



Fyysinen väkivalta ja uhkatilanteet kaupan alalla

Emma Turunen & Ria Rinne

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Fyysinen väkivalta ja uhkatilanteet kaupan alalla

Emma Turunen & Ria Rinne
Turvallisuuden ja
riskienhallinnan koulutus
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2021

Tämä on tutkimuksellinen opinnäytetyö, joka tutki fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita kaupan alalla. Tarkoituksena oli selvittää, mikä on ilmiön nykytilanne Suomessa sekä miten ilmiö on muuttunut viime vuosien aikana. Lisäksi tutkittiin kaavailtua yrityslähestymiskieltoa ja sen kannatettavuutta. Opinnäytetyön tavoitteena oli tunnistaa, ovatko fyysinen väkivalta ja uhkatilanteet kasvaneet kaupan alalla. Toimeksiantajana oli Kaupan liiton turvallisuusvaliokunta. Työn tarkoituksena oli toimia keinona, jonka avulla ilmiötä ja sen nykytilaa sekä kehityssuuntaa voidaan kuvata. Tavoitteena oli tuottaa arvoa Kaupan liiton turvallisuusvaliokunnalle, tekijöilleen sekä kaupan alalle.

Tutkimuskysymyksinä olivat: ”Miten fyysinen väkivalta ja uhkatilanteet ilmenevät kaupan alalla? Miten fyysinen väkivalta ja sen uhka ovat muuttuneet ilmiönä viime vuosien aikana? Miten tilanteisiin on varauduttu ja mitkä ovat ennaltaehkäisevät toimenpiteet nyt ja tulevaisuudessa?”. Teoreettisena pohjana toimivat keskeiset käsitteet, aiheesta aiemmin tehdyt tutkimukset ja lainsäädäntömme. Tutkimusmenetelminä on käytetty puolistrukturoitua asiantuntija- ja teemahaastattelua sekä kyselyä. Työ on laadullinen tutkimus, jossa on määrällisen tutkimusotteen piirteitä.

Tutkimustuloksena havaittiin, että fyysinen väkivalta ei ole lisääntynyt kaupan alalla. Nykyinen mediakulttuuri ja rajummat väkivaltatapaukset ovat nostaneet ilmiön entistä paremmin esille. Tulokset viittaavat, että uhkailu ja henkinen väkivalta ovat lisääntyneet huomattavasti viimeisten viiden vuoden aikana. COVID-19-pandemian aikana uhkatilanteet on kasvaneet selvästi. Uhka- ja väkivaltatilanteissa on lisääntynyt astaloiden käyttö, mikä lisää mahdollisten seurauksien vakavuutta. Yleisesti ilmiön kasvamisen syiksi epäillään muun muassa huumausaineiden käytön lisääntymistä, yhteiskunnasta syrjäytymistä, tekijöiden saamien seurauksien vähäisyyttä sekä ihmisten kasvanutta individualismia. Tulosten uskotaan toimivan hyvänä pohjana jatkotutkimuksille henkisestä väkivallasta ja jälkihoidosta.

Asiasanat: fyysinen väkivalta, kaupan ala, työväkivalta, uhkatilanne, yrityslähestymiskielto

Emma Turunen, Ria Rinne

Physical Violence and Threat Situations in Retail

Year

2021

Pages

80

This thesis is a research on physical violence and threat of violence in the field of retail. The purpose was to map what is the current situation of the phenomenon in Finland and how the phenomenon has changed in recent years. In addition, the study examined company specific restraining order and its viability. The purpose of the thesis was to identify whether physical violence and threats have increased in the retail business. The study was commissioned by the Security Committee of Finnish Commerce Federation. The purpose of the study was to act as a means of describing the phenomenon and its current state and development. The objective was to create value for the Security Committee of Finnish Commerce Federation, the researchers and the retail business.

The research answers the questions off how physical violence and threats appear in the commerce sector, how physical violence and its threat changed as a phenomenon in recent years and how the situations are prepared for and what the preventive measures are now and in the future. The theoretical framework reviews the key concepts, previous research on the subject and the Finnish legislation. Semi-structured expert and thematic interviews and questionnaires were used as research methods. The study is qualitative with features of a quantitative research approach.

The study found that there has been no increase in physical violence in the retail business. Instead, the current media culture and more violent incidents have highlighted the phenomenon. The results suggest that threat situations and mental violence have increased significantly over the past five years. During the COVID-19 pandemic, threats have clearly increased. In situations of threat and violence, the use of a striking weapon has increased, which increases the severity of the possible consequences. In general, the suspected reasons for the increased numbers are increase in drug use, social exclusion, light consequences for the perpetrators and increased individualism of people. The results are believed to serve as a good basis for further research on mental violence and defusing and debriefing.

Keywords: a company specific restraining order, physical violence, retail business, threat of violence, work related violence

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön tausta, tavoite ja tarkoitus.....	7
2.1	Tausta, hypoteesit, tavoitteet ja rajaus.....	7
2.2	Tutkimusmuoto ja -kysymykset	8
3	Tutkimusmenetelmät	9
3.1	Tutkimuksellinen opinnäytetyö	9
3.2	Kysely	10
3.3	Haastattelu.....	12
4	Teoreettinen viitekehys	15
4.1	Tutkimuksen teoria ja etiikka	15
4.2	Keskeiset käsitteet.....	16
4.3	Lainsäädännölliset vaatimukset, ohjeet, velvoitteet ja standardit	18
4.4	Aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia ja selvityksiä	20
5	Tutkimustulokset ja niiden analysointi.....	22
5.1	Kyselyn tulokset ja analysointi	22
5.2	Haastattelun tulokset ja analysointi	29
5.3	Haastatteluissa ja kyselyissä esiin nousseita teemoja	37
6	Fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden tilanne kaupan alalla	43
6.1	Ilmiön nykytila.....	43
6.2	Nykyinen varautuminen ja ennaltaehkäisevät toimet	48
6.3	Vartiointi ja turvamyyjä varautumiskeinoina	52
6.4	Tulevaisuuden näkymät	55
6.5	Fyysisen väkivallan ja sen uhan esiintymiseen vaikuttavat tekijät	56
7	Yrityslähestymiskielto kaupan alan turvallisuuden työkaluna	58
7.1	Yrityslähestymiskielto Suomessa ja Ruotsissa	58
7.2	Yrityslähestymiskiellon historia	59
7.3	Yrityslähestymiskiellon kannatettavuus kaupan alalla.....	61
8	Tutkimustulosten johtopäätökset.....	65
8.1	Vastattiinko tutkimuskysymyksiin riittävästi ja perustellusti	65
8.2	Tutkimuksen lopulliset hyödyt ja yleistettävyyys	68
8.3	Mahdolliset jatkotutkimukset	69
	Kuviot	77
	Taulukot	77
	Liitteet	78

1 Johdanto

Opinnäytetyönä tehdyn tutkimuksen lähtökohtana oli kuvata fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita kaupan alalla. Työ rajattiin ilmiön nykytilanteeseen Suomessa. Tavoitteena oli kuvata, kuinka suuri osa kaupan alan työntekijöistä kohtaa arjessaan työväkivaltaa ja sen uhkaa sekä miten sen ehkäisemiseen ja seurauksien pienentämiseen on varauduttu. Yhtenä ennaltaehkäisyn työkaluna tarkastellaan tarkemmin myyjän ja vartijan yhdistävää hybridiversiota eli turvamyyjää sekä yrityslähestymiskieltoa. Työssä pyrittiin tutkimaan myös yrityslähestymiskielton toteuttamisen haasteita ja kannatettavuutta kaupan alalla. Lisäksi sen historian ymmärtämiseksi luotiin aikajana. Työn ulkopuolelle on rajauksessa jätetty muun muassa jälkihoito, turvatekniikan vaikutukset ja ilmiön seurauksien lähempi tarkastelu. Seurauksia käsiteltiin vain siitä näkökulmasta, kuinka yleisiä tai vakavia ne ovat, sillä tämä auttoi ymmärtämään ilmiön yhteiskunnallista merkitystä. Lisäksi tutkimuksessa käsiteltiin hieman ilmiön tulevaisuutta sekä fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden ilmenemisen juurisyitä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli vastata Laurea-ammattikorkeakoulun turvallisuuden ja riskienhallinnan koulutuksen tavoitteiden lisäksi Kaupan liiton turvallisuusvaliokunnan asettamiin tavoitteisiin. Turvallisuusvaliokunnan toiveena oli selvittää, miten fyysinen väkivalta sekä uhkatilanteet ovat muuttuneet määrällisesti viimeisten vuosien aikana. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, kuinka suurta kannatusta yrityslähestymiskielto saa Suomessa kaupan alalta. Tutkimustulosten selvittämiseksi käytettiin olemassa olevaa teoreettista tietoperustaa sekä tutkimusmenetelminä haastattelua ja kyselyä. Tutkimuksen aikana esille nousseita teemoja olivat esimerkiksi viranomaisten resurssit, yhteiskunnasta syrjäytyminen, huumausaineiden käytön lisääntyminen sekä kaupan alan henkilökunnan turhautuminen nykytilanteeseen. Moni haastateltava asiantuntija mainitsi opinnäytetyön aiheen olevan tärkeä ja ajankohtainen aihe, jota tulee tutkia.

Vaikka opinnäytetyössä ei ollutkaan tavoitteena käsitellä COVID-19-pandemiaa, oli se välttämättä sisällytettävä osaksi tutkimusta, sillä asiantuntijahaastatteluiden aikana sekä kyselyiden vastauksista nousi esille se, miten koronavirus on vaikuttanut ilmiöön viimeisen vuoden aikana. Työssä käsitellään muun muassa sitä, miten pandemia on vaikuttanut uhka- ja väkivaltatilanteiden kasvuun.

2 Opinnäytetyön tausta, tavoite ja tarkoitus

2.1 Tausta, hypoteesit, tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön tekijät olivat samassa kaupan alan yrityksessä työharjoittelussa Laurean turvallisuuden ja riskienhallinnan tradenomin opintoja varten. Harjoittelupaikassa esille nousi kollegoiden uskomus siitä, että fyysinen väkivalta ja sen uhka ovat määrällisesti kasvaneet ja tulevat jatkossa kasvamaan lisää kaupan alalla. Tästä lähti liikkeelle yhteistyö Kaupan liiton kanssa opinnäytetyön toteuttamiseksi. Lisäksi opinnäytetyötä ja erityisesti sen rajausta ohjasivat vahvasti Ruotsissa käyttöön otettu yrityslähestymiskielto ja voimankäytön näkyvyyden lisääntyminen mediassa sekä vartijoita, että kaupan alan työntekijöitä kohtaan. Opinnäytetyössä ei kuitenkaan käsitellä median uutisoimia tapauksia tai muita vastaavia tapauksia case-tutkimuksen tavoin, vaan pyritään selvittämään ilmiön nykytilanne kaupan- ja turvallisuusalan asiantuntijoiden avulla.

Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa hypoteesina uskottiin, että fyysinen väkivalta ja uhkatilanteet ovat kasvaneet kaupan alalla Suomessa. Tutkimuksen aikana tiedonsaanti pyrittiin kuitenkin pitämään luotettavana siten, että esimerkiksi haastateltavia ei ohjailtu vaan kysymykset pidettiin avoimina ja yksinkertaisina. Tutkimuksen alussa hypoteesi muodostui uudestaan, kun ensimmäiset kyselyvastaukset saapuivat ja niiden analysointi paljasti, että fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden lisääntymisen sijaan tapaukset olisivat enemmänkin muuttaneet muotoaan rajummiksi ja olleet enemmän esillä sen takia. Lopputulokset sekä niiden analysointi osoittavat tutkimuksen oikeat tulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset.

Työ tehtiin opiskelijoiden omasta aloitteesta, mutta toimeksiantona Kaupan liitolle. Kaupan liitto on elinkeinoelämän suurimman toimialan eli kaupan alan valtakunnallinen edunvalvontajärjestö ja EK:n (Elinkeinoelämän keskusliitto) jäsenliitto. Sen tavoitteena on kehittää suomalaista kauppaa, alan yritysten yhteistoimintaa ja toimintaedellytyksiä. Kaupan liitto huolehtii myös jäsentensä elinkeino- ja työnantajaeduista. Nämä Kaupan liiton ominaisuudet ja tavoitteet näkyvät myös tämän opinnäytetyön tavoitteissa. (Kaupan liitto 2021b.)

Laajan kokonaisuuden vuoksi tutkimus rajattiin suunnitteluvaiheessa Kaupan liiton turvallisuusvaliokunnan edustajan sekä Laurean puolelta toimivan ohjaajan kanssa. Rajauksessa päädyttiin tutkimaan fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita kaupan alan työntekijöitä kohtaan Suomessa. Jotta ilmiön tutkiminen olisi mahdollisimman eettistä ja lopputulosten luotettavuus taattu, rajattiin tutkimus vain lähivuosiin. Yrityslähestymiskieltoa tosin tarkastellaan koko siltä ajalta, kun se on ollut Suomessa esillä. Työ päädyttiin rajaamaan siten, että jälkihoitoa, tilanteiden purkamista ja seurauksia ei tutkittu tarkemmin. Työn aikana haluttiin tutkia ennaltaehkäisyä ja ilmiön nykytilannetta sekä sitä, miten se on

muuttunut viime vuosien aikana ja miltä ilmiön tulevaisuus näyttää. Tutkimuksessa keskityttiin nimenomaan sellaiseen fyysiseen väkivaltaan ja uhkatilanteisiin, jotka kohdistuvat kaupan työntekijään ulkopuolisen toimesta. Työssä ei siis tutkittu ollenkaan työntekijöiden keskinäistä väkivaltaa. Ulkopuolelle jätettiin myös esimerkiksi alueellisten erojen sekä turvatekniikan vaikutuksen tutkiminen tarkemmin. Tutkimus sisältää näistä kuitenkin muutamia mainintoja, sillä alue ja kauppakoko tai -tyyppi voi vaikuttaa esimerkiksi fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden yleisyyteen ja turvatekniikka on osa näiden tilanteiden ennaltaehkäisyä.

2.2 Tutkimusmuoto ja -kysymykset

Tutkimuksen tavoitteena eli tutkimusongelmana oli selvittää millainen ilmiö fyysinen väkivalta ja sen uhka ovat kaupan alalla Suomessa. Tutkimusongelman selvittämiseksi valittiin tutkimukselle tutkimuskysymykset, joihin vastaamalla tutkimusongelma pyrittiin ratkaisemaan. Tutkimuskysymykseksi valittiin: ”Miten fyysinen väkivalta ja uhkatilanteet ilmenevät kaupan alalla?”. Tämän kysymyksen tavoitteena oli avata esimerkiksi sitä, millaisissa tilanteissa ja kuinka usein fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita esiintyy sekä mitkä ovat niiden seuraukset. Tutkimuskysymystä tukemaan valittiin muutama tukikysymys, joiden tavoitteena oli avata ilmiötä vielä enemmän ja selvittää esimerkiksi se, miten ilmiö on muuttunut ja millaiseksi se saattaa kehittyä tulevaisuudessa sekä mitkä ovat keinoja sen ennaltaehkäisemiseen ja seurausten pienentämiseen. Tukikysymyksinä toimivat: ”Miten fyysinen väkivalta ja sen uhka ovat muuttuneet ilmiönä viime vuosien aikana?” sekä ”Miten tilanteisiin on varauduttu ja mitkä ovat ennaltaehkäisevät toimenpiteet nyt ja tulevaisuudessa?”. Näiden kysymysten koettiin vastaavan hyvin tutkimusongelmaan ja auttavan tutkimuksen tavoitteiden saavuttamisessa. Tutkimuksen aikana heränneissä keskusteluissa ilmiöön päästiin syventymään vielä laajemmin kysymysten ulkopuolelle, minkä ansiosta lopullinen tutkimustulos ja siitä tehdyt analyysit olivat toivottua kattavampia. Tämän vuoksi työssä käsitellään myös hieman esimerkiksi COVID-19-pandemian vaikutuksia ilmiöön.

Tässä tutkimuksessa tutkimustyyppi ja -menetelmät olivat alusta alkaen hyvin selkeät, johtuen tutkittavasta ongelmasta eli siitä mitä haluttiin selvittää. Tämä opinnäytetyönä tehty tutkimus on laadullinen, mutta siinä on myös määrällisen tutkimuksen piirteitä. Laadullista tietoa on kerätty haastatteluilla ja kyselyillä. Kyselyistä saatu määrällinen tieto analysoitiin suuntaa antavana. Tutkimustyyppiin vaikutti se, että tutkimus tehtiin opinnäytetyönä. Opinnäytetyönä tehtävä tutkimus on resursseiltaan hieman rajatumpi kuin moni muu tutkimus, sillä siinä tekijät, aikataulu sekä tutkittava ilmiö on rajattu opinnäytetyön toimivuuden ja tarpeen mukaan. Resursseja voi kuitenkin kasvattaa esimerkiksi sillä, että tekijöitä on kaksi, mikä lisää työaika ja näkökulmia työn toteuttamiselle.

3 Tutkimusmenetelmät

3.1 Tutkimuksellinen opinnäytetyö

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa pyritään teorian lisäksi keräämään ja havainnoimaan sekä argumentoimaan itse. Aineisto kerätään tutkimusmenetelmillä. Tässä tutkimuksessa tutkimusmenetelmien valinnat perustuivat menetelmistä selvitettyyn teoriaan. Teoreettisen viitekehyksen avulla perustellaan siis tutkimuksessa käytettyjen tutkimusmenetelmien valinta ja oikeaoppinen käyttö, jotta myös lukija voi arvioida tutkimustulosten ja itse tutkimuksen luotettavuutta. (Sarajärvi & Tuomi 2018, luku 1.)

Tutkimuksen tarkoituksena on usein auttaa ymmärtämään, millainen jokin ilmiö on (Sarajärvi & Tuomi 2018, johdanto). Tässä tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, millainen ilmiö fyysinen väkivalta sekä uhkatilanteet ovat kaupan alalla. Ilmiön selvittämiseksi tarvittiin erilaisia tiedonkeruu- ja analysointimenetelmiä, joiden tavoitteena oli selvittää, esimerkiksi kuinka yleinen ilmiö on ja miten se on muuttunut viime vuosien aikana sekä mistä mahdollinen muutos johtuu. Laadullisen tutkimuksen tutkimustulos eli kerätty ja analysoitu aineisto ei ole irrallinen menetelmästä tai henkilöistä vaan näiden yhdessä muodostama kuvaus ilmiöstä. Tutkimuksessa käytetyt tutkimusmenetelmät ja henkilöt, joilta aineisto kerättiin, sekä tutkimusongelma muodostivat yhdessä tutkimusasetelman eli sen lähtökohdan, jonka pohjalta tämä tutkimus toteutettiin. Tutkimustulos oli siis riippuvainen siitä asetelmasta, jonka tutkijat eli tässä tapauksessa opinnäytetyön tekijät määrittivät päättämällä tutkimusmenetelmän ja henkilöt, joilta halusivat tietoa kerätä. Tämän vuoksi menetelmien perustelu oli eettisyyden kannalta tärkeää. (Sarajärvi & Tuomi 2018, luku 1.)

Tutkimuksen tulee olla johdonmukainen, eettinen ja lopputulosten luotettavia. Tutkimustuloksen luotettavuus tulee aina perustella. Tämän saavuttamiseksi tässä tutkimuksessa valittiin siihen soveltuvat tutkimusmenetelmät sekä pyrittiin ymmärtämään tutkimuksen mahdollisuudet ja rajoitteet. Mahdollisuuksia ja rajoitteita ohjasivat vahvasti muut aiheesta tehdyt tutkimukset. Tutkimusmenetelmien valinta vaikutti siihen näkökulmaan, jolla lopputulosta tarkastellaan, sillä erilaiset tutkimustavat ja -välineet muodostavat todellisuudesta kokonaiskuvan eritavoin. Tämän takia menetelmien valinta oli erityisen tärkeää. Tutkimusta tehdessä pyrittiin pohtimaan ovatko käytetyt tutkimusmenetelmät olleet perusteltuja ja järkeviä. Oikeinkäytettynä tutkimusmenetelmä perustelee tutkimuksesta saadun tiedon luotettavuuden. (Sarajärvi & Tuomi 2018, johdanto.)

Tässä tutkimuksessa käytettyjä laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä ovat haastattelu ja kysely (Sarajärvi & Tuomi 2018, luku 3). Näitä keinoja käytettiin yksin sekä yhdessä, jolloin ne tukivat toisiaan. Tutkimusmenetelmien tavoitteena oli kerätä tietoa kaupan- ja turvallisuusalan asiantuntijoilta sekä työntekeijöiltä. Seuraavissa alaluvuissa (3.2

Kysely & 3.3 Haastattelu) on tietoperustan avulla perusteltu sitä, miksi tässä tutkimuksessa päädyttiin näihin menetelmiin sekä avattu sitä, miten niitä tarkemmin käytettiin.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analysointi oikein on tärkeää, sillä esimerkiksi haastattelijan ja haastateltavan tulee ymmärtää tieto oikein. Aineiston analysointia on pohdittu jo itse tutkimusmenetelmiä suunniteltaessa, jotta tietoa kerätessä tiedetään, miten saatua tietoa käsitellään. Tutkimuksen eettisyyden takaamiseksi tutkimusmenetelmän täytyy olla toistettavissa, sillä mikäli tutkija ja henkilö, jolta tietoa kerätään, ymmärtäisivätkin toisensa väärin, sama väärinymmärrys toistuisi jokaisen henkilön kohdalla ja tutkimus säilyttäisi johdonmukaisuutensa. (Sarajärvi & Tuomi 2018, johdanto). Tässä tutkimuksessa väärinymmärrykset pyrittiin välttämään sillä, että haastattelu pidettiin keskustelevana ja jokaisen haastateltavan puheenvuoron jälkeen hänen juuri sanomaansa asiaa kommentoitiin ja siitä pyrittiin keskustelemaan vielä hieman lisää heränneiden ajatusten perusteella. Näin varmistettiin myös se, että haastateltava onnistui kertomaan mahdollisimman paljon teemasta, jota sillä hetkellä käsiteltiin.

Tässä tutkimuksessa käytettyjen tutkimusmenetelmien luotettavuutta ja tarkoituksenmukaisuutta on perusteltu sillä, että tutkimusmenetelmät ovat olleet toistettavissa, menetelmien ja saatujen tulosten käyttöä ja käytettävyyttä on pohdittu tutkimuksen alusta asti sekä sillä, että tutkimusmenetelmien valintaa ja toteutustapaa pohdittaessa pyrittiin miettimään, mitä tietoa tutkimuksella halutaan kerätä. Näin on pyritty säilyttämään tutkimuksen eettisyys, luotettavuus, käytettävyys sekä riittävä tiedonsaanti.

Tutkimusta tehdessä on huomioitu, että kaikkia laadullisen tutkimuksen tutkimusmenetelmiä ja niiden analysointia ei voi aina rakentaa useaan lähteeseen perustuen, sillä kaikki laadullista tutkimusta käsittelevä materiaali ei välttämättä käsittele asiaa samoin tai samasta lähestymiskulmasta. Eri oppien yhdistäminen voisi näin olla epäeettistä. Siksi tässä tutkimuksessa menetelmien käyttö ja analysointi on pyritty rakentamaan vain muutamien, tutkimuksen tarkoituksiperiin soveltuvien, vahvojen teoreettisten lähteiden ympärille. (Sarajärvi & Tuomi 2018, luku 1.)

3.2 Kysely

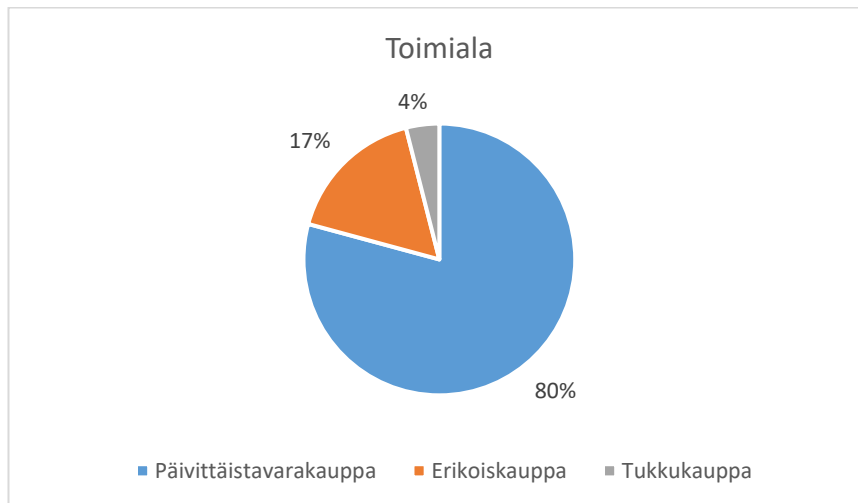
Tässä tutkimuksessa yhdeksi tutkimusmenetelmäksi valittiin kysely, sillä sen hyötynä on muun muassa nopea vastausten saanti. Opinnäytetyön resurssit ovat rajatut, joten se, että tietoa saatiin kerättyä nopeasti suuria määriä laajalta alueelta, oli tutkimukselle erittäin tärkeää. Kyselyn haasteena on kuitenkin aina väärinymmärtäminen sekä niukat vastaukset, mikä näkyi myös tämän tutkimuksen kyselyissä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, luku 3.)

Niukat vastaukset eivät kuitenkaan olleet puute, sillä kaupan alan työntekijöille tehty kysely 1 pyrittiin rakentamaan mahdollisimman yksinkertaiseksi ja nopeatempoiseksi

monivalintakysymyksillä. Kyselyyn kuitenkin lisättiin vapaan sanan -kenttiä eri teemojen loppuun, joihin ne vastaajat, joilla oli enemmän sanottavaa, saivat avata ajatuksiaan. Kyselyn kysymyksiä sekä vastausvaihtoehtoja pohdittiin ensin itsenäisesti ja hiottiin sitten opinnäytetyön ohjaajien kanssa, jotta vastaukset eivät ohjaisi liikaa vastaajan mielipiteitä vaan niissä olisi huomioitu kaikki näkökulmat. Tämän vuoksi suuri osa kysymyksistä sisälsi myös ”muu”-vaihtoehdon, johon vastaaja pystyi kirjoittamaan, mikäli yksikään valmis vastausvaihtoehto ei ollut hänelle sopiva. Sekä ”vapaa sana”- kohdat, että ”muu” -vaihtoehto auttoivat myös kyselyn kohdalla syntyneissä väärinymmärryksissä, sillä jos vastaaja ei ollut osannut vastata kysymykseen, hän oli usein kommentoinut asiaa näissä kohdissa ja se osattiin silloin huomioida myös tutkimustuloksia analysoidessa.

Kyselyiden muodostamisen haasteena oli myös se, että kysymysten tuli olla tarpeeksi yksiselitteisiä, mutta kuitenkin sellaisia, että saadut vastaukset ovat tarpeeksi kattavia sekä kyselyn pitäminen riittävän yksinkertaisena (Tietoarkisto 2021). Tämän vuoksi kyselyissä käytettiin ensin testivastaajaa, jonka vastausten avulla pyrittiin varmistamaan kauan kyselyn tekemisessä kestää sekä kuinka hän on ymmärtänyt kysymykset.

Valmis kysely kaupan alan työntekijöille sisälsi kysymyksiä muun muassa siitä, kuinka paljon fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita kaupassa on ollut vuoden sisällä, kannattaako vastaaja yrityslähestymiskieltoa sekä millaisissa tilanteissa tai mistä johtuen väkivaltaa on syntynyt. Sen tavoitteena oli tutkia ilmiön muutosta viime vuosien aikana sekä sitä, millaisissa tilanteissa fyysistä väkivaltaa ja sen uhkaa syntyy. Kysely olikin keino tavoittaa ne henkilöt, jotka työskentelevät päivittäin kaupan alalla ja ymmärtävät ilmiön eri osat siten, miten ne näkyvät paikan päällä. Kysely lähetettiin Kaupan liiton turvallisuusvaliokunnan kautta suomalaisille kaupan alan yrityksille, jotka jakoivat sen kaupoilleen. Suurin osa vastaajista oli päivittäistavarakaupoista, mutta myös erikoiskaupoista ja tukuista löytyi vastaajia. Yhteensä kyselyyn vastasi 237 henkilöä, mikä on suhteellisen pieni otanta, kun puhutaan niin suuresta massasta kuin kaikki Suomessa työskentelevät kaupan alan ihmiset. Kaikki vastanneet ovat kuitenkin eri myymälöistä sekä eri puolilta Suomea ja tutkimuksen aikana todettiin, että jo 237 vastaajan avulla pystyy tunnistamaan tärkeimmät ilmiöön liittyvät havainnot. Lisäksi vastaajat työskentelevät eri kokoisissa sekä erilaisen konseptin omaavissa paikoissa. Alla olevassa kuviossa 1 näkyy, kuinka suuri määrä vastaajista kuului millekin kaupan eri toimialalle. Jatkokysymyksenä kysyttiin tarkentavasti, että mitä tuotteita myymälä pääasiassa myy, jos vastaaja vastasi erikoiskauppa. Erikoiskaupoista suurin osa oli rakennus- ja rautakauppoja tai vapaa-ajan- ja urheilukauppoja.



Kuvio 1: Kysely 1: kaupan alan työntekijöille, taustatiedot. 2021.

Tutkimuksen aikana luotiin myös toinen kysely (Kysely asiantuntijoille), jonka tavoitteena oli auttaa tunnistamaan asiantuntijahaastattelun teemoja. Tähän kyselyyn pyydettiin vastaamaan muutamia asiantuntijoita. Heidän vastauksiaan käytettiin pääasiallisesti haastattelun rakenteen luomiseen ja teemojen tunnistamiseen, mutta kyselyssä esille nousseita kommentteja pyrittiin hyödyntämään myös analysoitavana tutkimustietona muun materiaalin joukossa. Kyselyn 1 kysymykset ovat liitteenä, mutta kyselyn 2 kysymyksiä ei haluttu liittää työhön, sillä siinä esitettyjen kysymysten avulla oli tavoitteena luoda pohja haastatteluille, joten kysymykset olivat hyvin avoimia ja tulkinnan varaisia. Samoja kysymyksiä on esitetty osittain myös haastattelutulosten saamiseksi.

3.3 Haastattelu

Yhdeksi tämän tutkimuksen tiedonkeruumenetelmäksi valittiin haastattelu. Haastattelut toteutettiin asiantuntijahaastatteluina, jotka olivat puolistrukturoituja eli teemahaastatteluina. Haastattelu valittiin menetelmäksi, sillä sen uskottiin soveltuvan tutkimuksen tarkoitukseen. Haastattelun etuna oli esimerkiksi se, että toisin kuin kyselyssä haastateltaville voitiin avata kysymystä niin, että se on täysin ymmärrettävissä. Tiedonkeruumenetelmänä se oli joustava, sillä niukkojen vastausten sijaan pystyttiin herättämään keskustelua sekä esittämään lisäkysymyksiä. Lisäksi haastattelun rakennetta voitiin muuttaa, jos haastateltava vastasi johonkin kysymykseen jo toisen vastauksen yhteydessä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, luku 3.)

Haastattelumuoto ja -kysymykset pyrittiin jo ennalta suunnittelemaan siten, että vastauksia kyettäisiin analysoimaan ja saatua tietoa hyödyntämään eettisesti ja luotettavasti tutkimustulosten saamiseksi. Haastattelujen kannalta oli eettisesti tärkeää kertoa haastateltaville, miksi tietoa kerätään sekä miten se julkaistaan, käsitellään ja pidetään

anonyymina. Tämä toteutettiin siten, että jo haastattelupyynnöitä lähetettäessä pyrittiin kertomaan haastattelun toteutuksesta ja teemoista, mutta myös siten että haastattelun alussa kerrattiin vielä tutkimuksen aihe sekä haastateltavan anonyyminen ja kysyttiin lupaa tietojen tallentamiseen. Haastattelun alussa varmistettiin, onko haastateltavalla kysyttävää ennen varsinaisen haastattelun alkamista. Haastattelun teemojen avaaminen haastateltaville jo etukäteen oli tärkeää, sillä sen avulla varmistettiin myös, että haastateltavilla on mahdollisimman paljon annettavaa tietoa. Tämä tehtiin muun muassa siten, että haastateltavalle lähetetyssä kalenterikutsussa sekä haastattelupyynnössä olivat kysymykset, joihin ennen haastattelua oli kannattavaa perehtyä. Kaikkia kysymyksiä ei kuitenkaan kerrottu etukäteen, jotta haastateltavien vastaukset eivät olleet liian suunniteltuja tai muiden mielipiteiden vaikutuksenalaisia ja luo näin eettistä riskiä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, luku 3.)

Haastatteluissa käytetyt kysymykset ja teemat perustuvat aina jo tiedettyyn tietoon. Siksi asiantuntijakyselyä ja teoriapohjaa pyrittiin käyttämään apuna haastattelun teemojen valinnassa. Lisäksi haastatteluissa vastaajilta kysyttiin, tuleeko heille mieleen mitään, mitä haastattelun aikana ei ollut vielä osattu kysyä. Heille annettiin myös tilaisuus kertoa kysymysten ulkopuolelta heidän omia ajatuksiaan ilmiöön liittyen. (Sarajärvi & Tuomi 2018, luku 3.)

