

Tanja Jurvelin

Osa työnkuvaa(ko?)

Suomen yleisten kirjastojen työntekijöiden kohtaamat uhka- ja väkivaltatilanteet työpaikalla asiakkaiden toimesta

Opinnäytetyö

Kevät 2021

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala

Tekijä: Tanja Jurvelin

Työn nimi: Osa työnkuvaa(ko?) : Suomen yleisten kirjastojen työntekijöiden kohtaamat uhka- ja väkivaltatilanteet työpaikalla asiakkaiden toimesta

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2021

Sivumäärä: 104

Liitteiden lukumäärä: 3

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli koota tietoa kohtaavatko Suomen yleisten kirjastojen työntekijät asiakkaiden toimesta uhka- ja/tai väkivaltatilanteita työssään, ja ovatko he mielestään saaneet riittävästi koulutusta kyseisistä tilanteista selvitäkseen. Tarkoituksena oli myös kartoittaa minkälaiset kohdatut tilanteet ovat yleisimpiä, sekä selvittää millaista lisäkoulutusta kirjastohenkilökunta mahdollisesti kaipaa.

Tutkimus oli kvantitatiivinen survey-tutkimus. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta, joka toteutettiin verkkokyselynä Webropol-kysely- ja analyysityökalulla. Kysely lähetettiin Ahvenanmaata lukuun ottamatta kaikkiin Suomen yleisiin kirjastoihin. Kyselylomake oli avoinna 21.5.–4.6.2018 ja siihen vastasi 799 henkilöä. Aineisto analysoitiin Webropol-työkalulla. Taulukot ja visualisointi koottiin Excel-taulukkolaskentaohjelmalla.

Tutkimustulosten mukaan yli puolet vastaajista oli kohdannut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta nykyisellä työpaikallaan. Kolme eniten kohdattua tilannetta olivat asiakkaan häiriökäyttäytyminen, aggressiivinen asiakas ja alkoholiin liittyvä tilanne. Pääsääntöisesti tilanteita kohdattiin harvemmin kuin kerran vuodessa, mutta osalle vastaajista tilanteet olivat kuukausittaisia tai jopa viikoittaisia.

Alle puolet vastaajista koki saaneensa riittävästi tietoa ja koulutusta selvitäkseen asiakkaiden mahdollisesti aiheuttamista uhka- ja/tai väkivaltatilanteista, viidennes ei ollut saanut koulutusta laisinkaan. Lähes puolet vastaajista koki haluavansa tai tarvitsevänsä lisätietoa ja -koulutusta. Koulutuksen toivottiin olevan säännöllistä ja ajantasaista. Koulutuksen sisällön toivottiin olevan konkreettista ja käytännöllistä, ihanteellisesti sen toivottiin olevan räätälöity oman kirjaston tarpeita ajatellen. Koulutusta toivottiin monipuolisesti eri ammattialojen edustajilta.

Avainsanat: kirjasto, kirjastot, yleiset kirjastot, työpaikkaväkivalta, asiakasväkivalta

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Business Administration, Library and Information Services

Author: Tanja Jurvelin

Title of thesis: Part of the job(?): Customer-perpetrated threats and violent situations at the workplace experienced by the employees of the Finnish public libraries.

Supervisor: Ari Haasio

Year: 2021

Number of pages: 104 Number of appendices: 3

The purpose of the study was to gather information about whether employees of public libraries in Finland face threats and/or violence situations caused by customers in their work, and whether they felt they had had sufficient training to cope with those situations. Another aim was to find out what situation types were the most common, as well as to find out what kind of additional training library staff might need.

The study was a quantitative survey. The research method used was an online survey, conducted using the Webropol survey and analysis tool. The survey was sent to all the public libraries in Finland, except for Åland. The questionnaire was open for answering from May 21 to June 4, 2018, and was responded by 799 people. The data was analysed using the Webropol tool. Tables and visualizations were compiled using the Excel spreadsheet program.

According to the research results, more than half of the respondents had encountered customer-perpetrated threats and/or violence situations at their current workplace. The three most common situations were a customer's disruptive behaviour, an aggressive customer, and an alcohol-related situation. As a rule, those situations occurred less often than once a year, but to some of the respondents monthly, or even weekly.

Less than half of the respondents felt that they had received enough information and training to cope with possible threats and/or violence situations caused by customers; a fifth had not received any training at all. Nearly half of the respondents felt that they wanted or needed additional information and training. That training was hoped to be regular and up to date. The content of the training was hoped to be concrete and practical; ideally, it was hoped to be tailored to the needs of the participants' own library. The respondents wanted to have training by representatives of different professional fields.

Keywords: library, libraries, public libraries, workplace violence, client-perpetrated violence

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet	9
1 JOHDANTO	10
2 TEOREETTINEN TAUSTA.....	11
2.1 Asiakaspalvelu.....	13
2.2 Häirintä, kiusaaminen ja epäasiallinen kohtelu	14
2.3 Seksuaalinen häirintä.....	17
2.3.1 Määritelmiä.....	17
2.3.2 Tilastoja.....	19
2.3.4 Rajanvetoa	23
2.4 Väkivalta	25
2.4.1 Määritelmiä.....	25
2.4.2 Tilastoja.....	28
2.4.3 Rajanvetoa	32
3 AIEMMAT TUTKIMUKSET	34
3.1 Tutkimuksia työpaikkaväkivallasta	34
3.2 Tutkimuksia työpaikkaväkivallasta kirjastoalalla	36
4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TOTEUTUS.....	41
4.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	41
4.2 Tutkimusstrategia.....	42
5 TUTKIMUSTULOKSET	44
5.1 Taustatiedot	44
5.2 Tutkimustulokset.....	48
5.2.1 Itse koetut tilanteet ja kuullut kokemukset.....	48
5.2.2 Avun tarve ja tilanteen purku.....	60
5.2.3 Turvallisuus ja turvallisuuden tunne kirjastossa	63
5.2.4 Saatu koulutus ja koulutuksen tarve.....	70

6 POHDINTAA JA YHTEENVETOA.....	77
6.1 Koetut tilanteet ja henkinen kuormitus	77
6.2 Turvallisuuden tunne.....	78
6.3 Koulutus.....	79
6.4 Työntekijän oikeudet.....	81
6.5 Työyhteisö	82
6.6 Muuttunut kirjasto ja järjestyksenpito	83
6.7 Lopuksi	84
LÄHTEET	86
LIITTEET	95

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Kokenut työpaikkakiusausta asiakkaiden taholta.	16
Kuvio 2. Henkinen väkivalta ja työpaikkakiusaaminen asiakkaiden taholta	16
Kuvio 3. Naisten miesten taholta ja miesten naisten taholta kokema seksuaalinen häirintä kahden viime vuoden aikana ikäluokittain 2017.	20
Kuvio 4. Naisiin ja miehiin kohdistuva seksuaalinen häirintä.	22
Kuvio 5. Henkinen väkivalta ja työpaikkakiusaaminen asiakkaiden taholta 2012–2017	30
Kuvio 6. Asiakkaiden taholta tuleva väkivalta työpaikalla 2012–2017	30
Kuvio 7. Uhkailu- ja väkivaltatilanteiden kohteeksi joutuneet tapahtumapaikan ja sukupuolen mukaan vuosina 2012–2018.....	32
Kuvio 8. Vastaajien ikäryhmät prosentteina.	44
Kuvio 9. Vastaajien asuinalue prosentteina.	45
Kuvio 10. Vastaajien koulutustausta prosentteina.....	45
Kuvio 11. Vastaajien ammattinimike prosentteina.....	46
Kuvio 12. Työvuodet, työskennellyt kirjastossa.....	47
Kuvio 13. Kirjastoni henkilökunnan määrä on.	47
Kuvio 14. Kirjastoni sijaitsee kaupungin tai kunnan alueella, jonka asukasmäärä on.....	48
Kuvio 15. Oletko itse kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta yleisessä kirjastossa työskennellessäsi?	49
Kuvio 16. Oletko itse kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta yleisessä kirjastossa työskennellessäsi? Vastaukset sukupuolen mukaan.....	49

Kuvio 17. Oletko itse kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta yleisessä kirjastossa työskennellessäsi? Jos vastasit kyllä, niin minkälaisia tilanteita olet kokenut?	50
Kuvio 18. Kuinka usein olet itse kohdannut työssäsi yleisessä kirjastossa uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta?	53
Kuvio 19. Millaisten tekijöiden koet vaikuttaneen kokemasi tilanteen syntyyn?	57
Kuvio 20. Oliko kirjastossa muita työntekijöitä paikalla, kun itse koit asiakkaan luoman uhka- ja/tai väkivaltatilanteen?	61
Kuvio 21. Olisitko kaivannut apua tilanteen aikana? Vastaukset sukupuolen mukaan	61
Kuvio 22. Olisitko kaivannut apua tilanteen aikana? Vastaukset vastaajan työpisteen mukaan.....	62
Kuvio 23. Tarjottiinko sinulle kokemasi uhka- ja/tai väkivaltatilanteen jälkeen mahdollisuutta tapahtuneen purkuun?	63
Kuvio 24. Olisitko kaivannut tilanteen purkua jälkikäteen työnantajan/muun tahon toimesta?	63
Kuvio 25. Onko kirjastollasi mahdollisuus kutsua vartija paikalle tarvittaessa?	64
Kuvio 26. Onko kirjastollasi mahdollisuus kutsua vartija paikalle tarvittaessa? Vastaukset sen kaupungin/kunnan asukaslukumäärän mukaan, jossa vastaajan kirjasto sijaitsi.....	65
Kuvio 27. Onko vartija (tai joku muu) jouduttu joskus kutsumaan paikalle asiakkaan aiheuttaman uhka- ja/tai väkivaltatilanteen vuoksi?	66
Kuvio 28. Onko kirjastossasi hiljaisen hälytyksen -painike?.....	66
Kuvio 29. Onko kirjastossasi kameravalvonta?	67
Kuvio 30. Mikä lisäisi turvallisuuden tunnettasi työpaikalla?	68

Kuvio 31. Oletko saanut mielestäsi riittävästi tietoa ja koulutusta selvittääksesi asiakkaiden mahdollisesti aiheuttamista uhka- ja/tai väkivaltatilanteista?.....	71
Kuvio 32. Oletko saanut mielestäsi riittävästi tietoa ja koulutusta selvittääksesi asiakkaiden mahdollisesti aiheuttamista uhka- ja/tai väkivaltatilanteista? Vastaukset ikäjakauman mukaan	71
Kuvio 33. Tuntuuko, että haluaisit tai tarvitsisit lisätietoa ja -koulutusta selvittääksesi työpaikalla asiakkaiden mahdollisesti aiheuttamista uhka- ja/tai väkivaltatilanteista?	73
Taulukko 1. Seksuaalisen häirinnän seurauksia ja kustannuksia yhteiskunnalle, työpaikoille ja yksilölle.....	24
Taulukko 2. Väkivallan kohteeksi joutuneet tuhatta (1 000) 15–74-vuotiaista kohden vuosina 1993–2003.....	29
Taulukko 3. Oletko itse kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta yleisessä kirjastossa työskennellessäsi? Jos vastasit kyllä, niin minkälaisia tilanteita olet kokenut? Vastaukset sukupuolen mukaan	51
Taulukko 4. Oletko itse kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta yleisessä kirjastossa työskennellessäsi? Jos vastasit kyllä, niin minkälaisia tilanteita olet kokenut? Vastaukset vastaajan valitseman kaupunki-/kuntakoon mukaan, jossa vastaajan kirjasto sijaitti.....	52
Taulukko 5. Mikä lisääisi turvallisuuden tunnettasi työpaikalla?.....	69
Taulukko 6. Oletko saanut mielestäsi riittävästi tietoa ja koulutusta selvittääksesi asiakkaiden mahdollisesti aiheuttamista uhka- ja/tai väkivaltatilanteista?.....	72
Taulukko 7. Millaiseksi koet jo saamasi koulutuksen?.....	73

Käytetyt termit ja lyhenteet

AKAVA	Työmarkkinakeskusjärjestö
DIK	Ruotsalainen kirjastonhoitajien ammattiliitto
Direktiivi	Euroopan unionin jäsenvaltioille tarkoitettu lainsäädäntö-ohje
EK	Elinkeinoelämän keskusliitto
EUR-Lex	EU:n lainsäädäntö- ja oikeussivusto
Eurofound	Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätiö
Euroopan unioni	Eurooppalaisista jäsenvaltioista muodostuva taloudellinen ja poliittinen liitto
Nordic Union HRCT	Nordic Union of Hotel, Restaurant, Catering and Tourism
OAJ	Opetusalan ammattijärjestö
PAM	Palvelualojen ammattiliitto
Pardia	Ammattiliitto
STM	Suomen sosiaali- ja terveysministeriö
STTK	Palkansaajien keskusjärjestö
SVT	Suomen virallinen tilasto Tilastokeskus
TEHY	Sosiaali- ja terveysalan ammattijärjestö
THL	Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
TTK	Työturvallisuuskeskus
Webropol	Online- kyselytutkimustyökalu aineistonkeruumenetelmä
WHO	Maailman terveysjärjestö

1 JOHDANTO

Yleinen kirjasto on Suomessa merkittävä tekijä sivistysinstituutina. Se on peruspalvelu, johon kaikilla on tasavertainen oikeus. 2017 Suomessa oli yleisiä kirjastoja ja kirjastoautoja yhteensä 853, niissä vierailtiin 50 miljoonaa kertaa, ja kirjastot työllistivät lähes 3 500 henkilöä (Elomaa 2018). Kirjastoissa asiakaspalvelu ja lähestytävyyks ovat tärkeitä, joten ei liene yllättävää, että Taloustutkimus Oy:n vuosittain tekemässä Kansallisessa asiakaspalvelututkimuksessa, jossa suomalaiset kuluttajat saavat arvioida eri yritysten asiakaspalvelua, kirjasto on ollut ensimmäisellä sijalla vuodesta 2013 lähtien (Aho 2021). Akavan Erityisalojen 2017 gallup -kyselyssä kansalaisten käsityksestä kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopalveluista, kirjasto koettiin yhtenä yleisesti hyvinvointia lisäävänä tekijänä, jonka laadukkuuden edellytyksenä ovat koulutetut asiantuntijat (Nurmela 2017, 4).

Tilastojen valossa mielikuva kirjastosta vaikuttaisi olevan positiivinen. Koska kirjastopalveluiden käyttäjäkunta on määrällisesti suuri ja monimuotoinen, niin vastaako mielikuva myös todellisuutta? Suomessa ei ole yleisesti tutkittu kirjastoissa kohdatuja uhka- ja väkivaltatilanteita, ja kirjastot ovat harvoin otsikoissa aiheen vuoksi. Kaikki tapaukset eivät edes päädy lehtiin, vaikka ehkä syytä olisikin yleisen keskustelun herättämisen kannalta. Viime vuosina lehtiin, blogeihin tms. päätyneet alan ehkä suurimmat uutiset olivat 2013 tapahtunut puukotus Jyväskylän kirjastossa äärioikeistoon liittyvän kirjan esittelytilaisuudessa, ja Charlie Hebdo -sarjakuvalehden tekijöiden muistonäyttely 2015 muun muassa Helsingissä (Koivu 2015; Liesalo 2015; Tervola 2015; Haavisto, [viitattu 10.10.2018]). Etelän kirjastojen ongelmat huumeiden käyttäjien kanssa ovat saaneet säännöllisesti otsikkotilaa (Liimatainen 2016; Massinen 2016; Pajuriutta 2016; Kangasniemi 2017; Pajuriutta 2018; Tuhkanen 2018; Viskari 2018), kuin myös nuorten häiriökäyttäytyminen (Tahkokorpi 2010; Mälkiä 2014; Sillanpää 2016; Jansson 2016; Koskinen, [viitattu 11.10.2018]). Kaikki tapaukset eivät ehkä tunnu suurilta, mutta kokonaisuus antaa aiheita tarkastella lähemmin kirjastotyöntekijöiden turvallisuudentunnetta työpaikalla.

2 TEOREETTINEN TAUSTA

Häirintä, uhkatilanteet ja väkivalta eivät ole uusi ilmiö asiakaspalvelualalla, näitä kaikkia kohdataan erilaisissa ammateissa ympäri maailman. Useissa lähteissä mainitaan tiettyjä työn piirteitä, jotka lisäävät uhan ja väkivallan riskiä (mm. Di Martino ym. 2003; Isotalus & Saarela 2007; Väkivallan uhka... 2014), ja nostetaan esille toimialoja, joissa väkivaltaa kohdataan keskimääräistä enemmän (mm. Isotalus & Saarela 2007; Piispa & Hulkko 2010; Rantaeskola ym. 2015).

Vaikka eri maissa voikin olla tilastollisia eroja riskiammattien määrittelyssä tai havaituissa väkivallan riskiä lisäävissä työn piirteissä, löytyy yhdistäviä tekijöitä kuitenkin useita. Riskiammattialojen kärjestä löytyvät terveydenhoitoala, sosiaaliala, opetus- ja kasvatusala, kaupanala, turvallisuus- ja suojeluala, hotelli- ja ravintola-ala sekä kuljetusala. Väkivallan riskiä lisääviä työn piirteitä ovat muun muassa:

- Työskentely yksin tai syrjäisessä paikassa
- Työskentely iltaisin tai öisin
- Työskentely tiloissa, joihin on avoin pääsy
- Rahan tai arvoesineiden käsittely
- Asiakkaiden kanssa työskentely
- Työskentely rauhattomalla tai vaarallisella alueella
- Palvelun kieltä tai esto asiakkaalta
- Asiakkaan etuuksien ja oikeuksien käsittely

Puumin (2009, 3) mukaan tyypillisimmin palvelualoilla kohdattu työpaikkaväkivalta liittyy tilanteisiin, jolloin ”joudutaan puuttumaan asiakkaan yksityisasioihin tai itsemääräämisoikeuteen tai häneltä joudutaan epäämään hänen toivomansa etuus tai palvelu”.

Huoli työturvallisuudesta on ymmärrettävää. Eri tutkimusten mukaan työväkivalta, häirintä ja niiden pelko ovat lisääntyneet Suomessa. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisemassa *Työolobarometri 2017* tuloksissa esitetään, että työpaikkaväkivalta tai sen uhka olisi n. 15 vuoden aikana kasvanut johdonmukaisesti (Lyly-Yrjänäinen 2018, 95). Saarela ym. (2009, 8) arvioivat, että vuosittain työpaikkaväkivallan tai sillä uhkailun kohteeksi joutuu noin viisi prosenttia työvoimasta, mikä tekee yli

110 000 henkilöä. Samassa arvioinnissa esitetään, että keskimäärin kaksi työväki-
valtatapausta vuodessa johtaa kuolemaan. Kansallisen rikosuhritutkimuksen mu-
kaan työpaikkaväkivallan pelko on noussut vuosien 2014–2017 välillä noin kolme
prosenttia. Vuoden 2017 tutkimuksen vastaajista 16 % oli pelännyt työpaikalla ta-
pahtuvaa väkivaltaa. (Danielsson & Näsi 2018, 1.)

Työturvallisuuslaki määrittelee työnantajan velvollisuuden työntekijän turvallisuutta
koskien. Työssä esiintyvät vaarat on selvitettävä, ja ne on mahdollisuuksien mukaan
poistettava tai estettävä. Työnantajalla on myös oltava toimintaohjelma työsuojelua
varten, ja uusia työntekijöitä perehdytettäessä heille on kerrottava työn vaaroista ja
työpaikan yleisistä toimintatavoista. Myös työntekijän oma vastuu määritellään sa-
massa laissa. Työntekijän on muun muassa toimittava työnantajan antamien ohjei-
den ja sääntöjen mukaisesti, sekä ilmoitettava aina havaitsemistaan työhön liitty-
vistä mahdollisista riskeistä. (L 23.8.2002/738, luku 2 ja luku 5; Saarela ym. 2009,
9.)

Muitakin lakeja on otettava huomioon. Esimerkiksi *työterveyshuoltolaissa* sääde-
tään työnantajan velvollisuudesta järjestää työterveyshuolto. Osa työterveyshuoltoa
on työn ja työolosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden selvittäminen ja arviointi,
samoin kuin toimenpide-ehdotusten tekeminen työn terveellisyyden ja turvallisuu-
den parantamiseksi, sekä toimenpide-ehdotusten toteutumisen seuranta. (L
21.12.2001/1383, luku 2 ja luku 3.) *Pelastuslaki* velvoittaa rakennuksen omistajan,
haltijan ja toiminnanharjoittajan ehkäisemään osaltaan vaaratilanteiden syntymistä,
ja varautumaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilan-
teissa, sekä varautumaan muihin sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin omatoimi-
sesti kykenevät. Myös pelastussuunnitelman tekemisestä säädetään pelastus-
laissa. (L 29.4.2011/379, luku 3.) *Työtapaturma- ja ammattitautilaki* määrittää työn-
antajan velvollisuuden vakuuttaa työntekijänsä työtapaturman ja ammattitaudin va-
ralta (L 24.4.2015/459, luku 1). *Rikoslaki* säättää muun muassa yksityisyyden, rau-
han ja kunnian loukkauksesta, kuin myös vahingonteosta (L 19.12.1889/39, luku 24
ja luku 35). *Pakkokeinolaissa* säädetään yleisestä kiinniotto-oikeudesta kohdatta-
essa rikoksesta epäillyn henkilön (L 22.7.2011/806, luku 2).

Jokainen toimija on omalta osaltaan vastuussa turvallisen työympäristön luomi-
sesta. Lainsäädäntö rakentaa pohjan turvallisuudelle, mutta jokainen työpaikka luo

kuitenkin oman turvallisuuskulttuurinsa (Puumi 2009, 5.) Koulutus vaaratilanteiden ennakoimiseksi, tunnistamiseksi ja niistä selviämiseksi on tärkeässä roolissa. Toimijan hyvä ammatillinen itseluottamus vaikuttaa stressitilanteista selviämiseen. Kun työnsä hallitsee hyvin, luo se vankan perustan itseluottamukselle ja ammattiroolille, ja lisää toimijan turvallisuutta. (Rantaeskola ym. 2015, 49–55).

Mitään yksittäistä syytä työturvattomuuden lisääntymiseen ei pystytä osoittamaan. Rantaeskolan ym. (2015, 4–6) mukaan kyseessä on ennemminkin ympäristömme monien häiriöihin herkistävien tekijöiden summa. Ihminen lajina ei kehity tai muutu nopeasti. Jokainen aikakausi heijastaakin sen hetkisiä yhteiskunnallisia ja kulttuurillisia muutoksia.

Seuraavissa alaluvuissa esitellään tämän opinnäytetyön aiheeseen liittyviä käsitteitä, ja määritellään mitä käsitteet tarkoittavat tässä työssä.

2.1 Asiakaspalvelu

Yritystoiminta määrittää asiakkaan henkilöiksi, jotka ovat markkinointi- ja myyntitoimenpiteiden kohteena. Kyseessä voi olla yksilö tai ryhmä. Vaikka kuuluisikin johonkin asiakasryhmään, haluaa jokainen yleensä silti tulla kohdelluksi yksilönä. (Lovio & Tiihonen 2005, 19.) Asiakaspalvelijan rooli asiakassuhteiden luomisessa on kriittinen, sillä hän vaikuttaa suhteen jatkuvuuteen. Aktiivinen vuorovaikutus kasvotusten tai kommunikointivälineiden kautta on välttämätöntä. (Flink ym. 2015, 58.)

Asiakaspalvelu tarkoittaa vuorovaikutusta, joka liittyy asiakaskohtaamistilanteeseen (Eräsalo 2011, 14; Flink ym. 2015, 75). Oli kyseessä sitten aineeton vuorovaikutustilanne, tai konkreettinen tuote/palvelu (Flink ym. 2015, 75), on tapahtuma aina vastuullista toimintaa, ja sen vaikutus heijastuu suoraan asiakkaan valintapäätökseen (Lovio & Tiihonen 2005, 11). Jokainen kokee, näkee ja tuntee palvelutilanteen yksilöllisesti, joten vaikka tuote tai palvelu olisikin hyvää, niin se ei myy, jos asiakas tuntee palvelun jollain tavalla kielteiseksi (Flink ym. 2015, 75). Siksi asiakaspalvelun peruslähtökohta onkin aina kohtelias, ystävällinen toiminta. Sen varaan rakentuu sekä työntekijän että hänen edustamansa tahon luotettavuuden kuva, joka puolestaan liittyy suoraan uskottavuuteen. (Sundell 2014, 68.)

Uskottavuus muodostuu monista tekijöistä, joista Sundell (2014, 69) määrittää suurimmaksi ammattimaisuuden. Hänen mukaansa ammattimaisuuteen kuuluu ”ammatin vaatimat tiedot ja taidot, hyvät vuorovaikutustaidot, hyvä työkyky, ulkoinen olemus, sekä asenne”. Kun työntekijä pystyy seisomaan toimittamansa palvelun takana, näkyy se asiakastyössä sujuvana, itsevarmana toimintana. Toisin sanoen, jotta asiakassuhde kestäisi, on työntekijän kyettävä antamaan ammattimaista, laadukasta palvelua, josta välittyy uskottava kuva. (Sundell 2014, 68–69.) Työntekijöiden palveluosaaminen on myös yksi kilpailukeino yritysten välillä (Flink ym. 2015, 67). Lovion ja Tiihosen (2005, 19) teoksessaan käyttämä Tuula Haaviston lainaus ”Asiakas ei luonnollisestikaan aina ole oikeassa, mutta hän on aina asiakas” toimii muistutuksena oman ammattimaisuuden säilyttämisestä palvelun laadun takaamiseksi muun muassa asiakasuskollisuutta rakennettaessa.

Työntekijä hyödyntää asiakaspalvelussa kaikkia niitä kokemuksia, joita on elämän aikana kertynyt. Kyseessä on kuitenkin loppujen lopuksi ihmisen kohtaaminen, ja sille luo pohjaa kaikki elämän varrella käydyt kohtaamiset, keskustelut ja tuntemukset. Vaikka työntekijä olisi nuori, on hänkin ollut tekemisissä kaikenikäisten ihmisten kanssa kaikenlaisissa tilanteissa. Näitä kokemuksia on lupa käyttää asiakaspalvelussa, se on jopa suositeltavaa. (Flink ym. 2015, 75.)

Jotkut käyttävät **asiakaspalvelua** ja **palvelua** synonyymeina, mutta palvelu sanana on monitasoisempi. Se voi asiakaspalvelun lisäksi tarkoittaa palvelua palvelutuotteena, tai se voidaan määritellä toimintona tai hyötynä, jota tarjotaan asiakkaalle. Se voi olla konkreettista tai aineetonta. (Lovio & Tiihonen 2005, 11.)

2.2 Häirintä, kiusaaminen ja epäasiallinen kohtelu

Negatiivista ja vihamielistä käytöstä on Milczarekin (2010, 20) mukaan tutkittu tieteellisesti vasta noin 20 vuotta. Kun puhutaan häirinnästä ja kiusaamisesta, mitään yleisesti sovittua määritelmää tai termiä ei eri instituutioiden tai tutkijoiden keskuudessa ole. Käytettyjä termejä on useita, ja Milczarek huomauttaa joskus niitä käytettävän synonyymeina, ja joskus eri asioina. Sekä häirinnän että kiusaamisen määritelmät tulevat pääsääntöisesti tutkijoilta; Milczarek (2010, 21) esittelee niistä joitakin. Esimerkiksi Carol Brodskyn määritelmässä häirintä on

Yhden henkilön toistuvat ja hellittämättömät yritykset piinata, uuvuttaa, turhauttaa tai saada aikaan reaktio toisessa. Se on kohtelua, joka alituisesti provosoi, painostaa, pelottaa, uhkaa tai muutoin saa toiset kiusaantuneeksi.¹ (Milzarek 2010, 21.)

Vittorio Di Martinon kuvailussa kiusaaminen on

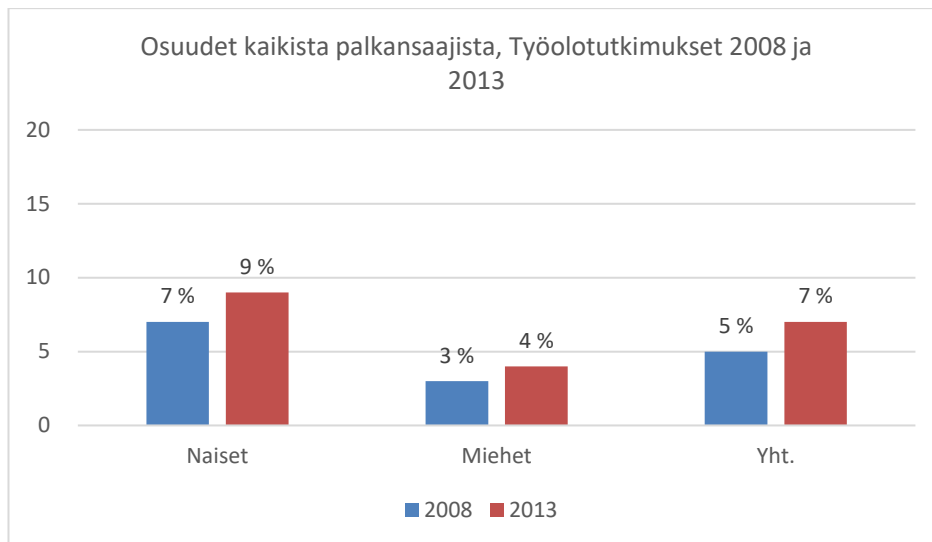
psykkisen häirinnän muoto, joka koostuu vainosta kostonhimoisten, julmien tai vahingollisten yritysten kautta, tarkoituksena nöyryyttää tai horjuttaa yksilöä tai työntekijäryhmiä, mukaan lukien perusteettomat, jatkuvat negatiiviset huomautukset tai kritiikit, eristäen henkilön sosiaalisista yhteyksistä, ja juoruta tai levittää valheellista tietoa.² (Milzarek 2010, 21.)

Työturvallisuuskeskuksen (TTK) sivuilla sanotaan epäasiallisen kohtelun työpaikalla tarkoittavan häirintää, kiusaamista ja muuta epäasiallista kohtelua. Se voi koskea henkilöä tai hänen työtään. Epäasiallinen kohtelu on usein jatkuvaa ja järjestelmällistä, mutta sisältää myös yksittäiset, lievemmät teot. Teot voivat olla sanallisia tai sanattomia, ja näkyä esim. eleinä tai ilmeinä. Esimerkkejä epäasiallisesta kohtelusta ovat kiusaaminen, vähättely, mustamaalaus, uhkailu, nöyryyttävä kohtelu tai syrjintä. (Häirintä ja epäasiallinen..., [Viitattu 18.9.2018].) TTK:n kuvaus viittaa työpaikan sisäisiin tapahtumiin, mutta määritelmä on yhtä lailla vietävissä asiakaskohtauksiin.

Tilastokeskuksen julkaisussa *Työolojen muutokset 1977–2013* kerrotaan, että asiakastyötä ainakin puolet työajastaan tekevästä lähes joka toinen on kohdannut epäasiallista kohtelua tai häirintää työssään. Naiset miehiä useammin. Tutkimuksen mukaan suurin riskiryhmä on alle 35-vuotiaat naiset, joista 59 % on kokenut asiakastyössä häirintää ja epäasiallista kohtelua. Miehillä vastaava määrä on 33 %. (Sutela & Lehto 2014, 115.) Työpaikalla kiusaamista kokevilla on psyykkisiä ja somaattisia oireita yleisemmin kuin muilla työtovereillaan, mutta jatkuva kiusaaminen lisää myös sivustakatsojien oireilua. Vuonna 2013 työpaikkakiusaamista asiakkaiden taholta koki seitsemän prosenttia kaikista palkansaajista (ks. kuvio 1). (Sutela & Lehto 2014, 118.)

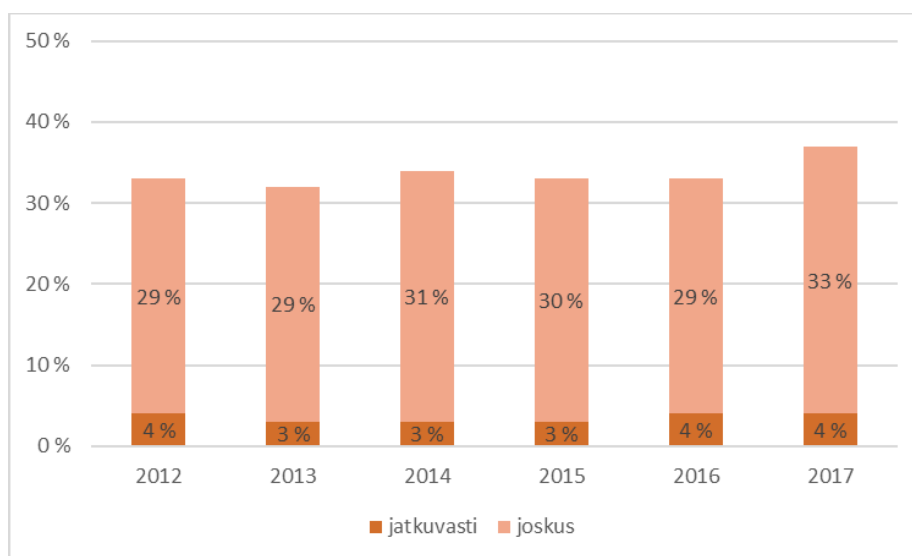
¹ Huom. tekijän suomennos.

