–94.)

Henkisen uhkailun lisäksi fyysinen uhkailu on ravintola-alalla yleistä. Työpaikkaväkivalta tarkoittaa, sitä että työntekijä joutuu fyysisen väkivallan tai sillä uhkaamisen kohteeksi. Työpaikkaväkivalta voi olla ahdistelua, pelottelua, uhkaavaa käytöstä tai fyysistä väkivaltaa. (Työsuojeluhallinto 2017b.)

Väkivallalla uhkailun eri muotoja ovat sanallinen fyysisellä väkivallalla uhkaaminen, kuten ”ensi kerralla saat turpaan”, sanalliset vihjailut, kuten ”odota kun pääset töistä, kannattaa katsoa missä kuljet”, sekä työntekijän asiaton nimittely ja elekieli kuten käsimerkkien näyttäminen ja nyrkin heristäminen. (Työterveyslaitos 2007, 10.)

Fyysinen kiinnikäyminen tarkoittaa vaatteista repimistä, tönimistä, avokämmenellä tai nyrkillä lyömistä, joko päähän tai muuhun vartaloon, potkimista ja esineiden heittelemistä (lasi, tuoppi, pullo, tuhkakuppi jne.), jotka kaikki asiat kohdistuvat työntekijään tai muihin asiakkaisiin. (Huhtala 2004, 95.)

Uhkailu aseella saattaa tulla tilanteessa yllättäen, jolloin työntekijä ei mahdollisesti pysty käyttämään verbaalisia taitojaan tilanteen rauhoittamiseksi. Asiakasta voi yrittää saada rauhoittumaan puhumalla ja ymmärtämällä häntä, mutta jos puhuminen ei auta on työntekijän parempi poistua paikalta ja hälyttää apua,

mikäli mahdollista. Aseita voivat olla esimerkiksi pistoase (puukko, sakset, paperipiikki), viiltoase (rikkoutunut lasi, terävä luottokortti, partakoneen terä) tai lyömäase (pamppu, vasara, sateenvarjo). (Huhtala 2004, 95–96.)

### **3.3 Väkivaltaisessa tilanteessa toimiminen**

Työntekijä ei missään tilanteessa saa lähteä provosoimaan epäasiallisesti käyttäytyvää asiakasta. Tilanne voi lähteä kärjistymään ja ilmetä jopa väkivaltaisena tilanteena. Mikäli tilanteessa ei osata itsehillintää, on parempi, että työntekijä poistuu tilanteesta. (Työturvallisuuskeskus 2010, 8.)

Turvallisuutta uhkaavassa tilanteessa on täysin normaalia kokea eri stressireaktioita. Stressireaktioita ovat esimerkiksi hikoilu, sydämentykytys, kehon vapina tai ajatushäiriöt. Näitä oireita ei voida poistaa, mutta niitä voidaan opetella hallitsemaan. Tällöin koko tilannetta on helpompi hallita. (Työturvallisuuskeskus 2010, 18.)

Ryöstötilanteissa on annettava ryöstäjälle mitä hän haluaa, eikä uhrata omaa henkeään (Kanerva 2008, 42). Omaa turvallisuutta uhkaavassa tilanteessa on sallittua käyttää voimakeinoja itsepuolustukseksi. On kuitenkin harkittava tarkkaan, kannattaako voimankäyttö kyseisessä tilanteessa. Työntekijä saa käyttää myös viranomaisen hyväksymiä turvavälineitä (esimerkiksi kaasusumutinta), mikäli hänellä on lupa käyttää niitä ja tilanne niin vaatii. Turvallisinta väkivaltaisessa tilanteessa on paeta paikalta ja hälyttää apua. (Työturvallisuuskeskus 2010, 24.)

Väkivaltaisen tilanteen jälkeen on tärkeää raportoida tapahtunut esimiehelle. Tilanteiden raportoinnilla ja selvityksellä voidaan ennaltaehkäistä tulevia turvallisuutta uhkaavia tilanteita. Raportteihin kirjoitetaan, mitä on tapahtunut, mitä ennen väkivaltaista tilannetta on tapahtunut, mitä tilanteesta on seurannut sekä kuinka on toimittu tilanteen jälkeen. Raporteista voidaan etsiä yhteisiä piirteitä, mikä on mennyt vikaan ja mitkä toiminnot eivät ole tehonneet. (Isotalus 2002, 46.)

Työntekijän kohtaama väkivalta tai sen uhka voi aiheuttaa henkisiä vammoja, jotka eivät ilmene heti. Työpaikalle tulee luoda jälkihoitojärjestelmä työntekijöille

mahdollisten väkivalta ja uhkatilanteiden varalle. Jälkipuinti tulee aloittaa 1 - 2 vuorokauden sisällä tapahtuneesta. Jälkihoidon tarkoituksena on auttaa työntekijää ja työntekijöitä pääsemään yli tilanteen aiheuttamista psyykkisistä vaikutuksista. Jälkihoidon avulla työntekijöitä autetaan pääsemään normaaleihin elämän- ja työolosuhteisiin mahdollisimman pian. Työnantajan tulisi aina keskustella tilanteesta työntekijän kanssa. Jälkipuinnissa voidaan pyytää apua ammattilaisilta työterveyshuollon puolelta. Lain mukaan jälkihoitosuunnitelma on esitettävä työpaikan turvallisuusohjeissa. Työnantajan tehtävänä on turvallisuusohjeiden laatiminen, henkilökunnan koulutus ja kertaaminen, yhteydenpito työterveyshuoltoon sekä työntekijän opastaminen tarvittavaan hoitoon. Jos työntekijä joutuu työssään väkivallan tai sen uhan kohteeksi on lähijohdon tehtävänä huolehtia työntekijälle välitön ensiapu, informoida työntekijän lähiomaisia tapahtuneesta, turvata työntekijän kotimatka, tarkkailla mahdollisia jälkireaktioita työntekijässä, ohjata hänet työterveyshuoltoon ja auttaa häntä työhön palaamisessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

### **3.4 Turvallisuuden parantaminen**

Ravintolan tilojen suunnitteleminen etukäteen parantaa palvelutyötä sekä auttaa ehkäisemään uhkatilanteita. Turvallisuutta parannetaan muun muassa kassapisteiden, sisäänkäyntien ja palvelupisteiden hyvällä valaistuksella. Lisäksi opasteiden on oltava tarpeeksi suuria, selkeitä sekä helposti havaittavissa. Myös ovien lukitus henkilökunnan tiloihin luo turvallisuutta henkilökunnalle. Rahaa ei saa pitää kassalla esillä esimerkiksi laseissa tai lautasilla. Lisäksi tarjoilijalla täytyy olla luotettava säilytys rahoille, kun hän tarjoilee pöytiin. On tärkeää, ettei ravintolan suljettua tai ennen avaamista päästetä ulkopuolisia sisälle. Kun työpaikalta lähdetään, tarkastetaan aina, ettei ravintolaan ole jäänyt asiakkaita. Samalla tarkistetaan kaikki ovet, ikkunat ja mahdolliset portit, että ne ovat lukituina sekä hälytysjärjestelmä on kytketty päälle. (Työturvallisuuskeskus 2010, 10–11.)

Kauris-menetelmä on laadittu eri aloille apuvälineeksi auttamaan työväkivaltariskien kartoittamisessa ja avuksi työturvallisuuden suunnittelussa. Lyhenne Kauris on muodostettu sanoista ”Kartoita uhkaavat työväkivaltariskit”. (Työterveyslaitos 2007, 6.) Alempana kerrotaan tästä menetelmästä tarkemmin.



Työväkivallan riskiä lisääviä tekijöitä työpaikalla on asiakaspalvelu sekä valvonta- ja kontrollityö, joissa kohdataan paljon humalaisia, narkomaaneja sekä muita sekavasti käyttäytyviä henkilöitä. Tämän lisäksi myöhäiset ja aikaiset aukioloajat, arvokkaan tavaran käsittely ja säilytys (raha, lääkkeet, alkoholi), yksintyöskentely ja vähäinen henkilökunnan määrä sekä työpaikan sijainti vaikuttavat riskiin kokea työväkivaltaa. (Työterveyslaitos 2007, 8.)

Kauris-menetelmän perusmallia voidaan muokata jokaisen organisaation mukaiseksi, kuitenkin niin, että se pitää sisällään jokaisen vaiheen perusasiat. Ensimmäisenä vaiheena kootaan työryhmä, jonka tarkoituksena on tutkia työpaikan väkivalta- ja riskitilanteita. Työryhmään tulee kuulua sekä esimiehiä että työntekijöitä. Koko henkilökuntaa tulee informoida tutkimuksesta. Toiminnan tulee jatkua ja työryhmän on kokoonnuttava myös jatkossa, muutaman kerran vuodessa. (Työterveyslaitos 2007, 14–17.)

Seuraavaksi tehdään kysely ja selvitys väkivalta- ja uhkatilanteista. Kysely jaetaan koko henkilökunnalle. Tarkoituksena on rakentaa pohja sille, mitä on tarkoituksena kehittää. Tutkimuksella selvitetään, millaisia tilanteita työpaikalla on ollut ja millaisia toimenpiteitä henkilökunta haluaa tulevaisuudessa. Kyselyn vastauksista on tehtävä yhteenveto, joka kerrotaan henkilökunnalle. (Työterveyslaitos 2007, 14–17.)

Kolmantena vaiheena arvioidaan tämänhetkinen tilanne. Tarkastellaan toimipisteen tilaratkaisuja, selvitetään todennäköisimmät väkivallan riskitilanteet, käydään läpi valvonta- ja hälytyslaitteet. Näiden lisäksi perehdytään henkilökunnan saamaan koulutukseen, väkivaltatilanteita ennalta ehkäiseviin toimenpiteisiin ja tilanteen jälkeiseen jälkihoitoon ja tilanteista raportointiin. (Työterveyslaitos 2007, 14–17.)

Neljäs vaihe pitää sisällään toimenpiteiden suunnittelun ja toteuttamisen. Kaikki aiemmin kerätyt tiedot käydään läpi ja niistä etsitään mahdollisia ongelmia ja kehittämisen kohteita. Tässä vaiheessa on muistettava myös henkilökunnan kehittämisehdotukset. Toimenpiteiden raportoinnista tulee käydä ilmi organisaation toimintatavat väkivaltatilanteissa, ympäristö (valvonta- ja hälytyslaitteet, pohjapiirustus, hätäuloskäynnit), käytännön ohjeet henkilökunnalle ja oikeat toimin-

taohjeet, koulutus, henkinen jälkihoito ja tuki tilanteiden jälkeen sekä raportointi ja seuranta. (Työterveyslaitos 2007, 14–17.)

