



TYÖTURVALLISUUS 24H LIIKENNEASEMILLA

Niina Kytölinna

Opinnäytetyö
Joulukuu 2009
Palvelujen tuottamisen – ja
johtamisen koulutusohjelma
Pirkanmaan
ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Pirkanmaan Ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen- ja johtamisen koulutusohjelma

NIINA KYTÖLINNA
Työturvallisuus 24 H liikenneasemilla

Opinnäytetyö 51 s. liitteet 4 s.
Joulukuu 2009

Työn tarkoituksena oli tutkia ja selvittää kuinka yöaikaan tehty työ vaikuttaa työntekijään henkisesti sekä fyysisesti ja millä keinoilla voitaisiin parantaa työturvallisuutta yöaikaan. Sekä selventää sitä, että kuinka suuri merkitys on ammattitaitoisella työturvallisuuskoulutuksella uhka- ja vaaratilanteiden varalta. Tarkoituksena oli tuottaa työnantajille ja esimiehille tietoa siitä kuinka he voisivat pienillä yksinkertaisilla asioilla parantaa työntekijöiden turvallisuutta ja viihtyvyyttä työssä. Aihe on siinä mielessä kovin tärkeä, sillä aina ei muisteta panostaa ja luottaa työntekijöiden ammattitaitoon turvallisuuden suhteen, vaan investoidaan kalliisiin turvalaitteisiin, joiden toimivuutta ei aina voida taata.

Tutkimusmateriaali kerättiin kyselykaavakkeiden muodossa erään liikenneaseman yötyöntekijöiltä. Tutkimusmuotona käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Kyselyyn osallistui yhteensä 8 työntekijää, jotka pääsääntöisesti tekevät pelkästään yövuoroa.

Tutkimustulosten mukaan yö ajan työturvallisuutta olisi mahdollisuus parantaa pienillä yksinkertaisilla ideoilla, jotka eivät vaatisi työnantajalta merkittäviä investointeja. Lisäksi keinoja millä voitaisiin vähentää työnkuormittavuutta ja henkistä hyvinvointia yöaikaan.

Työnantajien tulisi muistaa, että myös omalla työpaikalla omat työntekijät voivat joutua vaarallisiin ja uhkaaviin tilanteisiin, jolloin on tärkeää huolehtia traumaattisten tilanteiden jälkihoidosta.

ABSTRACT

Pirkanmaa University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management
Food Studies and Facility Management

NIINA KYTÖLINNA
Work safety at 24h service stations

Bachelor's thesis 51 p. appendixes 4.
December 2009

The goal of this thesis was to study what kind of work safety there is at 24 H service stations at night time. The purpose was to clarify whether night work leads to more health problems than day work and whether night work induces stress and so supports some diseases. The purpose was also to study how night work might affect a person emotionally and also physically.

One can never guess what is going to happen next, the staff has to be always ready and most importantly they have to know what to do if something bad happens. Employers have to make sure that all workers are educated properly to deal with bad situations. Everybody always thinks that "nothing bad can happen to us because nothing has happened before either".

If some kind of an accident happens at work that can cause a traumatic situation to the worker. Then the employer must step in and take care that the worker gets the so-called after treatment. That is the way to deal with the accident and keep going forward. It is obvious that emotional wellness suffers more at night work than at day work, but someone has to do the night shift.

Keywords: Night work, work safety, work safety training

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT.....	3
1 JOHDANTO.....	5
2 TYÖTURVALLISUUSLAIN VELVOITTEET.....	6
2.1 Työnantajan yleiset velvollisuudet ja yleinen huolehtimisvelvoite.....	6
2.2 Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi.....	7
2.3 Erityistä vaaraa aiheuttava työ.....	7
2.4 Väkivallan uhka.....	8
2.5 Onnettomuuden vaara.....	8
2.6 Hälytys-, turvallisuus- ja pelastusvälineet ja -ohjeet.....	9
2.7 Työturvallisuusrikkomus.....	9
3 YÖTYÖ.....	10
3.1 Yötyön vaikutuksia terveyteen.....	11
3.2 Uni-valvetila, suorituskyky ja tapaturmat vuorotyöläisillä.....	12
4 VÄKIVALLANUHKKA TYÖSSÄ.....	13
4.1 Aggressiivisuutta ja häiriökäyttämistä aiheuttavia tekijöitä.....	14
4.2 Osataan tunnistaa aggression merkit.....	16
5 ONNETTOMUUDEN JA VAARAN TORJUMINEN.....	17
5.1 Turvallisuuskoulutuksen merkitys.....	18
5.2 Työntekijän vastuita ja velvoitteita työnantajaa kohtaan.....	19
6 TRAUMAATTISET TILANTEET.....	21
6.1 Työyhteisön tuki.....	22
6.2 Jälkihoito.....	23
7 HENKINEN HYVINVOINTI.....	25
7.1 Henkinen pahoinvointi.....	26
7.2 Miten työoloja kehitetään?.....	28
8 KUORMITUS.....	30
8.1 Fyysinen kuormitus.....	31
8.2 Työstressi.....	32
9 TUTKIMUS JA SEN TOTEUTTAMINEN.....	34
9.1 Tutkimuksen kuvaus ja tavoitteet.....	34
9.2 Tutkimuskohde.....	34
9.3 Tutkimuksen toteuttaminen.....	35
10 TUTKIMUSTULOKSET.....	36
11 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI JA PARANNUSEHDOTUKSET.....	41
12 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	43
LÄHTEET.....	45
LIITTEET.....	47

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on työturvallisuus 24 h liikenneasemilla, joissa työskennellään myös yöaikaan. Yöaika on vaarallisinta aikaa, jolloin myös ns. hämäräliikkujat ovat liikenteessä. Monet 24 h auki olevat liikenneasemat ovat kooltaan melko suuria, eikä yöaikaan ei voida pitää määräänsä enempää työntekijöitä työssä. Tästä johtuen on suurempi riski joutua jonkin uhkaavan tilanteen kohteeksi tai todistajaksi kuin päiväsaikaan. On siis hyvä huolehtia ajoissa työntekijöiden oikeanlaisesta työturvallisuuskoulutuksesta, joissa on työhön liittyvien perusturvallisuusasioiden lisäksi kiinnitetty huomiota siihen kuinka toimia oikein uhkaavissa väkivalta ja ryöstötilanteissa. Lisäksi on panostettu turvallisuuteen hankkimalla ennalta turvallisuutta lisääviä turvalaitteita. Aina on pidettävä mielessä se, että myös omassa tutussa työssä voi sattua uhkaava tai vaaraa aiheuttava tilanne. Olen itse tehnyt myös yövuoroja ja uhkaavilta tilanteilta ei ole säästyty. On ollut tilanteita, joissa on pelästynyt enemmänkin ja on tarvinnut pysähtyä hetkeksi miettimään tapahtunutta. Pienetkin tilanteet saavat hetkeksi kädet tärisemään. Tällaisen tilanteen sattuessa on tärkeää huolehtia jälkeensä työntekijöiden henkisestä terveydentilasta, jotta tapahtumien myötä ei syntyisi pysyviä traumoja työtä kohtaan, eikä työnteko estyisi kokonaan. Kuormittavuudeltaan yötyö on raskaampaa kuin päivätyö. Kyselyn pohjalta kysyin pääsääntöisesti yötyötä tekeviltä henkilöiltä kuinka he kokevat yötyön, sekä miten se heitä kuormittaa ja millä keinoilla voitaisiin tehdä yöaikaan työskentely turvallisemmaksi. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää yötyön turvallisuutta yksinkertaisilla asioilla, joita ei ole tullut aikaisemmin ajatelleeksi. Tällä tavoin pyritään lisäämään työntekijöiden turvallisuuden tunnetta suurilla liikenneasemilla, etenkin juuri yöaikaan, jolloin turvallisuusriski on korkein.

2 TYÖTURVALLISUUSLAIN VELVOITTEET

2.1 Työnantajan yleiset velvollisuudet ja yleinen huolehtimisvelvoite

Työnantajalla on velvollisuus tarpeellisilla toimenpiteillä huolehtia työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä ja työpaikalla. Tarkoituksena on, että työnantaja ottaa huomioon työhön, työolosuhteisiin ja työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin viittaavat seikat. Näitä ovat muun muassa työntekijän ammattitaito, työkokemus, ikä ja sukupuoli. Huolehtimisvelvollisuuden laajuutta rajaavina tekijöinä otetaan huomioon epätavalliset ja ennalta arvaamattomat olosuhteet, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa, ja poikkeukselliset tapahtumat, joiden seurauksia ei olisi voitu välttää huolimatta kaikista aiheellisista varotoimista. (Työturvallisuuslaki 2002, 2 luku 8§.)

Työnantajan on suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Tällöin on mahdollisuuksien mukaan noudatettava seuraavia periaatteita, vaara- ja haittatekijöiden syntyminen estetään sekä poistetaan, yleisesti vaikuttavat työsuojelutoimenpiteet toteutetaan ja muiden käytettävissä olevien keinojen kehittyminen otetaan huomioon. (Työturvallisuuslaki 2002, 2 luku 8§.)

Muuttuvissa työoloissa turvallisuudesta voidaan varmistua vain tarkkailemalla vaara- ja kuormitustekijöitä järjestelmällisesti. Tarkkailuun kuuluu työympäristön ja työolojen jatkuva seuranta tapaturmien, terveyshaittojen ja vaaratilanteiden selvittämiseksi ja torjumiseksi. Lisäksi työnantajan on tarkkailtava toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen. (Työturvallisuuslaki 2002, 2 luku 8§.)

2.2 Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi

Työsuojelulain tavoitteena on, että työnantajat asettavat työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden toimintansa keskeisimmäksi osaksi. Samalla saadaan työpaikoille pitkäjänteisiä ja suunnitelmallisia toimintatapoja, joilla voidaan varmistaa työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen liittyvien vaatimusten täyttö lainsäädännön mukaan. Vaarojen selvittämisen ja tunnistamisvelvoite koskee kaikkia työnantajia riippumatta toimialasta tai työntekijöiden määrästä. Vaarojen selvittämisen ja tunnistamisen käytännön toteuttaminen työpaikoilla perustuu kunkin työnantajan toimialaan, toiminnan luonteen ja työpaikan koon mukaan. Työnantajan on tarpeeksi järjestelmällisesti tutkittava ja samalla tunnistettava työstä ja työympäristöstä työntekijän terveydelle ja turvallisuudelle aiheuttavat haitta- ja vaaratekijät. Selvitettävät ja arvioitavat haitta- ja vaaratekijät voivat olla esimerkiksi työmenetelmistä tai työolosuhteista johtuvia fyysisiä tapaturmia tai muun työperäisen sairauden aiheuttamia vaaroja. (Työturvallisuuslaki 2002, 2 luku 10§.)

2.3 Erityistä vaaraa aiheuttava työ

Jos työn vaarojen arviointi osoittaa, että työstä saattaa aiheutua erityistä tapaturman tai sairastumisen vaaraa, tällaista työtä saa tehdä vain siihen pätevä ja henkilökohtaisten edellytystensä puolesta työhön soveltuva työntekijä. Tässä kohtaa on otettava huomioon toisaalta työ ja työolosuhteet sekä myös toisaalta työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet. Pätevyyden työhön ratkaisee työnantaja. Pätevyydellä tarkoitetaan riittävää ammattitaitoa ja kokemusta sekä riittävän ohjauksen antamista. (Työturvallisuuslaki 2002, 2 luku 11§.)

2.4 Väkivallan uhka

Työantajan on selvitettävä, onko työssä normaalia suurempi mahdollisuus joutua väkivallan kohteeksi. Kyseisessä työssä on tehty vaarojen arviointi, joka osoittaa väkivallan vaaran olevan selvästi tavanomaista väkivallan vaaraa suurempi. Ravintola-ala on yksi aloista, joissa esiintyy väkivallan uhkaa eniten. Jos todetaan, että työpaikalla väkivallanuhka on suurempi kuin tavallisesti silloin on hankittava tarvittavat turvallisuusjärjestelyt ja laitteet avun hälyttämistä varten. Turvallisuuslaitteet tulee sijoittaa niin, että väkivallanuhka tilanteessa työntekijän laitteet ovat ulottuvilla ja helposti käytettävissä. Työnantajan on jatkuvasti huolehdittava turvallisuuslaitteiden kunnossapidosta. (Työturvallisuuslaki 2002, 5 luku 27§.)

2.5 Onnettomuuden vaara

Suuronnettomuus on esimerkiksi suuri määrä kemikaalien joutumista ympäristöön, tulipalo, räjähdys tai jokin muu vastaava onnettomuus, joka johtuu toiminnan aikana hallitsemattomaksi muuttuneista oloista ja johtaa merkittävään työntekijöiden uhkaavaan vaaraan. Vaaratilanteista ja niihin varautumisesta on säännöksiä pelastustoimesta, räjähdysvaarallisista aineista tai kemikaaleista annetussa lainsäädännössä. Liiketoiminnan harjoittaja on velvollinen varautumaan asianomaisessa kohteessa olevien henkilöiden ja omaisuuden sekä ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin ne omatoimisesti pystyvät. Työnantajan on annettava työntekijöilleen tarpeellisesti riittävää ohjeistusta ja opetusta vaaran menettelytavoista ja mahdollisista torjunta menetelmistä. Työpaikalla on järjestettävä harjoituksia, joissa selvitetään ohjeistuksen ja opetuksen toimivuus käytännössä. (Työturvallisuuslaki 2002, 5 luku 44§.)