² Huom. tekijän suomennos.



Kuvio 1. Kokenut työpaikkakiusausta asiakkaiden taholta (%) (Sutela & Lehto 2014, 118).

Työ- ja elinkeinoministeriön palkansaajille toteuttama työolobarometri 2017 määritteli työolokyselyyn liittyen työpaikkakiusaamisen seuraavasti: ”Henkisellä väkivalalla tai työpaikkakiusaamisella tarkoitetaan työyhteisön jäsenen kohdistettua eristämistä, työn mitätöintiä, uhkaamista, selän takana puhumista tai muuta painostamista”. Vastaajista 37 % (ks. kuvio 2) ilmoitti kokeneensa työpaikkakiusaamista asiakkaiden toimesta, enemmistö naisia. (Lyly-Yrjänäinen 2018, 87–90.) Yleisimmin henkistä väkivaltaa ja työpaikkakiusaamista koettiin julkisella sektorilla (Lyly-Yrjänäinen 2018, 91).



Kuvio 2. Henkinen väkivalta ja työpaikkakiusaaminen asiakkaiden taholta (Lyly-Yrjänäinen 2018, 90).

Yhdenvertaisuuslaki kieltää kaiken ikään, alkuperään, kansalaisuuteen, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, mielipiteeseen, poliittiseen toimintaan, ammattiyhdistystoimintaan, perhesuhteisiin, terveydentilaan, vammaisuuteen, seksuaaliseen suuntautumiseen tai muuhun henkilöön liittyvään syyhyn perustuvan häirinnän, oli sitten kyseessä tosiasia tai oletus (L 30.12.2014/1325). Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan ryhtymään toimiin tilanteen poistamiseksi, mikäli hän saa tietoonsa, että työntekijään on kohdistunut hänen terveydelleen haitallista tai vaaraa aiheuttavaa häirintää. (L 23.8.2002/738.) Koska jokainen kokee häirinnän subjektiivisesti, on työntekijällä vastuu ottaa itse asia esille. Jotta työnantajalle syntyisi toimintavelvollisuus, kannattaa työntekijän täyttää oma ilmoittamisvelvollisuutensa nopeasti. Mikäli työnantaja laiminlyö toimintavelvollisuutensa, syylistyy hän kiellettyyn syrjintään. (Rantaeskola ym. 2015, 43.)

Jatkossa tässä opinnäytetyössä häirintä, kiusaaminen ja epäasiallinen kohtelu sisällytetään henkisen, eli psyykkisen väkivallan alle, ellei toisin mainita.

2.3 Seksuaalinen häirintä

2.3.1 Määritelmiä

Sukupuolinen häirintä (*sexual harassment*) käsitteenä nousi alun perin esille Yhdysvalloissa 1980-luvun taitteessa. Sekä Yhdysvalloissa että Suomessa sitä käytettiin kuvatessa nimenomaan työyhteisöissä tapahtuvaa häirintää, joka kohdistui etenkin naisiin. Suomessa seksuaalinen häirintä on kulkeutunut mukaan keskusteluihin aika lailla sukupuolisen häirinnän myötä ja tasa-arvolain avulla. Historiallisesti sekä sukupuolista- että seksuaalista häirintää käytettiin usein samaa tarkoittavina käsitteinä, mikä on vaikeuttanut seksuaalisen häirinnän tunnistamista ja erottamista sukupuolisesta häirinnästä. (Vilka 2011, 34.)

Suomen tasa-arvolaisissa määritellään **seksuaalinen häirintä** ja **sukupuoleen perustuva häirintä** seuraavasti:

Seksuaalinen häirintä

sanallista, sanatonta tai fyysistä, luonteeltaan seksuaalista ei-toivottua käytöstä, jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan henkilön henkistä tai fyysistä koskemattomuutta erityisesti luomalla uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai ahdistava ilmapiiri (L 8.8.1986/609, 7 §).

Sukupuoleen perustuva häirintä

henkilön sukupuoleen, sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun liittyvää ei-toivottua käytöstä, joka ei ole luonteeltaan seksuaalista ja jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan tämän henkistä tai fyysistä koskemattomuutta ja jolla luodaan uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai ahdistava ilmapiiri (L 8.8.1986/609, 7 §).

Yksinkertaistetusti seksuaalisella häirinnällä tarkoitetaan luonteeltaan seksuaalista ei-kutsuttua tai ei-haluttua verbaalista tai fyysistä käyttäytymistä. Vilka (2011, 35) listaa seksuaalisen häirinnän rinnalla käytettävän eri ilmaisuja arkikielessä, kuten ahdistelu, ei-toivottu seksuaalinen käyttäytyminen, seksuaalinen kaltoinkohtelu ja seksuaalinen hyväksikäyttö.

Vilkan (2011, 27) mukaan tasa-arvolaisissa ei huomioida yksityiselämää, mikä on ongelma. Laki antaa suojaa työyhteisössä ja kouluissa, mutta ei kata riittävästi kaikkia tilanteita, kuten vapaa-aikaa. Yksityiselämässä tapahtuneen seksuaalisen häirinnän on sovittava jonkin toisen rikoksen tunnusmerkistöön, kuten lievä pahoinpitely tai kunnianloukkaus.

Euroopan Unioni julkaisi 2006 päivitetyn ja useita tasa-arvoa koskevia direktiivejä yhdistävän direktiivi2006/54/EY:n, jonka tarkoituksena oli yksinkertaistaa ja parantaa sukupuolten välistä yhdenvertaista kohtelua työllisyysasioissa. Direktiivissä määriteltä häirintä ja sukupuolinen häirintä:

Häirintä: tilanne, jossa ilmenee henkilön sukupuoleen liittyvää ei-toivottua käytöstä, jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan kyseisen henkilön arvoa ja tällä tavoin luodaan uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai hyökkäävä ilmapiiri.

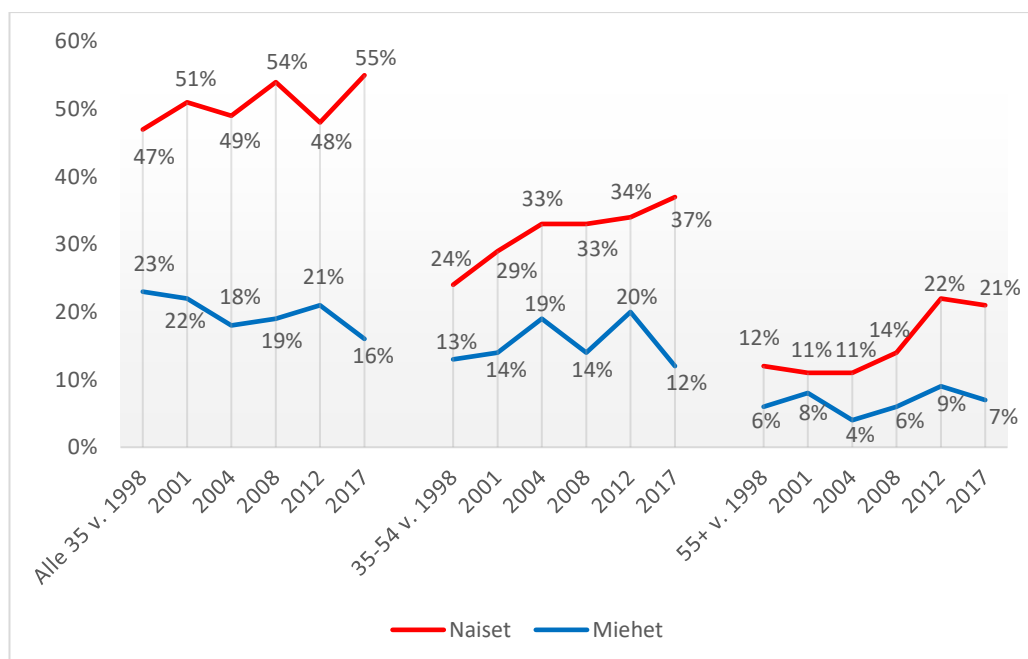
Sukupuolinen häirintä: tilanne, jossa ilmenee ei-toivottua sanallista, sanatonta tai fyysistä, luonteeltaan sukupuolista käytöstä, jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan henkilön arvoa erityisesti luomalla uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai hyökkäävä ilmapiiri. (EUR-Lex 2006, 26–27.)

Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) ylläpitämälle tasa-arvotiedon keskuksen sivustolle on muun muassa koottu laajasti sukupuoleen ja tasa-arvoon liittyvää sanastoa. Em. häirintämuotojen lisäksi sivustolla määritellään esim. **seksismi**, jolla tarkoitetaan ”sellaisia tekoja tai näkemyksiä, jotka väheksyvät, alistavat tai syrjivät henkilöä tämän sukupuolen, sukupuoli-identiteetin tai sukupuolen ilmaisun perusteella” (Tasa-arvosanasto 2020). Samalta sivustolta löytyy kuvaus **seksistisestä vihapuheesta**, jonka kuvaillaan olevan ”loukkaavaa puhetta tai ilmaisua, joka levittää, lietsoo, edistää tai oikeuttaa vihaa sukupuolen perusteella” (Seksuaalinen häirintä 2020).

2.3.2 Tilastoja

Seksuaalinen häirintä ei rajoitu pelkästään fyysiseen ympäristöön. Vuoden 2018 Kansallisen rikosuhritutkimuksen vastaajista 8,4 % oli kokenut seksuaalista häirintää verkkoympäristössä viimeisen 12 kk aikana, naiset hieman enemmän kuin miehet. Eniten häirintää olivat kokeneet 15–24-vuotiaat. (Danielsson & Näsi 2019, 25–26.) Koulumaailmakaan ei ole vapaa häirinnästä. Vuoden 2019 Kouluterveyskyselyn mukaan perusopetuksen 8. ja 9. luokkalaisista 16,9 % oli kokenut seksuaalista häirintää puhelimesta tai internetissä viimeisten 12 kk aikana. Lukion 1. ja 2. vuosiluokilla luku oli 15,7 % ja ammatillisessa oppilaitoksessa olevilla 13,6 %. Kaikkien em. oppiasteiden kohdalla tyttöjen kokema häirintä oli huomattavasti korkeampi kuin poikien. Sekä tyttöjen että poikien kokema seksuaalinen häirintä puhelimesta tai internetissä oli tilastollisesti noussut vuodesta 2017. (Kouluterveyskyselyn tulokset 2020.)

Jokainen toivoo ympäristönsä olevan häirintävapaata aluetta. *Tasa-arvobarometri 2017* näyttää kuitenkin, että etenkin naisten kokema seksuaalinen häirintä on noussut tasaisesti vuosien saatossa (ks. kuvio 3). Naisista seksuaalista häirintää oli kahden edellisen vuoden aikana kohdannut yhteensä 38 %, miehistä 17 % (Keski-Petäjä & Attila 2018, 34). Kummassakin tapauksessa eniten tilanteita oli tullut vastaan alle 35-vuotiailla. Barometrissä seksuaalisen häirinnän muotoja olivat loukkaavat kaksimieliset vitsit, asiattomat huomautukset, ei-toivottu fyysinen lähentely, seksin ehdotus epäasiallisessa yhteydessä, sekä itsensä paljastelu ja seuraaminen. (Keski-Petäjä & Attila 2018, 38–39.)



Kuvio 3. Naisten miesten taholta ja miesten naisten taholta kokema seksuaalinen häirintä kahden viime vuoden aikana ikäluokittain 2017 (%), N = 1682 (Keski-Petäjä & Attila 2018, 38).

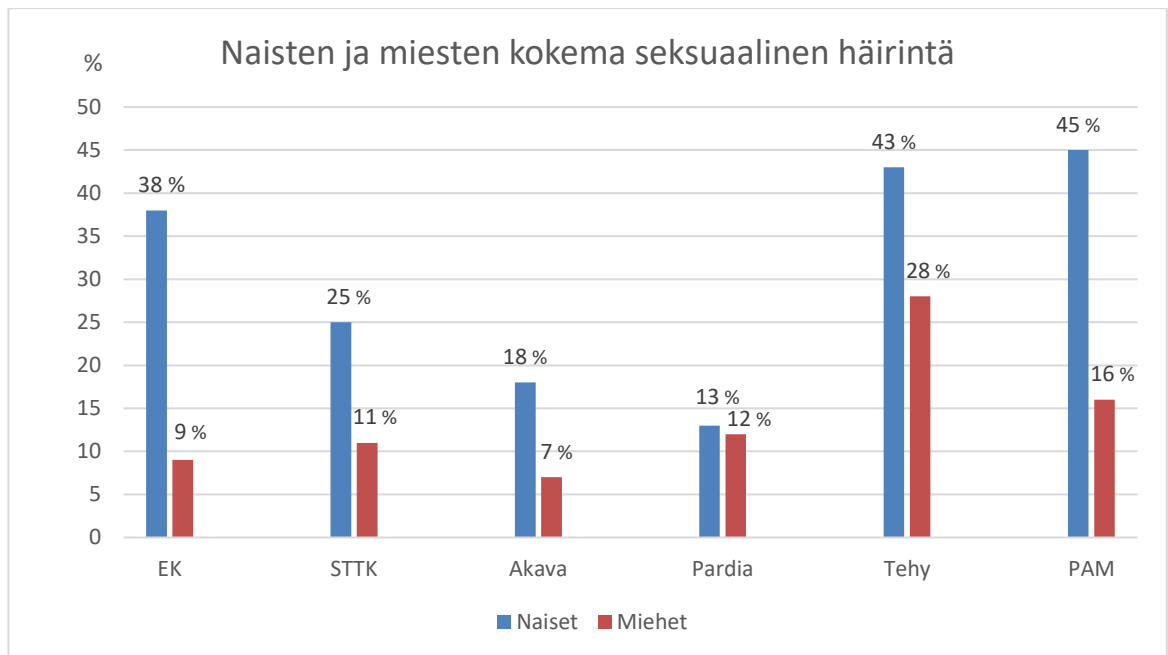
Miksi seksuaalisen häirinnän määrä Suomessa on kasvanut? Keski-Petäjä ja Attila (2018, 40) arvelevat kasvun mahdollisesti johtuvan häirintätilanteiden lisääntymisestä, tai että muun muassa lisääntynyt julkinen keskustelu on auttanut ihmisiä tunnistamaan häirintätilanteita entistä paremmin. Esimerkki tällaisesta keskustelun-avauksesta on oikeusministeri Antti Häkkäsen 2017 blogissaan käynnistämä #häirinnästävapaa -kampanja (#Häirinnästävapaa Suomi, [viitattu 31.10.2018]), sekä samana vuonna sosiaalisessa mediassa maailmanlaajuisesti ilmiöksi levinnyt #metoo -kampanja (Peltonen 2018, 1–4).

Avoin keskustelu seksuaalisesta häirinnästä on tärkeää. Tutkimuksissa näkyvä häirinnän määrän nousu antaa suurempaa syytä opettaa aiheesta jo nuoruudessa. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) seuraa kouluterveyskyselyllä muun muassa kouluissa koettua seksuaalista häirintää.

2017 ja 2019 Kouluterveyskyselyjen tuloksissa oli kaikista peruskoulun 8. ja 9. luokkalaisista kokenut seksuaalista häirintää koulussa viimeisen vuoden aikana neljä prosenttia. Poikiin kohdistunut seksuaalinen häirintä oli hieman laskenut kyselyjen välillä, tyttöihin puolestaan noussut. Tilanne oli sama ammatillisissa oppilaitoksissa, erona se, että yhteismäärällisesti häirintä oli hieman noussut, samoin kuin lukion 1. ja 2. vuosilaisilla. Poikiin kohdistunut seksuaalinen häirintä oli molemmissa pysynyt samana, tyttöihin kohdistunut oli noussut. 2019 kyselyn tuloksissa missä tahansa tapahtuvaa häiritsevää seksuaalista ehdottelua tai ahdistelua oli viimeisen vuoden aikana kokenut sekä 8. ja 9. luokkalaisista että lukion 1. ja 2. vuosilaisista hieman yli 20 %, ja ammattikoululaisista noin 18 %. Luottamalleen aikuiselle oli koetusta seksuaalisesta häirinnästä tai väkivallasta kertonut keskimäärin 26 % 8. ja 9. luokkalaisista sekä lukion 1. ja 2. vuosilaisista, ja ammattikoululaisista noin 30 %. (Kouluterveyskyselyn tulokset 2020.)

Kouluterveyskyselyn lisäksi useat alat keräävät tilastoja työpaikalla tapahtuvasta seksuaalisesta häirinnästä. Esimerkiksi Nordic Union HRCT (hotels, restaurants, catering and tourism) ja Palvelualojen ammattiliitto PAM ovat julkaisseet omien alojensa tilastoja aiheesta. Talentian 2016 selvitys työväkivallasta ja sen uhasta sisälsi kokemukset seksuaalisesta häirinnästä. 10 Akavalaisista liittoa, Elinkeinoelämän keskusliitto (EK), STTK, Tehy ja Pardia teettivät aiheesta kyselyt 2018.

Pyykönen ja Pyykönen (2019, 30–32) kokoama kuvio (ks. kuvio 4) osoittaa, että seksuaalista häirintää oli koettu eniten sosiaali- ja terveydenhuolto- sekä palvelualoilla. Eri tutkimusten mukaan häirintää koettiin eniten asiakkaiden taholta, poikkeuksena Pardia. Valtiosektorilla pääsääntöisesti seksuaalisesti häiritsevä taho oli työtoveri. Palvelualoilla asiakkaiden häirinnän kohteeksi oli joutunut etenkin baari-työntekijät ja tarjoilijat, hotellien siivoojat ja parturi-kampaajat.



Kuvio 4. Naisiin ja miehiin kohdistuva seksuaalinen häirintä (Pyykönen & Pyykönen 2019, 30).

Seksuaalista häirintää ei välttämättä raportoida eteenpäin. Syinä saattaa olla muun muassa pelko kostosta tai hankaluuksista, ajatus ettei asiaa uskota tai oteta vakavasti, pelko työpaikan menettämisestä, tai usko ettei asialle voida kuitenkaan tehdä mitään. (Bragason 2016, 8; Häirinnästä vapaa... 2018, 3; Di Martino ym. 2003, 29.) Akavalaisen tutkimuksen mukaan (Miettinen 2018, 30) vakituksessa työsuhteessa olevat työntekijät kokevat voivansa ilmoittaa seksuaalisesta häirinnästä ilman pelkoa paremmin kuin määräaikaisessa olevat.

Myös Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätiön (Eurofound) raportti *Väkivallan ja häirinnän ehkäisy työpaikalla* (Di Martino ym. 2003, 27), sekä PAM:n kyselytutkimus huomioi työsuhteiden eroja. Eurofondin raportin mukaan yhteyksiä on alettu huomata epävarman työsuhteen, sukupuolen ja työpaikalla tapahtuvan väkivallan välillä. EU:n alueella epävarmassa työsuhteessa työskentelee enemmän naisia kuin miehiä. Nuorilla naisilla ja palvelualoilla työskentelevillä on korkeampi alttius kohdata seksuaalista häirintää, suurimmassa riskissä ovat tilastojen valossa epävarmassa työsuhteessa hotelli- ja ravintola-alalla työskentelevät nuoret naiset. PAM:n tuloksissa mainitaan myös, että koetun häirinnän määrällä oli yhteys työsuhteen laatuun. (Di Martino ym. 2003, 27–28.) Nordic Union HRCT:n raportti seksuaalisesta

häirinnästä Suomen osalta vahvistaa nuorilla naisilla olevan miehiä suurempi todennäköisyys joutua seksuaalisen häirinnän kohteeksi alalla. Lisäksi raportin tulokset tukevat aiemmin mainittua yhteyttä häirinnän ja työsuhteen välillä, osa-aikaiset tai lyhyttä työvuoroa tekevät kokevat enemmän häirintää kuin vakituksessa työsuhhteissa olevat. Monet myös jättävät kokonaan ilmoittamatta seksuaalisesta häirinnästä. (Bragason 2016, 8.)

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2018 Suomen palkansaajista 16,5 % teki määräaikaista työtä. Miesten osuus oli 13,4 %, ja naisten 19,4 %. Määräaikaista työtä tekevien osuus on noussut hiljalleen (2015: 15,4 % | 2016: 15,8 % | 2017: 16,1 %). (Palkansaajat työsuhteen tyyppin mukaan..., [Viitattu 23.4.2021].)

2.3.4 Rajanvetoa

Seksuaalisen häirinnän ja flirtin välistä rajanvetoa voi välillä olla vaikea hahmottaa, koska kokemukset ovat subjektiivisia. Joku kokee tietynlaisen käytöksen tai puheen loukkaavana tai häiritsevänä, toinen ei. Flirtti on toisiinsa vetoa tuntevien ihmisten välinen vastavuoroinen kokemus, joka tuntuu hyvältä. Seksuaalinen häirintä ei ole vastavuoroista ja vaikuttaa kohteen oloon negatiivisesti. (Vilkka 2011, 61.) Satunnaista epäasiallista käytöstä ei yleensä pidetä häirintänä. Jos käytös on jatkuvaa siitä huolimatta, että kohteeksi joutunut on ilmaissut kokevansa tilanteet loukkaavana tai epämiellyttävänä, muuttuu se silloin häirinnäksi. (Epäasiallinen kohtelu, [viitattu 09.08.2019]; Häirintä ja..., [viitattu 09.08.2019].)

Seksuaalisen häirinnän vaikutusta terveyteen ei pidä vähätellä. Häirinnän psyykkisiin oireisiin kuuluu muun muassa alentunut itsetunto, stressi, traumaoireet ja masennus. Ääritapauksissa myös itsemurha. Vaikka tapahtunut saattaa olla jo kauempana menneisyydessä, muokkaavat sen vaikutukset niin yksilön nykyhetkeä kuin tulevaisuuttakin. Häirinnästä aiheutuva psyykkinen rasitus voi joskus olla kohteelle liikaa, hän voi sairastua ja saada psyykkisten oireiden lisäksi myös fyysisiä oireita. Monet häirinnästä kärsineet määrittelevät itsensä, seksuaalisuutensa ja elämänsä uudestaan. (Vilkka 2011, 100–101; Pyykönen & Pyykönen 2019, 35–36.)

Henkinen väkivalta seksuaalisena häirintänä ei ole ainoastaan häirinnän kohteen asia, se ulottuu myös häirityn henkilön ihmissuhteisiin parisuhdetta, ystäviä ja työpaikkaa myöten. Työpaikalla häirintä tuntuu väistämättä ilmapiirissä. Jos häirintään ei puututa, vaikuttaa jatkuva painostava tunne muihinkin työyhteisön jäseniin, saat- taen lopulta sairastuttaa heitäkin. Lisäksi seksuaalisen häirinnän vaikutukset saat- tavat ihmisten silmissä muokata mielikuvaa työpaikan maineesta ja näkyä asiakas- suhteissa. (Vilka 2011, 101–105; Pyykkönen & Pyykkönen 2019, 35–36.) Alla ole- vassa taulukossa (ks. taulukko 1) arvioidaan eri tahoille aiheutuvia kustannuksia seksuaalisesta häirinnästä. Taulukko perustuu Pyykkönen ja Pyykkönen (2019, 37– 38) mukaan Pohjoismaisen Unionin HRCT:n raporttiin seksuaalisesta häirinnästä hotelli-, ravintola- ja majoitusalailla.

Taulukko 1. Seksuaalisen häirinnän seurauksia ja kustannuksia yhteiskunnalle, työ- paikoille ja yksilölle (Pyykkönen & Pyykkönen 2019, 38).

Yhteiskunnalle	Työpaikoille	Yksilölle
Sukupuolten välinen eriarvoisuus	Poissaolot ja sairastelu	Heikko fyysinen ja psyykkinen terveys
Palkkaerot	Suurempi henkilöstön vaihtuvuus	Stressi ja masennus
Sosiaaliturvakulut	Alhainen tuottavuus	Nolous ja häpeä
Terveydenhoito ja lääkekulut	Heikko moraali ja motivaatio	Mielipaha ja viha
Alhaisempi BKT	Korvaukset ja oikeuskulut	Alhainen työtyytyväisyys
Ennenaikaiset työeläkkeet	Liikearvon ja maineen menetys	Vaikutukset perhesuhteeseen
		Tulojen menetys

Laki ei velvoita työpaikkoja luomaan toimintaohjeita seksuaaliseen häirintään puut- tumiseksi (Ojanperä 2018, 18), mutta työpaikan ja työyhteisön kannalta sitä ei kan- nata jättää tekemättä. Toimintaohjeet helpottavat häirintään puuttumista, ja sitä voi käyttää apuna uutta henkilökuntaa perehdytettäessä.

Seksuaalinen häirintä erotetaan seksuaalirikoksesta, jolle on omat säädöksensä rikoslaisissa (L 19.12.1889/39, luku 20). Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä seksuaalirikoksia, joten sen määritelmää ei ole otettu mukaan. Opinnäytetyö käyttää Suomen tasa-arvolakiin perustuvaa määritelmää seksuaalisesta häirinnästä.

2.4 Väkivalta

2.4.1 Määritelmiä

Väkivalta. Maailman terveysjärjestön (WHO) mukaan väkivalta on keskeinen kansanterveysongelma. Enemmän kuin miljoona ihmistä kuolee vuosittain erilaisten väkivaltaisten toimien seurauksena, ja vielä suurempi määrä saa pienempiä vammoja. Se on maailmanlaajuisesti yksi 15–44-vuotiaiden merkittävimpiä kuolinsyitä. (Krug ym. 2005, 19; 23.) Väkivaltaa määritellään useilla eri tavoilla. Yleisesti ajateltuna väkivallalla voidaan Rantaeskolan ym. (2015, 6) mukaan tarkoittaa ”mitä tahansa hyökkäävää käyttäytymistä, jonka tarkoituksena on tietoisesti vahingoittaa toista ihmistä.” Suomen Punainen Risti ([viitattu 27.10.2018]) käyttää samaa ilmaisua ohjeistuksessaan väkivalta- ja uhkatilanteita varten. Sosiaali- ja terveysministeriön käyttämän WHO:n määritelmän mukaan väkivalta on

...fyysisen voiman tai vallan tahallista käyttöä tai sillä uhkaamista, joka kohdistuu ihmiseen itseensä, toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään tai yhteisöön ja joka johtaa tai joka voi hyvin todennäköisesti johtaa kuolemaan, fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriytymiseen tai perustarpeiden tyydyttymättä jäämiseen. (Krug ym. 2005, 21.)

WHO:n kuvaus on edustava ja kattava. Siinä väkivalta määritellään suhteessa yksittäisen henkilön hyvinvointiin ja terveyteen. Määritelmä tuo myös esille ajatuksen, ettei väkivalta ole pelkästään vammautumiseen tai kuolemaan johtavaa toimintaa, vaan se kattaa laajan kirjon toimintoja ja seuraamuksia, jotka aiheuttavat merkittävää haittaa yksittäisille henkilöille, perheille, erilaisille yhteisöille tai terveydenhuoltojärjestelmälle. (Krug ym. 2005, 21–22.)

WHO on määritellyt kolme väkivallan tyyppiä: ihmisten itseensä kohdistama-, ihmisten välinen-, ja kollektiivinen väkivalta. Itse aiheutettu väkivalta sisältää sekä itsensä satuttamisen, että itsemurha-ajatukset, yritykset sekä toteutukset. Ihmisten välinen väkivalta käsittää sekä perheessä tai läheisten kesken tapahtuvan, että muuten toisilleen tuttujen tai tuntemattomien kesken tapahtuvan väkivallan. Kollektiivinen väkivalta on suurempien ihmisryhmien tai valtioiden aiheuttamaa väkivaltaa, jonka alaluokitukset osoittavat suuntaa mahdollisista erilaisista motiiveista. (Krug ym. 2005, 23.)

WHO luokittelee neljä väkivaltaisten tekojen luonnetta: fyysinen, seksuaalinen, psykologinen sekä perustarpeiden tyydyttämisen estäminen tai laiminlyönti. Luokittelu ei välttämättä ole täydellinen, mutta sitä voidaan käyttää yhtenä viitekehyksenä, kun yritetään ymmärtää väkivallan malleja. (Krug ym. 2005, 24.)

Fyysinen väkivalta.

Fyysisen voiman käyttö toista henkilöä tai ryhmää kohtaan, johtaen fyysiseen, seksuaaliseen tai henkiseen haittaan³ (Di Martino 2003, 4).

Henkinen väkivalta.

Tarkoituksellinen vallan käyttö toista henkilöä tai ryhmää kohtaan, joka voi johtaa fyysisen, henkisen, hengellisen, moraalisen tai sosiaalisen kehityksen vahingoittumiseen⁴ (Di Martino 2003, 4).

Seksuaalinen väkivalta

Mikä tahansa seksuaalinen teko tai sen yritys, epätoivottu seksuaalinen huomautus tai ehdotus tai toimi, joka kohdistuu henkilön seksuaalisuuteen ja jossa käytetään pakottamista, tulipa se kenen henkilön taholta hyvänsä, tekijän ja uhrin välisestä suhteesta riippumatta ja tapahtuipa se missä yhteydessä tahansa, mukaan lukien koti ja työ (Krug ym. 2005, 170).

³ Huom. tekijän suomennos.

⁴ Huom. tekijän suomennos.

Työväkivalta. Suomessa yleisimmin käytetyt käsitteet ovat työpaikkaväkivalta ja työväkivalta, joilla pääsääntöisesti viitataan työsuhteen ulkopuolisen tahon aiheuttamaan uhkaan tai väkivaltaan. Suomessa käytetään yleisimmin Euroopan komission määritelmää **työpaikkaväkivallasta**. Komissio määrittelee sen tapahtumiksi,

joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveytensä (Di Martino ym. 2003, 3; Väkivallan uhka... 2014, 9).

Käsitteen määrittelijästä riippuen työpaikkaväkivalta voidaan joko erottaa työväkivallasta, tai ymmärtää samana käsitteenä. Eroteltaessa **työväkivalta** on yleisempi käsite, joka sisältää myös telehäirinnän ammattiasemaan liittyen, työmatkalla kohdatun väkivallan, sekä tilanteet työpaikan ulkopuolella, jotka ovat kuitenkin sidoksissa työntekijän työhön tai ammattiasemaan. (Piispa & Hulkko 2010, 4; Rikosten-
torjuntaneuvosto, [viitattu 22.4.2021]). Telehäirintä on teknologian myötä kehittynyt uudempi häirinnän muoto, joka voi tarkoittaa muun muassa uhkailevia ja vihjailevia soittoja, tekstiviestejä ja sähköposteja (Puumi 2009, 3; Rantaeskola ym. 2015, 7). Työväkivalta sisältää myös asiakkaan lisäksi kollegan aiheuttaman väkivallan (Väkivallan uhka... 2014, 9). Saarela ym. (2009, 8) määrittää työväkivallan tarkoitettavan ”tapahtumia, joissa henkilöä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa ja terveytensä”.

Työväkivallan lisäksi voidaan erottaa käsite **asiakasväkivalta** tai **asiakastyöväkivalta**. Niillä tarkoitetaan tilanteita ja tekoja, joissa osallisina ovat joko työntekijä tai työnantajan edustaja, sekä työsuhteen ulkopuolinen taho, kuten esim. asiakas, potilas tai omainen. Asiakasväkivalta tulee siis aina työsuhteen ulkopuolelta. (Väkivallan uhka... 2014, 9; Rantaeskola ym. 2015, 7.) Väki-
vallan uhka... -jaoston raportti (Väkivallan uhka... 2009, 9) määrittää asiakasväkivallan olevan ”työnantajan ja työsuhteen ulkopuolisen tahon (esimerkiksi asiakas, potilas, palvelun käyttäjä tai omainen) kohdistamaa tekoa työntekijän tai työnantajan edustajaa kohtaan teon liittyessä työhön tai ammattiasemaan”. Virtuaalikiusaaminen voidaan sisältää tähän.

Joissakin määritelmässä työpaikkaväkivaltaa tarkennetaan sisäisellä ja ulkoisella väkivallalla. Sisäisessä tapahtuma on työntekijöiden välistä, kun taas ulkoisessa se on kenen tahansa työpaikalla olevan työsuhteen ulkopuolisen henkilön ja työntekijän välistä. Työntekijöiksi lasketaan myös esimiehet ja johtajat. (Väkivallan uhka... 2014, 10.)

Yhteistä kaikille edellä mainituille väkivallan muodoille on se, että ne luovat pelkoa ja epävarmuutta, ja niillä voi olla voimakaskin vaikutus työmotivaatioon (Sundell 2014, 11). Jopa lievät kokemukset saattavat johtaa sairauspoissaoloihin ja aiheuttaa stressin lisäksi psyykkisiä vammoja (Saarela ym. 2009, 8). Uutena asiakasväkivallan muotona on nykyään myös virtuaalikiusaaminen, jonka vaikutukset ovat aivan yhtä todellisia kuin varsinaisella työpaikalla tapahtunut väkivalta.