Viidentenä vaiheena suunnitellut asiat tiedotetaan henkilökunnalle ja järjestetään koulutus. Henkilökunnasta kaikki osallistuvat koulutukseen, jossa käydään läpi jokapäiväiset asiat omassa työssä, mutta painottaen turvallisuuteen. Työryhmän tulee jatkaa väkivaltariskien säännöllistä arviointia ja kehittämistä. Kaikista väkivalta- ja uhkailutilanteista tulee ilmoittaa kirjallisesti, jos se koetaan aiheelliseksi. Ilmoituksia tulee tarkastella kerran tai kaksi vuodessa. Kyselyiden järjestämistä jatketaan ja henkilökunnan osaamisesta ja tiedottamisesta huolehditaan. (Työterveyslaitos 2007, 14–17.)

## 4 Ravintola-ala

Suomessa ravintoloiden historia yltää kauas keskiajalle, jolloin luostarit ja killat harjoittivat sen aikaista ravitsemis- ja majoituspalvelua. Vuonna 1915 ihmisille ravintola tarkoitti paikkaa, jossa tarjoillaan ruokaa ja juovutusjuomia (Sillanpää 2002, 236.)

Ravintola-alaa pidettiin 1960-luvulla hurjana ja pahamaineisena. Ravintolalalle jouduttiin eikä kouluttauduttu tarkoituksella, kuten muihin enemmän arvostetuille akateemisen tutkinnon vaativille aloille. Vanhempien levittämät stereotyyppiat alasta ja työnkuvasta ylsivät lasten mukana kansakouluihin, joissa alalla työskenteleviä ihmisiä pelättiin. Erään kansakoulutyttö ja pojan kertomukset ravintolatyöntekijöistä:

*Ne elävät siellä hirveetä elämää niissä ravintoloissa kun ne suljetaan ja ne jää sinne juhlimaan ja voi vaikka murhia sattua ja vaikka mitä sellaista (Sillanpää 2002, 97–99).*

*Ja sitten on se alkoholi: sitähan ei tiedä kestääkö meikäläinen ottamatta ensimmäistä ryyppyä kun oikein tyrkytetään ja kun näkee kokoajan toisten ottavan (Sillanpää 2002, 97–99).*

1990-luvulle tultaessa kuva ravintola-alasta ja siellä työskentelystä oli muuttunut. Ravintolaa pidettiin ravitsemisliikkeenä, jossa asiakkaille tarjottiin ruokaa ja virvokkeita ansiotarkoituksella. (Sillanpää 2002, 236.)

Ravintola-ala on muuttunut Suomessa paljon ja jatkaa muuttumista. Kehitys on osa ravintola-alaa ja ollakseen menestyvä ravintolayritys, on ravintolan oltava tietoinen nykyisistä muutoksista sekä ravintola-alan lainsäädöksistä. Esimerkiksi ravintoloitsijan on oltava tarkkana, kun pian voimaan tulevan uuden alkoholilain mukaan on sallittua myydä ravintolasta ulos alle 5,5 prosenttisia juomia, kun aiemmin kaikki alkoholin myyminen ulos ravintolasta on ollut kiellettyä. Lisäksi anniskelulupien säännökset muuttuvat.

#### **4.1 Asiakaspalvelu ravintola-alalla**

Ravintolassa työskentelyssä suurin osa ajasta menee asiakaspalveluun. Ilman hyvää asiakaspalvelua ja ruokatuotetta ei ole myöskään toimivaa ravintolaa. Sekä hotelli- että ravintola-alalla vaaditaan käytöstä, joka miellyttää asiakasta ja saa hänet tulemaan uudelleen jatkossa, sanonta ”Asiakas on aina oikeassa” pätee tässä tapauksessa hyvin. Asiakaslähtöinen häirintä luo aina vaikean tilanteen häirinnän kohteelle. Asiakaspalvelutilanteessa vaadittava asiakkaan miellyttäminen luo ristiriitaisen tilanteen työntekijän ja asiakkaan välille, jolloin asiakkaan tietoisuus välttämättömästä miellyttämisestä saa hänet käyttämään juuri sitä etunaan. Tämän avulla asiakas voi saada suuren osan työntekijöistä pulaan etenkin seksuaalisen häirinnän osalta. (Kauppinen & Purola 2001, 23.)

Asiakaspalvelutehtäviin pyritään palkkaamaan ulospäin suuntautuneita ja sosiaalisia työntekijöitä, jotta palvelutapahtumasta tulisi mahdollisimman hyvä ja myynnillisesti tuottava. Puheliaammat tarjoilijat luovat usein paremman kontaktin asiakkaisiin ja saavat heidät käyttämään enemmän rahaa kuin hiljaisemmat työntekijät. Tämä on ravintolalle kannattavampaa ja antaa samalla asiakkaalle kuvan hyvästä ympäristöstä. Joskus asiakkaat saattavat tulkita ystävällisen ja avoimen asiakaspalvelutilanteen väärin ja käyttää valta-asemaansa ahdistellakseen työntekijää tahattomasti tai tarkoituksellisesti. (Soikkeli 2012, 8.)

Työntekijä voi omalla käytöksellään huomaamatta aiheuttaa jonkinlaisen automaattisen reaktion muissa ihmisissä olemalla esimerkiksi hermostunut tai jäykkä. Jokainen ihminen reagoi eri tavalla eri kontekstin eli tilanteen mukaan. (Kivinummi & Alatupa 2016, 199.) Jotkut ihmiset saattavat reagoida aggressiivisesti tarjoilijan omaan tapaan kohdata asiakas, jos se on hieman tavallisesta

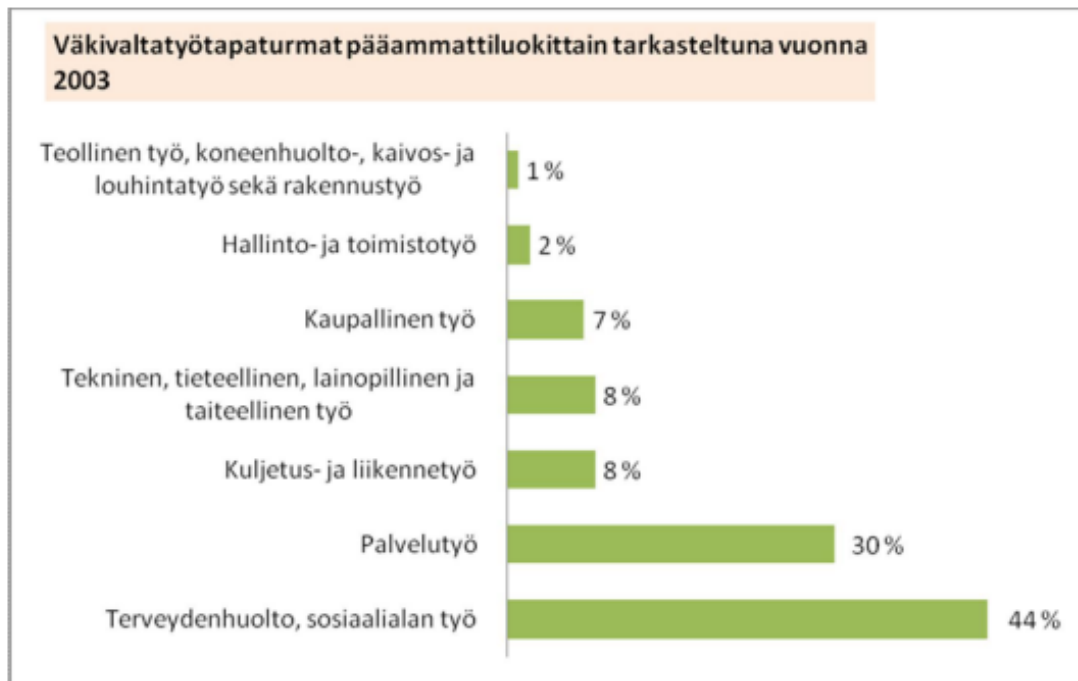
poikkeavaa. Esimerkiksi vitsailu ja kaverillinen olemus voi tuntua joistain asiakkaista epämiellyttävältä ja tällöin aiheuttaa ei-toivotun reaktion asiakaspalvelutilanteessa.

#### **4.2 Epäasiallinen käyttäytyminen ja työväkivalta ravintola-alalla**

Epäasiallista käyttäytymistä on tutkittu aika ajoin muun muassa Palvelualojen ammattiliiton ja Sosiaali- ja terveysministeriön taholta. Vuonna 2008 Sosiaali- ja terveysministeriön toteuttamassa tasa-arvobarometrissa on käynyt ilmi, että sekä miehiä että naisia häiritsee useimmiten heille tuntematon henkilö. Kyselyyn vastanneista joka viidettä naista oli häirinnyt joko asiakkaat tai työtoverit. Vastanneiden miesten määrä oli liian pieni luotettavan tuloksen saamiseen tähän kysymykseen. (Nieminen 2008, 61.)

Tasa-arvobarometrissä tuli selville myös se, että kahden viime vuoden aikana naisista joka kolmas oli kokenut seksuaalista häirintää. Samaa kokenut oli miehistä 13 % vastanneista. Tilanteiden tulokset ovat pysyneet lähes samana molemmilla sukupuolilla vuodesta 1998 vuoteen 2008 saakka. Barometrissä tuli selville, että häirintää kokevat vanhempia vastaajia enemmän nuoret henkilöt, eniten 15 - 34-vuotiaat naiset. Puolet heistä oli kokenut häirintää kahden viime vuoden aikana. 35 - 54-vuotisten naisten keskuudessa häirinnän määrä on kasvanut 10 % viimeisen kymmenen vuoden aikana. Vastanneista joka kolmas oli joutunut häirityksi. (Nieminen 2008, 57–58.)

Tampereen teknillisen yliopiston Turvallisuustekniikan laitoksen teettämässä tutkimuksessa selvitettiin työväkivallan määrää Suomessa vuonna 2003 (Kuvio 1, s. 21). Tutkimuksessa käytettiin apuna vahinkokuvausjärjestelmää, josta saatiin tietoon yhteensä 1464 sattunutta väkivaltatyötapaturmaa seitsemästä eri pääammattiluokasta. Tutkimus käsitteli vain fyysisiä väkivaltatyötapaturmia. Tulosten mukaan palvelutyössä väkivaltatyötapaturmia oli sattunut yhteensä 30 % työtapaturmista. (Savolainen 2009, 11 - 12.)



