



Päihteitä käyttävän henkilön kohtaaminen yksityisen turvallisuusalan työtehtävissä

Heidi Heikkinen & Sara Mäenpää

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Päihteitä käyttävän henkilön kohtaaminen yksityisen turvallisuusalan työtehtävissä

Heidi Heikkinen & Sara Mäenpää
Sosionomi AMK, rikosseuraamusala
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2022

Heidi Heikkinen, Sara Mäenpää

Päihteitä käyttävän henkilön kohtaaminen yksityisen turvallisuusalan työtehtävissä

Vuosi

2022

Sivumäärä

69

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena yhteistyössä Irti Huumeista ry:n ja Kuku-nori ry:n Huudikoutsit-hankkeen kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaisia yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden, ja päihteitä käyttävien henkilöiden väliset kohtaamiset ovat, millaisia heidän kokemuksensa näistä kohtaamisista ovat sekä minkälaisia haasteita niihin liittyy ja miten kohtaamisia pitäisi kehittää. Kokemuksia kohtaamisista kartoitettiin teemahaastatteluilla, peilaten tuloksia opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen. Teoreettisessa viitekehvyksessä kuvataan yleisimpiä päihteitä, yksityistä turvallisuusalaa sekä vuorovaikutusta ja asiakkaan kohtaamista asiakastyössä. Haastattelun teemoiksi muodostuivat yksityisen turvallisuusalan toimijoiden ja päihteitä käyttävien henkilöiden välinen kohtaaminen, heidän suhtautumisensa toisiinsa, sekä vuorovaikutuksen kehittäminen. Teemahaastatteluista saatu aineisto analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin kautta. Lopuksi kerätyn aineiston pohjalta koottiin opas hyödyntäen tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähestymistapaa.

Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että kohtaamiset vaihtelivat paljon, riippuen henkilöistä, heidän asenteistaan, sekä tilanteesta. Kehittämisen suhteen tuloksissa nousi esiin koulutuksen ja tietoisuuden lisääminen, asenteiden ja ennakkoluulojen korjaaminen molemmissa ryhmissä, sekä huomion kiinnittäminen tarpeettoman voimankäytön vähentämiseen. Molemmissa ryhmissä nousi esiin myös ajatus siitä, että päihteitä käyttävät ihmiset tulisi nähdä ihmisinä ja kohdata samoin kuin muut asiakkaat.

Tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää lisättäessä yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden taitoa kohdata päihteitä käyttäviä henkilöitä työssään. Taitoja voidaan lisätä yksityisen turvallisuusalan koulutusta kehittämällä ja tietoisuutta lisäämällä. Jotta opinnäytetyön tulokset olisivat paremmin yleistettävissä, tulisi tutkimuksia laajentaa koskemaan laajempaa ihmisjoukkoa, sekä koko yksityistä turvallisuusalaa yhden työnantajayrityksen sijaan.

Asiasanat: päihteet, kohtaaminen, vuorovaikutus, yksityinen turvallisuusala

Heidi Heikkinen, Sara Mäenpää

Encountering a user of intoxicants in the private security sector job

Year 2022 Pages 69

This thesis was carried out as qualitative research in co-operation with the Huudikoutsit-project of Irti Huumeista ry and Kukunori ry. The purpose of this thesis was to find out what kind of encounters do the employees of the private security sector and the persons who use intoxicants have, what are their experiences of these encounters, what are the challenges related to these encounters and how should they be improved. The experiences of the encounters were mapped through thematic interviews, reflecting the results in the theoretical framework of the thesis. The theoretical framework of the thesis describes the most common intoxicants, the private security sector, as well as client interaction and encounters within client work. The encounters between private security sector employees and the persons who use intoxicants, their attitudes towards each other and improving interaction became the themes of the interview. Material obtained from the thematic interviews was analyzed through qualitative content analysis. Finally, based on the research material, a guide was created using a research development approach.

The results of the research showed that the encounters vary a lot, depending on the individuals, their attitudes, and the situation. In terms of development, the results highlighted increasing education and awareness, correcting attitudes and prejudices in both groups, and paying attention to reducing unnecessary use of force. Both groups stressed the idea that persons who use intoxicants should be seen as human beings and encountered in the same way as other clients.

The results of this thesis can be utilized to increase the ability of private security sector employees at work to encounter persons who use intoxicants. Abilities can be increased by improving private security sector education and raising awareness. To make the results of the thesis more generalizable, the research could be extended to a wider group of people, as well as to the entire private security sector instead of one employer company.

Keywords: intoxicants, encounter, interaction, private security

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Opinnäytetyön toimintaympäristö	8
3	Yhteiskunnalliset lähtökohdat	9
3.1	Päihteiden vaikutus yhteiskuntaan	10
3.2	Päihdepalveluiden järjestäminen.....	11
3.3	Yksityisen turvallisuusalan rooli yhteiskunnassa	11
4	Yksityinen turvallisuusala	12
4.1	Järjestyksenvalvojan tehtävät julkisessa liikenteessä	13
4.2	Vartija ja järjestyksenvalvoja käsitteenä	13
5	Opinnäytetyön tietoperusta	15
5.1	Päihteet ja niiden ongelmakäyttö	15
5.2	Huumeiden käytön tunnistaminen ja yleisimmin käytetyt huumausaineet	17
5.3	Vuorovaikutus ja päihteitä käyttävän henkilön kohtaaminen.....	19
5.4	Päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen liittyvät tilanteet yksityisellä turvallisuusalalla	20
5.5	Päihteitä käyttävän henkilön kohtaamisen haasteet	21
5.6	Yhteys aikaisempaan tutkimukseen	23
6	Opinnäytetyön toteutus	24
6.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset	24
6.2	Tutkimusmenetelmät	25
6.3	Tutkimuksen kohderyhmä ja aineiston keruu	28
6.4	Aineiston analyysi	30
6.5	Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkimusluvut	32
7	Tutkimuksen tulokset	34
7.1	Päihteitä käyttävien henkilöiden haastattelutulokset	34
7.1.1	Yksityisen turvallisuusalan toimijoiden kohtaaminen	34
7.1.2	Päihteitä käyttävien henkilöiden suhtautuminen yksityisen turvallisuusalan toimijoihin	35
7.1.3	Vuorovaikutuksen ja kohtaamisten kehittäminen.....	36
7.2	Järjestyksenvalvojien haastattelutulokset	37
7.2.1	Taustatiedot ja päihteitä käyttävän henkilön kohtaaminen.....	37
7.2.2	Järjestyksenvalvojien suhtautuminen päihteitä käyttäviin henkilöihin.....	38
7.2.3	Vuorovaikutuksen, kohtaamisten ja koulutuksen kehittäminen	40
7.3	Opas kehittämistyön tuotoksena	43
8	Johtopäätökset	45
8.1	Vuorovaikutuksessa tehtyihin tulkintoihin vaikuttavat erilaiset tilannetekijät ...	45

8.2	Asenteiden korjaaminen keskeisenä kehittämiskohteena	47
8.3	Lisäkoulutuksen kautta lisää ymmärrystä ihmisten kohtaamisesta	48
9	Pohdinta	49
9.1	Opinnäytetyöprosessin ja ammatillisen kehittymisen reflektointi	49
9.2	Eettisyyden ja luotettavuuden tarkastelu	52
9.3	Tulosten hyödyllisyys ja kehittämisehdotukset	54
	Lähteet.....	57
	Kuviot	63
	Taulukot	63
	Liitteet	64

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden ja päihteitä käyttävien henkilöiden välistä kohtaamista ja vuorovaikutusta. Tutkimme opinnäytetyössämme molempia osapuolia haastatteleamalla, millaisia heidän kokemuksensa näistä kohtaamisista ovat ja minkälaisia haasteita niihin liittyy. Selvitimme tutkimuksessamme myös molempien osapuolten ajatuksia siitä, miten näitä kohtaamisia voitaisiin kehittää. Vastaamme opinnäytetyössämme tutkimuskysymyksiimme, jotka olivat: *1. Millaisia yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden ja päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamiset ovat tällä hetkellä?* ja *2. Miten kohtaamisia voitaisiin kehittää?* Lopuksi kokosimme opinnäytetyömme liitteeksi työmme tuloksia hyödyntäen erillisen oppaan päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamisesta yksityisen turvallisuusalan työntekijöille.

Opinnäytetyömme tavoitteena on parantaa päihteitä käyttävien henkilöiden ja yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden välistä vuorovaikutusta, sekä yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden työturvallisuutta. Toivomme opinnäytetyömme myös vähentävän päihteitä käyttäviin henkilöihin kohdistuvaa stigmaa ja heidän eriarvoistamistaan yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden toimesta. Opinnäytetyömme työelämäkumppanina ja työn tilaajana toimii Irti Huumeista ry:n ja Kukunori ry:n yhteinen Huudikoutsit-hanke. Hankkeen tavoitteena on metroasemien turvallisuuden sekä eri ihmisryhmien välisen ymmärryksen lisääminen koulutettujen kokemusasiantuntijoiden avulla. Muiden tavoitteiden ohella opinnäytetyömme tukee Huudikoutsit-hankkeen kokemusasiantuntijoiden ja metro- ja raideliikenteen järjestyksenvalvonnan välistä yhteistyötä lisäämällä järjestyksenvalvojien tietoisuutta hankkeesta.

Opinnäytetyömme aihe on tärkeä ensinnäkin siitä syystä, että yksityiseen turvallisuusalaan liittyvää tutkimusta on tehty melko vähän ja tutkimusta päihteitä käyttävien ihmisten kohtaamisesta alalla ei ole tehty Suomessa lainkaan. Koska vartijan ja järjestyksenvalvojan koulutus, työnkuva sekä alaa koskeva lainsäädäntö vaihtelevat eri maiden välillä suuresti, muissa maissa aiheesta tehty tutkimus ei ole sellaisenaan vertailukelpoista alan toimintaan Suomessa.

Toiseksi aihe on tärkeä siksi, että yksityisen turvallisuusalan toimijoilla on yhä suurempi rooli yksityisten ja julkisten tilojen valvonnassa. Yksityisen turvallisuusalan työntekijät kohtaavat työssään erityisesti pääkaupunkiseudulla päihteitä käyttäviä henkilöitä jopa päivittäin, mutta näihin kohtaamisiin ei juurikaan valmistella alan koulutuksessa, vaan jokainen oppii oman tavansa toimia näissä kohtaamisissa työnteon myötä. Tästä syystä suhtautumistavat päihteitä käyttäviin henkilöihin ja sen myötä myös heidän saamansa kohtelu vaihtelevat hyvin paljon alan toimijoiden kesken. Tekemällä tutkimusta ja lisäämällä alan toimijoiden ymmärrystä päihteiden ongelmakäytöstä ja päihteitä käyttävien henkilöiden elämäntilanteista voidaan

yhdenmukaistaa päihdetaustaisten henkilöiden saamaa kohtelua ja sitä kautta lisätä myös heidän luottamustaan yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden toimintaa kohtaan.

2 Opinnäytetyön toimintaympäristö

Tässä luvussa esittelemme opinnäytetyömme toimintaympäristöt, joihin kuuluvat Irti Huumeista ry ja kulttuurin ja hyvinvoinnin liitto Kukunori ry sekä näiden toimijoiden yhteinen Huudikoutsit-hanke. Huudikoutsit-hanke on opinnäytetyömme työelämäkumppani ja työmme tilaaja, ja toteutamme opinnäytetyömme hankkeen toiminnan tukemiseksi. Esittelemme luvussa ensin lyhyesti Huudikoutsit-hankkeen taustalla vaikuttavat järjestöt ja tämän jälkeen itse hankkeen. Hankkeen esittelyä syventääksemme haastattelimme toimintaympäristön kuvaukseen toiminnassa mukana olevaa kokemusasiantuntijaa.

Irti Huumeista ry on vuodesta 1984 lähtien toiminut järjestö, joka tarjoaa valtakunnallisia vertais- ja ammattitukipalveluita huumeita käyttävien läheisille, toipuville ja huumeita käyttäville. Järjestön toiminnan tarkoituksena on vähentää huumeiden käytöstä aiheutuvia haittoja niin yksilö- kuin yhteiskuntatasolla. Irti Huumeista ry tarjoaa tukea ja tietoa sitä tarvitseville ja pyrkii vähentämään huumeiden käyttöön liittyvää stigmaa ja huumeiden käyttäjien ja heidän läheistensä kohtaamaa eriarvoistamista. (Irti Huumeista ry 2022).

Kukunori ry on vuonna 2012 perustettu järjestö ja kehittäjäorganisaatio, jonka tavoitteena on hyvinvoinnin ja sitä vahvistavan toimintakulttuurin tukeminen. Järjestön toiminnan taustalla vaikuttaa ajatus, että mielenterveys on edellytys hyvinvoinnille. Kukunorissa mielenterveys-, vammais-, päihde- ja kulttuurialan järjestöt etsivät yhdessä uusia ratkaisuja mielenterveyden, kulttuurin ja hyvinvoinnin kehittämiseksi. Järjestö tekee työtä erityisesti heikommassa asemassa olevien ihmisten parissa. (Kukunori 2022).

Näiden työelämän toimijoiden yhteistyönä syntynyt Huudikoutsit-hanke aloitti toimintansa vuonna 2020. Hankkeella on STEAn rahoitus vuosille 2020-2022. Huudikoutsina toimii koulutettuja kokemusasiantuntijoita eli sellaisia ihmisiä, joilla itsellään on kokemusta päihteiden käytöstä tai rikollisesta elämäntavasta irtautumisesta. (Haili 2021.) Lisäksi koulutukseen otettavilla henkilöillä tulee olla riittävästi raittiutta takana ja halua auttaa päihteitä käyttäviä ihmisiä (Suorsa 2022).

Huudikoutsien koulutus on kestoltaan noin kolme kuukautta. Koulutuksen alussa koulutettavilla on kolme päivää opintoja ja yksi päivä jalkautumista viikossa. Koulutuksesta valmistuttuaan Huudikoutsit jalkautuvat metroasemille neljänä päivänä viikossa. Koulutus sisältää tietoa ihmisten kohtaamisesta sekä päihtyneen ihmisen kohtaamiseen liittyvistä erityispiirteistä. Lisäksi koulutukseen sisältyy muun muassa ensiapukoulutusta sekä vierailuja niihin paikkoihin, joihin apua tarvitsevia ihmisiä voi ohjata. (Huudikoutsin haastattelu 2022).

Monille ihmisille metroasema on paikka, jonka läpi kuljetaan esimerkiksi työ- tai koulumatkalla, mutta joillekin asemat ovat paikkoja, jossa lämmitellään ja vietetään aikaa, kun ei ole muuta paikkaa mihin mennä. Erityisesti koronatilanteen myötä päihteitä käyttäville henkilöille suunnatut kynnyksettömät kohtaamispaikat ovat vähentyneet tilojen ollessa avoimena rajoitetusti tai kokonaan kiinni. Huudikoutsit-hankkeen tavoitteena on metroasemien turvallisuuden sekä eri ihmisryhmien välisen ymmärryksen lisääminen tuomalla koulutetut kokemusasiantuntijat asemien läheisyyteen päihteitä käyttävien henkilöiden, asemalla liikkuvien ja siellä työskentelevien ihmisten tueksi. Lisäksi toiminnan tavoitteena on poistaa päihteitä käyttäviin henkilöihin kohdistuvaa stigmaa ja lisätä ymmärrystä päihdeongelmista kärsivien ihmisten elämäntilanteista. (Haili 2021)

Usein päihteitä käyttävän henkilön tilanne voi olla sellainen, että avun hakeminen itsenäisesti on vaikeaa eikä hänellä ole edes tietoa siitä, mistä apua hänen tilanteeseensa voisi lähteä hakemaan. Huudikoutsit ovat ensimmäinen matalin aste, joka tietää ne tahot, joilta apua voi lähteä hakemaan ja joka ohjaa ihmisiä eteenpäin avun piiriin. Huudikoutsit myös motivoivat päihdeongelmaisia näyttämällä omalla esimerkillään, että vaikeasta tilanteesta on mahdollista päästä pois. Keskusteluyhteyden luomista päihteitä käyttävien henkilöiden kanssa helpottaa se, että auttava taho on sellainen ihminen, joka aidosti ymmärtää päihteitä käyttävän henkilön tilanteen. Lisäksi tärkeä osa Huudikoutsien auttamistyötä on ruoan jakelu jalkautumisen yhteydessä. (Huudikoutsin haastattelu 2022).

Huudikoutsit pyrkivät omalla toiminnallaan parantamaan ihmisten hyvinvointia jollain tapaa kohtaamisten kautta ja herättämään päihteitä käyttävissä henkilöissä ajatuksen siitä, että asiat voivat muuttua. Päihteitä käyttävien hyvinvointiin vaikuttaa myös se, että Huudikoutsitoiminnan myötä metroasemilla aikaansa viettävillä ihmisillä on helposti lähestyttävä taho, joka auttaa heidän asioidensa ratkaisemisessa. Ihmisten hyvinvoinnin kautta toiminta vaikuttaa myös ympäristöön. Toiminnan ydin on, että katukuva muuttuu, kun ihmiset voivat paremmin. (Huudikoutsin haastattelu 2022).

Huudikoutsit ovat osa jalkautuvien verkostoa, jossa tieto liikkuu jalkautuvaa työtä tekevien ryhmien välillä. Yhteistyötä tehdään myös esimerkiksi Sympipisten työntekijöiden kanssa. Sympipikset ovat aikuisille päihde- ja mielenterveysasiakkaille tarkoitettuja erilaista toimintaa ja palvelua tarjoavia paikkoja. (Huudikoutsin haastattelu 2022).

3 Yhteiskunnalliset lähtökohdat

Tässä luvussa linkitämme opinnäytetyömme aiheen yhteiskunnallisiin lähtökohtiin. Esittelemme luvussa päihteiden aiheuttamia yhteiskunnallisia haittoja, haittojen vähentämiseksi tehtyjä strategisia linjauksia ja päihdepalveluiden järjestämiseen liittyvää lainsäädäntöä.

Lopuksi avaamme lyhyesti yksityisen turvallisuusalan roolia yleisen järjestyksen ja turvallisuuden valvonnassa ja julkisen vallan käyttäjinä sekä toimialan kasvun ja muutoksen luomaa tarvetta alan säännösten selkeyttämiselle.

3.1 Päihteiden vaikutus yhteiskuntaan

Päihteet voivat aiheuttaa sekä sosiaalisia että terveydellisiä ongelmia yksilötasolla, mutta viime vuosina on alettu entistä enemmän tunnistaa päihteiden aiheuttamia yhteiskunnallisia haittoja. Päihde- ja riippuvuushaitat ja -ongelmat kuormittavat laajalti yhteiskuntaa ja lisäävät yhteiskunnallista eriarvoisuutta. Ne aiheuttavat yhteiskunnalle merkittäviä kustannuksia ja riippuvuusongelmat heikentävät entisestään haavoittuvassa asemassa olevien vähemmistöryhmien tilannetta. Päihde- ja riippuvuushaittojen minimoimiseksi tehtävistä toimista linjataan Päihde- ja riippuvuusstrategiassa. Strategia on osa hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämisestä tehtyä valtioneuvoston periaatepäätöstä ja sen toimeenpanoa. (Kotovirta ym. 2021).

Päihde- ja riippuvuusstrategialla on viisi painopistettä. Sillä vahvistetaan päihteitä käyttävien, riippuvuushaittoja kokevien ja päihdepalveluiden piirissä olevien ihmisten sekä heidän läheistensä oikeuksien toteutumista, vahvistetaan yhteistyötä, tiedonkulkua, asiantuntemusta ja tietoperustaa, tehostetaan alkoholi-, tupakka- ja nikotiini, huumausaine- ja rahapelipoliittisia toimia, varmistetaan ehkäisevän päihdetyön ja päihde- ja riippuvuuspalveluiden laatu, saavutettavuus ja saatavuus ja varmistetaan päihde- ja riippuvuusasiantuntemus ja yhteistyö valtioneuvostotasolla. Päihde- ja riippuvuusstrategia sisältää myös linjauksen siitä, että päihdeongelmiin ja riippuvuuksiin liittyvän kielteisen leiman ja ennakkoluulojen vähentämiseksi sekä virheellisten käsitysten ja vastakkainasettelun purkamiseksi on tehtävä työtä. Päihteitä käyttävien ihmisten yhteiskuntaan kuulumista ja yhdenvertaista kohtelua sekä kielteisen leiman vähentämistä voidaan edistää nostamalla teemaa esille esimerkiksi kampanjoissa, tapahtumissa ja koulutustilaisuuksissa. Tärkeitä koulutuksen kehittämiskohteita ovat asenteisiin vaikuttaminen sekä päihteiden käytön ja riippuvuuksien kohtaamisen taitojen vahvistaminen. (Kotovirta ym. 2021).

Haittoja vähentävä työ päihteitä käyttävien ihmisten parissa tarkoittaa työmuotoa, jossa ihmistä tuetaan ja auttamaan muuttamaan itselleen ja ympäristölleen haitallista toimintaa vähemmän haitalliseksi sekä parantamaan elämänlaatuaan. Haittoja vähentävän työn tavoitteena on myös vaikuttaa yhteiskuntaan ja ympäristöön siten, että päihteiden käytöstä aiheutuvat haitat olisivat mahdollisimman vähäiset ja päihteitä käyttävillä olisi mahdollisuus osallisuuden yhteiskunnassa. Haittoja vähentävän työn toimivuuden mittareita on muun muassa se, että asiakkaat saavutetaan, he saavat apua joustavasti ja he kokevat tullessa nähdyiksi, kuulluiksi ja kohdatuiksi. (Koskela & Ovaska 2017).

3.2 Päihdepalveluiden järjestäminen

Päihdehuoltolaki (17.9.1986/41) sisältää päihdehuollon järjestämistä koskevat säännökset. Laissa päihdehuollon tavoitteeksi on asetettu päihteiden ongelmakäytön sekä siihen liittyvien sosiaalisten ja terveydellisten haittojen ehkäisy ja vähentäminen. Lisäksi lain tavoitteena on edistää päihteitä käyttävän henkilön ja hänen läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta. Laki velvoittaa kunnat huolehtimaan siitä, että päihdehuolto järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Päihdehuollon palvelut tulee järjestää niin, että niiden piiriin voi hakeutua oma-aloitteisesti ja niin, että asiakkaan itsestä suoriutumista tuetaan.

Päihdetyö jakautuu ehkäisevään ja korjaavaan työhön. Ehkäisevällä päihdetyöllä tarkoitetaan toimintaa, jonka tavoitteena on turvallisuuden, terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen. Lisäksi sen tavoitteena on toteuttaa ja edistää perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista päihteisiin liittyvissä kysymyksissä. Ehkäisevä päihdetyö on lakisäateistä toimintaa ja sen yleisten edellytysten järjestäminen on ensisijaisesti valtion sekä kuntien tehtävä. (Stakes 2006). Ehkäisevän päihdetyön resurssit ovat usein rajalliset sen tarpeeseen nähden, joten on tärkeää, että kunnissa tehty ehkäisevä päihdetyö on laadukasta ja tuottaa toivottua tulosta. Työn tavoitteet ja keinot on kirjattu valtakunnallisiin ohjelmiin suhteutuvaan strategiaan. (THL 2012).

Korjaavalla päihdetyöllä tarkoitetaan sellaisia palveluita, jotka kohdistuvat ilmenneisiin päihde- ja riippuvuushaittoihin ja -ongelmiin. Korjaavan päihdetyön tavoitteena on myös päihdeongelmien uusiutumisen ehkäisy ja päihderiippuvuuden haittojen vähentäminen sekä niiden pahenemisen ehkäiseminen. Päihdepalveluja tulee lain mukaan järjestää sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yleisissä palveluissa että päihdehuollon erityispalveluina. Päihdehuollon erityispalveluja järjestetään avopalveluina A-klinikoilla ja nuorisoasemilla sekä laitospalveluina katkaisuhuolto- ja kuntoutuyksiköissä. Lisäksi erityispalvelut voivat tuottaa muun muassa jalkautuvaa päihdetyötä, jonka tarkasteluun myös opinnäytetyömme keskittyy. (Stakes 2007, 12-13).

3.3 Yksityisen turvallisuusalan rooli yhteiskunnassa

Yksityisen turvallisuusalan kasvaessa, useissa valtioissa käydään keskustelua yksityisen turvallisuusalan roolista ja sen merkityksestä yhteiskunnallisena toimijana (Paasonen 2018). Yleisen järjestyksen ja turvallisuuden turvaaminen on Suomessa perinteisesti ollut viranomaisten tehtävä. Poliisin tehtävä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäjänä käy ilmi poliisilaista (872/2011). Myös rajavartiolaitoksella on järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitoon liittyviä tehtäviä, joista puolestaan linjataan rajavartiolaissa (578/2005). Näiden viranomaisten rinnalla turvallisuuden ja rikostorjunnan alueella toimivat nykyään kuitenkin aiempaa enemmän myös yksityiset tahot.

Yksityiset vartioimisliikkeet ovat perinteisesti huolehtineet vartioimistehtävistä yksityisten omistamilla yksityisillä alueilla, mutta tehtävät ovat laajentuneet myös yleiseen käyttöön tarkoitetuille alueille. Yksityisistä turvallisuuspalveluista annetussa laissa säädetään, että vartioimisliikkeet eivät saa vastaanottaa toimeksiantoa, joka sisältää sitoumuksen yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämisestä, mutta laissa on säädetty nimenomainen poikkeus tästä kiellosta. Vuodesta 2003 saakka vartioimisliikkeet ovat voineet tehdä sopimuksen järjestyksenvalvojapalveluista ja asettaa sen perusteella järjestyksenvalvoja kauppakeskuksiin, liikenneasemille ja joukkoliikennevälineisiin, joissa järjestyksenvalvojien yhtenä tehtävänä on ylläpitää järjestystä ja turvallisuutta toimialueellaan. Yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpidossa on kyse julkisen vallan käytöstä, joten ei ole yhdentekevää, kuka näistä tehtävistä vastaa. (Kerttula 2010, 1-2).