2.6 Hälytys-, turvallisuus- ja pelastusvälineet ja -ohjeet

Työpaikka on työolosuhteiden niin edellyttäessä varustettava tarpeellisilla hälytys-, paloturvallisuus-, hengenpelastus- ja pelastautumislaitteilla ja -välineillä. Turvallisuusjärjestelyjen tarkoituksena on hälyttää vaaran ilmaantuessa, suojata vaaralta ja auttaa pelastautumisessa.

Hälytyslaitteiden tarpeellisuutta arvioitaessa tulee aina ottaa huomioon työn luonteen lisäksi, kuinka paljon siellä työskentelee henkilöitä ja työpaikan koko. (Työturvallisuuslaki 2002, 5 luku 45§.)

Työantajan velvollisuuksiin kuuluu antaa ohjeet tulenkäsittelystä työpaikalla, palon- tai räjähdysvaaraa aiheuttavista työmenetelmistä sekä helposti syttyvien aineiden käsittelystä ja säilyttämisestä. Työntekijälle täytyy antaa ohjeita hälytysmerkeistä tai hätäpoistumispisteistä ja ennen kaikkea siitä kuinka tulee toimia palon syttyessä. Käytännön harjoituksilla voidaan varmistaa opetuksen sisäistäminen. (Työturvallisuuslaki 2002, 5 luku 45§.)

2.7 Työturvallisuusrikkomus

Työturvallisuusrikkomuksella tarkoitetaan säädettyjen velvoitteiden vähäistä laiminlyöntiä. Työnantaja tai tämän edustaja voi syyllistyä rikkomukseen kuudella eri tavalla. Käyttöönotto- tai määräaikaistarkastuksen suorittamisen, selvityksen tai suunnitelman tekemisen, suojalaitteiden tai henkilökohtaisen suojaimen varaamisen tai asentamisen, työtä koskevan luvan hankkimisen tai ilmoituksen tekemisen, koneen tai muun teknisen laitteen ja terveydelle vaarallisen aineen käytössä tarvittavan käyttö-, huolto- ja muun vastaavan ohjeen antamisen tai tämän lain nähtävänä pitämisen, jollei teosta muualla laissa säädetä ankarampaa rangaistusta, määrätään työturvallisuusrikkomuksesta sakkoon. (Työturvallisuuslaki 2002, 8 luku 63§.)

3 YÖTYÖ

Yötyöllä tarkoitetaan kello 23:n ja 6:n välisenä aikana tehtävää työtä. Vuoro- ja jaksotyössä yövuorolla tarkoitetaan työvuoroa, josta vähintään kolme tuntia sijoittuu aikaisemmin mainittuun aikaan. Yötyö kuormittaa työntekijää fyysisesti sekä henkisesti enemmän kuin päivätyö. Yksilölliset erot työntekijöiden välillä voivat olla suuria. Työntekijällä on aina mahdollisuus vaihtaa työtehtäviä ja yötyöstä päivätyöhön, sillä torjutaan työntekijän terveydelle aiheutuvaa vaaraa. Lisäksi muutoksen tulee olla tarpeellinen ottaen huomioon työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet. (Työturvallisuuslaki). Yötyötä tekeville veloitetaan järjestämään ruokailumahdollisuus yönaikana. Yötyötä ei voida teettää vapaasti, se on sallittua ainoastaan työaikalaissa olevassa luettelossa mainituissa töissä tai tilanteissa. Työehtosopimusten työajan sijoittamista koskevat määräykset voivat rajoittaa tai laajentaa niiden tilanteiden luetteloa, joissa yötyön teettäminen on sallittua. Nuorilla työntekijöillä yötyön teettäminen on pääosin kielletty. (Työsuojeluhallinto 2009.)

Jos yötyö on hyvin vaarallista tai henkisesti tai ruumiillisesti raskasta, saa työaika olla enintään kahdeksan tuntia vuorokaudessa. (Mediatalo opiskelupaikka 2008.)

Työturvallisuuslaki sisältää säännökset, joilla pyritään estämään tai vähentämään yötyöstä työntekijän terveydelle mahdollisesti aiheutuvia terveydellisiä haittoja tai vaaroja. Työntekijälle voi ilmetä yötyöstä aiheutuvia terveyshaittoja, jolloin hänellä on oikeus mahdollisuuksien mukaan siirtyä yötyöstä päivätyöhön. Suomessa vuorotyössä työskentely on selvästi yleisempää kuin useammissa Euroopan maissa. (Työterveyslaitos 2008.)

Yötyö liikenneasemilla voi olla henkisesti hyvinkin raskasta. Liikenneasemilla työntekijöiden vaihtelevuus on suurta ja jokainen henkilö on erilainen luonteeltaan, jotkut ovat herkempiä ja toiset ovat vahvempia. On selvää ettei yötyö sovi jokaiselle työntekijälle. Nuoret henkilöt tullessaan kesätöihin tai koulun ohella tekemään työtä voivat kokea yötyön hyvin raskaaksi. He eivät ole välttämättä henkisesti valmiita yön aikana mahdollisesti lisääntyvään

häiriökäyttäytymiseen ja siitä johtuvaan turvallisuudentunteen puutteeseen. Suurimmat liikenneasemat yksiköt saattavat olla kooltaan hyvinkin suuria jopa 400m², jolloin pinta-alaa on paljon vaihdettavana. Yöaikana henkilökuntaa on paikalla vähemmän kuin päiväsaikaan joka voi kiinnittää hämärä asiakkaiden huomion. Pehdyttäessä uutta työntekijää yövuoron tehtäviin useimmiten unohdetaan pehdyttää samalla yön aikana mahdollisesti sattuviin häiriöasiakkaisiin sekä varkaustilanteisiin. Mikä saattaa lisätä tositilanteen sattuessa turvattomuuden tilan koska kyseisiin tilanteisiin ei ole osattu varautua ja tiedetä kuinka tulee toimia. (ABC liikennemyymälät 2009.)

3.1 Yötyön vaikutuksia terveyteen

Yötyötä tekevästä vuorotyöläisistä 20–75 %:lla on usein tai jatkuvasti ruoansulatuselimistön oireita, kuten ilmavaivoja, vatsakipuja ja närästystä. Vuorotyötä tekeville miehillä on todettu pohjukaissuolen haavaumaa useammin kuin päivätyötä tekeville miehillä. (Terveystarkastukset työterveyshuollossa 2006.)

Vuorotyö kasvattaa sepelvaltimotaudin vaaraa noin 40 - 60 %: lla. Sepelvaltimotaudin riski on kohonnut sekä miehillä että naisilla ja mahdollisesti myös kaksivuorotyötä tekeville. Erittäin suureksi kasvaneen riskin syyksi epäillään vuorotyöläisten jatkuvaa univajetta, sekä normaalin vuorokausirytmien häiriintymistä. (Huhtala 1997). Vuorotyöläiset usein tupakoivat päivätyöläisiä enemmän, ja yötyö sekä epäsäännölliset vuorot lisäävät ruokailun epäterveellisyyttä. Vuorotyöllä on myös yhdysvaikutuksia perinteisten sepelvaltimotaudin riskitekijöiden kanssa: esimerkiksi tupakointi, ylipaino ja korkea kolesteroli lisäävät sepelvaltimotaudin riskiä yhdessä vuorotyön kanssa enemmän kuin riskitekijöiden ja vuorotyön yksittäisten riskisuhteiden perusteella voitaisiin arvioida. Vuorotyöläiset juovat kahvia todennäköisesti eniten kaikista ammattiryhmistä, joka omalta osaltaan myös vaikuttaa em. sairauden kehittymiseen.

Joidenkin tutkimusten mukaan pitkäaikainen altistuminen yövuoroille on yhteydessä noin 30–50 % kasvaneeseen riskiin sairastua rintasyöpään. Raskaana olevilla naisilla on yötyössä myös enemmän keskenmenoja, ennenaikaisia synnytyksiä, ja syntyvät lapset ovat useammin alipainoisia. Suurentunut keskenmenoriski ja sikiön kasvun hidastuminen näyttäisivät liittyvän erityisesti kolmivuorotyöhön. Vuorotyö ei lisää sikiön epämuodostumisriskiä. (Työterveyslaitos 2008; Huhtala 1997)

3.2 Uni-valvetila, suorituskyky ja tapaturmat vuorotyöläisillä

Lyhytaikaista unettomuutta tai toimintakykyyn vaikuttavaa väsymystä esiintyy ajoittain lähes kaikilla kolmivuorotyöläisillä. Pääunijakson pituus lyhenee keskimäärin kahdella tunnilla sekä ennen ensimmäisiä aamuvuoroja että päivällä yövuorojen jälkeen. Noin neljäsosa kolmivuorotyöläisistä kokee itsensä jatkuvasti uneliaaksi tai väsyneeksi. Suurin osa kuitenkin kokee itsensä väsyneeksi yövuorojen aikana. Yksitoikkoisissa tehtävissä on vaikeaa pysyä hereillä, ja jopa 20–50 % vuorotyöläisistä torakhtelee tahtomattaan tai tarkoituksellisesti yövuorossa. Yövuoroista siirtyminen takaisin päivärhythmiin voi aiheuttaa monille vuorokausirytmien sekoittumista, joillakin on hyvin hankalaa muuttaa rytmi takaisin päivärhythmiin, mikä aiheuttaa univaikeuksia. Liian vähäinen uni vähentää tilannekohtaista ymmärrystä ja on alttiimpi työtapaturmille. (Työterveyslaitos 2008; Petroleum Safety Authority 2007.)

Väsymys vaikuttaa ihmisen kykyyn vastaanottaa, käsitellä, tuottaa tietoa ja tehdä päätöksiä. Lisäksi kynnyksensä ottaa riskejä alenee ja mieliala laskee, mikä voi näkyä ärtyisyytenä tai lievänä masentuneisuutena. Tutkimukset osoittavat myös onnettomuusriskin, väsymyksen ja vuorokaudenajan välisen yhteyden. Onnettomuusriski on vuorotyöläisillä suurentunut erityisesti yövuorosta kotiin palattaessa. (Työterveyslaitos 2008; Petroleum Safety Authority 2007.)

4 VÄKIVALLANUHKA TYÖSSÄ

Nykypäivänä mielestäni ei voida enää ajatella, ettei täällä ole koskaan aikaisemmin mitään tapahtunut niin ei täällä nytkään voisi mitään tapahtua. Ymmärretään, että väkivallanuhka voi osua todellakin kohdalleen omassa työssä, omassa työvuorossa ja etenkin omalla työpisteellä. Liikenneasemaa ei tee turvallisiksi se, ettei siellä ole koskaan aikaisemminkaan mitään tapahtunut, mikä olisi ollut todellinen vaara asiakkaiden, henkilökunnan tai yrityksen turvallisuudelle. Jos omassa yrityksessä on saatu olla rauhassa, se ei tarkoita todellista turvallisuutta jatkossakin. Työpaikalla, jolla väkivaltariskit ovat hallinnassa, henkilökunta tuntee olonsa turvallisiksi, työ sujuu häiriöttä ja myös asiakkaat viihtyvät (Isotalus & Saarela 2007). Todenmukaista turvallisuutta on, että on ennakoitusti osattu valmistautua kriisitilanteisiin, käsitelty asioita konkreettisesti ja todellisuuden koittaessa ollaan henkisesti valmiudessa ja osataan toimia tilanteen mukaan. Toimenpiteillä, joita on ennakoitusti käyty läpi tositilanteen varalta, voidaan ennaltaehkäistä mahdollisia vahinkoja ja saada aikaiseksi oma- ja yrityskohtainen motivoituneisuus varautua mahdollisten kriisitapahtumien kohtaamiseen ja hallintaan. (Huhtala 1997.)

Liikenneasemilla on maallisen omaisuuden lisäksi vastuullaan ennen kaikkea asiakkaat ja henkilökunta. Koska liikenneasemilla on mahdollisuus olla avoinna ympärivuorokauden, ollaan siellä myös yöaikaan. Iltatyö sekä yöaika ovat kaikkein turvattominta aikaa vuorokaudesta ja silloin on myös tavallisesti vähemmän henkilökuntaa paikalla. Omasta mielestäni on vaikea kuvitella miten paljon yötyöntekijällä on vastuuta yövuorossa, koko kiinteistö on yöajan kahden henkilön vastuulla. Tosi tilanteen tullen paniikki voi iskeä niin lujaa, ettei ole mitään suuria mahdollisuuksia avunpyytämiseen, suojautumiseen saatikka pakenemiseen. Omalle kohdalleni on sattunut vain muutama välikohtaus yöaikaan, ne ovat vaihdelleen pienistä vähän suurempiinkin mutta ne ovat pelästyttäneet sen verran, että on tarvinnut hetkeksi pysähtyä ja koota itsensä uudestaan.

Vuosien mittaan pankki- ja postikonttoreista on tullut erittäin korkeasti turvasuojattuja monella eri tapaa. Kiinnijäämisen riski kyseisissä kohteissa on

suurempi kuin muissa tavallisissa kohteissa ja ammattirikolliset tietävät sen. Mitä varmimmin heidän suunnitellessaan rikoksen toteuttamista, he arvioivat kiinnijäämisen riskiä enemmän kuin itse niin sanottua keikkaa. Mahdollisista kohteista hankitaan tietoa ennakoivasti tarkkailemalla. Normaalin asioinnin yhteydessä liikkeessä tehdään koko ajan havaintoja siitä, että minkälaisia turvatoimia paikasta löytyy, mikä vaikuttaisi kiinnijäämisen riskiin. Tarkastellaan kameroiden sijaintia, henkilökunnan määrää, mahdollisten vartiointiliikkeiden tarroja, kuinka usein paikalla käy poliiseja jne. Tarkkailua voi tapahtua viikkoja ennen suunniteltua ryöstöä. (Huhtala 1997.)