Tässä opinnäytetyössä käytetään selvyyden vuoksi käsitettä työpaikkaväkivalta, jolla tarkoitetaan kaikkea sellaista työntekijän työnsä kautta kokemaa väkivaltaa tai väkivallan uhkaa (fyysistä, psyykkistä tai verbaalista), jonka hän kokee heikentävän omaa terveyttään tai turvallisuuttaan tapahtumapaikasta riippumatta.

2.4.2 Tilastoja

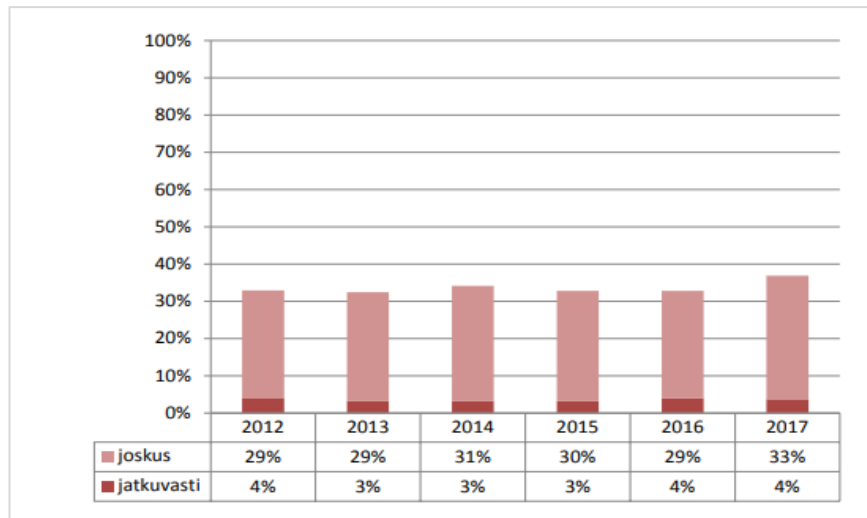
Suomessa on systemaattisesti tutkittu kansalaisiin kohdistunutta rikollisuutta jo vuodesta 1980, jolloin muun muassa kansallinen uhrihaastattelututkimus aloitettiin. Siinä kerätään tietoa ”väestön kokemasta väkivallasta, omaisuusrikoksista, rikollisuuden pelosta ja tapaturmista”. Sirén ja Honkatukian (2005, 5) kokoamassa raportissa näkyy, miten väkivallan kohteeksi joutumisen tilastot ovat nousseet kymmenessä vuodessa, nimenomaan uhkailujen osalta (ks. taulukko 2).

Taulukko 2. Väkivallan kohteeksi joutuneet tuhatta (1 000) 15–74-vuotiasta kohden vuosina 1993–2003 (Sirén & Honkatukia 2005, 5)

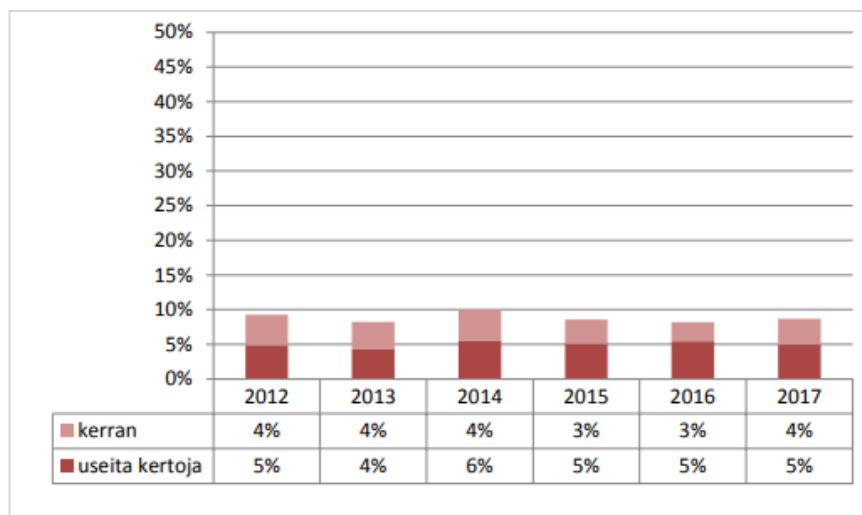
	1993	1997	2003
Vain uhkailuja kokeneet	26	41	50
Fyysistä väkivaltaa kokeneet	57	56	57
Yhteensä	83	97	107

Vuoden 2007 työvoimatutkimuksessa selvitettiin edellisen 12 kuukauden aikana koettuja väkivaltatilanteita työssä tai työmatkalla. Vastaaajista 16 % oli kokenut väkivaltaa, josta jäi näkyviä fyysisiä jälkiä, ja 28 % väkivaltaa, josta ei jäänyt jälkiä. Yleisimmäksi väkivallan muodoksi nousi selvästi uhkailu, jota oli kokenut 72 % väkivallan uhreista. Useimmiten väkivallantekijä oli asiakas, potilas tms. (Piispa & Hulkko 2009.)

Suomen työolobarometri 2017 ennakkotiedoista nähdään, että työntekijöistä 37 % oli kokenut asiakkaiden taholta henkistä väkivaltaa ja työpaikkakiusaamista (ks. kuvio 5). Vuoteen 2012 verrattuna määrä on noussut neljä prosenttia. Väkivaltaa asiakkaiden taholta oli kokenut yhdeksän prosenttia vastaaajista (ks. kuvio 6). Määrä ei ole juurikaan vaihdellut vuodesta 2012. Barometrin mukaan sekä väkivalta että sen uhka asiakkaiden taholta on selvästi yleisintä kunnissa. (Lyly-Yrjänäinen 2018, 90–93.)



Kuvio 5. Henkinen väkivalta ja työpaikkakiusaaminen asiakkaiden taholta 2012–2017 (Lyly-Yrjänäinen 2018, 90).



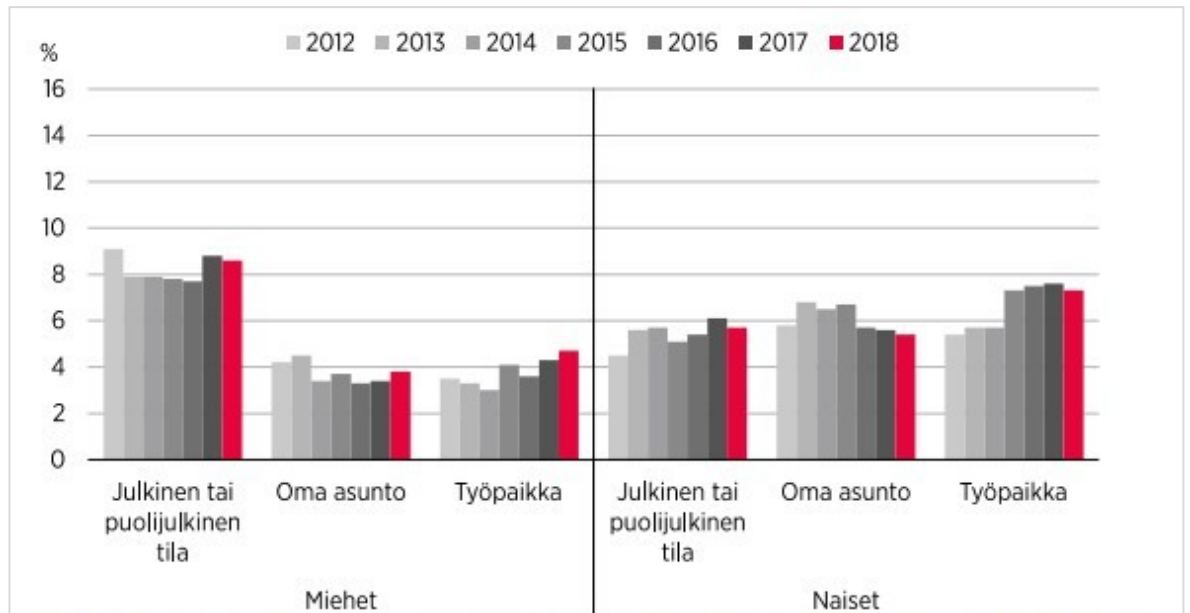
Kuvio 6. Asiakkaiden taholta tuleva väkivalta työpaikalla 2012–2017 (%) (Lyly-Yrjänäinen 2018, 92).

Di Martino ym. (2003, 1) tuovat esille, että eurooppalaisten tutkimusten tulokset viittaavat psykologisen väkivallan ja häirinnän olevan suurempi uhka työntekijöille, kuin fyysinen väkivalta. Myös Pillinger (2017, 2–3) mainitsee, että vaikka fyysinen väkivalta on tutkimusten mukaan vähentynyt, niin muut muodot, kuten häirintä ja uhkailu, ovat yhä yleisiä työpaikkaväkivallan muotoja.

Jokaisessa opinnäytetyötä varten kerätyssä lähdemateriaalissa kerrotaan naisten kokevan työssään miehiä enemmän väkivaltaa, sen uhkaa tai häirintää. Suomessa ero selittyy pitkälti sukupuolen mukaan jakautuvilla ammattialoilla. Naiset nyt vain

sattuvat työskentelemään enemmistönä aloilla, joihin väkivalta näyttäisi keskittyvän. Esimerkkinä voidaan mainita terveyden- ja sairaanhoitotyö sekä sosiaaliala, joissa noin 90 % työntekijöistä on naisia. Alat ovatkin yleensä kolmen suurimman riskiammatin joukossa. Tästä huolimatta suurin riskiammatti näyttäisi olevan miesvaltainen suojele- ja vartiointiala, jossa miehet kohtaavat suhteessa eniten väkivaltaa. Väkivallan kohtaaminen on tyypillisintä nimenomaan asiakastyössä. (Piispa & Hulkko 2009; Sutela & Lehto 2014, 113–114.)

Kansallisen rikosuhritutkimuksen mukaan suomalaisista yhdeksän prosenttia oli kokenut väkivallalla uhkaamista vuonna 2018. Kuusi prosenttia oli joutunut läimäytyksen tai jonkin sitä vakavamman väkivallan kohteeksi, ja neljä prosenttia oli saanut väkivallasta fyysisen vamman (esim. mustelma tai haava), naiset miehiä useammin. Sukupuolten välillä ei ollut suurta eroa fyysisen väkivallan kokemisessa, mutta miehet olivat kokeneet väkivallalla uhkaamista naisia useammin. Naiset puolestaan kokivat miehiä enemmän seksuaalista väkivaltaa tai sen yritystä. Tutkimuksen ikäryhmistä 15–35-vuotiaat olivat kokeneet eniten sekä uhkailua, että eriasteista fyysistä väkivaltaa. (Danielsson & Näsi 2019, 5–7.) Naiset kokivat uhkailua ja väkivaltaa eniten työpaikalla tai työtehtävissä, ja toiseksi eniten omassa asunnossaan (ks. kuvio 3). Miehet joutuivat uhkailun tai väkivallan kohteeksi eniten ollessaan asiakkaana kahvilassa tai ravintolassa, toiseksi eniten julkisilla paikoilla ylipäätään. Molempien sukupuolten kohdalla yleisimmin uhkailun tai väkivallan tekijä oli tuntematon tai puolittu. (Danielsson & Näsi 2019, 9–12.) 29 % kertoi pelänneensä viimeisen vuoden aikana ainakin kerran joutuvansa kodin ulkopuolella iltaisin tapahtuvan väkivallan kohteeksi. 14 % oli pelännyt joutuvansa väkivallan kohteeksi työpaikalla tai työtehtävissä. (Danielsson & Näsi 2019, 14.)



Kuvio 7. Uhkailu- ja väkivaltatilanteiden kohteeksi joutuneet tapahtumapaikan ja sukupuolen mukaan vuosina 2012–2018 (% miehistä ja naisista) (Danielsson & Näsi 2019, 11).

Suomen virallisen tilaston (SVT) (2019, 56) taskutilaston mukaan Suomessa tapahtui 33 639 pahoinpitelyä vuonna 2018. Tappoja, murhia tai surmia oli 85 kpl, ja raiskauksia 1 393.

Arvioitaessa väkivaltaisten kuolemien määrää maailmassa, vuonna 2000 tapahtui arviolta 520 000 murhaa tai tappoa. Tämä oli väkivaltaisten kuolemien toiseksi korkein kuolinsyy (31 %), korkein oli itsemurhat (49 %). Eniten väkivaltaisista kuolemista tapahtui pieni- ja keskituloisissa maissa (91 %). (Krug. ym. 2005, 28.)

2.4.3 Rajanvetoa

Väkivalta voi olla käsitteenä vaikea, koska ihmiset kokevat asioita eri tavalla. Minkä yksi kokee uhkaavaksi, voi toinen kertoa olleen pelkästään ärsyttävää. Myös kulttuurierot vaikuttavat asiaan. Joku voi aiheuttaa toiselle tarkoituksellisesti vahinkoa, mutta ei kulttuuritaustansa ja uskomustensa mukaan koe tekoaan väkivaltaiseksi. (Krug ym. 2005, 19–23.) Ja vaikka väkivalta mielletään yleisesti tahal-

liseksi käyttäytymiseksi, joissain tapauksissa se voi silti olla myös tahatonta. Esimerkiksi muistisairaudesta kärsivä vanhus saattaa toimia aggressiivisesti, vaikkei tietoisesti tarkoita vahingoittaa ketään. (Rantaeskola ym. 2015, 6.)

Väkivallalla on monet kasvot, ja sen monimuotoisuuden takia voi olla vaikea tehdä rajanvetoa väkivallan lievempien muotojen välillä. Piispa ja Hulkon (2010, 4) mukaan työpaikoilla saattaa olla vaikea tunnistaa väkivallalla uhkailua tai kiusaamista, tai joissain tapauksissa työtehtävissä tapahtuva uhkailu koetaan niin arkipäiväiseksi, että sen koetaan kuuluvan osaksi työtehtäviä, joten raportointi työpaikalla jätetään tekemättä. Raportointi on kuitenkin tärkeää, koska sen avulla voidaan tilanteita seurata muun muassa lukumäärällisesti, minkä avulla voidaan tehdä vertailua edellisiin vuosiin, ja nähdä ovatko tilanteet esim. kehittyneet vakavammiksi. Tilanteen seuranta auttaa muun muassa torjuntatoimien suunnittelussa. (Saarela yms. 2009, 40.)

On hyvä muistaa, että koettu uhka- tai väkivaltatilanne on psyykkisesti vahingoittava kokemus. Sen hyväksyminen ja erilaisten oireiden tunnistaminen on osa asian läpikäyntiä, joka jo itsessään saattaa auttaa askeleen eteenpäin tilanteesta selviytymisessä. Oireet eivät ole merkki tilanteen kokeneen heikkoudesta tai huonoudesta, vaan kertovat henkilön käyneen läpi traumaattisen kokemuksen. Käsittelemätön traumaattinen kokemus voi pitkällä aikavälillä johtaa sekä psyykkiseen että somaattiseen sairastamiseen. Mitä nopeammin henkistä tukea ja jälkihoitoa on saatavilla, sitä paremmin tapahtumasta selviää. (Saarela ym. 2009, 45–47.)

3 AIEMMAT TUTKIMUKSET

3.1 Tutkimuksia työpaikkaväkivallasta

Opetusala. Opetusalan ammattijärjestö (OAJ) tekee työolobarometrin joka toinen vuosi. Vuoden 2017 kyselyyn kerättiin vastauksia opettajilta ja opetusalan esimiehiltä aina varhaiskasvatuksesta yliopistoihin (Opetusalan työolobarometri... 2018, 2). Tulosten mukaan kiusaaminen ja epäasiallinen kohtelu oli huolestuttavasti lisääntynyt viime vuosina. Vastaajista 47 % oli kokenut tällaisia tilanteita viimeisen 12 kk aikana (2013: 36 %, 2015: 41 %). Kiusaamista ja epäasiallista kohtelua tuli niin oppilaiden, opiskelijoiden, huoltajien, kuin työpaikan sisältäkin, mutta suurimpana tekijänä olivat kuitenkin oppilaat ja opiskelijat. Koulutus häirintä- ja konfliktitilanteiden kohtaamiseen oli vastaajien mukaan puutteellista. Vain 23 % oli saanut koulutusta edellisen kahden vuoden aikana (2013: 25 %, 2015: 26 %). (Opetusalan työolobarometri 2018, 12–15.)

Kokonaisuudessaan väkivaltaa ja väkivallan uhkaa kokeneiden määrä oli pysynyt samalla tasolla jo jonkin aikaa (2013: 10 %, 2015: 9 %, 2017: 9 %), mutta kasvua näkyi etenkin varhaiskasvatuksessa ja perusopetuksessa. Vaikka 65 % kaikista vastaajista ilmoitti, että heillä oli ohjeet ja menettelytavat väkivaltatilanteessa toimimiseen, niin koulutus aiheesta oli vähäistä. Koulutusta saaneista enemmistö oli sitä mieltä, että se oli auttanut kohdatun väkivaltatilanteen hallintaa. (Opetusalan työolobarometri 2018, 16–17.)

Sosiaaliala. Sosiaaliala on yksi työväkivallan kärkipään riskialoista. Muun muassa ”Työturvallisuus sosiaalialalla” -hankkeen myötä yritettiin tarkentaa käsitystä alalla esiintyvistä työväkivallasta. Mukana oli työntekijöitä Uudeltamaalta ja Pohjois-Karjalasta. Viimeisen vuoden aikana vastaajista 46 % oli joutunut henkisen väkivallan ja uhkailun kohteeksi, ja 11 % oli kokenut fyysistä väkivaltaa. Yleisintä henkinen väkivalta ja uhkailu oli lastensuojelun perhetyössä, sosiaalityössä ja vanhusten kotihoitossa. Vaikka kaikkein yleisimmin työväkivaltaa koettiin sosiaalityössä, niin eniten fyysistä työväkivaltaa tapahtui lastensuojelun perhetyössä, joissa tekijöinä olivat asiakasperheiden lapset. Seksuaalista väkivaltaa oli viimeisen vuoden aikana kohdannut vain kotihoidon työntekijät. Työntekijöistä 45 %, lähiesimiehistä 25 % ja

sosiaalijohtajista 14 % eivät tienneet varmuudella, että millaisesta väkivallasta pitäisi ilmoittaa työsuojelulle. (Antikainen-Juntunen 2007, 3–4.)

Terveydenhuoltoala. Myös terveydenhuoltoala löytyy riskialojen kärkipäästä. Terveys- ja sosiaalialan ammattijärjestön (Tehy) tunnuslukujen mukaan 51 % ammattijärjestöön kuuluvista oli kokenut sanallista nimittelyä tai arvostelua vuonna 2016. Väkivallalla uhkailua oli kohdannut 28 %, fyysistä väkivaltaa 31 % ja seksuaalista häirintää 14 %. (Tehy tilastoina... 2017, 42.) Tehy teki myös selvityksen seksuaalisesta häirinnästä 2017, liittyen oikeusministeri Antti Häkkäsen käynnistämään #häirinnästävapaa -kampanjaan. Tulosten mukaan Tehyn jäsenistä lähes puolet (42 %) oli kokenut työssään seksuaalista häirintää. Eniten ongelmia ilmeni potilaiden/asiakkaiden taholta, ja kohteena oli useimmiten nuoret työntekijät, alle 30-vuotiaat. Tilanteita kohdattiin eniten kotihoidossa, ja häirintä oli pääasiassa sanallista laatua. (Ojanperä 2018, 4–5.) Vaikka seksuaalista häirintää ylipäätään ilmeni eniten sanallisessa muodossa, niin myös koskettelua esiintyi. Potilaiden/asiakkaiden lisäksi häirintää koettiin omaisilta ja muun/oman alan kollegoilta. (Ojanperä 2018, 9–10.)

Jari Auronen (2018) tutki Pro gradussaan työpaikkaväkivallan ja työn lopettamishalun yhteyttä terveydenhuoltoalalla. Tuloksissa viimeisen 12 kk aikana työpaikkaväkivaltaa ja/tai aggressiota työpaikalla kohdanneita oli 40,3 % vastanneista. Eniten kokemuksia oli niillä, jotka olivat työskennelleet terveydenhuoltoalalla alle 10 vuotta. Eroja näkyi myös työajoissa. 58,3 % pääasiassa vuorotyötä tekevistä kertoi kokeneensa työpaikkaväkivaltaa, kun taas pääasiassa säännöllistä päivätyötä tekevien joukossa tulos oli 25,2 %. Riskiosastojen kärkeen kuuluivat psykiatrinen ja geriatri-nen osasto, sekä tehohoito. Näillä osastoilla työpaikkaväkivaltaa oli kohdannut 59,3 % viim. 12 kk aikana. Selvästi yleisin työpaikkaväkivallan muoto oli verbaalista, ja sitä oli kohdannut 61,3 % vastanneista. Fyysisestä väkivallasta ilmoitti 38,8 %. Suurin väkivallan aiheuttaja oli potilas (34,3 %), ja toiseksi suurin potilaan sukulainen/lähiomainen (8,9 %). (Auronen 2018, 51–54.) Auronen (2018, 66) toteaa johtopäätöksessään, että ”Tutkimustulosten mukaan mitä useammin työntekijät kokevat työpaikkaväkivaltaa, niin sitä enemmän he tuntevat myös työn lopettamishalujen tunteita”, eli tutkimustulos tukee Pro gradussa esitettyä hypoteesia työpaikkaväkivallan ja työn lopettamishalun yhteydestä.

Kaupan ala. Vuonna 1998 tehdyn *Työ ja terveys kaupan alalla* -kyselytutkimuksen mukaan kahden kyselyä edeltäneen vuoden aikana oli asiakkaan taholta tullutta uhkaa kokenut 29 % myymälähenkilökunnasta, ja fyysistä väkivaltaa seitsemän prosenttia. Väkivallan uhka oli yleisintä pienissä päivittäistavarakaupoissa. (Isotalus & Saarela 2001, 125.)

Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos julkaisi 2010 yritysuhritutkimuksen ensiraportin, jossa mitattiin kaupan ja teollisuuden toimipaikkoihin kohdistunutta rikollisuutta. Raportin mukaan vähittäiskaupan toimipaikkoihin kohdistuvista teoista työntekijöihin kohdistettu väkivalta ja uhkailu oli 20 %. Vähintään kerran vuodessa oli työntekijään kohdistunut väkivaltaa tai uhkailua joka viidennessä kaupan toimipaikassa. (Salmi 2010, 1–4.)

Palvelualat. Vuonna 2018 palvelualojen osuus Suomen työpaikoista oli noin 74 % (Alueella työssäkäyvät..., [viitattu 5.5.2021]). Palvelualojen ammattiliiton (PAM) vuonna 2020 palvelualoille teettämässä kyselyssä häirinnästä asiakastyössä, sanallista väkivaltaa ja uhkailua oli edellisen 12 kk aikana kohdannut hieman yli puolet vastaajista. Eniten sanallista väkivaltaa olivat kokeneet tarjoilijat ja myyjät. Fyysistä väkivaltaa tai välineellä uhkailua (esim. veitsi) oli kohdannut joka kymmenes vastaaja. Kyselyyn vastanneista eniten asiakasväkivaltaa oli kokenut vuokratyöntekijät. (Palvelualojen ammattiliitto PAM 2020.)

3.2 Tutkimuksia työpaikkaväkivallasta kirjastoalalla

Koska tämän opinnäytetyön tarkoituksena on saada tietoa asiakasväkivallasta kirjastoalalla, nostetaan seuraavissa kappaleissa esille poimintoja nimenomaan väkivallan osalta eri maissa tehdyistä kirjastoalan tutkimuksista, tai aiheesta kirjoitetuista artikkeleista.

Amerikka. Artikkelissa *Workplace violence in libraries* Barbara Peasen (1995, 30–31) mukaan tietoisuus työpaikkaväkivallasta on Amerikassa laajalle levinnyttä, ja kasvava huolenaihe yhteiskunnassa. Hän sanoo kirjastoissa tapahtuvan yleisimmän väkivallan muodon olevan asiakkaalta työntekijälle, tai toiselle asiakkaalle. Se on tyypillisesti satunnaista, ja uhrille tuntemattoman henkilön tai syyn toimesta.

Vaikka yleisimmät tapahtumat ovat vähäisempiä väkivallan muotoja, niin Pease (1995, 35) kuitenkin kertoo esimerkiksi Arizonalaisen kirjastotyöntekijän murhasta. Myös Farrugia (2002, 310) mainitsee Amerikassa tapahtuneen kuolemia kirjastoissa, ja niistä on myös kirjoitettu verkkolehdistä ja blogeissa (Gaughan 1993; Morehart 2017; Dwyer & Waller 2018). Amerikan lisäksi muun muassa Kanada on päässyt otsikoihin kirjastotyöntekijän murhasta (CBC CA; CTVNews.ca. 2018).

Iso-Britannia. Kun väkivallasta ja aggressiivisuudesta työpaikalla tulee arkipäivää, on vaarana, että sellaista käytöstä aletaan pitää pelkästään normaalina työhön kuuluvana riskinä. Monet hyväksyvätkin verbaalisen väkivallan väistämättömänä osana työnkuvaa. Kun Iso-Britanniassa tutkittiin 1995 yleisissä kirjastoissa kohdattua väkivaltaa, niin tulosten mukaan suurin ongelma oli verbaalinen väkivalta (*verbal abuse*), jota kohtasi 69 % vastaajista. Toiseksi suurin ongelma oli seksuaalinen häirintä, jota oli kohdannut 21 % vastaajista. Kahdeksan prosenttia kertoi fyysisestä väkivallasta (*physical abuse*). (McGrath & Goulding 1996, 5–6.) Verratessa tuloksia 2001 tehtyyn uuteen kyselyyn, pysyi verbaalisen väkivallan määrä edelleen samana, mutta seksuaalisesta häirinnästä ilmoitti tällä kertaa vain viisi prosenttia. Fyysinen väkivalta oli samoin viisi prosenttia, ja kohta ”muu väkivalta” (*other abuse*) oli noussut yhdestä prosentista kymmeneen. Tämä kohta sisältää muun muassa uhkailut. (Farrugia 2002, 316.)

Vuoden 2001 tutkimustulosten perusteella kirjaston pääasiallinen ongelma-asiakasryhmä oli nuoriso (43 %). Muita ryhmiä oli muun muassa päihteiden vaikutuksen alaisena olevat ja mielenterveysongelmaiset. 40 % vastaajista koki, että kirjaston turvallisuustilanne (esim. vartiointi, hälytysnappi, valaistus jne.) ei ollut riittävä. 40 % ilmoitti, ettei ole saanut minkäänlaista koulutusta työpaikkaväkivaltaa koskien. (Farrugia 2002, 312.) Monien mielestä minkäänlaisen väkivallan, verbaalisenkaan, ei pitäisi olla vain ”osa työnkuvaa”. Jotkut kuitenkin pelkäävät, että siitä on tulossa kirjastotyöntekijöille sellainen, eikä ole mitään takuvarmaa keinoa ongelman ratkaisemiseksi. (Farrugia 2002, 318.)

Kanada. Kanadassa tutkittiin Brittiläisen Kolumbian kirjastotyöntekijöiden turvallisuuden liittyviä asioita vuonna 2015. Muutama poiminta raportista:

- 20 % vastaajista tunsivat olonsa turvattomaksi työpaikalla vähintään kuukausittain
- 27 % kertoi työskentelevänsä yksin päivittäin tai viikoittain
- 56 % tunsivat, että henkilökunnan määrä vaikuttaa työturvallisuuteen
- Noin puolet vastaajista oli todistanut turvallisuuteen liittyviä tapauksia kirjastossaan, ja 30 % oli itse kokenut jonkinlaisen tilanteen
- Sanallista uhkaa koki 5 % viikoittain, ja 10 % kuukausittain
- 11 % vastaajista oli tekemisissä päihtyneiden asiakkaiden kanssa viikoittain, 14 % ainakin kerran kuussa
- 36 % oli joka päivä tekemisissä kirjastosta suojaa etsivien kodittomien kanssa, 11 % joka viikko
- 13 % kertoi kirjastossa tapahtuvan laittomia toimia joka päivä (mm. varkaus, huumeet), 12 % joka viikko

(Canadian Union of Public Employees 2015, 7–8; 11; 19.)

Lisäksi useampi uutinen on kertonut aseiden salakuljetuksesta Kanadan ja Amerikan välillä Haskell Free Library and Opera Housen kautta (The Associated Press 2017; Dangerfield 2018; Kassam 2018; Suarez Sang 2018). Kirjaston tilanne on erikoinen, sillä se sijoittuu keskelle maiden rajaa. Maiden välinen raja on merkitty kirjaston lattiaan.

Ruotsi. Ruotsi. Ammattiliitto DIK toteutti 2015 valtakunnallisen kyselyn koskien kirjastotyöntekijöiden työympäristöä. Tulokset eivät olleet niin positiivisia kuin oli odotettu, joten kysely toteutettiin vertailua varten uudelleen 2017. Loppuraportin perusteella voitiin nostaa esille kaksi suuntaa (Hamberg 2017, 1–3):

1. Muualla yhteiskunnassa esiintyvät sosiaaliset levottomuudet olivat siirtyneet myös kirjastoon. Tämän ongelman nähtiin kasvaneen kyselyiden välillä, ja se näkyi kasvaneena uhkailu-, häirintä- ja väkivaltatapausten määränä. Esim. yli puolet vastaajista ilmoitti uhkailujen lisääntyneen edellisen kahden vuoden aikana.

2. Lisääntynyt painostus aineistonhankinnan suhteen. Osa yleisten kirjastojen työntekijöistä oli kokenut uhkaaviksi tai käskeviksi mieltämiään tilanteita aineistonhankinnan suhteen, samoin osa oli kokenut harkinnan kokoelman hankinnassa muuttuneen painostuksen takia.

Neljä kymmenestä vastaajasta kaipasi pikaista muutosta asioihin; lisämiehitys, yksin työskentelyn poistaminen työkäytännöistä, ja järjestyksenvalvonnan tai vartiointin lisääminen nähtiin oleellisimpina keinoina lisätä turvallisuuden tunnetta. Vertailtaessa 2015 ja 2017 kyselyiden vastauksia, huomattiin, että moneen toivottuun parannukseen oli ainakin joissain määrin tartuttu. Neljännes vastaajista kertoi vartijan tai järjestyksenvalvonnan hankinnasta kirjastoon, ja lähes sama määrä oli aloittanut tehostetun yhteistyön sosiaalihuollon, koulun tai nuorisotoimen kanssa. Joidenkin kohdalla henkilöstön määrää oli arvioitu, ja mahdollisia työkäytäntöjä muutettu yksin työskentelyn vähentämiseksi tai kokonaan poistamiseksi. Hieman yli kolmasosa vastaajista oli sitä mieltä, että muutokset olivat parantaneet heidän työympäristöään. (Hamberg 2017, 4–6.)

Eri kirjastojen ja kirjastotyyppien välillä oli suuria eroja, joissakin paikoissa koettiin huolestuttavia tilanteita päivittäin, toisissa ei koskaan. Vaikka 16 % vastaajista oli harkinnut työpaikan vaihtamista omassa kirjastossaan esiintyvien ongelmien vuoksi, niin ongelmallisista tilanteista huolimatta melkein jokainen vastaajista sanoi tuntevansa olonsa aina, tai usein turvalliseksi kirjastossa viimeisen kahden vuoden aikana (Hamberg 2017, 4–5).

Yleisesti. McGrath ja Goulding (1996,4) kirjoittavat artikkelissaan *Part of the job: violence in public libraries*, että asiakkaiden väkivaltaisesta ja aggressiivisesta käytöksestä on tullut yleisissä kirjastoissa yhä tavallisempaa. Heidän mukaansa *Assistant Librarian* -lehden toimitus yritti herättää asiaa kohtaan kiinnostusta jo 1988, mutta ei onnistunut saamaan haluttua reaktiota. McGrath ja Goulding viittaavat asian olevan yhä alalla ”luuranko kaapissa”. Farrugia (2002, 309) on samoilla linjoilla. Hänen mielestään alan nykyinen tilanne johtuu siitä, että aihetta on jatkuvasti vältelty, vaikka ongelmasta keskusteltiin jo 20 vuotta sitten.

Farrugia (2002, 309) huomauttaa artikkelissaan *A dangerous occupation? Violence in public libraries*, että kansa ei pidä kirjastotyötä riskialttiina ammattina. Samaa sanoivat myös McGrath ja Goulding (1996, 4). Kuten Ruotsin ja Kanadan tutkimuksissa, myös Farrugian sekä McGrath ja Gouldingin artikkeleissa nostetaan esille yleisten kirjastojen avointen ovien politiikka, joka sallii kenelle tahansa pääsyn tiloihin. Kaikki myöntävät sen tekevän kirjastoista helppoja kohteita. Farrugia (2002, 311) mainitsee lisäksi monen eri kirjoittajan olevan sitä mieltä, että kirjastotyöntekijät joutuvat väkivallan kohteeksi palvelualalle omistautumisensa vuoksi, ja haluttomuudesta kurittaa/rangaista kirjastosääntöjä rikkovia asiakkaita. Farrugia kirjoittaa monien ajattelevan, etteivät kirjastotyöntekijät halua vaikuttaa pomottavilta tai yhteistyöhaluttomilta, minkä vuoksi heidän voi olla vaikea saada arvovaltaa, kun tilanne sitä vaatisi. Jos häiriökäyttäytyjät vaistoavat tämän, saattavat he yrittää soveliaan käytöksen rajojen ylittämistä. Tästä syystä Farrugian mielestä säännöistä täytyisi pitää kiinni, vaikka olisi yhteenottoa ajatellen helpompaa vain jättää tilanne huomiotta.