Yksityisen turvallisuusalan kasvaessa valtiot ovat joutuneet uudistamaan toimialan sääntelyä (Paasonen 2021). Yksityisen turvallisuusalan muuttumisen ja kehityksen myötä säädösmuutokset ovat seuranneet tosiasiallisen toiminnan muuttumista. Yksityiseen turvallisuusalaan liittyvää lainsäädäntöä voidaan pitää systematiikaltaan sekavana ja vaikeaselkoisena. Tämän voidaan nähdä johtuvan siitä, että säännökset on sijoitettu liian hajalleen eri lakeihin eikä yksityisistä turvallisuuspalveluista annetusta laista esimerkiksi ilmene täydellisesti, missä muissa säädöksissä järjestyksenvalvojan oikeusasemasta on säädetty. Sääntelyn sekavuus ja vaikeaselkoisuus sekä erot eri lakien perusteella asetetuissa toimivaltuuksissa johtavat siihen, että toimialaan liittyvien säännöksiin sisäistäminen ja niiden soveltaminen käytäntöön vaikeutuu, minkä lisäksi yksityishenkilön on vaikeaa päästä selville yksityisen turvallisuusalan toimijoiden toimivaltuuksista eri tilanteissa. Yksityisten turvallisuuspalveluiden vastuualueesta on tärkeää käydä keskustelua myös siksi, etteivät yksityiset turvallisuuspalvelut joudu liikkumaan ns. harmaalla alueella täyttäessään sitä tarvetta, johon poliisi ei vastaa. (Kerttula 2010, 448-449).

4 Yksityinen turvallisuusala

Tässä luvussa esittelemme omana kokonaisuutenaan Palmia Oy:n turvallisuuspalvelut ja järjestyksenvalvojan työtehtävät julkisessa. Opinnäytetyön rakenteen selkeyttämiseksi sisällytimme tähän lukuun myös yksityiseen turvallisuusalaan liittyvän tietoperustan. Määrittelemme, mitä tarkoitetaan opinnäytetyömme kannalta keskeisillä käsitteillä yksityinen turvallisuusala, vartija ja järjestyksenvalvoja. Koska opinnäytetyömme sivuaa myös alan koulutuksen kehittämistä, käymme lopuksi lyhyesti läpi myös, mitä laissa yksityisistä turvallisuuspalveluista säädetään yksityisen turvallisuusalan koulutuksesta.

4.1 Järjestyksenvalvojan tehtävät julkisessa liikenteessä

Teimme opinnäytetyömme järjestyksenvalvojien haastattelut yhteistyössä julkisen liikenteen turvallisuuspalveluita tuottavan Palmia Oy:n kanssa. Palmia Oy on ruoka-, kiinteistö-, siivous-, turvallisuus- ja toimitilapalveluita tarjoava suomalainen yritys, joka toimii Etelä-Suomen alueella 13 eri paikkakunnalla. Yritys on toiminut yhtiömuotoisena 1.1.2015 alkaen ja se työllistää noin 2200 työntekijää yli tuhannessa kohteessa. (Palmia Oy 2021).

Palmia Oy:n turvallisuuspalveluihin kuuluvat muun muassa vartiointi, aulapalvelut, turvallisuustekniikka, järjestyksenvalvonta, tapahtumaturvallisuus ja asiantuntijapalvelut. Turvallisuuspalveluiden tavoitteena on varmistaa viihtyvyyttä, häiriöttömyyttä ja turvallisuutta sekä ennaltaehkäistä riskejä ja tukea asiakkaidensa liiketoimintaa. (Palmia Oy 2022). Palmia Oy on hoitanut Helsingin metron järjestyksenvalvontaa yhteistyössä HKL:n kanssa vuodesta 2013 ja tällä hetkellä metro- ja raideliikenteessä työskentelee yhteensä vajaa 200 järjestyksenvalvojaa (Palmia Oy 2016; Mäkinen 2022). Järjestyksenvalvonnalla mahdollistetaan se, että asiakkaat pääsevät turvallisesti kulkemaan ja käyttämään metroa. (Palmia Oy 2016).

Metron järjestyksenvalvojien tehtäviin kuuluvat valvonta- ja opastustehtävät metrossa ja asemilla. Toiminnassa keskitytään olemaan näkyvästi läsnä, ennakoimaan häiriötilanteet ja minimoimaan konfliktit. Tavoitteena on turvata matkustajien häiriötön ja turvallinen liikkuminen metro- ja raideliikenteessä. Työssä korostuu myös asiakaspalvelun tärkeys ja sen kehittäminen. (Palmia Oy 2016). Koko laajuudessaan kaikki neuvonnasta ihmisten auttamiseen on osa asiakaspalvelua ja asiakaspalvelu on ydintoimintaa järjestyksenvalvojan työssä. Asiakaspalveluasenteen lisäksi järjestyksenvalvojan työssä tarvitaan avointa ja ulospäinsuuntautunutta viestintää, halua oppia uusia asioita ja halua kehittyä alan ammattilaiseksi. (Mäkinen 2022).

Julkisessa liikenteessä työskentelevät järjestyksenvalvojat kohtaavat päihteitä käyttäviä henkilöitä työssään vaihtelevissa tilanteissa todella usein. Metro- ja raideliikenteessä on vuositasolla useita kymmeniä tuhansia tehtäviä, joista suuri osa liittyy päihteisiin tavalla tai toisella. Yleensä tehtävät liittyvät päihteiden käytön aiheuttamaan käytökseen ja mahdolliseen haittaan ympäristölle tai muiden ihmisten turvallisuuden tunteen heikentymiseen sen seurauksena. (Mäkinen 2022).

4.2 Vartija ja järjestyksenvalvoja käsitteenä

Yksityisen turvallisuusalan tehtäviin kuuluvat vartioimisliike-, järjestyksenvalvonta-, turvasuojaus- ja turvatarkastustoiminta. Yksityisen turvallisuusalan tehtäviä säätelee Suomessa 1.1.2017 voimaan astunut laki yksityisistä turvallisuuspalveluista. (Paasonen & Ellonen 2017, 11). Lain tavoitteena on turvallisuuspalveluiden laadun ja luotettavuuden varmistaminen sekä viranomaisten ja yksityisten turvallisuuspalveluiden välisen yhteistyön edistäminen (Sisäasiainministeriö 2011, 39).

Vartijalla tarkoitetaan henkilöä, joka suorittaa vartioimistehtäviä turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan palveluksessa. Vartioimistehtäviä voidaan suorittaa ainoastaan turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan ja toimeksiantajan väliseen toimeksiantosopimukseen perustuen. Vartijan perustehtäviin kuuluu omaisuuden vartioiminen, henkilön koskemattomuuden suojaaminen, vartioimiskohteeseen tai toimeksiantajaan kohdistuneen rikoksen paljastaminen sekä näiden tehtävien valvominen. (Paasonen & Ellonen 2017, 22-24).

Järjestyksenvalvojalla tarkoitetaan henkilöä, joka suorittaa järjestyksenvalvontatehtävää laissa määritellyillä järjestyksenvalvojan toimialueilla toimeksiantosopimukseen perustuen (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015). Järjestyksenvalvontatehtävällä tarkoitetaan järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämistä sekä rikosten ja onnettomuuksien estämistä järjestyksenvalvojan toimialueella. Järjestyksenvalvontatehtävää voidaan suorittaa turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan palveluksessa, yleisötilaisuuksien tai kokosten järjestyksenvalvontana tai niin sanottuna omajärjestyksenvalvontana, jolloin järjestyksenvalvojat ovat sen toimialueen (esimerkiksi ravintolan) haltijan palveluksessa, jonka valvontaa he suorittavat. (Paasonen & Ellonen, 55-57).

Jos järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen ei muulla tavoin ole tarkoituksenmukaista, alueen, paikan tai kulkuneuvon lähtöpaikan poliisilaitos voi perustellusta syystä asettaa järjestyksenvalvojia poliisiin tai rajavartiolaitoksen avuksi. Tätä kutsutaan PRJV-järjestyksenvalvonnaksi. Nämä järjestyksenvalvojat voivat toimia esimerkiksi kauppakeskuksissa, joukkoliikenteessä, asemilla ja kulkuvälineissä sekä terveydenhuollon toimipisteissä. Järjestyksenvalvojana toimiminen näissä kohteissa edellyttää sekä vartijan että järjestyksenvalvojan koulutusta. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015). Tässä opinnäytetyössä keskitymme erityisesti PRJV-toimintaan.

Vartijan ja järjestyksenvalvojan koulutuksesta ja voimankäytönvälineiden koulutuksesta säädetään Sisäministeriön asetuksessa (878/2016). Yksityisistä turvallisuuspalveluista annetussa laissa (1085/2015) tarkoitettu väliaikaisen vartijan koulutus on pituudeltaan vähintään 40 oppituntia. Väliaikaisen vartijan koulutukseen on sisällyttävä turvallisuusalan lainsäädäntöä, oikeuttamisperusteita, vartijan toimintaa ja toimivaltuuksia, poliisitoimintaa ja siihen liittyviä vartijan tehtäviä, ennaltaehkäisyä ja toimintaa vahinkotilanteissa, työturvallisuutta, hätäensiapua sekä voimankäytön teoriaa. Väliaikaisen vartijan koulutuksen käynyt henkilö voidaan hyväksyä toimimaan vartijana enintään neljä kuukautta. Koulutuksen lopuksi on suoritettava kirjallinen koe, johon saa osallistua vain koulutettava, joka on osallistunut kyseiseen koulutukseen.

Vartijan peruskoulutus on pituudeltaan vähintään 120 oppituntia ja edellä kuvattu väliaikaisen vartijan koulutus on osa vartijan peruskoulutusta. Peruskoulutukseen saa osallistua ainoastaan väliaikaisen vartijan koulutuksen hyväksytysti suorittanut henkilö. Peruskoulutukseen

on kuuluttava vähintään turvallisuusalaa ja vartijan toimivaltuuksia ja velvollisuuksia koskevaa lainsäädäntöä, vartijan toimintaa ja tilannehallintaa, turvallisuustekniikkaa, palo- ja pelastustoimintaa sekä ensiaputilanteita koskevia opetusaiheita. Lisäksi peruskoulutus sisältää voimankäyttökoulutuksen, jossa käydään läpi vartijan voimankäyttövälineet ja niiden käyttö. Myös vartijan peruskoulutuksen lopuksi on suoritettava kirjallinen koe.

Järjestyksenvalvojan peruskoulutus on pituudeltaan vähintään 40 oppituntia. Koulutukseen on sisällyttävä ainakin turvallisuusalan lainsäädäntöä, järjestyksenvalvontatehtäviä ja järjestyksenvalvojan toimialueita, järjestyksenvalvojan toimintaa, toimivaltuuksia ja velvollisuuksia, poliisitoimintaa ja siihen liittyviä järjestyksenvalvojan tehtäviä, ennaltaehkäisyä ja järjestyksenvalvojan toimintaa onnettomuus- ja vahinkotilanteessa, työturvallisuutta, hätäensiapua ja oikeuttamisperusteita sekä voimankäyttöä koskevia opetusaiheita. Järjestyksenvalvojan peruskoulutuksen suorittaminen edellyttää koulutusaineistoon sisältyvän kokeen hyväksytyä suorittamista.

5 Opinnäytetyön tietoperusta

Tässä luvussa esittelemme opinnäytetyön tietoperustan, johon olemme valinneet teoriatietoa alan kirjallisuudesta ja opinnäytetyön aiheeseen liittyvistä aiemmista tutkimuksista sekä siihen liittyvästä lainsäädännöstä. Opinnäytetyön tietoperustana käytämme erilaisia lähteitä, jotka toimivat pohjana niin tutkimuksen tekemiselle kuin asiakkaan kohtaamiselle. Avaamme teoriaosuudessa aiheeseen liittyviä käsitteitä, joita ovat päihteet ja niiden ongelmakäyttö sekä ongelmakäytön seuraukset, vuorovaikutus ja päihteitä käyttävän henkilön kohtaaminen asiakastyössä. Pidämme tärkeänä sitä, että yksityisen turvallisuusalan toimijat osaavat tunnistaa merkkejä päihtymyksestä ja päihteiden yliannostuksesta, joten tästä syystä sisällytimme opinnäytetyömme tietoperustaan myös Suomessa yleisimmin käytettyjä päihteitä, niiden käytön vaikutuksia sekä käytöstä johtuvia ulkoisesti havaittavia merkkejä. Lopuksi käymme läpi opinnäytetyömme aihepiirin yhteyttä aiempiin tutkimuksiin.

5.1 Päihteet ja niiden ongelmakäyttö

Päihteellä tarkoitetaan päihdehuoltolain (41/1986) mukaan alkoholijuomaa sekä muuta päihetymistarkoituksessa käytettävää ainetta. Lääketieteessä päihderiippuvuus on määritelty krooniseksi ja toipumisen alettua helposti toistuvaksi sairaudeksi, jolla on diagnostiset kriteerit. Maallikkonäkökulmasta tarkasteltuna päihderiippuvuudesta on monia eriäviä näkemyksiä. Moni ajattelee, että päihderiippuvuus on periytyvä sairaus, kun taas toiset saattavat pitää sitä itse aiheutettuna moraalisena paheena, johon liittyy tunne-elämän ja tahtotilan ongelmia. (Salo-Chydenius, Holmberg & Partanen 2015, 120-121). Tässä opinnäytetyössä tarkoitamme

päihteitä käyttävällä henkilöllä sellaista henkilöä, jonka päihteiden käyttö luokitellaan ongelmakäytöksi tai riippuvuudeksi.

Suomessa yleisimmin käytetty päihde on alkoholi, jota käyttää valtaosa suomalaisista. Alkoholi lamauttaa aivojen toimintaa ja aiheuttaa humalatilaa, joka näkyy käyttäytymisen, toimintakyvyn ja mielialan muutoksina. Juomisen alussa alkoholi tuottaa mielihyvää ja vaikuttaa rentouttavasti ja virkistävästi. Humalan lisääntyessä liikkeen koordinaatio, tasapaino sekä muistiinpainamiskyky saattavat heiketä huomattavasti. Lisäksi ajatukset ja puhe alkavat samalta ja kuulon huononemisen vuoksi puhe voi muuttua äänekkäämmäksi. Yli kahden promillen alkoholipitoisuudessa ihmisen tajunta heikentyy ja kivun tunne vähenee. (Holmberg, Partanen & Koskelo 2015, 66-67).

Alkoholin liikkakäyttöön liittyy jokin haitta tai haittariski. Liikkakäyttö voidaan jakaa kolmeen luokkaan: riskikäyttöön, haitalliseen käyttöön ja alkoholiriippuvuuteen. Alkoholin riskikäytöstä voidaan puhua silloin, kun kulutus on runsasta ja/tai toistuvaa, mutta käytöstä ei ole ilmaantunut merkittäviä haittoja. (THL 2016). Haitallisessa käytössä fyysisiä ja psyykkisiä haittoja on havaittavissa, mutta käyttäjä ei ole vielä riippuvainen alkoholista vaan pystyy vähentämään käyttöönsä niin, että haitat häviävät (THL 2016; Holmberg ym. 2015, 91). Alkoholiriippuvuus on ICD-10-tautiluokituksessa määritelty oireyhtymä, jolle tyypillistä on juomisen pakonomaisuus, vieroitusoireet, toleranssin kasvu ja juomisen jatkuminen haitoista huolimatta (THL 2016).

Huumeiksi määritellään sellaiset aineet, jotka aiheuttavat niiden keskushermostovaikutuksesta johtuvia käyttäytymisoireita tai psykologisia muutoksia. Jotkut huumeet stimuloivat, kun taas jotkut rahoittavat tai lamaannuttavat hermostoa. Huumeita käytetään nautinnon tai huumauksen saavuttamiseksi ilman hoidollista tarkoitusta. (Kiiänmaa 2012, 23-25). Alkoholiin verrattuna huumeiden käyttö on Suomessa melko pienimuotoista. Huumeiden käyttö on kuitenkin yleistynyt 1990-luvulta lähtien. Yleisimmin kokeiltu tai käytetty huume on kannabis, jota noin joka neljäs suomalainen on kokeillut. Vuonna 2018 kerätyn aineiston mukaan myös stimulanttien kuten amfetamiinin, ekstaasin ja kokaiinin kokeilut olivat yleistyneet. Niitä kokeilleiden osuus väestöstä jäi kuitenkin alle viiteen prosenttiin. (Karjalainen, Hakkarainen & Salasuo 2019). Huumeita ongelmallisesti käyttävien määrä on kasvanut 2010-luvulla. Vuonna 2017 Suomessa arvioitiin olevan noin 31 100-44 300 amfetamiineja ja opioideja käyttävää henkilöä. (Rönkä & Markkula 2020, 37).

Huumeiden käyttö voidaan jakaa kokeilukäytöstä jatkuvaan säännölliseen käyttöön. Yhä useammalla ihmisellä on kokemusta huumeiden käytöstä, mutta käyttö jää usein yhteen kertaan. Kokeilusta seuraava aste on satunnainen käyttö, jolloin huumetta käytetään satunnaisissa tilanteissa silloin, kun sitä on saatavilla. Käytön säännöllistyminen ja usein samanaikaisesti anonskokojen kasvu kuvaavat vaihetta, jossa käyttö muuttuu ajoittain toistuvaksi tai

säännölliseksi käytöksi. Huumeiden ongelmakäytöstä on kysymys silloin, kun käyttäjän elämästä tulee huumeainekeskeistä. Elämä kaventuu ja suuri osa ajasta kuluu huumausaineen hankintaan, käyttöön tai huumeista aiheutuneista vieroitusoireista selviämiseen. (Holmberg ym. 2015, 93-94).

Huumausaineen ongelmakäytön ja riippuvuuden välinen raja on liukuva, mutta riippuvuuden syntymistä kuvaavat aineen sietokyvyn kasvu, aineen himo ja vaikeus lopettaa aineen käyttöä. Käytön jatkuessa oireet voimistuvat ja tila johtaa aineen pakonomaiseen päivittäiskäyttöön. Riippuvuuden kroonistuessa aineen aiheuttaman mielihyväkokemuksen merkitys vähenee ja tilalle tulee välttämättömyys saada ainetta hermoston normaalitoiminnan turvaamiseksi. (Holopainen 2005).

Päihderiippuvuus oireilee kaikilla elämän osa-alueilla aiheuttaen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia seurauksia. Päihderiippuvuutta sairastavilla erilaiset somaattiset vaivat ovat tavallisia. (Suomen päihderiippuvaiset ry 2019). Päihdehäiriöt ja monet mielenterveyshäiriöt liittyvät toisiinsa monin tavoin ja on hyvin yleistä, että ne esiintyvät samanaikaisesti. Päihteitä käyttävillä henkilöillä usein esiintyviä mielenterveyshäiriöitä ovat persoonallisuushäiriöt, mieliala- ja ahdistuneisuushäiriöt, psykoottiset häiriöt sekä tarkkaavuus- ja yliaktiivisuushäiriöt. (Inkinen ym. 2015, 345) Varsinkin pitkälle edennyt päihteiden ongelmakäyttö vaikeuttaa yksilön osallisuutta ja osallisuuden kokemuksia. Päihteitä käyttävillä henkilöillä on usein yhteiskuntaan kuulumattomuuden tunteita ja heidän sosiaaliset verkostonsa ovat kaventuneet. (Päihdelinkki 2020). Päihteiden ongelmakäyttö vaikeuttaa töiden, velvollisuuksien ja talouden hoitamista ja voi aiheuttaa syrjäytymistä tai sen uhkaa (Suomen päihderiippuvaiset ry 2019; Päihdelinkki 2020).

5.2 Huumeiden käytön tunnistaminen ja yleisimmin käytetyt huumausaineet

Huumeiden käytön tunnistaminen työelämässä voi olla vaikeaa. Aiemmat mielikuvat huumeita käyttävistä henkilöistä ovat muuttumassa, ja nykyisin lähes kuka tahansa voi jossain määrin käyttää huumeita ilman, että muut havaitsevat tai tunnistavat käyttöä. (Lusa 2002, 28). Käytön tunnistamista vaikeuttaa se, että päihderiippuvuuden ohella kyse voi olla myös somaattisesta sairaudesta, psyykkisestä häiriöstä tai sosiaalisesta ongelmasta (Alho 2018, 54). Huumeita käyttävän henkilön kohtaaminen työelämässä on aina mahdollista, joten kaikissa palveluammateissa työskentelevien on hyvä varautua kohtaamistilanteisiin liittyviin riskeihin etukäteen. Riskien ennakoimisen ja tilanteen hallussa pitämisen kannalta on tärkeää osata havainnoida asiakkaan päihtymystila sekä tiettyjä merkkejä, joita huumeiden käyttö voi jättää ihmiseen. (Lusa 2002, 28). Huumeriippuvuudella ei kuitenkaan ole yksiselitteisiä tunnusmerkkejä, jotka sopisivat kaikkiin huumeiden käyttäjiin. Huumeriippuvainen voi olla masentunut, ahdistunut ja pelokas, mutta myös manipulatiivinen, aggressiivinen ja vaativa. Joissain tapauksissa huumeriippuvuus tai huumeen säännöllinen käyttö eivät näy millään tavalla ulospäin.

Huumausaineiden käytön tunnistamisen edellytyksiä ovat oikeanlainen kohtaaminen, päihteen käytön tunnistaminen ja päihdeongelman luonteen tunteminen. (Alho 2018, 54).

Suomessa yleisimmin käytetty laiton huumausaine on kannabis. Kannabisvalmisteita ovat marihuana, hasis ja hasisöljy ja niillä on päihdekäytössä rauhoittava ja psykoaktiivinen vaikutus. Poltettaessa kannabiksen vaikutusaika alkaa muutamassa minuutissa ja sen kesto on 2-4 tuntia. Vaikutus on mielihyvää aiheuttava, rentouttava tai piristävä, mikä näkyy käytöksessä yleensä puheliaisuutena, hyväntuulisuutena ja euforiana. Näiden välittömien vaikutusten jälkeen voi ilmetä uneliaisuutta ja ajantajun hämärtymistä, ja käyttäjä saattaa muuttua hiljaiseksi ja syrjäänvetäytyväksi. Ulkoisesti havaittavia fyysisiä merkkejä kannabiksen käytöstä ovat silmien verestäminen sekä koordinaatiokyvyn ja tasapainon heikkeneminen. Kannabiksen käyttöön voi liittyä myös ei-toivottuja psyykkisiä vaikutuksia, joita ovat muun muassa ahdistus- ja paniikitilat, sekavuus ja aistiharhat. (Holmberg ym. 2015, 70-71).

Stimulantit ovat piristäviä ja keskushermostoa aktivoivia aineita ja ne ovat Suomessa yleisimpiä suonensisäisesti käytettyjä huumausaineita. Stimulantteja ovat mm. amfetamiini, metamfetamiini, kokaiini ja ekstaasi. (Holmberg ym. 2015, 72-73). Näistä yleisimmät pistämällä käytetyt huumeet pääkaupunkiseudulla ovat amfetamiini ja metamfetamiini, joiden käytön vaikutuksia tarkastelemme tässä tarkemmin (Rönkä & Markkula 2020, 37). Amfetamiini ja sen johdannaiset vaikuttavat keskushermostoon. Niiden vaikutus alkaa nauttimisen jälkeen muutamassa minuutissa ja se voi kestää useita tunteja. Vaikutus ilmenee liikeaktiivisuutena, yliviiritteisyytenä ja puheliaisuutena. Käyttäjä voi olla kiihtynyt ja hyvin levoton (Alho 2018, 54). Käytön fyysisiä merkkejä ovat sydämen tiheälyöntisyys ja hengityksen nopeutuminen, pupillien laajentuminen sekä pistojäljet. Suuri määrä ainetta voi lisäksi aiheuttaa mm. hikoilua ja syljenerityksen vähentymistä. Ei-toivottuja psyykkisiä vaikutuksia ovat aistiharhat, pelot, paniikitilat ja muistihäiriöt. Amfetamiinin yliannostus voi johtaa myrkytystilaan, jonka oireita ovat motorinen levottomuus, kouristukset ja pahoinvointi tai oksentelu. Metamfetamiini on amfetamiinin johdos, jonka toimintaperiaate ja käyttötavat ovat amfetamiinin kaltaisia, mutta sen vaikutus on huomattavasti amfetamiinia voimakkaampi. (Holmberg ym. 2015, 73).

Opioidit ovat pääasiassa ruoansulatuskanavissa ja keskushermostossa sijaitseviin reseptoreihin vaikuttavia yhdisteitä. Suomessa eniten väärin käytetty opioidi on buprenorfiini, minkä lisäksi päihdekäytössä käytetään opioideja sisältäviä lääkkeitä. Opioidien vaikutus ilmenee aluksi euforiana ja hidastumisena ja myöhemmin motorisena kiihtyneisyytenä, apatia ja tarkkaavuuden, arvostelukyvyn ja muistin heikkoutena. Niiden haittavaikutuksiin voivat kuulua pahoinvointi ja oksentelu. (Holmberg ym. 2015, 76). Ulkoisesti havaittavia merkkejä opioidien käytöstä ovat lisäksi pistemäiset mustuaiset ja mahdolliset pistojäljet (Alho 2018, 54). Suuremmat annokset voivat aiheuttaa ei-toivottuja vaikutuksia, joita ovat muun muassa lihasnykäykset, runsas hikoilu, ihon kutina, sekavuus, ahdistus ja mielialan muutokset. Aineen yliannostuksen merkkejä ovat hengitystiheyden väheneminen, tajunnan tason aleneminen,

voimakkaasti supistuneet pupillit ja hikinen ja kalpea iho. Opioidien yliannostustila voi olla hoitamattomana hengenvaarallinen. (Holmberg ym. 2015, 77).