Kuvio 1. Väkivaltatyötapaturmat vuonna 2003 pääammattiluokittain

Tuloksista kävi ilmi (Taulukko 1, s. 22), että palvelualalta tarjoilutyössä 43 % väkivaltaan liittyvistä työtapaturmista sattui kontaktissa asiakkaan kanssa, 19 % asiakkaan poistamisesta ravintolasta ja 17 % tappelutilanteista. Väkivaltatyötapaturmissa vahingoittuvat yleisimmin uloimmat kehonosat eli pääalue, käsivarssi, ranne, sormet, olkapää /hartia-alue, yläraajat sekä jalat. (Savolainen 2009, 15.)

Taulukko 1. Vuoden 2003 väkivaltatyötaturmatilanteet ravintola-alalla

Tilanne	Tilanteiden prosenttiosuus ammattiluokit- tain	
	Majoitusliike- ja suurtaloustyö (n = 66)	Tarjoilutyö (n = 47)
Kiinnipitotilanne / rauhoittelutilanne	3 %	2 %
Muu väkivaltainen kontakti *	30 %	43 %
Lyönti	14 %	6 %
Painutilanne	0 %	0 %
Päälleikäynti	5 %	6 %
Kiinni tarttuminen, vääntäminen, purista- minen	0 %	4 %
Väliinmeno, toisten tappeluun puuttuminen	12 %	17 %
Ryöstö/varkaus	0 %	0 %
Kiinniotto	0 %	2 %
Poistotilanne	36 %	19 %
Pukemistilanne	0 %	0 %
Riehuminen, päälle hyppiminen ym.	0 %	0 %
<b>Yhteensä</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

\* Potkuja, puremia, raapimisia, tönimisiä, vastusteluja, riuhtaisuja, aggressiivista käyttäytymistä, pahoinpitelyjä, esineiden heittäilyä

Esimerkkejä väkivaltatilanteista tarjoilutyössä:

- Humalainen asiakas heitti tuopilla päähän, kun hänelle ei enää tarjoiltu.
- Asiakkaan poistotilanteessa työntekijää lyötiin päähän.
- Tappelutilanteen rauhoittelussa, asiakas löi työntekijää teräaseella.
- Ranne loukkaantui, kun asiakas väänsi sitä seksuaalisessa ahdistelutilanteessa.

(Savolainen 2009, 16.)

## **5 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet**

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, tapahtuuko yhteistyöyrityksessä asiakkaiden taholta ilmenevää epäasiallista ja uhkaavaa käyttäytymistä henkilökuntaa kohtaan. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa kyseiselle yritykselle tietoa siitä, kuinka paljon epäasiallista ja turvallisuutta uhkaavaa käyttäytymistä tapahtuu, millaista se on ja millaisia toimintaohjeita työntekijät ovat saaneet työnantajaltaan.

Opinnäytetyön tavoitteena oli antaa yritykselle tietoa toimintatapojensa kehittämistä varten ja sen avulla auttaa yritystä parantamaan henkilökunnan työhyvinvointia ja työssä jaksamista. Yritys saa tietoa siitä, kuinka hyvin esimiehet ovat olleet tietoisia tilanteista ja miten niihin on puututtu sekä miten tilanteiden jälkeen on toimittu.

Tutkimusongelmat olivat seuraavat:

1. Kuinka paljon yrityksessä esiintyy asiakkaan taholta ilmenevää epäasiallista ja turvallisuutta uhkaavaa käyttäytymistä?
2. Millaista epäasiallista ja turvallisuutta uhkaavaa käyttäytymistä esiintyy yrityksen eri ravintolaketjujen toimipaikoissa?
3. Millaisia toimintaohjeita työntekijät ovat saaneet työnantajaltaan liittyen asiakkaan taholta ilmenevissä epäasiallisissa ja uhkaavissa tilanteissa toimimiseen?

## **6 Tutkimuksen toteuttaminen**

Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena postikyselynä, jota täydennettiin avokysymyksillä. Avoimien kysymysten oli tarkoitus tuoda yritykselle lisäinformaatiota, jota ei voitu tuoda ilmi strukturoidulla kysymyksillä.

Kyselylomake (Liite 2) sisälsi suurimmaksi osaksi strukturoituja kysymyksiä, joista vastaaja valitsi yhden tai useamman vaihtoehdon. Strukturoituja kysymyksiä tukemassa oli avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja pystyi tarkentamaan halutessaan vastaustaan (Metsämuuronen 2000, 177). Avointen kysymysten oli

tarkoitus tuottaa lisätietoa, jolla pystyimme tarkentamaan ilmiöitä. Avoimista vastauksista saimme lisää tietoa strukturoituihin kysymyksiin.

## **6.1 Kohdejoukko**

Tutkimuksen perusjoukkona oli yrityksen henkilöstö, tarjoilijat ja kassa-tarjoilijat, mukaan lukien vuoropäälliköt ja ravintolapäälliköt. Tutkimukseen emme ottaneet mukaan kaikkia yrityksen työntekijöitä ja toimipaikkoja. Otos rajautui neljän eri ravintolaketjun toimipaikkoihin, jotka edustivat joko à la carte -ravintoloita, an-niskeluravintoloita, liikenneasemia tai pikaruokaravintoloita. Tässä opinnäyte-työssä kohdejoukkona oli yrityksen 39 eri toimipaikkaa. Suurimmat kaupungit, joissa toimipaikat sijaitsivat olivat Helsinki, Jyväskylä, Järvenpää, Kokkola, Lah-ti, Oulu, Pori, Porvoo, Rovaniemi, Saarijärvi, Tampere, Uusikaupunki, Vaasa ja Vantaa. Mukana oli myös 17 muuta toimipaikkaa pienemmistä kaupungeista. Kyseiselle yritykselle kokonaistutkimus olisi ollut liian työläs ja melkein mahdo-ton, joten otantatutkimus oli kaikista järkevin vaihtoehto. Otantamenetelmänä käytettiin näytteen ottamista. Yrityksen yhteyshenkilö valitsi toimipaikat, joihin kysely lähetettiin. Jokaisessa toimipaikassa koko henkilökunta sai halutessaan vastata kyselyyn, mutta ketään ei siihen velvoitettu. Toimipaikoissa työskenteli tutkimuksen toteuttamisen aikana 406 henkilöä, 334 naista ja 72 miestä.

## **6.2 Aineiston keruu**

Yhteistyöyrityksen yhteyshenkilö lähetti kyselyn (Liite 2) sähköpostitse saatekir-jeen (Liite 1) kanssa neljään ennalta valittuun ravintolaketjuun ja näiden toimi-paikkoihin ympäri Suomea. Saatekirje piti sisällään tiedon kyselyn tarkoitukses-ta sekä ohjeet toimipisteiden esimiehille. Esimiesten vastuulle jäi henkilökunnan informointi, kyselylomakkeiden (Liite 2) tulostaminen sekä henkilökunnan vas-tauksien kerääminen yhteen ja niiden lähettäminen postitse saatekirjeessä il-moitettuun osoitteeseen.

Parhaan mahdollisen vastausmäärän saavuttamiseksi yrityksiä muistutettiin kahteen kertaan kyselyyn osallistumisesta, toinen kerta oli vastausajan päätyt-tyä. Kyselyn vastausaikaa pidennettiin kahdella viikolla.



### 6.3 Aineiston analysointi

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa tutkija pysyy erillään haastateltavasta kohteesta eikä ala kysymyksen ulkopuoliseen vuorovaikutukseen lainkaan. Tutkimuskohteita ja tuloksia tarkastellaan ulkopuolisen silmin. Esitettävät kysymykset perustellaan teorialla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 135.)

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa tutkija ei saa sekoittaa omia asenteitaan, uskomuksiaan ja arvostuksiaan tutkimuskohteeseen. Tutkija yrittää ymmärtää kyselyn vastauksia puolueettomasti liittämättä omaa näkökantaansa asiaan. Kyselyn tulkintavaiheesta saatua aineistoa pyritään ymmärtämään. Teoria toimii silloin tulkinnan, aineiston tutkimisen ja ajattelun apuna. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 160 - 162.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellista elämää. Todellisuuden ajatellaan olevan moninainen, joten tutkimuksessa on otettava huomioon, että todellisuutta ei voi hajottaa mielivaltaisesti moneen osaan. Hyvin toteutetussa kvalitatiivisessa tutkimuksessa on onnistuttu tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 121.)

Tutkimuksen ollessa validi on tutkimusmenetelmällä saatu mitattua juuri sitä, mitä oli tarkoitus. Joskus voi käydä niin, että suunnitellut tutkimusmenetelmät ja mittarit eivät ole onnistuneet ja kyselyyn vastaaja on ymmärtänyt kysymyksen väärin ja vastannut siihen ei toivotunlaisesti. Tällöin tutkimusta ei voida pitää validina, koska se ei ole antanut oikeaa tietoa tutkittuun asiaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 231 - 232.)

Sisällönanalyysin eli tekstianalyysin avulla on mahdollista kuvailla aineistoa sanallisesti sekä löytää siitä eroavaisuuksia tai yhtäläisyyksiä. Tavoitteena on tiivistää tutkittava aineisto, ilman että siitä menetettäisiin oleellista tietosisältöä. Ennen tutkimuksen sisällönanalyysin aloittamista on tehtävä päätös siitä, mitä aineistosta halutaan tutkia. Tutkimusaineisto käydään läpi samalla etsien siitä tutkimuksen kannalta keskeisimpiä asioita. Tämän jälkeen aineisto pelkistetään ja koodataan. Pelkistämisen tarkoituksena on merkitä aineistoon tutkimuksen kannalta merkittävimmät asiat ja karsia epäolennaiset tutkimuskysymyksiin liit-

tymätön aines pois. Pelkistämisen jälkeen aineisto voidaan käsitteellistää, luokitella, teemoitella ja tyypitellä ryhmiin. Analyysin lopussa tehdään yhteenveto. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 109 - 112, 106 - 108.)

Opinnäytetyön tutkimustulokset esitetään kirjallisesti sekä kuvina ja taulukoina. Tutkimuksen määrällisen tiedon analysointiin käytettiin Microsoft Excel 2016-ohjelmaa, jonka avulla saatiin tehtyä taulukoita tuloksista sekä pystyttiin nopeasti laskemaan tutkimuksen kannalta tärkeitä tunnuslukuja. Avoimia kysymyksiä analysoimme tarkastelemalla jokaista vastausta ja etsimällä niistä usein toistuvia termejä ja tilanteita.

Tutkimusta tehtäessä pyritään välttämään mahdollisten virheiden tapahtumista, kuitenkin tutkimustulosten pätevyys ja luotettavuus saattavat vaihdella. Kaikissa tutkimuksissa on pyrittävä arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta. Tapoja siihen on monia, kuten esimerkiksi validiteetin ja reliabiliteetin arvioiminen. Reliaabelius tutkimuksessa tarkoittaa vastausten toistettavuutta. Tutkimuksen tai mittauksen reliaabelius on siis kysymysten kyky tarjota ei-satunnaisia tuloksia. Kysely on reliaabeli esimerkiksi silloin, kun kaksi arvioijaa päätyy samaan tulokseen tai kahdella tutkimuskerralla saadaan sama tulos. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 231 - 232.)