Poliisin tietoon tuli vuonna 2008 lähes 50 000 myymälävarkautta, eli lähes 8 % enemmän kuin vuonna 2007. Tammi-kesäkuussa 2009 poliisin tietoon tuli 3,6 % enemmän myymälävarkauksia kuin edellisvuonna vastaavaan aikaan. Suomalaiselle päivittäistavara kaupalle hävikki maksaa yli 0,5 miljardia euroa vuodessa. Se on noin 1,3 % alan liikevaihdosta, mikä on kärkipäätä Euroopassa (Ässä 2009).

4.1 Aggressiivisuutta ja häiriökäyttämistä aiheuttavia tekijöitä

Aggressio tarkoittaa kiukun, vihan ja ärtymyksen tunteita. On hyvä oppia erottamaan ihan ja kiukun tunteet niiden ilmaisemisesta. Kun ihminen raivostuu tai saa vihan tunteita, ne esiintyvät erilaisina ilmenemismuotoina. Ilmenemismuodot ovat riippuvaisia ihmisen iästä, sosiaalisista taitoista ja ulkoisista olosuhteista. Aggressiivisuuden yksi muoto on väkivalta, jonka avulla ihminen pyrkii poistamaan omaa tasapainoaan uhkaavat tekijät. Väkivaltaan turvautuvalla ihmisellä on usein vaikeuksia ratkaista muiden kanssa syntyviä ristiriitatilanteita (Isotalus & Saarela 2007).

Omasta mielestäni on selvää, että suurimmat aggressiivisuutta ja häiriökäyttäytymistä aiheuttavat tekijät ovat alkoholi ja päihteet. Toisena heti perässä tulevat mielenterveydelliset häiriöt, psyykkiset sairaudet, stressi, kiire sekä väsymys. On selvää, että ihmisillä palaa pinna helposti stressin ja väsymyksen alla. Kassa jonossa odotellessaan kiireellinen ja stressaantunut

henkilö seuraa kassatyöntekijää, mielestään kassa hidastelee tarkoituksella ja on täysin epäpätevä työhönsä, jolloin kassalle saapuessaan on siitä hänelle huomautettava ja tiuskahdettava. Kassatyöntekijät oppivat nopeasti olla kuuntelematta aiheettomia valituksia ja päästävät ne suoraan toisesta korvasta ulos. Näin ollen kiireellinen henkilö on saanut sanoa sen viimeisen sanan ja lähtee ”tyytyväisenä” pois. Kassoilla työskennellessä ollaan lähietäisyydessä kontaktissa asiakkaisiin. Kaikki tilanteet eivät aina ole asiakkaan mieleen, kuten henkilöllisyyden tarkastaminen tai alkoholin myymättä jättäminen päihtyneelle, jolloin asiakas voi kokea, että häntä on kohdeltu epäoikeudenmukaisesti. Tämä voi aiheuttaa uhmakasta käyttäytymistä tai jopa konkreettista päälle käymistä. Lisääntynyt päihteiden käyttö on lisääntynyt ja tekevät toisista henkilöistä hyvin ennalta arvaamattomia. (Heiske 2007; Isotalus & Saarela 2007.)

Asiakaspalvelija voi vaikuttaa myös omalla käytöksellään asiakkaan aggressiivisuuteen. Näin voi käydä esimerkiksi tilanteissa joissa asiakaspalvelija nolaa julkisesti asiakkaan muiden asiakkaiden nähden, uhkailemalla ikuisella porttikiellolla tai ulosheittämisellä, vähättelemällä asiakasta tai pilkkaamalla häntä tai epäkunnioitusta ilmaisevalla puhe tavalla. Aina on muistettava jättää asiakkaalle mahdollisuus kunnialliseen perääntymiseen ja mahdollisuus ns. ”kasvojen säilyttämiseen”. Henkilöstö voi siis tehdä virheitä, joiden vuoksi asiakas voi muuttua aggressiivisemmaksi tai tilanne voi kääntyä suoranaiseksi väkivallaksi. Toisinaan on selvää jos ainoaksi syyksi toistuviin uhkaaviin tilanteisiin osoittautuu, että saman asiakaspalvelijan negatiivinen suhtautuminen ihmisten väliseen kanssakäymiseen tulisi alanvaihto olla ajankohtainen. (Huhtala 1997.)

Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas ei saata olla pelkästään humalassa, vaan osa saattaa olla myös jonkin muun aineen vaikutuksen alaisina. Heidän oma käyttäminen voi olla arvaamatonta myös heille itselleen, jolloin henkilöstölle tilanteen lukeminen ja ennalta arvioiminen voi olla hankalaa. Liikenneasemilla yö aikaan käy erilaisia ihmisiä, yöaikaan on tavanomaisempaa, että asiakkaat ovat alkoholin vaikutuksen alaisina. Silloin myös heidän käyttäytymisensä ovat arvaamattomia, tullessaan asiakas voi olla hyvin rauhallinen ja yhtäkkiä hän voi alkaa riehua, huuhtelevaan muille asiakkaille ja aloittaa tappelun toisen asiakkaan kanssa. Tällöin henkilökunnan on puututtava asiaan turvatakseen

muut asiakkaat sekä estää tilanteen jatkumisen. Henkilökunnan tulee hoitaa tilanne asian mukaisella tavalla, yrittää rauhoittaa tilannetta ja saada tappelun loppumaan, tarvittaessa hälyttää vartija paikalla tai soittaa poliisit. Toisaalta tilannetta voi hankaloittaa, se että yövuorossa on juuri silloin nuoria henkilöitä, joille ei ole vielä aivan selvää kuinka vastaavissa tilanteissa tulisi toimia oikein. (Huhtala 1997.)

4.2 Osataan tunnistaa aggression merkit

Väkivaltatilanteisiin voidaan valmistautua ennakkoon ja opettelemalla tunnistamaan tilanteessa olevat mahdolliset uhkatekijät. On tärkeää kiinnittää huomiota siihen, mitä henkilö viestittää olemuksellaan ja toiminnallaan tahtoen ja jopa tahtomatta. Ketään henkilöä ei voida suoriltaan väittää väkivaltaiseksi pelkän olemuksen perusteella. Kiihtynyt tai muuten poikkeavassa mielentilassa olevasta henkilöstä voi kuitenkin näkyä eri piirteitä, jotka viittaavat häiriö käyttäytymiseen. Henkilön olemus voi olla hyvin hermostunut, hengittää kiihtyneesti, katse tuijottava ja puheen ääni hyvin epävarmaa. Samalla henkilön käyttäytyminen on epäilyttävää ja sopimatonta, hän voi esimerkiksi piileksi muilta ja käy paikalla toistuvasti ilman mitään asiaa. (Isotalus & Saarela 2007.)

Yksi arvaamattomia häiriö käyttäytyjiä ovat huumausaineidenkäyttäjät. Huumeiden käyttäjä voi jopa olla vaikea tunnistaa, sillä myös siististi, tavallisesti pukeutunut ja terveen näköinen henkilö voi olla huumeiden käyttäjä. On hyvä opetella myös niitä piirteitä mistä huumeiden käyttäjän voi tunnistaa. Käytös voi olla hyvin sekavan oloista ilman, että haistaisi alkoholin, on poikkeavan pienet tai suuret pupillit, vajavainen ajan tai paikan taju sekä rauhattomuus. Tällaisessa tapauksessa on tärkeää, että henkilökuntaa on opastettu toimimaan oikein ja ennakoimaan vaaratilanteita. (Isotalus & Saarela 2007.)

5 ONNETTOMUUDEN JA VAARAN TORJUMINEN

Huolellinen työntekijä on tietoinen oman työnsä mahdollisista vaaroista ja haitoista. Näiden seikkojen havaitseminen ja tiedostaminen vaatii kuitenkin asianmukaista perehdyttämistä ja opastamista (Kanerva 2008). Hyvään ammattinhallintaan kuuluu kiinteänä osana turvallisuuden merkityksen sisäistäminen. Turvallisuuskoulutettua ja turvallisuustietoisuuden sisäistänyttä palvelualan henkilökuntaa on vaikea vähätellä. Koska, mielestäni he ovat väistämättä tärkeimpiä rikoksen ennaltaehkäisijöitä tilanteen sattuessa.

Nykypäivän palveluyrityksillä ei tunnu olevan intressejä henkilöstön ammattitaitoiseen turvallisuuskoulutukseen vaan panostetaan enemmän tietotekniikkapohjaiseen turvallisuuteen (Kanerva 2008). En kiellä sitä, ettei turvakameroilla olisi suurta merkitystä ennaltaehkäisyyn sekä tapaturmien selvittämiseen jälkikäteen mutta uskon, ettei yksikään turvallisuuslaite voi korvata kokonaan inhimillistä valvontaa. Tarkoitin sillä sitä, että yksikään laite ei korvaa kävelevää, kuulevaa, näkevä, kyselevää, ajattelevaa ja havaintojaan toisten kanssa vertailevaa ihmistä. Ennen kaikkea mikään laite ei pidättele rysän päältä jäänyttä henkilöä ja tee havaintoja hänen puhetavastaan, eleistä, murteesta ja muista ratkaisevista tuntomerkeistä (Kanerva 2008; Huhtala 1997).

Ammattitaitoisella turvallisuuskoulutuksella voidaan varmistaa paikan turvallisuus myös silloin kun vasta odotellaan korjaajaa rikkoutuneelle turvakameralle. Luottaessa täysin tekniikkapohjaiseen valvontaan ja kuvitellaan, että tekniikka voi korvata oikean ihmisen, voitaisiin samalla väittää, ettei henkilökunnan tarvitsisi suorittaa omatoimista valvontavelvollisuutta laisinkaan. Paras yhdistelmä turvallisuusvalvonnassa on ihmisen ja tekniikan välinen toimiva kompromissi. Selvää on se, että näistä kahdesta tärkeimmät, monipuolisemmat ja halvemmat ovat ihmisen taidot. (Kanerva 2008; Huhtala 1997)

Työturvallisuuteen panostaminen ja sen kehittäminen on syytä ottaa huomioon budjetointia laatiessa. Turvallisuus on myös yksi tärkeistä kilpailutekijöistä, jolloin siihen on tärkeää kiinnittää huomiota suunnitellessa uusia laajempia hankkeita. Miettiessä turvallisuustekniikkaan investoimista täytyy muistaa tehdä se todellisen tarvehankinnan pohjalta, näin ollen tullaan välttämään kalliita ylilyöntejä. Hankinnoissa tulee keskittyä olennaisimpiin valvonnan puutekohtiin. Eli sellaisiin asioihin missä inhimillistä valvontaa ei voida suorittaa ja mihin voimavarat eivät riitä. (Kanerva 2008; Huhtala 1997)

Uusia toimintoja ja niitä edellyttäviä investointeja voi kerralla tulla enemmänkin, jolloin kaikkea ei voida hankkia samaan aikaan. Silloin on hankkeille laadittava aikataulu. Hankinnoiden tulee määräytyä niiden tärkeyden ja kiireellisyyden mukaan. Hankkiessa esimerkiksi turvakameroita lisäämään turvallisuutta on tärkeää huolehtia kameroiden asennus loppuun saakka eikä vain kiinnitetä niitä näkyville paikoille, sillä mitä hyötyä on investoida kalliisiin turvakameroihin, jos ne osoittavat ja kuvaavat pylvästä. Työntekijöiden työturvallisuuteen panostaminen yö aikaan vaikuttaa myös henkilöstön vaihtuvuuteen. Yritys, joka on panostanut nimenomaan työntekijöiden työturvallisuuteen öisin ja tehnyt merkittäviä investointeja turvallisuuteen liittyvissä seikoissa, on merkki siitä, että työnantaja arvostaa ja välittää heidän tekemäänsä työtä. Tämä luo työntekijälle turvallisuuden ja välittämisen tunnetta, joka lisää työ hyvinvointia ja auttaa jaksamaan. (Kanerva 2008; Huhtala 1997)

5.1 Turvallisuuskoulutuksen merkitys

Ennakkoon on varmistettava siitä, että työ osataan tehdä turvallisesti ja ammattitaitoisesti oikein. Ammattitaitoisesti koulutetun henkilökunnan avulla voidaan oleellisesti minimoida tai parhaimmissa tapauksissa estää rikollisella tai muuten aiheutuneiden henkilö- ym. vahinkojen suuruutta. Koulutuksen myötä henkilökunta ymmärtää valvonta vastuunsa, on tietoinen riskeistä ja osaa käyttää annettuja tietoja, keinoja ja välineitä, joita on käytettävissä turvallisuusuhkien torjumiseen. Asiakas tuskin valitsee sellaista liikenneasemaa

uudelleen asioitavaksi, jossa hän joutui väkivaltaisen hyökkäyksen kohteeksi tai todistajaksi missä itse henkilökunnan osaamattomuus pitkitti tai jopa pahensi tilannetta. (Kanerva 2008; Huhtala 1997)

Turvallisuus koulutuksessa tulisi muistaa tuoda esille myös niitä asioita ja tilanteita missä rauhallisuuden säilyttämisessä on iso merkitys. Tällainen tilanne on esimerkiksi kun kohtaaminen alkaa suoralla hyökkäyksellä kuten ryöstössä. Rauhallisuus auttaa tekemään parempia ja tarkempia havaintoja ryöstäjästä, millä on suuri merkitys tuntomerkkejä ylös kirjoittaessa. Peruskoulutus ei voi niin sanotusti koulia näitä piirteitä ihmisistä mutta koulutuksen yhteydessä tuodaan esiin niitä taidollisia, asennepohjaisia, tiedollisia ja teknisiä vaihtoehtoja joiden yhdistelmä auttaa henkilökuntaa selviytymään hankalista tilanteista entistä paremmin. (Kanerva 2008; Huhtala 1997)

Eräs tärkeistä turvallisuus asioista on, se että henkilökunta välittää työyhteisöstä ja omatoimisesti opastaa ja neuvoo muita ja jakaa omia kokemuksiaan. Näin ollen toisten kokemusten myötä opitaan itse lisää ja nähdään asioita uusista näkökulmista. Liikenneasemien kaltaisilla isoilla palvelualan yrityksellä on työntekijöiden vaihtelevuus suurta, jolloin hiljaisen tiedon siirtämisellä on merkittävä vaikutus. Ellei hiljaisen tiedon siirrosta huolehdi laisinkaan, vanhojen työntekijöiden siirtyessä sivuun tai vaihtaessa uuteen työhön voi uusilta työntekijöiltä jäädä tärkeitä asioita tietämättä. Työyhteisöstä välittäminen on turvallisuudesta huolehtimista. (Kanerva 2008.)