Päihdekäytössä käytetään myös monia myrkyllisiä liuottimia. Niitä käytetään imppaamalla eli hengittämällä niistä haihtuvia höyryjä pakkauksesta ja tavanomainen vaikutus alkaa noin 10-20 hengenvedon jälkeen. Päihteen vaikutus kestää puolesta tunnista muutamaan tuntiin. (Holmberg ym. 2015, 81). Suomessakin huumeikäytössä yleistyneitä aineita ovat lakka ja gammahydroksibutyraatti eli gamma (Merenheimo, Voutilainen, Venetjoki & Lauerma 2008). Päihdetarkoitukseen gammaa valmistetaan lakasta (Päihdelinkki 2022). Niitä käytetään päihteenä niiden keskushermostoa lamaavan vaikutuksen vuoksi. Aine otetaan yleensä suun kautta, mutta sitä voidaan käyttää myös pistämällä. Käytöllä tavoiteltu tila on euforinen ja rentoutunut. (Holmberg ym. 2015, 81). Positiivisiin vaikutuksiin kuuluvat muun muassa sosiaalisuus ja kohonnut mieliala (Päihdelinkki 2022). Käytön ei-toivottuja vaikutuksia ovat uneliaisuus, kouristukset, pahoinvointi ja oksentelu. Gamman ja lakan käyttöön liittyy vakava yliannostusriski. (Holmberg ym. 2015, 81). Yliannostuksen oireisiin voi kuulua pahoinvointia, kehon kontrollimatonta liikehdintää, uneliaisuutta, sekavuutta sekä sydämen lyöntitiheyden ja hengityksen hidastumista. Yliannostus voi johtaa syvään koomaan ja hengitysteiden lamaantumiseen. Vuonna 2012 gammaan liitettiin 12 kuolemantapausta Suomessa. (Päihdelinkki 2022).

5.3 Vuorovaikutus ja päihteitä käyttävän henkilön kohtaaminen

Vuorovaikutus viittaa kahteen asiaan: toisaalta se on vuoron perään tapahtuvaa toimintaa ja toisaalta vaikuttamista, joka kohdistuu toisen käyttäytymiseen, ajatuksiin, asenteisiin tai tunteisiin. Vuorovaikutus on jatkuvaa vastavuoroisuutta, jossa kumpikin osapuoli on samanaikaisesti aktiivinen toimija. Vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa kenen tahansa työtä, ja niillä on suuri merkitys myös yksityisen turvallisuusalan työssä. (Silvennoinen 2004, 15). Asiakaspalvelutyössä korostuu tasavertaisen kohtaamisen ja asiakaslähtöisyyden merkitys. Palveluammatteissa tämä toteutuu käytännössä asennoitumalla asiakkaaseen ystävällisesti ja olemalla kiinnostunut hänen tarpeistaan. (Mönkkönen 2018). Järjestyksenvalvojan työ nähdään nykyään enemmän asiakaspalvelutyönä, jossa asiakaskohtaukset ovat päivittäin keskeisessä roolissa ja järjestyksen ylläpidolliset tehtävät ovat vain osa työtä. Tästä syystä hyvä asiakaspalvelu- asenne ja vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä työvälineitä myös turvallisuusalalla.

Viestintä mahdollistaa vuorovaikutuksemme muiden kanssa. Viestinnän ominaispiirteiden tunteminen auttaa monissa ristiriitatilanteissa ymmärtämään sitä, miksi yhteistoiminta ei ole aina saumatonta. Vuorovaikutusprosessiin liittyy paljon tulkinnanvaraisuutta ja siihen vaikuttavat aina yksilöllisten tekijöiden lisäksi myös tilannetekijät, asiayhteys ja toimintaympäristö, jotka taustoittavat niitä tulkintoja ja päätelmiä, joita omasta ja muiden viestinnästä tehdään. (Silvennoinen 2004, 18-19).

Päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen ei ole mitään erityisiä sääntöjä tai ohjeita, vaan hänet tulisi kohdata kuin kuka tahansa muukin ihminen (Tuomola 2018). Asiakkaan kohtaaminen on inhimillistä vuorovaikutusta, johon kuuluu samanlaisia ilmiöitä kuin ihmisten kohtamiseen yleensä. Jokaisella on oma erilainen tapansa olla vuorovaikutuksessa ja eniten kohtamistilanteissa vaikuttaa asenne, jolla toisen ihmisen kohtaamme. (Mönkkönen 2018). Kahden henkilön kohtaamisessa ovat mukana molempien taustat eli elämäkokemuksen, koulutuksen ja sosiaalisen ympäristön muovaamat arvot ja asenteet (Lappalainen-Lehto, Romu & Taskinen 2008, 240). Molemmilla osapuolilla, niin työntekijällä kuin asiakkaallakin, on oma osuutensa vuorovaikutuksen onnistumisessa (Mönkkönen 2018).

Päihteitä käyttävän henkilön kohtaamisessa työntekijän tulee olla kohtamisissa rauhallinen, johdonmukainen ja kärsivällinen. (Tuomola 2018). Työntekijän on hyvä viestiä selkeästi ja yksiselitteisesti sekä jämäkän päättäväisesti. On hyvä pyrkiä säilyttämään oma rauhallisuutensa ja levollisuutensa, sekä olla provosoitumatta vaikka asiakas provosoisi. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2014, 128-129). Riippuvuussairauden ymmärtäminen helpottaa kohtauksia. Ongelmakäytön taustalla on mitä erilaisempia asioita kuten rankkoja elämäkokemuksia ja sietämättömiä tunnetiloja. (Tuomola 2018).

5.4 Päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen liittyvät tilanteet yksityisellä turvallisuus- alalla

Yksityiseen turvallisuusalaan liittyvässä lainsäädännössä vain järjestyslaki sisältää säännöksiä, jossa on erikseen päihtyneiden henkilöiden käsittelyyn liittyviä säännöksiä (Sisäasiainministeriö 2011, 38). Järjestyslain (2003/612) tarkoituksena on edistää yleistä järjestystä ja turvallisuutta yleisillä paikoilla. Laissa yleisiksi paikoiksi luokitellaan muun muassa liikenneasemat, julkiset kulkuneuvot ja kauppakeskukset. Yleisen järjestyksen tai turvallisuuden vaarantaminen metelöimällä tai muulla vastaavalla tavalla tai uhkaavasti käyttäytymällä on yleisellä paikalla kielletty. Myös päihdyttävien aineiden nauttiminen yleisellä paikalla taajamassa on kiellettyä. Järjestyksenvalvojan tehtäviin kuuluu näiden kieltojen valvominen omalla toimialueellaan ensisijaisesti neuvoin ja kehotuksin (Poliisiammattikorkeakoulu 2018, 116).

Järjestyksenvalvojan työ sisältää usein myös ilmoitusten tekemistä hätäkeskukseen päihtyneen ihmisen avun tarpeesta. Hätäkeskus välittää ilmoitukset poliisille sekä terveystoimen viranomaisille. Ensihoito huolehtii vain välitöntä sairaanhoitoa vaativista päihtyneistä, joten yleensä tehtäville lähetetään poliisi ”yleisviranomaisena”. Jotta viranomaisten resursseja käytettäisiin mahdollisimman järkevästi, on tärkeää arvioida tilannetta ja antaa ilmoituksessa mahdollisimman tarkat tiedot niin, että hätäkeskus pystyy heti lähettämään paikalle sen toimijan, jonka on mahdollista tarvittaessa kuljettaa päihtynyt tarpeenmukaiseen paikkaan. Syvässä päihtymystilassa olevan henkilön siirtäminen saattaa tarvita paljon fyysistä voimaa, minkä lisäksi päihtymystilaan voi liittyä impulssikontrollin heikentymisestä johtuva väkivallan

uhka. Nämä työturvallisuuteen liittyvät kysymykset on hyvä huomioida päihtyneen asiakkaan kanssa toimiessa. (Sisäasiainministeriö 2011, 71-72).

Huumeiden käytön tiedetään liittyvän läheisesti muuhun rikolliseen toimintaan. Sen lisäksi että rikoksia tehdään huumeiden käytön rahoittamiseksi, huumeiden käyttö voi motivoida rikokseen syyllistymisessä tai vähentää rikoksen tekemisen esteitä. Päihteiden käyttö voi myös vähentää yksilön estoja toimia sosiaalisesti tuomittavalla tavalla ja pitkällä tähtäimellä yhteiskunnan normeihin sopeutumaton toiminta lisää henkilön taipumusta rikolliseen käyttäytymiseen. (Kekki 2009, 12-13).

Päihteitä käyttävien henkilöiden oheisrikollisuutta eli muuta kuin huumausaineisiin liittyvää rikollisuutta tutkittaessa, on havaittu, että huumerikoksista epäillyt olivat kaikista eri rikosnimikkeistä yleisimmin epäiltynä samanaikaisesti omaisuusrikoksista. Keskimäärin joka viides omaisuusrikos oli myymälävarkaudeksi luokiteltava teko, jossa rikospaikkana oli tavallisimmin tavaratalo tai ruoka-, elektroniikka- tai koruliike. (Kekki 2009, 33-35). Myös korvaushoitopotilaiden rikollisuutta tutkittaessa on havaittu, että omaisuusrikokset ovat yleisin huumeiden ongelmakäyttöön liittyvä rikostyyppi. Näistä tyypillisin sakkoihin johtanut rikos oli näpistys, johon oli syyllistynyt 53 % kaikista tutkituista korvaushoitopotilaista (n=718). (Pitkänen, Kaskele, Tyni & Tourunen 2016, 128-129). Koska vartijan tehtäviin kuuluu oleellisena osana toimeksiantajan omaisuuden suojaaminen sekä rikosten paljastaminen ja ennaltaehkäiseminen, yksi päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen liittyvä tilanne voi olla näiden vartioimistehdävien suorittaminen.

5.5 Päihteitä käyttävän henkilön kohtaamisen haasteet

Päihteitä käyttävät henkilöt koetaan usein jo valmiiksi hankaliksi, räyhääviksi ja vaativiksi asiakkaiksi. He voivat olla epäsiistejä eikä heidän kanssaan juuri haluta olla tekemisissä. Kohtaamistilanteita vaikeuttavat usein päihteitä käyttävien henkilöiden käyttämät puolustusmekanismit, joista yksi yleisimmistä on projektio eli pyrkimys ulkoistaa oman käyttäytymisensä syyt muihin. Päihteitä käyttävien henkilöiden kulttuurissa ja elinympäristössä muiden ihmisten hyväksi käyttäminen on yleistä. Heillä ei välttämättä ole juurikaan luottamuksellisia ihmissuhteita, mikä voi näkyä heidän kohtaamisessaan. (Tuomola 2018). Kun yhä useampi päihteitä käyttävistä henkilöistä on huumeiden, lääkkeiden ja alkoholin sekakäyttäjiä, on heidän kohtaamisensa yhä vaativampi tapahtuma. Vuorovaikutus päihtyneen kanssa vaatii työntekijältä jämäkkyyttä, mutta myös herkkyyttä reagoida päihtyneen henkilön nopeastikin vaihtuviin mielialoihin. (Sisäasiainministeriö 2011, 71).

Useat päihteitä käyttävät henkilöt ovat kokeneet elämässään epäonnistumisia ja voivat tuntea tilastaan suurta häpeää. Lisäksi heillä voi olla suuria sosiaalisia haasteita. On hyvä tiedostaa, että päihteitä käyttävän henkilön käytös voi myös olla vastareaktio hänen aiemmin kokeemaansa kohteluun kuten esimerkiksi negatiivisten asenteiden kohtaamiseen. (Salaspuro 2009).

Päihteiden ongelmakäyttäjät koetaan hankaliksi asiakkaiksi myös siitä syystä, että heidän käyttäytymisensä voi olla usein aggressiivista tai epäasiallista. Tällaista käytöstä ei ole syytä hyväksyä, mutta on hyvä ymmärtää, että väkivaltaisuuden ja aggressiivisuuden takana voi piillä useita syitä. Ongelmakäyttäjillä on usein samanaikaisesti psykiatrisia sairauksia. Uhkavan käyttäytymisen taustalla voi olla esimerkiksi persoonallisuushäiriö tai päihteiden käytön aiheuttama harhamaailma. (Tuomola 2018). Myös vieroitusoireista johtuvat tuntemukset voivat kanavoitua aggressiivisuutena tai väkivaltaisuutena, sillä niistä kärsivä asiakas on stressitilassa niin psyykkisesti kuin fyysisestikin (Rantaeskola ym. 2014, 130).

Useimmiten väkivaltaa viestivä tilanne on sellainen, että järjestyksenvalvoja voi vaikuttaa omalla toiminnallaan, esimerkillään ja neuvottelutaidoillaan tilanteen etenemiseen. Aggressiivisuutta sisältävään tilanteeseen vaikuttaa myös kummankin osapuolen sanallinen ja sanaton viestintä. Toiminnassa tulee pyrkiä tilanteessa mukana olevien henkilöiden rauhoittamiseen ja välttää aggressioherkän osapuolen provosoimista omalla toiminnalla. (Poliisiammattikorkeakoulu 2018, 113). Erityisesti huumeriippuvaiset tulkitsevat kehonkieltä hyvin valppaana, sillä he ovat joutuneet virittämään vaistonsa äärimmilleen uhkatilanteiden välttämiseksi. Taitoaistia vastapuolta ja ympäröivää ilmapiiriä, on päihderiippuvaisen maailmassa tärkeä selviytymisen keino. (Korhonen 2013, 62).

Päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamiseen liittyviin riskeihin kuuluu myös veren välityksellä tarttuvien tautien tartuntariski, vaikkakin se on suomalaisessa työelämässä vähäinen. Merkittävimpiä veritartunnan vaaraa aiheuttavia mikrobeja ovat hepatiitti B- ja C- sekä HI-virukset. (Lusa 2002, 38). Suonensisäisiä huumeita käyttävillä on keskimääräistä suurempi riski sairastua tartuntatauteihin. Vuonna 2019 tartuntatautirekisteriin oli ilmoitettu yhteensä 4197 hiv-tartuntaa, joista kymmenessä prosentissa tartuntatapana oli huumeiden pistoskäyttö. Yleisin huumeiden pistoskäytön kautta saatu tauti on C-hepatiitti. Uusia tartuntoja ilmoitettiin 1187 vuonna 2019 ja näistä 43 prosentissa tartuntatavaksi ilmoitettiin huumeiden pistoskäyttö. (Rönkä & Markkula 2020, 78-79).

Mikrobien on päästävä ihon läpi aiheuttaakseen infektion, mikä edellyttää ihon läpäisevää tartuntaa tai ihottumaista ja haavaista ihoa. Järjestyksenvalvojan työssä verialtistuksen mahdollistavia tilanteita voivat olla esimerkiksi neulan tai muun terävän esineen aiheuttama ihon läpäisemä vamma tai ihmisen puremavamma. Parhaiten tartuntariskiltä voi suojautua olemalla tietoinen veriteitse tarttuvien tautien mahdollisuudesta ja opettelemalla turvalliset työtavat. Lisäksi tulee kiinnittää huomiota suojakäsineiden käyttöön erityisesti toimenpiteen kohteeseen koskiessa tai tuntemattoman ihmisen henkilökohtaista omaisuutta käsitellessä esimerkiksi turvallisuustarkastusta tehdessä. (Lusa 2002, 23-30).

5.6 Yhteys aikaisempaan tutkimukseen

Yksityistä turvallisuusalaa koskeva kansainvälinen tutkimus on ollut vähäistä, mutta toimialan kasvun myötä se on alkanut lisääntyä. Yksityinen turvallisuusala on kasvanut voimakkaasti viimeisen kolmenkymmenen vuoden aikana, joten myös siihen liittyvä tutkimus on painottunut toimialan kasvun ja kehityksen tarkasteluun. (Paasonen 2018). Aiempi kansainvälinen tutkimus päihteitä käyttävien ihmisten kohtaamisesta yksityisellä turvallisuusalalla on hyvin vähäistä ja Suomessa tehtyä tutkimusta opinnäytetyömme aihepiiristä emme löytäneet lainkaan.

Lähinnä opinnäytetyömme aihetta ovat Kanadassa tehdyt tutkimukset yksityisen turvallisuusalan toimijoiden ja huumausaineita käyttävien ihmisten kohtaamisista. Näistä ensimmäinen on vuonna 2015 julkaistu laadullinen tutkimus ”Exploring the Public Health Impacts of Private Security Guards on People Who Use Drugs”. Tutkimuksessa haastatellut huumausaineita käyttävät ihmiset kertoivat kokeneensa vartijoiden taholta valvontaa syrjivin perustein päivittäisessä elämässään esimerkiksi kauppakeskuksissa, terveydenhuollon toimipisteissä ja julkisessa liikenteessä. Huumeita käyttävät ihmiset raportoivat tutkimuksessa kokeneensa profilointia ulkoisen olemuksensa perusteella. He kuvasivat joutuvansa tämän vuoksi tilanteisiin, joissa heidät poistettiin julkisista tiloista tai heidän kantamuksensa tarkastettiin vartijoiden toimesta ilman syytä. (Markwick, McNeil, Small & Kerr 2015). Myös toisessa vuonna 2015 julkaistussa tutkimuksessa ”Encounters with private security guards among people who inject drugs in a Canadian setting” huumausaineita käyttävät ihmiset raportoivat kokeneensa tarpeettomia poistoja, asiaton puhetta ja väkivaltaista käyttäytymistä vartijoiden taholta (Kennedy ym. 2015).

Suomessa lähinnä opinnäytetyömme aihepiiriä ovat poliisin ja päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamisista tehdyt tutkimukset. Saga Puroila ja Valentina Hanhela tutkivat opinnäytetyössään ”Huumausaineiden käyttäjien kohtaaminen poliisin työssä”, millaisia haasteita poliisi kohtaa työssään huumausaineiden käyttäjien kanssa ja miten molempien osapuolten asenteet vaikuttavat vuorovaikutustilanteeseen. Opinnäytetyössä kävi ilmi, että kohtaamisiin vaikuttavat yksilöiden ominaisuudet sekä vallitsevan tilanteen käsillä olevat seikat, kuten päihtymyksen taso ja ympäristötekijät. Opinnäytetyössä poliisin työturvallisuutta edistäviksi seikoiksi huumeita käyttäviä henkilöitä kohdatessa nousivat muun muassa provosoimattomuus, kattavat ennakkotiedot, omien ennakoasenteiden tiedostaminen ja koulutus. (Puroila & Hanhela 2021).

6 Opinnäytetyön toteutus

Tässä luvussa esittelemme tutkimuskysymyksemme ja opinnäytetyömme tavoitteet. Lisäksi kuvaamme opinnäytetyömme toteutuksen. Perustelemme myös tutkimus- ja tiedonkeruunetelmien suhteen tekemiämme valintoja opinnäytetyöprosessin aikana.

6.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Valitsimme opinnäytetyömme aiheen yhteistyössä Irti Huumeista ry:n ja Kukunori ry:n Huudikoutsit-hankkeen kanssa. Huudikoutsit kohtaavat päihteitä käyttäviä henkilöitä metroasemilla ja niiden läheisyydessä ja toiminnan tavoitteena on asemien viihtyisyyden ja turvallisuuden parantaminen. Samaan tavoitteeseen tähdätään myös asemien järjestyksenvalvonnalla, joten toiminnan sujuvuuden kannalta yhteistyön kehittäminen näiden toimijoiden välillä on tärkeää. Tästä syntyi tarve oppaalle, jonka avulla voitaisiin lisätä järjestyksenvalvojien tietoa päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamisesta, mutta samalla myös Huudikoutsien toiminnasta.

Lähtiessämme tekemään tätä opinnäytetyötä tarkoituksenamme oli alun perin luoda pelkäämään opas päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamisesta järjestyksenvalvojille. Aihepiiriin tutustuessamme havaitsimme kuitenkin, että tutkimustiedon löytäminen oppaan pohjaksi oli hyvin haastavaa tiedon vähäisyyden vuoksi. Siksi päädyimme tekemään aiheesta laadullisen tutkimuksen, jonka sivutuotoksena syntyi tutkimustuloksia hyödyntäen tiivistetty opas yksityisen turvallisuusalan toimijoille.

Aiheen valintaan vaikutti myös oma mielenkiintomme aihetta kohtaan. Pohdimme valintaa useamman Huudikoutsien toimintaan liittyvän aiheen väliltä päätyen lopulta valitsemaamme aiheeseen siksi, että koimme omaavamme hyvän pohjan aiheen tutkimiselle. Toinen meistä (Heidi) on kouluttautunut ennen nykyistä ammattikorkeakoulututkintoa yksityiselle turvallisuusalan ja työskennellyt alan tehtävissä seitsemän vuoden ajan. Tämä on kasvattanut mielenkiintoa yksityisen turvallisuusalan ja sen koulutuksen kehittämistä kohtaan. Lisäksi kumpikin meistä on opintojensa aikana perehtynyt päihdetyöhön ja meitä kiinnosti oppia lisää päihteitä käyttävien henkilöiden kanssa toimivista tahoista sekä päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen liittyvistä erityispiirteistä opinnäytetyöprosessin tiedonhankinnan kautta.

Tutkimuksen lähtökohtia ovat tutkimusongelma ja tutkijaa askarruttavat kysymykset. Tutkimusongelma ohjaa sitä, millaiseen tutkimusasetelmaan päädytään, millaista aineistoa on tarpeen hankkia ja millaisin menetelmin aineisto hankitaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 13-15). Tämä opinnäytetyö käsittelee päihteitä käyttävän henkilön kohtaamista yksityisen turvallisuusalan työtehtävissä. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää millaisia järjestyksenvalvojien ja päihteitä käyttävien henkilöiden väliset kohtaamiset ovat, millaisia haasteita näihin kohtaamisiin liittyy ja miten näitä kohtaamisia ja osapuolten välistä vuorovaikutusta voitaisiin kehittää. Opinnäytetyömme tarkoituksena on lisätä yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden

tietoa päihteistä ja päihteitä käyttävän henkilön kohtaamisesta sekä kehittää Huudikoutsien ja metro- ja raideliikenteessä työskentelevien järjestyksenvalvojien välistä yhteistyötä.

Kiinnostuksemme alueesta eli päihteitä käyttävän henkilön kohtaamisesta yksityisellä turvallisuusalueella muodostui ongelman rajaamisen ja täsmentämisen kautta kaksi konkreettista tutkimuskysymystä, joihin pyrimme tutkimuksellamme vastaamaan. Muodostamamme tutkimuskysymykset ovat:

1. *Millaisia yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden ja päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamiset ovat tällä hetkellä?*
2. *Miten kohtaamisia voitaisiin kehittää?*

6.2 Tutkimusmenetelmät

Päädyimme toteuttamaan opinnäytetyömme kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän keskeinen ominaispiirre on, että se perustuu ihmisten subjektiivisten kokemusten ja näkemysten tarkasteluun. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tarkasteltavaa ilmiötä tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta. (Puusa & Juuti 2020, 59-60).

Alun perin suunnittelimme tekevämme toiminnallisen opinnäytetyön ja tuottaa pelkän oppaan päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamisesta järjestyksenvalvojille. Tietoa etsiessämme havaitsimme kuitenkin, kuinka vähän aiheesta oli aiemmin tehty tutkimusta ja tiedon löytäminen oppaamme pohjaksi oli hyvin haastavaa. Opinnäytetyöprosessimme aikana työmme muotoutui vähitellen enemmän laadullisen tutkimuksen suuntaan, ja suunnitelmaseminaarin jälkeen päädyimme siihen tulokseen, että tutkimukselle päihteitä käyttävän henkilön kohtaamisesta yksityisen turvallisuusalan työtehtävissä on selkeästi tarvetta.

Valitsimme kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän siksi, että halusimme tutkia niin päihteitä käyttävien henkilöiden kuin järjestyksenvalvojien omia kokemuksia ja ajatuksia liittyen heidän keskinäisiin kohtaamisiinsa. Halusimme myös kuulla heidän ideoitaan siitä, millä tavoin näitä kohtaamisia ja osapuolten välistä vuorovaikutusta voitaisiin parantaa. Laadullinen tutkimusmenetelmä soveltuu tähän tarkoitukseen, sillä laadullisessa tutkimuksessa kiinnostus on henkilöiden tai yhteisöjen ilmiöitä koskeissa käsityksissä tai kokemuksissa ja niiden merkityksissä (Vilkkä 2021).

Keskustellessamme työmme tilaajan kanssa opinnäytetyömme aiheesta opinnäytetyöprosessin alussa, heidän toiveenaan oli konkreettinen opas järjestyksenvalvojille päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen alan työtehtävissä. Tämän toiveen taustalla oli tarve saada materiaalia työelämän käyttöön järjestyksenvalvojille järjestettävää lisäkoulutusta varten. Vaikka päädyimme siihen, että laadullinen tutkimusmenetelmä soveltui opinnäytetyömme

toteutukseen paremmin, halusimme silti vastata tähän työelämän tarpeeseen haastattelemalla ensin laadullisen tutkimusorientaation mukaisesti järjestyksenvalvoja ja päihteitä käyttäviä henkilöitä ja tekemällä tämän jälkeen oppaan näiden haastatteluiden pohjalta hyödyntäen tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähestymistapaa.