Haastateltavien määrä vaikuttaa aina tutkimustulokseen ja sen yleistettävyyteen. Myös tässä tutkimuksessa pohdittiin, kuinka monen henkilön haastattelemisen tukee opinnäytetyön luotettavuutta sekä saadun tiedon yleistettävyyttä. Haastateltavien henkilöiden määrää ei kuitenkaan pidetty tutkimuksen kannalta erityisen tärkeänä, sillä opinnäytetyön tavoitteena ei ole tehdä suuria tieteellisiä löytöjä vaan pyrkiä todistamaan tekijöiden oma osaaminen alalla sekä tuottamaan yhteiskunnallista arvoa. Näin ollen tutkimuksessa päädyttiin haastattelemaan ihmisiä saatavilla olevien resurssien mukaan. Tärkeintä tutkimuksen kannalta oli, että henkilöt, joilta tietoa kerättiin tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon eli ovat alan asiantuntijoita. Haastatteluihin osallistui kymmenen henkilöä ja tuloksena saatiin hyvin kattava kuva ilmiön nykytilanteesta, sillä usealla vastaajalla oli hyvin erilainen tapa nähdä ja lähestyä ilmiötä sekä siihen liittyviä teemoja. Esimerkiksi haastateltavan 3 näkökulmat olivat hyvin yhteiskunnallisia, kun taas haastateltava 1 painotti henkisen väkivallan ja työturvallisuuden näkökulmia. Osa haastateltavista taas ajatteli ilmiötä vahvasti yritystoiminnan näkökulmasta. (Sarajärvi & Tuomi 2018, luku 3.)

Tässä tutkimuksessa haastateltiin sekä työntekijöiden eli Palvelualojen ammattiliiton edustajaa sekä turvallisuusalan asiantuntijoita. Näiden henkilöiden nähtiin olevan tutkimuksen kannalta olennaisia asiantuntijoita, joiden kokemukset ja näkemykset olivat merkittäviä ilmiön ymmärtämisen kannalta. Kaikkiin haastateltavaihin 2-10 työllistäviin organisaatioihin viitataan työn eettisyyden ja haastateltavien anonyymin ylläpitämiseksi

”yrityksenä”, sillä esimerkiksi sanat kauppaketju, konserni tai tavaratalo, saattaisivat helpottaa haastateltavan henkilön tai tämän työnantajan tunnistamista. Tutkimusta varten haluttiin haastatella myös poliisia sekä Suomen Vartioliikkeitten Liiton jäsentä, mutta valitettavasti yhteydenotot katkesivat, eikä jäljellä olevien resurssien puitteissa heitä alettu enää tavoittelemaan. Tämän vuoksi tutkimuksesta puuttuu heidän tuomansa näkökulma ja vartiointia sekä kaupan alan ja viranomaisten välistä yhteistyötä joudutaan käsittelemään pelkästään kaupan alan ja työntekijöiden edustajan tarjoamasta näkökulmasta.

Haastattelukysymyksiä mietittäessä pohdittiin sitä, mitä halutaan tietää, eli miten tutkimusmenetelmän avulla saadaan selville vastaukset tutkimuskysymyksiin kysymättä niitä kuitenkaan suoraan haastateltavilta. Siksi haastattelukysymyksissä pyörittiin strukturoidusti ennalta valittujen teemojen ja peruskysymysten ympärillä, mutta myös sovellettiin tilanteen mukaan. Haastatteluja varten pyrittiin keksimään liikaa kysymyksiä, joista valittiin ne, jotka halutaan varmasti kysyä ja ne, jotka tukivat keskustelun etenemistä, jos keskustelu tuntui tyrehtyvän. Haastatteluille varattiin aikaa tunti, mikä oli suurimman osan kohdalla hyvä aika. Poikkeuksia kuitenkin oli, sillä osalla haastateltavista aikaa jäi jäljelle reilusti kaikkien kysymyksienkin jälkeen ja osan haastateltavista kanssa aiheesta olisi voinut keskustella pidempäänkin. Kaikkien haastateltavien osalta yhteistä oli kuitenkin se, että kaikki halutut kysymykset saatiin esitettyä.

Valmiissa haastattelupohjassa ei tukeuduttu pelkästään hyvien kysymysten varaan, vaan haastatteluja varten pyrittiin selvittämään, millainen on hyvä haastattelija ja haastattelutilanne. Tämän vuoksi haastatteluja pyrittiin harjoittelemaan ennen varsinaista haastattelutilannetta. Myös haastattelun luonnollista etenemistä harjoiteltiin, sillä toisen ihmisen vastauksia, kokemuksia ja reaktioita tai sitä kuinka ne vuorovaikutuksen aikana ilmaistaan ei voi aina ennakoida. Tästä johtuen välillä piti improvisoida siinä, miten kysymys muotoillaan uudestaan, jos haastateltava oli jo osittain vastannut siihen aiemmin. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, luku 1). Asiantuntijahaastattelut edellyttävät usein räätälöityjä kysymyksiä sekä haastattelurungon muokkaamista haastattelujen edetessä (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, luku 9). Tärkeää kuitenkin oli asennoitua haastattelijana siten, että kuuntelee ja osoittaa sen eli reagoi haastateltavan vastauksiin ja osoittaa kiinnostusta. Haastattelu oli hyvä pitää keskustelevana ja rennon epävirallisena. Haastattelujen avulla tutkimuskohteesta saatiin kokemuspohjaista tietoa. Haastateltavien kokemukset sekä näkemykset yhteiskunnan tapahtumista eivät olleet vielä tutkimustietoa, minkä vuoksi aineistoa tuli analysoida. Haastateltavat eivät siis tarjonneet valmiita tutkimustuloksia. Siksi asiantuntijahaastatteluissa korostuu erityisesti pohjatyon merkitys eli oma tuntemus aiheesta sekä hyvin valmistellut kysymykset. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, luku 1.)

Haastateltujen henkilöiden asiantuntijuus perustui pitkälti ammattiperusteisuuteen, sillä he kaikki työskentelevät sekä kaupan- että turvallisuusalalla. Poikkeuksen muodosti PAM:ia

edustava asiantuntija, sillä hänen asiantuntijuutensa perustui vielä enemmän kaupan alan työntekijöiden oikeuksiin, työnantajan velvollisuuksiin ja työturvallisuuden näkökulmaan. Kaikkien haastateltavien asiantuntijuus kuitenkin perustui siihen, että haastateltavilla on sellaista tietoa tutkittavasta aiheesta, jota ei ole toisilla tai jota on vain harvoilla. Tavoitteena oli hyödyntää asiantuntijoiden erityistietämystä eli heidän tietoaan ja siitä tekemiään tulkintoja ja johtopäätöksiä eikä itse henkilöä. Asiantuntijahaastattelua voidaan hyödyntää eri keinoin. Tässä tutkimuksessa haastattelua on käytetty tutkittavan ilmiön ymmärtämiseksi. Asiantuntijahaastattelussa objektiivisuus ei ollut välttämätöntä, kunhan haastattelija oli objektiivinen ja tunnisti haastateltavan arvo- ja tilannesidonnaisuudet sekä vertasi näitä eri haastateltavien välillä. Haastatteluketjussa pystyttiin siten myös myöhemmissä haastatteluissa nostamaan anonyymisti esille aiempien haastateltujen mielipiteitä. Tällöin uudet haastateltavat kykenivät kertomaan oman näkemyksensä aiemmin esitetystä mielipiteestä ottamatta kuitenkaan kantaa asian alkuperäiseen esittäjään ja tämän arvomaailmaan ja asiantuntemukseen. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori 2017, luku 9.)

Tutkimusta varten pohdittiin myös väkivaltaa kokeneiden työntekijöiden haastattelemista, mutta tultiin siihen tulokseen, että ilmiön ymmärtämiseksi kuten se on tässä tutkimuksessa rajattu se ei ole välttämätöntä. Myös haastattelun aiheen arkaluontoisuuden ja henkilökohtaisuuden vuoksi koettiin, että sen toteuttaminen vaatisi vahvempaa haastattelukokemusta ja ymmärrystä fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden mahdollisten seurausten vaikutuksista. Kuten asiantuntijakyselyssä oli vastattu, voi väärin hoidettu tilanne vain pahentaa uhrin tuskaa.

4 Teoreettinen viitekehys

4.1 Tutkimuksen teoria ja etiikka

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys tarkoittaa tutkimuksen teoreettista osuutta. Tämän tutkimuksen viitekehukseen sisältyvät keskeiset käsitteet ja niiden väliset yhteydet sekä Suomen lainsäädäntö ja aiemmin tehdyt tutkimukset kuten Krimon Yritysuhritutkimus. Teoriaa käsitellään tämän kappalekokonaisuuden lisäksi myös tutkimusmenetelmien, niiden analysoinnin ja yrityslähestymiskiellon lomassa. Kaikessa tutkimuksessa tarvitaan teoriaa, sillä sen avulla voidaan perustella tutkimuksessa käytetyt menetelmät ja niiden analysointi sekä tutkimuksen etiikka ja luotettavuus. Lisäksi teorian avulla pyritään hahmottamaan laajempaa kokonaisuutta ja tutkimuksen osuutta siinä. Hyvä teoreettinen pohja määrää tutkimuksen laadun. Siksi tässä tutkimuksessa on pyritty käyttämään luotettavia lähteitä tutkimuksen apuna sekä lainaamaan niitä eettisesti. (Sarajärvi & Tuomi 2018, luku 1.)

Teorian tärkeyden vuoksi myös vahva etiikka on tärkeää eli se, että lähteisiin on viitattu oikein ja niitä on lainattu uskottavasti ja pätevästi (Sarajärvi & Tuomi 2018, luku 1). Tässä tutkimuksessa etiikalle ei ole luotu omaa kappalekokonaisuuttaan, vaan sitä käsitellään jokaisessa sen alle kuuluvassa kappaleessa. Esimerkiksi tutkimusmenetelmiä, niiden käyttöä ja analysointia on perusteltu omissa luvuissaan eettisestä näkökulmasta. Tutkimuksen etiikkaa pohdittiin vahvasti jo suunnitteluvaiheessa, jonka pohjalta tutkimus muodostettiin, siksi itse tutkimusraportissa eli opinnäytetyössä ei haluttu enää syventyä siihen, mitä etiikka on vaan siihen, miten se on vaikuttanut tutkimuksen aikana tehtyihin päätöksiin.

4.2 Keskeiset käsitteet

Tutkimus on rajattu kaupan alaan Suomessa. **Kaupan ala** työllistää eniten suomalaisia työntekijöitä (noin 290 000 henkilöä) eli on siis työntekijöiden määrällä mitattuna Suomen suurin toimiala ja luokin jopa kymmenen prosenttia Suomen bruttokansantuotteesta (BKT). Tämä auttaa ymmärtämään, kuinka mittavasta ilmiöstä tutkimuksessa puhutaan. Jos fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita esiintyy, tarkoittaa se sitä, että suurin osa suomalaisista työntekijöistä joutuu päivittäin pohtimaan kohtaako hän työpäivänsä aikana fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Puhumattakaan henkisestä väkivallasta, joka nousi myös tutkimuksen aikana vahvasti esille. (Kaupan liitto 2021a). Suomessa eniten ihmisiä työllistävä kaupan ala on PAM:n (2013) tekemän tutkimuksen mukaan selkeästi naisvaltainen. Euroopan unionin perusoikeusviraston tutkimuksen mukaan suomalaiset naiset kokevat keskimäärin väkivaltaa selkeästi enemmän kuin muut EU-maiden naiset (FRA 2014). Tämä on ilmiönä tutkimuksen kannalta huolestuttava. Tulkintaa tukee myös Tilastokeskuksen vuonna 2007 tekemä työvoimatutkimus, jossa todetaan, että naiset joutuvat työväkivallan kohteeksi useammin kuin miehet. Tutkimuksen mukaan työväkivaltaa kärsineistä joka kolmas oli mies, kun taas naisia oli kaksi kolmannesta. Tilastokeskuksen mukaan ero johtuu siitä, että väkivaltaa esiintyy usein enemmän naisvaltaisilla aloilla ulkopuolisen tekijän toimesta. Myös tässä tutkimuksessa teot on rajattu kaupan henkilökunnasta ulkopuolisten tekemiin rikoksiin.

Vaikka työ onkin rajattu fyysiseen väkivaltaan ja uhkatilanteisiin, on ilmiön ymmärtämiseksi käsiteltävä myös muuta väkivaltasanastoa, kuten väkivaltaa yleisesti, uhkailua ja uhkatilanteita sekä työväkivaltaa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL 2019) määrittelee väkivallan seuraavasti: "**Väkivalta on vallan, kontrollin tai fyysisen voiman tahallista käyttöä tai sillä uhkaamista siten, että tämä kohdistuu toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään ja, että tämä johtaa tai voi johtaa fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen tai jopa kuolemaan**". THL:n muodostaman käsitteen pohjana on Maailman terveysjärjestön WHO:n määritelmä. WHO:n käsitteestä ilmenee selkeästi väkivallan tekijän tai sillä uhkaavan henkilön toiminnan tahallisuus. WHO:n (2002) sivuilla väkivaltaa kuvataan seuraavasti: "Väkivalta on vallan tai fyysisen voiman tahallista ja oikeudetonta käyttöä tai sillä uhkaamista. Se voi kohdistua toiseen ihmiseen, ihmisryhmään tai yhteisöön. Väkivalta voi johtaa kuolemaan, fyysiseen tai

psykkiseen vammaan”. WHO:n ja THL:n määritelmien välillä voi havaita selkeän yhteneväisyyden. THL:n sekä WHO:n määritelmissä on **väkivallan uhka** sisällytetty väkivallan käsitteeseen.

Myös Suomen lait käsittelevät paljon väkivaltaa, sen eri muotoja sekä tekojen törkeyttä ja mahdollisia rangaistuksia. Laissa fyysinen väkivalta tunnetaan tarkemmin termillä pahoinpitely. **Pahoinpitely** voi olla vammojen mukaan joko lievä tai törkeä. Seurauksena on kuitenkin aina fyysisiä vammoja. Vähäiselläkin väkivallalla voi olla vakavat, jopa kuolemaan johtavat seuraukset, eikä se ole siksi koskaan hyväksyttävää. Pahoinpitelystä mahdollisesti tekijälle seuraavia rangaistuksia ovat sakko tai vankeustuomio. Vankeutta tekijä voi saada enintään kymmenen vuotta, jos pahoinpitely on törkeä. (Poliisi 2021.)

Fyysisen väkivallan lisäksi myös uhkaukselle, joka ylittää tietyn rajan, on oma terminsä eli **laiton uhkaus**. Laiton uhkaus määritellään Rikoslaisissa. Sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilöä on uhattu aseella tai muulla rikoksella niin, että uhatulla henkilöllä on perusteltu syy pelätä oman tai toisen henkilökohtaisen turvallisuuden puolesta tai pelätä omaisuutensa olevan vakavassa vaarassa. (Rikoslaki 1889/39.)

Kaupan alan työntekijöiden työssä kohtaama fyysinen väkivalta ja sen uhka ovat työväkivaltaa. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelun (2021) mukaan **työpaikkaväkivallalla** tarkoitetaan fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutumista nimenomaan työpaikalla. ”Työväkivalta voi ilmetä uhkaavana käytöksenä, ahdisteluna ja fyysisenä väkivaltana”. Työturvallisuuslaissa on määritetty, että työväkivaltaa täytyy pyrkiä ennaltaehkäisemään. Työpaikkaväkivalta ja työväkivalta eroavat toisistaan käsitteen rajauksen takia, vaikka niiden sisällä väkivalta tarkoittaakin samaa. Työpaikkaväkivalta on työpaikalla tapahtuvaa väkivaltaa ja sen uhkaa, kun taas **työväkivaltaan** sisältyvät myös työmatkat (Rikoksentorjuntaneuvosto 2021b). Työväkivaltaan sisältyy fyysisen väkivallan ja sen uhan lisäksi myös esimerkiksi sanallinen loukkaaminen. Työväkivalta eskaloituu usein pahoinpitelyksi esimerkiksi varkauden tai kiinnioton seurauksena. Palvelualoilla työväkivallan riskiä lisäävät yksintyöskentely, myöhäiset työajat sekä päihtynyt asiakaskunta. (Pro Riskienhallinta 2021.)

PAM:n (2020a) mukaan väkivallan uhka on palvelualojen työpaikoilla realistinen. **Väkivallan ehkäisemiseksi** tulee työnantajan huolehtia työturvallisuus kuntoon ohjeistamalla ja kouluttamalla kaikki työntekijät. Vaikka tilanteiden välttäminen täysin olisi mahdotonta, on perusteellisella turvallisuustyöllä niiden seuraukset pyritty minimoimaan. Lisää fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden ehkäisemiseen ja seurausten minimoimiseen tarkoitettuja keinoja kysyttiin tutkimuksen aikana haastateltavilta. Niitä käsitellään enemmän omassa luvussaan nykyisistä varautumiskeinoista. Yksi tällainen keino, jota tutkimuksessa pyrittiin käsittelemään tarkemmin, on yrityslähestymiskielto.

Suomen tämänhetkisessä lainsäädännössä ei ole määritetty keinoa, jonka avulla voitaisiin estää toistuvasti väkivallalla uhkailevaa tai väkivaltaisesti käyttäytyvää henkilöä pääsemästä kaupan alueelle. Tällä hetkellä työnsä vuoksi uhkailun kohteeksi joutuvat työntekijät joutuvat hakemaan lähestymiskieltoa yksityishenkilöinä. **Yrityslähestymiskielto** olisi ratkaisu sille, etteivät työntekijät joudu luovuttamaan henkilötietojaan väkivaltaisesti käyttäytyvän henkilön tietoon. Yritys voisi hakea kieltoa toimipaikkakohtaisesti. Yrityslähestymiskieltoa tulisi hakea toistuvan ja vakavan väkivallan uhan vuoksi, eikä kevyin perustein. Yrityslähestymiskieltoa ja sen historiaa sekä mahdollisia hyötyjä ja toteutuksen haasteita käsitellään lisää omassa luvussaan. (Kaupan liitto 2021c.)

Tutkimuksessa käsitellään nykyisten ennaltaehkäisykeinojen kohdalla myös myyjän ja vartijan yhdistelmää eli turvamyyjää. Vaikka turvamyyjä onkin erään turvallisuusalan palveluita tuottavan yrityksen tuotteistama nimi, sitä käytetään tässä opinnäytetyössä, sillä nimike **turvamyyjä** on vakiintunut kuvaamaan vähittäiskaupassa työskentelevää henkilöä, jonka työtehtävään on yhdistetty sekä vähittäiskaupan henkilökunnan tehtävät, että turvallisuuteen liittyviä tehtäviä. Turvamyyjät voivat olla joko suorassa työsuhteessa vähittäiskauppaan, jolloin heidän kohdallaan pätee yleinen kiinniotto-oikeus tai vaihtoehtoisesti turvallisuusalan elinkeinoluvan omaavan yrityksen alaisuudessa. (Tanttu 2020.)

4.3 Lainsäädännölliset vaatimukset, ohjeet, velvoitteet ja standardit

Tämän alaluvun tarkoituksena on avata mahdollisimman laajasti kaikkia niitä ohjeita ja velvoitteita, jotka määrittävät miten turvallisuutta tulee hallita kaupan alalla työntekijöiden fyysisen koskemattomuuden turvaamiseksi. Luvussa käsitellään muun muassa Suomen lakeja, SFS-ISO standardia, Kansainvälisen työjärjestön yleissopimusta sekä palvelualojen työehtosopimusta. Nämä sitovat tutkimuksen aikana tehdyt havainnot kaupan alan nykytilanteeseen ja siihen, kuinka kauppoja on velvoitettu jo huomioimaan ja ennakoimaan nykytilanne heidän varautumisessaan ja toiminnassaan.

Työnantajalla on Suomen työturvallisuuslain (738/2002) 2 luvun 8 §:n mukaan yleinen huolehtimisvelvoite, jolla tarkoitetaan sitä, että työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työssä tarpeellisin toimenpitein. Työnantajan tulee ottaa huomioon työhön, työolosuhteisiin, muuhun työympäristöön sekä työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Velvollisuutta rajaavina tekijöinä voidaan pitää epätavallisia, ennalta arvaamattomia olosuhteita, joihin työnantajalla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa sekä poikkeukselliset tapahtumat, joiden seurauksia ei voida välttää huolimatta varotoimista. Työturvallisuuslain 2 luvun 10 §:ssä säädetään työn vaarojen ja selvittämisen arvioinnista. Työnantajan on riittävän järjestelmällisesti selvítettävä ja tunnistettava työstä, työtiloista, työajoista ja muusta ympäristöstä sekä olosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät ottaen huomioon työn ja toiminnan luonne. Mikäli näitä tekijöitä ei voida

poistaa, on niiden merkitys työntekijöiden terveydelle ja turvallisuudelle arvioitava. Lain 27 §:n mukaan työssä, johon liittyy selvä väkivallan uhka, täytyy uhka- ja väkivaltatilanteet ennaltaehkäistä mahdollisuuksien mukaan. Työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet väkivaltatilanteiden hallintaa ja ehkäisyä varten. Työntekijöiden perehdytykseen liittyen työturvallisuuslaissa sanotaan, että työnantajan on tarjottava työntekijälle riittävät tiedot työn vaaratekijöistä sekä annettava opetusta ja ohjausta työn vaarojen estämiseksi työntekijän osaaminen sekä työkokemus huomioon ottaen. Lisäksi jo annettua opetusta ja ohjausta on täydennettävä tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työturvallisuuslain lisäksi varautumista väkivallan uhkaan kaupan alalla määrittää työehtosopimus. Palvelutyötehtävissä vaaran arvioinnin tulee sisältää myös työpaikkaan kohdistuvan väkivallan uhan arviointi. Arviointi päivitetään vähintään kerran vuodessa ja siinä on otettava huomioon yksintyöskentely erityisesti ilta- ja yöaikaan, työpaikkaan kohdistuneet ja sen lähiympäristössä sattuneet väkivaltatapaukset sekä arvokkaan omaisuuden ja rahan käsittely. Näistä erityisesti ilta-aikana työskentely sekä rahankäsittely ovat vahvasti esillä kaupan arjessa. Työnantajan on järjestettävä työolosuhteet tämän arvioinnin pohjalta niin, että väkivallan uhkaa pyritään vähentämään ja torjumaan. Väkivallan uhkaa tulee torjua muun muassa antamalla työntekijöille riittävä opastus ja koulutus työpaikalla käytössä oleviin turva- ja hälytysjärjestelmiin sekä laatimalla menettelyohjeet väkivaltatilanteen varalle. Lisäksi arvioinnissa ilmi tullut väkivallan uhka täytyy huomioida resurssien mitoituksessa sekä työvuoro- ja työaikasuunnittelussa. Myös yksintyöskentelyssä työolosuhteet tulee järjestää niin, että väkivallan uhkaa voidaan torjua ja vähentää. (PAM 2020b.)

Työterveyshuoltolain (1383/2001) mukaan työnantajan järjestämän työterveyshuollon tehtäviin kuuluu työn ja työolosuhteiden terveellisyys ja turvallisuuden selvittäminen ja arviointi. Nämä tulee tehdä muun muassa väkivaltavaaran osalta. Lisäksi työnantajalle kuuluu myös toimenpide-ehdotusten tekeminen ja ehdotusten toteutumisen seuraaminen.

International Labour Organizationin (ILO, Kansainvälinen työjärjestö) yleissopimuksen ja sopimusta täydentävän suosituksen väkivallan ja häirinnän poistamisesta työelämässä mukaan: ”Jokaisessa jäsenvaltiossa tulee olla kokonaisvaltainen lähestymistapa väkivallan ja häirinnän ehkäisemiseksi ja poistamiseksi työelämässä”. Tällaisia lähestymistapoja voivat olla muun muassa väkivallan ja häirinnän kieltäminen lainsäädännöllä sekä niistä saatujen seuraamusten säätäminen. Lisäksi varmistetaan uhreille oikeuskeinojen ja tuen saatavuus, täytäntöönpano- ja seurantajärjestelmän luominen tai olemassa olevan sellaisen vahvistaminen sekä kehitetään kouluttamista ja ohjeistamista. Myös kokonaisvaltaisen strategian käyttöönotto on yksi lähestymistapa, jonka avulla voidaan laittaa täytäntöön väkivaltaa ja häirintää ehkäisevät ja torjuvat toimenpiteet. (Pekuri 2019.)

SFS-ISO 45001:2018 (2018) on standardi, jossa määritellään työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmää koskevat vaatimukset sekä esitetään niiden soveltamisohjeita. Ehkäisemällä työhön liittyviä vammoja tai terveyden heikentymistä ja parantamalla ennakoivasti työterveys- ja työturvallisuustoiminnan tasoa organisaatio voi luoda turvallisen ja terveellisen työpaikan. Standardin mukaan vaarojen tunnistamiseksi yrityksen tai organisaation on luotava tai ylläpidettävä jo olemassa olevia prosesseja jatkuvaan vaarojen ennakoimiseen ja niiden tunnistamiseen. Prosesseissa tulee ottaa huomioon muun muassa sosiaaliset ja fyysiset tekijät, työn organisointi ja suoritustapa sekä mahdolliset hätätilanteet. Organisaation työterveys- ja työturvallisuusriskien arviointiin käytettävien kriteerien ja menetelmien soveltamisala sekä luonne ja ajoitus on määriteltävä, jotta voidaan varmistua siitä, että menetelmät ovat ennakoivia enemmän kuin reagoivia ja, että niitä käytetään järjestelmällisesti. Käytetyistä menetelmistä ja kriteereistä tulee ylläpitää ja säilyttää tietoa.

4.4 Aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia ja selvityksiä

Keväällä 2019 julkaistiin Helsingin yliopiston kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutin (Krimo) toinen kansallinen yritysuhritutkimus. Tutkimuksessa tutkittiin yritysten toimipisteisiin ja työntekijöihin kohdistuvia erilaisia rikoksia. Tutkimusta varten toteutettiin kysely, johon vastasi toimijoita kaupan alalta sekä majoitus- ja ravitsemistoimialalta. Krimon tekemä yritysuhritutkimus käsittelee kaupan alan työntekijöiden kohtaamia rikoksia, kuten väkivaltaa ja sen uhkaa. (Kivivuori, Lehti & Saarikkomäki 2019). Tässä työssä toisen kansallisen yritysuhritutkimuksen sisällöstä pyritään käsittelemään vain vähittäiskauppaa koskevia tutkimustuloksia. Krimon yritysuhritutkimus oli resurssiltaan runsaasti tätä tutkimusta kattavampi, mikä näkyi esimerkiksi esitettyjen kysymysten sekä vastaajien määrässä. Silti myös tämä tutkimus onnistui tuomaan esille osittain samoja, mutta myös erilaisia havaintoja kuin Krimon tutkimus.

Krimon toisen kansallisen yritysuhritutkimuksen mukaan kaupan alalla selkeästi kaikkein yleisin rikostyyppi oli asiakkaan tekemä varkaus. Toimipaikoista 56 % oli joutunut varkausrikosten (myös työntekijöiden tekemät) uhriksi. Seuraavaksi yleisin rikostyyppi oli työntekijään kohdistunut väkivalta tai uhkailu, jota kaupan alalla oli vastaajista kokenut 17 %. Tutkimuksen mukaan suuret toimipaikat olivat joutuneet todennäköisemmin rikoksen uhriksi kuin pienemmät toimipaikat. Rikosten yleisyyteen vaikuttivat myös lisäävästi pitkät aukioloajat, aukiolo iltaisin ja öisin sekä suuret asiakasmäärät. Myös myymälän lähiympäristössä esiintyvä epäjärjestys ja häiriökäyttäytyminen lisäsivät riskiä joutua rikoksen kohteeksi. Yritysuhritutkimuksen mukaan kaupan alan turvallisuustilanteessa ei ole tapahtunut muutosta 2010-luvulla ainakaan rikosuhkien osalta. Yritysuhritutkimus käsittelee myös kauppojen ilmoitusaktiivisuutta. Tuloksena selvisi, että poliisille ilmoitettujen tapausten aktiivisuus vaihteli suuresti rikoslajista riippuen. Esimerkiksi omaisuuteen kohdistuvat rikokset ilmoitettiin usein poliisille kuin taas työntekijöihin kohdistuvia tekoja ei.

Tutkimuksen mukaan työntekijään kohdistunut väkivalta tai uhkailu ilmoitettiin poliisille vain joka neljännen teon kohdalla. Kaupan työntekijöille oli aiheutunut vakaviakin haittoja kuten terveysongelmia, sairauspoissaoloja ja pelkoa työpaikalla. Jotkut myymälät kokivat, että väkivaltatapauksien takia he ovat menettäneet asiakkaita ja heillä on ollut vaikeuksia saada työntekijöitä. Krimon tutkimuksen yhtenä tuloksena todetaan, että kaupan alalla häiriköinti ja uhkailu ovat Suomessa tutkimuksen muita vertailumaita yleisempää. Yritysuhritutkimuksen mukaan Suomessa riski työntekijän joutumisesta väkivallan tai uhkailun uhriksi on esimerkiksi kaksinkertainen verrattuna Englantiin ja viisinkertainen verrattuna Alankomaihin. Koko Länsi-Eurooppaan verrattuna kaupan alan henkilöstöön kohdistuu Suomessa enemmän asiakkaiden tekemiä varkauksia sekä väkivaltaa ja uhkailua. (Kivivuori ym. 2019.)

Myös Terveys- ja hyvinvoinnin laitos (THL) on tehnyt tilastointia tähän tutkimukseen liittyen. THL:n Kansallinen terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimus (FinSote) on toteutettu 2018 ja sen avulla on tutkittu suomalaisten hyvinvointia. Yhtenä hyvinvointia tutkivana osa-alueena suomalaisilta on kysytty esimerkiksi heidän kokemastaan väkivallasta. Tämä tutkimus käsitteli siis koko Suomea eikä pelkästään kaupan alaa. (THL 2018b). THL:n tutkimuksen mukaan suomalaisista melkein 10 % on kokenut vuosien 2017 ja 2018 aikana väkivaltaa tai uhkailua. Naisista väkivaltaa tai uhkailua oli kokenut yli 11 % kun taas miehistä väkivaltaa tai uhkailua oli kokenut alle kahdeksan prosenttia. (THL 2018c). Vastaaajista yli neljä prosenttia kertoi kokeneensa fyysistä uhkaa viimeisen vuoden aikana. Miehistä fyysistä uhkaa oli kokenut viisi prosenttia, kun taas naisista hieman vajaa neljä prosenttia. (THL 2018a.)

Krimo on tehnyt vuonna 2020 Henkirikoskatsauksen, jonka mukaan huomattavassa osassa henkirikoksia on osapuolten välillä esiintynyt jo aiemmin väkivaltaa tai sillä uhkaamista. Syyllisistä yli 50 prosentilla on aikaisempia tuomioita väkivallasta ja noin 40 prosentilla varkauksista. Lisäksi osa henkirikoksiin syyllistyneistä on saanut aiempia tuomioita ryöstöistä, huumausainerikoksista sekä seksuaali- ja henkirikoksista. Henkirikokset olivat useimmiten tapahtuneet teräaseella ja alkoholin vaikutuksen alaisena. Yleistä oli myös pahoinpitelyminen tai kuristaminen ilman asetta. Henkirikoksen uhreista jopa 77 %:a oli kuollut ennen kuin tämä oli ehtinyt saada hoitoa vammoihinsa. Tutkimuksen katsauskaudella (2003-2018) oli myyjä kuollut henkirikokseen yhteensä neljä. Tämä saattaa kuulostaa määrällisenä vähältä yli kymmenen vuoden aikana, mutta kaiken kaikkiaan ammatissa kuolleita henkilöitä oli aikavälillä 28 henkilöä, joista kaupan alan työntekijöitä oli siis yli 14 prosenttia. On myös muistettava, että yksikin väkivaltarikoksesta aiheutunut kuolema on jo liikaa. (Lehti 2020.)

Krimon (2019) tekemän Rikollisuustilanne 2019 -julkaisun tiedot perustuvat rekisteritietoihin ja uhritutkimuksiin. Se on jaettu erilaisia rikoksia käsitteleviin osioihin, joista kolmatta eli pahoinpitely- ja ryöstörikoksia käsitellään tässä työssä. Osion ovat kirjoittaneet Krimon Matti Näsi ja Petri Danielsson, jotka käsittelevät pahoinpitelyrikoksia, henkirikoksen yrityksiä sekä ryöstörikoksia. Julkaisussa sanotaan esimerkiksi, että vuonna 2019 viranomaisten tietoon tuli

yli 30 000 pahoinpitelyrikosta eli tahallista fyysistä väkivaltaa sisältäneitä rikoksia ja yli 300 henkirikoksen yritystä. Kirjoittajien mukaan väkivallan määrään vaikuttaa paitsi väkivaltatapausten määrä myös ilmoitusalttius ja viranomaisten resurssien kohdistaminen ja teho sekä lakimuutokset. Julkaisun mukaan väkivallan riski valtaväestössä on pysynyt samana, mutta se ei todista onko tilanne sama koko väestössä vai onko riski lisääntynyt toisaalla ja vähentynyt toisaalla. Kirjoittajat kuitenkin toteavat, että väkivaltarikollisuus ja erityisesti törkeä sellainen keskittyy sosiaalisesti syrjäytyneiden päihteiden väärinkäyttäjien ryhmään. Väkivaltaisesti käyttäytyvät tai sillä uhkaavat henkilöt ovat usein asunnottomia, matalasti koulutettuja, alhaisessa ammattiasemassa, huonolla asuinalueella asuvia tai pienituloisia. Tämä tulee esille myös tämän työn tutkimustuloksissa.

5 Tutkimustulokset ja niiden analysointi

5.1 Kyselyn tulokset ja analysointi

Tutkimusta varten luotuun kyselyyn vastasi 237 kauppa eri puolilta Suomea. Vastanneet kaupat toimivat sekä päivittäis- että erikoiskauppoina ja lisäksi pieni osa vastanneista kaupoista toimi tukkukauppoina. Erikoiskaupoista suurin osa oli rakennus- ja rautakauppoja tai vapaa-ajan- ja urheilukauppoja. Valitettavasti tutkimuksen aikana ei ollut mahdollista selvittää perusjoukkoa eli sitä lukumäärää, joka olisi ollut 100 % vastaajista. Kyselyn tulokset on prosentteiksi muutettaessa pyöristetty aina lähimpään kokonaislukuun, jotta tulokset ovat helposti tunnistettavissa ja käytettävissä. Lukuja pyöristettäessä on pyritty myös huomioimaan, että prosentit muodostavat yhdessä aina 100 %. (Kysely kaupan alan työntekijöille.)