Ensimmäiseen tutkimusongelmaan antoivat vastauksen kyselylomakkeen kysymykset 5, 9 - 10, 16 - 19 sekä 22 (Liite 2). Toiseen tutkimusongelmaan saatiin vastaukset kyselylomakkeen (Liite 2) kysymyksillä 6 - 8, 11 - 13 sekä 20 - 21. Kolmanteen tutkimusongelmaan saimme vastaukset kyselylomakkeen (Liite 2) kysymyksistä 14 - 15, 21 ja 23.

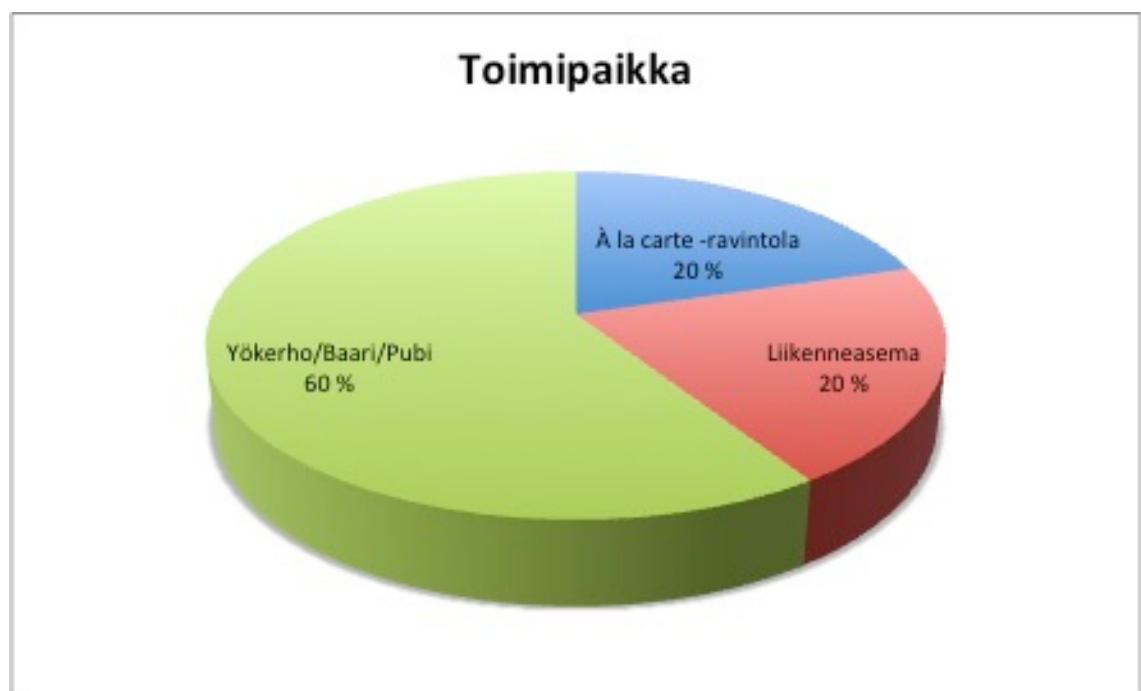
## 7 Tulokset

Vastaukset ovat jaettu osittain toimipisteiden mukaan tulosten selkeyttämiseksi. Kyselyyn vastasi yhteensä 49 henkilöä ja vastausprosentti oli 12 %. Suurin osa tutkimukseen vastanneista oli naisia.

Opinnäytetyön tutkimustulokset esitetään kirjallisesti sekä kuvina ja taulukoina. Luvussa kerrotaan myös esimerkkejä koetuista tilanteista.

### 7.1 Taustatiedot

Kyselyn alussa selvitettiin vastaajien taustatiedot kysymyksissä 1 - 4. Taustatietoina kysyttiin vastaajan ikä, sukupuoli, työpaikka ja työnkuva. Kyselyyn vastanneista 88 prosenttia oli naisia (n=43) ja 12 prosenttia miehiä (n=6). Naisten ja miesten välistä vertailua ei tehty vähäisen määrän takia. Nuorin vastaaja oli 20-vuotias ja vanhin vastaaja 64-vuotias. Vastaajien keski-ikä oli 36 vuotta, mediaani 35 vuotta ja moodi 25 vuotta. Kuviossa 2 näkyy vastaajien toimipaikkojen jaottelu.



Kuvio 2. Vastaajan toimipaikka

Vastaajista 60 prosenttia kertoi työskentelevänsä yökerhossa/baarissa/pubissa, 20 prosenttia liikenneasemalla sekä 20 prosenttia à la carte – ravintolassa. Prosentit on pyöristetty tasaprosentteihin tulosten selkeyttämiseksi.

## 7.2 Epäasiallisen käyttäytymisen ja väkivallan uhan ilmeneminen

Suurin osa eli 86 prosenttia kaikista vastaajista kertoi kokeneensa epäasiallista käyttäytymistä asiakkaan taholta. Asiakkaan aiheuttamaa väkivallan uhkaa koettiin vähemmän, 51 prosenttia vastaajista kertoi kokeneensa joskus väkivallan uhkaa työssään.

Taulukosta 2 selviää, että tämän opinnäytetyön kyselyyn vastanneista yökerho-, baari- ja pub-työntekijöistä 97 prosenttia oli kokenut epäasiallista käytöstä. Liikenneasemilla ja à la carte -ravintoloissa epäasiallista käytöstä oli molemmissa kokenut 70 prosenttia vastaajista. Jokaisella työpaikalla epäasiallisen käyttäytymisen kokemisprosentti on suuri, mutta ylivoimaisesti eniten epäasiallista käyttäytymistä koetaan yökerhossa, pubissa tai baarissa.

Taulukko 2. Epäasiallisen käyttäytymisen kokeminen eri työpaikoissa

<b>Epäasiallisen käyttäytymisen kokeminen eri työpaikoissa</b>	
<b>Työpaikka</b>	<b>Havaintojen määrä</b>
Liikenneasema	7/10 (70%)
À la carte -ravintola	7/10 (70%)
Yökerho/Pubi/Baari	29/30 (96,7%)

Taulukosta 3 (s. 29) selviää, että 60 prosenttia vastanneista koki eniten väkivallan uhkaa työskennellessään yökerhossa, pubissa tai baarissa. Toiseksi eniten liikenneasemilla 50 prosenttia ja à la carte -ravintoloissa 40 prosenttia. Kuten aiemmin todettiin, väkivallan uhkaa koetaan yleisesti ottaen vähemmän kuin epäasiallista käyttäytymistä. Kuitenkin nämä luvut ovat suuria joka työpaikalla.

Taulukko 3. Väkivallan uhan kokeminen eri työpaikoissa

<b>Väkivallan uhan kokeminen eri työpaikoissa</b>	
<b>Työpaikka</b>	<b>Havaintojen määrä</b>
Liikenneasema	5/10 (50%)
À la carte -ravintola	4/10 (40%)
Yökerho/Pubi/Baari	18/30 (60%)

Taulukossa 4 näkyy, että suurin osa kaikista vastaajista (42,9%) on kokenut epäasiallista käyttäytymistä 2 - 6 kuukautta sitten. Lisäksi vastaajista suurin osa on kokenut epäasiallista käyttäytymistä yli 10 kertaa. 51 prosenttia vastauksista tuli yökerhon/baarin/pubin työntekijöiltä.

Taulukko 4. Havainnot epäasiallisesta käyttäytymisestä

<b>Havainnot epäasiallisesta käyttäytymisestä</b>	
<b>Koettu viimeksi</b>	<b>Kertojen määrä</b>
<b>Viimeisen 1kk sisällä</b>	<b>Alle 5 kertaa</b>
13 (31%)	11 (26,2%)
<b>2kk-6kk sitten</b>	<b>6-10 kertaa</b>
18 (42,9%)	7 (16,7%)
<b>7kk-1v sitten</b>	<b>Yli 10 kertaa</b>
5 (11,9%)	16 (38,1%)
<b>Yli vuosi sitten</b>	<b>En osaa sanoa</b>
6 (14,3%)	8 (19%)
n= 42	

Taulukosta 5 (s. 30) voidaan selvästi havaita, että turvallisuutta uhkaavaa käyttäytymistä on koettu eniten viimeksi yli vuosi sitten. Suurin osa vastaajista (42,3%) oli kokenut turvallisuutta uhkaavaa käytöstä alle 5 kertaa.

Taulukko 5. Havainnot turvallisuutta uhkaavasta käyttäytymisestä

<b>Havainnot turvallisuutta uhkaavasta käyttäytymisestä</b>	
<b>Koettu viimeksi</b>	<b>Kertojen määrä</b>
<b>Viimeisen 1kk sisällä</b>	<b>Alle 5 kertaa</b>
1 (4%)	11 (42,3%)
<b>2kk-6kk sitten</b>	<b>6-10 kertaa</b>
6 (24%)	6 (23,1%)
<b>7kk-1v sitten</b>	<b>Yli 10 kertaa</b>
4 (16%)	7 (26,9%)
<b>Yli vuosi sitten</b>	<b>En osaa sanoa</b>
14 (56%)	2 (7,7%)
n=25	n=26

Vastaajista 53 prosenttia oli nähnyt epäasiallista käyttäytymistä kollegoitaan kohtaan tai oli kuullut siitä. Vain 34 prosenttia vastaajista oli tietoisia kollegoiden kokeneen turvallisuutta uhkaavaa käyttäytymistä. Molemmat luvut korreloivat koetun epäasiallisen ja turvallisuutta uhkaavan käyttäytymisen kanssa. Henkilöitä, jotka ovat kokeneet epäasiallista käyttäytymistä oli paljon, kun taas turvallisuutta uhkaavaa käyttäytymistä kokeneita vähemmän. Vastausten perusteella vähiten asiakkaan harjoittamaa kollegoihin kohdistuvaa häirintää oli havaittu à la carte -ravintoloissa. Liikenneasemilla ja yökerhoissa/baareissa/pubeissa sanallinen epäasiallinen käytös, haukkuminen, ehdottelu, ulkonäön kommentointi ja uhkailu olivat yhtä yleisiä. Vastaajat olivat kuulleet kollegoiltaan heidän kokemastaan kourinnasta, kiinni käymisestä ja lyömisestä.