4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TOTEUTUS

4.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, kohtaako Suomen yleisten kirjastojen henkilökunta asiakkaiden toimesta uhka- ja/tai väkivaltatilanteita työssään. Tutkimus koskee vain Suomen yleisiä kirjastoja, ja sen ulkopuolelle jäävät henkilökunnan sisäiset ristiriidat sekä yleinen työhyvinvointi.

Tavoitteena on saada tietää millaisia uhka- ja/tai väkivaltatilanteita työntekijät mahdollisesti kokevat, ja mitkä niistä ovat yleisimpiä. Tavoitteena on myös kerätyn aineiston perusteella pystyä muodostamaan kuva yleisten kirjastojen asiakastyön turvallisuudesta, perustuen henkilökunnan omiin, henkilökohtaisiin kokemuksiin. Tulosten perusteella voitaneen huomioida muun muassa mahdolliset alueelliset erot, ja onko henkilökunta saanut riittävästi koulutusta selviytyäkseen mahdollisesti kohtaamistaan tilanteista. Tutkimus ei lähde arvioimaan tai esittämään keinoja uhka- ja/tai väkivaltatilanteiden ratkaisemiseksi

Keskeiset tutkimuskysymykset ovat seuraavia:

1. Millaisia uhka- ja/tai väkivaltatilanteita työntekijä on itse kohdannut työpaikalla asiakkaiden toimesta, ja kuinka usein kyseisiä tilanteita on mahdollisesti kohdattu?
2. Onko henkilökunta saanut omasta mielestään riittävästi koulutusta ja tietoa uhka- ja/tai väkivaltatilanteista selviämiseksi, onko lisäkoulutus heidän mielestään tarpeen, ja minkälainen lisäkoulutus nimenomaan?

Tutkimuksen kohderyhmä on yleisten kirjastojen työntekijät. Jotta tutkimuksen tuloksista saataisiin mahdollisimman yleistettävää tietoa, lähetetään kysely kaikkiin Suomen yleisiin kirjastoihin tarpeeksi laajan kohderyhmän tavoittamiseksi.

4.2 Tutkimusstrategia

Hirsjärvi ym. (2009, 134) jakavat perinteiset tutkimusstrategiat kolmeen eri ryhmään, jotka ovat kokeellinen-, survey- ja tapaustutkimus. Tässä opinnäytetyössä käytetään suuren perusjoukon takia survey-tutkimusta, joka on kustannustehokas ja nopea tapa kerätä aineistoa. Survey-tutkimuksella kerätään tietoa määrättyltä joukolta ihmisiä standardoidussa muodossa. Sen tyypillisiä piirteitä ovat muun muassa tietystä ihmisjoukosta poimittu otos yksilöitä, kyselylomakkeen käyttö sekä pyrkimys kuvailla, selittää ja vertailla ilmiöitä kerätyn aineiston avulla. (Hirsjärvi ym. 2009, 134.)

Kvantitatiivinen tutkimus. Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on kvantitatiivinen, eli määrällinen. Kvantitatiivisen tutkimuksen taustalla on ajatus siitä, että todellisuus rakentuu tosiasioista, jotka voi objektiivisesti todentaa (Hirsjärvi ym. 2009, 139). Menetelmän avulla selvitetään kysymyksiä, jotka liittyvät lukuihin ja prosentiosuuksiin (Heikkilä 2014, 15). Tutkimustieto saadaan joko suoraan numeroina, tai ryhmitellään itse laadullinen aineisto numeeriseen muotoon. Prosessin jälkeen tulokset esitetään numeroina ja tilastoina, ja selitetään olennainen sisältö sanallisesti. (Vilkkä 2007, 14.) Lopullisena tavoitteena on tuottaa tietoa, joka on sekä perusteltua, luotettavaa että yleistettävää (Kananen 2008, 10).

Kyselylomake. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta tutkittavasta ilmiöstä, jotta tuloksia voisi pyrkiä tilastollisin keinoin yleistämään laajemmin. Aineistoa tutkimukseen kerätään yleensä standardoiduilla kyselylomaketutkimuksilla, joissa on strukturoidut (valmiit) vastausvaihtoehdot. Standardoitu muoto tarkoittaa, että kyselylomake on kaikille vastaajille täsmälleen samanlainen. Tulosten avulla pystytään yleensä kartoittamaan olemassa olevaa tilannetta, mutta ei selvittämään riittävästi asioiden syitä. (Heikkilä 2014, 15.) Tutkimus vastaa kuitenkin sellaisiin kysymyksiin, kuten *kuinka moni*, *kuinka paljon* ja *miten usein* (Vilkkä 2007, 14).

Kyselylomaketutkimuksessa kukin vastaaja käy itse läpi kirjallisesti esitetyt kysymykset, ja vastaa niihin kirjallisesti. Kun tutkimuksen kohteena on suuri, hajallaan oleva ihmisjoukko, soveltuu tämän tapainen aineiston kerääminen erinomaisesti.

Lomakkeen etu on myös vastaajan kannalta siinä, että vastaukset annetaan anonyymisti.

Kyselyn haittapuolia saattaa olla Hirsjärvi ym. (2009, 195) mukaan

- mahdottomuus tietää, kuinka tosissaan vastaajat suhtautuvat kyselyyn
- kuinka onnistuneet annetut vastausvaihtoehdot loppujen lopuksi ovat vastaajaa ajatellen, muun muassa väärinymmärrysten minimoimiseksi
- kuinka paljon vastaajat ylipäätään tietävät ja ymmärtävät kyselyn aiheesta
- vastaajajoukosta ja tutkimuksen aihepiiristä riippuen mahdollinen kato, eli vastaamattomuuden määrä
(Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Verkkokysely. Verkkolomakkeen käytännöllisyys on lisännyt sen käyttöä. Kysely on helppo toimittaa sadoille ihmisille nopeasti, ja saatava vastausaineisto on jo valmiiksi sähköisessä muodossa. Lisäksi verkkolomaketutkimusten vastausprosentti on yleensä suurempi kuin esimerkiksi perinteisellä postilomakkeella. (Kuula 2011, 174.) Verkkolomakkeen käyttö mahdollistaa myös paremmin kansainväliset tutkimukset esim. kustannuksia ajatellen (Kananen 2015, 212). Tehokkuuden lisäksi verkkolomakkeen etuna on mahdollisuus arvioida aikataulua ja mahdollisia kustannuksia suhteellisen tarkasti (Hirsjärvi ym. 2009, 195).

Webropol. Sähköistä kyselyä laadittaessa on vastaajan kannalta ehkä helpointa ja käytännöllisintä käyttää erillistä tilasto- tai aineistonkeruuohjelmaa. Yksi aineistonkeruuohjelma on Webropol, jota on käytetty tässäkin opinnäytetyössä. Sähköpostin saatekirjeeseen liitettiin linkki, josta vastaajan näytölle avautui kyselylomake. Linkki jaettiin myös kirjastot.fi ammattikalenteriin, johon liitettiin muokattu versio alkuperäisestä saatekirjeestä. Vastaajan palautetut vastaukset tallentuvat Webropoliin. Ohjelma sisältää aineiston tilastollisen käsittelyn mahdollisuuden suppeasti, muun muassa mahdollistamalla ristiintaulukoinnin. Mikäli tarvitaan tarkempia, syväluotavampia tilastollisia analyyseja, täytyy aineisto siirtää varsinaiseen tilasto-ohjelmaan, kuten esim. SPSS. (Kananen 2015, 209–211.)

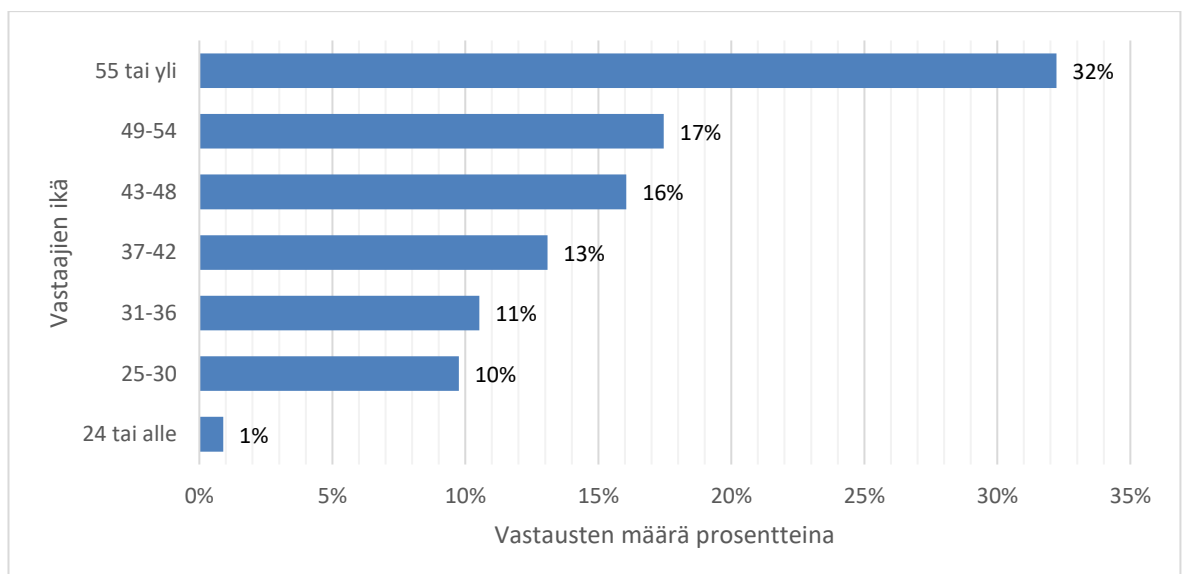
5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuskysely lähetettiin Ahvenanmaata lukuun ottamatta kaikkiin Suomen yleisiin kirjastoihin. Kirjaston koko henkilökunnalla oli mahdollisuus osallistua kyselyyn. Kyselystä tehtiin lisäksi tiedotus Kirjastot.fi ammattikalenteriin, jonka kautta pääsi myös osallistumaan. Kysely oli avoinna kaksi viikkoa (**21.5.–4.6.2018**). Vastauksia tuli yhteensä 779. Kysymysten vastausten kokonaisvastausmäärät voivat vaihdella, koska kysely ei sisältänyt pakollisia kysymyksiä, jolloin osa vastaajista saattoi jättää vastaamatta joihinkin kysymyksiin. Muutamassa kysymyksessä riippuen valitusta vastausvaihtoehdosta saattoi vastaaja automaattisesti ohittaa osan kysymyksistä.

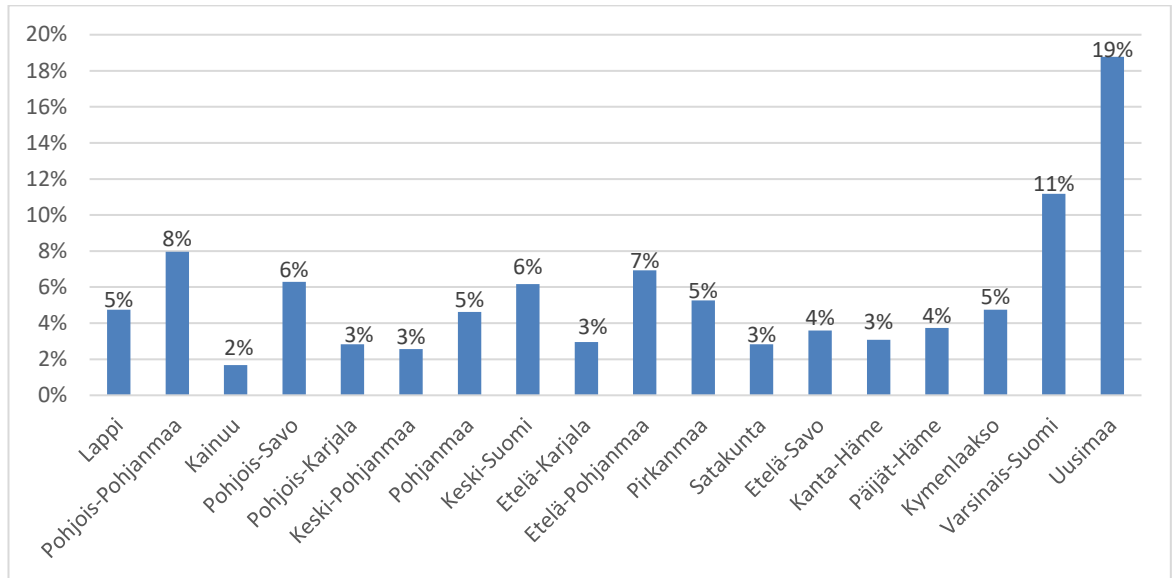
5.1 Taustatiedot

Ikä, sukupuoli ja asuinalue

Vastaajista naisia oli 635 (82 %) ja miehiä 128 (17 %). 13 (2 %) ei halunnut kertoa sukupuoltaan ja kolme jätti vastaamatta kokonaan. Valtaosa vastaajista oli täyttänyt 55 vuotta tai enemmän (ks. kuvio 8). Kyselyyn vastanneista selkeä enemmistö oli Uudeltamaalta (19 %). Toiseksi eniten vastauksia kertyi Varsinais-Suomesta (11 %) ja kolmanneksi Pohjois-Pohjanmaalta (8 %). Vähiten vastauksia tuli Kainuusta (2 %) (ks. kuvio 9).



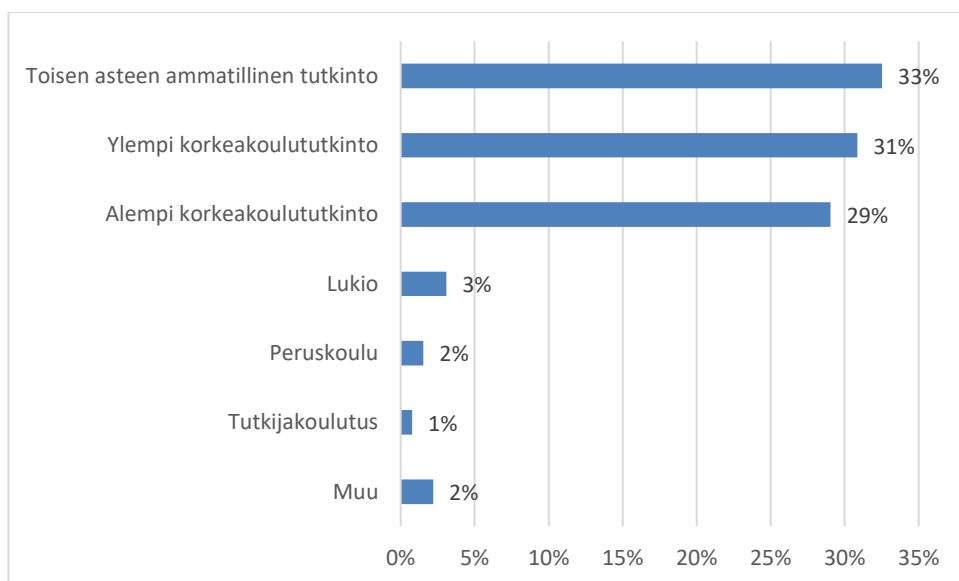
Kuvio 8. Vastaajien ikäryhmät prosentteina. (N=779)



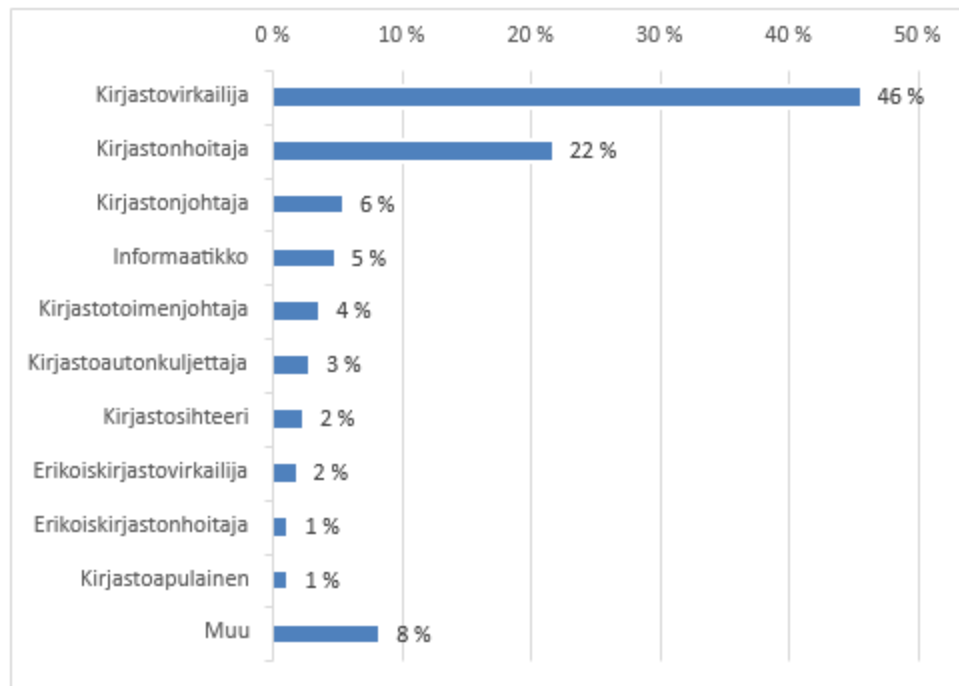
Kuvio 9. Vastaajien asuinalue prosentteina. (N=778)

Koulutustaso ja ammattinimike

Koulutustaustana suurimmalla osalla vastaajista oli toisen asteen ammatillinen tutkinto (33 %), ylempi korkeakoulututkinto (31 %) tai alempi korkeakoulututkinto (29 %). Muina koulutustaustoina mainittiin muun muassa ammattitutkinto, merkonomi ja oppisopimuskoulutus (ks. kuvio 10). Vastaajien ammattinimikettä kysyttäessä lähes puolet ilmoitti olevansa kirjastovirkailija (46 %) (ks. kuvio 11).



Kuvio 10. Vastaajien koulutustausta prosentteina. (N=778)

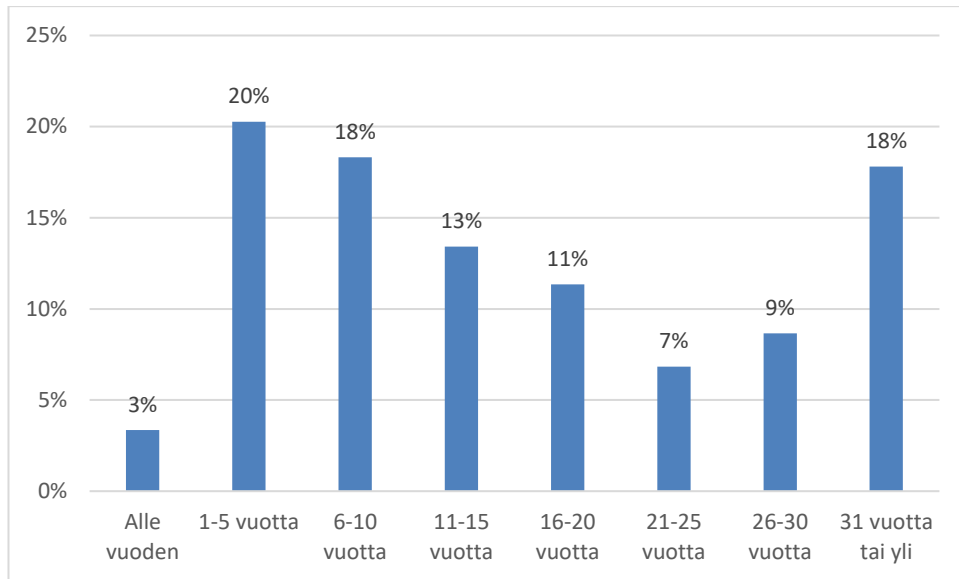


Kuvio 11. Vastaajien ammattinimike prosentteina. (N=775)⁵

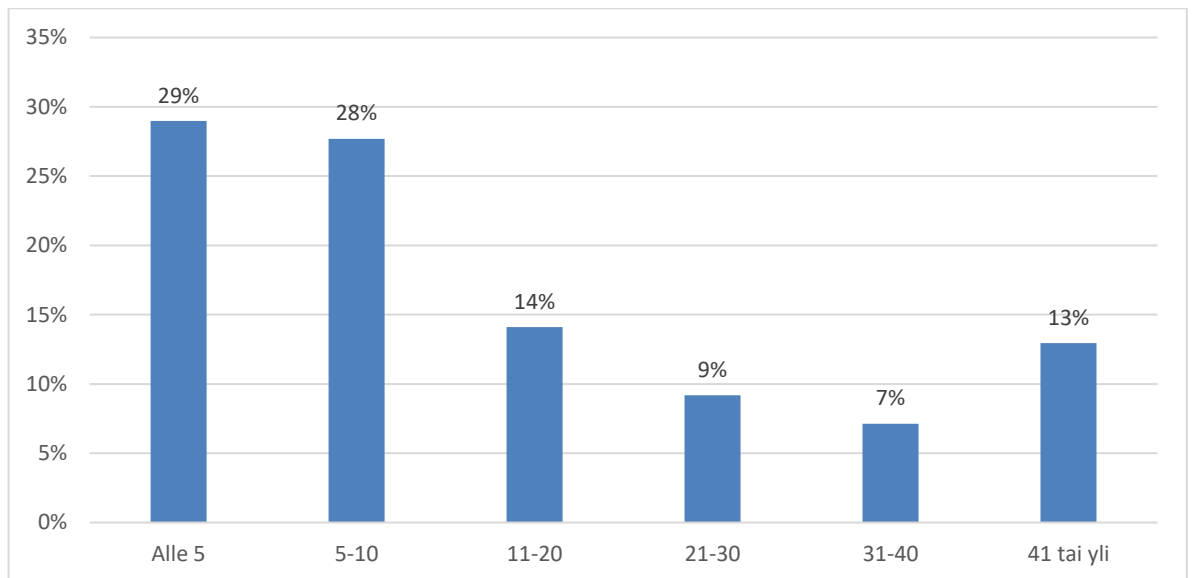
Työvuodet kirjastossa ja työpiste

Enemmistö vastaajista oli työskennellyt kirjastossa 1-5 vuotta. Toiseksi eniten vastauksia tuli 6-10, tai 31 vuotta tai enemmän kirjastossa työskennelleiltä (ks. kuvio 12). 70 % vastaajista työskenteli pääkirjastossa, 25 % sivukirjastossa ja 5 % kirjastoautossa (N=773). Eniten vastauksia kertyi pienemmistä kirjastoista, joissa henkilökunnan määrä oli alle viiden (29 %) tai 5-10 henkilöä (28 %) (ks. kuvio 13).

⁵ Huom! Osa nimikkeistä yhdistetty kuviossa, esim. kirjastoautonkuljettaja-virkailijat ovat yhdessä kirjastoautonkuljettajien kanssa. Kuviossa mukana ammattinimikkeet, jotka mainittiin vähintään 10 kertaa. Muita kyselyssä mainittuja nimikkeitä: alaa työn ohessa opiskeleva, apulaisjohtaja, asiakasneuvoja, asiakaspalvelu virkailija, harjoittelija, järjestelyapulainen, kirjastoavustaja, kirjasto- ja kulttuurijohtaja, kirjasto- ja kulttuuritoimen esimies, kirjasto- ja vapaa-aikapalveluiden päällikkö, kirjastomestari, kirjastoneuvoja, kirjastopalvelujohtaja, kirjastopalvelupäällikkö, kirjastopalvelusihteeri, kirjastoautonkuljettaja-kirjastonvirkailija, kirjastoautonkuljettaja-virkailija, kirjastoautovirkailija, kirjastoautovirkailija - kuljettaja, kirjastopedagogi, kuljettaja-virkailija, mediaohjaaja, oppisopimuskirjastovirkailija, osastonjohtaja, palveluesimies, palvelujohtaja, palveluneuvoja, palvelupäällikkö, palvelusihteeri, pedagoginen informaatikko, projektisihteeri, siviilipalvelusmies (vahtimestari), tapahtumakoordinaattori, tietopalvelusihteeri, vahtimestari, vastaava erikoiskirjastonhoitaja, vastaava kirjastonhoitaja, vastaava kirjastovirkailija, virastomestari, vt. kirjastovirkailija, ylivahtimestari.

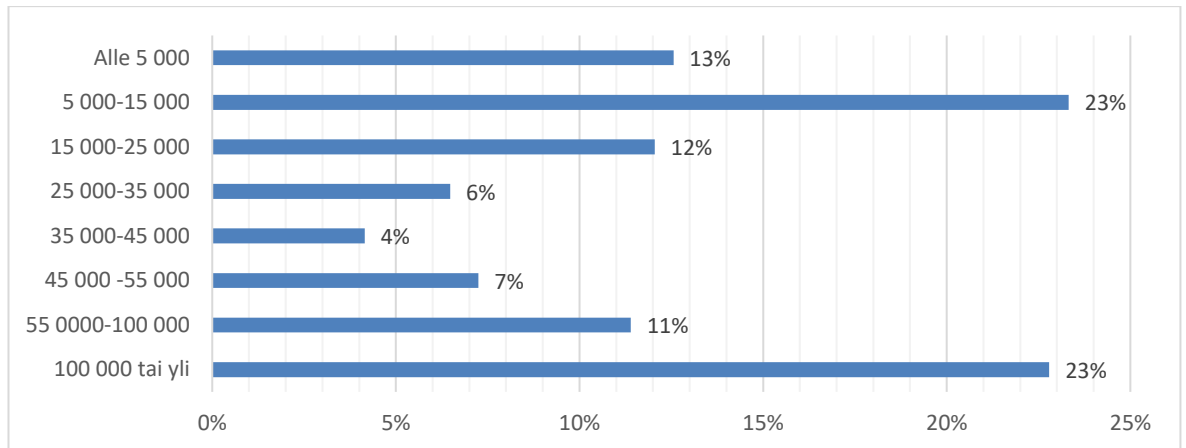


Kuvio 12. Työvuodet, työskennellyt kirjastossa. (N=775)



Kuvio 13. Kirjaston henkilökunnan määrä on. (N=773)

Tutkimuksessa kysyttiin myös sen kaupungin/kunnan asukaslukumäärää, jossa vastaajan kirjasto sijaitsi. Tässä kohtaa kyselyä tapahtui virhe. Alun perin verkkokyselyn vastausvaihtoehdoista jäi puuttumaan yksi lukumääräväli (200 000-300 000), joten luotettavamman tuloksen takaamiseksi kaupungin/kunnan koosta puhuttaessa on kaikki yli 100 000 asukaslukumäärän kaupungit/kunnat yhdistetty yhdeksi kokonaisuudeksi. Näin laskettuna vastauksia tuli eniten sekä 5 000-15 000, että 100 000 tai yli asukaslukumäärän kaupungeista/kunnista, molemmista 23 % (ks. kuvio 14).



Kuvio 14. Kirjastoni sijaitsee kaupungin tai kunnan alueella, jonka asukasmäärä on. (N=772)

5.2 Tutkimustulokset

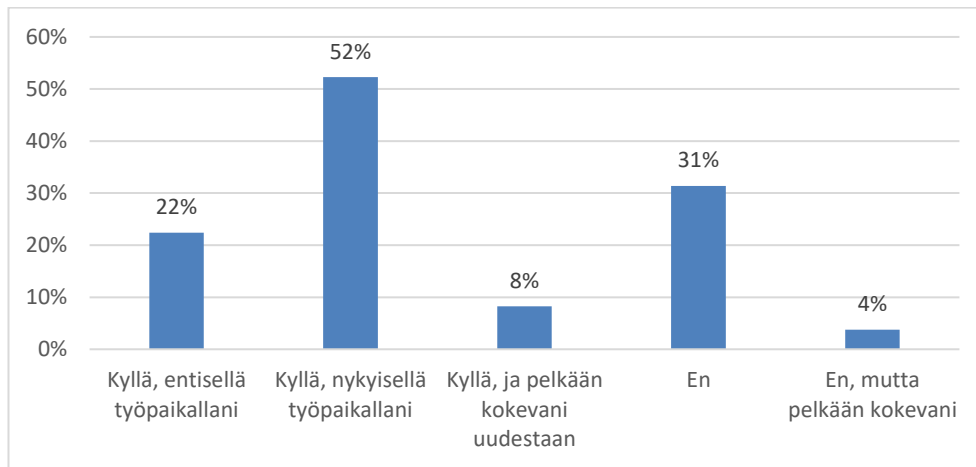
Tutkimuksen tulokset on jaettu neljään osaan. Ensimmäisessä osassa käydään läpi kirjaston työntekijöiden itse kokemat sekä muilta kuullut kokemukset asiakkaiden luomista uhka- ja/tai väkivaltatilanteista yleisessä kirjastossa. Toinen osa käsittelee mahdollista avun tarvetta tilanteiden sattuessa. Kolmannessa osassa katsotaan millainen turvallisuus ja turvallisuuden tunne työntekijöillä oli kirjastossa. Neljäs osa antaa katsauksen kirjaston työntekijöiden saamasta koulutuksesta asiakkaiden luomista uhka- ja/tai väkivaltatilanteista selviämiseksi, ja mahdollisen lisäkoulutuksen tarpeeseen.

5.2.1 Itse koetut tilanteet ja kuullut kokemukset

Nykyinen ja entinen työpaikka

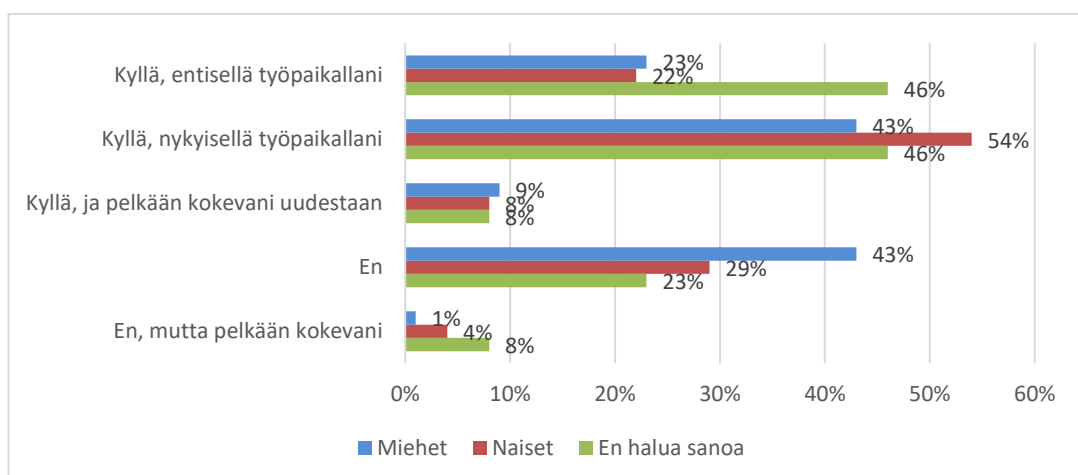
Vastaajilta kysyttiin, ovatko he itse kokeneet uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta työskennellessään yleisessä kirjastossa. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi kuin yksi vastaus. 52 % kertoi kokeneensa kyseisiä tilanteita nykyisellä työpaikallaan, 22 % entisellä työpaikalla. Tilanteita kokeneista kahdeksan prosenttia pelkäsi kokevansa niitä uudestaan. 31 % ei ollut kohdannut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta työskennellessään yleisessä kirjastossa.

Neljä prosenttia ei ollut kohdannut kyseisiä tilanteita, mutta pelkäsi joutuvansa kohtaan (ks. kuvio 15).



Kuvio 15. Oletko itse kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta yleisessä kirjastossa työskennellessäsi? (N=777)

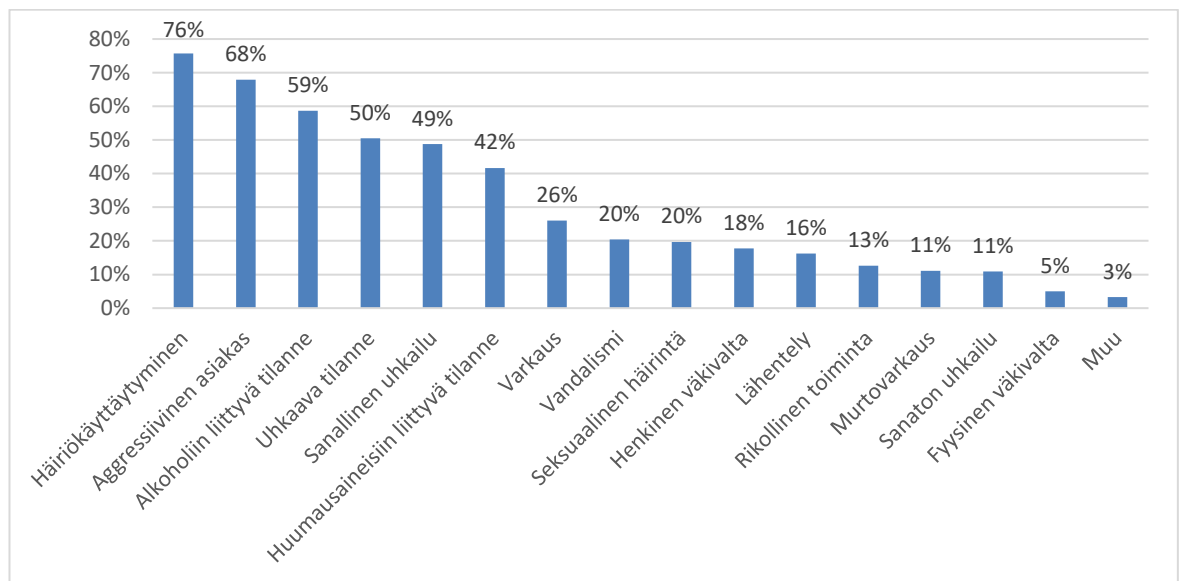
Naisista 54 % oli kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta nykyisellä työpaikallaan, miehistä 43 %. Molemmista tilanteita pelkäsi joutuvansa kohtaamaan uudestaan hieman alle 10 % (ks. kuvio 16). 37–42-vuotiaat olivat kohdanneet hieman muita ikäryhmiä enemmän uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta nykyisellä työpaikallaan. Vastausten perusteella yli 30-vuotiaat ylipäättään kokivat todennäköisemmin kyseisiä tilanteita alle 30-vuotiaisiin verrattuna.