Kuvio 2: Kysely 1: kaupan alan työntekijöille, ilmiön esiintyminen. 2021.

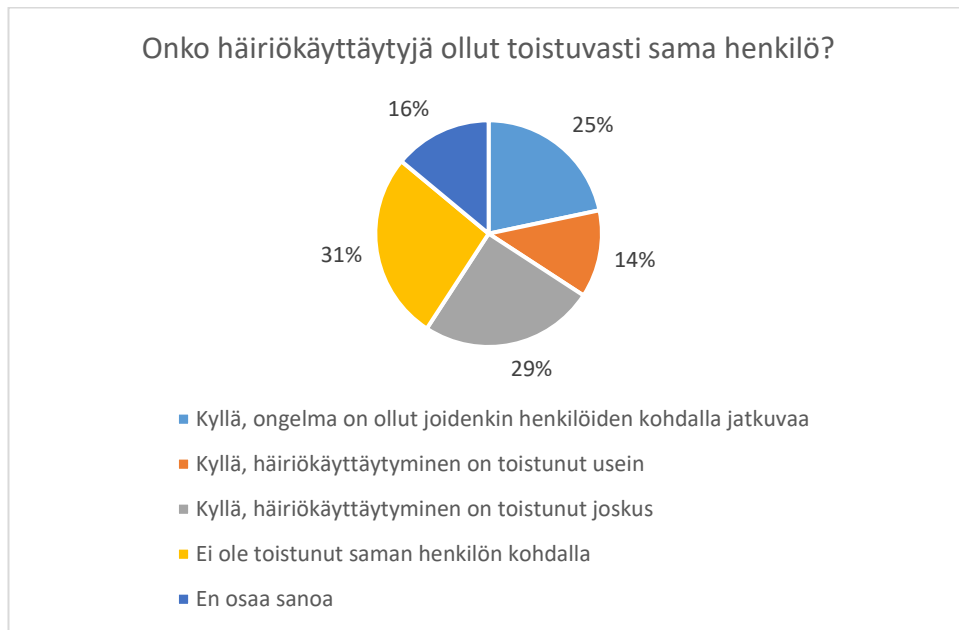
Vastanneista kaupoista 175 henkilöä eli 74 % vastasi, että vastaajaa tai muuta henkilökuntaa kohtaan on esiintynyt fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa (ks. kuvio 2). Eniten fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita oli vastaajien mukaan tapahtunut myymäläosastoilla (35 %) sekä kassalla (52 %). Osa vastaajista kuitenkin kertoi, että tilanteita on ollut myös esimerkiksi info- sekä palvelupisteillä ja kiinniottotilanteissa. Osa tilanteista on tapahtunut myymälätilojen ulkopuolella kuten tuulikaapissa tai kaupan pihalla. Vastaajista jopa 45 % sanoi itse tai työkaverinsa kokeneen fyysistä väkivaltaa viimeisen vuoden aikana. Näistä tapauksista yhdessätoista prosentissa fyysistä väkivaltaa on ollut samassa myymälässä yli viisi kertaa vuoden aikana. Seitsemän vastaajaa mainitsi, että fyysistä väkivaltaa on esiintynyt myymälässä vuoden aikana yli kymmenen kertaa. Kyselyyn vastanneiden mukaan uhkatilanteita oli selkeästi fyysistä väkivaltaa enemmän, sillä vain 30 % vastaajista sanoi, ettei uhkatilanteita ole ollut ollenkaan. Nämä ovat suhteessa hyvin suuria lukuja, mutta kyselyn analysoinnissa tulee huomioida, että vaikka kyselyyn vastasi reilu 200 kauppa, on se suhteessa kaikkiin Suomen kaupan alan toimipisteisiin kovin pieni otanta. Todennäköisesti vastaajat, joilla väkivaltaa esiintyy ja joille se on ongelma ovat myös kiinnostuneempia ja siksi aktiivisempia vastaamaan kyselyyn. On silti tärkeää muistaa, ettei väkivallan tulisi missään suhteessa olla hyväksyttävää huolimatta siitä, kuinka paljon sitä esiintyy. Kyselyn tuloksia tukevat myös teoreettisen viitekehysten lähteet. (Kysely kaupan alan työntekijöille.)

Kaupan alan työntekijöille tehtyyn kyselyyn 1 vastanneilta henkilöiltä haluttiin selvittää, millaisissa tilanteissa fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita esiintyy (ks. kuvio 3). Tämä oli yksi kyselyn monesta monivalintakysymyksestä, jossa oli useampia vastausvaihtoehtoja, siksi myös kuvion prosentit ylittävät 100 %. Suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että eniten väkivaltaa ja uhkatilanteita syntyy sellaisissa tilanteissa, joissa henkilölle on syystä kieltäydytty myymästä tuotetta tai jossa näpistyksestä epäilty henkilö on pyritty ottamaan kiinni. Muu - kohtaan vastaajat olivat vastanneet esimerkiksi, että vartiointi- ja kiinniottotehtävissä. Muutama vastaaja oli kirjoittanut vapaan sanan -kenttään, että fyysinen väkivalta ja uhkatilanteet lisääntyvät selkeästi kaupan kesäkaudella. Yhden vastaajan mielestä ilmiö on kesäkaudella näkyvämpää, kun taas toinen sanoi, että ongelmatilanteita on kesällä muutenkin enemmän. (Kysely kaupan alan työntekijöille.)



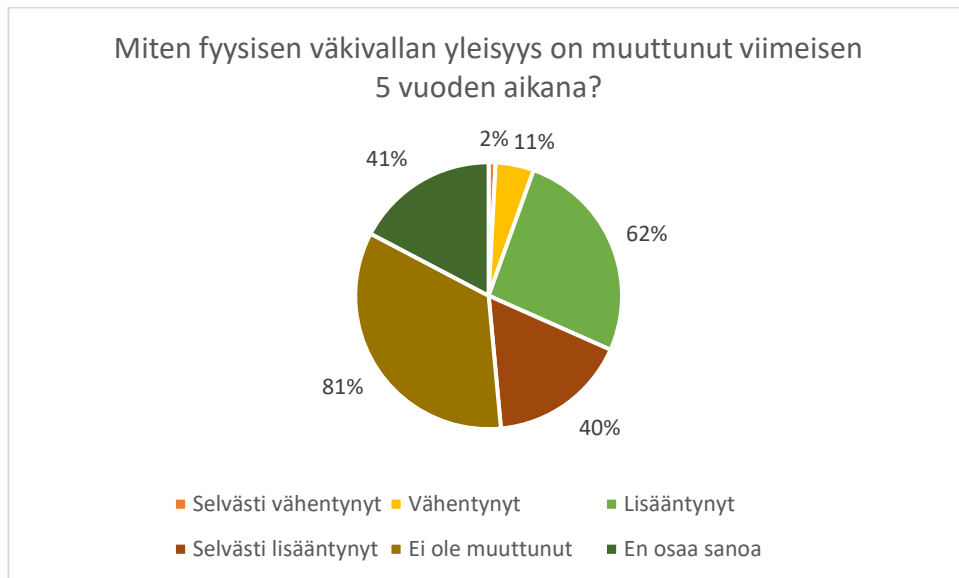
Kuvio 3: Kysely 1: kaupan alan työntekijöille, ilmiön esiintyminen. 2021.

Ilmiön ymmärtämiseksi kyselyssä haluttiin kysyä, onko häiriökäyttäytyjä ollut toistuvasti sama henkilö (ks. kuvio 4). Kysymyksessä ei lähdetty erittelemään fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita, jotta siihen on helppo vastata. Kyselyn alussa vastaajille kuitenkin kerrottiin, että nämä tulisi pitää mielessä koko kyselyn ajan, sillä ne ovat tutkimuksen kannalta keskeisimpiä häiriökäyttäytymistilanteita. Kysymyksen kohdalla sai valita usean vaihtoehdon, jos toistuvuus on ollut erilainen eri tekijöiden kohdalla. Siksi kysymyksen vastaukset ylittävät sata prosenttia. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että häiriökäyttäytyminen ei ole toistunut tai se on toistunut joskus. Toisaalta vastaukset olivat hajaantuneet aika tasaisesti, sillä moni vastaajista oli vastannut, että häiriökäyttäytyminen on toistunut usein tai ollut joidenkin henkilöiden kohdalla jatkuva ongelma. Kysymyksen asettelun haasteen näki siinä, että yli 20 % vastaajista koki, etteivät he osanneet vastata kysymykseen. Hajonnan uskotaan johtuvan siitä, että niissä paikoissa, joissa väkivaltaa ja uhkatilanteita esiintyy muutenkin paljon, on myös häiriökäyttäytyviä vakioasiakkaita enemmän. (Kysely kaupan alan työntekijöille.)



Kuvio 4: Kysely 1: kaupan alan työntekijöille, häiriökäyttäytymisen toistuminen. 2021.

Kyselyssä kysyttiin kokevatko kaupan alan työntekijät, että fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden määrä on muuttunut. Vastaajista 43 % oli sitä mieltä, että ilmiö on lisääntynyt, kun taas alle kuusi prosenttia oli sitä mieltä, että ilmiö on vähentynyt (ks. kuvio 5). Vastaajille annettiin myös mahdollisuus pysyä neutraalina vastaamalla, että ilmiön yleisyys ei ole muuttunut tai että vastaaja ei osaa sanoa. Vastaajista 34 % oli sitä mieltä, että fyysinen väkivalta ja uhkatilanteet eivät ole lisääntyneet tai vähentyneet vuosien aikana, vaan että yleisyys on pysynyt samana. Vaikka vastauskokonaisuus näyttääkin suuntaa koko Suomen yleiselle mielipiteelle, on huomioitava kunkin vastaajan oma tausta, sillä tilanne voi olla hyvin erilainen eri myymälöissä riippuen myymälän konseptista, sijainnista, koosta, myytävistä tuotteista ja aukioloajoista sekä siitä, työskennelläkö myymälässä yksin. (Kysely kaupan alan työntekijöille.)



Kuvio 5: Kysely 1: kaupan alan työntekijöille, fyysisen väkivallan yleisyys. 2021.

Kyselyyn vastasi 237 kauppaa, joista avoimiin vapaan sanan -kohtiin oli vastannut noin 30 kaupan alan työntekijää. Osalla vastaajista oli selkeästi paljon purettavaa, kun taas osa halusi kertoa asioista myös positiivisemmän näkökulman. Jotkut vastaajat sanoivat esimerkiksi, että omalla käytöksellä on vahva vaikutus tilanteiden syntymiseen ja etenemiseen ja että omassa yrityksessä asiat on hoidettu hyvin siten, että tilanteita pyritään ennaltaehkäisemään ja niihin on varauduttu. Yksi vastaaja taas toivoi, että hänen työnantajansa olisi aktiivisempi järjestämään esimerkiksi koulutuksia. (Kysely kaupan alan työntekijöille.)

Kyselystä nousi esille se, että osa vastaajista koki, että heillä on tarve laittaa kova kovaa vastaan, sillä muuten rikoksentehtäjät jäävät rangaistuksetta. Tästä kysyttiin lisää myös haastatelluilta asiantuntijoilta. Yksi kyselyn vastaajista totesi, että häiriökäyttäytyjät pelkäävät hänen myymälänsä työntekijöitä, sillä siellä ”häiriökäyttäytyjät laitetaan järjestykseen”. Kaksi muuta vastaajaa sanoivat, että heidän myymälässään laitetaan tarvittaessa ”kova kovaa vastaan”, jotta omaisuutta ja henkilökunnan turvallisuutta kyetään puolustamaan. Esille nousi siis useita kommentteja, joissa kaupan alan henkilökunta uskoo, että paras ratkaisu selvittää tilanteista on ryhtyä itse toimintaan. Eräällä vastaajalla olikin hyvin vahva mielipide ja perustelut sille, miksi hänen mielestään omankädenoikeus tuntuu nykytilassa parhaalta ratkaisulta. Kyselyyn vastannut henkilö kirjoitti näin: ”Näen omankädenoikeuden riskin paljon pienempänä uhkana, kuin nyt rehottavan tilanteen, jossa kansalaisten usko oikeudenmukaisuuteen on jo pitkään horjunut ja rapauttaa yleistä luottamusta lakiin ja järjestykseen. Ongelmana on, että tällä hetkellä häiriökäyttäytyjien tekemisiin puuttuminen aiheuttaa välitöntä hengen ja terveyden vaaraa toimintaan laillisesti puuttuvalle. Pahimmassa tapauksessa tilanteesta saa itse rangaistuksen. Poliisin resurssit eivät nykyisellään riitä estämään tai edes kiinniottamaan teoista epäiltyjä, eikä vähäisiä

tekoja kannata edes poliisille ilmoittaa”. Vastaja oli tiivistänyt hyvin sen, mitä monen muunkin kyselyyn vastanneen henkilön kommenteista tuli ilmi. Useammassa kommentissa nimenomaan poliisin resursseja sekä sanktioiden riittämättömyyttä ihmeteltiin. (Kysely kaupan alan työntekijöille.)

Kyselyssä esille nousivat vahvasti yhteiskuntamme resurssit puuttua tilanteisiin, joissa Suomen lainsäädäntöä rikotaan. Tämä paistoi vahvana turhautumisena etenkin niissä kaupoissa, joissa häiriökäyttäytymistä ja näpistelyä esiintyy enemmän, sillä silloin myymälän työntekijät ovat jatkuvasti vaarantamassa oman terveytensä, mutta myös yritystoiminnan ylläpitäminen on haastavaa. Yhteiskunnan resurssien lisäksi tähän liittyi vahvasti myös tekijöiden saamat vähäiset seuraukset. Yksi vastaja sanoi esimerkiksi, että: ”Tekijän saama rangaistus olisi kiva. Nyt samat henkilöt tulevat nauraen aina uudestaan varkaksiin”. Alla on muutamia suoria lainauksia kyselyyn vastanneilta henkilöiltä, jotka osoittavat kaupan alan turhautumisen nykytilanteeseen sekä tarpeen muutokselle: (Kysely kaupan alan työntekijöille.)

”Vahingonkorvauksiin liittyen haluaisin sanoa, että anastetut tavarat määrätään tuomioistuimissa korvattaviksi ilman arvonlisäveroa ja kaupan katetta, jos edes määrätään. Yleensä tulee tieto, että syyttäjä ei aja korvausvaatimusta vaan siitä voi nostaa yksityisoikeudellisen kanteen, jos haluaa. Eli jos anastaja joutuu maksamaan anastamansa tuotteet, niin hän saa tuotteet noin puolet halvemmalla, kuin se, joka rehellisesti haluaa ostaa kyseiset tuotteet kaupasta! Samoin väkivalta- ja henkirikosten korvaukset tuntuvat epäreiluilta, sillä itse en antaisi murjoa naamaani edes miljoonalla eurolla.” (Kysely kaupan alan työntekijöille.)

”Fyysinen väkivalta ja uhkailu ei tunnu meidän päättäjiämme kiinnostavan vaan tämä asia on jätetty täysin kaupan alan yksin hoidettavaksi varsinkin maaseudulla. On liian vaikeaa tehdä rikosilmoituksia sekä työlästä hoitaa näitä juttuja ja kaikki tulee syyttämättäjäyttämispäätöksinä takaisin eli tekijöille ei tule seurauksia. Suunta on ollut ikävä jo pitkään. Uhkatilanteet ja fyysinen väkivalta ovat yleisiä näpistysten ja varkauksien yhteydessä.” (Kysely kaupan alan työntekijöille). Myös Haastateltavat 1 ja 2 olivat sitä mieltä, että näpistys- tai kiinniottotilanne on aina potentiaalinen väkivaltatilanne.

”On järkyttävää, että rikollisilla tuntuu olevan enemmän oikeuksia kuin uhreilla. Syyttäjä saattaa ilmoittaa, että mitään ei ole tapahtunut, vaikka työntekijää on lyöty. Ja jos puolustaa itseään, niin rikollisia tulee kohdella silkkihansikkain, muuten tulee perässä lasku.” (Kysely kaupan alan työntekijöille). Haastateltava 7 painotti, että työntekijän tulee tunnistaa juridinen viitekehys siitä, mitä kiinniottotilanteessa saa ja ei saa tehdä. Hänen mukaansa ylilyöntejä tulee herkästi, jos kiinnioton motiivit eivät ole oikeat ja henkilö tehtävään koulutettu.

Yhtenä teemana kyselyn vapaan sanan -kentissä nousi esille myös niin sanottu paljousalennus. Tämä nousi esille myös muutamissa haastatteluissa. Paljousalennuksella vastaajat tarkoittivat rikoksesta tuomitun henkilön saamaa etua, jossa pienet rikokset eivät kasvata tekijän saamaa tuomiota, jos hän on jo saamassa tuomiota merkittävämmästä teosta. Vastaajien mielestä on käsittämätöntä, että Suomen lainsäädäntö voi sisältää edun, joka pyyhkii pois osan tekijän rikoksista ilman mitään seurauksia. Kyselyssä kaupan alan työntekijöille asiaa oli kommentoitu esimerkiksi näin: ”Mielestäni rangaistukset anastus- ja väkivaltarikoksista ovat riittämättömiä. Eri rikokset niputetaan tuomioissa ja rikoksista saa paljousalennusta. Eli esimerkiksi viisi anastusta kuitataan samalla sakolla. Tai jos hakkaat jonkun ja lisäksi anastat, niin rangaistus tulee pahimman teon mukaan, ei eri teot yhteen laskien. Tämä on täysin käsittämätöntä. Useimmissa maissa eri rikosten rangaistukset lasketaan yhteen. Lisäksi ns. konkurrenssiperusteella koko rikos voidaan jättää jopa täysin tutkimatta tai syyttämättä, sillä perusteella että henkilö on tehnyt vakavampiakin rikoksia. Tätä tapahtuu jatkuvasti. Eli jos teet pahoinpitelyn, voit sen jälkeen anastaa tavaraa mielin määrin ja kaikki nämä tapaukset painetaan todennäköisesti villaisella”. (Kysely kaupan alan työntekijöille). Myös haastateltavan 2 mielestä nykyinen lainsäädäntö ei toimi tältä osin. Hänen mukaansa se vain kannustaa rikoksentekijöitä näpistykseen ja muihin rikoksiin, sillä jos heille on jo tulossa tuomio vakavammasta rikoksesta eivät pienemmät rikokset enää kasvata tuomiota vaan tekijä selviää niistä rangaistuksesta. Haastateltavan 2 mukaan tämä antaa tekijöille käytännössä oikeuden rikkoa lakia ilman seurauksia.

Kaikkia tutkittu ilmiö ei onneksi vaikuttanut koskevan, sillä esimerkiksi tukkupuolen ja pienempien paikkakuntien kaupoilla ongelmat tuntuivat olevan vähäisempiä. Fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden yleisyys tuntui olevan hyvin vahvasti sidoksissa myymälän tai koko yrityksen konseptiin. Tämä tuli ilmi myös haastatteluissa. Esimerkiksi ne kaupan alan yritykset, jotka eivät myy alkoholituotteita, myyvät suoraan toisille yrityksille/ammattiasiakkaille tai sijaitsevat ajomatkan päässä tuntuivat kärsivän vähemmän päihtyneistä häiriökäyttäytyjistä ja siten myös uhkatilanteita oli näissä myymälöissä ollut vähemmän. Yksi tukkupuolen myymälässä työskentelevä vastaaja kertoi näin: ”Tukkupuolella toimitaan ammattiasiakkaitten kanssa normaalina työaikana ja häiriökäyttäytymistä esiintyy siksi paljon vähemmän. Alkoholien vaikutuksen alaiset ja muistihäiriöiset ihmiset ovat yleensä herkempiä uhkaamaan väkivallalla”. Myös esimerkiksi rauta- ja rakennustarvike myymälöissä asioivat henkilöt ovat usein ammattiasiakkaita. (Kysely kaupan alan työntekijöille.)

Muutama vastaaja kertoi, että pienellä paikkakunnalla, jossa kaikki tuntevat toisensa, on häiriökäyttäytymistä yleensä vähän ja ne henkilöt, joiden kanssa ongelmia esiintyy ovat niin tuttuja, että heidän kanssaan tilanteet osataan jo hoitaa ennakoivasti. Yhden vastaajan mukaan häiriökäyttäytyminen saadaan usein jopa laantumaan, mitä tutummaksi asiakas tulee. Toisaalta näillä paikkakunnilla uusi asiakas saattaa päästä yllättämään kaupan henkilökunnan ja yksi vastaaja olikin harmissaan siitä, että pienillä paikkakunnilla avun saanti esimerkiksi

viranomaisilta kestää eikä pienillä kaupoilla ole välttämättä varaa ostaa vartiointipalveluita. Yksi vastaaja kertoi, että poliisin saaminen paikalle on usein ongelma. Vartija taas tulee nopeammin, jos siihen on varaa, mutta ei usein pysty tekemään yhtä paljon kuin poliisi. (Kysely kaupan alan työntekijöille.)

Kyselyssä ei ollut kysymyksiä koronan vaikutuksista fyysiseen väkivaltaan ja uhkatilanteisiin kaupan alalla. Silti osa vastaajista kertoi, että koronavirus on lisännyt tilanteita ja, että varsinkin uhkatilanteet ovat lisääntyneet huomattavasti. Yksi vastaaja mainitsi erikseen, että vaikka ilmiö on ollut kasvussa ei COVID-19-pandemia ole hänen mielestään siihen syytä, vaikka se onkin lisännyt ihmisten ahdistusta ja epätoivoa. Kyselyn vapaan sanan -kentissä yhdeksi teemaksi nousi myös syrjintä sekä kulttuurilliset erot. Yhden vastaajan mukaan henkilökunta ja poliisit sietävät huonoa käytöstä esimerkiksi syrjintäsyytteiden pelossa. Syrjintätuomiot hankaloittavat valvontatyötä, koska henkilöt kuvaavat myyjiä sekä poliiseja ja uhkaavat syytteillä. Toisen vastaajan mukaan on käsittämätöntä, että laki suojelee tai mahdollistaa jonkin etnisyyden taakse piiloutumisen, vaikka näpistys- tai varkaustilanteessa kaikkia käsitelläänkin samalla tavalla. (Kysely kaupan alan työntekijöille.)

5.2 Haastattelun tulokset ja analysointi

Tutkimushaastatteluja tehdessä käytetään usein kolmenlaisia kysymyksiä. Näitä ovat tutkimuskysymykset, haastattelukysymykset ja aineistolle tehtävät kysymykset. Tutkimuskysymykset on määritetty jo tutkimusongelman yhteydessä ja ne ohjaavat tutkimuksen jäsentymistä. Tutkimuskysymyksiä ei kuitenkaan koskaan esitetä haastateltaville suoraan vaan haastattelukysymyksillä pyritään selvittämään vastaukset myös tutkimuskysymyksiin. Viimeiset eli aineistolle tehtävät kysymykset auttavatkin tässä, sillä niiden tarkoituksena on auttaa analysoimaan saatuja vastauksia. Myös tässä tutkimuksessa aineiston analysoimiseksi pohdittiin kysymyksiä, kuten ”Miten tämä vastaus vaikuttaa ilmiön muodostumiseen?” ja ”Kuinka moni vastaus oli samankaltainen kuin tämä ja oliko vastauksia, jotka olivat täysin päinvastaisia kuin tämä?”. Tämä auttoi selvästi siinä, että kaikkia haastatteluja sekä niistä saatuja tietoja saatiin hyödynnettyä kokonaisvaltaisesti sekä siinä, että vastauksista saatiin eroteltua yhteneväisiä mielipiteitä, joiden avulla huomattiin kuinka laajaa kannatusta mikäkin mielipide sai sekä mistä mielipiteet koostuivat ja johtuivat. Lisäksi haastattelujen tuloksia pystyttiin rinnastamaan kyselyiden tuloksiin. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori 2017, luku 1.)

Tutkimusta varten haastateltiin yhteensä yhdeksää eri asiantuntijaa kuudesta eri Kaupan liiton turvallisuusvaliokunnan jäsenyrytyksestä. Lisäksi tutkimusta varten haastateltiin Palvelualojen ammattiliiton edustajaa. Haastateltavat tarjosivat laajan kirjon erilaisia näkökulmia. Vaikka heidän vastauksensa usein olivatkin samoja, oli niissä havaittavissa nyansseja, jotka kertoivat miltä kannalta haastateltava asiaa katsoo. Tämä alaluku on pyritty

jäsentelemään siten, että haastattelujen vastaukset käydään läpi samassa järjestyksessä, jossa teemat esiintyivät haastattelutilanteissa. Lisäksi seuraavassa aluvuossa tuodaan esille niitä näkemyksiä ja erityisesti teemoja, joihin haastatteluissa ei ollut varauduttu, mutta jotka haastateltavat halusivat itse tuoda esille.

Haastattelujen alussa haastateltavien kanssa käytiin vielä kerran läpi opinnäytetyön aihe ja rajaus sekä fyysisen väkivallan ja sen uhan määritelmät. Jos haastateltavalla ei ollut tähän liittyen kysyttävää, siirryttiin ensimmäiseen kysymykseen. Ensimmäisenä haastateltavilta kysyttiin, kuinka usein heille ilmoitetaan yrityksessä tapahtuneista fyysisistä väkivaltaa sisältäneistä sekä uhkatilanteista ja, että kumpi on yleisempää. Palvelualojen ammattiliiton edustajan mukaan tapaukset ovat jopa päivittäisiä (Haastateltava 1). Hänen mielestään väkivallan uhkatilanteet ovat tyypillisin väkivallan muoto kaupan alan työntekijöitä kohtaan ulkopuolisten toimesta. Hänen mukaansa ilmiö on kasvava ja ihmiset ottavat liittoon yhteyttä esimerkiksi siksi, että heitä pelottaa mennä töihin. Myös toisen haastateltavan mielestä fyysinen väkivalta ja uhkatilanteet ovat olleet kasvussa (Haastateltava 2). Hänen mielestään vartijakutsut ovat yksi uhkatilanteiden tärkeimmistä mittareista, sillä vartijakutsu on raportti itsessään uhkatilanteesta. Ne kertovat, että tilanne on koettu uhkaavaksi, vaikka mitään ei olisi tapahtunut tai raportoitu erikseen. Haastateltavan 2 mielestä fyysisen koskemattomuuden raja menee kuitenkin harvoin rikki ja valtaosa uhkatilanteista on sanallista. Myös haastateltavan 3 mukaan fyysisen koskemattomuuden loukkaamista on harvoin. Hänestä tähän vaikuttaa esimerkiksi yrityksen konsepti. Haastateltava kuitenkin totesi, että vaikka fyysistä väkivaltaa ei heidän myymälöissään juuri esiinny kaupan työntekijöitä kohtaan, on merkittävää kuinka paljon erityisesti naispuoliset myyjät joutuvat kestäämään sellaista seksuaalista häirintää, jossa ulkopuolinen koskettaa työntekijää sopimattomasti.

Haastateltavan 3 mielestä nykytilanteessa korostuu henkinen väkivalta. Fyysinen väkivalta on helpommin käsiteltävissä kuin henkinen, sillä henkinen kuormittaa ihmisiä paljon ja siihen on vaikeampi löytää apua. Haastateltava 4 kertoi, että fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita ilmoitetaan noin kerran viikossa. Nämä ovat tilanteita, joissa on vähintään uhkailtu väkivallalla. Hän kertoi, että uhkailu painottuu pääkaupunkiseudulle, missä se on päivittäistä sekä muihin isoihin kaupunkeihin. Myös hänen mielestään väkivallan käyttö ja sillä uhkaaminen ovat yleistyneet paljon. Väkivallan uhka on yleisempää ja se on erityisesti lisääntynyt korona-aikana. Haastateltava 7 kertoi, että häiriökäyttötymisilmoituksia tulee päivittäin ja väkivaltatilanteista ilmoitetaan jopa viikoittain. Kuten haastateltavan 3 myös haastateltavan 8 mielestä konsepti vaikuttaa tilanteiden ilmenemisen. Esimerkiksi sijainti ja se mitä myydään voivat joko lisätä tai ehkäistä fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita. Haastateltavan 8 mukaan heidän konseptinsa vuoksi hän ei osaa ottaa kantaa tutkittuun ilmiöön kovin laajasti, mutta vastaa kysymyksiin niin hyvin kuin pystyy. Hänen näkemyksensä olivat silti hyvin samanlaisia kuin monen muun haastatellun asiantuntijan. Havainnoimmeekin,

että haastateltavan 8 vastaukset tuntuivat hyvin arvokkailta, sillä hän oli omakohtaisten kokemusten puuttuessa muita puolueettomamman tuntuinen. Haastateltavien 9 ja 10 mukaan heille raportoidut uhkatilanteet ovat kasvaneet vuosien 2019 ja 2020 välissä 100 % eli ilmoitusten määrä on tuplaantunut. Haastateltavat 2, 9 ja 10 kertoivat ymmärtävänsä, että osasyy ilmoitusten kasvuun on yrityksen sisällä tapahtunut kulttuurimuutos, mutta että kasvua tilanteissa on tapahtunut myös ilmoitusaktiivisuuden lisäksi.

Haastateltavilta kysyttiin myös sitä, näkevätkö he ilmoitusaktiivisuudessa mitään piikkejä ja mitkä voisivat olla syitä sille, että uhkatilanteita esiintyy joskus enemmän tai vähemmän kuin muulloin. Lisäksi kysyttiin miksi fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita tapahtuu ja millaisissa tilanteissa niitä on esiintynyt? Haastateltava 1 kertoi, että aiheeseen liittyen on tehty ruotsalaisia tutkimuksia, joiden tuloksena on todettu, että kerran väkivallan kohteeksi joutunut henkilö joutuu sen kohteeksi usein uudestaan. Tämä perustuu siihen, että samassa paikassa tapahtuu usein väkivaltarikoksia esimerkiksi aukioloaikojen, alueen tai henkilöstömäärän takia. Myös haastateltavan 2 mielestä uhkatilanteet liittyvät joissain määrin aukioloaikoihin. Haastateltavan 1 mukaan myös sesongit voivat vaikuttaa tilanteiden määrään. Hän kertoi, että yksi vaikuttavimmista tekijöistä on alue. Esimerkiksi matalan tulotason alue eli alue, jossa asuu mahdollisesti huonossa sosiaalisessa asemassa olevia henkilöitä, jotka hakevat kaupasta rahaa tai tavaraa niin sanotusti tarpeeseen, tuo myös myymälään näitä henkilöitä. Haastateltavan 1 mukaan kauppojen aukioloaikojen laajennus eli se, että aukioloajat on vapautettu, on vaikuttanut ilmiön kasvuun niin, että ilmiössä on näkynyt hyppyjä ylöspäin. Haastateltava 2 sanoi, että fyysistä väkivaltaa ja sen uhkaa sisältävät tilanteet liittyvät monesti myynnistä kieltäytymiseen tai näpistystilanteisiin puuttumiseen. Hän kertoi, että yrityksen ohjeena on puuttua tilanteisiin ainoastaan sanallisesti. Fyysiset tilanteet johtuvat henkilökunnan ohjeiden noudattamatta jättämisestä, kun asiakas pyritäänkin ottamaan kiinni. Hänen mielestään valtaosa tilanteista olisi ehkäistävissä pelkästään sillä, että henkilökunta toimii oikein.

Haastateltavan 3 mukaan tilanteiden esiintymiseen vaikuttavat esimerkiksi huumeiden käyttäminen ja sosiaalinen media. Sosiaalinen media lisää sitä, että ihmiset kokevat oikeutettuna sanallisen väkivallan ja uhkailun myyjää kohti, sillä se on normalisoitunut mediassa missä uhkailu on helppo tehdä anonyymina. Haastateltava 3 kertoi, että tämän seurauksena herkimmät työntekijät joutuvat jäämään sairaslomalle. Hänen mielestään yhteiskunnassamme on kadotettu se, mitä työntekijän on siedettävä hyvän asiakaspalvelun nimissä ja mikä on henkistä väkivaltaa. Haastateltava sanoi, että nykyään myyjä kohdataan objektina kenelle saa sanoa ihan mitä tahansa. Haastateltavan 3 näkökulmat tuntuivat olevan teemasta riippumatta hyvin yhteiskunnallisia ja ajatukset ulottuivat pitkälle aikavälille. Hänen mielestään esimerkiksi piikit ilmiön yleisyydessä näkyvät myös yhteiskunnan tilanteessa, sillä silloin kun elämme nousu- tai laskukautta myös ihmisten käyttäytyminen, muuttuu ja vaikuttaa ilmiöön. Haastateltavan mukaan ongelmakäyttäytyminen ja

varastaminen lisääntyvät nousukauden huipulla, jolloin käyttäytyminen on räikeää. Myös korona on lisännyt fyysisistä väkivaltaa ja uhkatilanteita, sillä lomautukset ja työttömyys lisäävät ihmisten epävarmuutta. Haastateltavan 3 mukaan päihteidenkäyttö ja se ettei huonoa oloa pystytä purkamaan mihinkään lisäävät tilanteiden määrää.