Kehittäminen nähdään usein konkreettisena toimintana, jolla tähdätään johonkin selkeästi määriteltyyn tavoitteeseen ja sillä voidaan pyrkiä esimerkiksi toimintatavan tai toimintarakenteen kehittämiseen. Kehittäminen tähtää muutokseen ja sillä tavoitellaan jotain parempaa kuin aiemmat toimintatavat tai -rakenteet. (Toikko & Rantanen 2009, 14-16). Pyrimme keräämäämme aineistoa ja tietopohjaa hyödyntäen luomaan oppaan, joka selkeyttäisi yksityisen turvallisuusalan toimintaa ja yhtenäistäisi alan toimintakäytäntöjä päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamisen suhteen. Lisäksi pyrimme valitsemaan oppaaseemme sellaisia sisältöjä, jotka tukisivat yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden työturvallisuuden parantamista, minkä asetimme myös yhdeksi opinnäytetyömme tavoitteista.

Ohjeistavia tekstejä tarvitaan monissa työelämän tilanteissa. Opastava kertominen ja suullinen perehdyttäminen eivät ole aina riittäviä, vaan käytettävissä on hyvä olla myös ohje tai opas, josta voi tarkistaa tietoja. Kirjallinen ohje on hyödyllinen esimerkiksi uudenlaisten työtapojen ja -menetelmien käyttöön ottamisessa sekä työntekijälle hankalissa työtehtävissä. Oppaan kirjoittamisessa on määriteltävä, mistä oppaassa on tarkalleen kysymys, keitä oppaan käyttäjät ovat ja mihin he käyttävät opasta. (Mattila, Ruusunen & Uola 2006). Meidän oppaamme käyttäjät ovat yksityisen turvallisuusalan työntekijät. Oppaassamme on kysymys päihteitä käyttävän henkilön kohtaamisesta ja erilaisista siihen liittyvistä aiheista, joiden avulla yksityisen turvallisuusalan toimijat voivat kohdata päihteitä käyttäviä henkilöitä paremmin omassa työssään. Oppaan avulla yksityisen turvallisuusalan työntekijät voivat lisätä itse omaa tietoisuuttaan päihteitä käyttävän henkilön kohtaamisesta, mutta sitä voidaan hyödyntää laajemmin esimerkiksi alan koulutusten pohjana.

Kehittämistoiminnan organisointi, toteutus ja arviointi edellyttävät, että toiminnalle on ensin määritelty lähtökohdat. Kehittämistoiminnan perusteluissa olennaisinta on, miksi jotain pitää kehittää juuri nyt. (Toikko & Rantanen 2009, 57). Tarve yksityisen turvallisuusalan toimintaa kehittäväälle oppaalle syntyy siitä, että yksityisen turvallisuusalan toimijoilla on yhä suurempi rooli yksityisten ja julkisten tilojen valvonnassa. Huumeita ongelmallisesti käyttävien henkilöiden määrä on lisääntynyt 2010-luvulla, minkä seurauksena on todennäköistä, että myös yksityisen turvallisuusalan työntekijät kohtaavat tätä valvontaa suorittaessaan päihteitä käyttäviä henkilöitä aiempaa enemmän (Rönkä & Markkula 2020, 4). Jo nykytilanteessa suurin osa alan työtehtävistä liittyy tavalla tai toisella päihteisiin, ja alan toimijat kohtaavat päihteitä käyttäviä henkilöitä työssään päivittäin. Tästä syystä alan työntekijöiden parempi kouluttaminen näihin kohtaamisiin on tärkeää.

Pyrimme oppaamme toteutuksessa käyttäjä- ja toimijälähtöisyyteen mahdollistamalla käyttäjien ja toimijoiden osallistumisen kehittämiseen haastatteleamalla oppaan käyttäjäryhmää eli yksityisen turvallisuusalan työntekijöitä. Käyttäjä- ja toimijälähtöisessä kehittämistyössä suunnitteluprosessi kohdennetaan käyttäjien tarpeisiin heidän omissa konteksteissaan. Suunnitellessamme opinnäytetyömme teemahaastattelupohjaa valitsimme haastatteluun kehittämistyön kannalta keskeisiä kysymyksiä saadaksemme tietoa, jonka avulla pystyimme ohjaamaan kehittämistyönä syntyneen oppaan vastaamaan oppaan käyttäjien tarpeita. (Toikko & Rantanen 2009, 96-97).

Tarve kehittämistyölle tuli ilmi työn tilaajan kanssa opinnäytetyön aiheen valinnasta keskustellessa. Asiaa kartoitettiin laajemmin päihteitä käyttäville henkilöille ja järjestyksenvalvojille suunnatuissa haastatteluissa. Haastatteluvastaukset auttoivat täsmentämään ongelmaa ja hahmottamaan kehittämistarvetta. Kehittämistyönä tehty opas muotoutui lopulliseen muotoonsa opinnäytetyön eri vaiheiden palautuksen yhteydessä, arvioivassa seminaarissa sekä tilaajalta saadun palautteen perusteella. (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2017, 47).



Kuvio 1: Kehittämistyön eteneminen

6.3 Tutkimuksen kohderyhmä ja aineiston keruu

Opinnäytetyömme kohderyhmänä olivat Palmia Oy:n alaisuudessa metro- ja raideliikenteen toimeksiannossa työskentelevät järjestyksenvalvojat sekä metroasemilla ja niiden läheisyydessä aikaansa viettävät päihteitä käyttävät henkilöt. Tutkimus tehtiin yhteistyössä Huudikoutsit-hankkeen kanssa ja haastateltavat ryhmät valikoituivat sillä perusteella, että Huudikoutsien toiminta keskittyy metroihin, metroasemille ja niiden läheisyyteen.

Päihteitä käyttävien henkilöiden haastattelut toteutimme Huudikoutsien valmiita kontakteja hyödyntäen jalkautumalla heidän kanssaan metroasemille ja niiden läheisyyteen. Jalkautuimme Huudikoutsien kanssa Helsingissä Sörnäisten, Itäkeskuksen ja Kontulan asemille suorittamaan haastatteluja. Haastatteluihin valikoitui vastaamaan vapaaehtoisia päihteitä käyttäviä henkilöitä, joilla oli omakohtaista kokemusta tutkittavasta aiheesta eli yksityisen turvallisuusalan toimijoiden kanssa asioimisesta.

Järjestyksenvalvojien haastattelut tehtiin yhteistyössä julkisen liikenteen turvallisuuspalveluita tuottavan Palmia Oy:n kanssa. Kohderyhmäksi valikoituivat Palmian järjestyksenvalvojat siitä syystä, että yritys hoitaa Helsingin metron järjestyksenvalvontaa ja tekee yhteistyötä Huudikoutsit-hankkeen kokemusasiantuntijoiden kanssa. Järjestyksenvalvojien haastattelut toteutettiin etäyhteydellä Microsoftin Teams-alustan avulla. Etähaastatteluihin päädyttiin siksi, että tämä mahdollisti useampien haastatteluajkojen tarjoamisen haastateltaville. Lisäksi päätökseen vaikutti vallitseva koronatilanne. Kaikki haastattelemamme järjestyksenvalvojat työskentelevät metro- ja raideliikenteessä tai metroasemilla ja heillä on kokemusta tutkittavasta asiasta eli päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamisesta omassa työssään. Haastattelimme opinnäytetyötämme varten kuutta järjestyksenvalvojaa ja kuutta päihteitä käyttävää henkilöä.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineistoksi valitaan usein ihmisten kokemukset puheen muodossa, jolloin aineisto kerätään haastatteluina (Vilka 2015, 122). Laadullisen tutkimuksen tutkimushaastattelumuodoista valitsimme omaan tutkimukseemme teemahaastattelun menetelmän vapaamuotoisuuden ja joustavuuden vuoksi. Vaihtoehtoisena tiedonkeruumenetelmänä pohdimme järjestyksenvalvojien haastatteluiden osalta lomakehaastattelua. Lomakkeen käytön hyötyinä näimme, että vastauksien saaminen voisi olla helpompaa, kun lomakkeet voitaisiin toimittaa vastaajille sähköpostitse ja he voisivat vastata kyselyyn silloin, kun se sopii heille itselleen parhaiten. Haastattelua ja kyselylomaketta verratessamme tulimme kuitenkin siihen tulokseen, että haastattelussa tiedonkeruumenetelmänä on useita etuja. Haastattelussa haastateltava saa mahdollisuuden ilmaista itseään mahdollisimman vapaasti. Haastatteluissa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa, joten tiedonhankintaa on mahdollista suunnata itse tilanteessa haastateltavan vastausten mukaan.

Haastattelu myös sallii vastausten täsmentämiset ja sen avulla saadaan lomaketta paremmin kuvaavia esimerkkejä kohtaamisista. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34-35).

Päihteitä käyttävien henkilöiden osalta tulimme siihen tulokseen, että lomakkeiden toimitus haastateltaville voisi olla hyvin hankalaa. Lisäksi halusimme tarjota päihteitä käyttäville henkilöille mahdollisuuden käydä kysymyksiä läpi kanssamme yhdessä, mikäli tutkimuksen taustat tai jotkin kysymyksistä olisivat vaikeita ymmärtää, minkä vuoksi heidän kohdallaan tiedonkeruun menetelmäksi valikoitui automaattisesti haastattelu.

Haastattelu on hyvä tutkimusmenetelmä myös silloin, kun tiedetään jo ennalta, että aihe tuottaa monitahoisesti ja moniin suuntiin viittaavia vastauksia (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35). Tässä tapauksessa oli oletettavaa, että vastaukset voivat olla hyvinkin erilaisia keskenään, koska tutkimme ihmisten omia henkilökohtaisia kokemuksia ja haastateltavien taustat ovat keskenään erilaiset. Kyselyyn vastanneilla järjestyksenvalvojilla oli esimerkiksi keskenään erilainen koulutustausta ja työkokemus. Päihteitä käyttävien henkilöiden välillä puolestaan oli eroja esimerkiksi siinä, kuinka usein he kohtaavat järjestyksenvalvoja ja millaisissa tilanteissa kohtaamisia tapahtuu.

Tutkimushaastatteluiden lajeista valitsimme teemahaastattelun. Teemahaastattelussa keskustelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin. Se on puolistrukturoitu haastattelu eli haastattelun aihepiirit, teema-alueet, ovat kaikille samat, mutta tietyt asiat haastattelussa voivat muuttua. Teemahaastattelussa haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen ja haastattelu suunnataan tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin tutkijan ennalta analysoimista tilanteista. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47-48). Haastattelussa keskeistä on, että saadaan mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta asiasta ja monipuolinen kuva kiinnostuksen kohteena olevasta ilmiöstä (Puusa & Juuti 2020, 107). Meille molemmille opinnäytetyö oli ensimmäinen tekemämme tutkimustyö emmekä olleet koskaan aiemmin tehneet haastatteluja tutkijan roolissa, joten ennalta mietityt teemat ja haastattelurunko helpottivat haastattelujen suorittamista.

Teemahaastattelua käytettäessä suunnitteluvaiheen tärkeimpiä tehtäviä on haastatteluteemojen suunnittelu (Hirsjärvi & Hurme 2014, 66). Teemahaastattelun teemat ja kysymykset pohjautuvat teoriaan ja tutkimustietoon, johon perehdyimme opinnäytetyömme tietoperustaa kirjoittaessa. Teemat ja kysymykset tarkentuivat opinnäytetyöprosessimme aikana lopulliseen muotoonsa suunnitelmaseminaarin jälkeen, jolloin suurin muutos oli järjestyksenvalvojen haastatteluun lisätyt koulutuksen kehittämiseen liittyvät kysymykset. Koimme tärkeäksi kysyä järjestyksenvalvojilta koulutuksen sisällöistä ja niiden kehittämistarpeista, koska opinnäytetyömme keskeisin tavoite on päihteitä käyttävän henkilön kohtaamisen kehittäminen tietämyksen lisäämisen kautta. Halusimme tuottaa opinnäytetyössämme ideoita koulutuksen

kehittämiseen. Pohdimme teemoja ja kysymyksiä valitessamme myös niitä asioita, joita olisi hyödyllistä kysyä kehittämistyönä tehtävän oppaan kannalta.

Suunnitelman lopussa on liitteenä käyttämämme teemahaastattelurunko, jonka mukaisesti toteutimme päihteitä käyttävien henkilöiden haastattelut (liite 1). Haastattelun teemat olivat kaikille tutkittaville samat, mutta haastattelutilanteissa syvennettiin tarvittaessa keskustelua teema-alueiden pohjalta haastattelussa esiin nousseiden asioiden mukaan. Pyrimme päihteitä käyttäville henkilöille suunnattuja kysymyksiä valitessamme löytämään kaikkein keskeisimmät asiat, joita halusimme haastateltavilta kysyä. Päädyimme yhteistyössä tilaajan edustajan kanssa siihen, että pidämme haastattelut lyhyinä, koska haastateltavamme ovat asemien alueella aikaansa viettäviä päihteitä käyttäviä henkilöitä, eikä heillä ei välttämättä ole kykyä osallistua pitkään ja yksityiskohtaiseen haastatteluun. Haastatteluja ei myöskään voitu jakaa useampaan osaan, koska haastateltavia päihteitä käyttäviä henkilöitä olisi ollut hyvin vaikeaa tavoittaa uudelleen haastateltavaksi toisena ajankohtana. Lisäksi liitteenä ovat järjestyksenvalvojille suunnatut kysymykset (liite 2).

6.4 Aineiston analyysi

Jotta teemahaastattelu sujuu nopeasti ja ilman katkoja, sen luonteeseen kuuluu haastattelujen tallentaminen. Haastattelun nauhoittamisella saadaan myös säilytettyä kommunikaatiotaapahtumasta olennaisia seikkoja, kuten äänenkäyttöä ja taukoja. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 92). Päätökseemme haastattelujen äänittämisestä vaikutti lisäksi se, että pystyimme näin keskittymään paremmin haastattelun tekemiseen, kun haastattelutilanteessa ei tarvinnut tehdä muistiinpanoja. Pyysimme suostumuksen haastattelujen nauhoitukseen haastattelun alkutilanteessa kaikilta haastateltavilta.

Järjestyksenvalvojien haastattelut kestivät keskimäärin 20 minuuttia ja päihteitä käyttävien henkilöiden haastattelut olivat kestoltaan keskimäärin viiden minuutin pituisia. Nauhoitettuna aineistoa oli siis noin 150 minuuttia. Aineiston tallentamisen jälkeen litteroimme eli kirjoitimme puhutun aineiston sanasta sanaan tekstiksi sen analysoinnin helpottamiseksi. Jaoimme haastattelut puoliksi litteroimista varten, eli molemmat litteroivat kolme päihteitä käyttävien henkilöiden haastatteluista ja kolme järjestyksenvalvojien haastatteluista. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä noin 22 A4-kokoista sivua fontilla Trebuchet MS fonttikoolla 10 ja rivivälillä 1. Haastattelujen äänitteet poistettiin litterointien valmistumisen jälkeen. Myös kirjallisessa muodossa olevat haastatteluvastaukset hävitettiin, kun saimme tutkimustulokset raportoitua opinnäytetyömme lopulliseen versioon.

Tutkimuksen aineisto analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin kautta. Laadullisessa sisällönanalyysissä pääpaino on aineistossa, eikä esimerkiksi kielellistä muotoa oteta analyysin kohteeksi. Aineisto koodattiin, eli litteroiduista haastatteluista yhdisteltiin ja eroteltiin katkelmia tiettyjen ominaisuuksien mukaan. Koodaaminen tehtiin aineistolähtöisesti, eli

aineistosta etsittiin kohtia, jotka kertoivat jotain kiinnostavaa tutkittavista asioista. Koodaaminen toteutettiin värittämällä litteroidusta aineistosta keskenään samankaltaisia asioita samalla värillä. Samankaltaisille asioille luotiin pelkistetyt ilmaukset, ne yhdistettiin edelleen eri alaluokkien alle ja alaluokat yhdistettiin vielä yläluokiksi. Aineiston yläluokiksi, eli teemoiksi muodostuivat taustatiedot, kohtaamiset, suhtautuminen, koulutus ja vuorovaikutuksen kehittäminen. Aineistosta esiin nousseet teemat mukailivat siis teemahaastattelun teemoja, ainoana poikkeuksena koulutuksen lisääminen teemoihin aineiston analyysivaiheessa. Koimme teemahaastattelussa käytetyt teemat hyviksi, sillä niiden avulla saatiin vastauksia tutkimusksymyksiimme, ja ne olivat riittävän laajoja monipuolisten vastausten saamiseksi. Samat teemat sopivat hyvin aineiston sisällön jäsentämiseen. (Tietoarkisto 2022.)

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Aika lailla menee kahteen kategoriaan, että joillaki on ongelma sun kaa ja joillaki ei, jotkut ymmärtää, että yrittää tehdä vaan työtään.	Kohtaamiset päihteitä käyttävien henkilöiden kanssa vaihtelevia	Vaihtelevat kohtaamiset	Kohtaamiset
Se riippuu taas ihan henkilöstä, et ei voi sanoa yks selitteisesti et kaikki on pahoja tai kaikki on hyviä. Se on niin yksilöllistä.	Kohtaamiset päihteitä käyttävien henkilöiden kanssa riippuvat henkilöstä	Vaihtelevat kohtaamiset	Kohtaamiset
Ja sit just kans, että niinku järjestyksenvalvojen niinku esihenkilöt ja työnantaja painottais just kans sitä, että nää päihteidenkäyttäjät on niinku ihmisiä siinä missä muutki on.	Järjestyksenvalvojen esihenkilöiden ja työnantajan tulisi painottaa sitä, että päihteitä käyttävät henkilöt ovat ihmisiä kuten muutkin	Päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaaminen ihmisenä	Vuorovaikutuksen kehittäminen

Mut et kyl aika hyvin just kaikki päihteet ja niinku tyyppillisimmät päihteet ja niiden vaikutukset ja niinku mahdolliset niinku vaikutukset käyttäytymiseen ja muuhun niin käytiin läpi kyllä järjestyksenvalvojan ja vartijan kurssilla.	Päihteet ja niiden vaikutukset käyttäytymiseen ja muuhun on käyty aika hyvin läpi järjestyksenvalvojan ja vartijan kurssilla	Koulutukseen sisältynyt tietoa päihteistä	Koulutus
--	--	---	----------

Taulukko 1: Esimerkkejä aineiston analyysista

6.5 Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkimusluvut

Tieteellinen tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa ja sen tulokset uskottavia vain silloin, kun tutkimus on tehty hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Hyvän tieteellisen käytännön ohjeen tavoitteena on tuottaa eettisesti hyväksyttävää ja mahdollisimman luotettavaa tutkimustietoa, sekä ennaltaehkäistä tieteellistä epärehellisyttä. Hyvän tieteellisen käytännön toteutumiseksi tutkimuksessa on noudatettava rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä, sekä tutkimuksen ja sen tulosten arvioinnissa. Lisäksi tutkimukseen tulee soveltaa tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Tutkimuksessa on toteutettava tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta ja vastuullisuutta. Muiden työ ja saavutukset on otettava huomioon kunnioittamalla muiden tekemää työtä ja viittaamalla heidän julkaisuihinsa asianmukaisesti. Tutkimus suunnitellaan ja toteutetaan sekä siitä raportoidaan tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta vastaa jokainen tutkija itse (Kuula 2011, 26). Olemme noudattaneet hyvää tieteellistä käytäntöä kaikissa opinnäytetyöprosessin vaiheissa ja arvioineet sen edellytyksien toteutumista tarkemmin opinnäytetyömme luvussa 9.2. Eettisyyden ja luotettavuuden tarkastelu.

Yksi keskeinen tutkimuseettinen lähtökohta on ihmisen kunnioittamista ilmentävät arvot. Ihmisiä tutkittaessa eettisiksi periaatteiksi ovat vakiintuneet tutkittavien ihmisten itsemääräämisoikeus, vahingoittumattomuus sekä yksityisyyden kunnioittaminen. Ihmisten itsemääräämisoikeutta pyritään kunnioittamaan sillä, että heille annetaan mahdollisuus päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen. Jotta vapaaehtoinen päätös tutkimukseen osallistumisesta voidaan tehdä, heidän tulee saada riittävästi tietoa tutkimuksesta. Tämän eettisen periaatteen toteutumisesta pyrimme huolehtimaan siten, että haastateltaville kerrottiin, että

kyseessä on opinnäytetyöhön liittyvä haastattelu. Lisäksi kerroimme, että hyödynnämme haastatteluista saamaamme aineistoa kehittämistyönä tekemämme oppaan rakentamisessa. Ennen haastattelujen toteuttamista kävimme haastateltavien kanssa yhdessä läpi tutkimuksen taustoja ja sitä, miten heidän vastauksiaan käsitellään ja mihin niitä käytetään. Lisäksi varasimme haastatteluihin aikaa kysymysten tarkemmalle läpikäymiselle, mikäli haastateltava koki sen tarpeelliseksi. Kerroimme haastateltaville ennakkoon, että kyseessä on kertaluontoinen aineistonkeruu ja annoimme haastateltaville arvion haastattelun kestosta. Haastateltavat saivat tehdä päätöksensä tutkimukseen osallistumisesta näiden tietojen pohjalta. (Kuula 2011, 44).

Haastateltavien henkinen vahingoittaminen tutkimuksen teossa pyritään välttämään kunnioittamalla haastateltavia vuorovaikutustilanteissa. Tämän eettisen periaatteen huomioimiseksi perehdyimme tutkittaviin ja heidän edustamiin yhteisöihinsä ja pohdimme ennalta haastattelujen toteuttamista muun muassa päihteitä käyttävien henkilöiden haastattelemiseen liittyvät erikoispiirteet huomioiden. Lisäksi punnitsimme tutkimukseen osallistumisesta tutkittaville mahdollisesti aiheutuvia haittoja suhteessa tutkimuksella tavoiteltavaan tietoarvoon. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7-14). Käytimme, käsittelimme ja säilytimme tietoa kuten tutkittavien kanssa oli sovittu.

Myös Tiina Hakala on Pro Gradu -tutkielman lisäosassaan ”Eettisyys laadullisessa tutkimuksessa - tutkijan näkökulma” nostanut esiin useita tutkimuseettisiä kysymyksiä laadullisessa tutkimuksessa. Tutkimukseen osallistuvia tulee kohdella rehellisesti ja kunnioittavasti, heitä tulee informoida tutkimuksesta hyvin, sekä heidän anonymiteettinsä tulee säilyä koko tutkimuksen ajan. (Hakala 2016, 7-8.) Osallistujien anonymiteetti on taattu kaikissa opinnäytetyöprosessimme vaiheissa. Anonymiteetin säilyttämiseksi keräsimme tutkittavista mahdollisimman vähän henkilötietoja ja pyrimme kirjoittamaan tutkimustekstit niin, etteivät yksittäiset tutkittavat olisi niistä tunnistettavissa.

Osallistuminen tutkimukseen vaatii osallistujalta tietoon perustuvan suostumuksen (Hakala 2016, 8). Tämän vuoksi keräsimme kaikilta haastateltavilta kirjallisen suostumuksen käyttäen ammattikorkeakoulu Laurean valmista lomakepohjaa (liite 3), jonka muokkasimme omiin tarpeisiimme sopivaksi. Lomake annettiin haastateltaville luettavaksi ennen haastattelun aloittamista ja siitä käy ilmi, mistä tutkimuksessa on kysymys ja miten haastateltavan vastauksia käytetään tutkimuksessa. Järjestyksenvallvojen haastatteluiden toteuttamiseksi haimme tutkimusluvan (liite 4) Palmia Oy:ltä. Tutkimusluvan hakemisessa käytimme Laurean tutkimuslupahakemusta.

7 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa esittelemme kerätystä aineistosta saadut keskeisimmät tulokset. Tulokset on kerätty teemahaastattelun avulla ja ne koostuvat haastateltavien omakohtaisista kokemuksista päihteitä käyttävien henkilöiden ja yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden välisistä kohtaamisista. Haastattelimme tutkimuksessamme kuutta päihteitä käyttävää henkilöä ja kuutta metro- ja raideliikenteessä työskentelevää järjestyksenvalvojaa. Kysymykset oli etukäteen järjestelty teemoittain ja ne esitettiin haastattelurunkoa hyödyntäen. Tarvittaessa esitimme haastateltaville lisäkysymyksiä haastatteluvastauksissa esiin nousseista aiheista.

Tuloksista esitellään ensin päihteitä käyttävien henkilöiden haastatteluista saadut ja analysoidut tulokset. Päihteitä käyttävien henkilöiden haastattelun teemoja olivat yksityisen turvallisuusalan toimijoiden kohtaaminen, haastateltavan suhtautuminen yksityisen turvallisuusalan toimijoihin ja vuorovaikutuksen kehittäminen. Tämän jälkeen esitellään järjestyksenvalvojen haastattelujen tulokset. Järjestyksenvalvojen haastatteluissa teemat olivat haastateltavan taustatiedot, päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaaminen, suhtautuminen päihteitä käyttäviin henkilöihin sekä koulutuksen ja vuorovaikutuksen kehittäminen. Molempien haastateltavien ryhmien vastaukset on tässä esitelty näiden teemojen mukaisesti omina alalukuinaan. Viimeisessä alaluvussa esittelemme opinnäytetyömme kehittämistyönä toteutetun oppaan sisällöt ja perustelut näiden sisältöjen valinnalle.