Kuvio 16. Oletko itse kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta yleisessä kirjastossa työskennellessäsi? Vastaukset sukupuolen mukaan. (N=777) (Miehet N=128, Naiset N=633, En halua sanoa N=13, kolme ei kertonut sukupuoltaan)

Itse koetut uhka- ja/tai väkivaltatilanteet

Yleisten kirjastojen työntekijöiden itse kokemista uhka- ja/tai väkivaltatilanteista asiakkaiden toimesta voidaan kyselyn perusteella erottaa kuusi suurinta ongelmakohtaa (ks. kuvio 17). Häiriökäyttäytyminen (76 %), aggressiivinen asiakas (68 %), alkoholiin liittyvä tilanne (59 %), uhkaava tilanne (50 %), sanallinen uhkailu (49 %) ja huumausaineisiin liittyvä tilanne (42 %). Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto, eri vaihtoehtoja valittiin yhteensä 2 543 kpl.



Kuvio 17. Oletko itse kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta yleisessä kirjastossa työskennellessäsi? Jos vastasit kyllä, niin minkälaisia tilanteita olet kokenut? ⁶ (N=523)

Yleisimmin koetut uhka- ja/tai väkivaltatilanteet olivat sekä miehillä että naisilla asiakkaan häiriökäyttäytyminen, aggressiivinen asiakas tai alkoholiin liittyvä tilanne. Naiset kokivat miehiä selvästi enemmän lähentelyä ja seksuaalista häirintää, kun taas miehillä tuli naisia selvästi enemmän vastaan rikollista toimintaa, varkauksia, vandalismia ja sanatonta uhkailua (ks. taulukko 3). Vastaajien kirjastossa tehtyjen

⁶ Kohtaan "muu, mikä?" vastattiin mm.: asiakas kirjoittanut törkeyksiä työntekijästä kirjaston vessaan, asiakkaan mielenterveysongelmiin liittyvä tilanne, päälle sylkeminen, stalkkeri, tuhopoltto, vapaudenriisto, varkauksen yritys.

työvuosien perusteella eniten sekä uhkaavia tilanteita, että lähentelyä ja seksuaalista häirintää olivat kokeneet enintään 10 vuotta kirjastossa työskennelleet.

Taulukko 3. Oletko itse kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta yleisessä kirjastossa työskennellessäsi? Jos vastasit kyllä, niin minkälaisia tilanteita olet kokenut? Vastaukset sukupuolen mukaan. (N=523) (prosenttiosuus valitun sukupuolen kokonaismäärästä) (Miehet N=75, Naiset N=436, En halua sanoa N=10)

Koetut tilanteet	Miehet	Naiset	En halua sanoa
Häiriökäyttäytyminen	81 %	75 %	50 %
Sanallinen ja sanaton uhkailu	80 %	56 %	50 %
Uhkaava tilanne	55 %	49 %	80 %
Aggressiivinen asiakas	67 %	68 %	60 %
Lähentely ja seksuaalinen häirintä	16 %	40 %	20 %
Henkinen väkivalta	13 %	18 %	30 %
Fyysinen väkivalta	7 %	5 %	-
Varkaus ja murtovarkaus	54 %	35 %	10 %
Vandalismi	36 %	18 %	10 %
Rikollinen toiminta	31 %	10 %	10 %
Alkoholiin liittyvä tilanne	64 %	58 %	50 %
Huumausaineisiin liittyvä tilanne	49 %	40 %	60 %
Muu	5 %	3 %	10 %

Kokonaismääräisesti jokaista tilannetta olivat kohdanneet eniten vastaajat, joiden kirjasto sijaitsi kaupungissa/kunnassa, jonka asukaslukumäärä oli 100 000 tai enemmän. Jokaisella alueella oli suurimpana tai toiseksi suurimpana ongelmana häiriökäyttäytyminen, toiseksi eniten ongelmia tuottivat aggressiiviset asiakkaat. Pääsääntöisesti vähiten eri alueilla oli kohdattu fyysistä väkivaltaa ja rikollista toimintaa (ks. taulukko 4).

Taulukko 4. Oletko itse kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta yleisessä kirjastossa työskennellessäsi? Jos vastasit kyllä, niin minkälaisia tilanteita olet kokenut? Vastaukset vastaajan valitseman kaupunki-/kuntakoon mukaan, jossa vastaajan kirjasto sijaitsi. (N=523)^{7 8} (prosenttiosuus tietyn aluekoon valinneista vastaajista)

Kohdatut tilanteet	5 000 tai alle	5 000-15 000	15 000-25 000	25 000-35 000	35 000-45 000	45 000-55 000	55 000-100 000	100 000 tai yli
Häiriökäyttäytyminen	61 %	74 %	79 %	71 %	75 %	83 %	78 %	82 %
Sanallinen ja sanaton uhkailu	38 %	47 %	55 %	56 %	54 %	73 %	55 %	85 %
Uhkaava tilanne	48 %	35 %	43 %	62 %	46 %	42 %	56 %	65 %
Aggressiivinen asiakas	62 %	59 %	66 %	76 %	58 %	58 %	71 %	80 %
Lähentely ja seksuaalinen häirintä	32 %	28 %	33 %	30 %	25 %	42 %	51 %	40 %
Henkinen väkivalta	17 %	8 %	14 %	21 %	13 %	14 %	19 %	29 %
Fyysinen väkivalta	2 %	-	5 %	6 %	4 %	11 %	3 %	10 %
Varkaus ja murtovarkaus	26 %	29 %	27 %	24 %	59 %	33 %	45 %	52 %
Vandalismi	9 %	17 %	14 %	18 %	33 %	22 %	27 %	28 %
Rikollinen toiminta	5 %	6 %	5 %	3 %	21 %	8 %	16 %	27 %
Alkoholiin liittyvä tilanne	48 %	52 %	52 %	71 %	71 %	58 %	68 %	63 %
Huumausaineisiin liittyvä tilanne	20 %	30 %	33 %	35 %	54 %	47 %	51 %	61 %
Muu	2 %	5 %	2 %	3 %	-	6 %	3 %	4 %

Itse kohdattujen uhka- ja/tai väkivaltatilanteiden lisäksi kysyttiin, kuinka usein vastaajat olivat kyseisiä tilanteita kohdanneet (ks. kuvio 18). Pääsääntöisesti eri tilanteita oli kohdattu korkeintaan muutaman kerran vuodessa, tai sitä harvemmin. Eniten *viikoittain* ja *kuukausittain* kohtasi tilanteita vastaajat, joiden kirjasto sijaitsi kaupungissa/kunnassa, jonka asukaslukumäärä oli 100 000 tai enemmän. Heistä viikoittain oli kohdannut tilanteita viisi prosenttia, ja kuukausittain 12 %. Eniten *useam-*

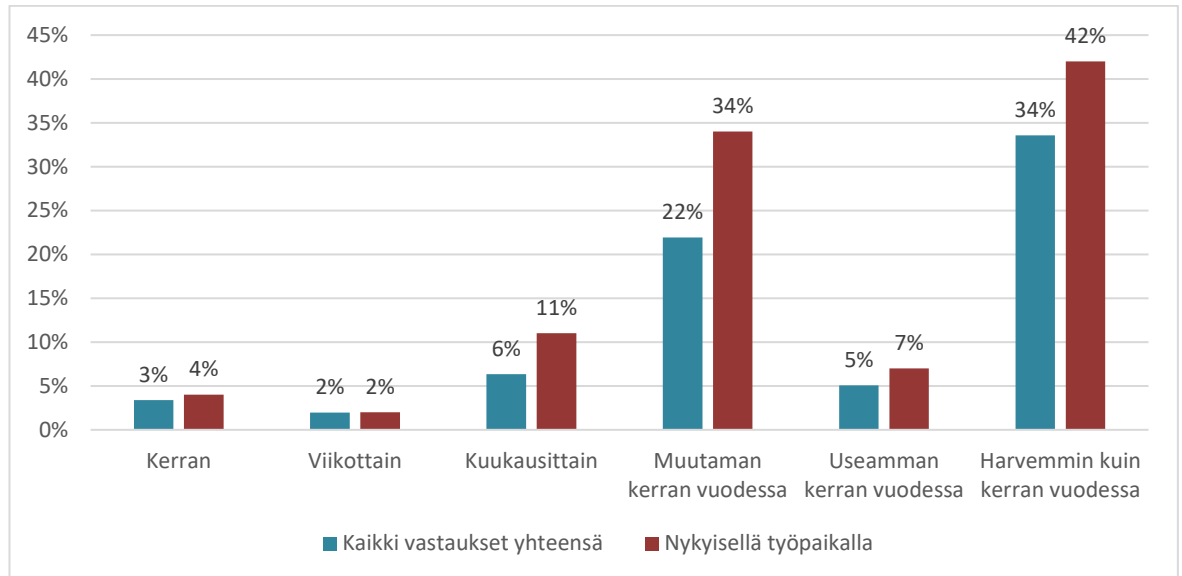
7

5 000 tai alle N=66
5 000–15 000 N=111
15 000–25 000 N=58
25 000–35 000 N=34

35 000–45 000 N=24
45 000–55 000 N=36
55 000–100 000 N=63
100 000 tai yli N=127

⁸ Taulukossa tummennetuilla prosenteilla jokaisen kaupunki-/kuntakoon 2-3 yleisimmin kohdattua tilannetta. Taulukkoon merkitty punaisella ja vihreällä tilannekohtaisesti eniten ja vähiten kohdatut tilanteet.

man kerran vuodessa vastauksia kertyi vastaajilta, joiden kirjasto sijaitsi kaupungissa/kunnassa, jonka asukaslukumäärä oli 25 000-35 000. Heistä tilanteita kohtasi useamman kerran vuodessa 12 %.



Kuvio 18. Kuinka usein olet itse kohdannut työssäsi yleisessä kirjastossa uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta? (N=771, nykyisellä työpaikalla N=399)

Avoimeen tekstikenttään sai halutessaan kertoa tarkemmin kokemistaan tilanteista. Vastauksia annettiin yhteensä 232 kpl.

Pääsääntöisesti koettu seksuaalinen häirintä oli sanallista, mutta myös fyysistä häirintää esiintyi. Fyysinen häirintä saattoi olla muun muassa pientä koskettelua, rintoihin kiinni tarttumista, takapuolelle taputtelua tai kourimista. Muutamassa tapauksessa häiritsijä oli seurannut työntekijää työajan ulkopuolella, tai selvittänyt työntekijän henkilökohtaisia tietoja, kuten puhelinnumeron. Eräs vastaaja kertoi kieltäytyvänsä käyttämästä enää nimikylttiä yksityiselämään siirtyneen häirinnän seurauksena. Toinen kertoi lopettaneensa meikkauksen lähes kokonaan kyllästyttyään asiakkaiden kommentteihin työpaikalla. Muutamassa vastauksessa korostettiin, miten tärkeää on pystyä puhumaan asioista työpaikalla, sekä työtovereiden että esimiehen tukea. Yleisesti seksuaalinen häirintä ja lähentely koettiin epämiellyttävänä, sopimattomana tai ahdistavana. Muutamasta vastauksesta välittyi vastaajan tottuneen lievempään häirintään pitkän työuran myötä, jolloin tilanteisiin suhtauduttiin lähinnä olankohautuksella.

Varkaus tai murtovarkaus ei välttämättä ole suoranainen uhkatilanne, mutta tilanteen mukaan sen on mahdollista kehittyä sellaiseksi. Esimerkiksi eräs vastaajista kertoi asiakkaan vaatineen rahoja kassasta, toinen henkilökunnan tiloihin tehdystä murtovarkaudesta ja henkilökohtaisen omaisuuden varastamisesta. Henkilökohtaisten tavaroiden varastaminen muun muassa henkilökunnan tiloista saattaa jättää työntekijälle pitkäkestoisen pelkotilan asian toistumisesta.

Nuorison aiheuttamat ongelmatilanteet vaihtelivat lievistä rajojen kokeiluista vakavampiin uhkiin, ja yleensä levottomuus lisääntyi isommassa joukossa. Häiriökäyttäytymiseen puuttuminen oli saattanut johtaa yleiseen suun soittamiseen, tahalliseen vandalismiin, tai jopa työntekijän fyysiseen vahingoittamiseen työajan ulkopuolella. Nuorten häiriökäyttäytyminen oli pääasiallisesti sanallista tai yleistä tottelemattomuutta, joka saattoi silti kuormittaa työntekijöitä henkisesti, tai aiheuttaa pelkotiloja. Eräessä kirjastossa tilanne ratkaistiin rakentamalla sinne nuorisokahvila, mikä sai ongelmat loppumaan.

Aggressiivisten asiakkaiden kanssa tilanteet olivat monesti syntyneet siitä, kun asiat eivät edenneet tai toimineet asiakkaan haluamalla tavalla, sekä siitä jos asiakkaan käytökseen jouduttiin puuttumaan. Asiakas saattoi muun muassa huutaa, uhkailla sanallisesti tai mennä henkilökohtaisuuksiin. Eräs vastaaja kertoi poistaneensa ärtyneen asiakkaan maksut riidan välttämiseksi. Toinen sanoi kiihtyneen asiakkaan kohtaamisen saaneen hänet purskahtamaan itkuun. Joissakin tapauksissa asiakas saattoi tarkoituksellisesti kiusata tai häiriköidä työntekijöitä. Eräs työntekijä kieltäytyi enää palvelemasta jatkuvasti tahallisesti ilkeää asiakasta, toinen joutui hakemaan lähestymiskieltoa yksityiselämän puolelle siirtyneestä pahasta häirinnästä.

... Ennen asuin eri paikkakunnalla kuin työskentelin, samalla paikkakunnalla asuminen on tuonut pientä alitajuista pelkoa. Jos asiakas käyttäytyy uhkaavasti, lähentelee tai on aggressiivinen, tilannetta ei voi jättää taakseen palamalla kotiin. Asiakas voi tulla vastaan lenkillä, kauppareissulla tai kahvilassa. (H1.)

Erilaiset aggressiiviset-, kiusaamis- tai häiriköintitilanteet oli koettu pelottavina, uhkaavina, ahdistavina tai pelkästään epämiellyttävinä. Tilanteesta riippumatta useat vastaajat kokivat, etteivät tiedä miten niihin pitäisi suhtautua. Asiaa ei auttanut, jos esimiehen koettiin suhtautuvan kirjastotyöntekijän kokemuksiin vähättelevästi. Eräs

kyselyyn vastannut esimies kertoi asiakaspalvelijoiden kokeneen kiusaamista, epäasiallista kritiikkiä ja ulkoiseen olemukseen liittyvää solvausta. Hän piti näitä kokemuksia hyvin lievinä.

Valtaosassa vastauksista mainittiin miten erilaisten päihteiden käyttäjät (alkoholi ja huumeet), eri kehityshäiriöitä omaavat tai mielenterveysongelmista kärsivät saattoivat olla käytökseltään hyvinkin arvaamattomia, luoden usein häiriö- tai uhkatilanteita. Esimerkiksi kehityshäiriön omaava asiakas ei välttämättä ymmärtänyt käyttäytyvänsä uhkaavasti reagoidessaan aggressiivisesti tilanteeseen, tai mielenterveysongelmista kärsivä lähetti häiritsevää postia kirjastotyöntekijän kotiin. Pari humaltunutta asiakasta hermostui kehotuksesta poistua kirjastosta, jonka myötä alkoi sanallista uhkailua ja tavaroiden heittäilyä. Eräs sekakäyttäjä repi kirjaston stereoiden osia irti kaapista. Vakavammat rikokset liittyivät yleensä huumeisiin. Kirjaston tiloissa oli käytetty huumeita, tehty huumekauppaa, tai kirjaston asiakaskoneita käytetty huumeiden tilaamiseen tai varastetun tavaran myymiseen. Kaikkein yleisimmin ongelmatilanteisiin liittyi kuitenkin alkoholi.

Vakavimpia koettuja uhkatilanteita olivat olleet muun muassa stiletillä huitominen työntekijän kasvojen lähetyvillä, vessan sytyttäminen palamaan, fyysisellä väkivallalla tai tapolla uhkaaminen, päällekkarkaus, toisen asiakkaan puukottaminen sekä pommiuhka koulun tiloissa, jossa kirjasto sijaitti.

Itse suoraan koetun uhka- tai väkivaltatilanteen lisäksi osa vastaajista oli joutunut välikäteen asiakkaiden keskinäisissä kahnauksissa, joko muiden asiakkaiden pyynnöstä tai huomattuaan itse tilanteen. Eräs vastaajista puuttui sekavan mieshenkilön toimiin, joka kosketteli nuoria tyttöjä kirjastossa. Toinen joutui menemään asiakkaiden väliin estääkseen päällekkarkauksen, ja kolmas kertoi, miten joskus on tarpeen suojella toisia asiakkaita, kuten lapsia, esim. sakinhivutukselta. Kirjastotyöntekijä saattaa joutua sijaiskärsijäksi joutuessaan puuttumaan asiakkaiden välillä tapahtuviin tilanteisiin.

Pahimmillaan koettu uhka- tai väkivaltatilanne jätti vastaajalle elinikäiset traumat. Eräs vastaajista kertoi nähneensä kokemastaan tilanteesta painajaisia useita vuosia, ja toinen kertoi kokemuksen aiheuttaneen pitkäaikaisen pelkotilan ja trauman,

ja hän koki edelleen pelkoa nähdessään tilanteen aiheuttaneen henkilön kaupungilla.

Tiedossa olevat tai kuullut muiden kokemukset

Omien kokemusten lisäksi kysyttiin, tiesivätkö vastaajat muiden yleisen kirjaston työntekijöiden kohdanneen uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta, tai olivatko he kuulleet muiden kohdanneen kyseisiä tilanteita. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto, eri vaihtoehtoja valittiin yhteensä 3 791 kpl. 87 % kertoi tietävänsä tai kuulleensa jonkun toisen työntekijän kohdanneen uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta työskennellessään yleisessä kirjastossa (N=772). Suuri vastausmäärä kertoo työntekijöiden tarpeesta purkaa kokemuksiaan, keskustella niistä ja jakaa tietoa. Turvallisessa ympäristössä käyty keskustelu koetuista tilanteista on yksi tapa auttaa itseään ja muita läpikäymään koettu tilanne ja pääsemään siitä yli, tai ainakin auttaa ottamaan ensimmäisen askeleen kohti tilanteesta selviytymistä.

Itsepalvelukirjastoissa ollaan usein yksin ja olen niissä työskenteleviltä kuullut paljon kaikkea. Erityisesti aggressiivinen asiakas on silloin pelottava, koska paikalla ei ole ketään auttamassa. (H2.)

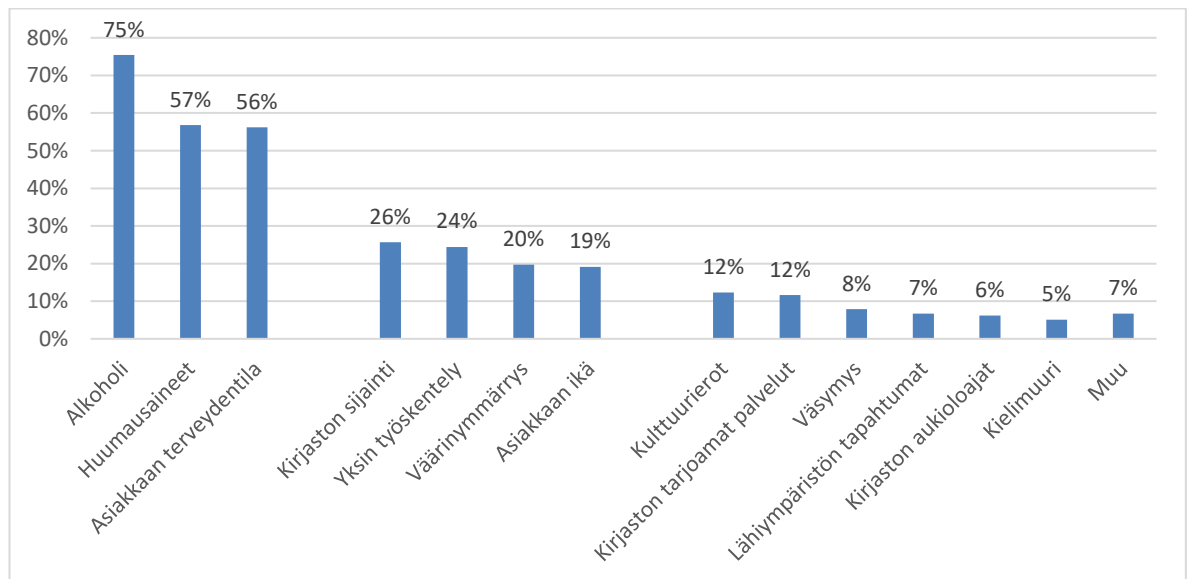
Näistä voin sanoa kenties samaa kuin aiemmin omista kokemuksistani: esimies ja työkaverit ovat olleet tukena ja tilanteet on aina porukalla purettu ja huolehdittu, että ne kokenut henkilö on saanut apua ja tukea sen, minkä tarvitsee (H3).

Työkaveri pelkää edelleen kyseistä asiakasta ja hän on kertonut että ei uskalla olla yksin työssä ja se että johtaja ei ole ottanut sitä sillä tavalla vakavasti. Työvoimapula eikä ole rahoitusta palkata lisää työntekijöitä vaikuttaa tähän. (H4.)

Kysyttäessä millaisia tilanteita vastaajat tiesivät tai olivat kuulleet muiden kohdanneen, kuusi suurinta ongelmakohtaa olivat samat kuin vastaajien itse kokemissa tilanteissa (ks. sivu 52), vain hieman eri järjestyksessä. Lisäksi samoin kuin itse koetuissa tilanteissa, muutamissa vastauksissa nostettiin esille, miten kuullut tilanteet ovat tapahtuneet yllättäen, jolloin niihin ei ole ehtinyt ns. valmistautua, tai niihin ei ole osattu reagoida, koska ei oltu saatu koulutusta aiheesta.

Tekijät, joiden koettiin vaikuttaneen koetun tilanteen syntyyn

Vastaajilta kysyttiin, millaisten tekijöiden he kokivat vaikuttaneen kokemansa uhka- ja/tai väkivaltatilanteen syntyyn. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto, eri vaihtoehtoja valittiin yhteensä 1 899 kpl (ks. kuvio 19). Kolmena suurimpana mainittiin alkoholi (75 %), huumausaineet (57 %) ja asiakkaan terveydentila (56 %).



Kuvio 19. Millaisten tekijöiden koet vaikuttaneen kokemasi tilanteen syntyyn?⁹ (N=569)

Koetun tilanteen syntymiseen vaikuttaneista tekijöistä kertyi 120 avoimen tekstikentän vastausta. Pääsääntöisesti häiriö- tai uhkatilanteen syntymisen kehittymiseen oli vastaajien mielestä vaikuttanut asiakkaan päihtynyt tila (alkoholi, huumeet, lääkkeet), mielenterveydelliset syyt, tarve purkaa kiukkua johonkuhun tai asiakkaan ikä. Muutama mainitsi vuodenajan vaikutuksen.

⁹ Joitakin kohtaan "muu, mikä?" annettuja vastauksia: asiakkaan kotiolot tai elämäntilanne, asiakkaan rajoittunut ajattelutapa, asiakkaan sekavuus, asiakkaan tarve purkaa turhautumista tai raivoa jollekulle, asiakkaan ärtynyt mielentila, huonot käytöstavat, ihastunut asiakas, julkinen tila jonne vapaa pääsy, kunnan tarjoamien palveluiden ja harrastemahdollisuuksien vähäisyys, kirjaston lähettämä aiheeton muistutus, kirjastoon sisälle siirtynyt laitapuolenkulkijoiden välienselvittely, liian kiltti kirjastotyöntekijä, naisviha, nuorisotilojen puute, nuorten huonot ajanviettomahdollisuudet, nuorten porukassa syntyvä uhma ja häiriökäyttö, pienestä asiasta provosoituminen, puutteelliset aukioloajat, rasistiset ja fasistiset ideologiat, sosiaaliset ongelmat, sukupuoli, toisen asiakkaan tönäisy tms.

Alkoholin, huumeiden tai lääkkeiden vaikutuksen alaisena oleva henkilö koettiin arvaamattomaksi. Päihteet saattoivat aiheuttaa asiakkaalle muun muassa kommunikointiongelmia, väärinymmärryksiä, harhaisuutta, vainoharhaisuutta, aggressiivisuutta, harkintakyvyn puutetta, hyperaktiivisuutta tai sekavuutta. Humaltunut henkilö saattoi provosoitua helposti, eikä sammuneen herättämisestä koskaan tiennyt miten tämä siihen reagoisi. Hyvin usein tilanne on syntynyt, kun kirjastotyöntekijä on joutunut puuttumaan eri päihteiden vaikutuksen alaisena olevien henkilöiden käytökseen, tai ohjaamaan tämän ulos kirjaston tiloista. Kaikille avoin ja lämmin kirjasto houkuttaa varsinkin huonommalla säällä päihteidenkäyttäjiä hakeutumaan kirjastontiloihin suojaan. Kirjaston vessaa saatetaan käyttää muun muassa huumeiden käyttämiseen, tai alkoholin juomiseen.

lähes aina syynä on jokin kemiallinen ärsyke ja sen mukanaan tuomat kommunikointivaikeudet ja väärinymmärrykset (H5).

Asiakkaan terveyteen liittyvistä tekijöistä tilanteiden syntyyn oli vastaajien mielestä vaikuttanut esimerkiksi asiakkaan muistisairaudesta johtuva hämmennys tai ymmärtämättömyys, ja mielenterveydellisistä syistä johtuva arvaamattomuus tai paranoia. Joissakin kohdatuissa tilanteissa taustalla oli kirjastotyöntekijän ja asiakkaan kohtaama kulttuuriero, tai vaihtoehtoisesti toisten asiakkaiden suhtautuminen ulkomaalaistaustaisiin asiakkaisiin/työntekijöihin. Seksuaaliseen häirintään liittyen eräs vastaajista arveli kirjastotyöntekijän iloisen ja ystävällisen olemuksen vaikuttaneen tilanteen syntyyn.

Joillakin asiakkailla on ollut vaikeuksia nähdä työntekijää vain työroolissa ja kunnioittaa tämän yksityisyyden rajoja (H6).

Vapaasti käytettävien asiakaspäätteiden koettiin myös joskus vaikuttavan tilanteiden syntymiseen. Sen lisäksi, että niillä saatettiin suorittaa rikollista toimintaa, saattoivat asiakkaat joskus kokea, että liian lähellä työskentelevä kirjastotyöntekijä tarkkaili heidän selaamiaan sivustoja.

Aggressiivisten asiakkaiden kohdalla tilanteen syntyyn oli vastaajien mielestä vaikuttanut muun muassa päihteet, asiakkaan terveydentila, jo valmiiksi ärtynyt tai kiukkuinen asiakas, tai yksinkertaisesti asiakkaan tarve saada purkaa ärtymystään

tai pahaan oloaan johonkuhun. Vaihtoehtoisesti hyvälläkin asiakkaalla oli vain sattunut olemaan huono päivä. Kirjastotyöntekijä on saatettu kokea helpoksi kohteeksi kiukun purkamiselle, koska ystävällinen ja palvelualtis työntekijä on voitu nähdä helposti ylikäveltävänä kohteena. Tilanteita oli syntynyt, kun oli jouduttu huomauttamaan/puuttumaan asiakkaan käytökseen tai puheisiin, tai jouduttu menemään väliin asiakkaiden keskinäisiin kahnauksiin. Tilanteiden syntyyn oli vaikuttanut myös, kun asiakas koki vian olevan kirjaston toimissa, piti asia paikkaansa tai ei (esim. aukioloajat, sakot, sulkemisajan jälkeen palautetut kirjat). Muutama vastaaja kertoi aggressiivisten tai häiriötilanteiden yhtenä yhdistävänä tekijänä olleen ikä, kyseessä oli usein ollut vanhempi tai keski-ikäinen asiakas.

Kirjastojen henkilökunta on tunnettuja ystävällisestä asiakaspalvelustaan. Siksikin hankalan asiakkaan kohtaaminen voi olla hämmentävää, kun normaalit kommunikoinnin säännöt eivät välttämättä toimikaan tilanteessa. En usko että henkilökunta provosoi tilanteita, mutta ehkä enemmän voisi olla tietoa haastavan asiakkaan kohtaamisesta. Ehkä ei tiedetä, mitä asiakkaalle saa sanoa ja mitä ei. Mitkä rajat asiakkaalle voi asettaa, kun kirjasto on perinteisesti niin vapaa paikka, missä voi olla sellaisena kuin on. (H7.)

Nuorten kanssa tilanteiden syntyyn olivat vastaajien mielestä vaikuttaneet muun muassa rajojen kokeilu, iästä johtuva ymmärtämättömyys tai välinpitämättömyys esim. käyttäytymissääntöjä kohtaan, ja tekemisen sekä muiden oleskelutilojen puute. Nuorilla ei välttämättä ollut muuta paikkaa, minne kokoontua, ja kirjastoon oli helppo tulla, koska tila oli lämmin ja ilmainen. Levottomuus tai ylikierroksilla käynti leviää helposti, kun ihmisiä on kokoontunut vähänkin enemmän. Lisäksi kun pienessä tilassa on erilaisia persoonia, yhteentörmäys on usein vain ajan kysymys. Ongelmat alkoivat usein myös tilanteista, joissa työntekijä joutui puuttumaan nuorten käytökseen. Muutamakin vastaajista kommentoi, etteivät työntekijät saaneet johdolta tukea toistuviin tilanteisiin. Tässä kohtaa voidaan pohtia, vaikuttiko työntekijöiden kokema tuen puute tilanteiden jatkuvuuteen.

Tilanteiden syntyessä kirjastotyöntekijän oma jaksaminen/väsymystila oli myös vaikuttanut siihen, miten uhkaavaksi tai vaikeaksi kukin minkäkin tilanteen koki. Jaksamiseen vaikutti muun muassa työympäristö, työilmapiiri sekä työtovereiden ja työnantajan tuki. Eräs vastaajista sanoi kirjastossa koetun toistuvia uhkatilanteita, joihin johto ei uskonut. Toinen kertoi turhautumisesta, johtuen toistuvasti häiriötilanteita

luovasta asiakkaasta, jota täytyi kuitenkin aina palvella. Kolmas totesi, ettei henkilökunnalla ole asiantuntemusta järjestyksenpitoon, eikä henkilökunnan määrä edes riitä jatkuvan kiireen keskellä sellaiseen. Yksintyöskentely saattoi vaikuttaa kirjasto-työntekijän mielentilaan, kuin myös pelkkä päihtyneen henkilön näkeminen. Toistuvat tilanteet, johdon asioihin puuttumattomuus tai yleinen pelko vaikuttivat työntekijän jaksamiseen ja siihen, miten hän mihinkin tilanteeseen reagoi.

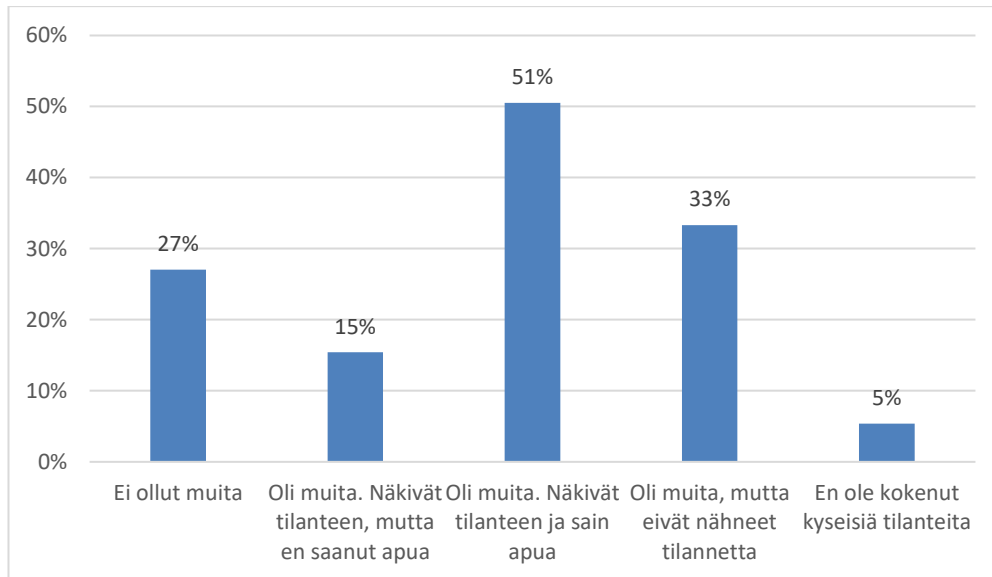
Yksin työskentely ei välttämättä vaikuta tilanteen syntyyn, mutta voi aiheuttaa työntekijöissä pelkoa ja turvattomuuden tunteita, joka vaikuttaa työssä viihtymiseen ja jopa työterveyteen (H8).