Haastateltavan 4 mukaan uhkatilanteet painottuvat ilta-aikaan. Myös hänen mukaansa huumausaineet, päihteet ja huumausainerikollisuus liittyvät usein väkivaltaan ja usein tekijät ovat näiden vaikutuksen alaisena. Haastateltavan 4 mukaan näkee, milloin kaupungissa on ollut huumeita liikkeellä, sillä pari viikkoa sen jälkeen huumausaineiden käyttäjät alkavat ilmestymään myymälään ja syntyy uhkatilanteita, kun heidän pitää näpistää tai varastaa maksaakseen huumevelkojaan. Hänen mukaansa voi mennä viikkoja ilman ongelmia ja sitten tulee yhtäkkiä monta uhkatilannetta lyhyellä aikavälillä. Haastateltavien 5 ja 6 mukaan fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita syntyy esimerkiksi reklamaatio-, palautus- ja asiakaspalvelutilanteissa. Haastateltava 7 kertoi, että häiriökäyttäytymistä näkyy selkeästi eniten kohteissa, jotka ovat auki vuorokauden ympäri. Hän tosin avasi, että esimerkiksi yöajan lisäksi tilanteiden määrään vaikuttaa myös sijainti. Haastateltavan 7 mukaan fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita esiintyy tilanteissa, joissa asiakas reklamoi, häneltä estetään jonkin tuotteen kuten alkoholin myynti, henkilö pyritään ottamaan kiinni tai tilanteissa, joissa henkilön pääsy myymälään estetään aiemman käytöksen perusteella. Haastateltavan mukaan tilanteita syntyy joskus myös ilman selkeää syy-seuraussuhdetta. Haastateltavien 9 ja 10 mukaan häiriökäyttäytymistä voi syntyä missä vain. He myöskin totesivat, toisin kuin haastateltava 7, että uhkailulle on usein jokin syy. Myös heidän mielestään uhkailua syntyy usein asiakaspalvelu- tai kiinniottotilanteessa. Kuten Haastateltavan 2 myös haastateltavien 9 ja 10 mielestä tilanteen aiheuttaa puuttuminen johonkin toimintaan kuten myymälävarkauden yrityksen estämiseen. Haastateltavien mukaan tilanteessa alkaa heti jonkinlainen voimakkaampi käytös, kun henkilön tekemisiin puututaan. Haastateltavien 9 ja 10 mukaan aiempina vuosina pelikoneet ovat olleet ongelman aiheuttajia, mutta COVID-19-pandemian vuoksi ne ovat olleet poissa käytöstä, joten ongelmia ei niiden osalta ole lähiaikoina ollut.

Tutkimusta suunniteltaessa saatiin käsitys, että väkivaltaan ja uhkatilanteisiin liittyvät ilmoitukset eivät pidä tilastollisesti aina paikkaansa. Siksi haastattelujen aikana asiantuntijoilta kysyttiin, että tunnistavatko he ilmiössä minkäänlaista vääristymää ilmoitusaktiivisuudessa sekä mistä tämä voisi johtua ja miten tilanteen voisi korjata, jotta jatkossa tilanteista saataisiin realistinen kokonaiskuva. Haastateltavan 1 mukaan esimerkiksi Krimon yritysuhritutkimuksessa, joka kuuluu myös tämän tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen, on selkeästi vähemmän ilmoitettuja väkivalta- ja uhkatilanteita kuin todellisuudessa. Hän kuitenkin myöntää toisen kansallisen yritysuhritutkimuksen antavan suuntaa ilmiön nykytilanteelle. Haastateltava perustelee mielipiteensä esimerkiksi sillä, että hänen kokemuksensa mukaan uhkatilanteita ei ilmoiteta vaan tilastoissa näkyvät vain ne tilanteet, joissa fyysinen kontakti on mennyt jo liian pitkälle tai myymälän omaisuuteen on

kajottu. Tämän seurauksena uhkatilanteita ei viedä poliisille asti ja ne jäävät siksi valtakunnallisista tilastoista pois. Haastateltava kertoi, että ammattiliitto pyrkii ajamaan asiaa eteenpäin, jotta myös uhkatilanteet saataisiin näkymään tilastoissa. Hänen mukaansa uhkatilanteet pitäisi periaatteessa kaikki ilmoittaa, koska ne ovat yleisen syytteen alaisia.

Haastateltava 2 mainitsi, että jokainen näpistystilanne on potentiaalinen uhkatilanne. Tämä oli tärkeä havainto, sillä esimerkiksi kyselyssä kaupan alan työntekijöille moni työntekijä puhui näpistyksistä ja omaisuusrikoksista ja tämän havainnon avulla ne pystyttiin liittämään osaksi tutkimusta. Havainto auttoi tutkijoita ymmärtämään, että myös muiden eri rikosten tilastot vaikuttavat tutkittuun ilmiöön, sillä ne ovat vahvasti yhteydessä toisiinsa. Haastateltava 2 sanoikin, että yleisissä tilastoissa omaisuusrikos trendi näkyy laskevana, mutta heidän omista tilastoistaan näkyy kasvu, sillä he hyödyntävät myös raportoituja näpistyksiä, joiden käyrässä näkyy tällä hetkellä kasvua. Hänen mielestään tämä johtuu siitä, että kaikki eivät raportoi tilanteita samalla tavalla. Haastateltavan näyttämien tilastojen mukaan uhkatilanteet ovat olleet kasvussa noin viimeiset viisi vuotta. Tilastoissa näkyy kasvua jo ennen tätä, mutta haastateltavan 2 mukaan ilmiön aiempi kasvu johtuu yrityksen kulttuurimuutoksesta. Haastateltava 3 kertoi, että Suomen työturvallisuuslakia käytetään työkaluna, jonka avulla työturvallisuutta pyritään viemään eteenpäin huolimatta siitä, mitä tilastot näyttävät, sillä turvallisuutta pyritään aina parantamaan ja työntekijöitä suojaamaan huolimatta siitä. Hänen mielestään uhkatilanteita tulisi kuitenkin raportoida aktiivisemmin, sillä sen avulla myös resursseja saataisiin enemmän ja todellisuus näkyisi paremmin tilastoissa. Hänen mielestään tilastoissa näkyy tällä hetkellä vain suuntaa antava marginaali nykytilanteesta. Muutokseen tarvittaisiin ajattelumallin muutos.

Haastateltava 4 kertoi, että ilmoitusaktiivisuutta on pyritty parantamaan sillä, että henkilökunta on ohjeistettu täyttämään ilmoitus jo pelkästä uhkailusta. Hän tosin kertoi, että ongelma tulee vastaan siinä, kokeeko työntekijä tilanteen uhkaavana vai ei. Myös haastateltavan 4 mielestä nykytilanteesta saa kattavan kuvan, vaikka ilmoitusprosentti voisikin todellisuudessa olla korkeampi. Hän kertoi, että uhkailusta ei ilmoiteta poliisille, ellei se ole laiton uhkaus, mutta silloin henkilö harvemmin haluaa käräjille ja tilanne jää loppuen lopuksi vain yrityksen tietoon. Itse väkivaltatilanteet johtavat haastateltavan mukaan eteenpäin poliisille ja joskus saatetaan uhkaus soittaa myös hätäkeskukseen, mutta se on harvinaista. Haastateltavien 5, 6 ja 7 mukaan kaikki työntekijät eivät ilmoita uhkatilanteista eteenpäin. Haastateltava 7 kertoi kokevansa, että jotkut myymälät eivät välttämättä ilmoita edes fyysisen väkivallan lievimmistä muodoista vaan tilanteen täytyy olla vakava, jotta siitä ilmoitetaan. Hänen mielestään ihmisten ajattelutavassa on korjattavaa. Haastateltava 7 kertoi, että hän kokee väkivallan olevan nykyään joillekin normi, mikä lisää tilastoharhaa, sillä se lisää joidenkin työpaikkojen toleranssia väkivaltaan.

Haastateltavan 7 mielestä niissä kohteissa, joissa väkivalta on yleisempää, on myös ilmoitusaktiivisuus pienempi, kun taas niissä kohteissa, joissa väkivalta osaa vielä yllättää työntekijän ilmoitetaan tilanteista herkemmin. Hänen mielestään kynnyksen ilmoittaa pitäisi olla kaikissa myymälöissä sama. Haastateltava mainitsee, että osa työntekijöistä ajattelee, ettei tilanteista tarvitse ilmoittaa: ”Tarkempaa syytä en tiedä, miksi he kokevat niin”. Haastateltava 8 kertoi, että ilmoittaminen riippuu siitä, miten tilanne koetaan tai tulkitaan. Toinen itkee herkästi, kun taas toinen puhuu helposti uhkaajalle takaisin. Hänen mielestään on hankala määrittää missä raja menee, kun taas fyysinen väkivalta on helppo tunnistaa. Haastateltava 8 heittikin ilmoille kommentin, joka voisi olla hyvä aihe jatkotutkimukselle: ”Mistä meidän kuuluu loukkaantua tai säikähtää?”. Haastateltavien 9 ja 10 mielestä raportointiaktiivisuus on henkilökohtaista, sillä kuten muutkin vastaajat, he kertoivat sen riippuvan siitä, miten ihminen tilanteen kokee. Myös heidän mukaansa rima raportointiin nousee, sillä ihmiset turtuvat siihen, mikä on häiriökäyttäytymistä. Varsinkin korona-aikana tämä on heidän mielestään näkynyt siinä, että ne häiriökäyttäytyvät henkilöt, jotka ovat ennen koronaa liikkuneet tietyllä alueella eivät välttämättä enää asioi siellä ja heidän toimintansa näkyy muissa kaupoissa, joista tilanteita ilmoitetaan aktiivisemmin, sillä siellä samanlaista asiakaskuntaa ei välttämättä ennen ole ollut. Haastateltavien 9 ja 10 mukaan pandemia on lisännyt työntekijöiden ilmoitusaktiivisuutta, sillä ihmiset ovat turhautuneita tilanteeseen ja turvallisuus on ollut muutenkin ajankohtainen teema.

Kun tutkimuksen aikana oli saatu kattava kuva siitä, millaisissa tilanteissa ilmiötä esiintyy, ovatko nykyiset tilastot realistisia ja kuinka paljon tilanteita ylipäätään esiintyy, haluttiin haastateltavilta kysyä millaisia ovat vakavimmat ja yleisimmät seuraukset, joita fyysisestä väkivallasta ja uhkatilanteista seuraa. Tämä auttoi ymmärtämään tekojen vakavuutta ja ilmiön seurauksien suuruutta. Haastateltavan 1 mukaan jo pelkkä väkivallan uhka voi joissain tilanteissa aiheuttaa niin fyysisiä reaktioita, että hän pitäisi sitä fyysisenä väkivaltana, vaikka fyysistä kosketusta ei olisi. Hänen mukaansa kaupan alalla on ollut hyvin vähän kuolemaan johtaneita väkivaltatilanteita. Haastateltava 1 huomauttaa, että on myös erittäin radikaaleja tilanteita, joissa esimerkiksi kauppakeskuksessa on ollut pommi- tai ampuma-aseuhka. Vaikka näitä ei tarkemmin käsitelläkään tässä tutkimuksessa, on niiden olemassaolo ja mahdolliset seuraukset hyvä tunnistaa ja tiedostaa. Haastateltava 1 painottaa henkisten seuraamusten vakavuutta vähättelemättä fyysisiä seurauksia. Seuraamukset siitä, että omaa koskemattomuutta rikotaan vaikuttavat myös henkisesti. Hänen mielestään henkinen vahinko on yleisempää ja se lisää työntekijän stressikuormitusta. Haastateltavan mielestä myös se, että kuulee toisessa myymälässä tapahtuneesta väkivalta tai uhkatilanteesta, voi kuormittaa työntekijää ja luoda hänelle pelkotilan, vaikka omalla työpaikalla mitään ei olisikaan käynyt.

Haastateltava 2 kertoi, että jokaisen tilanteen seuraukset ovat erilaisia, sillä tilanteet ovat yksilöllisiä ja ihmiset reagoivat eri tavoin. Osalle tilanteella ei välttämättä ole merkitystä, kun taas toiselle se voi olla traumaattinen kokemus. Lisäksi tilanteita voi olla haastattelusta

siihen, että sinua osoitetaan aseella tai, että fyysinen koskemattomuus rikotaan. Henkilö voi itsestä ja tilanteesta riippuen jäädä pitkällekin sairauslomalle, vaikka jälkihoitoa pyritään järjestämään. Haastateltavan 3 mukaan yhtenä koko ilmiön seurauksena on se, että tiettyihin työtehtäviin ei enää haluta, jos siihen liittyy henkistä kuormitusta. Tämän seurauksena henkilö saattaa vaihtaa alaa tai osastoa. Haastateltava ei ihmettele, miksi työntekijöitä karkkooa, jos on pelko fyysisestä väkivallasta, uhkatilanteista tai häirinnästä. Tämä on myös tutkimuksen kannalta tärkeä huomio, sillä kaupan ala on huoltovarmuuskriittinen toimiala. Mitä tekisimme yhteiskuntana, jos kukaan ei enää suostuisi työskentelemään huoltovarmuuskriittisissä työtehtävissä tai työntekijöitä ei olisi tarpeeksi, sillä he joutuvat pelkäämään oman turvallisuutensa ja toimeentulonsa puolesta. Myös haastateltava 7 näkee resurssien puutteen yhtenä mahdollisena seurauksena, sillä työntekijän mukana menetetään työaika ja joudutaan maksamaan sairauspoissaolo korvauksia. Hän kuitenkin painottaa, että näitä tärkeämpää on työntekijän kokemat menetykset, joita voivat olla henkinen tai fyysinen ruhje. Haastateltava sanoi, että fyysiset seuraukset voivat olla nirhampia tai mustelmia, mutta vakavimmillaan jopa viilto- tai pistohaavoja. Hän kertoi, että kuolemat ovat hirveän äärimmäisiä, mutta esimerkiksi vartijoita on menehtynyt työtehtävissä.

Kyselystä 1 saatiin sellaisen kuvan, että siihen vastanneet kaupan alan työntekijät pitävät kannattavampana ottaa itse kiinni rikollisia ja jakaa niin sanotusti oman käden oikeutta, kuin ottaa yhteyttä viranomaisiin. Tämän vuoksi haastateltavilta kysyttiin ovatko he tunnistaneeet ilmiötä ja pitävätkö he sitä huolestuttavana. Haastateltavan 1 mukaan tämä johtuu siitä, että kaupan ala on menettänyt toivonsa eikä poliisin enää luoteta saavan rikoksentehtäville riittäviä seurauksia. Hänen mielestään ”sankariteot” eivät ole silti millään tavalla hyväksyttäviä, sillä siinä riskeeraa vain oman henkensä ja terveytensä. Haastateltava 4 taas kertoi, että heidän yrityksessään valtavirrasta poikkeavasti ei suoraan kielletä fyysisistä kiinniottoa vaan annetaan toimia, miten työntekijät kokevat, että kannattaa. Hän perustelee tätä sillä, että laissa on määritetty yleinen kiinniotto-oikeus, jota kannattaa hyödyntää. Yrityksessä kuitenkin painotetaan, että on ymmärrettävä omat rajansa ja osattava luopua tilanteesta, jos se eskaloituu. Haastateltava myös sanoi, että yhtenä mahdollisuutena on lähteä perään ottamatta tekijää kiinni. Näin voidaan välittää jatkuvaa tietoa poliisille. Haastateltavien 5 ja 6 mukaan kaikissa myymälöissä ei ole vartijaa paikalla, jolloin henkilökunta pyrkii ottamaan tekijät itse kiinni. Haastateltava 7 kuitenkin kertoi, että kiinniotettaessa tai tilanteisiin puututtaessa on ymmärrettävä juridinen kehikko eli mitä voi ja saa sekä mitä kannattaa tehdä. Hänen mielestään tilanne saattaa eskaloitua nimenomaan silloin, kun tilanteeseen ei osata puuttua oikein. Tilanne tulisi aina pyrkiä purkamaan ensin keskustelemalla, puhumalla ja rauhoittamalla osallisia.

Haastateltavan 7 mielestä tilanteeseen liittyy aina suurempi riski, jos henkilöllä ei ole tarvittavaa koulutusta. Hän ei halua, että työntekijät lähtevät voimankäyttötilanteisiin mukaan. Monesti asiat selviävätkin keskustelemalla. Haastateltavan mielestä turhautuminen

nykytilanteeseen on huono motiivi toiminnalle, jonka riskinä ovat helposti ylilyönnit. Myös haastateltava 8 sanoi, että tilanteisiin ei suositella puuttuttavan. Hän kertoi, että työntekijöille sanotaan heidän olevan arvokkaampia kuin tavara: ”Tavaraa saa aina lisää, mutta ihmistä ei saa uutta”. Haastateltava kuitenkin sanoi, että jos työntekijät yhdessä päättävät ja on vähintään kaksi työntekijää kiinniotettavaa kohtaan, niin saa koittaa ottaa kiinni, mutta yksin ei saa mennä. Myös haastateltavan 1 mielestä työntekijöille täytyy painottaa, että he ovat tavaraa tärkeämpiä. Hänen mielestään yksi tehokas keino lopettaa työntekijöiden heittäytyminen uhkarohkeisiin tilanteisiin voisi olla se, että työntekijälle annetaan varoitus hänen rikkoessaan sääntöä, että rikoksentekijöitä ei saa pyrkiä ottamaan kiinni. Haastateltavien 9 ja 10 mukaan turhautuminen vie usein voiton siitä, että työntekijä huolehtisi omasta turvallisuudestaan. Heidän mielestään tilanteissa puuttuu välillä maalaisjärjen käyttö. Haastateltava 4 huomauttaa, että heillä fyysisistä väkivaltaa käyttäneet henkilöt ovat saattaneet olla alkuperäisestä tilanteesta ulkopuolisia, jotka ovat puuttuneet tilanteeseen. Tällöin tilanne on tullut yllätyksenä, eikä siihen olla osattu varautua. Kaupan alan työntekijöille osoitetussa kyselyssä oli vapaan sanan -kenttään kuitenkin kirjoitettu, että jos esimerkiksi näpistyksestä epäilty henkilö päästetään menemään ilman, että tilanteeseen puututaan rikokset saattavat lisääntyä, sillä ”sana kiirii” tekijöiden keskuudessa. Tällöin myymälää pidetään helppona rikoksen kohteena.

Ilmiön nykytilanteen selvittämisen lisäksi haluttiin tutkimuksessa perehtyä myös tulevaisuuden näkymiin, sillä ne kertovat miten ilmiöön tulisi jatkossa varautua ja mitä muutoksia on mahdollisesti odotettavissa. Haastateltavilta kysyttiin, miten he ennustaisivat fyysisen väkivallan muuttuvan ilmiönä tulevaisuudessa. Suurin osa haastateltavista uskoi kehityksen jatkuvan samanlaisena kuin se on ollut eli kasvavana. Haastateltavan 3 mukaan nykyinen trendi on todella huono ja tilanteen hoitamisessa ollaan jo myöhässä. Hänen mielestään yhtenä vaikuttavana tekijänä ovat huumeet ja varsinkin ”huumekaupungit”, joiden lisääntyminen on vaikuttanut myös uhkatilanteiden kasvuun. Myös haastateltavan 4 mielestä trendi jatkaa kasvuaan. Hänen päällimmäisenä ajatuksenaan on se, että kaupan työympäristössä työskenteleminen on ja tulee olemaan entistä vaarallisempaa ja uhkaavampaa. Haastateltava kokee, että riskejä on enemmän ja kynnyksensä vahingoittaa toista laskee. Hänen mukaansa trendi on näkynyt vahvasti viimeisen puolen vuoden aikana ja tilanne on menossa koko ajan haasteellisemmaksi. Haastateltava 7 sanoi, että: ”Tänään, tässä ja nyt ajatus on, että tämä kehityskulku jatkuu eli tilanteet pysyvät yleisinä. Tilanteet ehkä lisääntyvät ja ehkä jopa vakavammat tilanteet yleistyvät jonkin verran nykyisestä”. Haastateltava 7 ei nähnyt nykytilanteessa edellytyksiä myönteiselle kehitykselle.

Haastatteluiden lisäksi oli asiantuntijakyselyyn vastattu muun muassa näin: ”Uskon fyysisen väkivallan lisääntyvän seuraavien vuosien aikana. Esimerkiksi Ruotsissa vakava väkivaltarikollisuus on lisääntynyt ja on oletettavaa, että sama ilmiö tapahtuu myös Suomessa jollakin viiveellä. Ruotsissa osa ongelmaa on epäonnistunut maahanmuuttajien integrointi

yhteiskuntaan, mutta muitakin syitä on. Lisääntyvä individualismi ja piittaamattomuus muista heikentää normien vaikutusta, ja Suomessakin on jo esimerkkejä järjettömistä hyvin nuorien lapsien keskinäisestä väkivallasta. Esimerkkejä ja malleja väkivaltaiseen käyttäytymiseen on helppoa löytää erilaisista sosiaalisen median alustoista ja viihdetarjonnasta. Myös oikeusjärjestelmän resurssipuutteet vaikuttavat yleensäkin rikollisuuteen, koska teoista ei välttämättä seuraa mitään tai seuraukset ovat hyvin lieviä suhteessa tekoon”.

Haastatteluissa asiantuntijoilta kysyttiin myös heidän näkemyksiään vartijan ja myyjän hybridimallista sekä yrityslähestymiskiellosta, jotka ovat keskenään kaksi hyvin erilaista tapaa pyrkiä ennaltaehkäisemään erilaisten rikosten tapahtumista kaupan alalla. Näihin teemoihin kuuluvia haastateltavien antamia vastauksia on kuitenkin käsitelty erikseen tästä luvusta, sillä ne ovat ilmiöstä ja opinnäytetyön aiheesta irrallisia asioita, joita ilmiön tiimoilta kuitenkin haluttiin tutkia ennaltaehkäisyn näkökulmasta. Lisäksi haastatteluiden aikana kysyttiin nykyisestä varautumisesta ja erilaisista ennaltaehkäisyn keinoista, joita on myös käsitelty myöhemmin.

5.3 Haastatteluissa ja kyselyissä esiin nousseita teemoja

Seuraavissa kappaleissa käsitellään haastatteluiden aikana esille nousseita teemoja, jotka liittyivät ilmiöön yleisesti. Näitä teemoja olivat esimerkiksi COVID-19-pandemian, huumausaineiden sekä syrjäytymisen vaikutukset ilmiöön ja poliisiviranomaisten resurssit sekä rikostentekijöiden saamat seuraukset ja niiden riittävyys.

Kyselyssä kaupan alan työntekijöille tuli esille, että koronavirus on vaikuttanut fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden yleisyyteen lisäämällä uhkatilanteita. Kyselyssä myös sanottiin, että pandemia ei ole syytä tilanteiden kasvuun vaan, että ne olivat nousussa jo ennen tätä. Myös haastatteluiden aikana nämä näkemykset tulivat esille. Esimerkiksi haastateltavat 2 ja 4 kokivat, että koronan myötä uhkatilanteiden määrät ovat nousseet. Haastateltava 2 perusteli näkemystään esittämällä meille omia tilastojaan raportoiduista uhkatilanteista, jotka olivat koronaviruksen myötä nousseet selkeään kasvuun. Haastateltavan 2 näyttämien taulukoiden mukaan ilmiö oli kasvussa jo ennen tätä. Myös haastateltavan 7 mielestä uhkatilanteet ovat olleet kasvussa jo ennen pandemiaa, mutta nousseet selkeään kasvuun viruksen johdosta. Uhkatilanteiden määrän kasvu johtuu haastateltavan 1 mielestä siitä, että ihmisten huonovointisuus on pandemian myötä lisääntynyt. Tämä näkyy esimerkiksi haastateltavien 2, 5 ja 6 mukaan siten, että normaalisti asiallisesti käyttäytyvien asiakkaiden pinna on kireämmällä kuin ennen, mikä aiheuttaa heissä räjähtävän reaktion, kun esimerkiksi tuote ei vastaakaan odotettua tai heille huomautetaan turvaväleistä. Haastateltavat 5 ja 6 kertoivat, että myyjä saattaa olla asiakkaan päivän ainoa ihmiskontakti, jonka takia tälle myös puretaan tunteita.

Haastateltavan 2 mukaan huumausaineiden saatavuus on heikentynyt korona-aikana, jonka myötä huumausaineiden käyttäjät hakevat myymälöistä alkoholia päihtymistarkoitukseen. Tämä lisää päihteidenkäyttäjien näkyvyyttä myymälöissä. Haastateltava 4 kertoi, että ihmiset kokevat uhkaamisen helpompana nykytilanteessa, sillä maskit tuovat henkilöille tietynlaista anonyymiutta ja esimerkiksi poliisin on hankalampaa tunnistaa rikoksista epäiltyjä henkilöitä. Hän myös sanoi, että ihmiset käyttävät koronaa uhkauksena. Henkilö saattaa uhata, että hänellä on korona ja että hän yskii vartijaa, henkilökuntaa tai toista asiakasta päin. Haastateltavan 4 näkemys erosi hieman muiden haastateltavien näkemyksestä, sillä hänen mielestään uhkatilanteet olivat hieman laskeneet juuri ennen pandemiaa, mutta kääntyivät sen myötä taas nousuun. Haastateltavien 5 ja 6 mielestä COVID-19-pandemia hankaloittaa turvallisuuden edistämistä esimerkiksi siten, että kaikki koulutukset on pitänyt järjestää etäyhteydellä. He pelkäävät, että teknologian kehittyessä koulutukset pidetään jatkossakin etänä. Haastateltavat 9 ja 10 olivat huolissaan siitä, että pandemia vie viranomaisilta ne vähäisetkin resurssit, joita heillä on, vaikka olisi nimenomaan tarve kasvattaa resursseja. Tämä heijastuu myös kaupan alalle.

Kuten edellisessä kappaleessa jo sivuttiinkin, uskovat haastateltavat sekä kyselyyn vastanneet kaupan alan työntekijät, että uhkatilanteet ovat lisääntyneet. Seuraavissa kappaleissa käsitellään sitä, millä aikavälillä tilanteet ovat lisääntyneet sekä miksi. Lisäksi pyritään vielä perustelevaan, miten kasvaneet väkivaltatilanteet vaikuttavat kaupan alaan. Sekä haastateltavat 2, 4 ja 7 ovat kaikki sitä mieltä, että uhkatilanteet ovat kasvaneet viimeisten viiden vuoden aikana. Haastateltavat 2 ja 7 perustelevat tätä tilastoilla. Myös kyselyssä kaupan alan työntekijöille nousi ilmi, että uhkatilanteet ovat kasvaneet viime vuosien aikana. Eräs vastaaja koki, että häiriökäyttäytyminen ja uhkailu myyjä kohtaan ovat lisääntyneet viimeisten kolmen vuoden aikana. Haastateltava 8 ei ottanut ilmiön kasvuun kantaa, sillä hän koki, että hänen työpaikkansa konseptin vuoksi ilmiö ei näy heillä juuri ollenkaan. Usea haastateltava oli myös sitä mieltä, että ilmiön varsinaisen kasvun sijaan se on raadollistunut. Esimerkiksi haastateltavan 3 mukaan se, että tekijä on aseistautunut jollain astalolla, on nykyään arkipäivää. Nykyään esimerkiksi kiinniotoissakin joudutaan käyttämään tämän vuoksi entistä enemmän voimaa. Myös haastateltavan 4 mukaan väkivalta on kehittynyt vuosien varrella niin, että nykypäivänä henkilöillä on usein astalo mukanaan. Hän kertoi, että edellisenä vuonna 80-prosentilla henkilöistä, jotka heillä otettiin kiinni näpistyksestä epäiltynä, on ollut mukanaan henkilön vahingoittamiseen soveltuva esine. Näistä henkilöistä yhdellä sadasta on ollut mukanaan ladattu ase.

Haastateltava 4 sanoi, että väkivalta on radikalisoitunut niillä henkilöillä, jotka ovat ennen olleet uhkaavia, mutta myös uhkaavien henkilöiden määrä on kasvanut. Kyselyyn kaupan alan työntekijöille oli eräs vastaaja kommentoinut, että: ”Aikajana tilanteissa on lyhentynyt selkeästi siinä suhteessa, kuinka nopeasti asiakas alkaa uhkailemaan ja nimittelemään huomattavan epäasiallisesti. Aiempina vuosina tämä aikajana oli pidempi, sillä tekijä

kiukutteli ja nimitteli ensin pidempään verrattuna nykyisiin räjähdysten tyylisiin tilanteisiin”. Haastateltavien 9 ja 10 mukaan fyysinen väkivalta ei ole lisääntynyt, muttei myöskään vähentynyt. Heidän mielestään ilmiö näkyy nykyään enemmän julkisuudessa, sillä nykypäivänä tieto kulkee nopeammin. Haastateltavat 9 ja 10 kertoivat, että henkilöitä, jotka käyttävät väkivaltaa on entistä vähemmän, mutta he käyttävät sitä useammin. Heidän mielestään nämä henkilöt ovat sellaisia, jotka ovat jääneet yhteiskunnan ulkopuolelle. Fyysistä väkivaltaa sisältävät tilanteet kohdistuvat tämän myötä tiettyihin yksiköihin, jotka saavat ilmiön osalta enemmän näkyvyyttä. Haastateltavan 7 mukaan uhkatilanteet ovat lisääntymisen lisäksi muuttuneet raaemmiksi, sillä nykyään uhkaajat kommentoivat ja puuttuvat kaupan työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Hänen mielestään tämä on kiusaamista. Myös haastateltavien 9 ja 10 mielestä kielenkäyttö on muuttunut ja uhkaajat kokevat nykyään voivansa sanoa mitä vain. Heidän mielestään kovia uhkauksia tulee nykyään herkemmin, mikä johtuu osittain auktoriteetin kunnioituksen puutteesta, mutta myös sosiaalisen median luoman kulttuurin vuoksi. Haastateltavien mukaan sosiaalisessa mediassa on helpompaa sanoa mitä tahansa, sillä se voidaan tehdä kasvottomana. Samaan perustuu myös pandemian mukana tuomien kasvomaskien antama anonymiteetti. Haastateltavat sanoivat myös, että nykyään uhkatilanteet eskaloituvat entistä herkemmin fyysiseksi väkivallaksi esimerkiksi tönäisemällä tai lyömällä, kun ennen on alkanut sanallinen vääntäminen.

Asiantuntijakyselyssä nousi esille ihmisten kasvavan individualismin ja sosiaalisen median vaikutukset ilmiöön. Vastajaan mielestä ne ruokkivat väkivallan lisääntymistä. Myös esimerkiksi haastateltava 1 oli samaa mieltä. Hän kertoi syyttävänsä sosiaalista mediaa koko ilmiöstä. Haastateltavan 1 mukaan sosiaalinen media ruokkii individualismia ja opettaa meitä käyttäytymään erillään toisistamme. Tämä rikkoo yhteiskuntamme yhteiset arvot ja esimerkiksi väkivalta tuntuu normalisoituvan. Haastateltavan mielestä tämä on huolestuttavaa. Hän sanoi, että väkivalta on yleistynyt niin paljon, ettei sen osata enää nähdä olevan väärin. Kuten jo aiemmin mainittiin haastateltavan 3 sanoneen, myös haastateltava 1 oli sitä mieltä, että väkivalta karkottaa kaupan alalta työntekijöitä. Myös kyselyssä kaupan alan työntekijöille tuli tämä näkemys ilmi. Eräs vastaaja koki, että pian kukaan ei enää halua olla kaupassa töissä. Hän kertoi, että moni on jo vaihtanut alaa. Haastateltava 1 kertoi, että on totuuden vääristelyä, jos sanotaan, että ilmiö ei ole kasvussa. Hänen mielestään kenenkään ei pitäisi mennä töihin pelätäkseen. Haastateltavan mukaan tieto fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden lisääntymisestä vahingoittaa alan imagoa, mutta se on silti tuotava esille, jos suuntaan halutaan saada muutos.

Haastateltava 1 kertoi, että eräässä Oikeusministeriön alaisessa työryhmässä on keskusteltu siitä, että myymälävarkauksien määrässä on ollut kasvua ja tilanne tuntuu vain pahentuvan. Hänen mielestään tämä on linkitettävissä myös tähän tutkimukseen, sillä jokainen kiinniottilanne on potentiaalinen väkivaltatilanne. Myös haastateltavan 2 mukaan jokaiseen näpistystilanteeseen liittyy potentiaalinen uhkatilanne. Tämä liittyy ilmiöön siten, että

tuotteet, jotka ovat usein näpistysten kohteita tuovat myymälöihin myös uhkatilanteita. Alueet, joilla on enemmän henkilöitä, joilla on tarve tai halu näpistää tai varastaa tuotteita, kokevat enemmän uhka- ja häiriötilanteita. Ne kohteet, jonne taas eivät pääse esimerkiksi sijainnin vuoksi päähtyneet tai joilla asuu paremman tulotason omaavia ihmisiä, kokevat tilanteita vähemmän. Esimerkiksi haastateltavan 4 mukaan rikollisuus kohdistuu tuotteisiin, jotka houkuttelevat huumausaineiden käyttäjiä, sillä niiden jälleenmyyntiarvo on korkea. Näpistetyillä tuotteilla voidaan esimerkiksi pyrkiä kuittaamaan huumevelat. Tuotteita voidaan hakea myös omaan käyttöön esimerkiksi päihtymistarkoituksessa tai ravinnon puutteessa. Haastateltava 1 kertoi, että Ruotsissa tehdyn tutkimuksen mukaan päihteiden vaikutuksen alaisena olevaa ihmistä ei kiinnosta esimerkiksi henkilöstömäärä tai kaupan alan ennaltaehkäisykeinot, jos tekijällä on tarve näpistää jokin tuote. Haastateltava 8 taas kertoi, että ryöstöjä Suomessa tapahtuu lähinnä pienissä kaupoissa, sillä ne ovat syrjäisempiä kohteita, joissa harvemmin on vartijaa.