7.1 Päihteitä käyttävien henkilöiden haastattelutulokset

Päihteitä käyttävien henkilöiden haastattelujen aineistot analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin kautta, ja aineistosta poimittiin keskeisiä ja toistuvia teemoja. Tulokset on esitetty kysymysten esittämisjärjestyksessä alkaen yksityisen turvallisuusalan toimijoiden kohtaamisesta, edeten suhtautumiseen yksityisen turvallisuusalan toimijoihin ja päättyen vuorovaikutuksen kehittämiseen.

7.1.1 Yksityisen turvallisuusalan toimijoiden kohtaaminen

Päihteitä käyttävien henkilöiden haastatteluissa ensimmäinen teema oli yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden kohtaaminen. Haastateltavilta kysyttiin, kuinka usein he asioivat vartijoiden tai järjestyksenvalvojen kanssa. Kaksi vastasi asioivansa vartijoiden tai järjestyksenvalvojen kanssa päivittäin ja yksi haastateltavista kertoi kohtaamisten määrän vaihtelevan päivittäisestä viikoittaiseen. Loput asioivat vartijoiden ja järjestyksenvalvojen kanssa harvemmin. Kun päihteitä käyttäviltä henkilöiltä kysyttiin, millaisia nämä kohtaamiset yleensä ovat, puolet vastaajista kuvaili kohtaamisia negatiivisiksi, ja puolet kuvailivat kokemuksen olevan vaihtelevia, tilanteesta ja ihmisestä riippuen.

H1: ”Kokemuksia on silleen, että ne tulee päälle, ku yleiset syyttäjät.”

H4: ” –Vanhemmat vartijat on erittäin hyvii tyypejä. Ne tunnistaa mut ja ne tietää, et mä en tee pahaa”.

Erityisen positiivisia tai negatiivisia kokemuksia kysyttäessä päihteitä käyttävistä henkilöistä yksi kuvaili positiivisia, kolme negatiivisia ja kaksi kumpiakin kokemuksia. Kaksi haastateltavista nosti vastauksissaan esiin sen, että he kokivat saaneensa parempaa kohtelua vanhemmilta ja pidempään alalla olleilta vartijoilta. Vastauksissa koettiin tärkeäksi, että vartijat ja järjestyksenvalvojat olisivat kärsivällisempiä ja ottaisivat rauhallisemmin työtehtäviä suorittaessaan. Positiivisina kokemuksina koettiin tilanteet, joissa vartijat olivat auttaneet ihmisiä.

H4: ”–Yks jätkä oli ottanu juoksut sieltä 24-packin kanssa, mut vartija jäi huolehtimaan musta.”

Päihteitä käyttävien henkilöiden negatiiviset kokemukset vartijoiden ja järjestyksenvalvojen kanssa liittyivät voimankäyttöön ja väkivaltaan, sekä syrjintään. Muutama päihteitä käyttävä henkilö kuvaili kokemaansa tai todistamaansa väkivaltaa ja ”retuuttamista”. Päihteitä käyttävät henkilöt kokivat väkivallan ja retuuttamisen julkisella paikalla tarpeettomana, sekä nöyryyttävänä ja alentavana. Lisäksi ongelmaksi koettiin liiallinen voimankäyttö suhteessa kohdehenkilöön ja tilanteeseen. Yksi haastateltavista mainitsi negatiivisten kokemusten liittyvän näiden seikkojen lisäksi siihen, että hän oli törmännyt tapauksiin, joissa vartijat ja poliisit ovat varastaneet päihteitä käyttävien henkilöiden omaisuutta.

7.1.2 Päihteitä käyttävien henkilöiden suhtautuminen yksityisen turvallisuusalan toimijoihin

Päihteitä käyttäviltä henkilöiltä kysyttiin, minkälainen heidän oma suhtautumisensa vartijoihin ja järjestyksenvalvojiin on. Yksi vastanneista kuvasi omaa suhtautumistaan positiiviseksi. Suurin osa kuvaili suhtautuvansa vartijoihin ja järjestyksenvalvojiin samalla tavalla kuin heihin itseensä suhtaudutaan. Yksi vastanneista kuvasi suhtautuvansa niin, että pyrki omalla käytöksellään välttämään konflikteja käyttäytymällä hyvin ja selvittämällä itse mahdolliset tilanteet pois rauhallisesti. Päihteitä käyttävistä henkilöistä osa toi esille myös sen näkökulman, että vartijat ja järjestyksenvalvojat tekevät vain työtään. Suhtautumiseen koettiin olevan vaikutusta sillä, että järjestyksenvalvojat käyttäytyivät työtehtäviään suorittaessaan asiallisesti ensisijaisesti kehotuksin ja osasivat myös joustaa tarvittaessa.

H3: ”– Jos ne on asiallisii mua kohtaan, mä oon asiallinen niit kohtaan.”

H4: ”– Ei ne tuu turhaa tänne.”

Yksi päihteitä käyttävistä henkilöistä sanoi suhtautumisensa olevan ”pääsääntöisesti aika negatiivinen”. Negatiivinen suhtautuminen on hänen mukaansa syntynyt huonojen, häneen kohdistuneiden väkivaltakokemusten kautta. Myös omaa suhtautumistaan neutraaliksi kuvanneet päihteitä käyttävät henkilöt nostivat esiin asioita, jotka vaikuttavat heidän suhtautumiseensa

negatiivisesti. Kaksi haastateltavista nosti esiin tällaiseksi asiaksi vartijoiden ja järjestyksenvalvojen yli-innokkuuden toimenpiteiden suorittamisessa.

H1: ” – On hyviäkin vartijoita, mut suurin osa, mitä mä oon kohdannu, on vähän niinku sellasii virkaintosii.”

Päihteitä käyttäviltä henkilöiltä kysyttiin myös, onko vartijoiden tai järjestyksenvalvojen suhtautumisella ollut vaikutusta heidän omaan suhtautumiseensa. Kaikki vastasivat myöntävästi. Useat perustelivat vastaustaan sillä, että käyttäytyvät itse sen mukaan, miten vartijat tai järjestyksenvalvojat heihin suhtautuvat ja miten he käyttäytyvät.

H1: ”Jos mulle ollaan ystävällinen niin tottakai mä sit oon ihan samanlainen takasin.”

Yhden vastaajan mukaan hänen suhtautumiseensa vaikuttavat vartijoiden ja järjestyksenvalvojen ennakkoluulot. Hän koki, että erityisesti silloin kohtaamisissa mennään väärään suuntaan, kun katsotaan, että toinen osapuoli on jollain tavalla parempi kuin toinen.

7.1.3 Vuorovaikutuksen ja kohtaamisten kehittäminen

Kun päihteitä käyttäviltä henkilöiltä kysyttiin, miten vartijoiden ja järjestyksenvalvojen sekä päihteitä käyttävien henkilöiden välisiä kohtaamisia voisi kehittää, oli suurin osa sitä mieltä, että kehittämisen tulisi lähteä vartijoista ja järjestyksenvalvojista. Päihteitä käyttävistä henkilöistä osa koki, että vartijoiden ja järjestyksenvalvojen asenteessa olisi muutettavaa, ja että vartijat ja järjestyksenvalvojat pitävät itseään parempina kuin muut. Eräs päihteitä käyttävä henkilö nosti kuitenkin esiin myös päihteitä käyttävien henkilöiden käyttäytymisen, ja toivoi asiallisempaa käyttäytymistä kummaltakin puolelta. Päihteitä käyttävät henkilöt toivat esiin myös toiveen, että heidät nähtäisiin ihmisinä siinä missä muutkin.

H3: “– Että ne laskeutuis sieltä näin korkeelta yläpilvistä ihmisen tasolle, pitäis meit ihmisinä, niinku me ollaan ihmisiä. Vaikka mäki oon korvaushoidossa, niin mä oon silti ihminen.”

Kehitysehdotuksena esiin nousi myös vartijoiden ja järjestyksenvalvojen tietoisuuden lisääminen, sekä selkeämpien rajojen asettaminen. Tietoisuutta voitaisiin erään haastatellun päihteitä käyttävän henkilön mukaan lisätä esimerkiksi tutkimuksilla ja puhumalla aiheesta. Selkeämpiä rajoja toivottiin sen suhteen, missä päihteitä käyttävät henkilöt voisivat oleskella.

Päihteitä käyttäviltä henkilöiltä kysyttiin viimeisenä, minkälaisen viestin he haluaisivat välittää vartijoille ja järjestyksenvalvojille päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamisesta. Suurin osa viesteistä oli erilaisia toiveita vartijoiden ja järjestyksenvalvojen suuntaan. Päihteitä käyttävät henkilöt toivoivat vartijoilta ja järjestyksenvalvojilta tilannetajua ja suhtautumista

tilanteen ja asiakkaan mukaan. Tarpeetonta voimankäyttöä ja impulsiivista käytöstä toivottiin vältettävän, sekä ennakoasenteita vähennettävän. Yksi haastateltava nosti vastauksessaan esiin myös sen, että alalla puututtaisiin vartijoiden ja järjestyksenvalvojen toimintaan paremmin ja huonot toimijat pyrittäisiin saamaan pois. Päihteitä käyttävä henkilö mainitsi, että kaikki tietävät tällaiset vartijat ja järjestyksenvalvojat, mutta vaikka heistä valitettaisiin, nämä toimijat ovat vähän aikaa muualla ja palaavat takaisin.

H5: ”Osa näistä on niin sanottuja erikoisjoukkojen tyyppisiä, että oikeen naamarvoitus ja olemus on olevinaan, että ne on jotain erikoisjoukkoja.”

Tavallista normaalia puhetta toivottiin käskemisen ja määräämisen sijasta. Päihteitä käyttävien henkilöiden viesteissä vartijoille ja järjestyksenvalvoille nousi uudelleen esiin myös toive, että heidät nähtäisiin ja heitä kohdeltaisiin ihmisinä.

7.2 Järjestyksenvalvojen haastattelutulokset

Päihteitä käyttävien henkilöiden haastatteluiden tavoin myös järjestyksenvalvojen haastattelujen aineistot analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin kautta, jossa aineistosta poimittiin keskeisiä ja toistuvia teemoja. Tulokset on esitetty kysymysten esittämisjärjestyksessä alkaen taustatiedoista, edeten päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamiseen, suhtautumiseen päihteitä käyttäviin henkilöihin, sekä päihteitä käyttävien henkilöiden suhtautumiseen järjestyksenvalvojiin järjestyksenvalvojen näkökulmasta, ja päätyen lopuksi vuorovaikutuksen kehittämiseen.

7.2.1 Taustatiedot ja päihteitä käyttävän henkilön kohtaaminen

Kysyimme aluksi järjestyksenvalvojilta taustatietoina heidän työtehtäviään ja -kohteitaan, heidän koulutustaastaansa turvallisuusalan tehtäviin sekä sitä, kuinka kauan haastatellut järjestyksenvalvojat ovat työskennelleet yksityisen turvallisuusalan tehtävissä. Haastattelemamme järjestyksenvalvojat työskentelivät pääosin metroasemilla Helsingissä. Osalla heistä oli jokin tietty metroasema, missä he työskentelivät, ja osan työtehtävät levittäytyivät laajemmalle alueelle. Yksi haastattelemistamme järjestyksenvalvojista työskenteli pääsääntöisesti raideliikenteessä. Haastatelluista kaksi oli suorittanut turvallisuusalan perustutkinnon, kolme järjestyksenvalvojan- ja vartijan kortit, ja yksi opiskeli parhaillaan turvallisuusalaa. Alan työtehtävissä haastatellut olivat työskennelleet vuodesta noin yhdeksään vuoteen.

Järjestyksenvalvojilta kysyttiin, kuinka usein he kohtaavat päihteitä käyttäviä henkilöitä työtehtävissään. Jokainen vastasi kohtaavansa päihteitä käyttäviä henkilöitä päivittäin. Kun järjestyksenvalvojilta kysyttiin, millaisissa tilanteissa he päihteitä käyttäviä henkilöitä yleensä kohtaavat, olivat vastaukset yhteneviä. Päihteitä käyttäviä henkilöitä kerrottiin kohdattavan sekä rauhallisissa tilanteissa näkyvän valvonnan yhteydessä, että toimenpiteitä vaativissa

tilanteissa. Yksi järjestyksenvalvojista mainitsi myös päihteitä käyttävien henkilöiden avustamisen kohtaamisista kysyttäessä.

H7: "Ihan kaikissa mahdollisissa, kävelee aseman sisällä, tulee poistoja, voimankäyttötilanteita, ihan vaan avustusta, kaikkee mahdollista, mitä vois kuvitella."

Järjestyksenvalvojilta kysyttiin ovatko kohtaamiset päihteitä käyttävien henkilöiden kanssa positiivisia, negatiivisia vai neutraaleja. Vastaukset vaihtelivat paljon ja osa mainitsi kohtaamisten olevan kaikkia näitä. Yli puolet järjestyksenvalvojista kuitenkin näki kohtaamiset pääosin neutraaleina ja positiivisina. Järjestyksenvalvojien vastauksissa nousi esiin kohtaamisten tunnelman riippuvan hyvin paljon ihmisestä, tilanteesta ja myös järjestyksenvalvojasta itsestään. Myös käytetyllä päihteellä nähtiin olevan vaikutus kohtaamisen luonteeseen. Järjestyksenvalvojat kuvailivat kohtaamisia positiivisiksi silloin kun heidän ymmärrettiin tekevän vain työtään, ja kun päihteitä käyttävät henkilöt uskoivat "puhuttua sanaa".

Järjestyksenvalvojista yksi kertoi, ettei ollut kokenut uhkaavia tilanteita. Kaikilla muilla oli kokemuksia uhkaavista tilanteista. Järjestyksenvalvojat kertoivat uhkaavien tilanteiden olleen pääosin sanallista uhkailua.

H11: "Sanallista uhkailua on ollu ja sitte on ollu uhkailua, jossa yritetään niinku saada luopumaan toimenpiteistä sillä, että puhuu, että hänellä on ase tai veitsi."

7.2.2 Järjestyksenvalvojien suhtautuminen päihteitä käyttäviin henkilöihin

Kun järjestyksenvalvojilta kysyttiin heidän omaa suhtautumistaan päihteitä käyttäviin henkilöihin, kuvailivat lähes kaikki heistä suhtautumistaan neutraaliksi. Puolet haastatelluista mainitsi näkevänsä päihteitä käyttävät henkilöt ihmisinä, kuten kaikki muutkin asiakkaat. Päihteitä käyttäviin henkilöihin suhtautumista kuvailtiin kuitenkin myös varautuneeksi ja ammatilliseksi. Lisäksi yksi järjestyksenvalvojista kertoi suhtautuvansa päihteisiin jyrkästi, mutta ei juurikaan kuvaillut suhtautumistaan päihteitä käyttäviin henkilöihin.

Varautunut suhtautuminen näkyy erään järjestyksenvalvojan mukaan etäisyyden pitämisenä kohtaamisissa. Ammatillista suhtautumista kuvailtiin asiallisena kohtaamisena, sekä provosoimisen ja provosoitumisen välttämisenä. Se, että päihteitä käyttävät henkilöt nähdään ihmisinä, näkyy järjestyksenvalvojien mukaan ystävällisenä puhetyylinä ja positiivisina kohtaamisina, jotka ovat luonteeltaan asiakaspalveluhenkisiä. Jyrkän suhtautumisen päihteisiin voi erään järjestyksenvalvojan mukaan nähdä siinä, että päihteitä käyttävien henkilöiden häiritsevään käytökseen, kuten meluamiseen, puututaan herkemmin kuin muiden ihmisten.

Järjestyksenvalvojilta kysyttiin, kokevatko he, että muiden järjestyksenvalvojien suhtautuminen päihteitä käyttäviä henkilöitä kohtaan on samanlainen kuin heillä itsellään. Kaikki vastasivat, että uskovat kollegoiden suhtautumisten vaihtelevan ja osan poikkeavan omastaan. Osa järjestyksenvalvojista kuvaili muiden järjestyksenvalvojien suhtautumista päihteitä käyttäviin henkilöihin toisinaan jyrkemmäksi kuin heidän itsensä suhtautuminen.

H12: ”– Tuntuu et he ei pidä aina päihteiden käyttäjiä niinku ihmisinä edes.”

Kun järjestyksenvalvojilta kysyttiin, onko muiden järjestyksenvalvojien suhtautuminen vaikuttanut heidän omaan suhtautumiseensa, jakautuivat vastaukset kahtia. Osa vastasi, ettei muiden suhtautumisella ole merkitystä, ja osa taas koki muiden suhtautumisella olleen merkitystä heidän omaansa. Eräs järjestyksenvalvoja kertoi oman käsityksensä päihteitä käyttävistä henkilöistä vahvistuneen sen myötä, miten muut olivat päihteitä käyttäviä henkilöitä kohdelleet.

H11: ”Kun on sivusta nähnyt, niin se ei näytä kivalta, eikä tunnu kivalta, että siinä mielessä se vahvistaa sitä omaa tapaani toimia näissä heidän kohtaamisissa.”

Yksi haastatelluista järjestyksenvalvojista kertoi myös, että oman työparin suhtautumisella voi olla merkitystä hänen suhtautumiseensa. Hän kertoi luottavansa aina omaan työpariinsa ja tämän arviointikykyyn.

H10: “– Aina täytyy luottaa omaan työpariinsa, et hänen arviointikykyyn ja näin.”

Järjestyksenvalvojilta kysyttiin haastattelussa ovatko he havainneet työssään työkavereidensa kohtelevan päihteitä käyttäviä henkilöitä huonosti tai suhtautuvan heihin negatiivisesti. Suurin osa oli havainnut huonoa kohtelua tai negatiivista suhtautumista päihteitä käyttäviin henkilöihin. Huono kohtelu tai negatiivinen suhtautuminen päihteitä käyttäviin henkilöihin näyttää järjestyksenvalvojien mukaan ala-arvoisena puheena ja huuteluna, tarpeettomana voimankäyttönä ja tarkastuksina, sekä siinä, että puututaan herkemmin päihteitä käyttävien henkilöiden toimintaan, kuin muiden asiakkaiden.

H10: “– Jyrkemmin suhtaudutaan päihteiden käyttäjiin ja heidän toimintaan kuin muiden kansalaisten.”

Kysyttäessä, millaisena järjestyksenvalvojat ovat kokeneet päihteitä käyttävien henkilöiden suhtautumisen järjestyksenvalvojiin, olivat vastaukset hyvin samanlaisia keskenään. Lähes kaikki järjestyksenvalvojat vastasivat päihteitä käyttävien henkilöiden suhtautumisen olevan vaihtelevaa ja jakautuvan laajalti. Järjestyksenvalvojien mukaan osa päihteitä käyttävistä

henkilöistä ymmärtää ja tottelee kehotuksia, sekä kunnioittaa työtään tekeviä järjestyksenvalvoja, kun taas osa ei välttämättä ymmärrä ja saattaa väittää vastaan.

H7: ”Niitki on niin moneen eri lähtöön, jotkut oikeesti tottelee ja niin pois päin ja sit on niitä, jotka vänkää vastaan, et oon sataprosenttisen varma et osa oikeesti vihaa meitäki.”

Haastatteluissa nousi esiin myös järjestyksenvalvojan näkökulma, jonka mukaan päihteitä käyttäville henkilöille merkitsee paljon se, että heitä pidetään ihmisinä, kunnioitetaan ja heille puhutaan ystävällisesti. Haastattelun mukaan näin toimittaessa päihteitä käyttävät henkilöt myös osoittavat kunnioitusta järjestyksenvalvojia kohtaan ja uskovat kehotuksia paremmin. Myös päihteitä käyttävien henkilöiden aiemmilla kokemuksilla järjestyksenvalvojista nähtiin olevan vaikutusta heidän suhtautumiseensa.

H8: ”—kunnioitetaan ja heille puhutaan ystävällisesti niin se merkkää ihan valtavasti heille ja he kunnioittaa sitä, eikä oo niin vaikeita.”

Haastatelluista järjestyksenvalvojista jokainen vastasi myöntävästi kysymykseen, että onko hän havainnut negatiivista suhtautumista päihteitä käyttäviltä henkilöiltä jo siinä vaiheessa, kun henkilö on nähnyt järjestyksenvalvojan asun, ennen kuin järjestyksenvalvoja on omalla käytöksellään ehtinyt vaikuttaa päihteitä käyttävän henkilön suhtautumiseen. Haastatellut järjestyksenvalvojat kertoivat toisinaan kuulevansa päihteitä käyttäviltä henkilöiltä huutelua, vaikei kontaktia tai kohtaamista päihteitä käyttävän henkilön kanssa olisi vielä syntynytkään. Haastatteluissa nousi esiin myös se, että järjestyksenvalvojien mukaan päihteitä käyttävistä henkilöistä osa saattaa jopa yllättyä, kun kohtaaminen järjestyksenvalvojan kanssa ei ollutkaan niin negatiivinen, kuin he olivat olettaneet.

H10: ”Kun meneeki sit siihen tilanteeseen, jossa ne aluks on sillee et ”taas noi tulee tuolta” ja sit sun reaktio onki semmonen mukava ja vähä arvostavaki tilanteeseen, missä toinen ehkä saattaiski reagoida vähä jyrkemmin, nii sit he saattaakin yllättyä, että se ei ollukkaa niin paha kohtaaminen, ku he luuli.”

7.2.3 Vuorovaikutuksen, kohtaamisten ja koulutuksen kehittäminen

Kun järjestyksenvalvojilta kysyttiin, miten järjestyksenvalvojien ja päihteitä käyttävien henkilöiden välistä vuorovaikutusta voitaisiin heidän mielestään kehittää, saatiin vastauksina ideoita liittyen koulutukseen ja asenteisiin. Järjestyksenvalvojat toivoivat enemmän valmentavaa koulutusta päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamiseen, sekä syvempää ymmärrystä päihteitä käyttävistä henkilöistä. Koulutuksen suhteen esiin nousi myös toive, että joku henkilö kävisi puhumassa koulutettaville järjestyksenvalvojille muustakin kuin laillisuuden näkökulmasta päihteitä käyttävien henkilöiden suhteen. Tällainen nähtiin mahdollisuutena

lähentää ajatusmaailmaa ja pehmentää arvoja päihteitä käyttävien henkilöiden suhteen. Esiin nousi myös ajatus yhteisestä kehittämispäivästä päihteitä käyttäneiden henkilöiden, kuten Huudikoutsien, ja järjestyksenvalvojien kesken. Tällaisessa kehittämispäivässä järjestyksenvalvojat ja päihteitä käyttäneet henkilöt kertoisivat molemmat kokemuksistaan, ja ideoisivat yhdessä, miten vuorovaikutusta voitaisiin kehittää. Järjestyksenvalvojia haastateltaessa kävi ilmi, että he toivoisivat myös yhteistyötä Huudikoutsien kanssa. Toiveena oli, että käytäisiin rohkeasti keskustelua ja tuotaisiin ilmi omia kokemuksia ja näkemyksiä kohtaamisista.

H9: ”–Huudikoutseja liikkuu tuolla Helsingissä, niin ne vois tulla ihan rohkeesti meidän kanssa juttelemaan.”

Asenteiden suhteen järjestyksenvalvojat nostivat haastatteluissa esiin rennon asenteen ja kunnioituksen päihteitä käyttäviä henkilöitä kohtaan. Toiveena oli, että jokainen päihteitä käyttävä henkilö kohdattaisiin ihmisenä ja yksilönä. Ennakkoluulojen korjaamista toivottiin molemmin puolin, ja esiin nostettiin ajatus, että päihteitä käyttävät henkilöt voisivat kysyä järjestyksenvalvojilta neuvoa ja apua minkä tahansa asian suhteen. Näiden asioiden nähtiin parantavan järjestyksenvalvojien ja päihteitä käyttävien henkilöiden välistä vuorovaikutusta.

H12: “– Päihdetyöntekijät vois kans tuol painottaa näille päihteidenkäyttäjille, että järjestyksenvalvojilta voi tulla kysymään apua tai neuvoa, ihan sama minkä asian suhteen.”

Järjestyksenvalvojilta kysyttiin haastattelussa, että mitä he olisivat halunneet tietää päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamisesta, kun aloittivat työt järjestyksenvalvojina. Yksi järjestyksenvalvojista olisi kaivannut toimintamalleja erilaisiin tilanteisiin ja esimerkiksi puhejudo-koulutusta. Kaksi järjestyksenvalvojista olisi toivonut enemmän opetusta päihteitä käyttäviin henkilöihin liittyvistä riskeistä, kuten suojaamattomista neuloista ja impulsiivisesta sekä aggressiivisesta käyttäytymisestä. Loput olivat tyytyväisiä kuulemiinsa varoituksiin ja tarinoihin päihteitä käyttäviin henkilöihin liittyen, ja toivoivat jopa enemmän vanhempien työntekijöiden kertomuksia kokemuksistaan, jotta uudet työntekijät osaavat varautua siihen mitä voi tulla vastaan.

H10: ”Että sä et tuu ihan takki auki tonne ja sit ootki ihan hädässä ensimmäisen tilanteen kohdatessa.”

Haastattelussa järjestyksenvalvojilta kysyttiin, sisältyikö heidän koulutukseensa tietoa liittyen päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamiseen, ja vastaukset vaihtelivat paljon. Neljällä haastatelluista koulutukseen oli sisältynyt tietoa eri päihteistä ja niiden vaikutuksista käyttäytymiseen, sekä uhkatilanteiden hallintaa. Kaksi taas kertoi, ettei koulutukseen sisältynyt päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamiseen liittyvää tietoa lainkaan.