Uhka- ja väkivaltatilanteita on syntynyt kaiken ikäisten ihmisten kanssa sekä kaikenlaisista taustoista tulevien ihmisten kanssa. Ihmisen varallisuudessa tai kulttuuritaustalla on harvoin mitään tekemistä tilanteissa. Usein on kyse päihtymystilasta tai joidenkin asiakkaiden kohdalla mielenterveyden ongelmista tai muusta persoonallisuuteen liittyvästä tekijästä. Oma jaksaminen/väsytystila vaikuttaa siihen, miten uhkaavaksi minkäkin tilanteen kokee. (H9.)

5.2.2 Avun tarve ja tilanteen purku

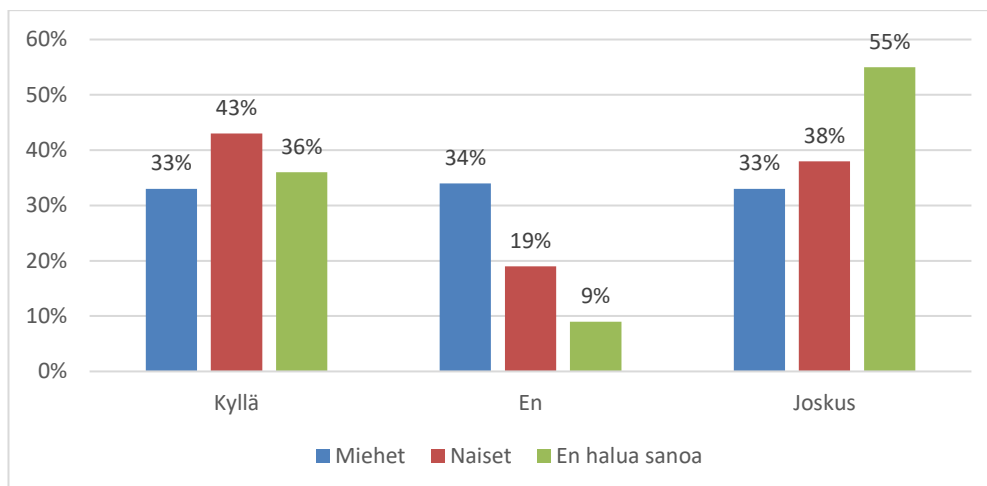
Osa kyselyä koski avun tarvetta kohdattujen uhka- ja/tai väkivaltatilanteiden aikana. Ensimmäisenä kysyttiin, oliko vastaaja yksin töissä kohdatun tilanteen aikana, vai oliko paikalla muitakin työntekijöitä (ks. kuvio 20). Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto, eri vaihtoehtoja valittiin yhteensä 735 kpl. Hieman yli puolet kertoi työvuorossa olleen muitakin työntekijöitä, jotka huomasivat tilanteen ja heiltä sai apua. 33 % ei ollut yksin töissä, mutta muita työntekijöitä ei ollut näkemässä tilannetta. 27 % oli yksin töissä kohdatun tilanteen aikana. Yli puolet vastaajista oli siis kohdannut asiakkaan luoman uhka- ja/tai väkivaltatilanteen yksin.

Suurimmat erot sukupuolten välillä oli siinä, että miehistä 16 % ja naisista 29 % oli ollut yksin töissä kohdatun tilanteen aikana. 26 % miehistä kertoi läsnä olleen ja tilanteen nähneen muitakin työntekijöitä, mutta he eivät olleet saaneet apua. Naisista samaa sanoi 13 %.

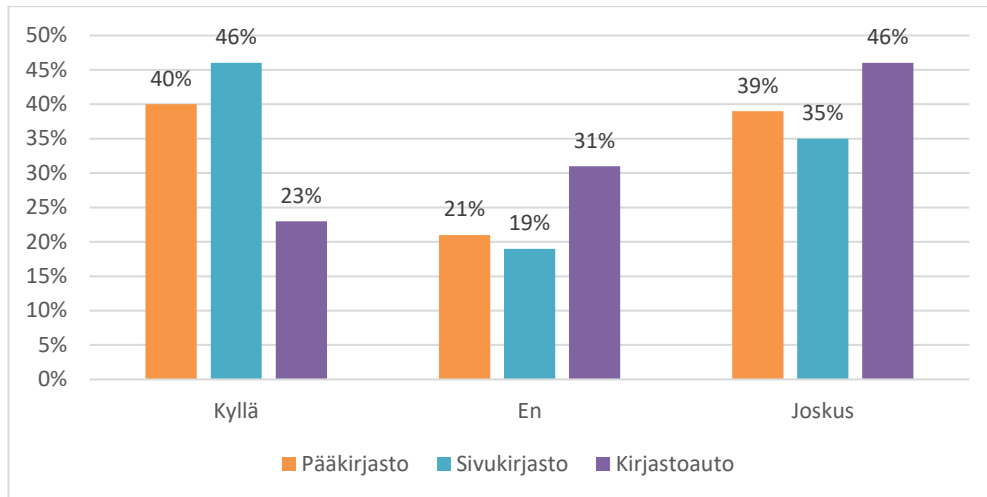


Kuvio 20. Oliko kirjastossa muita työntekijöitä paikalla, kun itse koit asiakkaan luoman uhka- ja/tai väkivaltatilanteen? (N=558)

Kysyttäessä olisivatko vastaajat kaivanneet apua kohtaamansa tilanteen aikana, 42 % sanoi kyllä, 21 % ei ja 37 % olisi kaivannut apua joskus. 43 % naisista olisi toivonut saaneensa apua kohtaamansa tilanteen aikana, miesten vastaukset jakautuivat tasaisemmin vaihtoehtojen välillä (ks. kuvio 21). Pääkirjastolla ja sivukirjastolla työskentelevistä keskimäärin 43 % olisi toivonut saaneensa apua kohtaamansa tilanteen aikana, kirjastoautossa työskentelevistä 23 % (ks. kuvio 22).



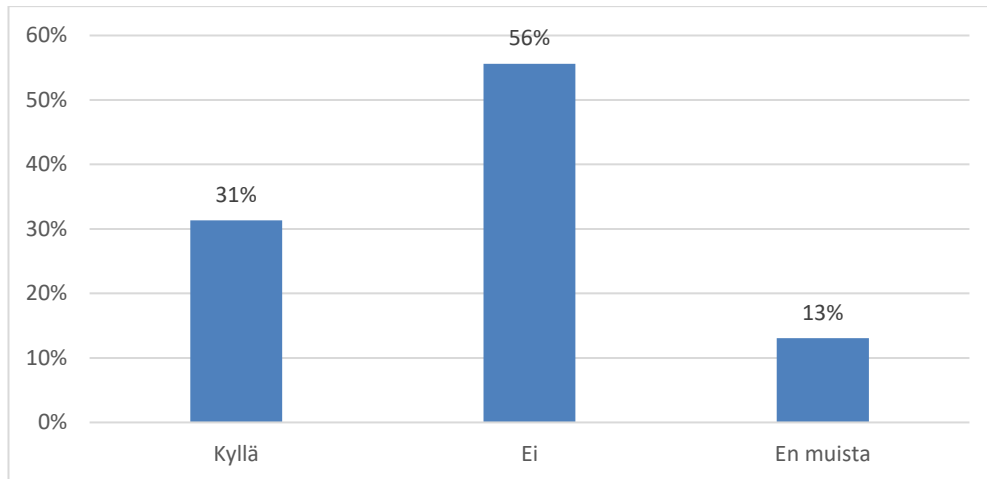
Kuvio 21. Olisitko kaivannut apua tilanteen aikana? Vastaukset sukupuolen mukaan. (N=523) (Miehet N=76, Naiset N=435, En halua sanoa N=11, yksi ei kertonut sukupuoltaan)



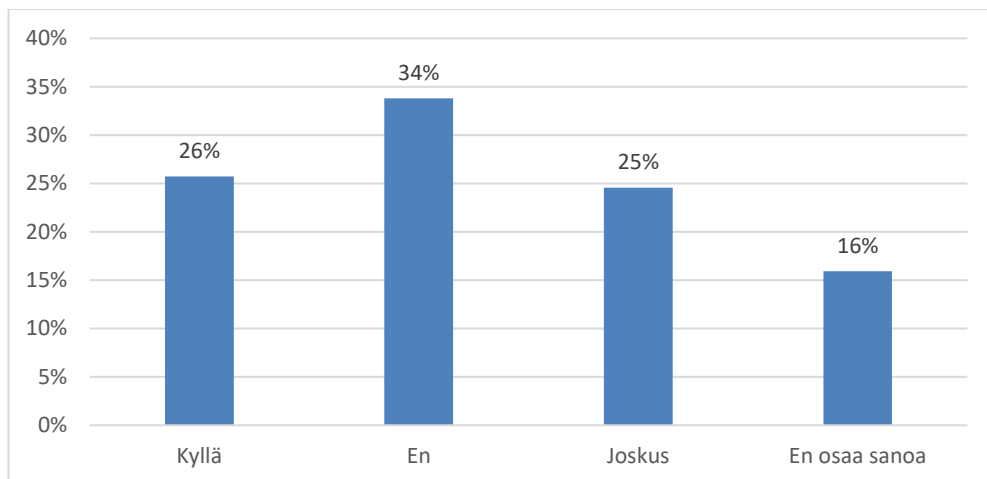
Kuvio 22. Olisitko kaivannut apua tilanteen aikana? Vastaukset vastaajan työpisteen mukaan. (N=523) (Pääkirjasto N=373, Sivukirjasto N=129, Kirjastoauto N=13, kahdeksan ei kertonut työpistettään)

Mahdollisuus tilanteen purkuun tapahtuneen jälkeen.

Yli puolelle vastaajista ei ollut tarjottu mahdollisuutta tapahtuneen purkuun heidän kokemansa uhka- ja/tai väkivaltatilanteen jälkeen (ks. kuvio 23). Kirjastoautossa työskentelevien osalta tilanne oli huomiota herättävin, tilanteita kokeneista yhdestätoista vastaajasta yhdeksälle ei ollut tarjottu mahdollisuutta tilanteen purkuun. Parhaiten mahdollisuuksia olivat saaneet vastaajat, joiden kirjasto sijaitsi yli 45 000 asukaslukumäärän kaupungissa/kunnassa. Sitä pienemmissä paikoissa mahdollisuutta tilanteen purkuun ei ollut saanut yli 60 %. Asiakkaan luoman uhka- ja/tai väkivaltatilanteen purkumahdollisuutta jälkikäteen olisi kaivannut 26 % vastaajista (ks. kuvio 24), naiset miehiä enemmän.



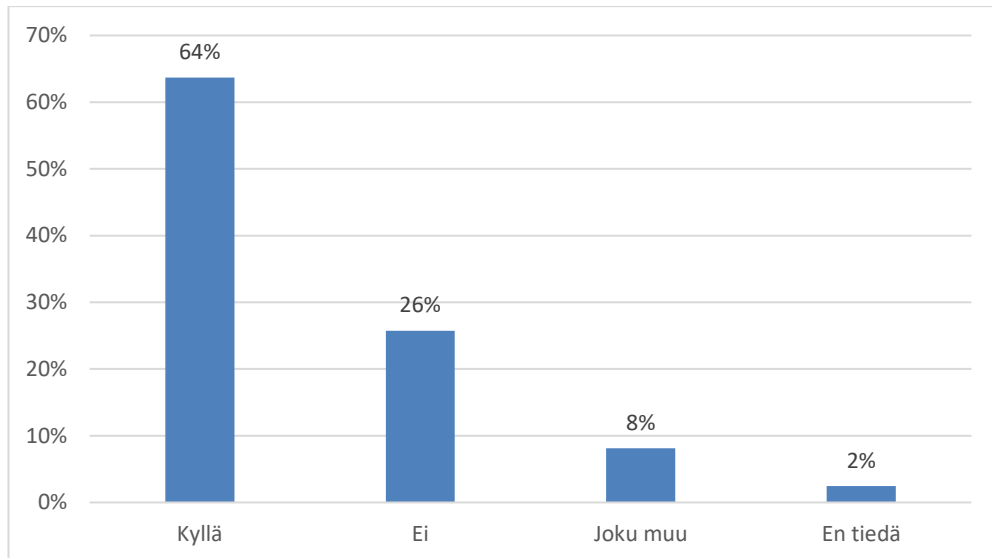
Kuvio 23. Tarjottiinko sinulle kokemasi uhka- ja/tai väkivaltatilanteen jälkeen mahdollisuutta tapahtuneen purkuun? (N=527)



Kuvio 24. Olisitko kaivannut tilanteen purkua jälkikäteen työnantajan/muun tahon toimesta? (N=521)

5.2.3 Turvallisuus ja turvallisuuden tunne kirjastossa

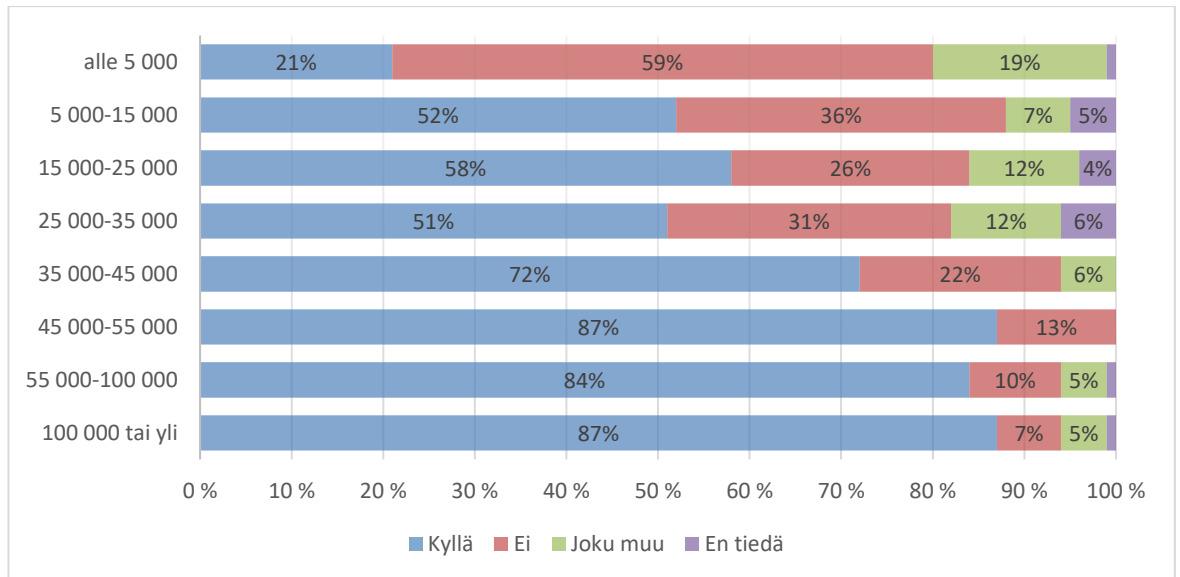
Jotkut kohdatut tilanteet saattoivat vaatia lisäävun kutsumista paikalle. 64 % vastasi, että heillä oli mahdollisuus tarvittaessa kutsua vartija avuksi (ks. kuvio 25). ”Joku muu” kohdassa mainittiin useimmiten poliisi, osa kuitenkin samalla huomioiden, että avun saannissa saattaa kestää. Kaikilla ei ollut omassa kunnassa poliisia tai vartiointia.



Kuvio 25. Onko kirjastollasi mahdollisuus kutsua vartija paikalle tarvittaessa?¹⁰ (N=774)

Vastauksista korostui pienten, alle kymmenen työntekijän kirjastojen vähäiset mahdollisuudet kutsua vartija paikalle uhkaavan tilanteen yhteydessä. Alle viiden hengen henkilökunnista 47 %, ja 5-10 hengen henkilökunnista 30 % ei voinut kutsua vartijaa avuksi. Sama ilmiö toistui päinvastaisena suhteutettuna kaupungin/kunnan asukaslukumäärään. Mitä suurempi asukaslukumäärä kaupungissa/kunnassa, jossa vastaajan kirjasto sijaitsi, sitä parempi oli mahdollisuus vartijan kutsumiseen (ks. kuvio 26). Oli myös todennäköisempää, että kirjastoautosta ei ollut mahdollista kutsua vartijaa paikalle kuin vastaavasti pää- tai sivukirjastosta.

¹⁰ Joitakin "joku muu" kohtaan annettuja vastauksia: 112, iltavahti, kiinteistöhuollon päivystävä henkilö, kiinteistöhoitaja, kiinteistöhuoltaja, kiinteistöpäivystäjä, kunnan kiinteistöjen huoltomies, kunnan muu henkilökunta, kunnan teknisen toimiston työntekijä, nuoriso-ohjaaja, poliisi, päivystävä talonmies, seinän toisella puolella olevan yrityksen työntekijät, talonmies, teknisen toimen päivystäjä, turvapalvelu, työtoveri, vahtimestari, vartiointiliike, virastomestari.



Kuvio 26. Onko kirjastollasi mahdollisuus kutsua vartija paikalle tarvittaessa? Vastaukset sen kaupungin/kunnan asukaslukumäärän mukaan, jossa vastaajan kirjasto sijaitti. (N=774, seitsemän ei kertonut aluekokoa)¹¹ (prosenttiosuus tietyn aluekoon valinneista vastaajista)

Kysymyksessä onko vartija tai joku muu jouduttu joskus kutsumaan paikalle asiakkaan aiheuttaman uhka- ja/tai väkivaltatilanteen vuoksi, oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto, eri vaihtoehtoja valittiin yhteensä 820 kpl. Yli 50 % vastaajista oli kokenut nykyisellä työpaikallaan tilanteen, jossa vartija tai joku muu oli jouduttu kutsumaan paikalle asiakkaan aiheuttaman uhka- ja/tai väkivaltatilanteen vuoksi (ks. kuvio 27). Hieman yli neljännes vastaajista sanoi, ettei vartijaa tms. ollut tarvinnut kutsua, ja kymmenen prosenttia ei tiennyt, oliko vartija tai joku muu jouduttu joskus kutsumaan avuksi.

11

5 000 tai alle N=96

5 000–15 000 N=179

15 000–25 000 N=93

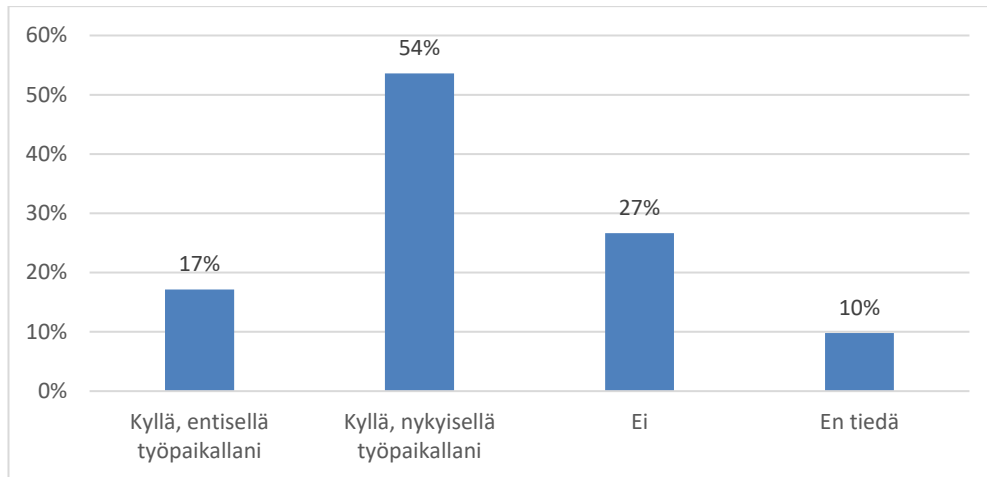
25 000–35 000 N=49

35 000–45 000 N=32

45 000–55 000 N=56

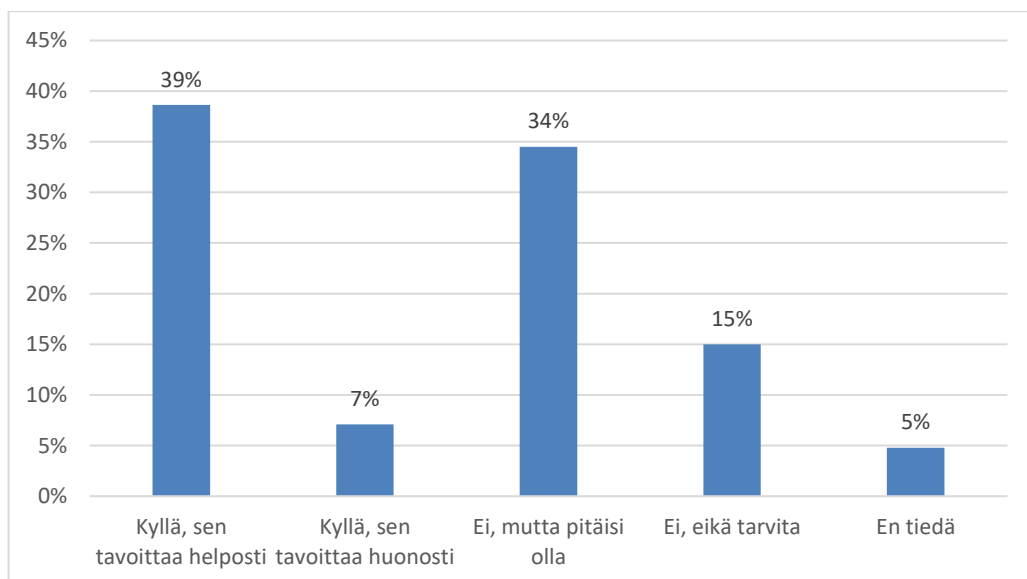
55 000–100 000 N=88

100 000 tai yli N=174



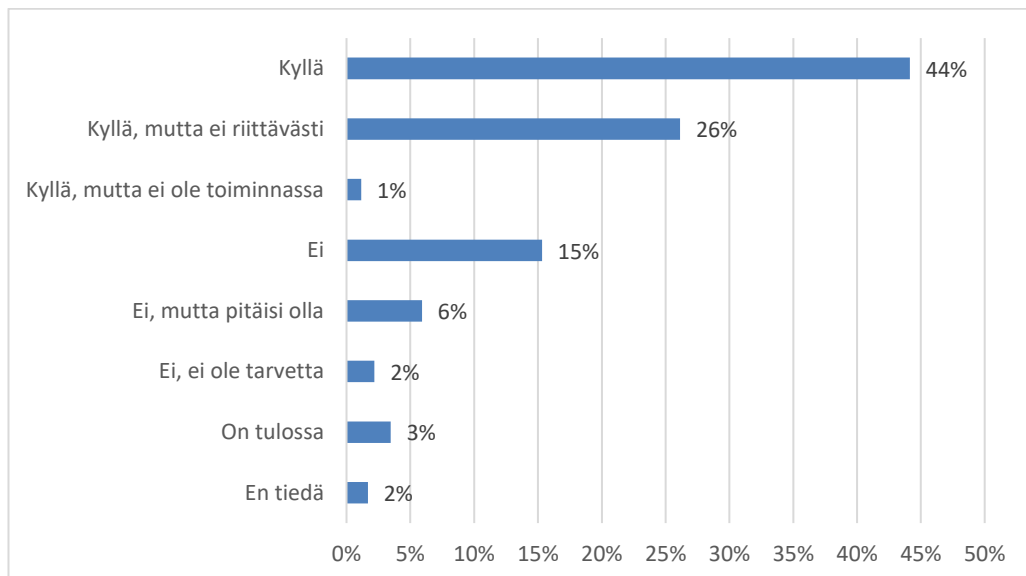
Kuvio 27. Onko vartija (tai joku muu) jouduttu joskus kutsumaan paikalle asiakkaan aiheuttaman uhka- ja/tai väkivaltatilanteen vuoksi? (N=765)

Vartijan kutsumismahdollisuuden lisäksi kysyttiin kirjaston hiljaisen hälytyksen painikkeesta ja kameravalvonnasta. 39 % vastaajista kertoi kirjastostaan löytyvän helposti tavoitettavissa olevan hiljaisen hälytyksen painikkeen, kun taas seitsemän prosentin tapauksessa painike oli huonossa paikassa tarpeen vaatiessa. Yli kolmanneksessa kirjastoista hiljaisen hälytyksen painiketta ei ollut, mutta vastaajan mielestä olisi pitänyt olla. 15% sanoi ettei painiketta ole, eikä heidän mielestään sille ole tarvetta. Viisi prosenttia ei tiennyt, oliko kirjastossa hiljainen hälytys (ks. kuvio 28). Lähes puolella pienistä kirjastoista ei ollut hiljaisen hälytyksen painiketta, ja sen puuttuminen koettiin negatiivisesti.



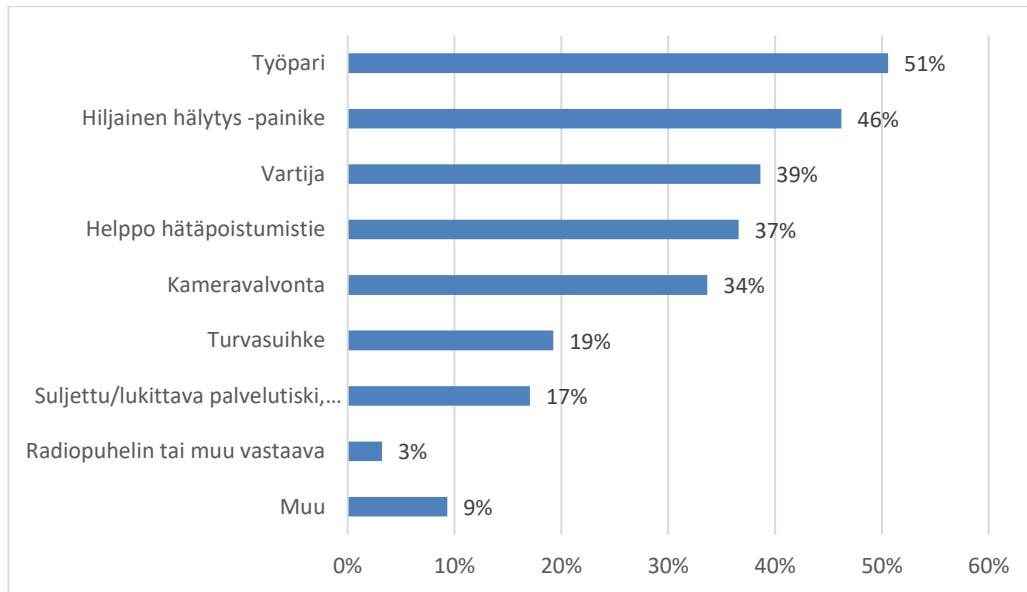
Kuvio 28. Onko kirjastossasi hiljaisen hälytyksen -painike? (N=774)

71 % vastaajista sanoi kirjastossaan olevan kameravalvonta, joista 26 % tapauksessa sitä ei kuitenkaan ollut riittävästi, ja yhden prosentin kohdalla se ei ollut toiminnassa (ks. kuvio 29). Pääkirjastoilla koettiin sivukirjastoja useammin nykyinen kameravalvonta riittämättömäksi. Vastaajat, joiden kirjastoissa oli 11-40 työntekijää, kokivat olemassa olevan kameravalvonnan useammin riittämättömäksi verrattuna muun kokoisten kirjastojen vastaajiin. Vastaajista, joiden kirjastoissa ei ollut kameravalvontaa, mutta joiden mielestä sitä pitäisi olla, kaipasivat kameravalvontaa eniten ne, joiden kirjaston henkilökuntamäärä oli 10 tai vähemmän. Kirjastoautoissa oli selkeästi vähiten kameravalvontaa, mutta verrattuna pää- ja sivukirjastoissa työkentelevien vastauksiin, sen tarve koettiin vähäisemmäksi. Noin neljä prosenttia vastaajista sanoi kameravalvonnan olevan hankinnassa kirjastoonsa, useimmissa tapauksessa kyse oli sivukirjastosta.



Kuvio 29. Onko kirjastossasi kameravalvonta? (N=777)

Vastaajilta kysyttiin vielä, mikä lisäisi heidän turvallisuuden tunnettaan työpaikalla. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto, eri vaihtoehtoja valittiin yhteensä 1 746 kpl. Parhaiten turvallisuuden tunnetta lisäisi työpari (51 %), ja hiljaisen hälytyksen painike (46 %). Moni valitsi myös vartijan (39 %), helpon häätäpoistumistien (37 %) ja kameravalvonnan (34 %) turvallisuutta lisääväksi tekijäksi (ks. kuvio 30).



Kuvio 30. Mikä lisäisi turvallisuuden tunnettasi työpaikalla? (N=686)

Sukupuolen mukaan katsottuna valituissa turvallisuuden tunnetta lisäävissä tekijöissä ei ollut merkittäviä eroja, suurimmat erot näkyivät siinä, että naiset kaipasivat miehiä enemmän hiljainen hälytys -painiketta ja helppoa hätäpoistumistietä. Kirjaston henkilökuntakoon mukaan hiljainen hälytys -painiketta kaipasivat eniten vastaajat, joiden kirjaston henkilökuntamäärä oli 30 tai vähemmän (ks. taulukko 5). Suljettavaa tai lukittavaa palvelutiskiä kaipasivat eniten vastaajat, joiden kirjaston henkilökuntamäärä oli 31 tai enemmän.

Työpistekohtaisesti turvallisuuden tunnetta lisäävissä tekijöissä ei ollut suuria eroja. Selkeimmät eroavaisuudet näkyivät turvasuihkeen ja vartijan kohdalla. Kirjastoautossa työskentelevät vastaajat kokivat turvasuihkeen käsillä olemisen huomattavasti tärkeämpänä, kuin pää- ja sivukirjastoissa työskennelleet. Pääkirjastolla työskentelevät vastaajat kokivat vartijan lisäävän turvallisuuden tunnetta hieman muita työpisteitä enemmän.

Taulukko 5. Mikä lisääisi turvallisuuden tunnettasi työpaikalla? Vastaukset vastaajan valitseman kirjaston henkilökuntakoon mukaan. (N=686)¹² (prosenttiosuus tietyn henkilökuntakoon valinneista vastaajista) (Taulukossa tummennetuilla prosenteilla jokaisen henkilökuntakoon 2-3 yleisintä turvallisuutta lisäävää tekijää)

Turvallisuutta lisäävä tekijä	Henkilökunnan määrä alle 5	Henkilökunnan määrä 5-10	Henkilökunnan määrä 11-20	Henkilökunnan määrä 21-30	Henkilökunnan määrä 31-40	Henkilökunnan määrä 41 tai yli
Työpari	59 %	50 %	47 %	45 %	41 %	43 %
Hiljainen hälytys -painike	50 %	49 %	52 %	47 %	30 %	33 %
Kameravalvonta	31 %	34 %	42 %	33 %	34 %	30 %
Vartija	27 %	42 %	46 %	52 %	30 %	46 %
Suljettava/lukittava palvelutiski, jonne asiakkailta ei ole pääsyä	16 %	16 %	8 %	17 %	27 %	25 %
Turvasuihke	21 %	21 %	14 %	22 %	20 %	15 %
Helppo hätäpoistumistie	43 %	28 %	28 %	40 %	48 %	44 %
Radiopuhelin tms.	1 %	2 %	1 %	7 %	9 %	7 %
Muu	8 %	8 %	9 %	7 %	11 %	18 %

Noin kuudesosassa avoimen tekstikentän vastauksista vastaajat kertoivat tuntevansa olonsa varsin turvalliseksi työpaikalla nykyisten toimien puitteissa, jotka saattoivat jo valmiiksi kattaa monia kysymyksessä esitettyjä vaihtoehtoja. Muut avoimen tekstikentän vastaukset voidaan jakaa neljään osaan: 1) riittävä määrä henkilökuntaa, 2) vahtimestarin tms. läsnäolo, 3) käytännön toimet turvallisuuden lisäämiseksi sekä 4) koulutuksen/ohjeistuksen tärkeys, tilanteen purku ja työnantajan tuki.