Haastateltavan 1 mukaan ilmiön kasvaminen johtuu siitä, että Suomessa on kasvava joukko pahoinvoivia ihmisiä, jotka ovat usein väkivaltarikosten tekijöitä. Ilmiön juurisyyt ovat yhteiskunnallisia ja, jos niitä ei saada hoidettua ei ongelma selviä. Myös haastateltavan 4 mukaan täytyy jotain tehdä, jottei Suomen tilanne etene kuten Ruotsissa, jossa väkivaltarikollisuus ja jengiytyminen ovat yleistyneet. Hänen mielestään nykyään on käytettävä entistä enemmän resursseja turvallisuuden ylläpitämiseen. Myös kyselyssä kaupan alan työntekijöille jengien määrän lisääntyminen nousi esille. Yhden vastaajan mukaan jengiytyminen on lisääntynyt huolestuttavasti viimeisen vuoden aikana. Hänen mukaansa jengit aiheuttavat suurta uhkaa erityisesti ilta- ja yöaikaan aiheuttamalla esimerkiksi joukkotappeluita. Haastateltavan 3 mielestä nuorten suunta on huolestuttava. Nuoret kertovat esimerkiksi kantavansa astaloita mukanaan itsepuolustukseksi. Lisäksi huumeiden käyttäjissä on nykyään jopa 12-14-vuotiaita. Nuoret tietävät, että poliisilla ei ole resursseja tehdä mitään. Nykyään nuorten kouluttautumiselle ja työllistymiselle on kovat odotukset. Syrjäytymisen estämiseksi tulisi kehittää muita malleja yliopiston ja ammattikorkeakoulujen rinnalle.

Haastateltavaa 3 harmittaa se, että työntekijöitä otetaan ulkomailta, kun Suomessakin olisi työttömiä tekijöitä. Olisi tärkeämpää työllistää suomalaisia, joita uhkaa syrjäytyminen. Haastateltavan näkemyksen mukaan myös huumeidenkäyttö on noussut valtavasti, mikä vaikuttaa tutkittuun ilmiöön. Hänen mukaansa tilanteet eskaloituvat helpommin väkivaltaiseksi, kun toinen henkilö on huumausaineiden vaikutuksenalainen. Myös haastateltavien 5 ja 6 mielestä huumeiden käytön lisääntyminen on vaikuttanut ilmiöön. He sanoivat esimerkiksi, että nykyään käyttäjä saattaa vaikuttaa terävältä, kun ennen tilanteen osasi arvioida henkilön käyttäytyessä sekavasti. Nykytilanne tekee ennaltaehkäisystä haastavampaa. Haastateltavan 4 mielestä huumeet lisäävät uhkatilanteita myös sen kannalta,

että näpistyksillä ja varkauksilla pyritään rahoittamaan huumausaineiden ostoa. Hänen mielestään huumausainerikollisuus pitäisi kitkeä.

Haastateltavan 4 mielestä jengiytyminen ja nuorisirikollisuus ovat lisääntyneet. Hänen mielestään Suomen tilannetta tulisi verrata Ruotsin nykytilanteeseen, sillä saatamme seurata heidän jalanjäljissään, jos yhteiskunnallisiin ongelmiin ei puututa välittömästi. Ilmiöön liittyy haastateltavan mukaan myös syrjäytyminen. Esimerkiksi nuoret saattavat näpistää tavaraa ja pudota yhteiskunnan rattaista kaduille eivätkä pääse töihin tai opiskelemaan. Nuorten lisäksi myös maahanmuuttajien syrjäytyminen huolestuttaa, sillä heillä voi olla vaikeuksia sopeutua ja päästä jatkokouluttautumaan. Myös haastateltavien 5 ja 6 mielestä syrjäytyminen vaikuttaa ilmiöön. Heidän mielestään syrjäytyneet asiakkaat käyttäytyvät herkästi toisia huonommin. Haastateltavien mielestä yhteiskunnan hyvinvointia tulisi toteuttaa kattavammin esimerkiksi korvaushoidolla.

Haastateltava 7 kertoi, että näin syvien juurisyiden ratkaisutkin ovat kompleksisia. Ratkaisut vaatisivat eri henkilöiden tukemista eri elämänvaiheissa, kun elämä tuntuu ylivoimaiselta. Esimerkiksi lääke-, päihde- ja huumausaineriippuvaisille tulisi saada tukea, joka on rahoitettu pitkäaikaisesti ja johdettu keskitetysti. Näin sekavasti käyttäytyneet henkilöt saataisiin pois myös kaupoista. Haastateltavan 7 mielestä näille ratkaisuille voidaan antaa ilmiön osalta vain raamit, sillä konkreettisia ratkaisuja voivat luoda vain ne henkilöt, jotka päättävät viranomaisresurssien rahoituksesta, budjetoinnista ja käytöstä. Lisäksi tarvitaan asiantuntijoita, jotka tietävät kuinka järkeviä, johdettuja ja kokonaisvaltaisia ratkaisuja saadaan aikaan ja jotka tietävät miten ihmisiä tulisi auttaa, jotta ratkaisut ovat toimivia. Hänen mielestään tämä vaatii selkeän, tasaisen ja pysyvän rahoituksen tukimuotojen ylläpitämiseen. Tällä hetkellä käsitys on, että sosiaalitoimen toiminta ja rahoitus ovat sirpaloituneita. Lopputuloksena tavoiteltaisiin kuitenkin lisäresursseja ainakin poliisille ja sosiaalitoimelle. Haastateltava ymmärtää, ettei tämä ole keino hoitaa kaikkia syrjäytyneitä tai päihteiden väärinkäyttäjiä, mutta hän tietää, että näin kyetään vaikuttamaan isompaan massaan ihmisiä ja siten lopulliset vaikutukset olisivat kuitenkin mittavat. Eräs kyselyyn vastannut henkilö koki, että suuremman muutoksen aikaansaamiseksi tarvittaisiin mittavia lakimuutoksia (Kysely kaupan alan työntekijöille).

Huumausaineiden ja syrjäytymisen aiheuttamien seurausten lieventäminen vaatii siis juurisyyn hoitoa ja lisää valtion resursseja. Haastateltava 3 sanoikin, että hänen mielestään poliisin ei aina tarvitse olla ensimmäinen viranomainen, joka rikoksentehtäjiä tulee vastaan. Hänen mielestään huumaus- ja päihdeaineriippuvaisten ja syrjäytyneiden ihmisten tulisi saada laajemmin apua ongelmiinsa esimerkiksi sosiaaliviranomaisilta. Apua tulisi lisäksi saada jo ennen kuin syrjäytyminen tapahtuu esimerkiksi kaupunkien ja kuntien varhaisen tuen mallilla.

Viranomaisresurssit huolestuttivat monia kaupan alan kyselyyn vastanneita henkilöitä sekä haastateltuja asiantuntijoita. Esimerkiksi haastateltavat 5 ja 6 sanoivat, että fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden ilmiö on nousussa, tartunta pinta ilmiöön heikkenee ja keinot, joilla hoitaa ilmiötä sekä poliisin resurssit vähenevät ja oikeusprosessit pitenevät. Yhdessä tämä kaikki ruokkii rikoksentekijöitä jatkamaan. Myös haastateltavan 7 mielestä poliisien resursseja tulisi lisätä. Hänen mielestään esimerkiksi partiotoimintaa tulisi lisätä, jotta vasteajat olisivat pienempiä. Haastateltavien 9 ja 10 mielestä viranomaisten kanssa tehtävää yhteistyötä tulisi lisätä, jotta saataisiin aikaan hyvä ja nopea reagointikyky. Lisäksi tulisi keksiä lisää uusia innovatiivisia tapoja, kuten yrityslähestymiskielto sekä ottaa koppia niistä henkilöistä, jotka joutuvat näpistämään ruokansa elääkseen. Heidän mielestään viranomaisilla on ollut hyviä toimenpiteitä, mutta tällä hetkellä regulaatiot, resurssit ja työkalut eivät kohtaa. Haastateltavien mielestä juurisyyt ovat päihdehoidossa, lastensuojelussa ja syrjäytymisessä. Nämä heijastuvat kauppojen toimintaan, sillä poliisin vasteajat ovat pitkät, samat henkilöt aiheuttavat harmia ja henkilökuntaa turhauttaa, kun rikoksentekijöille ei tule seurauksia ja ongelmat vain jatkuvat.

Lisäksi haastateltavien ja kaupan alan työntekijöille osoitettuun kyselyyn vastanneiden mielestä vähäiset seuraukset rohkaisevat rikoksentekijöitä toimimaan. Esimerkiksi haastateltava 2 sanoi, että jos joku on saamassa tuomion vakavasta pahoinpitelystä niin pienemmät rikokset eivät enää korota tuomiota, joten niitä ei huomioida ja tekijä voi näpistellä käytännössä niin paljon kuin häntä huvittaa. Myös vanha vakava tuomio voi toimia alentavana seuraavaan vakavaan tuomioon. Tämän seurauksena tekijät näkevät näpistykset sallittuna toimintana ja potentiaaliset uhkatilanteet kasvavat näpistysten myötä. Hänen mielestään, jos kaikista rikoksista seuraisi rangaistus huolimatta siitä, että on jo jokin isompi rangaistus vetämässä, sillä olisi merkitystä. Tällä hetkellä näin ei ole.

Esille noussut tutkimustulos	Haastateltava/ -t (H), Kysely (K)
Astaloiden lisääntyminen väkivalta- ja uhkatilanteissa > seurauksien vakavuus kasvanut, tapaukset entistä raaempia	H: 3, 4, 9 ja 10 K: 1 ja 2
Uhkatilanteiden kasvaminen (viimeisten 5 vuoden aikana H: 2, 4 ja 7)	H: 1-7, 9 ja 10 K: 1 ja 2
Huumausaineiden käyttö ja sen lisääntyminen kasvun juurisyyinä	H: 1-7 K: 1 ja 2

Syrjäytyminen kasvun juurisyyinä (mm. epäonnistunut maahanmuuttajien integrointi osaksi yhteiskuntaa ja henkilön tippuminen yhteiskunnan rattailta velkojen tai koulutuksen puutteen vuoksi)	H: 1, 3-7, 9 ja 10 K: 1 ja 2
Rikoksentehtäjän saamat vähäiset seuraukset kasvun juurisyyinä	H: 1, 2, 9 ja 10 K: 1 ja 2
Sosiaalinen media ja kasvanut individualismi kasvun juurisyyinä	H: K: 2
Fyysinen väkivalta ei ole kasvanut määrällisesti viime vuosina vaan nykyinen mediakulttuuri ja raaemmat tapaukset edistävät fyysistä väkivaltaa sisältäneiden tapausten näkyvyyttä	H: 9 ja 10
Ilmoitusharha - nykyiset tilastot eivät ole todenmukaisia vain vaan suuntaa antavia, sillä kaikkia tapauksia ei ilmoiteta (todellisuudessa tilanteita siis enemmän)	H: 1-10 K: 1
Viranomaisten liian vähäiset resurssit (Poliisi sekä sosiaaliviranomainen)	H: 1, 5-7, 9 ja 10 K: 1 ja 2

Taulukko 1: Tutkimustuloksia, haastatteluiden tulosten koonti. 2021.

6 Fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden tilanne kaupan alalla

6.1 Ilmiön nykytila

Vaikka fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden nykytilannetta kaupan alalla onkin jo tutkimustulosten ohessa esitelty, on tämän luvun tarkoituksena tiivistää tehdyt havainnot sekä tutkimusmenetelmien tulokset ilmiön ymmärtämiseksi. Poliisille ilmoitetaan vuosittain yli 30 000 pahoinpitelyrikosta (Poliisi 2021). Vaikka poliisi tilastoikin vuosittain ilmoitettavia pahoinpitelyitä, eivät tilastoissa näy ne tilanteet, joissa on esiintynyt fyysisen väkivallan uhkaa ilman fyysisiä vammoja. Tämä oli mielenkiintoinen huomio, sillä esimerkiksi aiemmin mainitut väkivallan ja fyysisen väkivallan käsitteet pitävät sisällään myös väkivallan uhan. Haastattelussa 1 tulikin ilmi, että usein sellainen väkivalta, joka ei aiheuta välitöntä fyysistä vammaa jää pois tilastoista. Haastateltava mainitsi myös, että uhkatilanteita ei läheskään aina edes ilmoiteta, vaikka periaatteessa ne pitäisi. Uhkatilanteet ovat hänen mukaansa yleisen syytteen alaisia. Haastateltavan mukaan tilanteista ei ilmoiteta, sillä ei luoteta siihen, että poliisin avulla tekijöille saadaan riittäviä seurauksia toiminnasta. Useampi haastateltava

mainitsi myös, että ihmisillä on hyvin erilaiset kynnykset kokea tilanne uhkaavaksi, mikä vaikuttaa ilmoittamiseen (Haastateltava 2, 4 & 8). Standardin ilmoittaa pitäisi olla kaikille sama (Haastateltava 7). Uhkatilanteista olisi tärkeää ilmoittaa ja niitä tulisi tilastoida, jotta uhkatilanteiden todellinen määrä Suomessa näkyisi.

Haastateltava 1 painottaa myös sitä, että jokainen uhkatilanne on potentiaalinen väkivaltatilanne. Hän myös mainitsee, että joissain tilanteissa pelkkä väkivallan uhka voi aiheuttaa niin fyysisiä reaktioita, että hän pitäisi toimintaa fyysisenä väkivaltana, vaikkei fyysistä kontaktia esiintyisikään. Haastateltavan mielestä on merkittävää, että uhkatilanteita ei tilastoida, mutta silti aseiden käyttöä pidetään yhtenä vakavimmista väkivallan muodoista, vaikka niillä olisi vain uhattu. Erään kaupan alan työntekijöille tarkoitettuun kyselyyn vastanneen henkilön mukaan fyysisellä väkivallalla uhkaava henkilö ei aiheuta poliisin puolesta toimenpiteitä ennen kuin väkivaltaa on jo tapahtunut, vaikka henkilö olisi käyttäytynyt uhkaavasti. Tämä saattaa johtua resurssien puutteesta, sillä tapauksiin ei pystytä panostamaan resursseja ilman näkyviä seurauksia.

Kuten haastateltavat 1 ja 2 sanoivat, oli myös kaupan alan työntekijöiden kyselyssä näpistys- ja varkaustilanteet yhdistetty väkivallan uhkaan. Useamman vastaajan mukaan uhka kasvaa, jos myyjä puuttuu varkaustilanteisiin. Yhden vastaajan mukaan nimenomaan myymälävarkauksien määrä on kovassa kasvussa. Haastateltavien 9 ja 10 mielestä suurin kasvu on tapahtunut häiriökäyttäytymisissä, sillä ihmisten kynnyksikäyttäytyä huonosti on madaltunut. He kuitenkin sanoivat, että häiriökäyttäytymisen ja uhkatilanteen raja on häilyvä, sillä se riippuu siitä, miten ihminen tilanteen kokee. Fyysinen väkivalta taas on selkeää. Haastateltava 8 mainitsee, että on myös henkilöitä, jotka vainoavat yrityksiä ja lähettävät esimerkiksi postilla uhkakirjeitä. Haastateltava 3 taas yhdistää nykypäivänä lisääntyneen työntekijöiden seksuaalisesti sopimattoman koskettelun fyysiseen väkivaltaan ja uhkatilanteisiin. Myös kaupan alan työntekijöiden kyselyssä nousi esille seksuaalisen häirinnän osuus uhkatilanteissa.

Tilastokeskuksen (2007) tekemän tutkimuksen mukaan uhkailu on väkivallan yleisin muoto. Samaa mieltä olivat myös tänä vuonna haastatellut asiantuntijat, joiden mukaan henkinen väkivalta ja uhkatilanteet ovat selkeästi lisääntyneet viime vuosien aikana (Haastateltava 1, 2, 4 & 7). Haastateltavien 2, 4 ja 7 näkemyksien mukaan ovat uhkatilanteet olleet kasvussa viimeisten viiden vuoden ajan. Haastateltavien mielestä itse fyysinen väkivalta ei ole niinkään lisääntynyt. Esimerkiksi vastaajien 9 ja 10 mukaan väkivalta on vain tullut näkyvämmäksi nykyisen mediakulttuurin avulla. Sekä heidän, että vastaajien 3 ja 4 mielestä on fyysinen väkivalta muuttunut raaemmaksi. Lisäksi astalot sekä ihmisten kynnyksikäyttäytyä huonosti alkavat uhkaaviksi tai väkivaltaisiksi ovat yleistyneet. Myös kaupan alan työntekijöille osoitettuun kyselyyn oli vastattu, että väkivallan uhka on lisääntynyt selvästi ja, että rikoksentekijöillä on lähes aina mukanaan jokin astalo.

Rikosuhripäivystyksen (RIKU) vuonna 2016 julkaiseman kirjoituksen mukaan 2010-luvun alussa nuorisorikollisuus oli vähenemään päin. Kirjoituksessa syyksi sanottiin alkoholikulttuurin muutos, sillä alkoholin käyttöä ei nuorten kesken pidetty enää trendikkäänä. Tämän tutkimuksen aikana havaittiin, että suunta on taas muuttunut, sillä alkoholin tilalle ovat nousseet huumausaineet. Useampi haastateltava mainitsi esimerkiksi, että huumausaineiden käytön lisääntyminen, kasvava individualismi, sosiaalisen median kulttuuri eli somekulttuuri ja syrjäytyminen ovat lisänneet väkivaltaa ja uhkaavaa käyttäytymistä erityisesti nuorten keskuudessa, mikä näkyy myös kaupan alan nykytilanteessa (Haastateltavat 1, 3, 4, 7, 9 & 10).

Toisen kansallisen yritysuhritutkimuksen mukaan 17 prosentissa kaupan toimipaikoista oli esiintynyt työntekijään kohdistunutta väkivaltaa tai sen uhkaa. Toimipaikkojen henkilökuntaan kohdistuneista teoista pahoinpitelyjä oli 10 prosenttia ja uhkailua 90 prosenttia. Tutkimuksen mukaan kaupan alan työntekijät olivat kokeneet väkivallan tai sen uhan takia monenlaisia haittoja. Näitä olivat esimerkiksi fyysinen vamma, muu terveysongelma, kuten fyysinen oireilu, stressi, trauma ja masennus. Joka viides oli kokenut pelkoa työmatkalla tai työpaikalla. Osa vastaajista oli kertonut, että työntekijä oli harkinnut vaihtavansa tai on vaihtanut työpaikkaa tai -tehtävää, sillä heillä on ollut tilanteen jälkeen vaikeuksia selvittää työtehtävistä. Joissain tapauksissa oli kyse pysyvästä työkyvyttömyydestä. Tapahtumien oli kerrottu myös aiheuttaneen, jännittämistä, pelkoa ja ahdistusta. (Kivivuori ym. 2019.)

Myös haastateltavien mukaan seuraukset fyysisestä väkivallasta ja uhkatilanteista voivat olla fyysisiä tai henkisiä. Haastateltava 1 painotti henkisen väkivallan vakavuutta ja uhka- tai väkivaltatilanteen mahdollisesti jättämää traumaa. Haastateltava 7 taas kertoi, että fyysisiä ruuhjeita voi olla esimerkiksi naarmusta pistohaavaan. Haastateltavat kertoivat, että uhkatilanteita heille ilmoitetaan lähes päivittäin. Fyysistä väkivaltaa sisältäviä tilanteita on harvemmin, mutta ne ovat silti jopa viikoittaisia (Haastateltava 7).

Huolimatta siitä, että kaupan alan työntekijöille osoitetussa kyselyssä ei kysytty kysymyksiä päihteisiin liittyen, oli kyselyn avoimissa vastauksissa mainittu usein päihteiden käytön lisääntyminen ja sen vaikutukset kaupan alan turvallisuuteen. Ainoa päihteisiin liittyvä kysymys oli monivalintakysymys: ”Millaisissa tilanteissa fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa on esiintynyt?”, jonka yhtenä vastausvaihtoehtona oli, että tilanteissa, joissa henkilö on ollut selkeästi päihtynyt tai vailla täyttä ymmärrystä. Useampi vastaajista kertoi, että päihde- ja huumeongelmaisten määrä on lisääntynyt viimeisten vuosien aikana räjähdysmäisesti. Muutama vastaaja kertoi, että heidän mielestään huumausaineiden käyttö sekä huonovointisuus lisäävät väkivallan riskiä ja siksi henkilökunnan on nykyään tiedostettava fyysisen väkivallan uhan mahdollisuus. Yksi vastaaja kertoi, että väkivallan uhkatilanteet ovat kuitenkin toistaiseksi olleet lieviä, painottaen sanaa toistaiseksi. Useampi vastaaja oli sitä

mieltä, että suurimmassa osassa väkivaltatapauksista tekijä on ollut päihteiden vaikutuksen alainen. Yhden vastaajan mukaan huumeiden ja päihteiden käyttö, yhdessä tai erikseen, tekee henkilöstä toisinaan niin arvaamattoman, ettei henkilökunta uskalla puuttua tilanteisiin. Usein päihteidenkäyttäjillä pelätään olevan myös puukko. Haasteita vastaajien mukaan päihdeongelmaisten palveluun luovat esimerkiksi henkilön arvaamattomuus, uudet ja nuoret työntekijät sekä yksintyöskentely erityisesti yövuorossa.

Yhdellä kaupan alan työntekijöiden kyselyyn vastanneella oli näkemys siitä, kuinka tilanne voitaisiin korjata. Hän vastasi kyselyn vapaan sanan -kenttään näin: ”Päihdeongelmaisten ja laittomien huumausaineiden käyttäjien ja -myyjien rangaistukset pitäisi säätää laissa paljon ankarammiksi ja pakottaa kaikki em. henkilöt pakkohoitoon vieroitukseen, suljettuihin laitoksiin ilman vierailu- ja lomailuoikeutta ulos. Ongelmallisimmat tapaukset pitää ohjata tarvittaessa nykyistä selkeämmin korvaushoitoon vankeusrangaistuksen päätyttyä”. Vaikka vastauksesta paistaa tietynlainen tuohtumus ja idean konkreettinen käyttöönotto ei ole yhtä helposti sanottu kuin tehty, on vastauksessa perää. Päihdeongelmaisten auttamiseksi ja sitä kautta ilmiön seurauksien vähentämiseksi on heille tarjottava enemmän resursseja ja apua päihdeongelman hoitamiseksi. Päihteidenkäyttäjät ja heidän osuutensa ilmiössä sekä tilanteen edellyttämät korjauskeinot tulivat ilmi myös haastatteluissa. Esimerkiksi haastateltavat 3, 5, 6 ja 7 olivat sitä mieltä, että fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden vähentämiseksi kaupan alalla on hankittava lisäresursseja niille henkilöille, jotka ovat vaarassa syrjäytyä, jo syrjäytyneitä tai omaavat riippuvuuden esimerkiksi alkoholiin, lääkkeisiin tai huumausaineisiin. Haastateltavien 5, 6, 9 ja 10 mielestä haasteita ilmiön nykytilalle lisää huumausaineiden lisääntymisen näkökulmasta myös se, että aineet ovat kehittyneet. Haastateltavat 9 ja 10 kertoivat, että tämä on tehnyt vastapuolesta arvaamattoman. Haastateltavat 5 ja 6 sanoivat, että huumausaineiden alaiset ihmiset käyttäytyvät nykyään terävästi, kun ennen käyttäjän pystyi tunnistamaan herkästi. Tämä luo nykypäivänä haasteita tilanteiden hoitamiseen.

Sekä kaupan alan työntekijöille osoitetussa kyselyssä että haastatteluissa, tuli ilmi poliisin liian vähäiset resurssit. Erään kyselyyn vastanneen henkilön mielestä poliisin toiminnan etusijalla tulisi olla kansalaisten hengen, terveyden ja fyysisen koskemattomuuden sekä omaisuuden turvaaminen. Osa vastaajista kertoi tukeutuvansa vartijoihin, kun taas osa mainitsee, ettei kaupalla ole varaa maksaa siitä. Poliisin saapuminen paikalle saattaa kestää. Vastaajat kokivat esimerkiksi, että poliisin vasteajat ovat liian pitkät, jos viranomainen edes saapuu paikalle. Myös haastateltavat 7, 9 ja 10 kokivat poliisien vasteaikojen olevan liian pitkät ja toivoivat lisäresursseja esimerkiksi partiotoiminnalle. Lisäksi oltiin huolissaan rikoksenteekijöiden saamista seurauksista. Kyselyn 1 perusteella kaupan alan työntekijöitä harmittavat muun muassa syyttämättä jättämiset ja vähäiset korvaukset, jos tekijä on edes kykenevä maksamaan niitä takaisin. Erään kyselyyn vastanneen työntekijän sekä haastateltavan 2 mukaan on huolestuttavaa, että jos rikoksenteekijä on jo saamassa

rangaistuksen vakavammasta teosta ei pienempiä tekoja enää lasketa rangaistukseen. Tällöin tekijää ei käytännössä rangaista teoista mitenkään. Haastateltavan 2 mielestä tämä kannustaa tekijöitä rikkomaan lakia, sillä he tietävät, etteivät ne korota pian saatavaa rangaistusta. Haastateltavat 5 ja 6 kokivat, että nykyiset oikeusprosessit ovat pitkiä ja päätöksen saaminen kestää. Kyselyssä kaupan alan työntekijöille useampi vastaaja totesi, että oikeuden saaminen rikoksentekijöille vaatii paljon työtä myös uhrin puolesta, jonka täytyy viedä asioita eteenpäin ja odottaa saadakseen jonkinlaisen päätöksen asialle sekä korvauksia.

Haastateltavat uskovat, että ilmiön nykytilanne vain pahenee jatkossa, jollei juurisyihin puututa (Haastateltavat 3, 7, 9 ja 10). Yhden heistä mielestä olemme jo nyt myöhässä tilanteen hoitamisen kanssa. Hän pelkää, että seuraamme väkivaltarikollisuudessa ja jengiytyemisessä Ruotsin jalanjäljissä (Haastateltava 4). Myös kyselyssä asiantuntijoille tuli ilmi, että Ruotsin nykytilanne on huolestuttava ja että Suomi tuntuu kulkevan samaa tietä. Eräs asiantuntijakyselyyn vastannut henkilö osasikin tiivistää hyvin suuren osan haastateltavien yhdessä mainitsemista juurisyistä ilmiölle. Hän vastasi kyselyyn näin: ”Väkivaltaa esiintyy määrällisesti eniten tiheästi asutetuilla alueilla, jossa asuu heikommin toimeentulevaa väestöä - sinänsä luonnollista, koska samoille alueille kasaantuu muitakin yhteiskunnan sosiaalisia ongelmia... ..Uskon fyysisen väkivallan lisääntyvän seuraavan kymmenen vuoden aikana. Esimerkiksi Ruotsissa vakava väkivaltarikollisuus on lisääntynyt ja on oletettavaa, että sama ilmiö tapahtuu myös Suomessa jollakin viiveellä. Ruotsissa osa ongelmaa on epäonnistunut maahanmuuttajien integrointi yhteiskuntaan, mutta muitakin syitä on. Lisääntyvä individualismi ja piittaamattomuus muista heikentää normien vaikutusta, ja Suomessakin on jo esimerkkejä järjettömistä hyvin nuorien lapsien keskinäisestä väkivallasta. Esimerkkejä ja malleja väkivaltaiseen käyttäytymiseen on helppoa löytää erilaisista sosiaalisen median alustoista ja viihdetarjonnasta. Myös oikeusjärjestelmän resurssipuutteet vaikuttavat yleensäkin rikollisuuteen, koska teoista ei välttämättä seuraa mitään tai seuraukset ovat hyvin lieviä suhteessa tekoon”.

Erään myymälän työntekijän mukaan kaupan alan houkuttelevuus on murroksessa. Hän kertoi, että sosiaalisessa mediassa "sallittu" nimittely, uhkailu ja tappouhkaukset ovat valitettavasti siirtyneet hyväksytyksi ja normaaliksi käyttäytymiseksi työntekijöitä kohtaan. Kaupan alan työntekijöistä huomattava osa on nuoria, jotka aloittavat alalta työelämän. Jos heti työn alkutaipaleella kohtaa väkivaltaa tai sen uhkaa, vaikuttaa ilmiö suoraan alan ja nuoren työllisyyteen. Myös toista vastaajaa huolestuttaa ilmiön vaikutus nuoriin, sillä nuoret työntekijät ovat kokemattomia eivätkä välttämättä henkisesti yhtä vahvoja. Vastaajan mielestä on ehdottoman tärkeää, että esimerkiksi työvuorojen suunnittelussa otetaan huomioon, ettei kenenkään tulisi olla työpisteellä yksin. (Kysely kaupan alan työntekijöille). Haastateltavan 1 mielestä yksintyöskentely ei ole hyväksi, vaikka se ei lisäisikään väkivallan riskiä, sillä silloin trauman kanssa jää yksin.

Vaikka tutkimuksen tavoitteena olikin tutkia ilmiötä ja sen nykytilaa, ei sen aikana pyritty selvittämään tarkkaa määrää siitä, kuinka paljon fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita on. Tämä olisi vaatinut hyvin laajaa otantaa suomalaisista kaupan alan työntekijöistä sekä määrällistä tutkimusta. Tämän tutkimuksen puitteissa tämä ei ollut mahdollista. Siksi nykytilan realistista kokoluokkaa ei osata sanoa. Tutkimuksen aikana tehty kysely kaupan alan työntekijöille antoi kuitenkin suuntaa antavaa tietoa, jonka mukaan jopa 74 % vastaajista oli joskus kokenut fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa.

6.2 Nykyinen varautuminen ja ennaltaehkäisevät toimet

Tämän alaluvun tarkoituksena on käsitellä varautumista, ennaltaehkäisyä ja seurausten lievittämistä. Tarkoituksena on avata millä keinoilla yrityksissä ja kaupan alalla on varauduttu väkivalta- ja uhkatilanteisiin. Varautumisella tarkoitetaan toimintaa, jonka avulla on tarkoitus varmistaa työtehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen. Päämääränä on huolehtia häiriötilanteiden ja onnettomuuksien ehkäisystä ja valmistautumisesta toimintaan niiden uhatessa tai sattuesssa. Tarkoituksena on myös suunnitella näistä tilanteista toipuminen. Varautumisessa painopiste on reagoinnin sijaan kuitenkin ennakoinnissa. Ennakoinnin suunnittelu edellyttää muun muassa tutkimustiedon ja ennakointimenetelmien hyödyntämistä, hiljaisten signaalien havaitsemista sekä toimintaympäristön muutostrendien seuranta. (Turvallisuuskomitea 2021.)

Kuten teoreettisessa viitekehyksessä osoitetaan, ohjaavat Suomen lait, palvelualojen työ sopimus ja erilaiset standardit sitä miten fyysiseen väkivaltaan ja uhkatilanteisiin tulisi vähintään kaupan alalla varautua. Kaupan alan toimijoiden tehtäväksi jää itse kehittää keinoja, joilla ennaltaehkäisy ja varautuminen konkreettisesti toteutetaan. Elinkeinoelämän keskusliiton (2019) artikkelin mukaan yritysten keinot puuttua jatkuvaan häirintään, vahingontekoon tai yrityksen työntekijöihin kohdistuvaan piinaamiseen ja uhkailuun ovat vähissä. Poliisia ei välttämättä saada paikalle selvittämään tilannetta resurssisyistä johtuen tai teko ei ylitä laittoman uhkauksen rajaa. Myöskään henkilön oleskelua yrityksen tiloissa tai sen läheisyydessä ei voida laillisesti yksiselitteisesti kieltää. Haastateltavien toiveena olikin, että jatkossa myös viranomaiset kykenisivät tarjoamaan ratkaisuja ongelmien hoitamiseen sekä tekemään tehokkaampaa yhteistyötä kaupan alan kanssa (Haastateltavat 3, 7, 9 ja 10).

Laittoman uhkauksen mahdollinen siirtyminen virallisen syytteen alaiseksi olisi yksi esimerkki siitä, miten yritys voisi toimia yksityishenkilön puolesta (Haastateltavat 9 & 10). Esitys laittoman uhkauksen säätämisestä virallisen syytteen alaiseksi rikokseksi annettiin eduskunnalle 19.11.2020. Nykyisin laitton uhkaus on asianomistajarikos ja syyte voidaan nostaa ainoastaan siinä tapauksessa, että asianomistaja tai erittäin tärkeä yleinen etu sitä vaatii tai mikäli uhkauksessa on käytetty henkeä uhkaavaa välinettä. Annettu ehdotus Rikoslain 25 luvun 9 §:n muuttamisesta koskee tilanteita, joissa uhkaus kohdistuu henkilöön työtehtävän

tai julkisen luottamustehtävän vuoksi silloin, kun uhkauksen esittänyt henkilö ei kuulu kyseessä olevan työpaikan henkilökuntaan. Tarkoituksena on turvata työtehtävien ja julkisten luottamustehtävien hoitaminen sekä suojata laajoja ammattiryhmiä häirinnältä ja laittomilta uhkauksilta nykyistä laajemmin. Rikoslain muutoksen toteutuessa se tehostaisi myös laittoman uhkauksen kohteeksi joutuneen henkilön asemaa. (Veini 2020.)

Toinen yhteiskunnallisesti merkittävä tekijä, joka toimisi myös kaupan alan varautumisen keinona on sakon muuntorangaistus. Opinnäytetyön työstämisen aikana selvitetyn viimeisimmän tiedon mukaan, tulee sakon muuntorangaistus voimaan vuonna 2021. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että mikäli sakkoa ei saada perittyä rahana, se voidaan muuttaa vankeudeksi. Muuntorangaistuksen määrää käräjäoikeus. Sen pituus määrittyy niin, että kolme maksamatta olevaa päiväsakkoa vastaa yhden päivän vankeus. Uhtasakon kohdalla jokaista täyttä 30 euroa vastaa yhden päivän vankeus. (Oikeusrekisterikeskus 2019). Sakon muuntorangaistus poistettiin alun perin vuonna 2008. Kaupan liiton mukaan tämän seurauksena varkaat eivät enää välittäneet teoistaan, sillä niillä ei ollut seurauksia. Sakot saattoivat mennä ulosottoon, mutta monesti tekijä kuitenkin todettiin varattomaksi. Muuntorangaistuksen palauttaminen oli periaatteellinen kysymys, sillä teoilla pitää olla seuraamukset. (Kaupan liitto 2020). Sakon muuntorangaistus nousi esiin myös haastattelussa 1. Haastateltava näki rangaistuksen ongelmalliseksi niiden henkilöiden kohdalla, jotka varastavat syödäkseen. Hän koki, että on eettisesti kyseenalaista rangaista henkilöitä vapauden menetyksellä siitä hyvästä, että nämä ovat olleet nälissään. Asian ratkaisemiseksi haluttaisiin nähdä mieluummin muita keinoja. Haastateltava kuitenkin lisää, että tässä tapauksessa tulisi pystyä erottamaan ”pikkuvarkaudet” ja suunnitelmallinen rikollisuus toisistaan.