### **7.3 Epäasiallisen ja turvallisuutta uhkaavan käyttäytymisen tyypit**

Tuloksista selvisi, että 77 prosenttia kaikista vastaajista oli kokenut jonkinlaista asiakkaan taholta ilmenevää fyysistä epäasiallista käyttäytymistä ja vastaajista 23 prosenttia ei ollut kokenut sitä lainkaan (Taulukko 6, s. 31). 12 prosenttia kyselyyn osallistuneista jätti vastaamatta kysymykseen. Liikenneasemilla työs-

kennelleistä kysymykseen vastasi 16 prosenttia, à la carte - ravintoloista 17 prosenttia sekä yökerhon/baarin/pubin työntekijöistä 67 prosenttia.

Taulukko 6. Epäasiallisen käyttäytymisen tyypit

<b>Epäasiallisen käyttäytymisen tyypit</b>	
<b>Tyyppi</b>	<b>Havaintojen määrä</b>
Fyysinen	33/43 (76,7%/100%)
Sanallinen	36/42 (85,7%/100%)

Tutkimuksessa kysyttiin, onko työntekijä kokenut asiakkaan taholta fyysistä epäasiallista käyttäytymistä työssään ja avoimessa kohdassa työntekijän oli mahdollista kertoa, millaista epäasiallista käyttäytymistä on kokenut. Avoimeen tarkentavaan osioon vastasi yhteensä 65 prosenttia kysymykseen vastanneista. Suurin osa vastauksista tuli yökerho baari/pubi työntekijöiltä. Vastausten perusteella yleisin fyysisen epäasiallisen käytöksen muoto oli seksuaalinen ahdistelu, kuten kouriminen, takapuoleen koskeminen, nipistely ja koskettelu.

Kun kysyttiin, oliko vastaaja kuullut epäasiallisia sanallisia kommentteja työssään, tulosten mukaan 86 prosenttia kaikista kysymykseen vastanneista oli kuullut epäasiallisia sanallisia kommentteja asiakkaalta. 14 prosenttia vastaajista jätti vastaamatta kysymykseen. Molemmista sekä liikenneasemilla että à la carte -ravintoloista työskennelleistä kysymykseen vastasi 11 prosenttia, yökerhon/baarin/pubin työntekijöistä 61 prosenttia. Kysymyksen avoimeen tarkentavaan osioon vastasi yhteensä 76 prosenttia kysymykseen vastanneista. Liikenneasemilta 19 prosenttia, à la carte -ravintoloista 13 prosenttia ja yökerhoista/baareista/pubeista 68 prosenttia. Vastausten mukaan sanallisista kommentteista eniten kuultuja olivat kaikilla toimialoilla seksuaalissävytteiset kommentit ja ehdotukset. Yleisimpinä olivat ulkonäön kommentointi (kehuminen ja haukkuminen), alistavaan sävyyn puhuminen ja suorat ehdotukset. Esimerkkejä vastauksista:

*On pyydetty sänkykumppaniksi, kommentoitu vartalon muotoja, tarjottu rahaa seksistä, kysytty lähdekö mukaan? Mennäänkö meille vai teille? – Nuori nainen, à la carte –ravintola*

*Kivat ryntäät, hyvä perse, ehdottelu seksuaalissävyytteisesti, ehdoteltu hotellia tai takahuonetta, nimittely ja huorittelu, alentava kohtelu sekä vartalon tuijottelu. – Nuori nainen, yökerho/baari/pubi*

Kun kysyttiin kysyttiin, jatkuuko asiakkaan epäasiallinen käytös myös työntekijän vapaa-ajalla, kysymykseen vastasi 85 prosenttia kaikista vastaajista. Vastaajista 26 prosenttia vastasi ”kyllä” ja 74 prosenttia ”ei”. 16 prosenttia kyselyyn osallistuneista jätti vastaamatta kysymykseen. Liikenneasemilta ja à la carte -ravintoloista molemmista oli kaksi prosenttia kokenut työajan ulkopuolista häirintää, kun taas yökerho/baari/pubi työntekijöistä 21 prosenttia. Tuloksista voi päätellä, että epäasiallisen käytöksen ilmeneminen vapaa-ajalla on melko vähäistä, mutta yökerhohenkilökunnan keskuudessa hieman runsaampaa. Tarkentavaan avoimeen kohtaan vastanneiden mukaan yhtenevänä tekijänä oli ahdistelu sosiaalisessa mediassa ja puhelimitse. Kolmea vastaajaa oli seurattu työvuoron jälkeen, ja yhtä vastaajaa oli jääty portille odottamaan hänen tullessaan kotiin töistä. Suurimmasta osasta oli tehty rikosilmoitus, ja kyseiset henkilöt olivat saaneet porttikiellon toimipisteeseen.

Kun kysyttiin epäasiallisesti käyttäytyneen asiakkaan sukupuolta, tulosten mukaan 72 prosenttia oli miehiä ja naisia 7 prosenttia. Vastausvaihtoehtona oli myös ”molempia”, näin vastasi 21 prosenttia (Kuvio 3, s. 33). Naisten määrä epäasiallisesti käyttäytyvänä asiakkaana oli yleisin yökerhon/baarin/pubin työntekijöiden vastauksissa. Vastausten perusteella miehet toimivat kuitenkin häirit-sijän roolissa naisia useammin.





Kuvio 3. Epäasiallisesti käyttäytyneen asiakkaan sukupuoli

Kun kysyttiin, oliko asiakas entuudestaan tuttu, 60 prosenttia kaikista vastanneista kertoi epäasiallisesti käyttäytyvän asiakkaan olevan entuudestaan tuntematon. 21 prosenttia vastanneista kertoi tienneensä häiritsijän entuudestaan ja 19 prosenttia vastanneista vastasi ”sekä että”.

Kysyttiin vastausta siihen, minkä ikäisiä häiriköijät ovat yleensä olleet. Tulosten mukaan suurin osa epäasiallisesti käyttäytyvistä asiakkaista oli yli 41-vuotias. Ikäjakauma selviää kuviosta 4 (s. 34). Suurin osa vastaajista vastasi kysymyksessä useampaan kuin yhteen kohtaan. Tulokset on esitetty prosentteina. Kysymykseen vastasi 85 prosenttia kaikista vastaajista. 73 prosenttia kysymyksen vastauksista tuli yökerhon/baarin/pubin työntekijöiltä.



Kuvio 4. Epäasiallisesti käyttäytyneiden asiakkaiden ikäryhmät

Kysyttiin, minkälaista asiakkaan taholta koettua väkivallan uhkaa työntekijä oli kokenut työssään. Sanallinen uhkailu väkivallalla on yleisempää kuin fyysinen väkivalta. Kysymykseen vastasi 51 prosenttia vastaajista. Vastaajista 20 prosenttia työskenteli liikenneasemalla, 12 prosenttia à la carte-ravintolassa ja yökerho/baari/pubissa 68 prosenttia. Seuraavana on esimerkkejä saaduista vastauksista:

*Sanallista uhkailua, väkivallalla uhkailu, tappouhkaukset, uhattu räjäyttää paikka, uhattu perheenjäsenien turvallisuutta, pelottelu, autolla seuraaminen.* – Nuori nainen, liikenneasema

Esimerkkeinä fyysisestä väkivallasta: *Esineellä heitetty päin, usein lasilla, tuolien heitteleminen, riehuminen, lyöty tai yritetty lyödä, seksuaalinen ahdistelu, paljon läheltä piti tilanteita, huitominen ravintolasta poistaessa.* – Nuori nainen, yökerho/pubi/baari

Esimerkkeinä ovat myös radikaaleimmat tilanteet: *Sukukalleuksien esittelyä, heiluttu kirveen ja puukon kanssa ravintolassa, kerran myös dynamiittia mukana, ryöstöt.* – Nainen, yökerho/baari/pubi

#### 7.4 Toimintaohjeet epäasiallisiin ja turvallisuutta uhkaaviin tilanteisiin

Kuviossa 5 (s. 35) näkyy, että 58 prosenttia vastanneista kertoo esimiehen olleen tietoinen epäasiallisesta käytöksestä, 10 prosenttia vastasi ”ei” ja 32 prosenttia ”en osaa sanoa”. Kysymykseen vastasi 85 prosenttia kaikista kyselyyn

vastanneista. Yökerhoista/baareista/pubeista vastauksia tuli 68 prosenttia, liikenneasemilta 16 prosenttia ja à la carte -ravintoloista 16 prosenttia.



Kuvio 5. Esimiehen tietoisuus koetusta epäasiallisesta käyttäytymisestä

Kun kysyttiin, kuinka esimies oli toiminut häirintätilanteen jälkeen. Lähes kaikkien vastaajien mukaan tilanteeseen reagoitiin asianmukaisesti, esimerkiksi poistamalla asiakas ravintolasta, antamalla porttikielto, tarpeen vaatiessa soittamalla poliisit ja palkkaamalla vartija tiettyinä päivinä. Eniten vastauksia tuli yökerhon/baarin/pubin työntekijöiltä, yhteensä 70 prosenttia. Kysymykseen vastanneista 15 prosenttia kertoi jääneensä ilman esimiehen tukea.

Kun kysyttiin, onko työpaikalla kirjallisia ohjeita siihen, kuinka toimia jos työntekijää kohdellaan epäasiallisesti, 60 prosenttia vastanneista tiesi työpaikalla olevan kirjalliset ohjeet. 40 prosenttia vastaajista kertoi, ettei työpaikalta löydy aiheesta kirjallisia ohjeita. (Kuvio 6 s. 36)



Kuvio 6. Kirjalliset ohjeet epäasiallisen käytöksen varalle

Yli puolet vastauksista tuli yökerhon/baarin/pubin työntekijöiltä. Kaikilla toimialoilla kirjallisena ohjeena oli ainoastaan yhteistyöyrityksen jakama turvallisuusohjelehtinen. Osassa toimipisteitä oli tehty esimiehen toimesta selväksi, että epäasiallista toimintaa ei tule suvaita ja asiakas voidaan varoituksen jälkeen ohjata ulos.

Kysyttiin, kuinka väkivaltatilanteiden jälkeen on toimittu ja oliko esimies ollut apuna. Kysymykseen vastasi 51 prosenttia kaikista vastaajista. Liikenneasemilta 20 prosenttia, à la carte -ravintoloista 8 prosenttia ja yökerhon/baarin/pubin työntekijöistä 72 prosenttia. Kysymyksen vastauksissa oli hajontaa, 20 prosenttia kaikista kysymykseen vastanneista ei ollut saanut tukea esimieheltään väkivaltatilanteen jälkeen. 20 prosenttia kysymykseen vastanneista ei ollut saanut myöskään apua, vaikka sitä oli esimieheltä pyydetty. 36 prosenttia vastaajista oli väkivaltatilanteen jälkeen ollut yhteydessä työterveyshuoltoon. 40 prosenttia vastanneista kertoi väkivaltatilanteista.