5.2 Työntekijän vastuita ja velvoitteita työnantajaa kohtaan

Työturvallisuus on kaikkien osapuolten yhteinen asia. Tarkoittaen sitä, että se koskee ja sen täytyy myös kiinnostaa henkilökuntaa. Paljon on puhuttu siitä kuinka paljon työnantajalla on vastuita ja velvoitteita mutta yhtäläillä niitä kuuluu henkilöstöllekin. Riskialojen työnantajilla on oikeus edellyttää tiettyjä turvallisuus valmiuksia työntekijöiltään. Niitä ovat esimerkiksi aktiivisuus turvallisuus asioissa, joilla tarkoitetaan mm. aloitteellisuutta ja käytännön ehdotusten tekemistä turvallisuuteen liittyen, asiakasliikkeen valvontaa,

tiedottamisvastuuta turvallisuutta uhkaavista tekijöistä sekä turvallisuustietoisien palveluasenteen sisäistäminen. Oma-aloitteisuus ja aktiivisuus omalla työpaikalla turvallisuutta kohtaan ovat korvaamattoman tärkeitä asioita. Pelkästään tarkkailemalla omaa työympäristöä ja sen siellä pyöriviä ihmisiä on merkki siitä, että järjestystä valvotaan ja pidetään silmällä. Ulkopuolisesti katsottuna tämä antaa kuvan, että koko ajan tiedostetaan mitä liikenneasemalla tapahtuu. Lojaalisuus työnantajaa kohtaan koskee kaikissa niissä asioissa, jotka tarkoituksellisesti on vain yrityksen sisäiseen käyttöön, ei ulkopuolisille. Ulkopuolisiksi henkilöiksi voidaan laskea kaikki ne henkilöt, jotka eivät ole vakituisesti töissä kyseisessä yrityksessä. Työntekijä, joka liikesalaisuuksia paljastaa ulkopuolisille henkilöille katsotaan vakavasti rikkovan vaitiolovelvollisuutta työnantajaansa kohtaan. (Huhtala 1997)

6 TRAUMAATTISET TILANTEET

Oli vuorokauden aika mikä tahansa aina on mahdollista joutua väkivaltaisten tilanteiden kohteeksi tai todistajaksi. Väkivallanuhka voi vaihdella lievästä aina erittäin vakavaan jopa kohtalokkaaseen kuolemaan. Liikenneasemilla yleisempää on suullisesti tapahtuvaa uhkailua ilman todellista hyökkäämistä mutta koskaan ei voi tietää milloin sellainenkin tilanne on edessä. Äkilliset uhat ja vaaratilanteet aiheuttavat aina jälkikäteen pelkoreaktioita. Uhka tilanteista syntyneitä psyykkisiä oireita sanotaan posttraumaattisiksi stressireaktioiksi sen vuoksi, että oireet ilmestyvät vasta jälkeinpäin kun uhkatilanne on ohitse. Posttraumaattisia stressireaktioita ovat esimerkiksi syyllisyyden tunne, univaikeudet ja siihen liittyvät painajaiset, varuillaan oleminen sekä jatkuva pelko siitä, että vaaratilanne toistuu uudelleen. Riippumatta henkilöstä väkivallanuhkan kohteeksi tai sellaisen silminnäkijäksi joutuminen järkyttää aina ihmistä. (Isotalus & Saarela 2007; Huhtala 1997; Munnukka-Dalqvist 1994)

Eri henkilöillä heidän herkkyyssasteesta riippuen järkytysaste voi olla lyhyt- tai pitkäkestoinen. Lyhytkestoinen järkytysaste voi mennä ohitse jopa muutamissa minuuteissa, tunteissa tai saman päivän aikana. Henkilöillä joilla järkytys on pitkäkestoinen, vaaratilanteiden vaikutukset voivat kestää jopa vuosia, jolloin hoitokeinona yleensä käytetään henkilökohtaista terapiaa. Traumaattisesta tapahtumasta selviää sitä paremmin ja nopeammin mitä saa henkistä tukea ja jälkihoitoa. (Isotalus & Saarela 2007; Huhtala 1997; Munnukka-Dalqvist 1994)

Jälkihoidossa uhria kuunnellaan ja hänen kanssaan keskustellaan tapahtuneesta. Tieto siitä, että omat pahanolon tuntemukset ovat täysin normaaleja tapoja reagoida tapahtuneeseen ja näin ollen tuo helpotusta ja ymmärrystä omaan tilanteeseen. Kaikki tuki uhrille tulee tarjota mahdollisimman hienovaraisesti ja luontevasti, sillä uhri itse ei välttämättä osaa hakea tarvittaessa apua. Lisäksi hänellä voi olla pelkona, että muut leimaavat hänet hulluksi jos tarvitsee apua tilanteesta yli selviytymiseen. (Isotalus & Saarela 2007; Huhtala 1997; Munnukka-Dalqvist 1994)

Jotta henkinen toipuminen saataisiin takaisin tasapainoon, on tärkeää tunnistaa traumaattisen kriisin vaiheet ja tajuta, että ne ovat täysin luonnollinen tapa reagoida tapahtuneeseen. Sokki on ensimmäinen reaktio väkivaltaisissa sekä muissa vastaavissa tapahtumissa. Sokissa suurin osa ihmisistä n. 75 % toimii automaattisesti ja vaistonvaraisesti todellista tilannetta ymmärtämättä (Munnukka-Dalqvist 1994). Jotkut ihmiset pystyvät säilyttämään täysin toimintakykynsä myös sokissa, pienelle osalle ihmisistä saattaa tulla samalla hetkellä ahdistus- tai paniikkikohtaus. Reaktiovaiheessa sokki laukeaa. Sokin lauettua mieleen nousee voimakkaita tunteita, vihaa, pelkoa, surua ja syyllisyyttä tilanteesta. Väkivaltaisen tapahtuman jälkeen työhön palaamista ei tulisi viivästyttää, sillä pelkotilat voivat kasvaa joka näin ollen voi estää työnteon kokonaan. (Isotalus & Saarela 2007; Huhtala 1997; Munnukka-Dalqvist 1994)

6.1 Työyhteisön tuki

Merkittävä tekijä selviytymisprosessissa on työyhteisön henkinen tuki. Se on ns. ensimmäinen aste selviytymiseen tilanteesta. Työyhteisön reaktio tapahtumaan saattaa vaihdella sankariksi julistamisesta uhrien syyllistämiseen. Yleisin reaktio on uteliaisuus ja ”kyllä se siitä” – asenne. Yhteinen avoin keskustelu tapahtumista on tärkeä tuki vaaratilanteen uhriksi joutuneelle, jottei hän jää yksin pohtimaan tapahtunutta. Yhdessä tapahtumien läpi käyminen ja keskustelut vahvistavat ryhmän yhteishenkeä ja auttavat muita ymmärtämään yksittäisten henkilöiden käyttäytymisen. On muistettava, että jokaisella meistä on erilaisia reaktioita vaikka olemme olleet samassa vaaratilanteessa. Paikassa, jossa sattuu väkivaltaisia tai muita vaarallisia tilanteita enemmän, osataan helpommin ja herkemmin havahtua huomaamaan henkisen jälkihoidon tarve. (Isotalus & Saarela 2007; Munnukka-Dalqvist 1994.)

6.2 Jälkihoito

Kuten aikaisemmin tuli ilmi, että jälkipuinti sekä jälkihoito ovat tarpeellisia myös välttämättömiä. Jälkihoito on aistimusten, tuntemusten sekä reaktioiden yksityiskohtaista käsittelyä ryhmässä kriisitilanteen jälkeen (Huhtala.1997). Jälkihoidon tavoitteena on kriisitilanteen aiheuttamien henkisten paineiden purkaminen, asioiden kokoaminen oikeisiin mittasuhteisiin ja ennen kaikkea henkilön auttaminen tilanteesta aiheutuneen stressin helpottamiseen. Ilman kunnollista jälkihoitoa kielteisistä jälkivaikutuksista kärsii 4/5 asianomaisista riippuen kuinka uhkaava tilanne on ollut kyseessä. Tilanteesta yli selviytymiseen vaikuttaa merkittävästi se, että jo samana päivänä tilanne käydään läpi ryhmässä. Näin ollen tapahtunut jäsentyy ja pysyy realistisena. Tällaisen tilanteen vetäjänä tulisi toimia erityiskoulutettu ryhmä, jotka ovat ammattilaisia ja osaavat nähdä työntekijöiden todelliset reaktiot. (Huhtala. 1997; Munnukka-Dalqvist 1994)

Tilannetta läpi käydessä paikalla ei saa olla muita ulkopuolisia henkilöitä. Esimiehillä on tärkeä osa olla paikalla tukea antavana ja kannustajina. Jälkipuinnin aikana ei saa tehdä minkäänlaisia muistiinpanoja sekä tilaisuudesta on ehdoton vaitiolovelvollisuus. Tilaisuudessa ei ole kenelläkään puhepakkoa, ketään ei pakoteta kertomaan tuntemuksistaan mutta paikalla oleminen on välttämätöntä, kokonaisuudessaan tilaisuus voi kestää 2 – 4 tuntia eikä sinä aikana pidetä taukoa laisinkaan. Tilanne voi olla niin järkyttävä, että ihmisen mieli järkkyy niin paljon, että pelkällä työyhteisön tuella ja jälkihoidolla tapahtuneesta ei selvitä yli. Tällaisissa tapauksessa tilanteesta selviytymisen avuksi voidaan aloittaa henkilökohtaiset keskustelut asiantuntijan kanssa. Asiantuntija antaa ruumiillisen tutkimuksien ja hoidon lisäksi lisää keskustelu apua ja tilaa mahdollisuuksille potilaan toivomusten mukaan. Asiantuntija osaa arvioida ovatko käydyt keskustelut olleet riittäviä vai tarvitseeko henkilö henkilökohtaista terapiaa psykiatrin ohjauksessa. (Huhtala. 1997; Munnukka-Dalqvist 1994)

Tilanteesta kokonaan ylitse pääsemiseen voi kulua aikaa, jolloin on pidettävä mielessä, että mielen järkkäminen on normaali reaktio epänormaalissa tilanteessa. Ikinä ei tule hävetä itseään, eikä toisten henkilöiden tule asettaa järkkynyttä naurettavaan valoon. Työnantajan tulee aina antaa täysi tukensa kovia kokeneelle työntekijälleen. (Huhtala. 1997; Munnukka-Dalqvist 1994)

7 HENKINEN HYVINVOINTI

Henkinen hyvinvointi näkyy monella eritavalla sekä työyhteisössä, että sen yksittäisissä työntekijöissä. Se tuntuu hyvänä ja turvallisena ilmapiirinä, toiminnan häiriöttömyytenä, työpaikan me – henkenä ja työyhteisön sujumisena. Henkisen hyvinvoinnin tunnusmerkkejä ovat tyytyväisyys omaan elämään ja työhön, aktiivisuus, myönteinen perusasenne, kyky sietää kohtuullisessa määrin epävarmuutta ja vastoinkäymisiä sekä oman itsensä hyväksyminen puutteineen ja vahvuuksineen. Hyvähenki työyhteisössä ja tyytyväisyys näkyy sairaspöissaoloissa ja henkilöstön vähenevässä vaihtelevuudessa ja näin ollen tuottavuus myös lisääntyy. Henkinen hyvinvointi työssä koetaan mm. haluna tehdä työtä, tunteena, että työ sujuu ja osataan tehdä työ oikein. (Työterveyslaitos. 2000; Työsuojelupiiri 2009.)

Työssä olevista kolmannes n. 35 % piti työtään henkisesti melko tai erittäin rasittavana ja neljännes n. 26 % kevyenä. Naiset tunsivat työnsä keskimäärin hieman rasittavammaksi kuin miehet (Työterveyslaitos 2000). Henkisen rasittavuuden tunne kasvoi iän myötä. Henkilöstö supistusten ja työn epävarmuuden takia työn psyykkiset vaatimukset ovat kasvaneet. Sen vuoksi uudessa työturvallisuuslaissa on korostettu enemmän henkisen terveyden suojelemisen merkitystä. Henkinen työympäristö muodostuu kaikista niistä työhön liittyvistä seikoista, jotka vaikuttavat työntekijään tunteiden, ajatusten ja tekemisen tasolla (Antti-Poika, Martimo & Husman 2003). Hyvinvointiin työssä vaikuttaa fyysinen työympäristö, jolla tarkoitetaan turvallisuutta ja terveellisyyttä kuin työn sisältö ja sen määrä. (Työterveyslaitos. 2000; Antti-Poika, Martimo & Husman 2003; Työsuojelupiiri 2009.)