Muita haastatteluissa yleisesti esiin nousseita uhka- ja häiriötilanteita ennakoivia keinoja kerrottiin olevan perehdytys, koulutus ja ohjeistus, tekninen valvonta sekä tilasuunnittelu. Haastateltava 7 luettelee ennaltaehkäiseviksi keinoiksi muun muassa työn vaarojen arvioinnin, siitä seuraavat toimenpiteet ja viranomaisten paikalle kutsumisen. Hänen mukaansa ennakointi koostuu monista yksityiskohdista, joista tärkeimpänä hän pitää henkilökunnan osaamisen varmistamista. Myös muut haastateltavat pitivät henkilökunnan osaamista tärkeänä. Perehdytyksellä ja koulutuksella pyritään muun muassa ohjeistamaan henkilökuntaa toimimaan oikein uhkatilanteissa. Koulutuksen kannalta pidettiin tärkeänä opettaa henkilökunnalle keskustelutaitoja ja kyky ratkaista tilanteet puhumalla (Haastateltava 4). Haastateltavan 1 mukaan fyysistä väkivaltaa on hankala ennakoita ja hätätilanteen sattuessa henkilö ei välttämättä muista edes perusasioita, jolloin riittävän hyvä perehdytys on toimivin keino varautua tilanteisiin. Hän lisää, että myös sesonkityöntekijöiden perehdytyksen on oltava yhtä kattavaa ja laadukasta kuin muidenkin työntekijöiden perehdytys ja koulutus. Erityisesti nuoria rohkaistaan selviämään tilanteista. Heille muistutetaan, ettei asiakas ole enää asiakas, jos tämä alkaa käyttäytymään asiattomasti.

Henkilökunnalle muistutetaan myös, että oma käytös tilanteessa ratkaisee sen, mihin suuntaan tilanne tulee kehittymään. Asiakkaan mielipidettä ei kannata yrittää lähteä korjaamaan tai selittelemään tilannetta, vaan tavoitteena on ainoastaan ohjata uhkaava henkilö mahdollisimman nopeasti ulos liikkeestä. (Haastateltava 8). Myös Haastateltava 3 kertoi, että henkilökunnalle koulutetaan uhkaavien tilanteiden taustoja, kuten mitkä merkit, tilanteet tai tapahtumat johtavat tilanteisiin. Kun henkilökunta osaa tunnistaa oikeat merkit, he osaavat hälyttää ajoissa apua. Esimerkiksi vartija kutsutaan paikalle heti, kun asiakaspalvelutilanne menee henkilökohtaisuuksiin.

Haastateltavien 9 ja 10 mukaan koulutettu henkilökunta osaa laittaa itseään likoon juuri oikeaan pisteeseen, kuitenkin niin että tilanteesta on vielä turvallista luopua ilman, että se etenee vaikeampaan suuntaan. Heidän mukaansa henkilökunnalle korostetaan luopumista ja avun hälyttämistä. Tarkoituksena ei ole, että henkilökunta juoksee kiinniotettavan perään niin sanottu putkinäkö päällä. Heidän mukaansa suurimmat vaaratilanteet painottuvat juuri kiinniottotilanteisiin. Haastateltavien 5 ja 6 mukaan koulutuksien ja ohjeistuksien avulla keskitytään tilanteisiin reagoimiseen. Ennaltaehkäisy on hankalaa, sillä kaikki ovat tervetulleita kauppaan, kunnes toisin todistetaan. Kaupan alan työntekijöiden kyselyssä nousi esille, että uhkaavien henkilöiden poistaminen pyritään hoitamaan sanallisesti, jotta uhkaava henkilö ei saa mahdollisuutta fyysiseen kontaktiin. Asiakasta pyydetään poistumaan ja palaamaan rauhoittuneena.

Myymälöiden suunnittelussa otetaan huomioon, minkälaisella paikalla se tulee sijaitsemaan. Uhka- ja häiriötilanteiden kannalta tulee kiinnittää huomiota siihen, onko sijainti hiljaisella paikalla ilman luonnollista valvontaa vai keskeisellä sijainnilla, jossa luonnollinen valvonta toteutuu. Sijainnissa kannattaa ottaa huomioon myös alueen levottomuus. (Haastateltava 2). Luonnollisella valvonnalla tarkoitetaan sitä, että ihmisten läsnäolo voi estää rikoksia. Kun ympärillä on paljon ihmisiä, rikoksenteko vaikeutuu ja kiinnijäämisen riski kasvaa. Monimuotoiset alueet, joissa sijaitsee esimerkiksi asuntoja, työpaikkoja ja liikehuoneistoja ovat luonnollisen valvonnan kannalta ideaaleja. (Rikoksantorjuntaneuvosto 2021a.)

Toisessa kansallisessa yritysuhritutkimuksessa oli selvitetty sitä, kuinka toimipaikan ja sen lähiympäristön piirteet, esimerkiksi lähellä olevat palvelut, vaikuttavat suhteessa toimipaikan toteutuneeseen rikosriskitasoon. Tutkimuksessa havaittiin, että mikäli toimipaikat, joiden läheisyydessä sijaitsi koulu, joukkoliikenteen asemat, kauppakeskus, majoituspaikat tai urheiluhalli olivat todennäköisemmin korkean riskitason kohteita. Rikosriskiä lisäsi myös 200 metrin säteellä toimipaikasta sijaitseva anniskeluravintola, alkoholiin keskittynyt myymälä, grillikioski, päihdeongelmaisten asuntola, palvelukeskus, Kelan- tai sosiaalitoimisto. (Kivivuori ym. 2019). Tämän tutkimuksen osalta asia on oleellinen, sillä tutkimuksen aikana ilmeni, että näpistys- ja varkaustapauksiin liittyi lähes poikkeuksetta uhkatilanteen mahdollisuus.

Uhka- ja häiriötilanteiden näkökulmasta tilasuunnittelun tarkoituksena on luoda helposti hallittavissa ja valvottavissa oleva tila, jossa on mahdollisuudet väistää mahdollista uhkaavaa henkilöä. Uhkaavassa tilanteessa itsensä ja uhkaajan väliin pystyy saamaan esteitä ja kassat voidaan rakentaa niin, että asiakas ei ylety sen ylitse työntekijään. Toisen myymälän yhteydessä olevan myymälän tilasuunnittelussa pyritään käyttämään hyväksi synergiaetu, esimerkiksi kassa voidaan sijoittaa niin, että siitä on näkyvyys toisen liikkeen kassalle. Näiden lisäksi kulkureittien ja poistumisteiden tulee olla helposti käytettävissä. (Haastateltavat 2, 3, 5 & 6).

Haastateltavan 3 mukaan myös avoin ja moninainen asiakaspalvelu, joka tuo palvelutilanteeseen vuorovaikutteisuutta, on keino ennaltaehkäistä uhkatilanteita. Kun asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen palvelutilanne on henkilökohtainen, myyjä ei ole enää anonyymi. Näin uhkaus ei välttämättä pysty konkretisoitumaan. Tämä tosin sotii haastateltavan 7 kommentin kanssa, sillä hän oli sitä mieltä, että nykyään uhka- ja häiriökäyttäytymistilanteissa kohdistuvat kommentit työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin enemmän kuin ennen.

Työn riskien arvioinnin avulla saadaan kokonaiskuva työpaikan työturvallisuuden ja työterveyden tilasta sekä niiden kehittämistarpeista. Velvoite vaarojen selvittämiseksi perustuu työturvallisuuslakiin. Se koskee kaikkia työnantajia riippumatta työntekijöiden lukumäärästä tai toimialasta. Riskienarviointi yrityksissä ja organisaatioissa on jatkuvaa toimintaa. Säännöllisesti toteutettavan vaarojen tunnistuksen ja arvioinnin rinnalla työpaikalla on tärkeää olla toimintatapa päivittäisten turvallisuushavaintojen ja vaaratilanneilmoitusten tekemiseen. (Työturvallisuuskeskus 2021). Raportoinnin tarkoitus on tuottaa tietoa erilaisista turvallisuutta uhkaavista tilanteista, mikä auttaa oppimaan menneestä. Saatu tieto voi liittyä tapahtumien ja niihin vaikuttavien tekijöiden yleisyyteen ja tapahtumien kehitymis- ja seurausketjuihin. Vaaratilanneraportoinnin tavoite on kerätä mahdollisimman paljon ilmoituksia ja havaintoja läheltä piti-tilanteista ja turvallisuuspoikkeamista, jotta voidaan muodostaa kokonaiskuva ja ryhtyä toimenpiteisiin ennaltaehkäisevästi. Tilanteista oppimiseen ja turvallisuuden parantamiseen vaikuttaa muun muassa ilmoitusten sisältö, tilanteiden huolellinen analysointi sekä tiedon hyödyntäminen. (Lanne, Murtonen, Nissilä, Ruuhilehto, Virolainen 2006.)

Haastateltavan 2 mukaan raportoinnin avulla pyritään ennakoimaan niin sanotusti tuttuja asiakkaita ja heidän käytöstään. Liikkeet jaetaan näiden raporttien perusteella eri luokkiin. Mikäli liikkeestä tulee paljon raportointeja uhkatilanteista, on sen luokitus korkeampi. Luokituksen avulla liikkeelle voidaan antaa enemmän resursseja esimerkiksi ennaltaehkäisyyn. Haastateltava 7 ehdotti raportointia, joka olisi mahdollista tehdä heti sillä hetkellä, kun työntekijä pitää tilannetta uhkaavana. Hän ehdotti, että esimerkiksi kassapäätteessä voisi olla

ilmoitusnappi, joka on integroitu raportointijärjestelmään tai vastaavaan, jolloin ilmoitus siitä, että tilanne on tapahtunut, siirtyisi suoraan tilastoihin.

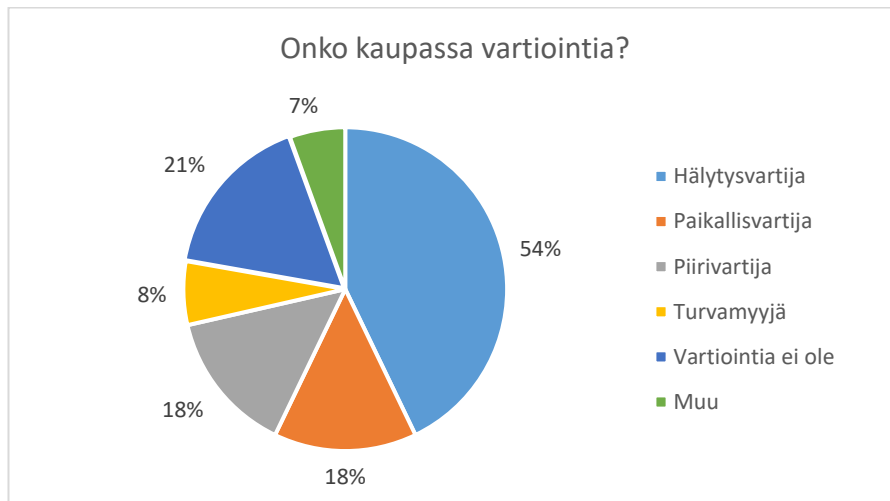
Yhtenä keinona yritykset antavan huonosti käyttäytyville henkilöille porttikieltoja. Suomen laki ei kuitenkaan nykyisellään tunne sanaa porttikielto, eikä sitä näin ollen voi antaa. Henkilöä ei voida määräaikaisesti kieltää tulemasta liikkeeseen, vaan jokainen tapaus tulee harkita erikseen. Mikäli kuitenkin aiemman käytöksen perusteella on syytä epäillä, että asiakas saattaa vaarantaa järjestyksen tai turvallisuuden, voidaan häntä estää tulemasta liikkeeseen tai hänet voidaan poistaa sieltä. (Huotilainen 2014). ”Pääsykiellolla pyritään turvaamaan henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuus sekä suojaamaan omaisuutta.” (Pukkila & Meritähti 2014). Kyselyssä kaupan alan työntekijöille ilmeni, että pääsykieltoa käytetään huonosti käyttäytyvien asiakkaiden kohdalla. Osan kokemusten mukaan pääsykielto toimii hyvin, kun taas toisten kokemusten perusteella pääsykiellon antamisella ei ole ollut vaikutusta: ”Porttikieltoa on turha antaa, koska sitä ei pystytä valvomaan, eivätkä kaikki uskalla poistaa kyseistä asiakasta”.

Haastateltavan 4 mukaan yhtenä ennaltaehkäisykeinona on rikollisuutta ylipäänsä vähentänyt se, että asiat viedään herkästi poliisille ja aina käräjäoikeuteen, eikä tyydytä sakkoihin. Hänen mukaansa tämä on viesti rikollisten suuntaan, että heidän myymälöihinsä ei kannata tulla rikkomaan lakeja. Haastateltava totesi lopuksi, ettei oikeuden hakeminen viranomaisten kautta auta saamaan korvauksia, mutta varoittaa rikoksentehtäjiä, ettei heitä ainakaan päästetä helpolla.

Haastateltavan 8 mukaan halutaan turvallisuus nykyään ulkoistaa. Hänen mielestään olisi tärkeämpää panostaa työntekijöiden reippauteen, oikeaoppiseen toimintaan ja kouluttamiseen. Loppupeleissä tilanteessa on kuitenkin aina ihminen ja hänen toimintansa, joka ratkaisee, eikä välttämättä jokin rakenteellinen- tai tekninen ratkaisu.

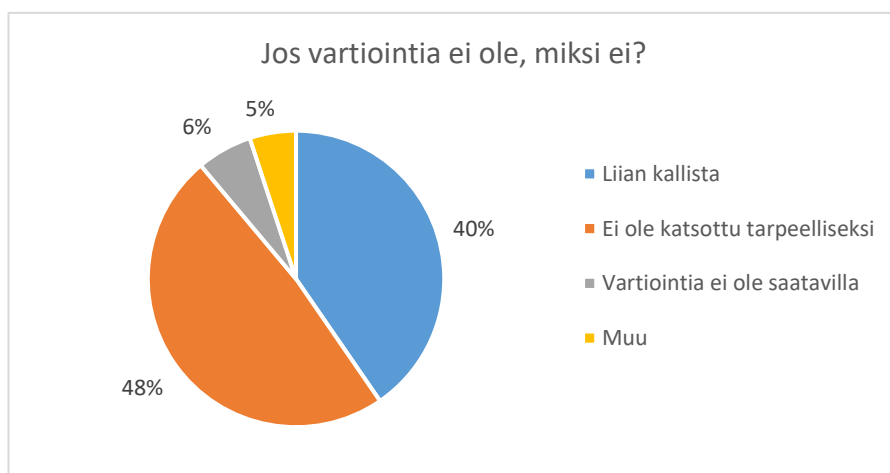
6.3 Vartiointi ja turvamyyjä varautumiskeinoina

Vartiointi oli haastatteluvastausten perusteella yksi yleisimmin käytössä oleva häiriötilanteita ennaltaehkäisevä toimi. Haastateltava 1 totesikin, että se, että vartija on paikalla, on todella vahva ehkäisykeino väkivalta- ja uhka tilanteisiin. Myös kaupan työntekijöille tehtyyn kyselyyn vastanneista 79 % vastasi, että heillä on jonkinlainen vartiointi käytössä. Yleisimmin käytössä olevan vartioinnin muodon vastattiin olevan hälytysvartija, jonka osuus oli 54 % vastauksista (ks. kuvio 6). Mikäli vartiointia ei ollut käytössä, oli se joko katsottu tarpeettomaksi (48 %) tai liian kalliiksi (40 %), (ks. kuvio 7). Yksi vastaaja totesikin, että: ”Olisi ihanaa, jos vartiointia olisi mahdollistaa ostaa ammattilaisilta, mutta sen jälkeen tällaiset pienet kaupat muuttuvat tappiollisiksi ja lakkaavat olemasta.” (Kysely kaupan alan työntekijöille).



Kuvio 6: Kysely 1: kaupan alan työntekijöille, vartiointi. 2021.

Haastateltavan 2 mukaan yrityksessä käytetään vartiointia monipuolisesti tarpeen mukaisesti. Resursseja kohdistetaan niihin liikkeisiin, joista eniten ilmoitetaan häiriökäyttäytymisestä tai uhkatilanteista. Tarpeen vaatiessa on käytössä kokoaikainen vartija. Henkilökunnalla voi joissakin tapauksissa olla henkilökohtaiset hälytysnapit. Haastateltavan mukaan: ”...ennaltaehkäisevällä kulttuurilla ja sillä, että pyritään ennakoimaan, luodaan edellytykset sille, että voidaan reagoida aikaisessa vaiheessa...”. Hänen kokemuksensa mukaan paikallisvartija on toiminut hyvin ennaltaehkäisevänä, eikä näpistyksiä juurikaan ole. Haastateltava totesi, että paras tilanne on, kun näpistykselle ei anneta tilaisuutta ja sitä kautta todennäköinen uhkatilanne jää syntymättä.



Kuvio 7: Kysely 1: kaupan alan työntekijöille, vartiointi. 2021.

Viime vuosina yhä enemmän määrin kaupan alalla on otettu käyttöön niin kutsuttu hybridimalli eli vartijan ja myyjän yhdistelmä. Käytännössä tällä tarkoitetaan tehtävää, jossa yhdistyvät myyjän ja vartijan työtehtävät. Konseptina se jakaa mielipiteitä. Näverin (2019)

kirjoittamassa artikkelissa esiin nousi muun muassa seuraava ajatus: ”Turvamyymä-nimike ei tarkoita turvallisuusalan näkökulmasta mitään! Se on täysin keksitty termi, jota ei löydy alan lainsäädännöstä tai oppimateriaaleista.” Turvamyymä on kahta tyyppiä, toinen omaa vartijan oikeudet, kun taas toisella niitä ei ole. Käytännössä jälkimmäisellä on käytössä samat oikeudet kuin kaikilla muillakin, vaikka taustalla olisikin alan koulutusta tai osaamista. Yksi artikkelia varten haastateltu henkilö ilmaisee huolensa siitä, että mitä jos yksi henkilö ei ehdikään lopulta suorittamaan mitään työtehtävää kunnolla, koska hänen täytyy pyrkiä tekemään useampaa työtehtävää saman aikaisesti. Artikkelissa turvamyymää on perusteltu sillä, että turvamyymällä haetaan vartijan ja turvallisuuden läsnäoloa ennakolta tilanteessa, jossa vartija muuten saapuisi paikalle kutsulla tai satunnaiskäynnillä. Konseptilla on saatu turvallisuus- ja kustannushyötyjä.

Haastatteluissakin nousi esiin erilaisia näkökulmia turvamyymästä. Haastateltavan 1 mukaan hybridimalli on pelottava suunta. Hänen mielestään vartioinnin onnistumisen kannalta vartijoiden tulee voida valppaana ja tarkkaavaisena suorittaa työtehtävänsä. Jos tämä kytketään tekemään jotakin muuta, tarkkaavaisuus herpaantuu muusta tekemisestä. Erityisen skeptisesti haastateltava suhtautuu kassalle asetettuihin turvamyymäihin, sillä esimerkiksi ryöstötilanteessa tämä on yhtä avuttomassa tilassa kuin kuka tahansa siinä kohtaa. Haastateltava 3 kokee, että konsepti ei ole huono idea, mutta on tärkeää, miten ja missä sitä käytetään. Hybridimalli on hyödyllinen syrjäseuduilla, joissa vartijaa ei ole saatavilla ja vasteajat ovat todella pitkät. Näiden kohteiden kannalta hybridimallien kehittäminen on tärkeää. Muualla käytettynä turvallisuuden ennakointi ja asiakaspalvelu riitelevät keskenään, kun on kyse turvallisuustyöstä. Haastateltava totesi, että turvamyymä konseptissa on vain näennäisesti asiakaspalvelua ja näennäisesti turvallisuuden ennakointia. Lähtökohtaisesti, jos turvamyymä on hyllyttämässä tämä reagoi vasta hälytykseen, jolloin kyse ei ole ennakoivasta työstä. Samaa pohti myös haastateltava 8. Hän kokee, että asiakaspalvelutehtävän sekä vartioinnin yhdistäminen on haastavaa, sillä tehtävässä pitäisi osata yhdistää kokonaisuus. Asiakaspalvelijana henkilö on kiinni tehtävässään, kun taas vartijan täytyy huomioida koko tila ja ottaa ihmiset huomioon jo ovelta. Hänen mukaansa tulee muistaa, että lain mukaan vartija vartioi tavaraa ja kokonaisuutta eikä järjestyksenvalvojaa sijoiteta yksittäiseen kauppaliikkeeseen. Hän lisää, että mikäli hybridimalli taipuu lainsäädäntöön ja sille löytyy käyttäjiä, niin silloin malli on paikallaan. Hän kuitenkin painotti tärkeämpänä sitä, että kukaan ei ole yksin työssä sekä yleistä kiinniotto-oikeutta.

Haastateltavat 5, 6 ja 7 nostivat esiin sen, että tehtävään tulee palkata henkilö, jolla on riittävä soveltuvuus, osaaminen ja kyvykyys tehtävän suorittamiseen. Kummassakin haastattelussa painotettiin sitä, että tehtäväkuvan tulee olla selkeä ja tarkoin määritelty sekä tehtävien priorisoinnin kunnossa. Haastateltava 7 lisäsi vielä, että on yhdentekevää, onko työntekijä vartija, sillä tämän osaamiseen on silti panostettava. Henkilön tulee

ymmärtää, että omaa henkeä on suojeltava aina ensimmäisenä. Tärkeitä ovat hyvät ihmissuhde- ja asiakaspalvelutaidot.

Haastateltavat 9 ja 10 näkevät turvamyyjässä positiivisena ominaisuutena ensivasteena toimimisen. Kun hälytys tulee, on tämä todennäköisesti nopeimmin paikalla. Heillä on ollut käytössä turvamyyjiä sekä omavartijaperiaatteella sekä ulkoistettuja vartijastatuksella toimivia turvamyyjiä. He totesivat, että molemmilla on ollut paikkansa. Vartija-tasoinen vaste on heidän mukaansa toiminut kuitenkin paremmin. Turvamyyjien käyttö on ollut heillä kasvussa. Heidän käyttämänsä turvamyyjät ymmärtävät oikean toiminnan ja asia hoidetaan fiksusti, vaikka tällä olisikin voimankäyttövälineet käytössä. Turvamyyjä on erityisesti ennaltaehkäisevässä roolissa.

Eräässä haastattelussa tuli ilmi, että heillä on käytössään turvallisuushenkilö, joka vastaa yleisesti myymälän turvallisuudesta. Henkilö ei ole vartija, mutta häntä on perehdytetty turvallisuusasioihin ja tietää siten enemmän kuin normaali työntekijä. Kiinnitoissa pätee yleinen kiinniotto-oikeus. Haastateltavan kokemuksen mukaan järjestely on toiminut hyvin erityisesti turvallisuuteen liittyvien asioiden jalkauttamisessa. (Haastateltava 4.)

6.4 Tulevaisuuden näkymät

Haastatteluiden avulla selvitettiin asiantuntijoiden näkemystä siitä, millaiseksi nykytilanne saattaisi tulevaisuudessa kehittyä. Selkeä yhteneväinen linja oli, että mikäli kehitys jatkuu nykyisen mallin mukaan, ilmiö tulee menemään tulevaisuudessa entistä heikompaan suuntaan. Sen juurisyyt tunnistettiin moninaisiksi ja yhteiskunnallisiksi, sillä se seuraa vahvasti yhteiskunnan hyvinvointia ja siihen liittyviä ilmiöitä.

Haastateltavan 3 mukaan nykyinen trendi on todella huono ja tilanteen hoitamisessa ollaan jo myöhässä. Hänen mielestään yhtenä vaikuttavana tekijänä ovat huumeet ja varsinkin ”huumekaupungit”, joiden lisääntyminen on vaikuttanut myös uhkatilanteiden kasvuun. Myös haastateltavan 4 mielestä trendi jatkaa kasvuaan. Hänen päällimmäisenä ajatuksenaan on se, että kaupan työympäristössä työskenteleminen on ja tulee myös jatkossa olemaan entistä vaarallisempaa ja uhkaavampaa. Haastateltava kokee, että riskejä on enemmän ja kynnyks vahingoittaa toista laskee. Haastateltavan 7 mukaan nykyinen kehityskulku jatkuu eli tilanteet pysyvät yleisinä, ehkä lisääntyvät ja ehkä jopa vakavammat tilanteet yleistyvät jonkin verran nykyisestä. Haastateltava 7 ei nähnyt nykytilanteessa edellytyksiä myönteiselle kehitykselle.

Suomen tilanne seuraa joissain määrin Ruotsin tilannetta, jossa vakava väkivaltarikollisuus on lisääntynyt. Oletettavaa on, että sama ilmiö tulee tapahtumaan Suomessa jollakin viiveellä. Yhden kyselyvastauksen mukaan osa ongelmaa on epäonnistunut maahanmuuttajien integrointi yhteiskuntaan. Vastauksen mukaan tämä ei kuitenkaan ole ainoa syy. Muita syitä

on esimerkiksi sosiaalisen median kulttuuri, lisääntyvä individualismi ja piittaamattomuus muista, jotka heikentävät normien vaikutusta. Vastaajan mukaan Suomessakin on jo esimerkitapauksia nuorten lasten keskinäisestä väkivallasta. Ilmiö seuraa yhteiskunnan vointia ylipäättään. Toisen vastaajan mukaan, jos suurempi joukko voi huonommin ja esimerkiksi tuloerot kasvavat niin ilmiö jatkaa kasvuaan. (Kysely asiantuntijoille.)

6.5 Fyysisen väkivallan ja sen uhan esiintymiseen vaikuttavat tekijät

Uhka- ja häiriötilanteisiin vaikuttavat tekijät olivat pitkälti yhteydessä myymälävarkauksiin ja niiden yrityksiin sekä päihteiden käyttöön. Nämä asiat nousivat haastatteluissa ja kyselyissä esiin johdonmukaisesti. Toisen kansallisen yritysuhritutkimuksen (Kivivuori ym. 2019) mukaan taustatekijöinä korkealle riskitasolle tunnistettiin muun muassa runsas asiakaskontaktien määrä, alkoholin läsnäolo toiminnassa sekä pitkät aukioloajat. Kaupan liiton (2021c) turvallisuusvaliokunnan vuonna 2020 kokoamien tietojen mukaan varkauksien määrä kasvoi toimipaikasta riippuen 10-20 prosenttia. Tieto on merkittävä, sillä haastateltavien 1 ja 2 mukaan uhkatilanteet liittyvät monesti myymälävarkauksiin ja niiden yrityksiin. Haastateltavan 2 mukaan ”Jokaiseen näpistystilanteeseen liittyy potentiaalinen uhkatilanne”. Yritysuhritutkimuksen mukaan yrityksen toimipaikka voi sijaintinsa, toimintonsa ja tuotteidensa vuoksi muodostaa kohteesta rikosalttiin (Kivivuori ym. 2019). Myös tämän tutkimuksen perusteella myymälän kokoluokka ja sijainti sekä työskentelyajat ja myytävät tuotteet voivat vaikuttaa siihen, kuinka paljon fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita myymälässä esiintyy. Tämän vuoksi osa myymälöistä kokee uhkatilanteita enemmän kuin toiset.

Kaupan alan työntekijöille osoitettua kyselyä tehtäessä, valittiin monivalintakysymykseen ”Millaisissa tilanteissa fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa on esiintynyt?” erilaisia valmiita vastauksia, joita kehitettiin vielä opinnäytetyön työelämän ohjaajan kanssa. Vastauksiksi valittiin esimerkiksi se, että henkilö on ollut päihtynyt tai muuten sekava, henkilölle on kieltäydytty myymästä, hänet on poistettu kaupasta, pyritty ottamaan kiinni varkaudesta tai näpistyksestä epäiltynä. Lisäksi vaihtoehtoina olivat ryöstötilanne, se että asiakas on ollut tyytymätön palveluun tai se, ettei syy-seuraus-suhdetta ole tunnistettu. Vastaajalle annettiin myös vastausvaihtoehto ”muu”, johon vastaajat olivat kommentoineet, että tilanteita on tapahtunut esimerkiksi myymälän ulkopuolella tai tuulikaapissa ja vartiointi tehtävissä. Jokainen kyselyn kohta sai vastauksia, mutta eniten ääniä olivat saaneet muun muassa henkilön ollessa päihtyneessä tilassa ja myymälävarkauden tai näpistyksen yhteydessä. Nämä näkyvät myös ilmiön juurisyissä. Kyselyn 1 lisäksi, myös haastateltavat kertoivat, että fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita esiintyy samanlaisissa tilanteissa.

Huumausaineiden lisääntynyt käyttö on heijastunut kaupan alalla lisääntyneenä häiriökäyttäytymisenä. Aineiden saatavuus on helpottunut ja sitä myöten myös käyttö on

lisääntynyt. Haastateltavan 4 mukaan huumausaineiden saatavuus näkyy näpistysten yhteydessä sykleinä. Pari viikkoa näpistysten osalta on rauhallista, kun huumausaineita on tarjolla. Näpistely alkaa, kun aineet loppuvat ja velat sekä tarve saada huumausaineita lisää kasvavat. Toisen Yritysuhritutkimuksen mukaan alkoholi- ja tupakkatuotteet, sekä tuotteet, joilla on korkea jälleenmyynti hinta, houkuttelevat näpistelijöitä ja näihin tilanteisiin liittyy johdonmukaisesti väkivallan uhka. Näpistelijöiden ja varkaisten suosimia tuotteita kutsutaan nimellä ”hot products”. Näitä ovat muun muassa elektroniikka, arvokkaat työkalut ja merkkivaatteet helpon jälleenmyytävyytensä ansiosta. (Kivivuori ym. 2018.)

Myös sosiaalinen media on haastateltavan 1 ja asiantuntijakyselyyn vastanneiden henkilöiden mielestä ollut yksi merkittävä tekijä uhka- ja häiriötilanteiden kasvuun ja esiintymiseen. Sosiaalisen median edesauttamana kasvaneen individualismin myötä ihmiset kokevat olevansa oikeutettuja sanalliseen väkivaltaan ja uhkailuun myyjää kohti. Haastateltavan 3 mukaan on kadotettu, mitä on hyvä asiakaspalvelu ja mikä on henkistä väkivaltaa. Myyjää pidetään objektina, jolle voi käytännössä sanoa mitä tahansa. Hänen mukaansa herkimmit joutuvat näiden tilanteiden johdosta sairauslomalle.

Tutkimuksen ajoittuminen koronaviruksen aiheuttaman pandemian ajalle heijastui väistämättä myös tutkimuksen tuloksiin. Useampaan otteeseen nousi esiin, että koronaviruksen vaikutus häiriötilanteisiin on ollut näkyvä. Haastateltavan 4 mukaan pandemiatilannetta on osattu hyödyntää ihmisten keskuudessa. Esimerkiksi kasvomaskien käyttö on lisännyt anonyymiutta ja sitä myöten uhkailua. Uhkailu koetaan helpommaksi, kun maskin ansiosta henkilö ei ole enää helposti tunnistettavissa. Koronavirusta on käytetty myös uhkauksena muun muassa kiinniottotilanteessa, jossa kiinniotettu on kertonut, että hänellä on koronavirus ja uhannut tartuttaa sen kiinniottajiin. Myös toinen asiantuntija osasi kertoa, että pandemia on vaikuttanut uhkatilanteiden määrän nousuun ja muutos on ollut hänen mukaansa merkittävä. Pandemian myötä kansainvälinen liikkuminen on vähentynyt ja valtion rajojen sulkemisen myötä huumeiden saatavuus on heikentynyt, joka on heijastunut alkoholin kulutukseen lisääntyvästi. Ihmiset on koronaviruksen aiheuttaman epävarmuuden myötä olleet reaktiivisempia ja pelkästään turvaväleistä huomauttaminen on saattanut laukaista tilanteen. (Haastateltava 2). Haastateltava 7 mainitsi, että häiriökäyttäytyminen oli kasvussa jo ennen korona-aikaa, mutta viruksen aiheuttaman tilanteen vaikutuksesta tilanteet ovat lisääntyneet selvästi. Haastateltavan 1 mukaan pandemia on toiminut yhtenä ilmiöön vaikuttavana tekijänä, sillä se on lisännyt ihmisten pahaa oloa.