Kysyttiin, onko henkilökunnalle annettu väkivaltatilanteiden varalle kirjallisia ohjeita. Kysymykseen vastasi ”kyllä” 71 prosenttia ja ”ei” 29 prosenttia. Monet ”ei” vastaukset oli joko kirjoitettu isolla tai se oli alleviivattu selvästi. Vastauksissa ilmeni, että vastaajat tiesivät, kuinka toimia väkivaltatilanteessa, vaikka niistä ei välttämättä ollut annettu kirjallisia ohjeita. Esimerkkejä avoimista vastauksista:

*Väkivaltatilanteissa tärkeätä on pysyä rauhallisena, pitää huolta omasta turvallisuudesta eikä leikkiä sankaria. Tarpeen vaatiessa on aina kutsuttava apua paikalle. – Nuori nainen, liikenneasema*

*Kyllä, turvallisuuslehtinen, pitää pysyä rauhallisena ja ajatella turvallisuutta ensin, ei saa leikkiä sankaria, ilmoittaa poliisille tai vartijalle. – Nuori nainen, yökerho/pubi/baari*

*Pitää arvioida tilanne, pystytkö itse hoitamaan tilanteen voi joudutaanko kutsu-  
maan poliisi tai vastaava. Yökerhoissa yleensä ovimiehet hoitaa tilanteen loppuun. – Mies, yökerho/baari/pubi*

*Älä vaaranna omaa/muiden turvallisuutta hoitaessasi asiaa. Säilytä luonteva etäisyys, pyydä poistumaan, yritä rauhoitella, osoita että kuuntelet/välitä, jos muu ei auta niin hälytä apua. – Nainen, liikenneasema*

## 8 Pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka paljon ravintolayrityksen eri ketjuissa ja niiden toimipaikoissa esiintyy asiakkaiden taholta ilmenevää epäasiallista käyttäytymistä sekä väkivallan uhkaa. Ennen kuin tutkimusta lähdettiin toteuttamaan, tutkimuksen tekijöillä oli oletus, että ravintolatyöntekijät kokevat epäasiallista käyttäytymistä ja väkivallan uhkaa työssään enemmän kuin mahdollisesti ei-asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöt.

Tähän näkemykseen vaikutti omakohtaiset kokemukset asiakkaiden epäasiallisesta ja väkivaltaisesta käytöksestä. Uskoimme myös siihen, että esimiehet olivat tietoisia henkilökunnan kokemista tilanteista ja osasivat toimia ennakoiden ja auttaen työntekijää tilanteen jälkeen.

### 8.1 Tulosten tarkastelu

Tutkimustulosten mukaan yhteistyöyrityksen omistamien ravintolaketjujen toimipisteissä tapahtuu epäasiallisia ja väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta henkilökuntaa kohtaan. Tutkimukseen osallistui 49 vastaajaa, joista 88 prosenttia oli naisia ja loput miehiä. Tutkimukseen odotettiin enemmän vastaajia, sillä tutkimuslomake lähetettiin 39 toimipisteeseen. Koska miesten osuus jäi tutkimuksessa erittäin pieneksi, tutkimustuloksia ei pystytty analysoimaan sukupuolten välillä.

Suurin osa eli 85,7 prosenttia vastaajista kertoi kokeneensa epäasiallista käyttäytymistä. 51 prosenttia vastaajista kertoi kokeneensa joskus väkivallan uhkaa työssään. Tulosten mukaan epäasiallisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamisen todennäköisyys on suurempi kuin väkivallan uhan kaikilla toimialoilla. Tulos ei kuitenkaan tarkoita sitä, että väkivaltatilanteet olisivat vähäisiä. Väkivallan uhkaa on kokenut yli puolet vastaajista, joka on huolestuttavan paljon.

60 prosenttia kaikista vastaajista työskenteli joko yökerhossa, baarissa tai pubissa. Kyselyyn vastasi kaikenikäisiä ravintolatyöntekijöitä. Nuorin vastaaja oli 20-vuotias ja vanhin 64-vuotias. Vastanneiden keski-ikä oli 36 vuotta ja moodi 25 vuotta eli usea vastaajista oli 25-vuotias. Ikä ei vaikuttanut tuloksiin tässä tutkimuksessa. Tulokset eivät olleet ikäsidonnoisia. Myöskään työpaikka ja työtehtävä eivät vaikuttaneet siihen, koettiinko epäasiallista käyttäytymistä. Epä-

asiallinen käyttäytyminen oli tutkimuksen mukaan ollut niin fyysistä kuin sanallistakin. 77 % vastaajista oli kokenut fyysistä epäasiallista käyttäytymistä ja sanallista häirintää oli kokenut 86 % vastaajista.

Tässä otannassa mukana olevissa toimipaikoissa usea vastaajista kertoi kokeneensa epäasiallisia tilanteita useammin kuin kerran työsuhteensa aikana. Otannassa ylivoimaisesti eniten epäasiallista käyttäytymistä koettiin yökerhossa, pubissa tai baarissa. Yökerhossa, pubissa tai baarissa työskentelevistä 97 prosenttia kertoo kokeneensa epäasiallista käyttäytymistä, à la carte -ravintolan työntekijöistä 70 prosenttia ja liikenneasemien työntekijöistä 70 prosenttia.

Tulosten perusteella voimme päätellä, että asiakkaan aiheuttamaan häirintään vaikuttaa alkoholijuomien nauttiminen ja ihmisten humalatila. Humalassa ihmisen arviointikyky ja estojen raja heikkenee samalla antaen heille rohkeuden toimia epäasiallisesti ja mahdollisesti väkivaltaisesti henkilökuntaa kohtaan. Kuitenkaan liikenneasemien tai à la carte -ravintoloiden osalta tulos ei ollut vähäinen. Tulokseen vaikuttaa mahdollisesti myös asiakkaan humalatila tai muu päihteiden käyttö. Erään liikenneaseman avoimessa vastauksessa kerrottiin syrjäisen sijainnin vaikuttavan toimipisteen väkivallan uhkaan liittyviin tilanteisiin.

## **8.2 Johtopäätökset ja tulosten luotettavuus**

Oletus tässä tutkimuksessa oli, että naiset kokevat epäasiallista käyttäytymistä miehiä enemmän ravintola-alalla. Tähän oletukseen ei saatu varmistusta, sillä tutkimukseen vastasi vain kuusi miestä. Tästä syystä tulokset eivät olleet luotettavia siltä osin.

Tutkimukseen saatujen vastausten lukumäärän perusteella emme voi sanoa tutkimustulosta luotettavaksi. 49 vastausta ei riitä kattamaan 39 toimipisteen henkilökunnan kokeman epäasiallisen käytöksen tai väkivallan uhan totuudenmukaista esiintymistä. Toimipisteissä työskenteli tutkimuksen aikaan 406 henkilöä. Kuitenkin on muistettava, ettei kaikilla potentiaalisilla työntekijöillä ole ollut mahdollisuutta vastata tähän kyselyyn. Osa työntekijöistä on ollut kyselyn vastausaikana sairauslomalla, äitiyslomalla tai opintovapaalla. Kyselyn vastauspro-

sentti oli 12. Tavoitteenamme oli saada vastauksia 70 prosenttia, jotta olisimme voineet pitää tuloksia luotettavana. Vastausprosentti jäi pieneksi, mutta avoimien kysymysten avulla saatiin kuitenkin paljon informaatiota, joka on erittäin hyödyllistä.

Vähäinen vastausten määrä saattoi johtua kyselylomakkeen pituudesta ja mielenkiinnon lopahtamisesta vastata kyselyn loppuun saakka. Lomaketta ei ehditty esitestaamaan, sillä muutoksia lomakkeisiin tehtiin vielä viime metreillä. Opin- näytetyöseminaarissa kuitenkin saatiin muutosehdotuksia, jotka korjattiin lomakkeeseen. Osa kyselyyn vastanneista oli jättänyt vastaamatta moneen kysymykseen, mikä on lisännyt katoa vastauksissa. Mahdollisesti kyselyyn vastasivat vain ne, jotka olivat kokeneet häirintää työssään. Ne, jotka eivät olleet kokeneet häirintää, eivät välttämättä myöskään kokeneet merkitykselliseksi vastata kyselyyn. Uskomme, että kyselyyn saadut vastaukset olivat totuudenmukaisia. Käsitellyn aiheen ollessa vakava, emme usko, että vastaajat olisivat vääristäneet vastauksiaan tahallaan.

Vähäiseksi jääneeseen vastausten määrään saattoi vaikuttaa myös se, että kyselyssä oli postikysely. Kyselylomakkeet menivät otoksen toimipaikkojen yleiseen sähköpostiin, josta kuka vaan pystyi tulostamaan lomakkeen. Tämä on voinut olla työntekijän mielestä liian työläs prosessi esimerkiksi verrattuna nopeaan verkkokyselyyn, ja työntekijällä on saattanut mielenkiinto laskea.

Tuloksia analysoidessamme huomasimme, että olisimme voineet laatia opin- näytetyön kyselylomakkeen toisella tapaa. Tällä kertaa lomake oli liian pitkä ja kysymyksiä oli liikaa. Kysymyksen ohjeistus oli joissakin kysymyksissä kirjoitettu väärin. Esimerkiksi kysymyksessä 13 pyydettiin ympyröimään oikea vastaus, kun vastaus piti raksittaa. Perustiedoista olisimme voineet jättää pois kysymyksen, joka koski vastaajan työnkuva, koska tieto oli loppujen lopuksi turha. Myös ylimääräiset kysymykset epäasiallisesti käyttäytyneen henkilön tunnetta- vuudesta ja vapaa-ajan häirinnästä olisi voitu karsia pois.



### 8.3 Kehitysehdotuksia yhteistyöryitykselle

Tutkimustulosten perusteella yhteistyöryityksen tulisi pitää jatkuvasti esillä epäasiallisen käytöksen ja väkivallan uhan merkitystä työntekijöiden työturvallisuuteen ja työhyvinvointiin.

Turvallisuuteen liittyviä asioita tulisi tiukentaa, ja turvallisuusohjeet täytyy olla ja ne tulisi käydä henkilökunnan kanssa läpi. Henkilökuntaa kouluttaessa jokaiselle uudelle työntekijälle tulisi kertoa kaikista kirjallisista ohjeista ja määräyksistä sekä kertoa, missä kirjalliset ohjeet ovat. Konkreettisen esimerkkitalanteiden harjoittelu olisi hyvä, sillä ne muistetaan paremmin kuin paperista luetut asiat.