Vastauksissa näkyi, että paikalla olevien työtovereiden lähellä oleminen ja määrä nostaisi ja nostikin turvallisuuden tunnetta. Eräissä kohtaa mainittiin lisänä työpaikan ilmapiirin tärkeys, että voi luottaa siihen, että työtovereilta saa apua tarpeen vaatiessa. Työparin lisäksi korostettiin paikallaolevan vahtimestarin tärkeyttä. Monissa paikoissa vartijan tai poliisin tulossa saattaa kestää liian kauan avun tarpeeseen nähden, eikä joka kunnalla edes ole omaa poliisia tai vartiointia. Osa olikin huolissaan vahtimestarien vähenevistä tai loppuneista viroista. Vahtimestarin läsnäolo kirjaston aukiolotunteina oli yksi turvallisuuden tunnetta edistävä tekijöistä.

12

Henkilökunnan määrä alle 5 N=202
Henkilökunnan määrä 5-10 N=195
Henkilökunnan määrä 11-20 N=97

Henkilökunnan määrä 21-30 =58
Henkilökunnan määrä 31-40 N=44
Henkilökunnan määrä 41 tai enemmän N=84

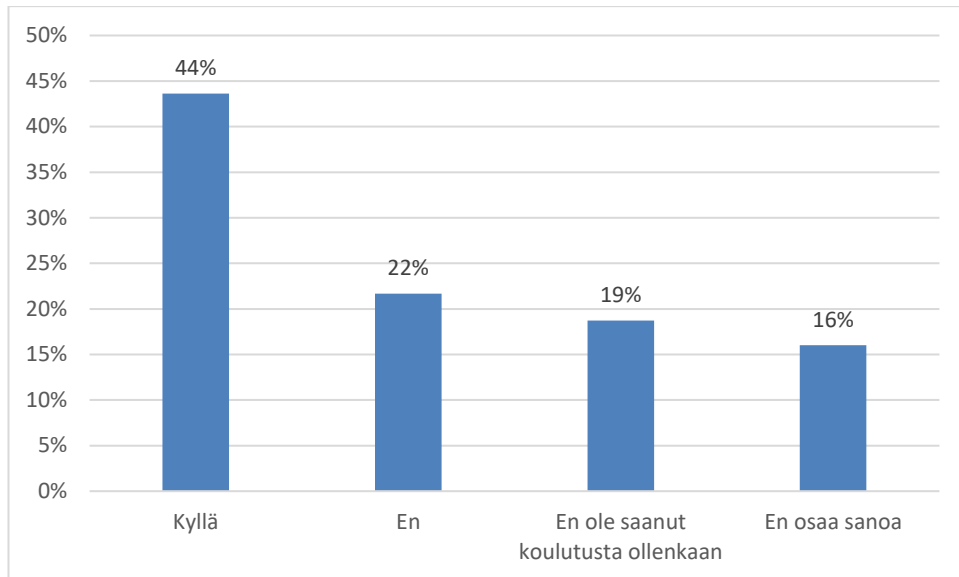
Muutamassa kohtaa nostettiin esille kirjastoihin tarvittavan henkilökuntaa myös eri aloilta, kuten esim. nuorisotyöntekijä.

Joissakin kirjastoissa ei ollut mitenkään estetty asiakkaiden pääsyä henkilökunnan tiloihin, ja siihen kaivattiin muutosta esim. suljettavalla väliovella. Joillakin vessa saattoi olla ainoa lukittava turvapaikka. Eräs toivoi mukana kuljetettavaa hälytyspainiketta, ja toinen avun tarpeen koodisanastoa työntekijöiden kesken. Muutama peräänkuulutti toimivaa kameravalvontaa, ja joku mainitsi kameran tarpeen sisätiloissa, koska kyselyn hetkellä sellainen oli vain kirjaston ulkopuolella. Useampi toivoi tiukempaa otetta rikkeisiin, häiriötilanteisiin puuttumiseen ja niiden aiheuttajiin. Muutama nosti esille huolen kirjastoissa kulkevista huumeidenkäyttäjistä ja huume-kaupasta, toivoen keinoa saada ne kirjaston ovien ulkopuolelle.

Joissakin vastauksissa peräänkuulutettiin johdon antaman ohjeistuksen selkiyttämistä, ja yhdessä sovittujen toimintatapojen tarpeellisuutta ja niissä pysymistä. Työnantajan tuki sekä esimiehen ymmärrys asiakaspalvelutiskin arjesta nostettiin myös esille. Säännöllinen koulutus henkilökunnalle koettiin tärkeäksi esim. selviytymiseksi aggressiivisen- tai mielenterveysongelmista kärsivän asiakkaan kanssa. Valmistautuminen ja varautuminen, tilanteiden harjoittelu etukäteen koettiin turvallisuuden tunnetta nostavina tekijöinä.

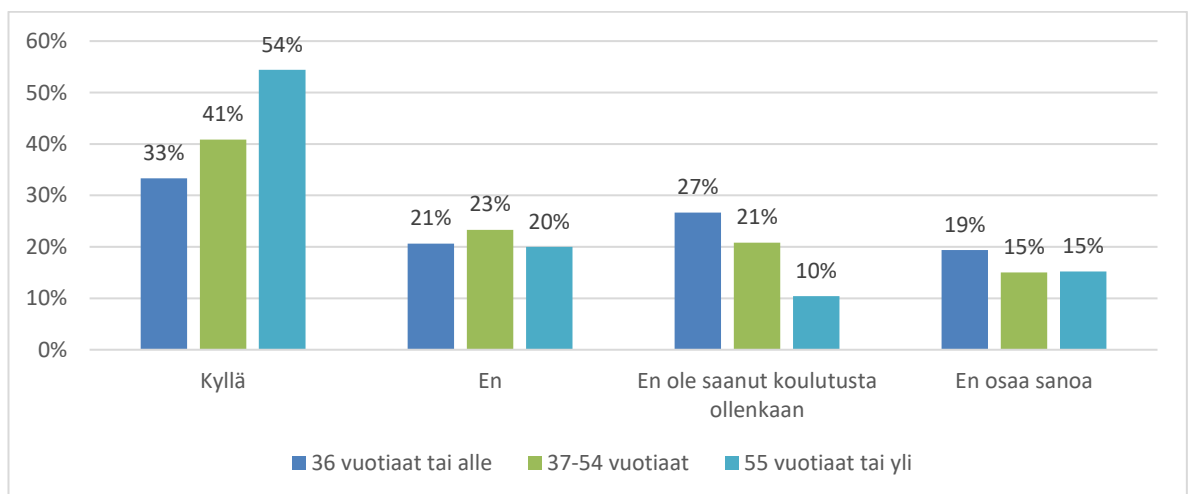
5.2.4 Saatu koulutus ja koulutuksen tarve

44 % vastaajista koki saaneensa riittävästi tietoa ja koulusta selviytyäkseen asiakkaan luomista uhka- ja/tai väkivaltatilanteista. Kuitenkin lähes saman verran koki saamansa koulutuksen määrän riittämättömäksi, tai ei ollut saanut koulutusta ollenkaan (ks. kuvio 31).



Kuvio 31. Oletko saanut mielestäsi riittävästi tietoa ja koulutusta selvittääksesi asiakkaiden mahdollisesti aiheuttamista uhka- ja/tai väkivaltatilanteista? (N=775)

Ikäryhmittäin katsottaessa parhaiten tietoa ja koulutusta olivat mielestään saaneet 55-vuotta tai enemmän täyttäneet (ks. kuvio 32). Ei ollenkaan koulutusta saaneista vastaajista enin osa oli alle 36-vuotiaita. Työvuosien mukaan katsottuna yli 20 vuotta kirjastossa työskennelleet olivat mielestään saaneet parhaiten tietoa ja koulutusta, kun taas 10 vuotta tai vähemmän kirjastossa työskennelleistä 28 % ei ollut saanut minkäänlaista koulutusta selviytyäkseen asiakkaan luomasta uhka- ja/tai väkivaltatilanteesta.



Kuvio 32. Oletko saanut mielestäsi riittävästi tietoa ja koulutusta selvittääksesi asiakkaiden mahdollisesti aiheuttamista uhka- ja/tai väkivaltatilanteista? Vastaukset ikäjakauman mukaan. (N=775) (36 tai alle N=165, 37–54 N=360, 55 tai yli N=250)

Vastaajat, joiden kirjasto sijaitti yli 25 000 asukaslukumäärän kaupungissa/kunnassa, tunsivat saaneensa paremmin tietoa ja koulusta, kuin sitä pienemmissä paikoissa (ks. taulukko 6). Kirjaston henkilökuntakoon mukaan katsottuna isoin osa ”en ole saanut koulutusta ollenkaan” vastauksista kertyi vastaajilta, joiden kirjaston henkilökuntamäärä oli 20 tai vähemmän. Enin osa mielestään riittävästi tietoa ja koulutusta saaneista vastaajista työskenteli kirjastossa, joiden henkilökuntamäärä oli 21-40.

Taulukko 6. Oletko saanut mielestäsi riittävästi tietoa ja koulutusta selvittääksesi asiakkaiden mahdollisesti aiheuttamista uhka- ja/tai väkivaltatilanteista? Vastaukset kaupungin/kunnan asukaslukumäärän mukaan, jossa vastaajan kirjasto sijaitsee. (N=775)¹³ (prosenttiosuus tietyn aluekoon valinneista vastaajista)

	Kyllä	En	En ole saanut koulusta ollenkaan	En osaa sanoa
alle 5 000	37 %	17 %	27 %	19 %
5 000-15 000	35 %	26 %	23 %	16 %
15 000-25 000	30 %	26 %	27 %	17 %
25 000-35 000	54 %	16 %	22 %	8 %
35 000-45 000	45 %	22 %	10 %	23 %
45 000-55 000	55 %	9 %	18 %	18 %
55 000-100 000	58 %	21 %	10 %	11 %
100 000 tai yli	51 %	23 %	9 %	17 %

Enemmistö vastaajista koki jo saamansa koulutuksen olleen tarpeellinen ja hyödyllinen. Kuitenkin vain hieman alle puolet koki koulutuksen sisällön vastanneen tarpeitaan, ja vielä pienempi osa koki koulutuksen olleen tarpeeksi kattava (ks. taulukko 7).

13

5 000 tai alle N=97

5 000–15 000 N=179

15 000–25 000 N=93

25 000–35 000 N=50

35 000–45 000 N=31

45 000–55 000 N=56

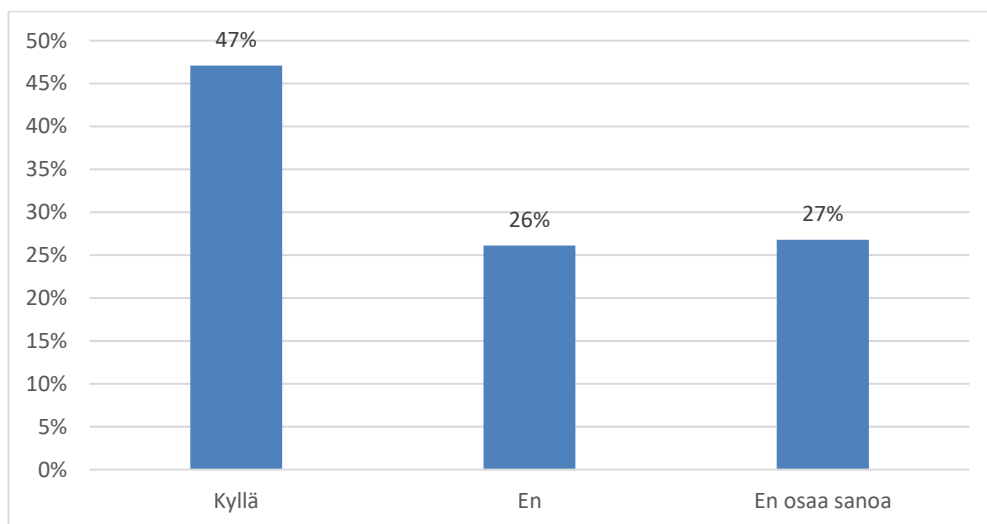
55 000–100 000 N=88

100 000 tai yli N=174

Taulukko 7. Millaiseksi koet jo saamasi koulutuksen? (N=489)

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa
Koulutus oli tarpeellinen	1 %	1 %	21 %	73 %	4 %
Koulutus oli hyödyllinen	2 %	3 %	28 %	63 %	3 %
Koulutus vastasi tarpeitani	3 %	7 %	35 %	48 %	5 %
Koulutuksen sisältö oli kattava	3 %	12 %	38 %	38 %	6 %

Lähes puolet kaikista vastaajista tunsivat tarvitsevansa lisätietoa ja -koulutusta selvittääkseen asiakkaiden mahdollisesti aiheuttamista uhka- ja/tai väkivaltatilanteista (ks. kuvio 33). Naisvastaajista 49 % ja miesvastaajista 37 %. Yli puolet 25–48-vuotiaista vastasi haluavansa tai tarvitsevansa lisätietoa- ja koulutusta, muista ikäryhmistä samoin vastasi keskimäärin 41 %. Työvuosien mukaan katsottuna eniten lisäkoulutusta tunsivat tarvitsevansa vastaajat, jotka olivat työskennelleet kirjastossa 15 vuotta tai vähemmän. Heistä yli 50 % vastasi kysymykseen *kyllä*. Vastaajista, jotka olivat jo aiemmin kohdanneet asiakkaan luoman uhka- ja/tai väkivaltatilanteen nykyisellä työpaikallaan, 205 henkilöä sanoi haluavansa tai tarvitsevansa lisätietoa ja -koulutusta.



Kuvio 33. Tuntuuko, että haluaisit tai tarvitsisit lisätietoa ja -koulutusta selvittääksesi työpaikalla asiakkaiden mahdollisesti aiheuttamista uhka- ja/tai väkivaltatilanteista? (N=773)

Kyselyn loppupuolella tiedusteltiin, millaista lisäkoulutusta vastaajat haluaisivat tai tarvitsisivat. 216 henkilöä vastasi. Erilaisten vastausten lomasta nousi jatkuvasti esille konkreettisen, käytännönläheisen ja säännöllisen koulutuksen tärkeys. Vastaajat kokivat koulutusten olleen yleensä turhan teoriapainotteisia ja liian yleisluontoisia, jotta niistä saisi tarpeeksi työkaluja oman kirjaston erilaisten tilanteiden ja ihmisten kohtaamiseen. Vastaajat kaipasivat todellisuuteen pohjautuvia tapausesimerkkejä, avointa keskustelua erilaisista toimintamalleista sekä konkreettisia, käytännöllisiä neuvoja antamaan valmiuksia kohdata eri tilanteita ja erilaisia ihmisiä. Oli kyseessä sitten iästä riippumatta haastava, häiritsevä, aggressiivinen, väkivaltainen, päihtynyt, terveytensä kanssa kamppaileva tai persoonallisuushäiriöinen asiakas, vastaajat kaipasivat käytännöllisiä neuvoja ja ohjeita asiakkaan kohtaamiseen ja käsittelemiseen. Käytännön koulutusten vastakohtana luentomuotoisia koulutuksia toivoi vain muutama vastaaja. Näiden vastauksissa korostui, että käytännön tilanteiden harjoittelu laukaisee samanlaisen epämukavuuden ja turvattomuuden tunteen kuin itse todellinen tilanne.

Vastaajat kokivat kohdattujen tilanteiden olleen sen verran moninaisia, ettei pelkkä yhdenlainen koulutus riitä. Siksi kaivattiin avoimen keskustelun koulutusta eri alojen ammattilaisilta, joilta saada tietoa ja käytännönneuvoja erilaisten asiakkaiden kohtaamiseen. Muutama mainitsi lisäksi kaipaavansa enemmän tietoa kulttuurieroista, miten suhtautua niihin ja niiden aiheuttamiin tilanteisiin tai väärinymmärryksiin. Vastauksista kävi myös ilmi, etteivät monet olleet varmoja, kuinka reagoida eri tilanteisiin, tai missä rajoissa heillä oli oikeus puolustaa itseään (mitä voi tehdä/sanoa, mitä ei). Aina ei tiedetty miten pitkälle tilanteesta oli yritettävä selviytyä itse, ja missä vaiheessa pyytää apua ja keneltä. Kuinka suhtautua seksuaaliseen häirintään, ja missä vaiheessa tehdä siitä ilmoitus. Miten saada itsensä pysymään rauhallisena (pelosta, vihasta tms.) ja pystyä toimimaan maltillisesti. Näistä asioista toivottiin myös lisätietoa ja -koulutusta.

Alla listattuna joitakin asioita, mitä koulutuksen yleisesti toivottiin sisältävän.

- kehonkielen tulkinta
- oma käyttäytyminen erilaisten ihmisten kohtaamisessa, erilaisissa tilanteissa (mitä tehdä/sanoa, mitä ei)
- toimintaohjeita ja neuvoja eri alojen ammattilaisilta

- käytännöllisiä työkaluja lähtökohtaisesti vihamielisen asiakkaan käsitte-lyyn, erilaisiin häiriötilanteisiin puuttumiseksi, ja ylipäättään tilanteen hallin-taan
- erilaisten uhkatilanteiden tunnistaminen, ja niissä toimiminen
- Miten rauhoittaa tilanne sanallisesti
- miten toimia eri tilanteissa yksin, miten ryhmässä
- miten turvata itsensä, miten muut asiakkaat uhkatilanteen sattuessa
- helppo itsepuolustus ja tilanteesta perääntyminen
- keskustelua millainen järjestelmä avun hälyttämiseen olisi hyvä ja toimiva
- vertaistuki (muiden yksin tai ryhmässä kohtaamat tilanteet, ja miten ne on ratkaistu)
- kuinka käsitellä tapahtunutta tilanteen jälkeen ja päästä siitä yli
- kurssin lähtökohtana aina todelliset tapaukset

... ja erityisesti työkaluja siihen, miten käsitellä tilanteiden aiheuttamaa stressiä, ajatuksia ym. tunteita tilanteiden jälkeen, että ne eivät jää mie-leen pyörimään eikä ahdistu liiaksi (H10).

Vastaajat toivoivat vuosittaista, vähintäänkin koulutusta ylläpitävää kertausta. Häi-riö- tai uhkatilanteita ei joka paikassa tapahtunut usein, joten jos edellisestä koulu-tuksesta oli pitkä aika, olivat opit saattaneet unohtua aiheuttaen muun muassa epä-varmuutta tai epätietoisuutta tilanteen sattuessa. Säännöllisen koulutuksen koettiin antavan itsevarmuutta toimia hankalassa tilanteessa ja ”lihasmuistia”. Säännöllinen koulutus (tai ainakin kertaus) koettiin senkin puolesta tärkeäksi, että saataisiin päi- vitettyä tietoa mahdollisesti muuttuneista asioista, ja oman paikkakunnan ajankoh- taisesta tilanteesta.

Säännöllistä koulutusta. Jos ei pitkään aikaan ole häiriöitä, niin niihin ei myöskään varaudu aktiivisesti. Tilanteet ovat usein yllättäviä ja mitä pi- dempi aika koulutuksista on, sitä epävarmemmin toimii. (H11.)

Vastauksista nousi esille myös tarve omassa kirjastossa tapahtuvasta, omalle kir- jastolle räätälöidystä koulutuksesta. Eri kirjastoilla on erilaiset asiakaskunnat joh- taen erilaisten tilanteiden kohtaamiseen. Alla listattuna joitakin asioita, mitä omalla kirjastolla tapahtuvan koulutuksen toivottiin sisältävän.

- erilaisten tilanteiden etukäteisharjoittelu, eri työpisteiden näkökulmasta katsottuna
- miten ja mitä kautta tarvittaessa vetäytyä/päästä pois uhkaavasta tilanteesta
- kirjaston yleisturvallisuuden ja mahdollisten parannusehdotusten läpikäyminen
- kirjaston turvalaitteiden testaus (toimivuus, mahdollinen päivityksentarve)
- avoin keskustelu missä tilanteissa ja missä vaiheessa hälyttää apua

Useat vastaajat toivoivat, että työyhteisössä laadittaisiin yhdessä selkeä toimintasuunnitelma eri tilanteita ajatellen, ja mahdollisesti harjoiteltaisiin niitä ennakointia varten. Toimintasuunnitelmassa huomioitaisiin toimintamallien lisäksi muun muassa työnjako mahdollisen uhka- tai väkivaltatilanteen varalta (esim. kuka puuttuu tilanteeseen, kuka hälyttää apua, kuka evakuoit, kuka suojaa, jne.), ohjeet minkälaisessa tilanteessa hälytetään apua ja kenelle hälytys tehdään, sekä avoin, rauhallinen tilanteenpurku jälkikeskusteluna (mikä tilanteessa meni hyvin, missä täytyy mahdollisesti petrata). Jälkikeskustelua ja avointa suhtautumista toisten tunteita kohtaan pidettiin tärkeänä. Toiveena oli, ettei koettua tilannetta vähäteltäisi, ottaen huomioon, että joku on saattanut tuntea tilanteen traumaattisemmaksi kuin muut, ja että jokainen saisi tukea asian läpikäymiseen, ettei tilanne jättäisi esim. pelkotiloja. Sekä esimiehen että työtovereiden asenteen koettiin vaikuttavan joko negatiivisesti tai positiivisesti siihen, miten itse pystyi tilannetta jälkikäteen käsittelemään.

...Lisäksi haluaisin ehdottomasti koko henkilökunnalle yhteistä koulutusta, jossa myös käytäisiin läpi työtovereiden ja johtajan suhtautumista väkivaltatilanteisiin. Esimerkiksi seksuaalinen ahdistelu tai häirintä on ollut minulle kokemuksena hyvin ahdistava, mutta vanhemmat kollegat ovat nähneet sen huvittavana ja imartelevana. (H12.)

6 POHDINTAA JA YHTEENVETOA

Tulosten perusteella suurin osa yleisten kirjastojen työntekijöistä ei koe säännöllisesti uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden taholta. 13 % vastaajista oli kokenut erilaisia tilanteita viikoittain, kuukausittain tai useamman kerran vuodessa, 59 % sitä harvemmin ja 28 % ei ollut kohdannut mainittuja tilanteita ollenkaan. Eniten kohdatut ongelmatilanteet liittyivät asiakkaan häiriökäyttäytymiseen, aggressiivisuuteen tai uhkaavan tilanteen luomiseen. Tilanteisiin liittyi vahvasti alkoholi, huumausaineet tai asiakkaan terveydentila. Samoja tilanteita oli kohdattu ympäri Suomen kirjaston koosta riippumatta, mutta asukasluvumäärältään suurimmilla alueilla pääsääntöisesti hieman enemmän kuin muualla.

Alle puolet vastaajista koki saaneensa riittävästi koulutusta selvittääkseen mahdollisesti kohtaamistaan uhka- ja/tai väkivaltatilanteista. Viidesosa ei ollut saanut koulutusta laisinkaan. Yleisesti koulutuksen koettiin olleen hyödyllinen ja tarpeellinen, kuitenkin noin puolet koki, ettei se vastannut heidän tarpeitaan, ja kaksi viidesosaa, ettei sen sisältö ollut riittävän kattava. Lisätietoa ja -koulutusta kaipasi hieman alle puolet vastaajista.

Seuraavaksi nostan esille joitakin tutkimuksen herättämiä ajatuksia, sekä esille tulleita kohtia, joita voisi olla syytä pohtia lisää. Kappaleet pohjautuvat tutkimustulosten lisäksi avointen tekstikenttien vastauksiin.

6.1 Koetut tilanteet ja henkinen kuormitus

Kirjastossa kohdatut uhka- ja/tai väkivaltatilanteet voidaan jakaa karkeasti kolmeen osaan: 1) Häiriökäyttäytyminen, aggressiivinen asiakas, alkoholiin liittyvä tilanne, 2) uhkaava tilanne, sanallinen uhkailu, huumausaineisiin liittyvä tilanne, ja 3) kaikki muut koetut tilanteet. Monet tilanteet ovat toistuvia, samojen asiakkaiden aiheuttamia ongelmatilanteita, jotka jatkuvuudellaan kuormittavat työntekijän jaksamista ja työtehoa. Jos jatkuvasti joutuu käsittelemään samaa häiritsevää asiakasta, tai asiakkaita, saattaa se käydä henkisesti raskaaksi. Lisäksi työntekijän saattaa olla vaikea pysyä neutraalina näiden ihmisten kohdalla, mikä puolestaan voi lisävaikuttaa

tilanteen eskaloitumiseen. Tieto tilanteen toistuvuudesta voi aiheuttaa muun muassa ylimääräistä huolta, stressiä, pelkoa tai ärtymystä, mikä vaikuttaa työssä jaksamiseen pitemmällä aikavälillä.

Inhottavinta on pelätä riehuvan asiakkaan uudelleen tuloa (H13).

Häiriötilanteen aiheuttaneen poistaminen kirjaston tiloista tuo vain hetkellisen helpotuksen. Onko porttikiellon antamisesta silloin hyötyä? Tieto siitä, että asiakas palaa kuitenkin jossakin vaiheessa ja tilanne joudutaan käymään uudestaan läpi, voi olla pysyvänä kuormitustekijänä työntekijän ajatusten taustalla. Tähän liittyen moniin kirjastoissa kohdattuihin ongelmatilanteisiin kaivataankin pidempiaikaisia ratkaisuja. Esimerkiksi vartijan saapuminen saattaa hetkellisesti rauhoittaa nuorison aiheuttaman häiriötilanteen, mutta pitkällä aikavälillä se ei poista toistuvaa ongelmaa. Eräs kyselyyn vastanneista pohti, että kirjastoissa ollaan ehkä liian varovaisia ottamaan ongelmatilanteen syntyessä yhteyttä muihin ammattilaisiin, tai lasten/nuorten huoltajiin.

6.2 Turvallisuuden tunne

Tutkimukseen osallistuneiden turvallisuuden tunne kirjastossa vaihteli. Useassa vastauksessa huomautettiin, että uhkatilanteista huolimatta työntekijä ei välttämättä kokenut uhkaavaa tilannetta pelottavaksi, tai kokenut pelkäävänsä tilanteiden kohtaamista. Jatkotutkimusta ajatellen kyselyyn olisikin ehkä tarpeen lisätä kohta ”koko kirjaston turvalliseksi työympäristöksi” ja/tai ”pelkäätkö työskennellä kirjastossa”.

Vaikka useampi vastaaja koki kirjaston turvalliseksi työympäristöksi, koki moni toistuvat häiriö- ja/tai uhkatilanteet muun muassa stressaavina, kuormittavina, ahdistavina tai pelottavina. Muutama oli jopa vaihtanut työpaikkaa jatkuvien uhkatilanteiden vuoksi. Jos työntekijä koki, että hänen tuntemuksiinsa suhtauduttiin työtovereiden tai esimiehen taholta vähättelevästi, oli se sitten tietoista toimintaa tai ei, saattoi se vaikuttaa negatiivisesti työntekijän turvallisuuden tunteeseen tämän kohdatessa sa-

manlaisen tilanteen uudestaan. Myös tilanteet, joita ei ollut purettu tapahtuman jälkeen saattoivat vaikuttaa negatiivisesti työntekijän turvallisuuden tunteeseen niiden sattua uudestaan kohdalle.

Kuten luvussa 3.2 esitellyssä Kanadan tutkimuksessa (Canadian Union of Public Employees 2015), tässäkin korostui, että suurin turvallisuudentunnetta lisäävä tekijä oli henkilökunnan määrä. Hieman yli puolet vastaajista sanoi työparin lisäävän omaa turvallisuuden tunnettaan. Eräs vastaaja tarkensi, että pelkkä tieto talossa olevasta toisestakin henkilökunnan jäsenestä toimi jo oloa helpottavana tekijänä. Toinen selkeä turvallisuuden tunnetta lisäävä tekijä oli hiljaisen hälytyksen painike, jota esimerkiksi lähes puolella pienikokoisista kirjastoista ei ollut lainkaan.

Useiden vastaajien kirjastossa ei ollut mahdollisuutta kutsua vartijaa avuksi uhkavassa tilanteessa. Vartijan sijasta kirjastoissa oli saattanut olla oma vahtimestari, jonka läsnäolon koettiin tuovan turvallisuudentunnetta. Osa vastaajista esitti huolestumisensa lopetetuista ja jatkuvasti vähenevistä vahtimestarin viroista. Vahtimestarin läsnäolon koettiin vähentävän kirjastohenkilökunnan kuormitusta ja ennaltaehkäisevän tilanteiden syntymistä.

6.3 Koulutus

Tutkimuksessa nousi esille, että vaikka asiakkaan luomia uhka- ja/tai väkivaltatilanteita varten on saatu koulutusta, sen ei ole koettu olleen riittävän kattavaa tai vastanneen oman kirjaston tarpeisiin. Yksi vaihtoehto tilanteen ratkaisemiseksi voisi olla työyhteisön kesken käyty avoin keskustelu oman kirjaston tilanteesta, jonka myötä yhdessä päätettäisiin millainen koulutus vastaisi työntekijöiden sen hetkistä tarvetta. Lisäksi kouluttaja voisi suorittaa ns. työntekijöiden alkuhaastattelun esimerkiksi verkkolomakkeen kautta, joka auttaisi räätälöimään koulutuksen sisältöä sen hyödyllisyyden maksimoimiseksi. Vastausten perusteella koulutusta on turha lähteä rakentamaan yleistävältä teoriapohjalta, koska työntekijät kaipaavat konkreettisia, käytännöllisiä neuvoja oman asiakaskuntansa kohtaamiseen oman kirjastonsa ti-loissa, sekä siellä koettujen tilanteiden hallintaan.

...Meille on järjestetty parikin kertaa erilaisen asiakkaan kohtaamiskoulutusta, joka on kummallakin kertaa mennyt ihan vikaan. Jostakin syystä on ilmeisesti vaikeaa ymmärtää, millaista tietoa niistä haemme. (H14.)

Muutama vastaaja toi esille rekrytointivaiheessa tapahtuvan ”seulonnan”. Työhaastattelun yhteydessä on saattanut käydä ilmi, että työnhakijalla odotetaan jo lähtökohtaisesti olevan jonkinlaisia valmiuksia osata toimia uhka- tai häiriötilanteissa. Vaikka henkilökunnan vuorovaikutustaidot ovatkin yleensä ratkaisevassa osassa esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan kohtaamisessa, eivät kommunikointitaidot välttämättä kuitenkaan tule kaikilla yhtä luontevasti, ja toisilla saattaa olla etuna pitkän työuran myötä harjaantunut tilannetaju vähemmän työvuosia tehneisiin nähden. Lisäksi kirjastoalan koulutuksessa ei yleensä huomioida aggressiivisten asiakkaiden tai uhkaavien tilanteiden kohtaamista. Tämän myötä voisi nostaa yhdeksi tärkeimmistä koulutusmuodoista sellaisen, jossa opetetaan ja annetaan neuvoja erilaisista tavoista kommunikoida ja lähestyä erityyppisiä ihmisiä, jotka kirjastossa aiheuttavat ongelmia. Monessa vastauksessa huomautettiinkin, että yleensä erilaisista tilanteista on selvitty puhumalla.

Aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen olisi hyvä saada jonkinlainen koulutus. Kuinka otetaan yhteyttä asiakkaaseen niin ettei tilanne eskaloitu. Selkeät ohjeet miten tilanteessa pitäisi menetellä. (H15.)

Kirjasto on "Kaikkien yhteinen olohuone" - joten tällä ajattelutavalla olohuoneissa elelee ja olelee monenlaisia ihmisiä erilaisine käyttäytymisineen. Asiakaspalvelijan oma asenne, elekieli ja puhe / puhumattomuus ovat kovia valttikortteja tilanteissa selviytymisiin tai apu, jotta tilanteita ei synny tai ne eivät ainakaan pahene. Otetaan ihminen ihmisenä, muttakin asiallisella tavalla vaarat ja vaaraohjeet huomioon ottaen. (H16.)

Työnantajan tulisi huolehtia, että työntekijät saavat säännöllisesti mahdollisuuden päivittää tietojaan ja osaamistaan, mielellään vuosittain, tai ainakin tilaisuuden kerrata oppimaansa. Säännöllinen koulutus auttaa pitämään asiat paremmin muistissa, mikä puolestaan auttaa lisäämään työntekijän turvallisuuden tunnetta. Jos koulutuksia on harvoin, unohtuvat asiat helposti ja uhkaavan tilanteen sattuessa saattaa työntekijä hämmentyä, tai jopa lamaantua. Koulutuksissa olisi hyvä ottaa huomioon kirjaston oman alueen ajankohtaiset asiat, ja sen mahdollisesti pinnalla olevat sosiaaliset levottomuudet.

6.4 Työntekijän oikeudet

Yksi asioista, joka yllätti opinnäytetyön tuloksia läpikäytäessä, oli osan vastaajista esille tuoma epätietoisuus omista oikeuksistaan itsensä turvaamisessa uhka- tai häiriötilanteen aikana. Usein puhutaan asiakkaan oikeuksista ja työntekijän velvollisuuksista, mutta harvemmin työntekijän oikeuksista ja konkreettisista rajoista toimia tilanteen ratkaisemiseksi esimerkiksi lain puitteissa. Mitä keinoja esimerkiksi kirjastoautossa yksin työskentelevällä on oikeus käyttää, mikäli häiritsevä tai uhkaava asiakas pitäisi saada poistettua sen tiloista. Miten kirjastotyöntekijä voi ja saa toimia lain rajoissa, jos vaikka vakavalta vaikuttava fyysinen uhka heijastuu tai kohdistuu muihin asiakkaisiin. Kuinka pitkälle itsensä puolustamisessa saa mennä. Ehkä työnantajan olisi hyvä varmistaa, että työntekijät ovat velvollisuuksiensa lisäksi perillä oikeuksistaan.