7 Yrityslähestymiskielto kaupan alan turvallisuuden työkaluna

7.1 Yrityslähestymiskielto Suomessa ja Ruotsissa

Kaupan alalla on etsitty työkaluja lisääntyneeseen väkivaltaan ja sen uhkaan. Kaupan liiton jäsenyritykset pitivät vuonna 2020 ajan kirjaa asiakkaisiin ja henkilökuntaan kohdistuneesta väkivallasta ja uhkatilanteista (Kaupan liitto 2021c). Yhtenä keinona tilanteiden vähentämiseksi on ehdotettu yrityslähestymiskieltoa. Yrityslähestymiskielolla tarkoitetaan lähestymiskieltoa, joka vastaa yksityishenkilön hakemaa lähestymiskieltoa, mutta hakijana toimii yritys työntekijän tai työntekijöiden puolesta (Elinkeinoelämän keskusliitto 2019a). Näin työntekijän ei tarvitse hakea lähestymiskieltoa omilla henkilötiedoillaan. Tavoitteena on suojella työntekijöitä toistuvilta ja vakavilta uhkatilanteilta. Elinkeinoelämän keskusliiton (2019a) mukaan yksittäisten työntekijöiden kohdalla tällaiset tilanteet voivat johtaa uupumiseen, pelkotiloihin ja pahimmillaan jopa työkyvyttömyyteen. Yrityslähestymiskielto olisi myös mahdollisuus poistaa henkilöstölle kiusallinen henkilökohtaisen profiloitumisen vaaran selvittäessä erilaisia työpaikalla tapahtuvia häiriötilanteita. Lähestymiskiellon ennalta estävää vaikutus on merkittävässä roolissa. Se on myös mahdollisuus säästää viranomaisten rajallisia voimavaroja. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2019b.)

Kaupan liiton (2019) julkaisemassa artikkelissa Kaupan liitto, PAM, EK, MaRa ja SAK esittivät, että niin kuin yksityishenkilöidenkin, myös yritysten tulisi voida hakea lähestymiskieltoa jatkuvasti häiriöitä aiheuttavilta henkilöiltä. Liitot painottivat samalla, että yritykset ja työntekijät tarvitsevat turvallisen asiointi- ja työympäristön. Arjen turvallisuuden edellytyksenä ja ennalta ehkäisevänä vaikuttajana on ajantasainen lainsäädäntö ja poliisin ja syyttäjän virkatoimet. Liittojen viesti on, että: ”Häiriköinti ja uhkailu eivät saa arkipäiväistyä - ne eivät ole kenenkään perusoikeuksia”. Tämän tutkimuksen aikana esimerkiksi haastateltavat 1 ja 7 kokivat, että uhkailu on jo joillekin kaupan alan työntekijöille arkipäivää.

Elinkeinoelämän keskusliiton artikkelin (2019a) mukaan uhkailu jää usein tilastojen ulkopuolelle. Heidän mukaansa toistuva vainoaminen tai häirintä ilmoitettiin poliisille alle neljäosassa tapauksia. Artikkelin mukaan tilanne voi kärjistyä monenlaisista syistä. Joissakin tapauksissa yrityksen tarjoama palvelu ei ole ollut asiakkaan näkemyksen mukaan miellyttävää tai se ei ole ollut riittävää. Joissain tapauksissa yrityksissä on myös jouduttu tekemään asiakkaan kannalta päätöksiä, jotka eivät taas asiakkaasta tunnu oikeilta. Myös asiakkaan liiallinen, kielloista huolimatta jatkuva asiaton, henkilökohtainen kiinnostus yrityksen henkilökuntaa kohtaan voi aiheuttaa kiusallisia ja vaikeita tilanteita. Artikkelin mukaan poliisin resurssit eivät riitä eikä henkilön oleskelun kieltäminen yrityksen tiloissa tai sen läheisyydessä ei mahdollista. Näissä tapauksissa yrityslähestymiskielto olisi tärkeä työkalu. Häiriökäyttäytymisistä aiheutuu myös kuluja sekä yrityksille, että yhteiskunnalle.

Vuosittain yrityksille aiheutuneista taloudellisista tappioista ei artikkelin mukaan ole saatavissa tietoa. Liitot (Kaupan liitto, MaRa, PAM, EK ja SAK) kuitenkin toteavat, että hintalappu suomalaiselle yhteiskunnalle on huomattava. Tilanteesta kärsii erityisesti pienet yritykset, joilla on todella rajalliset voimavarat häiriötilanteisiin puuttumiseen.

Ruotsissa yrityslähestymiskielto otettiin käyttöön maaliskuussa 2021. Ruotsin kaupan turvallisuusbarometri osoitti vuoden 2020 viimeisen vuosineljänneksen aikana, että 30 prosenttia maan myymälöistä oli tietyllä viikolla alttiina jonkinlaiselle rikollisuudelle; uhkaus, varkaus, murto, häirintä tai ryöstö. Prosessi on ollut myös Ruotsissa pitkä ja lain eteen on tehty töitä kymmenen vuotta. Yrityslähestymiskielto on ollut kaivattu työkalu kauppojen turvallisuuden parantamiseksi. Elisabeth Duen mukaan yrityslähestymiskielto on tervetullut askel myymälöiden turvallisuuden luomisessa. Haasteena hän näkee kuitenkin sen, kuinka sitä sovelletaan. Huomio kiinnittyy tässä asiassa poliisiin ja syyttäjiin. Due ei usko, että laki ratkaisee kaikkien ongelmia, mutta hyödyttää varmasti kauppvoja, jotka kärsivät kaikkein eniten. Axfood'in lehdistöpäällikkö Magnus Trönbloom mukaan: ”Kyse ei ole taloudellisista, vaan inhimillisistä arvoista”. Työntekijät ja asiakkaat ansaitsevat Trönbloomin mukaan väkivallattomia kauppvoja ja yrityslähestymiskielto on iso askel oikeaan suuntaan. Hän pitää myös tärkeänä, että poliisi ja syyttäjät saavat riittävästi resursseja. (Berzelius 2021.)

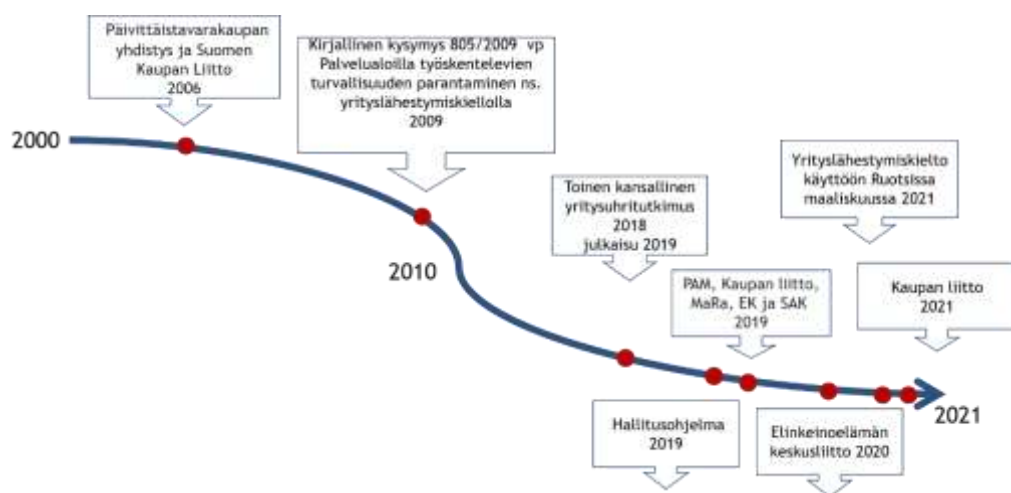
Maaliskuussa 2021 voimaan tulleesta laista on asetettu muun muassa seuraavaa. Tämän lain mukaan henkilöltä voidaan kieltää pääsy kauppaan ja siellä oleskelu. Yrityslähestymiskieltoa ei voida käyttää alle 15-vuotiaisiin. Henkilöltä voidaan evätä pääsy, jos on olemassa realistinen riski siitä, että hän tekee rikoksen kaupassa tai häiritsee vakavasti siellä olevaa henkilöä. Arvioitaessa tällaisen riskin olemassaoloa on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, onko henkilö aiemmin tehnyt rikoksen kaupassa tai sen yhteydessä. Kielto voidaan määrätä enintään vuodeksi ja sitä voidaan pidentää maksimissaan vuodella kerrallaan. Mikäli kiellon tarkoitus voidaan saavuttaa lievemmillä keinoilla, yrityslähestymiskieltoa ei voi antaa. Yrityslähestymiskiellon rikkomisesta tuomitaan sakko tai vankeusrangaistus enintään kuudeksi kuukaudeksi. (Lag (2021:34) om tillträdesförbud till butik 2021.)

7.2 Yrityslähestymiskiellon historia

Jotta saataisiin havainnoitua, kuinka pitkään yrityslähestymiskiellosta on Suomessa keskusteltu, rakennettiin aikajana. Aikajanan tarkoituksena on kuvastaa sitä, kuinka pitkällä aikavälillä yrityslähestymiskiellosta on keskusteltu ilman, että asia on varsinaisesti edistynyt. Aikajanaa koottaessa havaittiin, että sen lisäksi, että yrityslähestymiskielto on mainittu tutkimuksissa ja jopa kirjeessä eduskunnan puhemiehelle, esiintyy yrityslähestymiskielto myös useissa erilaisissa uutisissa. Selvitettäessä miten yrityslähestymiskielto on toteutettu Ruotsissa, haastatellessa asiantuntijoita sekä tutkittaessa sitä, missä kaikkialla yrityslähestymiskielto on mainittu 2000-luvulla, tultiin lopputulokseen, että

yrityslähestymiskiellon saaminen Suomessa on edelleen lähtökuopissa, vaikka kaupan ala on kaivannut kieltoa jo parikymmentä vuotta.

Aktiivisuudessa pystyi havaitsemaan selkeitä piikkejä, jotka olivat liitännäisiä muun muassa aihetta tukevien tutkimusten julkaisuun. Haastateltavalta 1 kysyttiin, onko hän havainnut erityisiä piikkejä aktiivisuudessa ja ovatko ne yhdistyneet tiettyihin tekijöihin. Hänen oli havainnut, että aktiivisuus yrityslähestymiskielloa kohtaan on kasvanut aina kun kauppojen aukioloaikoja on laajennettu.



Kuvio 8: Turunen & Rinne 2021. Yrityslähestymiskiello, aikajana väliltä 2000-2021.

Ensimmäiset artikkelit yrityslähestymiskiellosta löytyvät vuodelta 2006, jolloin Päivittäistavarakaupan yhdistys ja Suomen Kaupan liitto ilmaisivat halunsa estää ongelma-asiakkaiden pääsyn myymälöihin. Eräässä artikkelissa haastatellun Osmo Laineen mukaan: ”Tavoitteena on turvata henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuus. Tällä hetkellä kaupoilla ei ole juuri toimivaltuuksia puuttua häiriöitä aiheuttaviin asiakkaisiin”. Päivittäistavarakaupan yhdistys lähestyi oikeusministeriötä asialla ja yhdistys lähetti ministeriöön myös keskeiset hallitusohjelmataavoitteensa vuosille 2007-2011. Tavoitteena oli saada hallitusohjelmaan maininta yrityslähestymiskiellon säätämisestä. (Stt 2006). Oikeusministeriö kuitenkin torjui ehdotuksen ja perusteli tätä sillä, että lähestymiskiello on kehitetty ainoastaan yksityishenkilöiden suojaksi eikä laki sovellu omaisuuden suojaamiseen. (MTV 2006.)

Vuonna 2009 Kari Kärkkäinen lähetti eduskunnan puhemiehelle kirjallisen kysymyksen 805/2009 vp Palvelualoilla työskentelevien turvallisuuden parantaminen ns. yrityslähestymiskiellolla. Kärkkäinen kertoi, kuinka myymälävarkauksien määrä oli kasvanut ja kuinka nimenomaan anastusrikoksiin puuttuminen vaarantaa henkilökunnan sekä asiakkaiden turvallisuuden. Hän kirjoitti, että yrityslähestymiskiello suojaisi kaupan henkilökunnan ja

asiakkaiden henkistä sekä fyysistä terveyttä. Erityisesti tämä olisi tarpeen pienissä liikkeissä, joissa on vain vähän henkilökuntaa ja vartijoita ei ole. Samalla pystyttäisiin vahvistamaan omaisuudensuojaa. Tällä olisi suuri merkitys liiketoiminnan jatkuvuuden ja kannattavuuden varmistamisessa. (Kärkkäinen 2009.)

Vuonna 2019 julkaistiin Toinen kansallinen yritysuhritutkimus. Elinkeinoelämän keskusliiton (2019b) mukaan tuloksista pystyi tekemään selkeän johtopäätöksen yrityslähestymiskiellon tarpeellisuudesta. Tutkimuksen julkaisun jälkeen myös PAM, Kaupan liitto, MaRa, EK ja SAK osoittivat tukensa yrityslähestymiskielolle ja esittivät, että yksityishenkilöiden lisäksi myös yritysten tulisi voida hakea lähestymiskielloa sellaisilta henkilöiltä, jotka aiheuttavat jatkuvasti häiriöitä. He painottivat, että niin yritykset kuin työntekijätkin tarvitsevat turvallisen asiointi- ja työympäristön. (PAM 2019). Vuoden 2019 hallitusohjelmassa on maininta, jossa kotirauhan ja julkisrauhan rikkomisen soveltuvuus yritystoimintaan, elinkeinonharjoittajiin ja tuotantotiloihin kohdistuvaan häirintään selvitetään ja tarvittaessa tarkennetaan (Valtioneuvosto 2019).

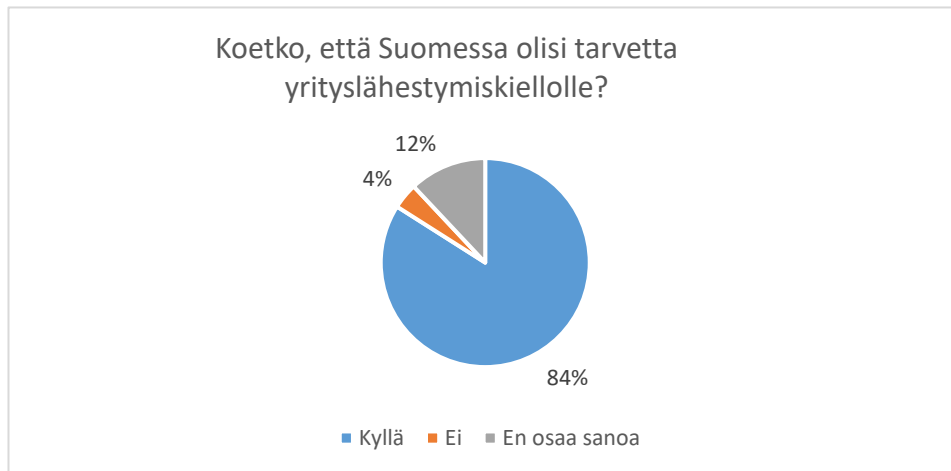
Elinkeinoelämän keskusliitto on ollut erityisen aktiivinen yrityslähestymiskiellon puolestapuhuja. Vuonna 2020 EK sai mahdollisuuden lausua näkemyksensä Sisäisen turvallisuuden selonteon kehittämislinjauksissa. EK ehdotti kehittämislinjauksiin sisällytettävän muun muassa yrityslähestymiskiellon. He perustelivat tätä sillä, että useat tutkimukset osoittivat, että väkivalta ja sillä uhkaaminen on työelämässä lisääntymässä. Toisen kansallisen yritysuhritutkimuksen (2018) mukaan toiseksi yleisin rikostyyppi varkauksien jälkeen sekä kaupan että majoitus- ja ravintolatoiminnan toimialoilla oli työntekijöihin kohdistuva uhkailu ja väkivalta. Tutkimuksen mukaan riski kohdata väkivaltaa ja uhkailua kaupan alalla on Suomessa kaksinkertainen Englantiin verrattuna ja viisinkertainen Alankomaihin verrattuna. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2020.)

Yrityslähestymiskielto nousi jälleen vahvasti pinnalle, kun Ruotsi ilmoitti ottavansa sen käyttöön vuoden 2021 maaliskuussa. Tällöin aiheeseen otti kantaa muun muassa Kaupan liitto (2021c), joka on ollut myös aktiivisesti mukana ajamassa asiaa. Heidän julkaisemassa artikkelissa todettiin, että vastaava tarvittaisiin myös Suomeen, sillä vakavat väkivaltatilanteet ovat yleistyneet kaupoissa. Heidän mukaansa tapaukset ovat yleistyneet entisestään korona-aikana.

7.3 Yrityslähestymiskiellon kannatettavuus kaupan alalla

Tähän tutkimukseen on pyritty keräämään tietoa siitä, kuinka halukkaita kaupan alalla ollaan saamaan yrityslähestymiskielto Suomeen. Tämä toteutettiin kyselyn ja haastatteluiden avulla. Kaupan työntekijöille tarkoitettuun kyselyyn 1 vastanneista selvä enemmistö kannatti yrityslähestymiskielloa (ks. kuvio 9). 84 % vastanneista oli sitä mieltä, että Suomessa olisi

tarve yrityslähestymiskiellolle. Vastaaajista 4 % ei kokenut tälle olevat tarvetta ja 12 % vastasi, etteivät he osaa sanoa.



Kuvio 9: Kysely 1: kaupan alan työntekijöille, yrityslähestymiskielto. 2021.

Avoimissa vastauksissa oli pienissä määrin sekoitettu yrityslähestymiskielto ja porttikielto terminä keskenään. Suomen laki ei kuitenkaan tällä hetkellä tunne sanaa porttikielto, eikä kenellekään voi sitä täten antaa. Vastauksissa toivottiin porttikiellon laillistamista ja todettiin, että vaikka niitä nyt jo jaetaan, olisi viranomaiselta saatu kielto tehokkaampi varsinkin, jos sen rikkomisesta seuraisi rangaistus. Erään vastauksen mukaan lähestymiskieltoa on haettu näin: ”Nyt lähestymiskieltoja on haettu kauppiaan yksityishenkilönä eli pykälää kierretään. Olisi reilumpaa ja läpinäkyvämpää hakea yrityksenä, kun kyseessä on käytännössä sama asia”. (Kysely kaupan alan työntekijöille.)

Vastauksissa yrityslähestymiskiellon saaminen lakiin nähtiin tärkeänä, sillä sen avulla voitaisiin puuttua muun muassa jatkuvasti häiriötilanteita aiheuttaviin henkilöihin ja myymälävarkauksiin ennaltaehkäisevästi. Positiiviseksi koettiin, että tällä keinolla saataisiin laskettua väkivallan uhkaa yrityksessä merkittävästi ja saataisiin turvattua henkilökunnan työrauha. ”Tätä kieltoa rikkoessa virkavallalla olisi suuremmat mahdollisuudet ja velvollisuudet puuttua tilanteeseen ennen kuin varsinainen rikos tapahtuu. Tämä voisi myös ainakin osittain ehkäistä näpistyksiä ja henkilökunnan altistamista mahdolliselle väkivallalle”. Toiveena oli esitetty, että kieltoa pitäisi voida käyttää myymälävarkaisiin, sen yrityksen tehneisiin, jatkuvasti häiriöksi oleviin henkilöihin ja se, että kieltoa ei kuitenkaan voisi asettaa liian kevyin perustein. Toivottiin myös, että kiellon voisi asettaa koko työyhteisöä koskevaksi. Kiellon rikkomisesta tulisi seurata riittävän kova rangaistus. Yksi näistä vastaaajista kirjoitti vapaan sanan -kenttään näin: ”Suomessa ei ehkä ainakaan koko maassa ja kaikissa kaupoissa tarvita lähestymiskieltoa, mutta se voisi hyvinkin tulla tarpeeseen sellaisissa tilanteissa, missä joku tietty henkilö tulee jatkuvasti häiriköimään samaan liikkeeseen.

Lähestymiskielto tekisi sen, että henkilölle tulisi sen rikkomisesta sanktio, mikä puolestaan saattaisi vähentää jatkuvaa häiriötä tehokkaammin.” (Kysely kaupan alan työntekijöille.)

Yrityslähestymiskielto nähtiin myös osaltaan ongelmalliseksi. Siitä ei nähty olevan hyötyä, mikäli sen toteutumista ei pystytä riittävin resurssein valvomaan tai jos sen rikkomisesta ei seuraa riittävää rangaistusta. Lähestymiskiellon tehokkuutta ennaltaehkäisevänä tekijänä epäiltiin: ”Epäilen myöskin, miten lähestymiskielto onnistuu henkilölle, joka on tottunut ”juoksukaljansa” jostain myymälästä hakemaan.” (Kysely kaupan alan työntekijöille.)

Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että yrityslähestymiskielto on kannatettava asia. Se nähtiin hyvänä ja tarpeellisena työkaluna, mutta sen toimimisen suhteen oltiin hieman skeptisiä. Tärkeänä asiana painotettiin jokaisessa haastattelussa nimenomaa sitä, että yrityslähestymiskielto olisi yritykselle keino toimia työntekijän puolesta. Lähestymiskiellon hakeminen on yksittäiselle työntekijälle raskas prosessi (Haastateltava 2) ja sellainen, jota asianomistaja ei välttämättä halua tai uskalla käydä läpi (Haastateltava 9). Haastateltava 10 näkee yrityslähestymiskiellossa hienoksi asiaksi sen, että sen avulla voidaan aidosti puuttua tilanteeseen ennaltaehkäisevästi. Tällä hetkellä valitettava tilanne on se, että joudutaan miettimään, voidaanko mennä puuttumaan, jos sisään astuu tiedetysti häiriötä aiheuttava henkilö.

Haastateltavien 9 ja 10 mukaan yrityslähestymiskielto tarvitaan ääri-riskihenkilöille, jotka ovat vaarallisia, omaavat pitkä historia, ja jotka ovat oikeasti ongelmia toimipaikoille. Heidän mukaansa työnantajalla on todella rajalliset keinot puuttua asiaan, jos työntekijä tai yritys joutuu tällaisen henkilön kohteeksi. Lähestymiskielto on asianomistajarikos ja asianomainen ei välttämättä halua tai uskalla hakea lähestymiskieltoa. Tällä hetkellä seuraukset suhteessa tekoon ovat minimalistiset, joka luo aitoa tarvetta yrityslähestymiskiellolle. Toimiakseen se vaatii asioita, jotka ovat kipeitä. Muun muassa sen, että voidaan pitää rekisteriä mukana olevista henkilöistä. Myös sen, että viranomaisten kanssa pitää pystyä vaihtamaan tietoa. Haastateltavat totesivat tämän olevan tänä päivänä edelleen vaikeata ja että elinkeinoelämän ja viranomaisten välinen tiedonvaihto laahaa pahasti aikaansa jäljessä.

Toteutus ja toimivuus nähtiin kuitenkin monelta osin hankalana. Yksi huoli oli elintarvikkeiden saanti perusoikeutena: ”Vaikeuksiinhan se joutuu (yrityslähestymiskielto), koska se on niin perustavan laatuinen oikeus saada elintarvikkeita... ruokakaupat ovat sellaisia mihin ihmisen vaan pitää päästä sisään” (Haastateltava 1). Haastateltava kuitenkin totesi, että asia olisi järjestettävissä, sillä nykyään tilauksen pystyy tehdä monessa paikassa etänä. Tilatut ruoat voisi käydä hakemassa kaupan ovelta, johon mahdollisuuksien mukaan vartija tai sopiva kaupan työntekijä tulee ne ojentamaan. Haastateltava 10 ehdotti pulmaan samantapaista ratkaisua. Hän totesi, että pienellä paikkakunnalla häiriötä aiheuttava henkilö todennäköisesti häiriköi jokaisessa alueen kaupassa. Tällaisissa tilanteissa, mikäli henkilölle

on asetettu yrityslähestymiskielto, voisi asianhoitaja tai muu kunnan järjestämä taho, joka huolehtii asioinnin tämän puolesta. Myös Haastateltava 7 totesi, että enää ei voida suoraan perustella kiellon toimimattomuutta sillä, että palvelut eivät ole saatavilla, sillä etätilaaminen ja verkkopalvelut ovat kehittyneet paljon ja ovat yhä useamman saavutettavissa.

Ajatuksia herätti myös se, kuinka kiellosta saadaan sellainen, että se tehoaisi häiriökäyttäytyjiin. ”... kuinka se tepsii tunnettujen järjestyshäiriöiden aiheuttajiin... ovat ihmisiä, jotka eivät osaa käyttäytyä sääntöjen mukaan muutenkaan, niin auttaako meitä sitten, että he saavat yhden lapun lisää käteen.” (Haastateltava 8). Tästä huolimatta hän piti yrityslähestymiskieltoa aiheellisena. Haastateltava 4 mukaan, jotta kiellosta saadaan tehokas, tulee sen rikkomisesta seuraavan sanktion olla riittävän tuntuva, jotta kynnyksen henkilölle asetetun kiellon rikkomiseen kasvaa. Haasteena hän näkee yrityslähestymiskiellon valvonnan, sillä sama ongelma on tällä hetkellä lähestymiskiellon kanssa. Toisen asiantuntijan mukaan, jotta kielto voi toimia, tulee sen perusteet olla kirjattuna lakiin selkeästi. Hän myös lisää, että kielto tulee olla sellainen, että sitä ei saa eikä voi käyttää väärin. (Haastateltava 6). Lisäksi haastateltava 3 kokee, että yrityslähestymiskielto olisi kannatettava, mutta sen toteuttaminen on haastavaa. Hänen mielestään kiellon hyötynä on se, että sen avulla asiakkaalle saadaan selväksi millainen käytös ei ole hyväksyttävää ja, että huonosta käytöksestä tulee seurauksia.

Eräs haastateltava näkee yrityslähestymiskiellossa positiivisena muun muassa seuraavaa: ”Toisaalta tällainen lähestymiskielto on selkeä viesti sille henkilölle, joka sen saa, että hän on toiminut väärin sitä tahoja kohtaan, johon hänelle yrityslähestymiskielto haetaan. Se antaa myös eri lailla virtaa poliisiviranomaiselle puuttua tällaisen henkilön toimintaan. Kyllä näen erittäin tarpeelliseksi.” (Haastateltava 7). Hän kokee myös, että asia olisi työnantajan puolesta yrityslähestymiskiellosta kopin ottaminen olisi työturvallisuuslain hengen mukaista ja lähestymiskielto olisi työnantajalle mahdollisuus vaikuttaa kokonaisturvallisuuteen myös tästä kulmasta. Myös kyselyssä kaupan alan työntekijät olivat perustelleet yrityslähestymiskiellon tarpeellisuutta. Eräs vastaaja kirjoitti näin: ”Meillä onkin ohjeistettu, että tilanteeseen puuttuu vartija tai poliisi, joka kutsutaan tilanteeseen mieluummin, kuin mennään itse väliin. Monesti epäilty ehtii poistua paikalta ennen kuin virkavalta saapuu paikalle, ja varastetut tavarat on ehditty jo laittamaan eteenpäin. Tämän vuoksi olisi äärimmäisen tärkeää, että olisi mahdollisuus hakea yrityslähestymiskieltoa. Tätä kieltoa rikkoessa virkavallalla olisi suuremmat mahdollisuudet ja velvollisuudet puuttua tilanteeseen ennen kuin varsinainen varkaus tapahtuu. Tämä voisi ainakin osittain ehkäistä varkausyrityksiä ja samaan aikaan henkilökunnan altistamista mahdolliselle väkivallalle.” (Kysely kaupan alan työntekijöille.)

Kuten jo aiemmin todettiin, ovat väkivalta- ja uhkatilanteiden juurisyyt yhteiskunnallisia. Tämä tarkoittaa, että niiden ratkaiseminen ja asioiden muuttaminen tulee viemään aikaa.

Siksi yrityslähestymiskielto olisi kaupan alalle ehdottoman tärkeä työkalu. Vaikka kielto ei tule ratkaisemaan varsinaista ongelmaa, hyvin suunniteltuna ja toteutettuna se on askel oikeaan suuntaan.

8 Tutkimustulosten johtopäätökset

8.1 Vastattiinko tutkimuskysymyksiin riittävästi ja perustellusti

Tutkimuksen pääasiallinen tavoite oli vastata tutkimuskysymykseen eli siihen ”Miten fyysinen väkivalta ja uhkatilanteet ilmenevät kaupan alalla?” sekä tukikysymyksiin: ”Miten fyysinen väkivalta ja sen uhka ovat muuttuneet ilmiönä viime vuosien aikana?” ja ”Miten tilanteisiin on varauduttu, mitkä ovat ennaltaehkäisevät toimenpiteet nyt ja tulevaisuudessa?”. Tavoitteena oli siis selvittää fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden nykytilanne, muutokset sekä varautuminen kaupan alalla.

Fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden ilmenemistä pyrittiin selvittämään kysymällä haastateltavilta ja kyselyssä kysymyksiä, joihin vastaamalla saataisiin vastaus myös tutkimuskysymykseen kysymättä kuitenkaan itse tutkimuskysymystä. Näitä kysymyksiä olivat esimerkiksi mitä fyysisiä ja henkisiä seurauksia yritykselle ja työntekijää on fyysisestä väkivallasta ja uhkatilanteista on tullut sekä, millaisissa tilanteissa fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita on tapahtunut ja miksi. Kysymyksiä vastauksia käsitellään esimerkiksi nykytilan ja kyselyn vastausten ja analyysin kohdalla. Tutkimuskysymykseen vastattiin saatavilla olevien resurssien pohjalta hyvin ja laajasti. Kyselyyn vastanneiden kaupan alan työntekijöiden vastauksista paistoi vahvasti epätoivo nykyiseen tilanteeseen. Vastajat sanoivat esimerkiksi, että: ”Tuntuu, kuin myyjät olisivat näille uhkaajille ”ei ihmisiä” vaan luvallisia kohteita, joita voi kohdella miten haluaa. Ei ymmärretä, että teemme työtä ja noudatamme työnantajien ja lainsäädännön ohjeita”. Useampi vastaaja uskoi, ettei heidän vastauksensa kyselyyn tule hyödyttämään kaupan alan tilannetta mitenkään. Vastajien mielestä on lannistavaa, että rikoksenteijät eivät piittaa saamistaan seurauksista ja, että varkaat eivät enää kunnioita myyjä kiinniottotilanteissa niin kuin ennen vaan toimivat arvaamattomasti. He kertoivat, että ”Samat ongelmatapaukset käyvät toistuvasti varkaissa, aiheuttavat vaaratilanteita ja häiriötä henkilökunnalle sekä muille asiakkaille. Eivät joudu milloinkaan vastuuseen teoistaan”. Yhden vastaajan kommentti kuvaa kuitenkin turhautumista vahvinten, sillä hän on kirjoittanut näin: ”Väkivallan uhkaa suurempi ongelma on Suomen lainsäädäntö tai ennemminkin sen tulkinta, jonka johdosta tekijöille ei ole seurauksia johtuen poliisin ja syyttäjäviranomaisien jatkuvista tutkinnan keskeytyksistä ja syyttämättä jättämisestä”. (Kysely kaupan alan työntekijöille.)

Yhtenä tukikysymyksenä oli miten fyysinen väkivalta ja sen uhka ovat muuttuneet ilmiönä viime vuosien aikana. Sekä kyselyssä kaupan alan työntekijöille, että asiantuntijahaastatteluihin (Haastateltava 2, 4, & 7) tuli ilmi, että nimenomaan uhkatilanteet ovat kasvaneet kaupan alalla viimeisen viiden vuoden aikana. Haastateltava 2 kykeni näyttämään tilastoja, jotka selkeästi osoittivat tämän ilmiön. Hän jopa avasi näyttämiään tietoja kertomalla, että kyseessä ei voi olla ilmoitusharha, sillä yritys oli käynyt jo muutama vuosi aiemmin läpi kulttuurimuutoksen, mikä oli myös näkynyt kasvuna tilanteissa. Kaupan alan työntekijöiden kyselyyn vastannut henkilö taas kertoi, että hänellä on yli kolmenkymmenen vuoden kokemus kaupan alalta ja, että hän on huomannut merkittävän kasvun uhkatilanteissa. Vastaja kertoi, että fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita on ollut aina, mutta nyt kynnyks niihin tuntuu laskeneen. Tutkimustuloksena on havaittu, että fyysinen väkivalta itsessään ei ole välttämättä lisääntynyt kaupan alalla. Nykyinen mediakulttuuri ja rajummat väkivaltatapaukset ovat nostaneet ilmiötä entistä paremmin esille. Tutkimus tosin todistaa, että uhkailu ja henkinen väkivalta ovat lisääntyneet huomattavasti viimeisen viiden vuoden aikana. Varsinkin COVID-19-pandemian aikana uhkatilanteet on kasvaneet valtavasti. Sekä fyysistä väkivaltaa että uhkailua sisältävissä tilanteissa astalot ovat lisääntyneet, mikä lisää mahdollisten seurauksien vakavuutta. Yleisesti ilmiön kasvamisen syiksi epäillään muun muassa yhteiskunnasta syrjäytymistä, huumausaineiden käytön lisääntymistä, tekijöiden saamien seurauksien vähäisyyttä sekä ihmisten kasvanutta individualismia.

Lisäksi yhtenä tukikysymyksenä oli, miten tilanteisiin on varauduttu, ja mitkä ovat ennaltaehkäisevät toimenpiteet nyt ja tulevaisuudessa. Näitä käsiteltiin omista kappaleissaan, joiden tarkoituksena oli avata nykyisiä varautumisen ja ennaltaehkäisyn keinoja sekä yrityslähestymiskieltoa. Aihe oli ilmiön osalta laaja ja tutkimuksen resurssien ja rajauksen vuoksi niitä käsiteltiin hyvin pintapuolisesti. Tutkimuksen aikana saatiin kuitenkin aikaan kattavan kuvan siitä, miten ilmiöön on tällä hetkellä varauduttu ja minkälaisia keinoja tulevaisuudessa kaivattaisiin. Tutkimuksen aikana syvennyttiin tarkemmin kuitenkin esimerkiksi turvamyyjään ja yrityslähestymiskieltoon. Niiden tarkoituksena oli toimia innovatiivisina esimerkkeinä siitä, millaisia uusia keinoja kaupan alan turvallisuuden edistämiseksi tulisi pyrkiä kehittämään jatkossakin.