Monet tutkimukseen vastanneista eivät olleet varmoja, onko työpaikalla kirjallisia ohjeita sekä epäasialliselle käyttäytymiselle että väkivallan uhkatilanteiden varalle. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että ohjeita ei ole. Säännöllisesti järjestettävät koulutuspäivät ja asioiden kertaaminen edistäisivät työyhteisön ilmapiiriä, kun kaikilla olisi tiedossa yhteiset toimintatavat. Näin vältettäisiin mahdollisia työntekijöiden välisiä riitatilanteita, kun jokainen toimii tilanteissa samalla tavalla. Selkeät ohjeet ovat lain mukaan oltava jokaisella työpaikalla, ja ne on oltava jokaisen henkilökunnan jäsenen saatavilla.

Suositellaan, että toimipisteissä kehitetään toimipistekohtaiset kirjalliset ohjeet häiriötilanteissa toimimista varten. Toimimista varten järjestetään jokaisessa työpaikassa vaaratilanneharjoitus ja opastusta itsepuolustuksessa. Tutkimuksessa kävi ilmi, että vain yhdessä toimipisteessä oli järjestetty turvallisuuskoulutus ravintolahenkilökunnalle erään vartiointiyrityksen toimesta. Koulutuksen järjestäminen kaikissa toimipisteissä on tärkeää, koska kaikki vastaajat eivät tiedeneet, kuinka toimia asiakkaan ollessa väkivaltaisen. Itsepuolustus on myös tärkeä taito, sillä suurin osa vastaajista oli nuoria naisia, jotka eivät välttämättä tiedä, mitä tehdä, jos isompi henkilö käyttäytyy väkivaltaisesti heitä kohtaan.

Uhkaavien tilanteiden jälkihoidossa esimiehen roolia tulee korostaa, sillä moni ilmoitti, ettei ollut saanut esimiehen tukea. Vastaajista vain 40 prosenttia kertoi ilmoittaneensa väkivaltaisesta tapahtumasta poliisille. Henkilöstöä tulisi kannustaa tilanteiden raportointiin, vaikka kyseessä olisi vähän pienempikin väkivaltaisen tai epäasiallinen tilanne. Esimiehen tietoon tulisi saattaa kaikki epäasialliset

ja väkivallan uhkatilanteet, jotta osataan tehdä jatkotoimenpiteitä asioiden hyväksi ja ennakoida niihin tulevaisuudessa.

Valmiustasoa tulisi nostaa niille päiville, kun tiedetään asiakkaita olevan paljon ja antaa selvät ohjeet henkilökunnalle, kuinka tällaisissa tilanteissa toimitaan. Jos esimerkiksi asiakkaana oleva mies koskettelee tarjoilijaa tai käyttäytyy muuten epäsopivasti, hänelle annetaan varoitus asiasta. Varoituksen tai usein varoitusten jälkeen pyydetään asiakasta poistumaan. Turvallisuutta vartioivan henkilön on hyvä olla täysinä iltoina paikalla, etteivät tilanteet pääse riistäytymään käsistä. Myös à la carte -ravintolat kaipaavat järjestyksenvallanjääkäriä täysinä iltoina. Näin voidaan turvata niin henkilökunnan kuin muiden asiakkaidenkin turvallisuus.

Tutkimuksen vastauksista päätellen yleisin henkilökuntaa kohtaan epäasiallisesti käyttäytyvä asiakastyyppejä oli yli 40-vuotias mies tai nainen. Koska suurin osa vastauksista tuli yökerhon, baarin ja pubin työntekijöiltä voidaan myös päätellä, että asiakas on yleensä nauttinut päihteitä (alkoholia, lääkkeitä, huumeita). Ulkonäön perusteella ei voida tunnistaa epäasiallisesti käyttäytyvää tai väkivaltaista asiakasta. Henkilön eleet kuten esimerkiksi hikoilu, nopea hengitys, vihainen katse, uhkaava lähestyminen ja puhetapa osoittavat paremmin sen, onko asiakkaan väkivaltaisen käytöksen mahdollisuutta olemassa.

Työvuoroja, joissa työskennellään yksin, tulisi välttää mahdollisuuksien mukaan. Mikäli työvuorossa on oltava yksin, tulisi työntekijällä olla mahdollisuus saada nopea yhteys vartijaan. Yksin työskentelevällä on oltava myös puhelin taskussa koko ajan. Sulkemisaikaan varmistetaan, että kaikki asiakkaat ovat poistuneet ravintolasta ja ovet ovat lukossa, ennen kuin kassaa lasketaan. Esteetön kulku on mahdollistettava koko ravintolassa. Mikäli mahdollista, henkilökunnalle tulee järjestää poistumistie/oma tila, johon pääsee vain koodilla tai avaimella. Ravintoloihin täytyisi asentaa kameravalvonta, jotta tilanteita olisi helpompi seurata. Lisäksi henkilökunnalle täytyisi asentaa tiskin alle hätäpainikkeet, jotka hälyttävät välittömästi apua.

#### 8.4 Jatkotutkimusaiheet

Tässä opinnäytetyössä ei tullut esiin tarkemmin miesten ja naisten kokeman häirinnän eroja. Tästä aiheesta olisi mahdollista tehdä jatkotutkimus: kuinka paljon miehet kokevat epäasiallista käyttäytymistä verrattuna naisiin ja onko epäasiallinen käyttäytyminen tyypiltään erilaista kuin naisten kokema epäasiallinen käyttäytyminen. Nyt suuresti esillä olevassa Me Too –kampanjassa on kyse naisista, jotka ovat kokeneet seksuaalista häirintää, mutta kampanjassa ei puhuta miehistä. Myös miehet voivat kokea epäasiallista käyttäytymistä, mutta siitä ei puhuta yhtä paljon kuin naisten kokemasta. Yritys voi toteuttaa uuden tutkimuksen liittyen miesten kokemaan häirintään. Vastaajia tulisi motivoida jollain konkreettisella kaikkien vastaajien kesken arvottavalla palkinnolla, jotta vastauksia saataisiin enemmän.

Mikäli opinnäytetyön kehitysehdotuksia käytetään, jatkotutkimus voitaisiin tehdä parannusten jälkeen siitä, miten muutokset ovat vaikuttaneet koettuun epäasialliseen käyttäytymiseen ja väkivallan uhkaan. Jatkotutkimuksessa voitaisiin tutkia, onko epäasiallinen käyttäytyminen tai väkivallan uhka vähentynyt työpaikoilla. Samalla voidaan selvittää, ovatko turvallisuusohjeet tiukentuneet ja onko turvallisuusohjeiden tietoisuus lisääntynyt. Tällä tavalla nähdään, onko yrityksessä konkreettisesti tapahtunut muutosta. Muutosten seuraaminen on kannattavaa ja palkitsevaa.

## **Kuviot**

Kuvio 1. Väkivaltatyötapaturmat vuonna 2003 pääammattiluokittain (Savolainen 2009. 13.), s. 21

Kuvio 2. Vastaajan toimipaikka, s. 27

Kuvio 3. Epäasiallisesti käyttäytyneen asiakkaan sukupuoli, s. 33

Kuvio 4. Epäasiallisesti käyttäytyneiden asiakkaiden ikäryhmät, s. 34

Kuvio 5. Esimiehen tietoisuus koetusta epäasiallisesta käyttäytymisestä, s. 35

Kuvio 6. Kirjalliset ohjeet epäasiallisen käytöksen varalle, s. 36

## **Taulukot**

Taulukko 1. Vuoden 2003 Väkivaltatyötapaturmatilanteet ravintola-alalla (Savolainen 2009. 16.), s. 22

Taulukko 2. Epäasiallisen käyttäytymisen kokeminen eri työpaikoissa, s. 28

Taulukko 3. Väkivallan uhan kokeminen eri työpaikoissa, s. 29

Taulukko 4. Havainnot epäasiallisesta käyttäytymisestä, s. 29

Taulukko 5. Havainnot turvallisuutta uhkaavasta käyttäytymisestä, s. 30

Taulukko 6. Epäasiallisen käyttäytymisen tyypit, s. 31

## Lähteet

- Ahloth, M. 2015. Häirintä ja syrjintä työpaikalla. Porvoo: Edita Publishing Oy.
- Hintikka N., & Saarela K. 2005. Väkivaltatyötaturmat vuonna 2003. Raportti 92. Tampere: Tampereen Teknillinen Yliopisto Turvallisuustekniikan laitos.
- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä
- Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Häkkinen, K. Muinonen, T. Rintala, J. & Rätty, T. 2010. Epäasiallinen kohtelu, ohjeita häirinnän ja muun epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn työpaikalla. Aluehallintovirasto: Työsuojelun vastualueiden tukipalveluyksikkö.
- Isotalus, N. 2002. Työväkivalta ja sen torjunta kaupan alalla. Helsinki: Vammalan kirjapaino Oy.
- Kanerva, R. 2008. Työ turvalliseksi: työpaikan hyvät turvallisuuskäytännöt. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kauppinen, K & Purola, M. 2001. Flirtti, häirintä, jännite. Helsinki: Vammalan kirjapaino Oy.
- Kivinummi, J. & Alatupa, S. 2016. Kun ei suju. Juva: Bookwell Oy.
- Kokko, O. 2012. Kun työ on silkkaa pelkoa. Ilta-Sanomat. <https://www.is.fi/taloussanomat/oma-raha/art-2000001771960.html>. Luettu 26.09.2017.
- Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 609/1986. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609>. Luettu 15.8.2017.
- Lehto, A-M. & Sutela, H. 2004. Uhkia ja mahdollisuuksia. Työolotutkimusten tuloksia 1977-2003. Tilastokeskus. Helsinki.
- Leppänen, K. 2015. Yhdenvertaisuus työelämässä. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Metsämuuronen, J. 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Methelp
- Mertanen, V. 2015. Työturvallisuuden perusteet. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Nieminen, T. 2008. Tasa-arvobarometri 2008. Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Näre, S. & Ronkainen, S. 2008. Paljastettu intiimi. Tampere: Juvenes Print.

Paaja, S & Pulksten, S. 2013. Seksuaalisen häirinnän ilmeneminen hotelli- ja ravintola-alalla. Haaga-Helia. Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

PAM – Palvelualojen ammattiliitto. 2016. Uutinen.  
<https://www.pam.fi/uutiset/2016/10/jokaisella-tyopaikalla-on-oikeus-kunnon-tyohon-ja-tyon-iloon.html>. Luettu 20.7.2017.

Rantaeskola, S. Hyyti, J. Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2014. Haastavat asiakastilanteet. Viro: Talentum Media Oy.

Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita Prima Oy.

Rikoslaki 509/2014.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140509>. Luettu 15.8.2017.