Kysyttäessä tarvetta lisäkoulutukselle, oli kaikkien haastateltujen järjestyksenvalvojien näkemys se, että koulutusta päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamiseen voisi olla enemmän. Lisäkoulutuksesta puhuttaessa osa toivoi enemmän koulutusta erilaisten ihmisten kohtaamiseen ja ymmärtämiseen, sekä siihen, miten omalla toiminnallaan voi vaikuttaa toisen käyttäytymiseen. Kaksi haastatelluista nosti lisäkoulutuksesta puhuttaessa esiin myös idean ajatuksia herättävästä oppitunnista, jossa esimerkiksi päihteitä käyttänyt henkilö kertoisi näkemyksistään ja kokemuksistaan.

H12: “– Valmentavaa koulutusta siihen, et ymmärrettäs asioita ehkä vähä laajemmin ja sit just osattas kohdata erilaisia ihmisiä ja just sitä koulutusta sen suhteen, et miten pystyy omal toiminnallaan sit vaikuttaa näihin tilanteisiin.”

H9: “– Vois tällöinen justinsa entinen päihteidenkäyttäjä tulla kertomaan näkemyksistään, et miten he sit ajattelisi, et miten pitäis tavallaan yhteistyötä tehdä enemmän.”

Järjestyksenvalvojlta kysyttiin haastattelussa heidän näkemyksiään siitä, mitä hyötyjä olisi siitä, että järjestyksenvalvojia koulutettaisiin paremmin päihdeongelmaisten kohtaamiseen. Useat haastatelluista järjestyksenvalvojista nostivat esiin, että eri päihteiden vaikutusten ymmärtäminen helpottaisi päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamista ja vähentäisi voimankäyttö- ja uhkatilanteita.

H9: ”Et meillähän ei välttämättä suurimmalla osalla oo tietoo noista huumeista hirveesti, niin vois valistaa just et mitä erilaisii huumeita on olemassa ylipää-tään ja miten ne vaikuttaa ihmiseen.”

Lisäkoulutuksen vaikutukset järjestyksenvalvojien asenteisiin ja käyttäytymiseen huomioitiin myös. Haastateltujen mukaan lisäkoulutus voisi lisätä järjestyksenvalvojien ymmärrystä päihteitä käyttäviä henkilöitä kohtaan ja vähentää näin ollen provosoimista ja provosoitumista kohtaamisissa. Lisäkoulutus voisi haastateltujen mukaan myös auttaa järjestyksenvalvojia kohtaamaan päihteitä käyttävät henkilöt ihmisinä ja näin ollen helpottaa vuorovaikutusta ja muuttaa kohtaamisten laatua ja ilmapiiriä.

H11: “Mut sit jos tunnistaa jotakin aineista ja sen vaikutuksista psyykeen, jos se sisältäis tällöistä, niin se vois sitten tukea sellasta, että kohtaamiset säilyis sitten neutraaleina ilman suuria tunnekuohuja puoleen tai toiseen.”

Viimeisenä kysymyksenä järjestyksenvalvojlta kysyttiin heidän omia vinkkejään uudelle työntekijälle päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamiseen. Haastatellut järjestyksenvalvojat kehittivät uusia työntekijöitä kohtaamaan myös päihteitä käyttävät henkilöt ihmisinä, kuten muutkin asiakkaat. Asiallinen ja ystävällinen puhetyyli, sekä kunnioitus päihteitä käyttäviä

henkilöitä kohtaan omista sisäisistä tunteista huolimatta nousivat myös esiin. Provosoitumisen ja provosoinnin, sekä turhien voimakeinojen käyttämisen välttäminen olivat järjestyksenalvojen mielestä tärkeitä asioita päihteitä käyttäviä henkilöitä kohdattaessa. Haastatellut järjestyksenalvojat muistuttivat kuitenkin myös varovaisuudesta ja varautumisesta, sekä valmiudesta fyysiseen kontaktiin tilanteen vaatiessa päihteitä käyttäviä henkilöitä kohdatessa. Järjestyksenalvojat kehottivat olemaan topakka silloin, kun jostain täytyy huomauttaa, sekä pitämään antamistaan käskyistä kiinni.

H8: “Sano ystävällisesti, ku normi ihminen, ei tarvii rähjätä, ei tarvii aukoo päätään.”

H11: “Eli varovaisuus ja mielen malti ja normaali arkipäiväinen puhe. Niillä selviää aika pitkälle.”

H12: “Ja sit jos pitää jostain huomauttaa nii huomautetaan topakasti ja mieluusti ei puututa kenenkään perusoikeuksiin enempiä, ku on tarpeellista. Eli ei lähetä retuuttaa tai voimakeinoja, raahaa pihalle, jos ei oo pakko.”

7.3 Opas kehittämistyön tuotoksena

Alun perin opinnäytetyömme aihetta valitessamme kävimme keskustelua työelämäkumppanimme kanssa opinnäytetyömme aiheesta ja heidän toiveenaan oli yksityisen turvallisuusalan työntekijöille suunnattu konkreettinen opas päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen alan työtehtävissä. Vaikka päädyimme toteuttamaan opinnäytetyömme laadullisena tutkimustyönä, halusimme silti vastata työelämän tarpeisiin luomalla oppaan yksityiselle turvallisuus-alalle niin keräämäämme aineistoa kuin kirjoittamaamme teoriapohjaa hyödyntäen. Näin ol- len opinnäytetyömme tuloksiin kuuluu myös prosessissa syntynyt opas, joka on opinnäyte- työmme ulkopuolisena liitteenä. Vaikka haastattelimme opinnäytetyössämme järjestyksenal- vojia, pyrimme suuntaamaan oppaamme kaikille yksityisen turvallisuusalan työntekijöille, jotka kohtaavat työssään päihteitä käyttäviä henkilöitä.

Opinnäytetyömme tuotoksena syntynyt opas toteutettiin graafiseen suunnitteluun tarkoit- tua Canva-nettisivustoa käyttäen. Asetimme tavoitteeksemme luoda käyttäjien tarpeeseen vastaavan tiiviin ja kattavan oppaan, jota yksityisen turvallisuusalan työntekijät voisivat hyö- dyntää lisätäkseen omaa tietämystään päihteitä käyttävän henkilön kohtaamisesta, ja jota voitaisiin hyödyntää myös alan koulutusten materiaalina. Lisäksi pyrimme oppaan toteutuk- sessa visuaalisesti miellyttävään ja selkeään kokonaisuuteen.

Jos opas on paria sivua pidempi, siinä on hyvä olla sisällysluettelo, joka auttaa kokonaisuuden hahmottamisessa (Pyhälähti 2002). Koska oppaamme on kokonaisuudessaan 17 sivua pitkä kansilehdet sisältäen, lisäsimme oppaamme alkuun sisällysluettelon. Pyrimme keksimään

luvulle mahdollisimman nimeävät otsikot, jotta lukijan olisi helppo löytää oppaasta häntä kiinnostavat tiedot mahdollisimman nopeasti. Halusimme oppaaseen mahdollisimman hyvin lukijaa palvelevan rakenteen, jota tavoittelimme pohtimalla sitä, missä järjestyksessä lukija kaipaa tietoja (Pyhälähti 2002). Päädyimme oppaamme asioiden esittämisjärjestyksessä siihen, että oppaassa on loogisinta mukailta opinnäytetyömme esittämisjärjestystä, koska opas pohjautuu opinnäytetyöhön. Opas etenee näin ollen teoriapohjaamme hyödyntävästä sisällöstä haastatteluvastauksiin pohjautuvaan sisältöön.

Valitsimme oppaaseen sisällyttämämme tiedon vartijoiden ja järjestyksenvalvojen työtehtävien pohjalta pyrkien keräämään oppaaseen opinnäytetyöstämme sellaiset asiat, jotka tukevat parhaiten alan työntehtävien suorittamista. Lisäksi pyrimme oppaamme sisällöllä tukemaan opinnäytetyöllemme asettamiemme tavoitteiden toteutumista valitsemalla oppaaseen sellaisia aiheita, jotka edistävät hyvää vuorovaikutusta päihteitä käyttävien henkilöiden ja yksityisen turvallisuusalan toimijoiden välillä. Yhdeksi opinnäytetyömme tavoitteeksi asetimme yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden työturvallisuuden parantamisen, mihin oppaamme vastaa lisäämällä tietoisuutta päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamiseen liittyvistä riskitekijöistä.

Keräämäämme tietoperustaa hyödynsimme oppaamme päihteitä käyttävän henkilön kohtaamisen erityispiirteisiin, päihteiden ongelmakäyttöön ja käytön tunnistamiseen liittyvien lukujen kirjoittamisessa. Koimme nämä aiheet keskeisiksi siitä syystä, että päihteitä käyttävän henkilön onnistunut kohtaaminen edellyttää päihteitä käyttävän henkilön tunnistamista. Tunnistamisen edellytyksiä ovat oikeanlainen kohtaaminen, päihteen käytön tunnistaminen ja päihdeongelman luonteen tunteminen (Alho 2018, 54). Lisäksi riippuvuussairauden ymmärtäminen ja sen taustalla vaikuttavien elämäkokemusten ja tunnetilojen tiedostaminen voi helpottaa kohtaamista (Tuomola 2018). Koska yksityisen turvallisuusalan työtehtävät sisältävät ilmoitusten tekemistä päihtyneen ihmisen avun tarpeesta, koimme tärkeäksi sisällyttää oppaaseemme myös tietoa eri päihteistä ja niiden vaikutuksesta, jotta alan työntekijät osaavat tunnistaa erityisesti yliannostukseen viittaavia merkkejä ja välittää tarvittavia tietoja eteenpäin sosiaali- ja terveystoimen viranomaisille.

Suunnitellessamme opinnäytetyömme teemahaastattelurunkoa, pyrimme pohtimaan kysymyksiämme osin myös siltä kannalta, että vastaukset olisivat hyödyllisiä oppaan kokoamisessa. Hyödynsimme tekemiämme haastatteluja oppaan sisältöjä valitessamme ja nostimme oppaaseen erityisesti sellaisia asioita, jotka järjestyksenvalvojat kokivat omissa vastauksissaan tärkeiksi. Oppaan kokoamista silmällä pitäen pidimme tärkeänä valita teemahaastattelurunkoon kysymyksen siitä, minkälainen tieto päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamisesta olisi hyödyttänyt haastattelemiamme järjestyksenvalvoja heidän aloittaessaan alan työtehtävissä. Tämä muotoutui haastattelurungossamme muotoon: *”Mitä olisit halunnut tietää päihteiden käyttäjien kohtaamisesta, kun aloitit työt järjestyksenvalvojana?”*. Pyrimme löytämään

oppaaseemme keskeisiä asioita tähän kysymykseen saamiemme vastausten lisäksi myös muista vuorovaikutuksen kehittämisen teemaan liittyvistä vastauksista. Lisäksi oppaan sisältöjen valintaan vaikutti oma tietämyksemme yksityisestä turvallisuusalan ja alan työtehtävistä.

Hyödynsimme keräämäämme aineistoa oppaassa myös siihen, että kokosimme oppaaseen ohjelman päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen yksityisellä turvallisuusallalla. Tässä osiossa keräsimme yhteen järjestyksenvalvojen haastatteluvastauksissaan antamat vinkit päihteitä käyttävän henkilön kohtaamisesta alan uusille työntekijöille. Halusimme saada oppaassamme myös päihteitä käyttävien henkilöiden äänen kuuluviin, joten kiteytimme oppaassa ohjeosion loppuun päihteitä käyttävien henkilöiden haastatteluvastauksissaan antamansa viestin yksityisen turvallisuusalan työntekijöille.

8 Johtopäätökset

Tässä luvussa käsittelemme haastatteluissa esiin nousseita vastauksia opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymyksemme olivat: 1. *Minkälaisia yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden ja päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamiset ovat tällä hetkellä?* ja 2. *Miten kohtaamisia voitaisiin kehittää?* Johtopäätökset on tässä luvussa jäsennelty näiden tutkimuskysymysten mukaisesti. Kolmanneksi kiteytämme vartijan ja järjestyksenvalvojan koulutusta koskevat kehitysideat omana kokonaisuutenaan.

8.1 Vuorovaikutuksessa tehtyihin tulkintoihin vaikuttavat erilaiset tilannetekijät

Opinnäytetyömme tuloksista käy ilmi, että molemmat osapuolet kokivat järjestyksenvalvojen ja päihteitä käyttävien henkilöiden väliset kohtaamiset vaihteleviksi. Kohtaamisen sujuvuus riippuu järjestyksenvalvojasta ja päihteitä käyttävästä henkilöstä sekä heidän asenteistaan. Kohtaamisissa on keskeinen merkitys myös tilanteella, jossa osapuolet kohtaavat toisensa. Vuorovaikutustilanteessa jokaiseen viestintätilanteeseen vaikuttavat osallistujien mielikuva, käsitykset, tunteet, kokemukset ja odotukset sekä aikaisemmat tapahtumat. Näiden tekijöiden lisäksi vuorovaikutustilanteeseen vaikuttaa asiayhteys sekä muut erilaiset tilannetekijät. Kaikilla näillä on merkityksensä sille, kuinka tilanteessa viestitään ja miten viestintää tulkitaan. (Silvennoinen 2004, 19). Joissain tapauksissa järjestyksenvalvojan on saatava työtehtävä suoritettua ja tilanne purettua, eikä tilanteissa ole aina neuvottelun varaa (Mäkinen 2022). Esimerkiksi tällaisissa tilanteissa kohtaaminen voi näyttäytyä toimenpiteen kohteelle negatiivisena.

Erityisen positiivisina kokemuksina päihteitä käyttävien henkilöiden haastatteluissa esiintyivät sellaiset tilanteet, joissa järjestyksenvalvojat olivat auttaneet päihteitä käyttäviä henkilöitä. Tällaisten positiivisten kokemusten lisäämiseksi on tärkeää, että yksityisen turvallisuusalan toimijat tunnistavat merkkejä päihtyneen ihmisen avun tarpeesta. Lisäksi on keskeistä, että

päihteitä käyttävät henkilöt luottavat siihen, että he voivat pyytää tarvittaessa apua yksityisen turvallisuusalan toimijoilta ja myös saavat sitä näissä tilanteissa. Luottamuksen syntyyn vaikuttavat tilanne- ja ympäristötekijät sekä henkilöiden aikaisemmat kokemukset. Luottamukseen vaikuttavat erityisesti ne tilanteet, joissa henkilö kokee joutuneensa väärin tai epäreiluksi kohdelluksi, joten sen edellytys on päihteitä käyttävien henkilöiden saaman kohtelun yhdenmukaistaminen niin, ettei näitä huonoja kokemuksia syntyisi. (Silvennoinen 2004, 73-74).

Maija Larja (2021) on tutkinut vuorovaikutuksen merkitystä päihteitä käyttävän henkilön kohtaamisessa Pro gradu-tutkielmassaan ”Vuorovaikutuksen merkitys päihdetyössä”. Hän tarkasteli tutkielmassaan muun muassa sitä, minkälainen vuorovaikutus edistää luottamuksen syntymistä päihteitä käyttävän henkilön ja työntekijän välillä. Tutkielman tulosten mukaan luottamuksen syntymistä edistää työskentely, jossa asiakas kohdataan ihmisenä. (Larja 2021). Opinäytetyömme tuloksissa korostuva ihmisen huomioiminen päihteiden käytön takana päihteitä käyttävien ihmisten kohtaamisessa on keskeistä siis myös luottamuksen syntymisen kannalta.

Haastatellut järjestyksenvalvojat kokivat kohtaamiset päihteitä käyttävien henkilöiden kanssa useammin neutraaleiksi tai positiivisiksi kun taas päihteitä käyttävistä henkilöistä jopa puolet koki kohtaamiset yleensä negatiivisiksi. Negatiiviset kokemukset liittyivät muun muassa tarpeettomaan voimankäyttöön ja alentavaan kohteluun. Tulosta voi omalta osaltaan selittää se, että haastatteluvastausten perusteella järjestyksenvalvojilla näitä kohtaamisia on enemmän kuin päihteitä käyttävillä henkilöillä ja järjestyksenvalvojat kohtaavat päihteitä käyttäviä henkilöitä rauhallisissa ja neutraaleissa tilanteissa esimerkiksi näkyvää valvontaa tehdessään jatkuvasti. Päihteitä käyttävien henkilöiden vastauksissa puolestaan esiintyivät enemmän sellaiset tilanteet, joissa yksityisen turvallisuusalan toimija on kohdentanut heihin toimenpiteitä. Vuorovaikutusprosessiin ja siitä tehtyihin tulkintoihin vaikuttavat ja sitä taustoittavat yksilöllisten tekijöiden lisäksi myös tilanetekijät, asiayhteys ja toimintaympäristö (Silvennoinen 2004, 18).

Haastatteluvastausten perusteella voidaan kuitenkin todeta, että kohtaamisissa esiintyy myös päihteitä käyttävien henkilöiden huonoa kohtelua alan työntekijöiden toimesta. Haastatteluun vastanneet järjestyksenvalvojat kuvasivat omaa suhtautumistaan päihteitä käyttäviä henkilöitä kohtaan neutraaliksi, mutta he kokivat muiden järjestyksenvalvojien suhtautumisen vaihtelevaksi tai osittain poikkeavaksi omastaan. Suurin osa järjestyksenvalvojista oli myös havainnut negatiivista suhtautumista tai asiantonta käytöstä päihteitä käyttäviä henkilöitä kohtaan kollegoidensa toimesta. Vastauksissa nousi esiin myös alan kovan ryhmäpaineen ja työpaarin vaikutus omaan suhtautumiseen ja asenteisiin. Vaikka suurin osa haastatteluista järjestyksenvalvojista koki, ettei muiden suhtautuminen ollut vaikuttanut juuri heidän omaan suhtautumiseensa tai käyttäytymiseensä, käy vastauksista kuitenkin ilmi, että alalla esiintyy ennakkoasenteita ja negatiivista suhtautumista päihteitä käyttäviä henkilöitä kohtaan. Riskinä on,

että osa uusista työntekijöistä ja erityisesti ne, joilla ei ole aiempaa kokemusta tai tietoa päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamisesta, omaksuu näitä asenteita heti alusta alkaen.

Tutkimuksemme tuloksia vastaavia havaintoja on tehty aiemmissa opinnäytetyöme aihepiiristä tehdyissä tutkimuksissa. Päihteitä käyttävät henkilöt ovat raportoineet kokeneensa huonoa kohtelua yksityisen turvallisuusalan toimijoiden taholta. Huono kohtelu ilmenee esimerkiksi asiattomana puheena, väkivaltaisena käytöksenä sekä tarpeettomina toimenpiteinä. (Kennedy ym. 2015).

8.2 Asenteiden korjaaminen keskeisenä kehittämiskohteena

Ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa kohtaamiseen vaikuttaa eniten asenne, jolla toisen ihmisen kohtaamme ja molemmilla osapuolilla, niin työntekijällä kuin asiakkaallakin, on oma osuutensa vuorovaikutuksen onnistumisessa (Mönkkönen 2018). Asenteilla on vaikutusta siihen, miten asioita havaitaan ja tulkitaan vuorovaikutustilanteissa (Silvennoinen 2004, 98). Vaikka päihteitä käyttävät henkilöt kokivat kohtaamisen kehittämisen lähtevän vartijoista ja järjestyksenvalvojista nousi sekä päihteitä käyttäviä henkilöitä että järjestyksenvalvoja haastateltaessa esiin tarve asenteiden korjaamiseen ja ennakkoluulojen vähentämiseen. Tämän uskottiin parantavan päihteitä käyttävien henkilöiden ja järjestyksenvalvojien välistä vuorovaikutusta ja heidän välisiä kohtaamisiaan. Molemmissa ryhmissä pinnalla oli myös ajatus siitä, että päihteitä käyttävät henkilöt tulisi nähdä ihmisinä ja kohdata samoin kuin muut asiakkaat. Näitä tuloksissa esiin nousseita koulutustarpeita pidetään tärkeinä myös päihde- ja riippuvuusstrategiassa. Päihteiden käytön kohtaaminen ja asenteisiin vaikuttaminen ovat strategian mukaan keskeisiä koulutuksen kehittämiskohteita (Kotovirta ym. 2021).

Kohtaamisen kehittämisen osalta koulutuksen sekä tietoisuuden lisääminen nousi esiin molempien osapuolien haastatteluissa. Asenteisiin voitaisiin vaikuttaa tekemällä tiiviimmin yhteistyötä Huudikoutsien ja muiden päihteitä käyttävien henkilöiden kanssa toimivien tahojen kanssa ja käymällä keskustelua ja vaihtamalla näkemyksiä yhteisesti siitä, miten kohtaamisia voitaisiin parantaa. Päihteitä käyttävien henkilöiden kanssa työskentelevät tahot voisivat lisätä yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden ymmärrystä päihteitä käyttävän henkilön kohtaamisesta ja näin helpottaa osapuolten välistä vuorovaikutusta, mutta samalla näiden tahojen toimijat voisivat lisätä päihteitä käyttävien henkilöiden ymmärrystä yksityisen turvallisuusalan työstä ja alan toimijoiden näkemyksistä.

Tällaista toimintamuotoa kutsutaan yhteiskehittämiseksi. Siinä asiakkaat nähdään kumppaneina ja palveluiden kehittämiseen kutsutaan mukaan esimerkiksi vertaistoimijat ja kokemusasiantuntijat. Palvelun asiakaslähtöisyyden kehittäminen edellyttää rajat ylittävää ajattelua ja ymmärrystä, sekä uudenlaisten toimintamuotojen hyödyntämistä. Yhteiskehittämisen kautta voidaan todellisuuden moniselitteisyydelle herkistäviä tietämisen tapoja, joita voidaan sovittaa rinnakkain asiantuntijatiedon kanssa. Yhdessä ajattelu kasvattaa läheisyyttä ja luo

keskustelullista ilmapiiriä. (Hietala & Terävä 2017, 3-10). Kaikkien haastateltujen järjestyksenvalvojien vastaukset yhtenivät siinä, että myös koulutuksen lisääminen päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamisesta voisi olla hyödyllistä. Lisäkoulutuksen tarvetta päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen liittyen tukee se, että haastatteluiden perusteella kaikki järjestyksenvalvojat kohtaavat päihteitä käyttäviä henkilöitä työssään vaihtelevissa tilanteissa päivittäin.

Vaikka yksityisellä turvallisuusalalla korostetaan puuttumista tilanteisiin ensisijaisesti neuvoin, kehotuksin ja käskyin, molempien osapuolten vastauksista kävi ilmi, että järjestyksenvalvojien voimankäyttö koettiin joissain tapauksissa liioitelluksi. Kohtaamisten parantamisen ja negatiivisten kokemusten vähentämisen kannalta olisikin tärkeää kiinnittää huomiota myös voimankäyttöön ja sen tarpeettoman käytön vähentämiseen. Päihteitä käyttävät henkilöt voivat vartijoilta ja järjestyksenvalvojilta oman toiminnan suhteuttamista kohdehenkilön ja tilanteen mukaan. Lisäksi käskemiseen sijaan toivottiin kohtaamiin enemmän normaalia puhetta. Vuorovaikutusta voitaisiin parantaa jo sillä, että järjestyksenvalvojat kysyisivät päihteitä käyttäviltä henkilöiltä joskus ”mitä kuuluu” pelkän käskyttämisen sijaan.

8.3 Lisäkoulutuksen kautta lisää ymmärrystä ihmisten kohtaamisesta

Yksityisen turvallisuusalan työntekijät kohtaavat päihteitä käyttäviä henkilöitä työssään päivittäin ja jopa suurin osa vartijan ja järjestyksenvalvojan työtehtävistä liittyy päihteisiin ja niiden käyttöön tavalla tai toisella (Mäkinen 2022). Haastatteluvastauksista käy kuitenkin ilmi, että päihteisiin ja niiden ongelmakäyttöön sekä käytön vaikutuksiin liittyvä valmistaminen on alan koulutuksissa hyvin vaihtelevaa. Osa kertoi koulutuksensa sisältäneen tietoa aiheesta melko laajastikin, kun taas osalla päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen liittyvää tietoa ei ollut sisällytynyt koulutukseen lainkaan. Vastauksia selittää osittain haastateltavien eriävä koulutustausta, mutta tutkimustulosten perusteella päihteisiin ja päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen liittyvää tietoa olisi syytä sisällyttää enemmän jo alan peruskoulutuksiin. Haastatteluun vastanneet järjestyksenvalvojat olivat kaikki yhtä mieltä siitä, että lisäkoulutukselle aiheesta olisi tarvetta.

Patrick Hägglund (2016) tutki Oulun seudun ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä ”Vartijan työtehtävät ja turvallisuusalan koulutuksen sisältö” sitä, miten hyvin yksityisen turvallisuusalan koulutus vastaa nykyisellään työelämän tarpeisiin. Koulutukseen toivottiin lisää asiakaspalvelukoulutusta, minkä lisäksi avoimissa vastauksissa ilmenivät psykologiset näkökulmat vartijan työssä, kuten aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen ja asiakkaan puhuttaminen. Osittain samanlaisia asioita nousi esiin myös opinnäytetyömme vastauksissa. Lisäkoulutuksesta kysyttäessä järjestyksenvalvojat toivoivat ylipäänsä enemmän koulutusta erilaisten ihmisten kohtaamisesta ja ymmärtämisestä sekä siitä, miten toisen ihmisen toimintaan voi vaikuttaa omalla käyttäytymisellään. Vastauksissa mainittiin myös koulutuksen lisääminen haastavien

asiakkaiden puhutuksesta. Hägglundin (2016) tutkimukseen vastasi myös alan työnantajayrityksiä, joista yksikään ei katsonut, ettei turvallisuusalan koulutuksen sisältöön tarvita muutoksia. Myös tämä puhuu koulutuksen kehittämistarpeen puolesta.

Päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen liittyen koulutukseen toivottiin enemmän valmentavaa koulutusta päihteitä käyttävän henkilön kohtaamisesta sekä syvempää ymmärrystä päihteiden käytöstä. Koulutukselta kaivattiin myös enemmän toimintamalleja erilaisiin tilanteisiin sekä lisää opetusta päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen liittyvistä riskeistä, kuten päihteiden käytön aiheuttamasta impulsiivisesta ja aggressiivisesta käyttäytymisestä ja suojaamattomista neuloista. Lisäksi haastatteluvastauksissa pohdittiin esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden hyödyntämistä alan koulutuksissa. Keskustelun käymisen entisen päihteiden ongelmakäyttäjän kanssa koettiin voivan lähentää ajatusmaailmaa ja pehmentää arvoja päihteitä käyttävien henkilöiden suhteen. Esiin nousi myös mahdollisuus vapaaehtoiseen lisäkoulutukseen niille, jotka tarvitsevat työssään syvempää ja monipuolisempaa perehtymistä päihteisiin ja päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen.

Riippuvuussairauden ja päihteiden ongelmakäytön taustojen ymmärtäminen voi helpottaa päihteitä käyttävän henkilön kohtaamista (Tuomola 2018). Tämä nousi esiin myös opinnäytetyömme tuloksissa. Lisäkoulutuksen hyötyinä nähtiin se, että eri päihteiden vaikutusten ymmärtäminen helpottaisi päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamista ja vähentäisi työssä esiintyviä voimankäyttö- ja uhkatilanteita. Koulutuksen koettiin myös voivan vaikuttaa alan työntekijöiden asenteisiin ja käyttäytymiseen, kun ymmärrys päihteitä käyttäviä henkilöitä kohtaan lisääntyy. Ymmärryksen lisääntyminen voisi vähentää provosoimista ja provosoitumista kohtaamisissa ja auttaa järjestyksenvältojä kohtaamaan päihteitä käyttävät henkilöt samoin kuin muut asiakkaat. Samalla vuorovaikutus helpottuisi ja kohtaamisten laatu ja ilma-
piiri voisivat muuttua.

9 Pohdinta

Tässä luvussa pohdimme opinnäytetyöprosessia ja refleктоimme omaa ammatillista kehittämistä opinnäytetyöprosessin aikana. Lisäksi pohdimme opinnäytetyömme eettisyyttä ja opinnäytetyömme tulosten luotettavuutta. Lopuksi tuomme esille jatkotutkimusehdotuksia, joita opinnäytetyöprosessin aikana heräsi.

9.1 Opinnäytetyöprosessin ja ammatillisen kehittymisen reflektointi

Aloitimme opinnäytetyöprosessimme syksyllä 2021 valitsemalla opinnäytetyön aiheen ja yhteistyökumppanin. Puntaroimme aiheen valintaa useamman Huudikoutsit-hankkeen toimintaan liittyvän aiheen väliltä yhdessä työn tilaajan kanssa ja päädyimme lopulliseen aiheeseen oman taustamme ja mielenkiintomme ohjaamana. Alun perin suunnitelmana oli

toteuttaa opinnäytetyö toiminnallisena, jolloin pääosassa olisi ollut tuottamamme opas päih-teitä käyttävien henkilöiden kohtaamiseen yksityisen turvallisuusalan toimijoille. Opinnäyte-työprosessin edetessä suunnitelmavaiheeseen huomasimme, että valitsemaamme aihetta, eli päih-teitä käyttävien henkilöiden ja yksityisen turvallisuusalan toimijoiden kohtaamisia oli tut-kittu hyvin vähän. Tästä johtuen opinnäytetyömme muuttui laadulliseksi tutkimukseksi, sillä halusimme tuottaa uutta tutkimustietoa aiheesta. Osallistuimme suunnitelmaseminaariin hel-mikuussa 2022. Suunnitelmaseminaari viivästy alkuperäisestä suunnittelusta aikataulusta, koska meillä oli haasteita löytää työllemme opponoija. Osallistuimme suunnitelmaseminaariin heti opponoijan löydettyämme.

Suunnitelmaseminaarin jälkeen aloimme etsiä haastateltavia tutkimukseemme. Haastatelta-vien löytämisessä oli aluksi hieman ongelmia, mutta yhteistyökumppaneiden Palmia Oy:n ja Huudikoutsien avulla saimme kuusi haastateltavaa kummastakin tutkimastamme ryhmästä. Järjestyksenvalvojien haastattelut toteutettiin etäyhteyksin Microsoft Teams-alustaa hyödyn-täen ja päih-teitä käyttäviä henkilöitä haastattelimme jalkautumalla Helsingin metroasemille yhdessä Huudikoutsien kanssa. Etenkin päih-teitä käyttävien henkilöiden haastattelut herätti-vät meissä paljon ajatuksia ja tunteita, sillä metroasemilla aikaa viettävien päih-teitä käyttä-vien henkilöiden maailma ei ollut meille entuudestaan tuttu. Saimme haastatteluja tehdes-sämme myös palautetta sekä haastateltavilta että yhteistyökumppaneilta, joiden mukaan teimme tärkeää työtä. Päih-teitä käyttävien henkilöiden haastattelut toteutettiin yhtenä päi-vänä helmikuun 2022 lopulla ja järjestyksenvalvojia haastattelimme useana eri päivänä maa-liskuun 2022 aikana. Lisäksi haastattelimme toimintaympäristön kuvauksen syventämiseksi yhtä Huudikoutsina toimivaa henkilöä ja Palmia Oy:n kenttäpäällikköä.

Litteroimme nauhoittamamme haastattelut maaliskuussa 2022. Kun kaikki haastattelut oli lit-teroitu, aloitimme aineiston analysoinnin. Aineistoa analysoidessa koimme onnistumisen tun-teita, sillä koimme saaneemme vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Onnistumisen tunteita toi myös se, ettei aiheesta ollut juurikaan aiempaa tutkimusta, joten koimme tuottaneemme uutta tutkimustietoa tärkeänä pitämästämme aiheesta.

Opinnäytetyön tulosten raportointi, kirjallinen työ ja oppaan toteutus tapahtuivat huhtikuun 2022 alkupuolella ja viimeistely tapahtui huhtikuun 2022 puolella välissä. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessimme kesti siis noin puoli vuotta. Opinnäytetyö on prosessina raskas, mutta palkitseva ja opettavainen.

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut meille molemmille ensimmäinen toteuttamamme tutkimustyö. Opinnäytetyöprosessi on mahdollistanut meille tutustumisen tutkimustyön to-teuttamiseen ja antanut hyvän pohjan tutkimuksen tekemiseen tulevaisuudessa työelämässä. Lisäksi tunnemme paremmin tutkimuksen toteuttamiseen liittyviä käytäntöjä. Opinnäytetyö-prosessin kautta pääsimme hyödyntämään myös rikosseuraamusalan sosionomin koulutuksessa

saamiamme tietoja ja taitoja. Toisaalta opinnäytetyön tekemisen myötä omat tietomme päihdetyöstä ja alan toimijoista sekä päihteitä käyttävien henkilöiden maailmasta lisääntyivät ja pääsimme työtä tehdessämme myös tutustumaan muutamiin päihteitä käyttäviä henkilöitä auttaviin tahoihin.

Ammatillisuuteen liittyvä muun muassa joustavuus ja hyvät ongelmanratkaisutaidot (Raatikainen, Rahikka, Saarnio & Vepsä 2019, 34). Opinnäytetyö on mahdollistanut meille ammatillisen kasvun näiltä osin. Opinnäytetyötä tehdessämme olemme tehneet yhteistyötä kahden eri työelämän toimijan kanssa ja pyrkineet mukauttamaan omat toiveemme ja aikataulumme näiden toimijoiden tarpeisiin. Joustavuutta vaadittiin myös haastattelujen sopimisessa haastateltavien kanssa sekä niiden sovittamisessa omiin aikatauluihimme. Opinnäytetyöprosessin aikana ilmenneiden haasteiden ratkaiseminen on kehittänyt ongelmanratkaisutaitojamme. Lisäksi opinnäytetyön kirjoittaminen on sisältänyt ammattieettistä pohdintaa ja reflektiota, jotka ovat niin ikään oleellinen osa ammatillista toimintaa (Raatikainen ym. 2019, 35).

Tietynlaista joustavuutta ja mukautumiskykyä vaadittiin myös opinnäytetyön työjaon suhteen. Teimme molemmat töitä opinnäytetyöprosessin rinnalla, ja meillä oli hyvin erilaiset aikataulut. Päädyimme jakamaan opinnäytetyön pienempiin osiin ja jakamaan nämä osat meidän kahden kesken. Pystyimme koko prosessin aikana vain muutaman kerran tekemään opinnäytetyötä yhdessä ja muuten teimme kumpikin työtä eteenpäin omalla ajallamme. Löysimme kalentereistamme kuitenkin yhteisen ajan päihteitä käyttävien henkilöiden haastatteluille, ja oli mielestämme mukavaa päästä yhdessä toteuttamaan haastatteluja. Järjestyksenvalvojien haastattelut jaoimme niin, että Heidi haastatteli neljää ja Sara kahta järjestyksenvalvojaa. Litteroinnit jaoimme puoliksi, eli kumpikin litteroi yhteensä kuusi haastattelua. Opinnäytetyön työnjako muuten tapahtui niin, että Heidi vastasi enemmän yhteiskunnallisten lähtökohtien ja opinnäytetyön tietoperustan kirjoittamisesta, sekä kirjoitti johdannon, kun taas Sara vastasi enemmän opinnäytetyön aineiston analyysistä, tutkimuksen tulosten esittelystä kirjallisesti, sekä kirjoitti tiivistelmät. Heidi otti vastuun myös kehittämistyön tuloksena tuotetusta oppaasta. Jäljellejääneitä osia olemme työstäneet yhdessä. Meillä on kuitenkin koko opinnäytetyöprosessin aikana ollut hyvä työskentelyilmapiiri, ja olemme voineet ehdottaa lisäyksiä ja korjauksia toistemme osa-alueisiin. Myös apua ja mielipiteitä olemme voineet kysyä toisiltamme asiassa kuin asiassa.

Yksi prosessin opettavaisimmista osuuksista oli haastattelujen tekeminen. Haastatteluja tehdessämme pääsimme olemaan vuorovaikutuksessa hyvin erilaisten ihmisten kanssa. Meidät ylätti positiivisesti se, kuinka helposti löysimme tutkimukseemme haastateltavat, jotka olivat valmiita jakamaan meille ajatuksiaan tutkittavasta aiheesta. Haastattelujen tekemisessä aiemmat opinnot vuorovaikutuksesta ja ihmisten kohtaamisesta olivat hyvin merkityksellisiä. Toinen meistä on työskennellyt yksityisen turvallisuusalan tehtävissä seitsemän vuoden ajan, joten haastatteluissa esiin nousseet negatiiviset ajatukset vartijoista ja järjestyksenvalvojist

herättivät luonnollisesti monenlaisia tuntemuksia, ja haastattelujen tekeminen sai pohtimaan omaa suhtautumista sekä puolueettomuutta vastausten tarkastelussa. Toisaalta oli hyvin mielenkiintoista kuulla molempien osapuolten näkemyksiä yksityisen turvallisuusalan kehittämistarpeista. Haastattelut sujuivat suunnitellusti ja ennalta tekemämme haastattelurunko oli toimiva. Haastattelutilanteet etenivät sen pohjalta luontevasti.

Opinnäytetyömme vastaa mielestämme hyvin sille asettamiimme tavoitteisiin. Uskomme, että tästä tutkimuksesta on hyötyä päihteitä käyttävien henkilöiden ja yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden välisten kohtaamisten kehittämisessä, minkä lisäksi se antaa hyvän pohjan jatkokutkimuksen tekemiselle. Opinnäytetyömme nostaa esiin useita eri asioita, joihin vaikuttamalla päihteitä käyttävien henkilöiden ja yksityisen turvallisuusalan toimijoiden välistä vuorovaikutusta voitaisiin parantaa. Lisäksi olemme opasta luodessamme onnistuneet tuottamaan tiiviin tietopaketin, joka antaa alan uusille ammattilaisille kattavat pohjatiedot päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen turvallisuusosalalla.

9.2 Eettisyyden ja luotettavuuden tarkastelu

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan pohtia kolmen käsitteen, uskottavuuden, luotettavuuden ja eettisyyden kautta. Uskottavuus viittaa siihen, missä määrin tutkimuksen tulokset hyväksytään todeksi tutkimusta lukevan yleisön toimesta. Luotettavuus taas tarkoittaa sitä, että tutkija vakuuttaa lukijan siitä, että hän on kyennyt valitsemaan ja käyttämään oikeanlaisia lähestymistapoja ja menetelmiä ratkaistakseen tutkimusongelman ja toteuttaakseen tutkimuksen. Eettisyydellä puolestaan tarkoitetaan sitä, että tutkija on noudattanut eettisiä periaatteita koko ajan tutkimusta tehdessään. (Puusa & Juuti 2020, 175).

Tutkimuksen uskottavuutta ja luotettavuutta lisää se, että kaikilla haastateltavilla on oma-kohtaista kokemusta tutkittavasta ilmiöstä ja tutkimuksessa pyritään nimenomaan saamaan tietoa tutkittavien omista subjektiivisista kokemuksista haastateltavien ryhmien välisistä kohtaamisista. Aineisto analysoitiin niin, että siitä tehty litterointi vastaa haastateltavien suullisia lausumia ja niitä merkityksiä, joita tutkittavat ovat asioille antaneet, eikä tutkittavien vastauksia muokata. Tutkimusta tehdessä on vertailtu erilaisten aineistonkeruumenetelmien soveltuvuutta ja pohdittu yksilöhaastatteluna toteutettavan teemahaastattelun hyviä ja huonoja puolia tiedonkeruumenetelmää valitessa. Pohdinta on tehty näkyväksi opinnäytetyömme toteutuksen kuvauksessa.

Tutustuimme tutkimuksen tekemiseen liittyviin eettisiin periaatteisiin ennen opinnäytetyömme aloittamista. Tarkastellessamme opinnäytetyöprosessiamme koimme onnistuneemme hyvän tieteellisen käytännön periaatteiden noudattamisessa koko tutkimuksen tekemisen ajan. Lisäksi yksi tutkimuksen eettisyyden kriteeri on, että se pyrkii saamaan aikaan hyviä asioita sen kohteena oleville ihmisille (Puusa & Juuti 2020, 175). Mielestämme tämä kriteeri toteutuu tutkimuksessamme erittäin hyvin, sillä pyrimme parantamaan päihteitä käyttävien

henkilöihin saamaa kohtelua ja vähentämään heihin kohdistuvaa stigmaa. Toisaalta huomioimme tutkimuksessamme myös järjestyksenvalvojien työturvallisuuden parantamisen.

Pohdimme, että tutkimuksen reabiliteettia voi heikentää se, että haastateltavia on molemmissa ryhmissä vain kuusi. Haastateltavien määrä kvalitatiivisissa tutkimuksissa on nykyisin usein 15 (Hirsjärvi & Hurme 2008, 58). Mikäli haastateltavia olisi enemmän, olisi haastatteluissa voinut nousta esiin monipuolisemmin erilaisia kokemuksia ja näkemyksiä tutkittavasta aiheesta, minkä lisäksi tutkimustulos olisi paremmin yleistettävissä. Koska vastaavaa tutkimusta on tehty niin vähän, tulimme kuitenkin siihen tulokseen, että 12 haastateltavaa on opinnäytetyömme tarpeisiin riittävä määrä. Tähän vaikutti myös se, että etukäteen oli hyvin vaikeaa arvioida, kuinka paljon haastatteluihin vapaaehtoisia päihteitä käyttäviä henkilöitä löytäisimme jalkautuessamme. Monet seikat vaikuttavat siihen, kuinka paljon päihteitä käyttäviä henkilöitä milloinkin viettää aikaansa metroasemilla ja niiden läheisyydessä. Siksi lähdimme tavoittelemaan maltillista haastateltavien määrää.

Tarkastelimme opinnäytetyömme eettisyyttä koko prosessin ajan ja pyrimme kiinnittämään siihen erityistä huomiota päihteitä käyttäviä henkilöitä haastatellessamme. Päihteitä käyttävien henkilöiden haastatteluissa on tärkeää kohdata ja arvostaa haastateltavaa henkilöä tasa-vertaisena ihmisenä. Lisäksi on tärkeää esittäytyä selkeästi ja kertoa ymmärrettävästi, mitä ollaan tekemässä ja miksi henkilöä haastatellaan. Päihteitä käyttävien henkilöiden haastattelussa tulee välttää haastattelun ohjaamista niin, että haastateltava kertoo sellaisia asioita, joita voisi katua myöhemmin. (Sininauhaliitto 2020) Opinnäytetyöprosessissamme haastatteluiden eettistä toteuttamista tuki se, että meillä molemmilla on tietoa ja ymmärrystä päihteitä käyttävien henkilöiden elämäntilanteista suorittamiemme opintojen kautta. Onnistuimme mielestämme kohtaamaan päihteitä käyttäviä henkilöitä tältä pohjalta sensitiivisesti ja välittämään heille sen, että heidän antamansa tieto on opinnäytetyömme kannalta hyvin arvokasta. Annoimme päihteitä käyttäville henkilöille mahdollisuuden kysymysten esittämiseen ennen haastattelua sekä sen jälkeen, jotta pystyimme varmistumaan siitä, että heille jäi selkeä käsitys haastatteluiden ja opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteista. Haastateltavilla oli myös mahdollisuus tutustua haastattelumme ennalta suunniteltuun runkoon ennen haastatteluun osallistumista, jotta he tiesivät etukäteen, mitä heiltä haastattelun aikana kysytään.

Päihteitä käyttävien henkilöiden haastattelun teemojen ja kysymysten vähyyks aiheuttaa väistämättä sen, että heidän haastatteluistaan saadut tulokset ovat selkeässä epätasapainossa järjestyksenvalvojien haastatteluiden tuloksiin nähden. Pohdimme asiaa opinnäytetyöprosessimme aikana hyvin paljon, mutta tulimme siihen tulokseen, että haastattelurungon pitäminen lyhyenä on välttämätöntä opinnäytetyömme eettisyyden kannalta. Näin pystyimme parhaiten huomioimaan päihteiden vaikutuksen alaisena olevien haastateltavien haastatteluun liittyvät erityispiirteet ja välttämään tutkimukseen osallistuvien kuormittamista.

Teimme opinnäytetyöprosessimme aikana eettistä pohdintaa myös sen suhteen, mitä termiä käyttäisimme opinnäytetyössämme päihteitä käyttävistä henkilöistä. Keskustellessamme opinnäytetyöprosessin alussa aiheen valinnasta opinnäytetyömme yhteistyökumppanin kanssa, käytimme viesteissä termiä ”päihteiden käyttäjä”, joka siirtyi sellaisenaan myös opinnäytetyöhömmö. Opinnäytetyömme aineistossa korostuu kuitenkin se, että päihteitä käyttäville henkilöille on erityisen tärkeää, että heidät nähdään ja kohdataan ihmisinä kuten muutkin. Asiaa pohtiessamme koimme päihteiden käyttäjä-termin leimaavaksi ja muutimme termin tästä syystä muotoon ”päihteitä käyttävä henkilö”. Halusimme tällä korostaa ihmisiä päihteiden käytön takana sen sijaan, että haastattelemamme henkilöt nähtäisiin vain päihteiden käytön kautta. Yksi opinnäytetyömme tavoitteista oli myös päihteitä käyttäviin henkilöihin kohdistuvan stigman vähentäminen. Stigmalla tarkoitetaan ei-toivottua tietyn ihmisryhmän sosiaalista leimaamista, johon liittyy haitallisia käsityksiä ja yleistyksiä ihmisryhmästä. Tärkeä osa stigman vähentämistä on käyttää sellaista kieltä, joka ei ole leimaavaa. Leimaamattoman kielen käyttö heijastaa asiakkaalle myös ammattilaisen ymmärrystä päihteitä käyttävän ihmisen tilanteesta. (National Institute of Drug Abuse 2021).

9.3 Tulosten hyödyllisyys ja kehittämissuhteet

Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää, millaisia yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden ja päihteitä käyttävien henkilöiden väliset kohtaamiset ovat ja, miten kohtaamisia ja osapuolten välistä vuorovaikutusta voitaisiin kehittää. Lisäksi meitä kiinnostivat vartijan ja järjestyksenvalvojan koulutukseen liittyvät kehittämistarpeet. Halusimme saada opinnäytetyömme avulla pohjan luodaksemme tiiviin oppaan yksityisen turvallisuusalan työntekijöille ja sitä kautta lisätä alan toimijoiden tietoa päihteitä käyttävän henkilön kohtaamisesta. Lisäksi tavoitteenamme oli lisätä tietoisuutta Huudikoutsit-hankkeesta ja näin tukea Huudikoutsien ja järjestyksenvalvojen välistä yhteistyötä.

Opinnäytetyömme tuloksista käy ilmi, että järjestyksenvalvojen ja päihteitä käyttävien henkilöiden väliset kohtaamiset ovat hyvin vaihtelevia. Tuloksista nousee esiin kohtaamisiin liittyviä haasteita, joihin tulisi tarttua vuorovaikutuksen parantamiseksi. Näitä haasteita ovat esimerkiksi alalla esiintyvät ennakkoluulot ja negatiiviset asenteet päihteitä käyttäviä henkilöitä kohtaan, mikä puhuu sen puolesta, että ymmärryksen lisäämiselle päihteiden ongelmakäytöstä on alalla tarvetta.

Opinnäytetyömme kehittämistyön tuotoksena syntyi erillinen opas päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen yksityisen turvallisuusalan työntekijöille. Yksi kehittämistoiminnan vaiheista on kehittämissuhteiden arviointi, jota voidaan tehdä jo ennen toimintaa esimerkiksi toteuttamissuunnitelman toteuttamiskelpoisuutta arvioidessa, toiminnan aikana ja toteutuksen päätyttyä. Arvioinnissa kehittämistyötä pohditaan kriittisesti suhteessa sille asetettuihin tavoitteisiin. (Salonen ym. 2017, 64-65). Opinnäytetyön kehittämistyönä syntyneen oppaan

tavoitteena oli lisätä yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden tietämystä päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamisesta, sekä parantaa sitä kautta alan toimijoiden työturvallisuutta. Lisäksi tavoitteenamme oli luoda selkeä kokonaisuus, jota voidaan hyödyntää materiaalina alan koulutuksissa.

Onnistuimme kehittämistyölle asettamissamme tavoitteissa mielestämme hyvin. Olemme hyödyntäneet tuottamassamme oppaassa laajasti sekä opinnäytetyötä varten kirjoittamaamme tietoperustaa että opinnäytetyön laadullisessa tutkimuksessa toteutetuista haastatteluista saamaamme tietoa. Pohdimme oppaan sisältöjä siltä kannalta, että opas vastaisi mahdollisimman hyvin käyttäjien tarpeisiin ja perustelemme tekemämme oppaan sisältöjä koskevat valinnat opinnäytetyössämme. Tilaaajalta saamamme positiivisen palautteen perusteella koemme onnistuneemme vastaamaan oppaalla työelämän tarpeisiin.

Opinnäytetyössä nousee esiin laajasti ideoita siitä, miten yksityisen turvallisuusalan työntekijöitä voitaisiin paremmin valmentaa päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamiseen. Vastauksissa nousi kuitenkin esiin myös muita aiheita, joita yksityisen turvallisuusalan koulutuksiin olisi syytä lisätä. Kenties näitä ideoita voitaisiin hyödyntää tulevaisuudessa alan peruskoulutuksen kehittämisessä tai lisäkoulutuksen suunnittelussa. Olisi varmasti tarpeellista tehdä myös lisää yksityisen turvallisuusalan koulutusten kehittämistarpeisiin keskittyvää tutkimusta. Lisäksi tutkimusta olisi hyvä laajentaa koskemaan yksityisellä turvallisuusalalla muissa työtehtävissä toimivia henkilöitä. Metro- ja raideliikenteen järjestyksenvalvojat kohtaavat päihteitä käyttäviä henkilöitä jopa päivittäin, joten heille päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen liittyvä tieto on erittäin olennaista. Tutkimuksessamme haastateltava ryhmä on työtehtävien ja työkohteiden osalta keskenään hyvin samanlainen. Jos koulutukseen liittyen haastateltaisiin esimerkiksi aulapalveluissa toimivia vartijoita, koulutustarpeet voisivat olla hyvin erilaiset. Opinnäytetyömme tuloksista käy kuitenkin selkeästi ilmi, että alan työntekijöiden haastatteleminen tutkimuksissa on hyödyllistä, sillä heiltä löytyy paljon hyödyntämiskelpoisia ajatuksia koulutuksen kehittämiseen liittyen.