Tutkimuksen lopputuloksia pohdittiin myös teoreettisen viitekehyksen avulla vertailemalla eri tutkimusten tuloksia keskenään. Krimon Yritysuhritutkimuksen yhtenä lopputuloksena todettiin, että varkaudet ovat kaupan alalla yleisin rikos (Kivivuori ym. 2019). Tämän tutkimuksen aikana huomattiin, että varkaudet ja näpistyksiset liittyvät usein uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Varkaus- ja näpistystilanteeseen puuttuminen ja esimerkiksi rikoksentehtävän kiinniottamisen yrittäminen altistaa työntekijän väkivallalle. Sekä Yritysuhritutkimus (Kivivuori ym. 2019), että tämä tutkimus toteavat, että väkivaltarikokset karkottavat työntekijöitä kaupan alalta. Tutkimusten väliltä löytyy kuitenkin myös eroja. Yritysuhritutkimuksen (Kivivuori ym. 2019) mukaan kaupan alalla ei ole tapahtunut muutosta

rikosten yleisyydessä 2010-luvun jälkeen. Tämä tutkimus taas todentaa, että uhkatilanteet ovat kasvaneet viimeisten vuosien aikana. Krimon Yritysuhritutkimusta tarkkailemalla huomaa kuitenkin, mistä tämä ero johtuu, sillä tutkimuksessa avataan kaupan alan ilmoitusaktiivisuutta. Tutkimuksen mukaan ilmoitusaktiivisuus työntekijöihin kohdistuvissa teoissa on ollut pienempi kuin omaisuuteen kohdistuvissa. Kaikkia tekoja ei siis ilmoiteta. (Kivivuori ym. 2019.)

Krimon (2019) tekemän Rikollisuustilanne 2019 -julkaisun kirjoittajat toteavat, että väkivaltarikollisuus ja erityisesti törkeä sellainen keskittyy sosiaalisesti syrjäytyneiden päihteiden väärinkäyttäjien ryhmään. Väkivaltaisesti käyttäytyvät tai väkivallalla uhkaavat henkilöt ovat usein asunnottomia, matalasti koulutettuja, alhaisessa ammattiasemassa, huonolla asuinalueella asuvia tai pienituloisia. Tämä tulee osittain esille myös tämän työn tutkimustuloksissa, jotka osoittavat, että nämä väestöryhmät muodostavat suurimman prosentin uhkaavista ja fyysistä väkivaltaa käyttävistä henkilöistä.

Kaikki tämän tutkimuksen teoreettisessa viitekehysessä näkyvät tutkimukset ja niiden tulokset eivät rajausten vuoksi ole helposti rinnastettavissa tähän tutkimukseen. Ne kuitenkin osoittavat, kuinka laaja ilmiö väkivalta ja sen eri muodot ovat Suomessa. Kun verrataan kaupan alan suuruutta ja väkivallan määrää Suomessa siihen, paljonko fyysistä väkivaltaa ja uhkatilanteita tämän tutkimuksen mukaan on, voidaan kuitenkin huomata, millainen osa kaupan alan työntekijöiden kokema väkivalta on koko kokonaisuutta.

Tutkimuksen suurimmaksi haasteeksi muodostui suuren tietomäärän käsitteleminen. Vaikka tutkimusmenetelmien avulla saatu tieto analysoitiin ja haastatteluiden tallenteet litteroitiin, tuntui suuren tietomäärän jäsentely ja samojen teemojen yhdistäminen eri tietolähteistä haastavalta. Tutkimusta raportoitaessa onnistuttiin kuitenkin kasaamaan tärkeimmät kerätyt tiedot ja havainnot omien otsikoidensa alle sekä keräämään tietoa, joka hyödyttää muun muassa Kaupan liittoa.

Maailman terveysjärjestön pääjohtaja kirjoitti WHO:n (2002) raportissa *Väkivalta ja terveys maailmassa* näin: ”Pienilläkin ponnisteluilla voidaan saavuttaa suuria, kestäviä hyötyjä. Se edellyttää kuitenkin johtavassa asemassa olevien henkilöiden määrätietoisuutta ja laajan sekä julkisen että yksityisen sektorin kumppanien kirjon yhteistyötä”. Lauseet kuvaavat myös tämän tutkimuksen aikana havaittujen juurisyiden ratkaisemista hyvin, sillä tutkittava ilmiö sekä sen ratkaiseminen vaativat yhteiskuntamme kaikkien osapuolien yhteistyötä ja resursseja toimiakseen. Tärkeintä tutkimuksen kannalta olikin tunnistaa, että tutkitun ilmiön juurisyöt ulottuvat niin pitkälle yhteiskunnassamme, että sen ratkaiseminen vaatii ratkaisuja niiltä henkilöiltä, joilla on kykyjä ja valtaa tehdä suuria yhteiskunnallisia muutoksia. Siksi tämän tutkimuksen tuloksena ei, yrityslähestymiskieltoa lukuun ottamatta, pyritä pohtimaan konkreettisia ratkaisuja tai keinoja fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden vähentämiseen

kaupan alalla. Tutkimusta voidaan kuitenkin käyttää antamaan suuntaa muutokselle sekä keinona, jolla osoitetaan niille henkilöille, joilla tämä päätävä on, että muutokselle olisi tarvetta - ja pian.

8.2 Tutkimuksen lopulliset hyödyt ja yleistettävyys

Tutkimuksen odotukset olivat korkealla, sillä Kaupan liitto toivoi voivansa käyttää sitä ja kahta muuta opinnäytetyötä yhtenä kokonaisuutena. Näiden kolmen opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kaupan alan turvallisuuden nykytilaa. Töiden tulokset osoittavat, että yhteiskuntamme nykytilanne ei toimi tällaisenaan vaan erilaisia resursseja tarvitaan lisää huoltovarmuuskriittisen kaupan alan toimivuuden ja työturvallisuuden takaamiseksi.

Tutkimuksen lopulliset hyödyt olivat suurelta osin samoja kuin ne hyödyt, joita tutkimusta suunniteltaessa tavoiteltiin. Tutkimuksen ansiosta tekijöiden ymmärrys ilmiöstä kasvoi ja se auttoi heitä itseään kehittämään turvallisuusalan asiantuntijoina. Tutkimuksen aikana onnistuttiin selvittämään, mikä on fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden nykytila kaupan alalla. Lisäksi pystyttiin rajauksen sivussa kuvaamaan myös pandemian vaikutuksia ilmiöön. Tutkimuksen aikana onnistuttiin selvittämään ilmiön juurisyyt, joita olivat esimerkiksi huumausaineiden käytön ja syrjäytymisen lisääntyminen sekä viranomaisien niukat resurssit. Pystyttiin myös selvittämään, että toisin kuin hypoteesina ajateltiin, eivät fyysistä väkivaltaa sisältävät tilanteet ole olleet kasvussa. Sen sijaan uhkatilanteet, häiriökäyttäytyminen ja henkinen väkivalta ovat olleet kasvussa viimeiset viisi vuotta.

Tutkimuksen aikana saatiin selville, kuinka turhautuneita kaupan alan työntekijät sekä asiantuntijat ovat nykytilanteeseen. Pystyttiin myös pohtimaan, minkälaisia muutoksia tarvitaan, jotta tilanteeseen saataisiin muutos. Tutkimuksen aikana ei kuitenkaan tavoiteltu konkreettisten ratkaisujen kehittämistä. Kuten haastateltava 7 sanoi, tarvittaisiin ratkaisujen kehittämiseen enemmän resursseja sekä ammattilaisen ymmärrystä siitä, kuinka koko yhteiskunnan kannalta toimivia ja pitkäjänteisiä ratkaisuja saataisiin aikaan. Tutkimuksen aikana pohdittiin myös yrityslähestymiskiellon toimivuutta yhtenä ratkaisuna ilmiön pienentämiseksi. Lopputuloksena todettiin, että yrityslähestymiskiellon toivottaisiin toteutuvan, mutta että myös toteutuksen tarjoamat haasteet tunnistetaan. Tutkimuksen keskeisimmät tulokset on tiivistetty taulukkoon 1.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että muutokselle on tarvetta. Niin kauan, kuin asioita ei pyritä aktiivisesti kehittämään ja korjaamaan, tuntuu ilmiö menevän huonompaan suuntaan. Suurimman hyödyn tutkimuksesta saavat kuitenkin ne työntekijät, jotka mahdollisesti jatkossa säästyvät fyysiseltä väkivallalta ja uhkatilanteilta, sillä ideaalitulanteessa tutkimuksemme on tulevaisuudessa auttanut edistämään ennaltaehkäisykeinojen kehittämistä ja resurssien lisäämistä. Työn pääasiallisena tavoitteena on toimia keinona, jonka avulla ilmiötä ja sen nykytilaa sekä kehityssuuntaa voidaan kuvata.

Toimialana kaupan ala on Suomessa suuri. Siksi myös tutkimus ja sen tulokset ovat yhteiskunnallisesti merkittäviä. Myös ilmiön juurisyyt, jotka ulottuvat paljon kaupan alaa pidemmälle, kuvastavat tutkitun ilmiön suuruutta. Tämä tutkimus osoittaa vain sen vaikutuksen, mikä juurisyyllä on kaupan alalla fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden ilmenemiseen. Kaupan liiton (2021a) sivuilla, puhuttaessa toimialan suuruusluokasta ja osuudesta Suomen huoltovarmuudessa, sanotaan näin: ”Yhteiskunnan kannalta ei siis ole samantekevää, miten kaupalla menee, sillä kauppa luo varallisuutta, hyvinvointia ja menestystä Suomeen”. Tämän lauseen myötä voimme pohtia, kuinka kannattavaa tutkitun ilmiön tuloksiin on tarttua ja pyrkiä aktiivisesti luomaan toimivia ratkaisuja fyysisen väkivallan ja uhkatilanteiden vähentämiseksi sekä kaupan alalla, että koko yhteiskunnassamme.

Tutkimuksen tulokset ja hyödyt ovat yleistettävissä koko kaupan alalle Suomessa. Tutkimuksen aikana ei kuitenkaan syvennyt tarkemmin esimerkiksi konseptikohtaisiin eroihin. Tutkimuksen aikana saatu aineisto osoittaa, etteivät kaikki kaupan alan yritykset tai yritysten myymälät välttämättä kärsi ilmiöstä, ainakaan samassa suuruus luokassa. Ilmiö on kuitenkin yleistettävissä koko Suomen alueelle, sillä kyselyyn vastanneita henkilöitä oli ympäri Suomea, vaikkakin haastatteluissa tuli ilmi, että fyysinen väkivalta ja uhkatilanteet näkyvät eniten suurissa kaupungeissa. Tämän uskotaan kuitenkin johtuvan esimerkiksi siitä, että suuremmissa kaupungeissa myös asukasluvut ovat korkeampia ja siksi väestöön suhtautettuna ei määrällistä eroa välttämättä ole muuhun Suomeen verrattuna.

8.3 Mahdolliset jatkotutkimukset

Kaupan liiton turvallisuusvaliokunnan toiveesta tässä opinnäytetyössä on avattu myös erilaisia jatkotutkimusmahdollisuuksia. Tutkimuksen aikana tulikin ilmi ehdotuksia liittyen erilaisiin jatkotutkimuksiin. Kaupan työntekijöille tehtyyn kyselyyn 1 oli esimerkiksi vastannut henkilö, joka toivoi, että myös henkistä väkivaltaa tutkittaisiin tarkemmin. Yksi vastaaja koki, että henkinen väkivalta on fyysistä raaempaa ja niin sanotusti ”piiloväkivaltaa”. Myös tutkimuksen tulokset viittaavat, että uhkatilanteita ja henkisen väkivallan määrää ja seurauksia tulisi tutkia lisää, sillä ne ovat kasvussa.

Myös fyysistä väkivaltaa voisi tutkia lisää. Esimerkiksi sitä kokeneiden uhrien näkökulmasta. Haastateltava 3 yhdistää nykypäivänä lisääntyneen työntekijöiden seksuaalisesti sopimattoman koskettelun fyysiseen väkivaltaan ja uhkatilanteisiin. Myös tämä voisi olla mielenkiintoinen kohde jatkotutkimukselle. Tutkimuksen avulla kyettäisiin tutkimaan kaupan alan työntekijöiden kohtaamaa seksuaalista häirintää ja ahdistelua sekä niiden yhteyttä fyysiseen väkivaltaan.

Yhtenä jatkotutkimuksena voitaisiin perehtyä nykyisiin jatkotoimenpiteisiin sekä mahdollisuuksiin kehittää niitä. Esimerkiksi haastateltavat 1, 5 ja 6 kokivat, että työntekijä ei

saa jäädä yksin kohtaamansa tilanteen kanssa ja painottivat jälkihoidon tärkeyttä. Haastateltava 1 sanoi, että tällä hetkellä ainakin Suomen suurimpien vähittäiskaupan ketjujen jälkihoito on hoidettu hyvin, mutta että yleisesti kehitettävää vielä on varsinkin henkisen trauman käsittelyssä. Asiantuntijakyselyyn oli vastattu näin: ”Esimiehen, työyhteisön ja työterveyden roolit ovat tilanteen jälkihoidossa tärkeitä. Vakavien väkivaltarikosten jälkihoito on syytä jättää ammattilaisten (työterveys tms.) vetovastuulle, koska ”debriefing ja ”defusing” pitää osata ohjata oikealla tavalla, ettei osallisten ahdistus lisääny. Ammattiapua tarjotaan meidän yrityksessämme aktiivisesti ja sitä varten on olemassa selkeät prosessit. Jälkihoidon osalta prosesseja tulee edelleen kehittää ja varmistaa, että apu on tarjolla kaikille sitä tarvitseville.”. Tämä antaa hyvän suunnan sille, mitä jälkihoidosta voitaisiin jatkotutkimuksena lähteä selvittämään eli eri työntekijöiden ja sidosryhmien rooleja ja keinoja jälkihoidon osalta.

Lisäksi jatkotutkimuksena voisi tehdä kehittämistyötä tämän tutkimuksen havaintojen pohjalta. Siinä voitaisiin pyrkiä kehittämään esimerkiksi kaupan alan ennakointia tai raportointiaktiivisuutta. Haastateltavan 7 mielestä kynnyksen ilmoittaa pitäisi olla kaikissa myymälöissä sama. Haastateltava 8 kertoi, että ilmoittaminen riippuu siitä, miten tilanne koetaan tai tulkitaan. Hän heittikin ilmoille kommentin: ”Mistä meidän kuuluu loukkaantua tai säikähtää?”. Jatkossa voisikin olla hyvä aihe jatkotutkimukselle pohtia, missä ilmoittamisen raja menee ja tulisiko siitä olla jonkinlainen standardi, jota kaikki kaupan alan yritykset työntekijöineen noudattaisivat. Tällä hetkellä Kaupan liitolle on jo tehty opinnäytetyönä tutkimus kauppojen ilmoitusaktiivisuudesta.

Haastateltava 2 mainitsi, että hänen mielestään olisi mielenkiintoista, jos verkkokaupan kasvun ja COVID-19-pandemian vaikutuksista verkkokauppojen identiteettivarkauksien ja huijauksien määrälliseen muutokseen, tehtäisiin tutkimusta. Hänen mielestään verkossa tehdyt huijaukset ovat lisääntyneet verkkokaupan kasvun ja pandemian seurauksena. Aihe ei oikeastaan sivua tätä tutkimusta, mutta nousi esille haastattelun aikana.

Lähteet

Painetut

-

Sähköiset

Berzelius, S. 2021. Efterlängtrade lagen här: ”Ett välkommet steg för att skapa trygghet”. Viitattu 27.4.2021.

<https://www.dagligvarunytt.se/marknadsnytt/naringspolitik/efterlangtrade-lagen-har-ett-valkommet-steg-for-att-skapa-trygghet/>

EK. Elinkeinoelämän keskusliitto. 2019a. Palvelualojen yrityksiä ja työntekijöitä on suojattava häiriköiltä - keinoksi yrityskohtainen lähestymiskielto. Viitattu 5.4.2021.

<https://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/palvelualojen-yrityksia-ja-tyontekijoita-on-suojattava-hairikoilta-keinoksi-yrityskohtainen-lahestymiskielto/>

EK. Elinkeinoelämän keskusliitto. 2019b. Yritysuhritutkimuksen tuloksista selkeä johtopäätös – yrityslähestymiskielto on tarvetta. Viitattu 15.5.2021.

<https://ek.fi/ajankohtaista/blogit/yritysuhritutkimuksen-tuloksista-selkea-johtopaatos-%E2%88%92-yrityslahestymiskielto-on-tarvetta/>

EK. Elinkeinoelämän keskusliitto. 2020. Lausunto Sisäisen turvallisuuden selonteon kehittämislinjauksiksi. Viitattu 16.5.2021. <https://ek.fi/lausunnot/lausunto-sisaisen-turvallisuuden-selonteon-kehittamislinjauksiksi/>

FRA. European Union Agency for Fundamental Rights eli Euroopan unionin perusoikeusvirasto. 2014. Violence against women: an EU-wide survey. Viitattu 27.4.2021.

https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2014-vaw-survey-main-results-apr14_en.pdf

Huotilainen, H. 2014. Kauppa saa valita asiakkaansa - vai saako? Ilta-Sanomat. Taloussanomat. Viitattu 1.5.2021. <https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000001840784.html>

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. E-kirja. Tampere: Vastapaino.

Kaupan liitto. 2019. Kaupan liitto, MaRa, PAM, EK ja SAK: Palvelualojen yrityksiä ja työntekijöitä on suojattava häiriköiltä - keinoksi yrityskohtainen lähestymiskielto. Viitattu 1.5.2021. <https://kauppa.fi/uutishuone/2019/05/21/kaupan-liitto-mara-pam-ek-ja-sak->

palvelualojen-yrityksia-ja-tyontekijoita-on-suojattava-hairikoilta-keinoksi-yrityskohtainen-lahestymiskielto/

Kaupan liitto. 2020. Sakon muuntorangaistus: näin Kaupan liitto kampanjoi lakimuutoksen puolesta. Viitattu 1.5.2021. <https://kauppa.fi/uutishuone/2020/02/19/sakon-muuntorangaistus-nain-kaupan-liitto-kampanjoi-lakimuutoksen-puolesta/>

Kaupan liitto. 2021a. Kaupan ala - Suomen suurin toimiala. Viitattu 3.3.2021. <https://kauppa.fi/kaupan-ala/>

Kaupan liitto. 2021b. Kaupan liitto - Kaupan alan toimijoiden yhteinen järjestö ja edunvalvoja. Viitattu 27.4.2021. <https://kauppa.fi/kaupan-liitto/>

Kaupan liitto. 2021c. Yrityslähestymiskielto tulossa Ruotsiin, tarvittaisiin Suomessakin. Viitattu 26.3.2021. <https://kauppa.fi/uutishuone/2021/02/04/yrityslahestymiskielto-tulossa-ruotsiin-tarvittaisiin-suomessakin/>

Kivivuori, J., Lehti, M. & Saarikkomäki, E. 2019. Vähittäiskauppaan ja majoitus- ja ravintola-alaan kohdistuvat rikokset - Toinen kansallinen yritysuhritutkimus 2018. Viitattu 5.5.2021. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/298436/Katsauksia_33_Saarikkom%c3%a4ki_etal_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Krimo. Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti. 2019. Rikollisuustilanne 2019 - Danielsson, P. & Näsi, M. Viitattu 12.5.2021. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/320755/Katsauksia_42_Rikollisuustilanne_2019_2020.pdf

Kärkkäinen, K. 2009. Kirjallinen kysymys 805/2009 vp Palvelualoilla työskentelevien turvallisuuden parantaminen ns. yrityslähestymiskielolla. Viitattu 16.5.2021. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kysymys/Documents/kk_805+2009.pdf

Sveriges Riksdag. 2021. Lag (2021:34) om tillträdesförbud till butik. Viitattu 30.4.2021. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-202134-om-tilltradesforbud-till-butik_sfs-2021-34

Lanne, M., Murtonen, M., Nissilä, M., Ruuhilehto, K. & Virolainen, K. 2006. Opas vaaratilanneraportoinnin kehittämiseen ja arviointiin. Viitattu 15.5.2021. https://www.vttresearch.com/sites/default/files/julkaisut/muut/2006/opas_vaaratilanneraportointi.pdf

Lehti, M. 2020. Henkirikoskatsaus. Viitattu 12.5.2021.

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/319479/Katsauksia_41_Lehti_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Näveri, A. 2019. "Jos jotain sattuu, kuka ottaa vastuun?" - ammattiliitoilla ja turvallisuusalan lehtorilla huomautettavaa "turvamyyjä"-ideasta. Yle. Viitattu 1.5.2021.

<https://yle.fi/uutiset/3-10986575>

MTV. 2006. Oikeusministeriö torjuu yrityslähestymiskiellon. Viitattu 16.5.2021.

<https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/oikeusministerio-torjuu-yrityslahestymiskiellon/1913026#gs.1h32tn>

Oikeusrekisterikeskus. 2019. Sakon muuntorangaistus. Viitattu 1.5.2021.

<https://oikeusrekisterikeskus.fi/fi/index/palvelut/lisatietojasakoistajamuistaseuraamusmaksuista/sakonmuuntorangaistus.html>

PAM. Palvelualojen ammattiliitto. 2013. Sukupuolten välinen palkkauksellinen tasa-arvo yksityisillä palvelualoilla. Viitattu 27.4.2021. https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/tilastot-ja-tutkimukset/1320_sukupuolten-valinen-palkkauksellinen-tasa-arvo.pdf

PAM. Palvelualojen ammattiliitto. 2019. Palvelualojen yrityksiä ja työntekijöitä on suojattava häiriköiltä - keinoksi yritysکوhtainen lähestymiskielto. Viitattu 16.5.2021.

<https://www.pam.fi/uutiset/palvelualojen-yrityksia-ja-tyontekijoita-on-suojattava-hairikoilta-keinoksi-yrityskohtainen-lahestymiskielto>

PAM. Palvelualojen ammattiliitto. 2020a. Työväkivalta. Viitattu 2.3.2021.

<https://www.pam.fi/wiki/tyovakivalta.html>

PAM. Palvelualojen ammattiliitto. 2020b. Väkivallan uhka kaupan alalla. Viitattu 6.4.2021.

<https://www.pam.fi/wiki/vakivallan-uhka-kaupan-alalla.html>

Pekuri, H-M. 2019. ILO:n yleissopimus nro 190 Suomen kannalta. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 7.5.2021.

https://tem.fi/documents/1410877/12959902/Pekuri+V%C3%A4kivalta+ja+h%C3%A4irint%C3%A4+ja+ILO_19092019.pdf/32c5037a-26d0-cf58-e9f7-1ea8a3c78da3/Pekuri+V%C3%A4kivalta+ja+h%C3%A4irint%C3%A4+ja+ILO_19092019.pdf

Poliisi. 2021. Pahoinpitelyt. Viitattu 3.3.2021. <https://poliisi.fi/pahoinpitelyt>

Pro Riskienhallinta. 2021. Väkivaltariskit työssä (uhka- ja väkivaltatilanteet). Viitattu

3.3.2021. <https://www.riskienhallinta.org/vakivaltariskit-tyossa-uhka-ja-vakivaltatilanteet>

Pukkila, T. & Meritähti, P. 2014. Porttikielto voi rapsahtaa myös ruokakauppaan. Yle. Viitattu 1.5.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-7193285>

Rikoksentorjuntaneuvosto. 2021a. Rikoksentorjunta kaupunkisuunnittelun keinoin (cpted). Viitattu 6.5.2021. <https://rikoksentorjunta.fi/rikoksentorjunta-kaupunkisuunnittelun-keinoin>

Rikoksentorjuntaneuvosto. 2021b. Työpaikkaväkivalta. Viitattu 2.3.2021. <https://rikoksentorjunta.fi/tyopaikkavakivalta>

Rikoslaki 39/1889. Viitattu 5.2.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>

RIKU. Rikosuhripäivystys. 2016. Onko Suomi väkivaltainen maa? Viitattu 30.4.2021. <https://www.riku.fi/rikosuhripaivystys/riku-lehti/riku-lehti-1-2016/onko-suomi-vakivaltainen-maa/>

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja. Helsinki: Tammi.

SFS-ISO 45001:2018. 2018. Työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmät. Vaatimukset ja niiden soveltamisohjeita. Viitattu 11.5.2021. <https://online.sfs.fi/fi/index/tuotteet/SFS/ISO/ID2/4/666795.html.stx>

Stt. Suomen Tietotoimisto. 2006. Kaupat vaativat häirikköasiakkaille lähestymiskieltoa. Taloussanomat- Ilta-Sanomat. Viitattu 15.5.2021. <https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000001480331.html>

Tanttu, J. 2020. Turvamyyjä turvallisuusalan toimijana. Kehitysprojektin raportti. 16. Turvallisuusjohdon koulutusohjelma Viitattu 3.5.2021. <https://www.aalto-pro.fi/media/aalto-pro-publications/tjk/tanttu-janne-turvamyyja-turvallisuusalan-toimijana-tjk-16-aalto-pro.pdf>

THL. Terveystieteiden tutkimuskeskus. 2018a. Fyysistä uhkaa 12 viime kk aikana kokeneiden osuus (%). Viitattu 12.5.2021. http://terveytemme.fi/finsote/alueet2018/html/fs_violence_expph_cr.html

THL. Terveystieteiden tutkimuskeskus. 2018b. Tilastoraportti. Viitattu 12.5.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136438/Tilastoraportti_FinSote2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

THL. Terveystieteiden tutkimuskeskus. 2018c. Väkivallan tai uhkailun kohteeksi joutuneiden osuus (%). Viitattu 12.5.2021. http://terveytemme.fi/finsote/alueet2018/html/fs_violence_exp_cr.html

- THL. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Väkivaltakäsitteiden sanasto. Viitattu 2.3.2021.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139150/URN_ISBN_978-952-343-211-6.pdf
- Tietoarkisto. 2021. Kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu 26.2.2021.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/#laajuus>
- Tilastokeskus. 2009. Työväkivalta on yleistä terveys- ja sosiaalialojen ammateissa. Viitattu 29.4.2021. https://www.stat.fi/artikkelit/2009/art_2009-09-30_002.html
- Turvallisuuskomitea. 2021. Ennakointi ja varautuminen. Viitattu 1.5.2021.
<https://turvallisuuskomitea.fi/yhteiskunnan-turvallisuusstrategia/ennakointi-ja-varautuminen/>
- Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. 2021. Väkivallan uhka. Viitattu 2.3.2021.
<https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>
- Työterveyshuoltolaki 1383/2001. Viitattu 6.4.2021.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>
- Työturvallisuuskeskus. 2021. Työturvallisuus- ja työterveysriskien tunnistaminen ja arviointi. Viitattu 15.5.2021.
https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyon_vaarojen_selvittaminen_ja_arviointi#a2dd733e
- Työturvallisuuslaki 738/2002. Viitattu 5.4.2021.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#a738-2002>
- Valtioneuvosto. 2019. "Turvallinen oikeusvaltio edellyttää perus- ja ihmisoikeuksien ja oikeusturvan yhdenvertaista toteutumista". Viitattu 16.5.2021. <https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma/oikeusvaltioon-kehittaminen>
- Veini, S. 2020. Eduskunta. Laittoman uhkauksen syyteoikeus. Viitattu 5.4.2021.
https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LATL/Sivut/laittoman-uhkauksen-syyteoikeus.aspx
- WHO. World Health Organization eli Maailman terveysjärjestö. 2002. Väkivalta ja terveys maailmassa. Viitattu 5.2.2021.
https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/full_fi.pdf

Julkaisemattomat

Haastateltava 1. 2021. Palvelualojen ammattiliiton edustajan haastattelu 13.4.2021. PAM.

Haastateltava 2. 2021. Turvallisuusalan asiantuntijan haastattelu 15.4.2021. Kaupan alan yritys 1.

Haastateltava 3. 2021. Turvallisuusalan asiantuntijan haastattelu 15.4.2021. Kaupan alan yritys 2.

Haastateltava 4. 2021. Turvallisuusalan asiantuntijan haastattelu 16.4.2021. Kaupan alan yritys 3.

Haastateltavat 5 & 6. 2021. Turvallisuusalan asiantuntijoiden haastattelu 16.4.2021. Kaupan alan yritys 4.

Haastateltava 7. 2021. Turvallisuusalan asiantuntijan haastattelu 20.4.2021. Kaupan alan yritys 4.

Haastateltava 8. 2021. Turvallisuusalan asiantuntijan haastattelu 21.4.2021. Kaupan alan yritys 5.

Haastateltavat 9 & 10. 2021. Turvallisuusalan asiantuntijoiden haastattelu 21.4.2021. Kaupan alan yritys 6.

Kysely kaupan alan työntekijöille. 2021. Kysely 1 2021.

Kysely asiantuntijoille. 2021. Kysely 2 2021.

Kuviot

Kuvio 1: Kysely 1: kaupan alan työntekijöille, taustatiedot. 2021.	12
Kuvio 2: Kysely 1: kaupan alan työntekijöille, ilmiön esiintyminen. 2021.....	22
Kuvio 3: Kysely 1: kaupan alan työntekijöille, ilmiön esiintyminen. 2021.....	24
Kuvio 4: Kysely 1: kaupan alan työntekijöille, häiriökäyttäytymisen toistuminen. 2021.....	25
Kuvio 5: Kysely 1: kaupan alan työntekijöille, fyysisen väkivallan yleisyys. 2021.	26
Kuvio 6: Kysely 1: kaupan alan työntekijöille, vartiointi. 2021.	53
Kuvio 7: Kysely 1: kaupan alan työntekijöille, vartiointi. 2021.	53
Kuvio 8: Turunen & Rinne 2021. Yrityslähestymiskielto, aikajana väliltä 2000-2021.	60
Kuvio 9: Kysely 1: kaupan alan työntekijöille, yrityslähestymiskielto. 2021.	62

Taulukot

Taulukko 1: Tutkimustuloksia, haastatteluiden tulosten koonti. 2021.....	43
--	----

Liitteet

Liite 1: Kysely kaupille 2021, kysymykset	79
---	----

Liite 1: Kysely kauppoille 2021, kysymykset

Kysely kauppoille - Fyysinen väkivalta ja uhkatilanteet kaupan alalla

Tämä kysely toimii osana opinnäytetyön tiedonhankintaa. Vastaaminen kestää noin viisi (5) minuuttia. Vastauksia voidaan käyttää julkisessa opinnäytetyössämme, mutta vastaajien identiteetti pidetään anonyyminä.

Toivomme, että vastaat kysymyksiin peilaten kokemuksiisi. Valitse vastauksista aina sopivin vaihtoehto. Joissain kysymyksissä voit valita useamman vaihtoehdon.

Pidäthän vastatessasi mielessä, että opinnäytetyö käsittelee väkivaltaa ja uhkatilanteita kaupan alalla ja nimenomaan kaupan työntekijöitä kohtaan kohdistuvaa väkivaltaa ulkopuolisen tekijän toimesta.

Muistathan lähettää vastauksesi lopussa, jotta ne tallentuvat.

Kiitos ajastasi!

Kaupan tiedot

Tässä osiossa vastaat kysymyksiin, joilla pyritään selvittämään, millaisessa kaupassa työskentelet. Jos työskentelet vakituisesti useammassa, kuin yhdessä toimipisteessä, voit valita useamman vastausvaihtoehdon.

1. Toimiala
2. Jos valitsit erikoiskaupan, valitse alla olevista vaihtoehdoista osuvin/osuvimmat.
3. Kaupan tyyppi
4. Kaupunki tai kunta, jossa toimipiste sijaitsee?
5. Onko kaupassa vartiointia?
6. Jos vartiointia ei ole, niin miksi?

Fyysinen väkivalta ja sen uhka

Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL 2019) määrittelee väkivallan seuraavasti: "Väkivalta on vallan, kontrollin tai fyysisen voiman tahallista käyttöä tai sillä uhkaamista siten, että tämä kohdistuu toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään ja, että tämä johtaa tai voi johtaa fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen tai jopa kuolemaan".

THL:n mukaan fyysinen väkivalta taas "...on väkivaltaa, joka ilmenee henkilön ruumiillisen koskemattomuuden tahallisen loukkauksena".

Tässä kyselyssä fyysisen väkivallan uhalla tarkoitetaan sellaista häiriökäyttäytymistilannetta, jossa työntekijä on kokenut oman fyysisen turvallisuutensa uhatuksi tai olonsa erittäin epämukavaksi ulkopuolisen henkilön toimesta.

7. Yllä on kuvattu fyysisen väkivallan määritelmä. Onko sinua tai muuta henkilökuntaa kohtaan esiintynyt fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa?
8. Missä työtehtävissä henkilöt ovat olleet, kun he ovat kohdanneet fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa?
9. Kuinka usein fyysistä väkivaltaa on esiintynyt työpaikallasi viimeisen vuoden (1) aikana?
10. Kuinka usein fyysisen väkivallan uhkaa on esiintynyt työpaikallasi viimeisen vuoden (1) aikana?
11. Heräsikö kysymyksistä 7-10 ajatuksia? Vapaa sana.
12. Millaisissa tilanteissa fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa on esiintynyt? Voit valita useamman vaihtoehdon.
13. Onko häiriökäyttäytyjä ollut toistuvasti sama henkilö? Voit valita useamman vaihtoehdon.
14. Heräsikö kysymyksistä 12 ja 13 ajatuksia? Vapaa sana.
15. Miten fyysisen väkivallan yleisyys on muuttunut viimeisen 5 vuoden aikana?
16. Koetko, että Suomessa olisi tarvetta yrityslähestymiskiellolle?
Yrityslähestymiskiellolla tarkoitetaan lähestymiskielloa, jota työnantaja voi hakea työntekijöiden puolesta tai heistä riippumatta. Yrityslähestymiskiellon tavoitteena on suojella työntekijöitä toistuvilta ja vakavilta uhkatilanteilta.
17. Heräsikö kysymyksistä 15 ja 16 ajatuksia? Vapaa sana.
18. Jos sinulle heräsi kyselystä ajatuksia, voit vielä kertoa niistä tässä.