Saloheimo, J. 2016. Työturvallisuus – Perusteet, vastuu ja oikeusturva. Helsinki: Talentum Media Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Savolainen, J. 2009. Väkivallan ehkäisy ja hallinta ravintolan salissa. Laurea Leppävaara. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Sillanpää, M. 2002. Säännöstelty huvi. Suomalainen ravintola 1900-luvulla. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Soikkeli, H. 2012. Esimiehen vastuu seksuaalisesta häirinnästä ravintoloissa. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Opas. Ennakoi väkivaltaa.  
<http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/jalkihoito/index.html>. Luettu 19.12.2017.

Suomen mielenterveysseura 2017. Artikkel. Henkinen väkivalta satuttaa sisältäpäin.

<https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-el%C3%A4m%C3%A4ntilanteet/v%C3%A4kivalta/henkinen-v%C3%A4kivalta-satuttaa-sis%C3%A4lt%C3%A4p%C3%A4in>. Luettu 21.11.2017.

Työsuojeluhallinto 2017a. Artikkel. Väkivallan uhka.  
<http://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>. Luettu 1.11.2017.

Työsuojeluhallinto 2017b. Artikkel. Epäasiallinen kohtelu.  
<http://www.tyosuojeluhallinto.fi/>. Luettu 8.8.2017.

Työsuojeluhallinto 2016. Opas.  
<http://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/2426906/Ep%C3%A4asiallinen+kohtelu+2016/>. Luettu 8.8.2017.

Työterveyslaitos 2007. Vältä työväkivalta. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.

Työturvallisuuskeskus TTK 2010. Väkiältä pois palvelutyöstä. Painojussit Oy.

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

Weizmann-Helenius, G. 1997. Väkiältäisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä Oy

Hyvä vastaanottaja,



Olemme restonomi opiskelijoita Saimaan ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyötä ravintola- ja liikenneasemien työntekijöiden kokemasta asiakkaiden taholta ilmenneestä epäasiallisesta sekä turvallisuutta uhkaavasta käyttäytymisestä. Tutkimuksemme tavoitteena on selvittää, kokeeko [REDACTED] eri ravintolaketjujen ja liikenneasemien henkilökunta asiakkaiden taholta epäasiallista käyttäytymistä ja turvallisuutta uhkaavia tilanteita, ja jos kokeen, niin paljonko kokee sekä puuttuuko esimies mahdollisiin tilanteisiin.

Epäasialliseksi käyttäytymiseksi lasketaan pelottelu, toistuva uhkailu, ilkeät ja vihjailtavat viestit, väheksyvät ja pilkkaavat puheet, maineen tai aseman kyseenalaistaminen sekä seksuaalinen häirintä. Turvallisuutta uhkaavat tilanteet vaarantavat työntekijän oman turvallisuuden esimerkkeinä ryöstö- tai ryöstön yritystilanteet, fyysinen väkivalta ja seksuaalinen ahdistelu jne.

Tutkimus tehdään [REDACTED] sisäisesti ja vastaajat ovat ravintola- ja liikenneasemien työntekijöitä. Kysely toteutetaan postikyselynä, jossa vastaajan henkilöllisyys ei tule ilmi.

Kyselyyn voit osallistua täyttämällä oheisen kyselylomakkeen. Vastausaika kyselylle on **27.10.2017 saakka**, jonka jälkeen toimipaikka lähettää täytetyt kyselylomakkeet yhdessä suljetussa kirjekuoressa osoitteeseen

[REDACTED]

Kiitämme jo etukäteen kyselyyn vastaamisestasi, osallistumisesi tutkimukseemme on erittäin kallisarvoista.

Ystävällisin terveisin,

Tiia Keijonen & Janika Nyrhi  
Saimaan ammattikorkeakoulu  
[tiia.keijonen@student.saimia.fi](mailto:tiia.keijonen@student.saimia.fi)  
[janika.nyrhi@student.saimia.fi](mailto:janika.nyrhi@student.saimia.fi)

Marita Pirkka, opinnäytetyön ohjaaja  
Saimaan ammattikorkeakoulu, lehtori  
[marita.pirkka@saimia.fi](mailto:marita.pirkka@saimia.fi)

[REDACTED]



## Kyselylomake

Liite 2  
1 (4)

Valitse sopiva vaihtoehto

### Perustiedot

- |                |                           |                          |
|----------------|---------------------------|--------------------------|
| 1. Ikäsi       | _____                     | Vuotta                   |
| 2. Sukupuoli   | Nainen                    | <input type="checkbox"/> |
|                | Mies                      | <input type="checkbox"/> |
| 3. Työpaikkasi | À la carte ravintola      | <input type="checkbox"/> |
|                | Pikaruokaravintola        | <input type="checkbox"/> |
|                | Liikenneasema             | <input type="checkbox"/> |
|                | Yökerho / Baari / Pubi    | <input type="checkbox"/> |
| 4. Työnkuvasi  | Tarjoilija                | <input type="checkbox"/> |
|                | Baarimestari              | <input type="checkbox"/> |
|                | Ravintola-apulainen       | <input type="checkbox"/> |
|                | Huoltamokahvilatyöntekijä | <input type="checkbox"/> |
|                | Palvelumestari            | <input type="checkbox"/> |
|                | Joku muu, mikä?           | _____                    |

### Epäasiallinen käyttäytyminen

5. Oletko kokenut yrityksessä työskennellessäsi asiakkaan aiheuttamaa epäasiallista käyttäytymistä?

Kyllä   
En

**Jos vastasit edelliseen kysymykseen "en", hyppää kysymykseen 15**

6. Oletko kokenut asiakkaan taholta fyysistä epäasiallista käyttäytymistä työssäsi? (esim. onko sinua kourittu, pahoinpidelty tai onko sinuun käyty käsiksi).

Kyllä   
Ei

Jos vastasit kyllä, tarkentaisitko alle millaista se on ollut.

---

---

---

7. Oletko saanut asiakkaalta epäasiallisia sanallisia kommentteja työskennellessäsi? (esim. ehdotteluja seksuaalisävytteisesti, ulkonäkösi kommentointi epäasiallisesti tai muuta vastaavaa).

Kyllä   
Ei

Jos vastasit kyllä, tarkentaisitko alle millaisia sanallista epäasiallista käyttäytymistä olet kokenut.

---

---

---

8. Onko asiakkaan sinuun kohdistama epäasiallinen käyttäytyminen jatkunut myös työajan ulkopuolella?

Kyllä   
Ei

Jos vastasit kyllä, tarkentaisitko miten asiakas on käyttäytynyt epäasiallisesti sinua kohtaan työajan ulkopuolella.

---



---

9. Milloin viimeksi sinua on kohdeltu asiakkaan taholta epäasiallisesti työskennellessäsi yrityksessä?

Viimeisen 1kk sisällä   
2kk-6kk sitten   
7kk-1v sitten   
Yli vuosi sitten

10. Kuinka monta kertaa sinua on kohdeltu asiakkaan taholta epäasiallisesti työskennellessäsi yrityksessä?

Alle 5 kertaa   
6-10 kertaa   
Yli 10 kertaa   
En osaa sanoa

11. Kumpaa sukupuolta epäasiallisesti käyttäytyneet asiakkaat yleensä ovat olleet?

Naisia   
Miehiä   
Molempia

12. Onko epäasiallisesti käyttäytynyt asiakas ollut sinulle entuudestaan tuttu?

Kyllä   
Ei

13. Minkä ikäisiä epäasiallisesti käyttäytyneet asiakkaat ovat olleet? Ympyröi sopiva/sopivat vaihtoehdot.

18v – 30v   
31v - 40v   
41v - 50v   
Yli 50v

14. Onko esimiehesi tietoinen sinun kokemastasi asiakkaan taholta koetusta epäasiallisesta kohtelusta?

Kyllä   
Ei   
En osaa sanoa

Jos vastasit kysymykseen 14. kyllä, tarkentaisitko alle miten asiaan on puututtu.

---



---

15. Onko työpaikallasi annettu ohjeistusta, kuinka toimia jos sinua kohdellaan asiakkaan taholta epäasiallisesti?

Kyllä   
Ei

Jos vastasit kyllä, tarkentaisitko alle millaisia ohjeita sinulle on annettu.

---



---

16. Oletko nähnyt asiakkaan taholta epäasiallista käytöstä kollegojasi kohtaan tai kuullut siitä?

Kyllä   
Ei

Jos vastasit kyllä, tarkentaisitko alle, minkälaista asiakkaan epäasiallinen käytös on ollut ja onko tätä tapahtunut kuinka usein (päivittäin, viikoittain, kuukausittain, harvemmin).

---



---

#### Turvallisuutta uhkaava käyttäytyminen

17. Oletko kokenut työssäsi asiakkaan taholta koettua turvallisuuttasi uhkaavaa käyttäytymistä? (esim. fyysistä seksuaalista ahdistelua, väkivaltaa, ryöstötilanteita, aseella/ teräaseella uhkaamista)

Kyllä   
En

**Jos vastasit edelliseen kysymyksen "en", siirry kysymykseen 23.**

18. Milloin viimeksi olet kokenut asiakkaan taholta koettua turvallisuuttasi uhkaavaa käyttäytymistä työssäsi?

Viimeisen 1kk sisällä   
2kk-6kk sitten   
7kk-1v sitten   
Yli vuosi sitten

19. Kuinka monta kertaa olet kokenut asiakkaan taholta koettua turvallisuutta uhkaavaa käyttäytymistä työskennellessäsi yrityksessä?

- Alle 5 kertaa   
 6-10 kertaa   
 Yli 10 kertaa   
 En osaa sanoa

20. Millaista asiakkaan taholta koettua turvallisuutta uhkaavaa käyttäytymistä olet kokenut työssäsi?

---



---



---

21. Miten tilanteen jälkeen on toimittu ja onko esimies ollut apuna? (esim. onko oltu yhteydessä poliisiin, työterveyshuoltoon, liittoon tai muuhun tahoon).

---



---



---

22. Oletko nähnyt asiakkaan taholta koettua turvallisuutta uhkaavaa käytöstä kollegojasi kohtaan tai kuullut siitä?

- Kyllä   
 Ei

Jos vastasit kyllä, tarkentaisitko alle, minkälaista käytös on ollut ja onko tätä tapahtunut kuinka usein (päivittäin, viikoittain, kuukausittain, harvemmin)

---



---



---

23. Onko työpaikallasi annettu kirjallisia ohjeita, kuinka toimia asiakkaan taholta koetussa turvallisuutta uhkaavissa tilanteissa?

- Kyllä   
 Ei

Jos vastasit kyllä, tarkentaisitko alle millaisia ohjeita sinulle on annettu.

---



---



---

**Kiitos vastauksestasi kyselyyn!**