Pohdimme opinnäytetyötä tehdessämme päihteiden vaikutuksen alaisena olevien henkilöiden haastattelua ja haastatteluiden toteuttamisen eettisyyttä sekä vastausten luotettavuutta. Maija Larja (2021) on sivunnut aihetta Pro gradu-tutkielmassaan ”Vuorovaikutuksen merkitys päihdetyössä”. Päihteitä käyttävän ihmisen haastattelussa on eettisesti tärkeää huomioida haastateltavan sen hetkinen toimintakyky ja kykeneväisyys osallistua haastatteluun. Pyrimme tutkimusta tehdessämme vastaamaan parhaan kykymme mukaan tähän sillä, että otimme huomioon päihteitä käyttävien henkilöiden mahdolliset haasteet haastattelusta suoriutumiseen liittyen jo päihteitä käyttävien henkilöiden haastattelurunkoa suunnitellessa. Pyrimme kysymään haastateltavilta vain kaikkein keskeisimmät kysymykset, pitämään haastattelun mahdollisimman lyhyenä ja muotoilemaan kysymykset helposti ymmärrettävään muotoon.

Haastattelutilanteessa mukana olleet Huudikoutsit tekivät puolestamme arvion siitä, ketkä päihteitä käyttävistä henkilöistä olivat kykeneviä vastaamaan haastatteluun.

Päihteitä käyttävien henkilöiden haastatteluun liittyvistä erityispiirteistä huolimatta on tärkeää, että päihteitä käyttävien ihmisten kokemuksista tehdään tutkimuksia (Larja 2021). Havaitimme haastatteluja tehdessämme, että useat päihteitä käyttävät henkilöt olivat hyvin innokkaita jakamaan omia ajatuksiaan opinnäytetyömme aiheeseen liittyen ja pitivät tärkeänä sitä, että heidän kokemuksiaan tuodaan esille. Haastateltavilla oli paljon opinnäytetyömme kannalta arvokkaita ajatuksia ja ideoita.

Yksityinen turvallisuusala on luonteeltaan liiketoimintaa ja alalla käydään jatkuvaa kilpailua toimeksiannoista. Haastateltavaksi ryhmäksi valikoituivat Palmia Oy:n järjestyksenvalvojat, koska opinnäytetyö toteutettiin Huudikoutsit-hankkeeseen liittyen. Hankkeen toiminta kohdistuu metro- ja raideliikenteeseen sekä asemien läheisyyteen ja Huudikoutsit toimivat yhteistyössä Palmian kanssa. Haastatteluissa kysyttiin kuitenkin osittain arkaluontoisia asioita, kuten järjestyksenvalvojien havaintoja päihteitä käyttäviin henkilöihin liittyvistä ennakkoluuloista ja heihin kohdistetusta huonosta kohtelusta. Tutkimuksessa kävi ilmi, että järjestyksenvalvojat olivat havainneet kollegoidensa suhtautuvan päihteitä käyttäviin henkilöihin negatiivisesti ja kohtelevan heitä alentavasti sekä kohdistavan päihteitä käyttäviin henkilöihin tarpeetonta voimankäyttöä ja toimenpiteitä. Pohdimme tutkimusta tehdessämme sitä, asettaako tutkimus yhden alan työnantajayrityksistä huonoon valoon suhteessa muihin yrityksiin. Uskomme, että tutkimuksessa esiin nousseet ongelmat päihteitä käyttävien henkilöiden kohteluun liittyen koskevat laajemmin koko yksityistä turvallisuusalaa. Näitä ongelmia olisi mahdollisesti syytä tutkia tulevaisuudessa tarkemmin ja tutkimusta tulisi laajentaa myös muihin alan työnantajayrityksiin ja eri toimeksiantoihin.

Lähteet

Painetut

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Korhonen, U. 2013. Huumeriippuvuus - irti riippuvuuden otteesta. Helsinki: Delfiini Kirjat.

Lappalainen-Lehto, R., Romu, M. & Taskinen, M. 2008. Haasteena päihheet. Ammatillisen päihdetyön perusteita. Helsinki: WSOY.

Lusa, S. 2002. Huumeet ja turvallinen työpaikka. Helsinki: Työterveyslaitos.

Mattila, H., Ruusunen, T. & Uola, K. 2006. Viestinnän työkaluja AMK-opiskelijalle. Helsinki: WSOY.

Paasonen, J. & Ellonen, V. 2017. Turvallisuusalan perusoppikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T. & Vepsä, P. 2019. Ammattina sosionomi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Silvennoinen, M. 2004. Vuorovaikutuksen avaimet. Helsinki: Talentum.

Sisäasiainministeriö. 2011. Päihtyneiden kiinniottamista, kuljettamista, kohtelua ja hoitoa selvittäneen työryhmän loppuraportti. Sisäasiainministeriön ja sosiaali- ja terveysministeriön yhteinen työryhmä. Helsinki: Sisäasiainministeriön julkaisu 5/2011.

Sähköiset

Alho, H. 2018. Huumeiden käytön tunnistaminen, huumeriippuvuuden tunnusmerkit. Teoksessa Aalto, M., Alho, H. & Niemelä, S. (toim.). Huume- ja lääkeriippuvuudet. Helsinki: Duodecim. E-kirja.

Haili, M. 2021. Tehdään yhdessä metroasemista turvallisia ja viihtyisiä. Viitattu 16.1.2022. <https://huudikoutsit.fi/blogi/tehdään-yhdessä-metroasemista-turvallisia-ja-viihtyisiä/>

Hakala, T. 2016. Eettisyys laadullisessa tutkimuksessa - tutkijan näkökulma. Pro gradu -tutkielman lisäosa. Tampereen yliopisto, Terveystieteiden yksikkö. Tampere. Viitattu 21.2.2022. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201612132789>

- Hietala, O. & Terävä, A. 2017. Verkottajan kammareissa - Kutsu päihde- ja mielenterveyspalvelujen yhteiskehittämisen tiloihin ammattilaisina ja kokemusasiantuntijoina. Viitattu 20.5.2022. https://a-klinikksaatio.fi/sites/default/files/2019-12/verkottajan_kammareissa.pdf
- Holmberg, J., Partanen, A. & Koskelo, J. 2015. Päihteet ja niiden käyttö. Teoksessa Partanen, A., Holmberg, J., Inkinen, M., Kurki, M. & Salo-Chydenius, S. (toim.). Päihdehoitotyö. Helsinki: Sanoma Pro Oy. E-kirja.
- Holopainen, A. 2005. Huumeriippuvuus. Viitattu 23.1.2022. <https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/huumeet-ja-muut-paihdyttavat-aineet/huumeriippuvuus>
- Hägglund, P. 2016. Vartijan työtehtävät ja turvallisuusalan koulutuksen sisältö. Opinnäytetyö. Oulun ammattikorkeakoulu. Viitattu 12.4.2022. <https://www.theseus.fi/handle/10024/105420>
- Inkinen, M., Holmberg, J., Partanen, A., Kylmänen, P. & Saarinen, T. 2015. Päihdehoitotyö toimintana. Teoksessa Partanen, A., Holmberg, J., Inkinen, M., Kurki, M. & Salo-Chydenius, S. (toim.). Päihdehoitotyö. Helsinki: Sanoma Pro Oy. E-kirja.
- Irti huumeista ry. 2022. Irti huumeista - kiinni elämässä. Viitattu 27.4.2022. <https://irtihuumeista.fi/>
- Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus Oy. E-kirja.
- Järjestyslaki 612/2013. Viitattu 23.1.2022. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030612>
- Kekki, T. 2009. Taparikollisuus, huumeet ja rikoskierre. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 80/2009. Viitattu 17.5.2022. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/87250/Raportteja80_web.pdf?sequence=1
- Kennedy, M., Milloy, M-J., Markwick, N., McNeil, R., Dong, H., Wood, E. & Kerr, T. 2015. Encounters with private security guards among people who inject drugs in a Canadian setting. Viitattu 22.5.2022. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26708944/>
- Kerttula, T. 2010. Vartijat ja järjestyksenvalvojat julkisen vallan käyttäjinä. Helsingin yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisut. Viitattu 21.5.2022.
- Koskela, V. & Ovaska, A. 2017. Haittoja vähentävän työn opas - Völjy-kehittämishankkeessa koetut hyvät käytännöt. Viitattu 21.5.2022. https://a-klinikksaatio.fi/sites/default/files/2019-12/haittoja_vahentavan_tyon_opas_voljy.pdf

- Kotovirta, E., Markkula, J., Pajula, M., Paavola, M., Honkanen, R. & Tuominen, I. 2021. Päihde- ja riippuvuusstrategia. Yhteiset suuntaviivat vuoteen 2030. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2021:17. Viitattu 21.5.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163002/STM_2021_17.pdf
- Kukunori. 2022. Mikä Kukunori? Viitattu 27.4.2022. <https://www.kukunori.fi/mika-kukunori/>
- Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino. E-kirja.
- Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015. Viitattu 23.1.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151085#L11P113>
- Larja, M. 2021. Vuorovaikutuksen merkitys päihdetyössä. ”Ilman luottamuksellista yhteistyösudetta ei voi olla luottamuksellisia keskusteluita”. Pro gradu-tutkielma. Viitattu 13.4.2022. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64624/LARJA_Vuorovaikutuksen%20merkitys%20p%C3%A4ihdety%C3%B6ss%C3%A4.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Markwick, N., McNeil, R., Small, W. & Kerr, T. 2015. Exploring the Public Health Impacts of Private Security Guards on People Who Use Drugs: a Qualitative Study. Viitattu 22.5.2022. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26453195/>
- Merenheimo, U., Voutilanen, J., Venetjoki, N. & Lauerma, H. 2008. Gammavieroitusdelirium. Viitattu 12.4.2022. <https://www.duodecimlehti.fi/duo97350>
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus Oy. E-kirja.
- National Institute on Drug Abuse. 2021. Words Matter - Terms to Use and Avoid When Talking About Addiction. Viitattu 20.5.2022. <https://nida.nih.gov/nidamed-medical-health-professionals/health-professions-education/words-matter-terms-to-use-avoid-when-talking-about-addiction>
- Paasonen, J. 2018. Yksityisen turvallisuusalan rooli yhteiskunnassa? Viitattu 22.5.2022. https://rikoksentorjunta.fi/documents/5235988/56402368/2018-4_Haaste.pdf/e39c54a7-828e-685a-c85b-a174c03fb87a/2018-4_Haaste.pdf?t=1617029089638
- Palmia Oy. 2016. Monessa mukana. Turvallista metromatkaa. Viitattu 23.1.2022. <https://monessamukana.palmia.fi/blog/turvallista-metromatkaa>
- Palmia Oy. 2021. Vuosikatsaus 2021. Viitattu 27.4.2022. <https://www.palmia.fi/fi/yritys/vuosikatsaus-2021/>

Palmia Oy. 2022. Turvallisuuspalvelut. Viitattu 27.4.2022. <https://www.palmia.fi/fi/palvelut/turvallisuuspalvelut/>

Pitkänen, T., Kaskela, T., Tyni, S. & Tourunen, J. 2016. Päihdehoitoon hakeutuneiden rikollisuus. Rekisteri- ja hoitotietoihin perustuva seurantalutkimus vankeusrangaistukseen tuomituista päihdehoidon asiakkaista. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/2016. Viitattu 17.5.2022. https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/YpkSA2YG1/RISE_paihdehuoltoon_hakeutuneiden_rikollisuus_verkko.pdf

Poliisiammattikorkeakoulu. 2018. Järjestyksenvalvojan koulutusmateriaali perus- ja kertauskoulutuksiin. Viitattu 23.1.2022. https://www.yritysturvallisuus.fi/hscms/uploads/pdf/69526_JARJESTYKSENVALVOJAN_KOULUTUSMATERIAALI_2018_paivitys.pdf

Poliisilaki 872/2011. Viitattu 21.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110872>

Puroila, S. & Hanhela, V. 2021. Huumausaineiden käyttäjien kohtaaminen poliisin työssä. Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Viitattu 22.5.2022. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/501382/ON_Hanhela_Puroila.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Pyhälähti, M. 2002. Käyttö- ja kokoamisohjeet - haaste tekstintekijälle. Viitattu 17.5.2022. <https://www.kielikello.fi/-/kaytto-ja-kokoamisohjeet-haaste-tekstintekijalle>

Päihdehuoltolaki 41/1986. Viitattu 21.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041>

Päihdelinkki. 2020. Päihteidenkäyttö ja yhteiskunnallisen osallisuuden ongelmat. Viitattu 22.5.2022. <https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/paihteet-ja-yhteiskunta/paihteidenkaytto-ja-yhteiskunnallisen-osallisuuden>

Päihdelinkki. 2022. Gamma ja lakka. Viitattu 12.4.2022. <https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/pikatieto/gamma-ja-lakka?msclkid=e2e980f1b9bd11ec8c62ea1c7959ed1d>

Rajavartiolaki 578/2005. Viitattu 21.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050578>

Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2014. Haastavat asiakastilanteet - väkivalta työssä. Helsinki: Alma Talent Oy. E-kirja.

Rönkä, S. & Markkula, J. (toim.). 2020. Huuometilanne Suomessa 2020. Viitattu 23.1.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140710/URN_ISBN_978-952-343-576-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salaspuro, M. 2009. Päihdepotilas päivystyksessä ja hoitoonohjaus. Viitattu 23.1.2022. <https://www.duodecimlehti.fi/duo98004>

Salo-Chydenius, S., Holmberg, J. & Partanen, A. 2015. Riippuvuuskäyttäytyminen. Teoksessa Partanen, A., Holmberg, J., Inkinen, M., Kurki, M. & Salo-Chydenius, S. (toim.). Päihdehoitotyö. Helsinki: Sanoma Pro Oy. E-kirja.

Sininauhasäätiö. 2020. Ei narkomaani vaan huumeita käyttävä ihminen - termit haltuun. Viitattu 21.5.2022. <https://www.sininauhaliitto.fi/ajankohtaista/ei-narkomaani-vaan-huumeita-kayttava-ihminen-termit-haltuun/>

Stakes. 2006. Ehkäisevän päihdetyön laatuksiteerit. Työryhmämuistio 25.1.2006. Viitattu 21.5.2022. <https://thl.fi/documents/605763/1449622/Ehkaisevanpaihdetyonlaatukriteerit.pdf/e78556f1-3844-45dd-933a-bfa63e65a2d1>

Stakes. 2007. Ehkäisy ja hoito. Laadukkaan päihdetyön kokonaisuus. Viitattu 21.5.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77209/Ehk%C3%A4isy_ja_hoito.pdf?sequence=1

Suomen päihderiippuvaiset ry 2019. Opas päihderiippuvuuden ja läheisten hoitoon. Viitattu 22.5.2022. https://www.paihderiippuvaiset.fi/Opas_paihderiippuvuuden_ja_laheisten_hoitoon.pdf

Tietoarkisto. 2022. Laadullinen sisällönanalyysi. Viitattu 13.4.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

THL. 2012. Ehkäisevä päihdetyö peruspalveluissa. Opas kunnan ehkäisevään päihdetyöhön. Viitattu 21.5.2022. <https://www.julkari.fi/handle/10024/104359>

THL. 2016. Alkoholin terveydelle aiheuttamien riskien vähentäminen. Tiedä ja toimi 1/2016. Viitattu 29.1.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129668/TT_Alkoholinris-kit_PAINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print. E-kirja.

Tuomola, P. 2018. Ongelmakäyttäjän kohtaamisen vaikeus. Teoksessa Aalto, M., Alho, H. & Niemelä, S. (toim.). Huume- ja lääkeriippuvuudet. Helsinki: Duodecim. E-kirja.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 21.2.2022. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Viitattu 22.5.2022. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf#%5B%7B%22num%22%3A20%2C%22gen%22%3A0%7D%2C%7B%22name%22%3A%22FitR%22%7D%2C-249%2C-74%2C745%2C725%5D

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-Kustannus. E-kirja.

Julkaisemattomat

Huudikoutsin haastattelu. 2022. Huudikoutsi Paulan haastattelu 28.2.2022. Huudikoutsihanke. Helsinki.

Mäkinen, T. 2022. Palmian kenttäpäällikkö Tero Mäkisen haastattelu 18.2.2022. Palmia Oy. Helsinki.

Kuviot

Kuvio 1: Kehittämistyön eteneminen	27
--	----

Taulukot

Taulukko 1: Esimerkkejä aineiston analyysistä	32
---	----

Liitteet

Liite 1: Haastattelurunko päihteitä käyttävien henkilöiden teemahaastatteluun	65
Liite 2: Haastattelurunko järjestyksenvalvojien teemahaastatteluun	66
Liite 3: Suostumuslomake haastateltaville	67
Liite 4: Tutkimuslupa	68

Liite 1: Haastattelurunko päihteitä käyttävien henkilöiden teemahaastatteluun

Yksityisen turvallisuusalan toimijoiden kohtaaminen

- Kuinka usein asioit vartijoiden tai järjestyksenvalvojien kanssa?
- Millaisia kokemuksesi vartijoiden ja järjestyksenvalvojien kohtaamisista ovat?
- Ovatko jotkin kokemuksesi olleet erityisen positiivisia tai negatiivisia?

Suhtautuminen yksityisen turvallisuusalan toimijoihin

- Minkälainen oma suhtautumisesi vartijoihin ja järjestyksenvalvojiin on?
- Onko vartijoiden tai järjestyksenvalvojien omalla suhtautumisella ollut vaikutusta omaan suhtautumiseesi?

Vuorovaikutuksen kehittäminen

- Miten vartijoiden ja järjestyksenvalvojien ja päihteiden käyttäjien välisiä kohtaamisia voisi kehittää?
- Minkälaisen viestin haluaisit välittää vartijoille ja järjestyksenvalvojille päihteiden käyttäjien kohtaamisesta?

Liite 2: Haastattelurunko järjestyksenvalvojien teemahaastatteluun

Haastateltavan taustatiedot

- Haastateltavan työtehtävät ja työkohde tai kohteet Palmia Oy:llä
- Koulutus turvallisuusalan tehtäviin
- Kuinka pitkään on työskennellyt alan työtehtävissä?

Päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaaminen

- Kuinka usein kohtaat työtehtävissäsi päihteitä käyttäviä henkilöitä?
- Millaisissa tilanteissa yleensä kohtaat työssäsi päihteitä käyttäviä henkilöitä?
- Millaisia kohtaamiset ovat yleensä (positiivisia, neutraaleja, negatiivisia)? Entä silloin, kun henkilöön kohdennetaan toimenpidettä?
- Onko ollut uhkaavia tilanteita?

Suhtautuminen päihteitä käyttäviin henkilöihin

- Millainen on oma suhtautumisesi päihteitä käyttäviin henkilöihin?
- Miten suhtautumisesi näkyy käyttäytymisessäsi ja toiminnassasi?
- Koetko, että muiden järjestyksenvalvojien suhtautuminen päihteitä käyttäviä henkilöitä kohtaan on samanlainen kuin sinulla? Onko muiden suhtautuminen vaikuttanut omaan suhtautumiseesi?
- Oletko havainnut työssäsi työkavereidesi kohtelevan päihteitä käyttäviä henkilöitä huonosti tai suhtautuvan heihin negatiivisesti? Miten?
- Millaisena olet kokenut päihteitä käyttävien henkilöiden suhtautumisen järjestyksenvalvojiin?

Vuorovaikutuksen kehittäminen

- Miten järjestyksenvalvojien ja päihteitä käyttävien henkilöiden välistä vuorovaikutusta voitaisiin mielestäsi kehittää?
- Mitä olisit halunnut tietää päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamisesta, kun aloitit työt järjestyksenvalvojana?
- Sisältyikö omaan koulutukseesi tietoa liittyen päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamiseen? Olisiko lisäkoulutukselle tarvetta?
- Mitä hyötyjä olisi siitä, että järjestyksenvalvojia koulutettaisiin paremmin päihteitä käyttävien henkilöiden kohtaamiseen?
- Omat vinkit päihteitä käyttävän henkilön kohtaamiseen uudelle työntekijälle?

Liite 3: Suostumuslomake haastateltaville



SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISEEN

Laurea-ammattikorkeakoulu, Tikkurilan kampus
 Sosionomi, Rikosseuraamusala
 Opinnäytetyö

Opinnäytetyö toteutetaan noudattaen tutkimuseettisen neuvottelukunnan määrittelemää hyvää tieteellistä käytäntöä (Hyvä tieteellinen käytäntö ... 2012). Olen saanut kirjallista tietoa opinnäytetyön sisällöistä, sen tavoitteista sekä nähnyt opinnäytetyöhön liittyvät teemahaastattelun teemat ja/tai kysymykset (ks. lopussa)

- Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan opinnäytetyön haastatteluun
- Henkilötietoja ei kerätä, joten tutkimusrekisteriä ei synny
- Antamiani vastauksia ei voi yhdistää minuun jälkikäteen opinnäytetyön kirjallisessa tuotoksessa
- Kaikki vastaustiedot ovat luottamuksellisia

Minulle on selvitetty opinnäytetyön tarkoitus ja siinä käytettävät tiedonkeruun (kuten haastattelu/videointi/valokuvaaminen/ääninauhaukset) ja tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että opinnäytetyöhön osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamiani tietoja ja tiedonkeruussa saatua materiaalia (kuten videointi/valokuvaaminen/ääninauhaukset) käytetään kyseisen opinnäytetyön tarpeisiin sekä sen loppuraportointiin/esittämiseen. Voin halutessani keskeyttää opinnäytetyöhön osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni.

Päiväys ja paikka _____

Opinnäytetyöhön osallistuvan haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus ja nimenselvennys

Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus ja nimenselvennys

(Vastaajien tiedot eivät tule näkyviin, suostumuslomakkeet kansioidaan ja säilytetään lukitussa tilassa Laureassa)

Liite 4: Tutkimuslupa

28.2.2022


Työn [tutkimuksen, opinnäytetyön, jatkotutkinnon] tekijä/t:	Mäenpää, Sara & Heikkinen, Heidi sara.maenpaa@student.laurea.fi , heidi.j.heikkinen@student.laurea.fi
Koulutusohjelma/ korkeakoulu/ yliopisto:	Rikosseuraamusalan sosionomi AMK, Laurea ammattikorkeakoulu
Toimipiste:	Tikkurila
[tutkimuksen, opinnäytetyön, jatkotutkinnon] Ohjaaja/ohjaajat:	Holopainen, Sonja
Työn/tutkimuksen nimi:	Päihteiden käyttäjän kohtaaminen yksityisellä turvallisuusallalla
Tavoitteet/ tutkimusongelma:	Selvittää, minkälaisia päihteiden käyttäjien sekä vartijoiden ja järjestyksenvalvojen väliset kohtaamiset ovat, mitä haasteita niihin liittyy ja miten kohtaamisissa voisi parantaa huomioiden niin kunnioittavan kohtaamisen kuin työturvallisuuden näkökulmat. Koostamme tutkimuksen tuloksista lyhyen oppaan yksityisen turvallisuusalan toimijoille päihteiden käyttäjän kohtaamisesta.
Tarvittavien tietojen / aineistojen määrittely: Tarkka rajausta mitä tietoja tarvitaan, missä tiedostomuodossa ne tarvitaan ja miten tiedot toimitetaan tutkimusluvun hakijoille:	Haluamme haastatella tutkimusta varten Palmia Oy:n järjestyksenvalvoja. Sovimme haastatteluista yhdessä vapaaehtoisten järjestyksenvalvojen kanssa. Haastatteluilla pyritään selvittämään järjestyksenvalvojen kokemuksia päihteiden käyttäjien kohtaamisesta ja löytämään niitä asioita, joita kohtaamisissa voisi kehittää. Haastattelut tallennetaan/äänitetään tutkimustulosten raportointiseksi ja ne hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua. Tutkimukseen osallistuvien henkilötietoja ei kerätä ja kaikki vastaukset esitetään opinnäytetyössä nimettöminä.
Aikataulu (noin kahden kuukauden tarkkuudella):	Haastattelut on tarkoitus toteuttaa maaliskuun alkupuolella.

Laurea-ammattikorkeakoulu

Tutkimuslupahakemus

2 (2)

28.2.2022

Liitteet:	Liitteenä alustava teemahaastattelurunko.		
Päätöksentekijä täyttää	Tutkimuslupa myönnetään	x	Tutkimuslupaa ei myönnetä
	Perusteet Annamme luvan tutkimuksen tekemiseen sidosryhmätyön edistämiseksi järjestyksenvalvojen näkökulmasta.		
Päätöksentekijä nimi ja päivämäärä	1.3.2022	Mäkinen Tero Kenttäpäällikkö Turvallisuuspalvelut, julkinen liikenne	

Tutkimusluvan myöntämisen ja tietojen/aineiston luovuttamisen ehtona on se, että tutkimuksen/selvityksen tekijä sitoutuu huolehtimaan tietojen käsittelystä ottaen huomioon henkilötietojen käsittelyä ja yksityisyyden suojaa koskevan lainsäädännön. Tutkimuksen/selvityksen tekijä on velvollinen käyttämään tietoja/aineistoa luottamuksellisesti ja ainoastaan tämän tutkimuksen/selvityksen tekemiseksi sekä turvaamaan tarkastelemiensa henkilöiden intymiteetin ja anonymiteetin. Tutkimuksen/selvityksen toteuttamisen jälkeen aineisto hävitetään asianmukaisella tavalla.

Jos tutkimuksessa syntyy henkilötietoja koskeva rekisteri, tulee liitteenä olla myös EU:n yleisen tietosuojasetuksen 13 ja 14 artiklojen mukainen tietosuojaseloste. Tarvittaessa hakemuksen liitteenä tulee olla myös tutkimuseettinen ennakoarviointilausunto.

Tutkimusluvan hakija toimittaa myönteisen päätöksen henkilölle, joka vastaa aineiston luovuttamisesta Laurea-ammattikorkeakoulun sovelluksesta. Tässä yhteydessä tutkimusluvan saanut sopii myös esim. kyselyjen lähettämisen käytännön toteuttamisesta.