Oikein mitoitettu ja järjestetty työ tuntuu mielekkäältä, tarpeeksi haastavalta ja on mahdollisuuksia oppia uutta ja kehittyä sen myötä. Oikein mitoitettulla työllä edistetään niin fyysistä, psyykkistä kuin sosiaalista hyvinvointia. Sen avulla voimme huolehtia fysiologisista perustarpeista, liittyen osaltaan useiden ihmisten muodostamaan kokonaisuuteen, saada hyväksyntää ja arvostusta sekä joskus jopa toteuttaa itseämme. Henkistä hyvinvointia voidaan edistää poistamalla työstä ja siihen liittyvästä työympäristöstä vaaraa aiheuttavat seikat

ja muut haitalliset tekijät. Esimerkkinä ovat mm. oikea työskentely lämpötila ja riittävä valaistus. Erilaisilla väreillä on myös vaikutuksia henkiseen hyvinvointiin. Kaikkiin näihin asioihin on hyvä kiinnittää huomiota jo suunnittelu ja rakennus vaiheessa. Virheellisesti mitoitettu työtila ja epäergonominen työasento haittaavat työntekoa ja voi olla esteenä hyvinvoinnille. Voimme siis päätellä, että oikein mitoitettu työ ylläpitää ja edistää huomattavasti toimintaa ja työ hyvinvointia. Lisäksi jotta työ olisi työntekijälle terveellistä, työtä ei saa olla liikaa eikä liian vähän ja työ ei saa olla liian vaativaa työntekijän koulutukseen nähden. Myös liian yksinkertainen toimenkuva pitemmällä aika jaksolla on henkiselle hyvinvoinnille haitaksi. Työntekijällä tulee olla mahdollisuus osittain vaikutusvaltaa vaikuttaa työnsä määrään sekä aikatauluun. (Työsuojelupiiri 2009. Sallinen, Kandolin & Purola 2002.)

Yrityksen tuottavuuden kannalta on tärkeää, että työntekijöiden työ on mielekästä ja he ovat motivoituneita. Perusteellisesti järjestettyyn ja mitoitettua työllä voidaan varmistaa tuotannon tehokkuus, joustavuus ja vähennetään häiriökäyttäytymistä työntekijöiden osalta. Kun nämä asiat ovat kunnossa, on työntekijällä turvallinen tunne tehdä työtä ja ylläpitää omalta osaltaan terveyttä. Kitkaton työympäristö sosiaalisessa mielessä tarkoittaa, että työntekijän on helpompaa pyytää tarvittaessa apua esimiehiltä tai muilta työntekijöiltä. Oman kokemuksen perusteella muiden työntekijöiden tuki ja mahdollisuus keskustella asioista heidän kanssaan on ollut merkittävä apu ja tuonut turvallisuuden tunnetta ja auttaa jaksamaan. Hyvällä työyhteisöllä on suuri merkitys työn sujuvuuteen ja kannustaa ja lisää halua tehdä työtä. (Työsuojelupiiri 2009. Sallinen, Kandolin & Purola 2002.)

7.1 Henkinen pahoinvointi

Henkinen pahoinvointi työssä näkyy aina työntekijän innostuneisuudessa työtä kohtaan ja asiakaspalvelun laatuun. Viime kädessä se vaikuttaa yrityksen toimintaan, aiheuttaa tuotannollisia häiriöitä ja heikentää kannattavuutta. Yleinen henkinen pahoinvointi voi aiheuttaa runsasta työntekijöiden vaihtelevuutta, poissaoloja, normaali työtehtävien laiminlyömistä, erinäisten

kuppikuntien syntymistä sekä yleistä pahanolontunnetta työtä kohtaan. Henkisestä hyvinvoinnista huolehtiminen ja sen edistäminen kuuluu väistämättä työpaikalle ja sen esimiehille ja on työpaikan oma asia mutta tarvittaessa ulkopuoliset voivat auttaa edistämään asiaa. Jokaisella työntekijällä on jossain määrin vaikutus mahdollisuuksia kehittämään työpaikan henkistä hyvinvointia. Mahdollisuutta tulisi käyttää tehokkaasti, sillä työntekijät itse tietävät parhaiten kuinka olisi paras mahdollisuus toteuttaa työ. (Työsuojelupiiri 2009.)

Liikenneasemien kokoisilla paikoilla varmasti löytyy myös kehitettäviä seikkoja, joita ei ole tullut aikaisemmin huomatuksi. Kun työntekijöitä kannustetaan rohkeasti tuomaan omia uusia parannusehdotuksia esiin, voidaan toiminnasta tehdä kannatettavampaa ja työ on mielekkäämpää. Toteuttaessa konkreettisesti joku työntekijän ehdottama parannus, lisää se henkilön itseluottamusta ja tunnetta, että häntäkin kuunnellaan. Työntekijöitä kaikilla liikenneasemilla on sen verran, että varmasti jokaiselta löytyisi parannusehdotuksia ja uusia näkökulmia, sillä he ovat oman työnsä ammattilaisia ja tietävät kuinka työ olisi hyvä tehdä. On kuitenkin muistettava, että kaikkia ehdotuksia ei aina voida toteuttaa mutta niitä voidaan soveltaa joissakin muissa tilanteissa. (Työsuojelupiiri 2009.)

Oman työkokemukseni perusteella tilanteessa, jossa tuntuu, että kaikki mahdollisuudet työpaikan hyvinvoinnin edistämiseksi on jo käytetty mutta ongelma on vielä olemassa, on aloitettu miettimään tilannetta yhdessä muiden työtovereiden kanssa. Silloin voidaan yhdessä miettiä voisiko työn tehdä jotenkin toisin vai tulisiko työvaiheita vaihdella erivurojen tai työntekijöiden kesken. Jos tilanteelle ei ole löydetty sopivaa ratkaisua mallia, on mahdollisuutena ollut ottaa yhteyttä työsuojeluhenkilöihin, jotka ovat voineet ratkaista tilanteen.

Esimiehinä toimivat henkilöt työpaikalla ovat avainasemassa havaitsemaan henkisen pahoinvoinnin oireita työyhteisössä. Silloin on hyvä tarttua heti tunnistamaan ongelmat kohdat ja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ryhtyä parantaviin toimiin työyhteisön hyväksi. Esimiesten kuuluu suorittaa yksitellen eri työntekijöiden kanssa yhteisiä keskusteluja ns. kehityskeskusteluja, joissa työntekijä voi ottaa esille jos hänellä on esimerkiksi

yhteistyö ongelmia jonkun toisen työntekijän kanssa. Työoloja kehittämisessä ja asioiden eteenpäin viemisessä on ensiarvoisen tärkeää, että ylempi johto tukee kaikkia työsuojeluun liittyviä parannuksia. Työolojen kehittäminen ei ole mahdollista jos korkein johto ei ole yhtä mieltä ja myönteisesti mukana päätöksenteossa. On erittäin tärkeää, että työpaikan korkein johto osallistuu parannuksiin sekä ajan myötä seuraa parannuksesta aikaan saatuja tuloksia. Tärkeää on myös, että esimiesten keskeiset suhteet sujuvat, sillä ne vaikuttavat merkittävästi taas koko työyhteisön hyvinvointiin. (Työsuojelupiiri 2009.)

7.2 Miten työoloja kehitetään?

Lähtiessä kehittämään työoloja ensimmäiseksi kartoitetaan ongelmakohdat. Kartoittaminen voidaan tehdä keskusteluilla, kyselymuodossa tai perehtymällä ongelmaan liittyviin erilaisiin tilastotietoihin. Henkiseen hyvinvointiin kuuluvat asiat ovat usein hyvin käytännönläheisiä ja niihin voidaan vaikuttaa. Työoloihin vaikuttaminen ei aina vaadi yritykselle suuria taloudellisia uhrauksia, vaan kyse on enemmänkin jokapäiväisistä käytännön asioista. Pääsääntöisesti sisätiloissa työskennellessä vaikuttaa työntöön ja oleskelun tunnelmaan muun muassa siisteys ja järjestyksen aste. Nämä tekijät ovat luonteeltaan sellaisia, että parantaakseen ilmapiiriä haluttu toteutus ei ole juurikaan kustannuskysymys. (Työsuojelupiiri 2009.)

Jos työpaikalla käsitellään yhtä yksittäistä työntekijöiden välistä ongelmaa, on samalla hyvä selvittää onko itse työyhteisön yhteistyössä ongelmia. Työolojen kehittämisen esteenä voi myös olla työpaikan huono sisäinen ilmapiiri ja työntekijöiden haluttomuus tehdä yhteistyötä. Huomiota kiinnitetään siihen, kuinka esimiesten ja työntekijöiden välinen yhteistyö sujuu ja toimivatko työterveyshuolto tarkoituksen mukaisella tavalla. Mikäli yhteistyössä havaitaan puutteita, eritellään ongelmien syitä ja pyritään etsimään keinoja, joilla tilannetta voitaisiin parantaa. Pelkästään yhteistyön parantuminen helpottaa huomattavasti työolojen rasittavuutta sekä työn mielekkyyttä. Työpaikan ilmapiirin kehittämisessä olennaisinta on se, kuinka kohtelemme työtovereitamme, alaisiamme ja johtajiamme. Arkipäivään liittyvät pienetkin

huomaavaisuudet, kuten tervehtiminen ja kiittäminen tuntuvat kadonneen työpaikoilta. On muistettava, että hyvät tavat ja kohteliaisuus antavat suuren tunteen arvostuksesta ja välittämisestä.

Tiedonkulku esimiesten ja työntekijöiden välillä on yksi edellytyksistä hyvään ja toimivaan työilmapiiriin. Työyhteisön ilmapiiriä tukee sellainen organisaation toiminta, joka luo ihmisiin turvallisuuden tunnetta terveellä tavalla. Lähtökohtana tälle ajatukselle on se, että organisaatio kiinnittää huomiota yksilöön pyrkien eri tavoin huolehtimaan hänen työsuhteensa säilymisestä sekä hänen työkykynsä ja taitojensa ylläpidosta ja kehittämisestä. (Työsuojelupiiri 2009; Kaivola 2003; Heiske 1997; Pessi 1999.)

8 KUORMITUS

Työturvallisuuslaissa on säädetty, että jos työntekijän todetaan työssään kuormittuvan hänen terveydelleen vaarallisella tavalla, työnantajan on tiedon saatua hänellä käytettävissä olevilla keinoilla ryhdyttävä selvittämään kuormitustekijöitä sekä vaaran välttämiseksi tai vähentämiseksi. Mikäli tilanteen niin vaatiessa kuormitustekijöiden toteamiseen tarvitaan asiantuntijan apua, tulee esimiehen ottaa yhteyttä työterveyshuoltoon. Säädöksellä tarkoitetaan työssä terveyttä vaarantavasta yksilön haitallisesta fyysisestä tai psyykkisestä kuormittumisesta, joka voi olla luonteeltaan yli- tai alikuormitusta. (Työsuojelupiiri 2009; Työterveyslaitos. 2000.)

Kuormittuminen voi olla määrällistä tai laadullista. Ylikuormitusta syntyy esimerkiksi kun työssä on aikapaineita tai työtä on liikaa. Työ voi aiheuttaa myös alikuormittumista kun toimenkuva on liian yksinkertainen tai virikkeetöntä. Riippumatta siitä kuka työtä tekee, kuormitus tekijät johtuvat aina työstä tai työympäristöstä. Se kuinka paljon ja miten työntekijät kuormittuvat työssä vaihtelee suuresti. Kuormittumisen määrään vaikuttavat työntekijöiden yksilölliset tekijät ja vahvuudet. Työnantajan toimenkuvaan kuuluu selvittää ja arvioida kuormitustekijät sekä työntekijöiden kuormittuminen. Yleisesti ottaen kuormituksen määrä on pysynyt samalla tasolla ravitsemustoiminnassa kun taas muilla aloilla se on vähentynyt hiukan. (Työsuojelupiiri 2009; Työterveyslaitos. 2000.)

Oleellisesti kuormittumiseen vaikuttaa kiire. Kiireellä tarkoitetaan yleensä ottaen työtehtävien määrän tai vaikutusasteen ja käytettävissä olevan ajan välistä epäsuhdannetta. Kiire on tämän päivän yleisempiä stressin ja kuormituksen aiheuttajia. Liikenneasemien kaltaisissa paikoissa kiire on hyvin vaihtelevaa, yhtenä hetkenä on aivan rauhallisista ja toisena tilanne voi olla täysin päinvastainen. Asiakas virrat ovat hyvin hektisiä ja liikenneasema työntekijät toimivat niiden mukaan. Nykypäivän ihmiset ovat löytäneet paikkansa liikenneasemien kaltaisista paikoista ja hyödyntävät niiden tarjoamia palveluja

paljon. Liikenneasemilla työskentelevien työntekijöiden on työssään huolehdittava asiakkaiden palvelusta sekä hoitaa samalla työhön kuuluvat toimenkuvat. Viikkainpina päivinä voi olla hankalaa saada tehtyä tarvittavia työtehtäviä sillä asiakkaat menevät aina edelle. (Työsuojelupiiri 2009; Työterveyslaitos. 2000.)

8.1 Fyysinen kuormitus

Fyysinen kuormitus liittyy taakkojen käsittelyyn, kehon asentoihin ja liikkeisiin. Fyysisestä kuormituksesta, joka kohdistuu elimistöön, käytetään myös nimeä biomekaaninen kuormitus. Luonnollisesti kuormitukseen vaikuttavat ulkoiset kuormat mutta myös työn organisointiin liittyvät tekijät, jotka säätelevät esimerkiksi työn määrä ja tauotus. Työpaikan sosiaalinen ympäristö voi vaikuttaa työntekijän kuormittumiseen muun muassa stressin välityksellä. On tehty kokeellisia tutkimuksia, joiden mukaan stressaantunut työntekijä kuormittuu enemmän omaan työhön liittyvissä työtehtävissä kuin muulloin samoja työtehtäviä tehdessään. Ihmisten yksilöllisillä tekijöillä kuten iällä, sukupuolella, pituudella, painoilla, omilla elintavoillaan, fyysisellä kunnolla ja persoonallisuudella on omat vaikutuksensa kuormittavuuteen. (Antti-Poika, Martimo & Husman 2003.)

Ajan myötä liiallinen fyysinen kuormitus voi tuoda esille liikuntaelinsairauksia, jonka oireita ovat kivut ja säryt sekä liikerajoitukset. Tältä kantilta ajateltuna lähes kaikki liikuntaelinten sairaudet ovat työhön liittyviä sairauksia ja työhön liittyvää kuormitusta on syytä tarkastella niitä todettaessa ja hoitaessa. Kuormittumisen ehkäisyyn liittyvät toimenpiteet tulee kohdistaa nimenomaan itse työhön. Parannus ehdotuksena huonoon työympäristöön ja työn organisointiin ei voida kehottaa työntekijöitä vain kohentamaan fyysistä kuntoaan edes auttamaan jaksamista kun kyseessä ovat fyysisesti yksitoikkoiset ja toistuvat työt. Lähtökohtana työlle on pidettävä sitä, että se sopii kaikille yksilöllisistä ominaisuuksista riippumatta. Mutta on tärkeää olla jättämättä huomioimatta työtä suunnitellessa miesten ja naisten fyysisen suorituskyvyn eroa. Työntekijöiden omasta kunnostaan huolehtiminen parantaa

heidän elämänsä laatua ja sen ohella myös työssä selviytymistä. Työkuormitusta voidaan parantaa valitsemalla työhön käyttäjälleen ja käyttöön soveltuvia apuvälineitä. (Antti-Poika, Martimo & Husman 2003.)

8.2 Työstressi

Pitkään jatkuva työstressi voi aiheuttaa työuupumuksen, joka on vakava, työssä kehittyvä krooninen stressioireyhtymä. Se on häiriö, jolle on ominaista kokonaisvaltainen väsymys, kyyninen asenne työtä kohtaan ja heikentynyt ammatillinen itsetunto. Uupumuksen myötä suoriutuminen työssä heikkenee, mikä edelleen vahvistaa stressin kokemista. Työssä koetun stressin helpottamiseksi pitäisi pystyä neuvottelemaan työpaikalla oman työn määrästä ja sen rajaamisesta. Riippuu kuitenkin suuresti työpaikasta ja -tehtävistä, missä määrin omaan työhönsä voi vaikuttaa. Olennaisinta stressin hoidossa on se, että jossakin on tapahduttava muutos. (Merikallio 2000; Työsuojelupiiri 2009.)

Työstressi määritellään useimmiten ristiriitana työn vaatimusten ja yksilön edellytysten välillä. Jatkuva tunne siitä, että on liian paljon töitä ja liian vähän aikaa, johtaa tyypillisiin stressin oireisiin ja lopulta tehottomuuteen ja tyytymättömyyden tunteisiin. Työn liian vähäiset haasteet ovat yksi stressin syistä, aina ei ole kyse liiallisesta työn määrästä, asia voi olla myös päinvastainen. On normaalia ja luonnollista, että ylikuormitetussa työpaineessa työntekijä alkaa aliarvostaa työtään ja hänen mielestään työn tulos ei tunnu riittävältä. (Merikallio 2000; Työsuojelupiiri 2009.)

Työpaineen jatkuessa pidemmän ajan riittämättömyyden ja tehottomuuden tunne kasvaa. Työntekijä yrittää saada aikansa riittämään kaikkien asioiden hoitamiseen, jolloin taas keskittyminen hankaloituu ja kiukkuisuus kasvaa. Joissakin tapauksissa kohtuullinen ja lyhytaikainen stressi voi jopa lisätä tarkkaavaisuutta sekä keskittymis- ja suorituskykyä. Työ tekijäänsä kiittää – sanonta ei silloin pidä paikkaansa kun stressaantunut työntekijä ei ole tyytyväinen oman työnsä tulokseen. Tällaisessa tapauksessa toisilta työntekijöiltä saatu kannustus ja rohkaisu auttaisivat jaksamaan ja näkemään

työnsä tuloksen positiivisella tavalla. Palautteella on suuri merkitys työyhteisössä. Palautteen antamistyylin merkitystä työntekijän hyvinvointiin ja työn tuloksellisuuteen ei voida vähätellä. Palautteen antotyyllillä on selkeä yhteys siihen, miten työntekijä kokee tyydytystä ponnistelujensa tuloksista, jos palautteen saaminen arvioidaan rohkaisevaksi ja kannustavaksi, silloin omat ponnistelutkin tuottavat mielihyvää. (Merikallio 2000; Työsuojelupiiri 2009.)

9 TUTKIMUS JA SEN TOTEUTTAMINEN

9.1 Tutkimuksen kuvaus ja tavoitteet

Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksessa kysyttiin kyselymuodossa erään liikenneaseman yötyöntekijöiltä heidän näkemyksiään yötyöstä, työn kuormittavuudesta sekä siitä, että millaisia vaaratilanteita he ovat kokeneet ja olisiko heillä näkemystä siitä kuinka yötyön turvallisuutta voitaisiin parantaa.

Yötyöhön liittyvät tutkimukset ovat mielestäni aina ajankohtaisia, sillä yötyön turvallisuutta ei voida koskaan vähätellä, eikä sitä voida koskaan parantaa liikaa. Yöaikaan ovat ns. hämäräliikkujat liikenteessä ja jotkut voivat heistä olla hyvinkin arvaamattomia, näin ollen ei voida koskaan tietää mitä he tai muut liikkeellä olevat ihmiset seuraavaksi aikovat. Oleellista olisi se, että esimiehet ymmärtäisivät yötyön merkityksen ja kuinka tärkeää turvallisuus on niin päivä kuin yöaikaankin. Jatkuva pelontunne, siitä mitä seuraavaksi tapahtuu kuormittaa työntekijää huomattavasti. Yksinkertaisilla parannuksilla ilman huomattavia lisäkustannuksia voitaisiin parantaa niin työntekijöiden sekä asiakkaiden turvallisuutta.

Liikenneasemien kokoisille yksiköille turvallisuuden parantaminen ja siihen panostaminen ei varmasti toisi negatiivista julkisuutta, päinvastoin he antaisivat kuvan, että he välittävät työntekijöistään ja arvostavat heidän työtään, jolloin työntekijöiden turvallisuudesta huolehditaan myös yöaikaan, jolloin turvallisuusriski on korkein.

9.2 Tutkimuskohde

Tutkimuksen kohteena on 24 h auki oleva liikenneasema, joka on kohtalaisen vilkas myös yöaikaan, joten erilaisilta vaaratilanteilta siellä ei ole vältytty. Tutkimus kohdistuu liikenneaseman henkilökuntaan, jotka pääsääntöisesti tekevät pelkästään yövuoroa. Näitä henkilöitä on talossa yhteensä 12, joista 8 vastasi kyselyyn. Kaiken kaikkiaan talossa on suunnilleen noin 50 työntekijää.

Yövuoroa tekevistä henkilöistä osa on tehnyt yötyötä kauemmin kuin toiset ja näin ollen tietävät yötyöhön liittyvät riskikohdat sekä näkevät kehittämistä vailla olevat asiat. He osaavat antaa ajankohtaisia ja turvallisuutta lisääviä parannusehdotuksia.

9.3 Tutkimuksen toteuttaminen

Kyselytutkimus toteutettiin liikenneaseman yötyöntekijöille. Kysymyksiä laatiessa kysyin paikan esimieheltä, mitä hän haluaisi tietää ja oliko hänellä ideoita kysymyksien mallista ja toteutustavasta sekä kenelle kaikille kysely tulisi jakaa.

Esimieheltä saatujen tietojen perusteella kyselylomake jaettiin kunkin yötyöntekijän omaan postilaatikkoon ja heillä oli viikko aikaa vastata kyselyyn, jonka jälkeen he palauttivat kyselyn minun postilaatikkoon. Kyselyssä ei ollut tarkoituksena tietää miten kukin työntekijä vastasi, jolloin kysely palautettiin nimettömänä.

Kyselylomake oli yhden A4 kokoinen, joka sisälsi kysymyksiä 10 kpl. (liite 1.) Kymmeneen kysymykseen päädyttiin sen vuoksi, ettei kyselystä tulisi liian pitkä ja työntekijät jaksaisivat vastata huolella kaikkiin kysymyksiin. Työntekijät saivat omin sanoin vastata kysymyksiin, yksi kysymyksistä oli monivalintakysymys johon piti vastata kyllä tai ei. Vastauksien perusteella aloin pohtia mahdollisia parannusehdotuksia yötyön kehittämistä turvallisemmaksi.

10 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulosten vastausprosentiksi saatiin 67 %, sillä 12 henkilöstä 8 vastasi kyselyyn. Kokonaisuudessa liikenneasemalla on huomattavasti enemmän työntekijöitä, mutta tiettyjen henkilöiden tehdessä ainoastaan yövuoroa, ei kyselyyn ollut enempää varteenotettavia vastaajia, joilla olisi ollut ajankohtaista tietoa ja näkemystä yötyön turvallisuuden parantamiseksi. Kaikki vastaukset ovat koottuna liitteeseen 2.(liite 2)

Kysymys kohdassa yksi kysyttiin, millaisina henkilökohtaisesti koet yövuorot. 8 vastaajasta 5 oli sitä mieltä, että työvuoro tuo mukavaa vaihtelua mutta samalla on työvuoro siinä missä muutkin vuorot, eikä näe ongelmana tehdä yövuoroa. 2 vastaajista oli täysin sitä mieltä, että yövuorot ovat haasteellisia koska kaikki tarvitsee tehdä itse ja vuorokausi rytmi menee sekaisin. Yhden vastaajan mielestä ainoastaan viikonloppu yöt ovat raskaita mutta arki yöt vastaavat normaalia työvuoroa, eikä koe niitä ongelmaksi.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin työntekijöiltä, mitä yövuorot vaativat työntekijältä. Lähes jokaisessa vastauksessa tuli ilmi omalla tavallaan yötyöntekijän vastuun ottaminen koko liikenneasemasta sekä sopeutumiskyvyn ja joustavuuden merkitys erilaisiin hermoja vaativiin tilanteisiin. Yleisesti tilanteet liittyvät nuoriso joukkoihin sekä humalaisiin henkilöihin. Kahdella vastaajista oli selkeä mielipide siitä, että yövuorot vaativat ennen kaikkea hyvää henkistä ja fyysistä kuntoa. Ilman kykyä työskennellä itsenäisesti ja oma-aloitteisesti yövuoroista selviytyminen ei olisi helppoa, sillä suurimman osan yöstä joutuu toimimaan täysin itsenäisesti. Erään henkilön vastauksessa painotettiin pitkäjänteisyyttä, jolla viitataan hermojen hallintaan yöllä käyvien humalaisten ja nuorten käyttäytymiseen.

Kolmas kysymys käsitteli työkuormitusta ja sitä kuinka yövuoro eroaa työnkuormituksen kannalta päivävuorosta. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat sitä mieltä, että yövuoro on työkuormituksen kannalta rankempi kuin päivävuoro. Kuormittavuuteen vaikuttaa pääosin se, että kaikki työ mitä yöllä pitää tehdä, täytyy tehdä itse. Päivävuorossa on enemmän työntekijöitä kuin yövuorossa.

Yövuoroon kuuluu enemmän siivoustehtäviä ja ns. ylimääräistöitä mutta toisaalta he mainitsevat sen, että ymmärtävät osaltaan syyksi sen kun öisin on hiljaisempaan ja paremmat mahdollisuudet suorittaa siivoustehtävät kuin päivällä. Asiaksmäärät vaihtelevat suuresti yön aikana, hetkeä aikaisemmin on saattanut olla hiljaisempaa jo pidemmän aikaa ja hetken päästä siitä saattaakin jono olla jo useita metrejä. Yöt ovat hyvin hektisiä, joka vaikuttaa kehon rasittavuuteen, työn nopeus ei ole yhtä nopeaa kuin päiväsaikaan, jolloin kehon on mukauduttava yön rytmiin. Kaikki yöt ovat erilaisia toiset hiljaisempia ja toiset vilkkaampia mutta kuormittavuudeltaan kokonaisuudessaan yöstä riippumatta yövuoro on rankempi kuin päivävuoro.

Neljännessä kohdassa kysyttiin millaisia vaaratilanteita on kokenut yövuoron aikana. Neljällä vastaajista mainittiin tässä kohtaa humaltuneet sekä muut ennalta arvaamattomat asiakkaat ja heidän välisensä tappelut sekä henkilökuntaan kohdistuneet uhkaavat käytökset. Joistain tapauksista on selvitty puhumalla ja asianmukaisella käytöksellä mutta toisinaan paikalle on täytynyt kutsua vartija tai poliisi. Myymälävarkaat olivat toinen suuri enemmistö mikä vastaajien mielestä työllistää yövuoroissa. Liikenneasema on kohtalaisen suuri ja henkilökuntaa on vähän, jolloin tilaisuus näpistyksille ja muille rötöksille on mainittava, sillä yksi henkilö ei voi olla monessa paikkaa yhtä aikaa. Eräs vastaajista on saanut jopa raiskaus uhkauksen, nimittelyn ja haukkumisen lisäksi. Suurella joukolla liikkuvat mustalaisseurueet ovat aiheuttaneet metelöintiä, myymälävarkauksia sekä haastaneet riitaa muiden asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. Tällaiset tilanteet ratkeavat yleensä vasta silloin kun poliisi on kutsuttu paikalle.

Viides kysymys, jossa kysyttiin yötyöntekijöiden pieniä yksinkertaisia ideoita, siitä kuinka yövuoron turvallisuutta voitaisiin konkreettisesti parantaa. Jokainen vastaajista eli 100 % kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että vartijan tulisi olla joka yö paikalla. Heidän mielestään joka yö tulee tilanteita missä vartijaa tarvittaisiin. Vartija toisi näkyvällä valvonnalla turvallisuutta henkilökunnalle kuin myös asiakkaille. Ehdotuksena vartijan paikalla olevalle ajalle olisi 22.00 – 05.00. Sellaisina öinä kun vartija ei ole koko yötä paikalla, tulisi vartija käyntejä olla kaksi yössä yhden sijaan tai yöstä riippumatta olisi kolme työntekijää eikä vain kaksi. Eräs vastanneista oli myös ehdottanut, että jos vartijaa ei voisi olla

joka yö, niin järjestettäisiin henkilökunnalle voimankäyttökursseja tosi tilanteiden varalta. Jolloin he tarvittaessa voisivat turvata oman ja muiden turvallisuuden aggressiivisesti käyttäytyvältä henkilöltä, sillä välin kun poliisi saapuisi paikalle.

Kuudennessa kysymyksessä täytyi vastata rasti ruutuun menetelmällä, että kokiko yötyöntekijät, että yövuoroilla on liikaa työtehtäviä. Jos heidän mielestään yövuoroissa ei ollut liikaa työtehtäviä, pystyi siirtymään seitsemännen kysymyksen yli. Kaikista vastanneista vain kaksi vastasi tähän kohtaan kyllä. Toisen mielestä Hesburgerilla on liikaa työtehtäviä yön aikana ja toinen vastaajista oli sitä mieltä, että kyllä on liikaa työtehtäviä mutta ei päde joka yö.

Vastattuaan kyllä kuudennessa kysymyksessä, sai mahdollisuuden antaa parannusehdotuksen seitsemännessä kysymyksessä, jossa kysyttiin millä keinoilla yön tehtäviä voitaisiin helpottaa. Kaksi henkilöä, jotka olivat edellisessä kysymyksessä vastanneet kyllä, ehdotuksiin kuului, että iltavuorossa tehtäisiin yön tehtäviä valmiiksi jos on mahdollista, jossain osin tämä on jo toteutunutkin tai Hesburgerilla olisi 2 henkilöä viikonloppuisin ja salissa 1, tai molemmissa Hesburgerilla ja salin puolella olisi 2 henkilöä eli yhteensä 4. Tämän hetkinen tilanne on, että Hesburgerilla on 1 työntekijä ja salin puolella on 2 työntekijää.

Kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin yön aikana tulevista kuormista ja muista kuljetuksista että, lisäävätkö ne turvallisuuden tunnetta vai tuovatko lisää stressiä. 5 vastaajan mielestä ei ne muuta tilannetta mitenkään ja yksi oli vain lisännyt, että häiritsee vain hiukan kun kuormantuoijat vain kävelevät takahuoneeseen eivätkä sano mitään niin välillä ei tiedä ketä takahuoneeseen on menossa. Ainoastaan yhden vastaajan mielestä kuormantuoijat tuovat lisää turvallisuuden tunnetta, koska silloin talossa on enemmän ns. "talon omaa" väkeä mutta mainitsee vielä perään, että kuskien on tultava etuovesta, jotta heidän henkilöllisyytensä voidaan tarkistaa. Kahden henkilön mielestä kuormat, jotka tulevat yöaikaan tuo enemmän stressiä kuin turvallisuuden tunnetta. Koska jos kuorma tulee yöllä, niin tulee myös stressiä siitä mahtuvatko tavarantuoijat varastoon ja mahtuvatko saapuvat tavarat kylmiöön ja pakkaseen.

Yhdeksäs kysymys kysyy onko yövuoroissa jotain sellaista, joka mielestäsi rasittaa henkistä hyvinvointiasi. Kahdeksasta kyselyyn vastanneista 2 vastaa suoraan, ettei ole mitään sellaista mikä rasittaisi henkistä hyvinvointia millään tavalla. Muiden vastanneiden vastaukset olivat hyvin erilaisia ja kaikilla oli asioita, jotka rasittavat heidän henkistä hyvinvointiaan. Asiat, jotka rasittavat työntekijöiden henkistä hyvinvointia ovat vartijan puuttuminen ja siitä johtuvat pelkotilat, jos on koko yön kiire ja hommia paljon, niin syntyy stressiä siitä, kerkiääkö tekemään kaikki vaadittavat työtehtävät sekä humaltuneet keski-ikäiset miehet ja nuorison riehuminen.

Yksi vastauksista, joista olen myös henkilökohtaisesti samaa mieltä, on se; että kun työskentelee ainoana työntekijänä salin puolella, pitäisi olla samanaikaisesti valppaana ja ajan tasalla myös koko liikennemyymälän tapahtumista. Se rasittaa hyvin paljon ja koko ajan mietityttää mitä seuraavaksi tapahtuu. Henkistä hyvinvointia rasittaa erään vastaajan mielestä se, että kun päivärytmit menevät sekaisin niin myös seurustelu kärsii siinä samalla.

Viimeisessä kysymyksessä kysyttiin vielä kuinka onnistuu palauttamaan normaalin päivärytmin yövuorojen jälkeen. 8 vastaajasta vain kahdella oli ongelmia saada normaali päivärytmi takaisin kun taas muilla ei ollut mitään ongelmaa saada uni- ja päivärytmi takaisin normaaliin.

Toinen vastaajista kokee, että yhden yövuoron jälkeen vielä onnistuu kohtalaisen hyvin kääntämään rytmin takaisin mutta 2-3 yövuoron jälkeen hyvin huonosti. Hän koki, että päivärytmin kääntäminen takaisin normaaliin oli kamalan vaikeaa. Toinen henkilö oli sitä mieltä, että parin yövuoron jälkeen onnistuu vielä ihan kohtalaisesti mutta monen yövuoron jälkeen rytmin takaisin saaminen vie oman aikansa.

Loput vastanneista kokivat, ettei rytmin takaisin saamisessa normaaliin ollut mitään ongelmaa. Päivärytmin normaaliksi kääntämisen helpottamiseksi ei kannata nukkua liian pitkään viimeisen yövuoron jälkeen, jolloin seuraavana yönä pystyy nukkumaan kunnolliset yöunet yövuorojen jälkeen ja rytmi palautuu.

Kyselyn lopussa oli kohta, mihin sai kirjoittaa, jos oli vielä jotain muuta lisättävää tai kerrottavaa mutta kenelläkään kyselyyn vastanneista ei ollut siinä kohtaa mitään merkintöjä.

11 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI JA PARANNUSEHDOTUKSET

Tehty kyselytutkimus antoi osaltaan samankaltaisia tuloksia kun työpaikalla on keskuudessaan jo aiemmin pohdittu mutta myös varteenotettavia uusia ideoita ja parannusehdotuksia. Luotettavuudeltaan kysely oli mielestäni hyvin totuuden mukainen, sillä kun on kyseessä työturvallisuuden parantaminen yöaikaan työntekijät ottavat asian vakavasti. Esimiehille tutkimuksen tulokset antavat suuntaa siitä miten he voisivat mahdollisuuksien mukaan parantaa yöajan työskentelyä turvallisemmaksi ja mielekkäämmäksi. Lisäksi tietoa siitä kuinka paljon yötyö kuormittaa työntekijöitä henkisesti sekä fyysisesti ja kuinka he pystyvät palautumaan normaaliin päivärytmiin takaisin yövuorojen jälkeen. Tulosten kautta esimiehet näkevät myös minkälaisia uhkatilanteita yöaikaan on sattunut ja mitä työntekijät ovat kokeneet.

Mahdollisuuksien mukaan tutkimusta voitaisiin laajentaa jatkossa esimerkiksi, niin että otettaisiin mukaan koko Pirkanmaan kaikki liikenneasemat ja laadittaisiin kaikille yötyöntekijöille vastaavanlainen kysely. Näin ollen saataisiin huomattavasti laajempi käsitys, siitä kuinka yötyöntekijät kokevat yövuorojen tekemisen ja heidän kokemuksien ja ideoiden perusteella esimiehet voisivat organisoida yhtenäiset työturvallisuus menetelmät. Työntekijöille tieto siitä, että esimiehet välittävät yötyön turvallisuudesta ja olisivat valmiita panostamaan siihen enemmän, nostaisi työilmapiiriä ja tunnetta siitä, että heistä välitetään oikeasti.

Tuloksia analysoidessa voidaan todeta se, että työntekijät suurimmalta osalta kokevat yövuoron olevan tavallinen työvuoro yhtäläillä kuin päivävuorokin, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. On kuitenkin huomioitava myös se, että tullessaan kyseiseen työpaikkaan he ovat olleet tietoisia siitä, että yövuorojakin on tehtävä.

Huomattavimmat parannusehdotukset mielestäni löytyivät kysymyskohdasta 5, missä pyydettiin yksinkertaisia ideoita, siitä kuinka yövuoron turvallisuutta voitaisiin parantaa. Ehdotuksiin kuului muun muassa, että vartija olisi joka yö,

henkilökuntaa lisättäisiin yhdellä tai niinä öinä kun vartija ei ole paikalla, sen tulisi käydä saman yön aikana kahdesti eikä vain kerran.

Merkittävin uusista ehdotuksista, joka aikaisemmin ei ole tullut välttämättä kenelläkään mieleen oli, että työntekijöille voitaisiin järjestää voimankäyttökursseja tosi tilanteiden varalta, johon voitaisiin turvautua uhkaavimmissa tilanteissa ennen poliisin paikalle saapumista.

Vartijan palkkaaminen joka yöksi lisäisi työntekijöiden henkistä hyvinvointia, sillä työskennellessä ainoana henkilönä salin puolella he tietäisivät, että siellä on toinenkin joka huolehtisi siitä, mitä koko liikenneasemalla koko ajan tapahtuu.

Helpottaessa yötyöntekijöiden työ taakkaa tulisi iltavuorolaisten tehdä valmiiksi yön työtehtäviä tilanteen salliessa Hesburgerilla sekä salin puolella tai siirrettäisiin viikonloppuisin toinen salin työntekijä kokonaan Hesburgerin puolelle, mikä helpottaisi Hesburgerin puolella toimivan henkilön työ taakkaa. Toinen ajatus oli, että molemmilla sekä salin, että Hesburgerin puolella olisi 2 henkilöä. Tässä voi tulla eteen se tosi asia, ettei yö aikaan voida pitää määräänsä enempää työntekijöitä, koska se vie työtunteja pois taas päivästä milloin työntekijöitä tarvitaan enemmän.

Yön aikana saapuvien kuormien tuojien tulisi ennen kuin menevät takatiloihin ilmoittautua konkreettisesti työntekijöille eikä vain tervehtiä nopeasti heiluttamalla, jolloin he varmasti olisivat tietoisia siitä, että takatiloihin menevä henkilö ei ole kukaan sinne kuulumaton.

12 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Teoria pohja sekä kvalitatiivinen tutkimus antaa tietoa ja uusia näkökulmia kuinka turvallisuutta voidaan lähteä kehittämään. Sekä lisää perustietoutta liittyen yötyön haittavaikutuksista, kuormittavuudesta ja uhkatilanteiden jälkihoidosta, niin itse työntekijöille kuin heidän esimiehilleen.

Teoria materiaalia löytyy aiheeseen liittyen mutta vähemmän kuin osasin kuvitella, kunnolla pelkästään työturvallisuuteen liittyen olevia kirjoja en esimerkiksi löytänyt.

Tehdyn kyselytutkimuksen vastauksien perusteella tarkoituksena oli saada henkilöiltä, jotka tekevät ainoastaan pelkkää yövuoroa ja tuntevat kuinka yö etenee ja mitä se vaatii heiltä uusia ideoita millä heidän omaa turvallisuutta voitaisiin parantaa. Uusien ideoiden tulos jäi mielestäni kohtalaisen pieneksi, mieleen jäi vain se kuinka paljon painostetaan vartijan merkitystä, joka olisi vastaus moneen hankalaan ongelmaan. Vartija lisäisi työntekijöiden perus turvallisuuden tunnetta yöaikaan, koska olemalla konkreettisesti paikalla jo siinä vaiheessa kun jokin uhkatilanne näyttää syntyvän, voidaan tilanne saada hallintaa eikä uhkatilanne pääse riistäytymään käsistä. Vartija, joka on koulutettu kyseisten tilanteiden varalle osaa toimia tilanteen vaativalla tavalla ja tarvittaessa käyttää opetettuja puolustautumiskeinoja. Lisäksi pelkän vartijan saaminen yöksi lisäisi työntekijöiden henkistä hyvinvointia työssä. Tieto siitä, että joku katsoo työntekijöiden selustaa sillä aikaa kun he tekevät yön vaativia hommia eivätkö pysty koko ajan tiedostamaan täysin mitä koko liikenneasemalla tapahtuu helpottaa niin henkistä kuin fyysistäkin taakkaa.

Vastauksista olisin kaivannut enemmän irti niitä uusia ideoita, joita ei ole vielä tuotu esiin. Ideoita, jotka toteuttaakseen voisivat jopa vaatia pieniä investointejakin mutta edesauttaisi kokonaistilanteiden seuranta ja hallintaa yöllä ja miksei myös päivällä. Kuvittelisin, että yötyöntekijöille, jotka tekevät jatkuvasti pelkästään yövuoroa, tulisi kokemuksen ja näkemysten kautta uusia

vartenotettavia ideoita, joilla voitaisiin kehittää lisää heidän työskentely turvallisuutta.

Yksi hyvin mielenkiintoinen ehdotus tuli ilmi kyselyn vastauksissa. Eräässä kysymyksessä, jossa nimenomaan haluttiin juuri yötyöntekijöiden kehitys ajatuksia, oli, että työntekijöille voitaisiin järjestään ammattitaitoinen voimankäyttökurssi. Kurssilla opetettaisiin perusvoimankäyttö taktiikoita, joilla voidaan estää uhkaava ja aggressiivisesti käyttäytyvä henkilö. Tämä lisäisi pelkästään olemuksellaan ja sillä, että tiedetään mitä tulisi tehdä, työntekijöiden itseluottamusta ja uskoa työtään kohtaan.

Pohdittaessa tutkimukseni reliabiteettia eli luotettavuutta, on otettava huomioon kyselyn suppea otanta. Kyselyyn vastasi vain 8 henkilöä 12 henkilöstä, tulos oli kuitenkin hyvin suuntaa antava ja antoi mahdollisuuden yötyöntekijöille kertoa millaisia ajatuksia työ heissä herättää. Jatkoa tutkimukselle voisi kehittää laajemmaksi ja kehitellä tutkimuskysymyksiä vielä enemmän tietoa antaviksi.

Työtä oli hyvin mielekästä tehdä, koska itselläkin on kokemuksia yötyöskentelystä ja sen aikana tapahtuvista vaara- ja uhkatilanteista. Ajatus siitä, että itse voisi omalla toiminnallaan yrittää parantaa muiden yötyöntekijöiden turvallisuutta ja työ hyvinvointia, tuo halun näyttää sen, että heidän tekemään työtänsä arvostetaan vaikka sitä aina ei näytetä. Tutkimuksesta olisin halunnut tehdä hiukan laajemman ja enemmän ajatuksia herättävämmän mutta ajan puutteen vuoksi se jäi suppeammaksi.

LÄHTEET

- ABC liikennemyymälät 2009. Luettu 27.8.2009. www.abcasemat.fi
- Antti-Poika, M., Martimo, K-P. & Husman, K. 2003. Työterveyshuolto. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Heiske. P. 1997. Hyvinvointia työyhteisöön. Helsinki. Yrityskirjat Oy.
- Huhtala, J. 1997. Turvallisuus hotelli- ja ravintola – alalla. Uusikaupunki. Uudenkaupungin Kirjapaino Oy.
- Isotalus, N. & Saarela, K L. 2007. Vältä työväkivalta. Helsinki. Työterveyslaitos.
- Kaivola. T. 2003. Työpaikan ihmissuhteet. Helsinki. Kirjapaja Oy.
- Kanerva, R. 2008. Työturvalliseksi. Helsinki. Edita.
- Mediatalo Opiskelupaikka 2008. Yötyö ja vuorotyö. Luettu 27.8.2009. www.opiskelupaikka.fi/fin/Toihin/Tyoelamatietopankki/Tyosuhde/Yotyö-ja-vuorotyö
- Merikallio. A. 2000. Katkaise stressikierre. Helsinki. Kauppakaari Oy.
- Munnukka – Dahlqvist, M. 1994. Työpaikan uhkatilanteen henkinen jälkihoito. Helsinki. Työturvallisuuskeskus.
- Pessi. Y. 1999. Työilmapiiri. Helsinki. Hakapaino Oy.
- Petroleum Safety Authority 2007. International research: Increased health and accident risk during night work. Luettu 13.11.2009. Norway. <http://www.pstil.no/news/international-research-increased-health-and-accident-risk-during-night-work-article3164-79.html>
- Sallinen. M., Kandolin. I & Purola. M. 2002. Elämisen rytmi. Helsinki. Työterveyslaitos.
- Terveystarkastukset työterveyshuollossa. 2006. Luettu 20.08.2009 http://www.ttl.fi/NR/rdonlyres/210F92E2-72FF-4EA2-AE33-230363FA699D/0/sininen_yotyö.pdt
- Työsuojeluhallinto 2009. Yötyö. Luettu 20.08.2009. www.tyosuojelu.fi/fi/yotyö
- Työsuojelupiiri 2009. Henkinen hyvinvointi työssä. Luettu 27.8.2009. www.tyosuojelu.fi/fi/hyvinvointi

Työsuojelupiiri 2009. Henkinen kuormitus. luettu 27.8.2009.

<http://www.tyosuojelu.fi/fi/henkinenkuormitus>

Työterveyslaitos. 2000. Työ ja Terveys Suomessa v. 2000. Helsinki.
Työterveyslaitos

Työterveyslaitos 2008. Yötyö. luettu 27.8.2009. www.ttl.fi/yotyö

Työturvallisuuslaki 2002. luettu 20.08.2009.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Ässä 2009. S-ryhmän ammattilehti. Myymälävarkaudet kasvussa 95 (8), 10.
Forssa

LIITTEET

Liite 1. Yötyöntekijöiden kyselylomake

Työturvallisuus yöaikaan 24h liikenneasemilla

Kysely on tarkoitettu henkilöille, jotka pääsääntöisesti tekevät pelkästään yövuoroa.

1. Millaisina henkilökohtaisesti koet yövuorot?
2. Mitä yövuorot vaativat työntekijältä?
3. Kuinka mielestäsi yövuoro eroaa työnkuormituksen kannalta päivävuorosta?
4. Millaisia vaaratilanteita olet kokenut yövuoron aikana?
5. Olisiko mitään pieniä yksinkertaisia ideoita, siitä kuinka voitaisiin yövuoron turvallisuutta konkreettisesti parantaa?
6. Koetko, että yövuoroilla on liikaa työtehtäviä?
 kyllä en
7. Jos vastasit kyllä, millä keinoilla mielestäsi tehtäviä voitaisiin helpottaa?
8. Yön aikana tulevat kuormat ja muut kuljetukset, tuovatko ne lisää turvallisuuden tunnetta vai stressiä?
9. Onko yövuoroissa jotain sellaista, joka mielestäsi rasittaa henkistä hyvinvointiasi?
10. Kuinka onnistut palauttamaan normaalin päivärytmin yövuoron jälkeen?

Halutessasi voit kirjoittaa muuta lisättävää paperin toiselle puolelle

Liite 2. Kyselylomake vastauksineen

Työturvallisuus yöaikaan 24h liikenneasemilla

Kysely on tarkoitettu henkilöille, jotka pääsääntöisesti tekevät pelkkää yövuoroa.

1. Millaisina henkilökohtaisesti koet yövuorot?

Mukavaa vaihtelua päivävuoron tehtäviin
Yövuorot ovat aika haasteellisia, kun pitää vastata niin monesta eri "osastosta" ja tehtävästä yksin
Työvuoro siinä missä muutkin, tosin vaatii oman sopeutumisensa päivärytmin muutokseen
Vaihtelua työvuoroihin, tykkään tehdä epäsäännöllisesti
Ihan mukavia, ei niin paljon ruuhkaa kuin muissa vuoroissa
Viikonloppu yöt on raskaita, viikolla suunnilleen samanlainen kuin päivävuoroissa
Normaalina työnä
Itse en pidä, rytmit menee sekaisin

2. Mitä yövuorot vaativat työntekijältä?

Pitkäjänteisyyttä, vuorokausi rytmien hallintaa
Omatoimisuutta, hyvää henkistä ja fyysistä kuntoa
Joustavuutta
Henkistä ja fyysistä kuntoa
Vastuuntuntoa, organisointikykyä, työn joka osa-alueen osaamista
Sopeutumiskykyä
Vastuuta, tilanteiden hallintaa, monipuolisuutta, hyviä hermoja nuorison suhteen
Oma-aloitteisuutta ja kykyä itsenäiseen työskentelyyn

3. Kuinka mielestäsi yövuoro eroaa työnkuormituksen kannalta päivävuorosta?

Rasittaa enemmän kehoa, työn nopeus ei ole yhtä hyvä kuin päiväsaikaan
Työmäärä vaihtelee todella paljon, siihen vaikuttaa monta osaa esim. asiakasmäärät, jos normaali päivä niin työmäärä sama
Kummassakin on omat vaihtelut työkuormituksessa, välillä kiirettä välillä ei
Vaihtelee suuresti, mutta pääosin paljon rankempi vuoro
Siivoamistehtäviä on runsaasti enemmän mutta se on ymmärrettävää koska yöllä on hiljaisempaa
Kaikki työ tarvitsee tehdä itse
Päivävuorossa työntekijöillä on ns. oma työpiste, jota hoitaa, yövuorolainen tekee kaiken itse
Yövuorossa on eniten ylimääräistä työtä, vähemmän henkilökuntaa, joten hommia on liikaa

4. Millaisia vaaratilanteita olet kokenut yövuoron aikana?

Humalaisia, mustalaisia yms. riitaa syntyy yleensä siitä, että kun ei oteta hesburgerin kuponkeja vastaan enää klo. 23 jälkeen
Joskus uhkaavaa käytöstä asiakkailta, puhumalla niistä on selvitty
Myymlävarkaita
Humaltuneet asiakkaat ovat välillä uhkaavia
Juopuneita, sun muita hörhöjä liikkeellä, arvaamattomia tapauksia
Nimittelyä, haukkumista ja raikausuhkaus
Humalaisten välistä tappelua

5. Olisiko mitään pieniä yksinkertaisia ideoita, siitä kuinka voitaisiin yövuoron turvallisuutta konkreettisesti parantaa?

Palkkaamalla vartija joka yöksi
Vartija paikalle läpi yön, lisää henkilökuntaa, voimankäyttökursseja, että osaa toimia tosi tilanteessa
Vartija 22-05.00
Säännölliset vartijakäynnit
Vartija joka yö
Niinä öinä kun vartija ei ole pysyvästi paikalle, käyntejä voisi olla kaksi yössä
Vartija olisi kiva saada joka yöksi, koska joka yö tulee tilanteita kun sitä tarvittaisiin
Vartija useammin tai viikolla enemmän työntekijöitä

6. Koetko, että yövuoroilla on liikaa työtehtäviä?

kyllä en

kyllä, ei päde joka yö
kyllä Hesellä

7. Jos vastasit kyllä, millä keinoilla mielestäsi tehtäviä voitaisiin helpottaa?

Iltavuorossa tehtäisiin jo valmiiksi jotain yön hommia
Viikonloppuisin olisi 2 heseä eikä 2 salivuoroa tai 2 molemmissa

8. Yön aikana tulevat kuormat ja muut kuljetukset, tuovatko ne lisää turvallisuuden tunnetta vai stressiä?

Eivät kumpaakaan
Turvallisuutta koska paikalla on silloin enemmän talon väkeä, kuskien tultava etuovesta jotta henkilöllisyys pystytään selvittämään
Stressiä, jos kuskit eivät mahdu, ei ole aikaa alkaa järjestämään, tuo turvallisuutta koska talossa on muitakin
Stressiä jollain tasolla, koska kuormat täytyy saada kylmään ja pois muiden tieltä

Kuuluvat työhön
Ei niistä ainakaan vaaraa ole
Ei kumpaakaan
Ei siinä muuta vikaa ole kuin kuormantuojaat vain kävelee
takahuoneeseen eikä sano mitään niin välillä ei tiedä ketä sinne menee

9. Onko yövuoroissa jotain sellaista, joka mielestäsi rasittaa henkistä hyvinvointiasi?

Ei
Jos hommia on paljon, stressi siitä ehtiikö tekemään kaikki hommat
Ehkä vähän se kun pitäisi koko ajan olla valppaana ja ajan tasalla mitä myymälässä tapahtuu, kun on ainoana salin puolella
Humaltuneet keski-ikäiset miehet ja nuorisot
Päivärytmien sekoittuminen siinä kärsii niin kaveritkin kun muut seurustelut
Vartijan puuttuminen ja siitä johtuva pelko
Ei ole

10. Kuinka onnistut palauttamaan normaalin päivärytmin yövuoron jälkeen?

Kohtuullisen hyvin
Yleensä hyvin, kun ei nuku liikaa yövuoron jälkeen
Hyvin huonosti, yksittäinen yövuoro ok, mutta 2-3 ihan kamalia
Yhdet kunnon yöunet
Herään aikasin viimeisen yövuoron jälkeen niin nukahtaa illalla, tosin jos on monta yötä niin vie oman aikansa
En osaa sanoa
Hyvin
Ei tuota ongelmaa, menen yövuoron jälkeen nukkumaan ja illalla menen normaalisti kanssa nukkumaan

Halutessasi voit kirjoittaa muuta lisättävää paperin toiselle puolelle.