Toisinaan kyllä tuntuu siltä, että kun se ja tämä ja tuo laki suojaa asiakkaan oikeuksia, mikä laki suojaa työntekijää (H17).

...mitä keinoja on laillista ja sallittua käyttää, jos tilanne äityisi pahaksi... (H18).

Toiminnallisten rajojen lisäksi osa vastaajista ei ollut varma mikä on sopivaa sanallista itsensä puolustamista ja mikä ei. Eräs vastaaja, joka isoon ääneen passitti seksuaalisen häiritsijän ulos kirjastosta koki toiminnastaan häpeää jälkikäteen, tuntien epäonnistuneensa ammatillisesti. Voisi ehkä olla syytä pohtia, miksi saatetaan tai pitäisi tuntea epäonnistumista, kun on toimittu oikein ja puututtu jämäkäsi selvästi huonosti käyttäytyvän asiakkaan toimintaan. Työntekijän epäonnistumisen tunne todennäköisesti johtui itsehillinnän pettämisestä, ja huolesta miten muut asiakkaat suhtautuivat hänen käytökseensä, mutta toisaalta saattoi vaikuttaa hyvällä tavalla itse tilanteen aiheuttajaan. Häiritsijä saattoi kokea tilanteesta sen verran häpeää, että miettii jatkossa toisenkin kerran ennen kuin yrittää uusia tekoaan. Asiasta ei välttämättä puhuta paljoa, mutta yksi mietittävä asia on, että miksei asiakasta saisi nolostuttaa tämän selvästi rikkoessa tiettyjä rajoja, miksi hänen kasvonsa pitäisi säilyttää työntekijän omanarvontunnon kustannuksella? Ajaako asian vaivihkaa hoitaminen agenda liian kilteistä kirjastoammattilaisista, joiden varpaille astuminen ei haittaa, koska he eivät tee asiasta kuitenkaan numeroa?

6.5 Työyhteisö

Vaikka uhka- tai häiriötilanteita ei sattuisikaan usein, on valmistautuminen silti niin sanotusti paras puolustus. Kohdatut tilanteet tapahtuvat yleensä yllättäen ja saattavat kehittyä nopeasti. Tästä syystä avoin keskustelu, ennakointi, harjoittelu ja varautuminen on työyhteisössä tärkeää, jotta työntekijä osaisi toimia tilanteen kohdattessaan, eikä hämmentyisi toimintakyvyttömäksi. Selkeä, hyvin rakennettu ja monipuolinen toimintasuunnitelma antaa jo jonkin verran eväitä kohdata vastaantulevia tilanteita.

Meillä on hankittu koko henkilökunnalle turvarannekkeet, joilla voidaan hälyttää vartija paikalle uhkaavassa tilanteessa. Kaikki uhkaavat tilanteet käydään läpi niiden tapahduttua ja mietitään yhdessä, miten tilanteissa tulisi toimia ja kerrataan annettuja ohjeita. Uhkaavat tilanteet kehittyvät yleensä niin nopeasti, että niihin avun saaminen voi olla vaikeaa, vaikka niihin on varauduttu. (H19.)

Tilanteet on otettava työyhteisössä todesta, ja esimiehen sekä työtovereiden on tärkeä tukea toisiaan, sekä muistaa, että jokainen kokee uhkatilanteet aina eri tavoin. Joku voi kokea ahdistavana tilanteen, joka ei toiseen vaikuta millään tavalla. Tämän takia jälkihoidon merkitystä ei pidä aliarvioida. Saarelan ym. (2009, 45) mukaan käsittelemätön traumaattinen kokemus voi pitkällä aikavälillä johtaa vakavampaan sairastamiseen. Mitä nopeammin avun saa, sitä paremmat mahdollisuudet tilanteesta toipumiseen on. Kuten osa kyselyyn vastanneista totesi, joskus riittää tilanteen läpikäynti esimiehen kanssa, joskus työtovereiden kanssa käyty ”kahvipöytäkeskustelu”, mutta välillä tarvitaan isompaa henkistä hoitoa. Siksi esimiehen pitää tarjota terveydenhuollon palveluja tilanteen purkamisen yhteydessä, eikä jättää työntekijää yksin ongelmallisen tilanteen jälkeen.

Yksin työskentelevät saattavat olla eriarvoisessa asemassa edellä mainittujen asioiden suhteen. Heillä ei ole työtovereiden tuomaa turvaa ja tukea tilanteiden aikana, mikä saattaa osaltaan vaikuttaa asiakkaan tilannekäyttäytymiseen. Helpompihan se on kohdata yksi, kuin esimerkiksi kaksi työntekijää. Tästä syystä vertaistuki, ennakointi ja koulutuksen tärkeys korostuvat yksin työskentelevien kohdalla. Jatkotutkimusta ajatellen voisi olla kiinnostavaa pystyä vertaamaan kyselyn tuloksia yksin-

työskentelevien ja sitä isompien henkilökuntien välillä muun muassa kohdattujen tilanteiden, turvavälineiden, avun tarpeen, jälkihoidon ja toivotun lisäkoulutuksen osalta.

6.6 Muuttunut kirjasto ja järjestyksenpito

Järjestyksen pitäminen on perinteisesti kuulunut kirjastotyöntekijän toimenkuvaan, mutta onko tässä otettu huomioon muuttunut kirjastokuva? Kirjastotyö on ennen ollut ehkä suoraviivaisempaa. Pidetään huoli kokoelmasta, vastataan asiakkaiden kysymyksiin, ja varmistetaan että kaikilla on rauhallinen ympäristö lukea, etsiä tietoa tai opiskella. Asiakkaille on saattanut olla itsestään selvää, että kirjastoon saavuttaessa rauhoitutaan ja ollaan hiljempaa. Tästä ajasta on kuitenkin tultu suuria harppauksia eteenpäin. Kirjaston asiakaskunta ja toiminta ylipäätään ovat monipuolistuneet, ja tuoneet uusia tuulia hyllyrivistöjen väliin. Ennen ehkä yksinkertaisemmalta tuntunut järjestyksenpittäminen ei nykyään ole niin itsestään selvää. Kirjastossa olemisen ja käyttäytymisen rajat ovat hämärtyneet moninaistuneen toimintaympäristön myötä. Koko kansan olohuoneessa voi joskus olla vaikea pitää kuria yllä, eikä henkilöstöpula helpota asiaa.

Yksi syy järjestyksenpidollisiin vaikeuksiin saattaa olla kirjastotyöntekijän matala auktoriteetti. Ystävällisyys ja palvelualltius ovat kirjastotyöhön rinnastettavia sanoja, ja tieto kaikille avoimesta tilasta saattaa välillä antaa väärän kuvan kirjastotilan käyttötarkoituksesta. Matalaan auktoriteettiin voi vaikuttaa, ettei kirjastossa yleensä ole tarvetta harjoittaa yhtä voimakasta kontrollia, kuin esimerkiksi kaupanalalla. Asiatomaksikin koetun käytöksen, kuten sanallisen häirinnän, saatetaan antaa jatkua hyvinkin pitkään hyvän asiakaspalvelun varjolla, mikä voi osaltaan selittää ikävien tilanteiden muuttumisen vallitsevaksi. Tähän saattaisi auttaa kirjastotyöntekijöiden yhtenäinen rintama; asiakas ei aina ole oikeassa.

...henkilökuntaa on syyllistetty asiakkaiden huonosta käyttäytymisestä jo aivan liian kauan. Kaupan alalla ei vaadita henkilökuntaa pärjäämään vaikeiden ihmisten kanssa niin pitkälle kuin kirjastoissa. Yksityisillä aloilla ehkä on se ero, että kun työnantaja maksaa palkan esim myyntityöstä ja asiakaspalvelusta, hankalan asiakkaan katsotaan haittaavan tätä työtä ja siksi myyjiä neuvotaan soittamaan herkemmin virkavaltaa

paikalle. Hankalan asiakkaan aiheuttamaa kaaosta ei suvaita niin pitkään kuin kirjastossa. Julkisella puolen ei ehkä nähdä niin selvästi, mikä hinta sillä omalla kirjastotyöllä on. Solahdamme helpommin muihin rooleihin (sosiaalityöntekijä, päihdetyöntekijä) hyvän asiakaspalvelun hengessä. (H20.)

Kyselyn vastauksia lukiessa mieleen nousi ajatus, ovatko kirjastotyöntekijät kuitenkin tiedostamattaan jollain tapaa ajatuksen tasolla edelleen menneessä, mikä saattaisi olla yksi vaikuttava tekijä järjestyksen ylläpidon vaikeudessa. Kirjastouraa aloitavalla tuskin käy mielessä, että kirjastoissakin voidaan kohdata uhka- ja/tai väkivaltatilanteita, tai että jatkuvasti häiriköivä asiakasryhmä haistattelee, jos heidän käyttökseen puuttuu. Mielikuva kirjastosta saattaa pohjautua enemmän oman lapsuusajan kirjastoon, kuin varsinaiseen nykyhetkeen. Sama voi päteä kirjastoissa pitkään työskennelleiden kohdalla. Varsinainen toiminnallisuus siirtyy arkeen yleensä helpommin ja nopeammin kuin mitä henkinen puoli ehkä ehtii mukana. Vanhassa kirjastossa järjestyksen ylläpitämiseen saattoi riittää pelkkä terävä hys, mutta elävämmässä nykypäiväisessä kirjastossa sen teho ei ole sama. Voidaanko järjestyksenpitoa edelleen pitää oleellisena osana kirjastotyöntekijän toimenkuvaa, vai vaaditaanko siihen erillinen ammattilainen?

6.7 Lopuksi

Tutkimuskysely tuotti uutta tietoa aiemmin tutkimattomasta aiheesta. Se keräsi yllättävän monta vastausta ympäri Suomen ja sai runsaasti positiivista palautetta. Kommentteissa sanottiin aiheen olevan tärkeä ja tarpeellinen, jota pitäisi nostaa enemmän esille ammattikentällä. Tutkimustulokset tukevat tätä näkemystä. Aihetta pitäisi tutkia enemmän, koska ala on muuttunut erittäin paljon vuosien varrella. Eräs vastaajista sanoi monesti tuntuvan, että kirjastotyöntekijöitä ei pidetä tärkeinä, että kyseessä on ”vain kirjasto” tai ”vain kirjastotäti”. Toinen toivoi, että tutkimuksen tuloksiin suhtauduttaisiin tosissaan.

Yleensä palveluloilla seurataan säännöllisesti työntekijöiden jaksamista ja kohdattuja ongelmatilanteita muun muassa kyselyiden avulla. Opinnäytetyön aihetta valitessa heräsi kysymys, miksei näin tehdä kirjastoalalla? Palvelualat ovat eniten häi-

rinnästä yms. kärsivä ammattilinja, ja kirjasto lukeutuu palveluammatteihin. Kun ottaa huomioon opinnäytetyön tuloksissa näkyvän häiriökäyttäytymisten, aggressiivisten asiakkaiden ja kohdattujen päihteidenkäyttäjien määrän, voisi säännöllinen seuranta olla tarpeellista. Teoriaosuudessa mainittiin, että eurooppalaisten tutkimusten tulokset viittaavat psykologisen väkivallan ja häirinnän olevan suurempi uhka työntekijöille, kuin fyysinen väkivalta. (Di Martino ym. 2003, 1). Kirjastoissa kohdataan eniten juuri näihin liittyviä ongelmatilanteita, senkin puolesta olisi hyvä tutkia aihetta säännöllisesti ja seurata työntekijöiden hyvinvointia.

Kirjaston tulevaisuutta ajatellen voisi olla hyvä keskustella enemmän ammattienvälisestä yhteistyöstä. Koska kirjastossa kohdatut ongelmatilanteet ovat hyvin moninaisia ja asiakaskunta heijastaa paikallisesti ajankohtaista tilannetta, voisi olla eduksi hyödyntää enemmän eri alojen ammattilaisten osaamista. Esimerkiksi nuorisotyöntekijä, päihdetyön asiantuntija tai mielenterveystyön ammattilainen voisi tarjota uudenlaisia työkaluja työntekijöiden ongelmanratkaisukykyä ja jaksamista ajatellen. Ammattienvälinen yhteistyö voi parhaimmillaan olla pitkälle kantava voimavara.

LÄHTEET

- #Häirinnästävapaa Suomi. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Oikeusministeriö. [Viitattu 31.10.2018]. Saatavana: <https://oikeusministerio.fi/hairinnasta-vapaa-kampanja>
- Aho, P. 2021. Tutkimusjohtaja. Taloustutkimus Oy. Puhelinkeskustelu 22.4.2021.
- Alueella työssäkäyvät (työpaikat) muuttujina Työpaikan alue, Toimiala, Sukupuoli, Vuosi ja Tiedot. [Verkkosivusto]. Tilastokeskuksen PX-Web-tietokanta. [Viitattu 5.5.2021]. Saatavana: https://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_vrm_tyokay/
- Antikainen-Juntunen, E. 2007. Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla – hankkeen loppuraportti. [Verkkopublication]. Sosiaalitalo Oy – Socialkompetens Ab. [Viitattu 8.9.2018]. Saatavana: http://sosiaalitalo.fi/ep/tiedostot/Tyoturvallisuus_sosiaalialalla_raportti.pdf
- Auronen, J. 2018. Työpaikkaväkivalta ja työn lopettamishalut terveydenhuoltoalalla. [Verkkopublication]. Vaasa: Vaasan yliopisto. Kauppätieteellinen tiedekunta. Johtamisen yksikkö. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 8.9.2018]. Saatavana: <http://osuva.uwasa.fi/handle/10024/2494>
- Bragason, K. 2016. Seksuaalinen häirintä : Raportti seksuaalisesta häirinnästä hotelli-, ravintola- ja matkailualalla. [Verkkopublication]. Kööpenhamina: Pohjoismainen unioni - HRCT. [Viitattu 29.10.2018]. Saatavana: https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/tilastot-ja-tutkimukset/a4_report_on_sexual_harassment_finsk_2018_web.pdf
- Canadian Union of Public Employees. 2015. Survey of British Columbia Library Workers : May-June 2015. [Verkkopublication]. [Viitattu 17.3.2019].
- CBC CA. 2018. Young man charged with 1st-degree murder in Elisabeth Salm homicide. [Verkkouutinen]. CBC Canada. [Viitattu 27.05.2019]. Saatavana: <https://www.cbc.ca/news/canada/ottawa/elisabeth-salm-homicide-suspect-tyler-hikoalok-1.4672838>
- CTVNews.ca. 2018. Arrest made in fatal beating of Ottawa librarian. [Verkkouutinen]. CTV News. [Viitattu 27.5.2019]. Saatavana: <https://www.ctvnews.ca/canada/arrest-made-in-fatal-beating-of-ottawa-librarian-1.3947723>
- Dangerfield, K. 31.1.2018. How a quiet Quebec-Vermont library became a prime spot to smuggle guns into Canada. [Verkkouutinen]. Global News. [Viitattu 21.04.2021]. Saatavana: <https://globalnews.ca/news/3997798/library-gun-smuggling-canada-u-s-border/>

- Danielsson, P. & Näsi, M. 2019. Katsauksia 35/2019. Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena 2018 – Kansallisen rikosuhritutkimuksen tuloksia. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Helsingin yliopisto. Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti. [Viitattu 5.9.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-0666-7>
- Di Martino, V., Hoel, H. & Cooper, C. 2003. Preventing violence and harassment in the workplace. [Verkkojulkaisu]. Ireland: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. [Viitattu 30.8.2018]. Saatavana: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2002/109/en/1/ef02109en.pdf
- Dwyer, D. & Waller, J. 26.2.2018. A 22-year-old woman died after a stabbing at Winchester Public Library. Here's what we know. [Verkkoartikkeli]. The Boston Globe. [Viitattu 11.10.2018]. Saatavana: <https://www.boston.com/news/local-news/2018/02/24/winchester-library-stabbing>
- Elomaa, A. 2018. Yleiset kirjastot 2017. [Infografiikkajuliste]. Helsinki. [Viitattu 28.9.2018]. Saatavana: https://www.kirjastot.fi/ammattikalenteri/ajankohtaista-tapahtumista/kirjastojen-kayttoon-infografiikka-kirjastotilastoista?language_content_entity=fi
- Epäasiallinen kohtelu. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Työsuojelu.fi. [Viitattu 7.9.2018]. Saatavana: <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/epaasiallinen-kohtelu>
- Eräsalo. 2011. Palvelu ammattina. Restamark.
- EUR-Lex - 32006L0054. 2006. [Verkkosivu]. Euroopan unionin julkaisutoimisto. [Viitattu 23.9.19]. Saatavana: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=celex%3A32006L0054>
- Farrugia, S. 2002. A dangerous occupation? Violence in public libraries. [Verkkoartikkeli]. New Library World 103 (9), 309-319. [Viitattu 15.3.2018]. Saatavana: <https://doi.org/10.1108/03074800210445444>. Emerald Insight. Vaatii käyttöoikeuden.
- Flink, M., Kerttula, T., Nordling, A.-M. & Rautio, V. 2015. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Edita: Helsinki.
- Gaughan, T. 1993. Librarian Raped, Murdered in Arizona Public Library. [Verkkoartikkeli]. American Libraries 24 (1), 7. [Viitattu 11.10.2018]. Saatavana Questia -palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Haavisto, T. Ei päiväystä. Kirjastot ovat itsessään osa avointa yhteiskuntaa. [Verkkosivu]. Kirjastot.fi. [Viitattu 10.10.2018]. Saatavana: <http://vaikuttavuus.kirjastot.fi/kirjastot-avointa-yhteiskuntaa.html>

- Hamberg, S. 2017. Biblioteken speglar samhället – en rapport om arbetsmiljön på våra bibliotek. [Verkkójulkaisu]. DIK. [Viitattu 5.4.2018]. Saatavana: <https://www.dik.se/media/1467/rapport-biblioteken-speglar-samhallet.pdf>
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Heiskanen, M. 2005. Työpaikkaväkivalta Suomessa. Teoksessa: R. Sirén & P. Honkatukia. (toim.) SUOMALAISET VÄKIVALLAN UHREINA : Tuloksia 1980–2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 216. [Viitattu 3.9.2018]. Saatavana: <http://hdl.handle.net/10138/152466>
- Hintikka, N. & Saarela, K. L. 2007. Väkivaltatyötaturmat Suomessa vuonna 2003. [Verkkójulkaisu]. Työ ja ihminen 21 (4), 345-363. [Viitattu 22.4.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018050419396>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Häirintä ja epäasiallinen kohtelu työpaikalla. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Työturvallisuuskeskus. [Viitattu 18.9.2018]. Saatavana: https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso/hairinta_ja_epaasiallinen_kohtelu
- Isotalus, N. & Saarela, K. L. 2001. Työväkivalta kaupan alan uhkana. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Stakes. Yhteiskuntapolitiikka-YP 66 (2001) : 2, 124-138. [Viitattu 8.9.2020]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201209116684>
- Isotalus, N. & Saarela, K. L. 2007. Vältä työväkivalta. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Jansson, K. 3.3.2016. Nujakat ja nuuska arkipäivää – järjestyshäiriöt hidastavat kirjastojen kehitystä. [Verkkouutinen]. Yle uutiset. [Viitattu 11.10.2018]. Saatavana: <https://yle.fi/uutiset/3-8716685>
- Kananen, J. 2008. Kvantti : kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas : näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kangasniemi, T. 2.2.2017. Huumekauppa hämmentää Turun pääkirjastossa. [Verkkouutinen]. Turku: Turkulainen. [Viitattu 11.10.2018]. Saatavana: <https://www.turkulainen.fi/artikkeli/482028-huumekauppa-hammentaa-turun-paakirjastossa>

- Kassam, A. 31.1.2018. Gun-smuggling case puts spotlight on library straddling US-Canada border. [Verkkoartikkeli]. The Guardian. [Viitattu 20.4.2021]. Saatavana: <https://www.theguardian.com/world/2018/jan/31/canada-border-library-gun-smuggling-case>
- Keski-Petäjä, M. & Attila, H. 2018. Tasa-arvobarometri 2017. [Verkkajulkaisu]. Teoksessa: H. Attila, M. Pietiläinen, M. Keski-Petäjä, P. Hokka & M. Nieminen. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 8/2018. [Viitattu 3.9.2018]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3932-5>
- Koivu, I. 28.12.2015. Ovatko ovet avoimet? [Verkkoartikkeli]. Kirjastolehti. [Viitattu 10.10.2018]. Saatavana: <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/ovatko-ovet-avoimet/>
- Koskinen, A. L. Ei päiväystä. Perskuvia kopiokoneella, papereita poltettu, uhkailua: Kirjasto joutunut nuorten ilkeiden kohteeksi Tampereella. [Verkkouutinen]. Pirkanmaa: Aamulehti. [Viitattu 11.10.2018]. Saatavana: <https://www.aamulehti.fi/a/200618017>
- Kouluterveyskyselyn tulokset. 2020. [Verkkosivusto] Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 13.1.2020]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kouluterveyskysely/kouluterveyskyselyn-tulokset>
- Krug, E., Dahlberg, L., Mercy, J., Zwi, A. & Lozano, R. (toim.) 2005. Väkivalta ja terveys maailmassa –WHO:n raportti. [Verkkajulkaisu]. Jyväskylä: Gummerus. [Viitattu 30.8.2018]. Saatavana: http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/full_fi.pdf
- L 19.12.1889/39. Rikoslaki.
- L 21.12.2001/1383. Työterveyshuoltolaki.
- L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki.
- L 22.7.2011/806. Pakkokeinolaki.
- L 29.4.2011/379. Pelastuslaki.
- L 30.12.2014/1325. Yhdenvertaisuuslaki
- L 24.4.2015/459. Työtapaturma- ja ammattitautilaki.
- Liesalo, J. 2015. Teemu Mäki, Charlie Hebdo ja Ilmarinen. [Verkkoartikkeli]. Yle. [Viitattu 10.10.2018]. Saatavana: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/02/25/teemu-maki-charlie-hebdo-ja-ilmarinen-0>

- Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ.
- Liimatainen, J. 22.10.2016. Huumeita myydään pääkirjastolla. [Verkkouutinen]. Turku: Turun Sanomat. [Viitattu 11.10.2018]. Saatavana: <https://www.ts.fi/uutiset/paikalliset/2968496/Huumeita+myydaan+paakirjastolla>
- Lyly-Yrjänäinen, M. 2018. Työolobarometri 2017 : Ennakkotiedot. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, TEM raportteja 3/2018. [Viitattu 7.9.2018]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:987-952-327-293-4>
- Martino, V. Di, Hoel, H. & Cooper, C. 2003. Preventing violence and harassment in the workplace. [Verkkojulkaisu]. Ireland: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. [Viitattu 30.8.2018]. Saatavana: <https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef-files/pubdocs/2002/109/en/1/ef02109en.pdf>
- Massinen, T. 2.10.2016. 12-vuotiaat narkomaanit osa ongelmaa – näin huumeet piinaavat lähiötä. [Verkkouutinen]. Helsingin Uutiset. [Viitattu 11.10.2018]. Saatavana: <https://www.helsinginutiset.fi/artikkeli/439740-12-vuotiaat-narkomaanit-osa-ongelmaa-nain-huumeet-piinaavat-lahiota>
- McGrath, H. & Goulding, A. 1996. Part of the job: violence in public libraries. [Verkkokoartikkeli]. New Library World 97 (3), 4-13. [Viitattu 15.3.2018]. Saatavana: <https://doi.org/10.1108/03074809610115663>. Emerald Insight. Vaatii käyttöoikeuden.
- Miettinen, J. 2018. Kysely seksuaalisesta häirinnästä ja seksismistä työelämässä : raportti. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Agronomiliitto. Akavan Erityisalat. DIFF – Ingenjörerna i Finland. Yksityisalojen Esimiehet ja Asiantuntijat YTY. Insinööri-liitto Luonnon-, ympäristö- ja metsätieteilijöiden liitto Loimu. Suomen Ekonomit. Tekniikan akateemiset TEK. Tradenomiliitto TRAL. Yhteiskunta-alan korkeakoulutetut. [Viitattu 4.3.2020.] Saatavana: https://www.yhteiskunta-ala.fi/site/assets/files/3791/seksuaalinen_hairintaRaportti.pdf
- Milczarek, M. 2010. Workplace Violence and Harassment: a European Picture. [Verkkojulkaisu]. European Agency for Safety and Health at Work. [Viitattu 7.9.2018]. Saatavana: <https://osha.europa.eu/fi/tools-and-publications/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>
- Morehart, P. 29.8.2017. Gunman Opens Fire in New Mexico Library. [Verkkoblogi]. American Libraries. [Viitattu 11.10.2018]. Saatavana: <https://americanlibraries-magazine.org/blogs/the-scoop/gunman-opens-fire-new-mexico-library/>
- Mälkiä, H. 16.1.2014. Nuorison käyttäytyminen häiritsee Sammonlahden kirjastossa. [Verkkouutinen]. Yle uutiset. [Viitattu 11.10.2018]. Saatavana: <https://yle.fi/uutiset/3-7033752>

- Nurmela, S. 2017. Kansalaisten käsityksiä kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopalveluista sekä hyvästä hallinnosta 2017. [Verkkajulkaisu]. Akavan Erityisalat. TNS Kantar. [Viitattu 21.4.2021]. Saatavana: https://www.akavanerityisalat.fi/nain_vaikutamme/tyossa_kunnassa/kansalaisten_kasitykset_kulttuuri_liikunta_ja_nuorisopalveluista
- Opetusalan työolobarometri 2017. 2018. [Verkkajulkaisu]. Opetusalan ammattijärjestö. OAJ:n julkaisusarja 5:2018. [Viitattu 8.9.2018]. Saatavana: <https://www.oaj.fi/cs/oaj/Opetusalan%20tyoolobarometri%202017>
- Ojanperä, K. 2018. Seksuaalinen häirintä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työpaikoilla. Selvitys Tehyn jäsenten kokemasta häirinnästä. [Verkkajulkaisu]. Tehy ry. Tehyn julkaisusarja B. Selvityksiä 3/18. [Viitattu 7.8.2020]. Saatavana: https://www.tehy.fi/sv/system/files/mfiles/julkaisu/2018/2018_b3_seksuaalinen_hairinta_sosiaali_ja_terveydenhuoltoalan_tyopaikoilla_id_11863.pdf
- Pajuriutta, S. 17.11.2016. Huumeongelma piinaa yhä Vantaan Koivukylää – pillerikauppaa käydään viikoittain kirjaston edessä. [Verkkouutinen]. Helsingin Sanomat. [Viitattu 11.10.2018]. Saatavana: <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000004875274.html>
- Pajuriutta, S. 18.7.2018. Sellon kirjasto painii huumeongelman kanssa – piikittämistä kirjaston tiloissa ei ole saatu hillittyä. [Verkkouutinen]. Helsingin Sanomat. [Viitattu 11.10.2018]. Saatavana Helsingin Sanomien sivuilta, vaatii käyttöoikeuden.
- Palkansaajat työsuhteen tyyppin mukaan, 15-74-vuotiaat muuttujina Sukupuoli, Vuosi ja Tiedot. [Verkkosivusto]. Tilastokeskuksen PX-Web-tietokanta. [Viitattu 23.4.2021]. Saatavana: https://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_tym_tyti_vv/
- Palvelualojen ammattiliitto PAM. 2020. Häirintä asiakastyössä PAMin alojen ammattilaisissa : Palvelualojen kysely elokuussa 2020. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 19.4.2021]. Saatavana: <https://www.pam.fi/materiaalipankki.html>
- Pease, B. 1995. Workplace violence in libraries. [Verkkootikkeli]. Library Management 16 (7), 30-39. [Viitattu 15.3.2018]. Saatavana: <https://doi.org/10.1108/01435129510093764>. Emerald Insight. Vaatii käyttöoikeuden.
- Peltonen, A. 2018. SEKSUAALINEN HÄIRINTÄ LEIMAHDUSPISTEESSÄ : Me Too -kampanjan rakentuminen digitaalisessa julkisuudessa. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Viestintä. Pro Gradu -tutkielma. [Viitattu 25.9.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201811263584>

- Piispa, M. & Hulkko, L. 2010. Työväkivallan riskiammatit : Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/2010. [Verkkajulkaisu]. Työturvallisuuskeskus TTK. [Viitattu 30.8.2018]. Saatavana: https://ttk.fi/files/1535/ttk_tyovakivallan_riskiammatit_valmis_NETTI.pdf
- Pillinger, J. 8.3.2017. Violence and harassment against women and men in the world of work : trade union perspectives and action. [Verkkajulkaisu]. International Labour Organization. [Viitattu 3.9.2018]. Saatavana: https://www.ilo.org/actrav/info/pubs/WCMS_546645/lang--en/index.htm
- Puumi, S. 2009. Väkivalta pois palvelutyöstä. Työturvallisuuskeskus TTK, kuntaryhmä ja palveluryhmä. Painojussit Oy.
- Pyykönen, M. & Pyykönen, M. 2019. Seksuaalinen häirintä työpaikalla. Helsinki: Edita.
- Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.
- Rikksentorjuntaneuvosto. Ei päivystä. Työpaikkaväkivalta. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.4.2021]. Saatavana: <https://rikksentorjunta.fi/tyopaikkavakivalta>
- Saarela, K. L., Isotalus, N., Salminen, S., Vartia, M. & Leino, T. 2009. KAURIS – kartoita uhkaavat työväkivaltariskit. Menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Salmi, V. 2010. Kauppa ja teollisuus rikosten kohteena – Yritysuhritutkimuksen ensiraportti. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Verkkokatsauksia 15/2010. [Viitattu 8.9.2018]. Saatavana: <http://hdl.handle.net/10138/152586>
- Seksuaalinen häirintä. 2020. [Verkkosivu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 1.9.2020]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/tasa-arvon-tila/vakivalta-ja-hairinta/seksuaalinen-hairinta>
- Sillanpää, M. 2.3.2016. Lukutoukat joutuvat pian todistamaan ikänsä – omatoimikirjastoon esitetään ikäraja. [Verkkouutinen]. Yle uutiset. [Viitattu 11.10.2018]. Saatavana: <https://yle.fi/uutiset/3-8712859>
- Suarez Sang, L. 5.9.2018. Canada man gets prison time for smuggling guns in library on border. [Verkkouutinen]. Fox News. [Viitattu 20.4.2021]. Saatavana: <https://www.foxnews.com/us/canada-man-gets-prison-time-for-smuggling-guns-in-library-on-border>

- Suomen Punainen Ristin ohje väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu]. Punainen Risti. [Viitattu 27.10.2018]. Saatavana: https://red-net.punainenristi.fi/system/files/page/Ohje%20v%C3%A4kivalta%20-%20ja%20uhkatilanteiden%20varalle_0.pdf
- Sundell, L. Työkaverina pelko : Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2012. Työpaikoista 73 prosenttia palvelualoilla. [verkkajulkaisu]. ISSN=1798-5528. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 3.5.2021]. Saatavana: https://www.stat.fi/til/tyokay/2010/03/tyokay_2010_03_2012-09-04_tie_001.fi.html
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2019. Suomi lukuina 2019. [Verkkajulkaisu]. ISSN= 2242-847X. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 23.4.2021]. Saatavana: <https://www.stat.fi/ajk/julkistamiskalenteri/kuvailusivu.fi.html?ID=21459>
- Sutela, H. & Lehto, A.-M. 2014. Työolojen muutokset vuosina 1977-2013. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 14.9.2018]. Saatavana: <https://www.stat.fi/ajk/julkistamiskalenteri/kuvailusivu.fi.html?ID=12309>
- Tahkokorpi, M. 12.8.2010. Nuorisojoukon häiriköinti uhkaa lopettaa Pilkanmaan kirjaston. [Verkkouutinen]. Yle uutiset. [Viitattu 11.10.2018]. Saatavana: <https://yle.fi/uutiset/3-6163645>
- Tasa-arvosanasto. 2020. [Verkkosivu]. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 31.10.2018]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/sukupuoli/tasa-arvosanasto>
- Tehy tilastoina 2017. 2017. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveys- ja sosiaalialan ammattijärjestö. Tehyn julkaisusarja D. Tilastoja ja kartoituksia 2/2017. [Viitattu 8.9.2018]. Saatavana: https://www.tehy.fi/fi/system/files/mfiles/julkaisu/2017/2017_d2_tehy_tilastoina_id_9565.pdf
- Tervola, M. 26.2.2015. Terroripelko selätti sananvapausnäyttelyn Helsingissä. [Verkkoartikkeli]. Yle kulttuuri. [Viitattu 11.10.2018]. Saatavana: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/02/26/terroripelko-selatti-sananvapausnayttelyn-helsingissa>
- The Associated Press. 20.6.2017. Montreal man smuggled guns through library straddling Canada-U.S. border: prosecutors. [Verkkouutinen]. CBC. [Viitattu 20.4.2021]. Saatavana: <https://www.cbc.ca/news/canada/montreal/montreal-man-gun-smuggling-vermont-1.4170435>

Tuhkanen, A. 3.2.2018. Kirjasto yrittää häätää huumeiden käyttäjät yleisistä ves-soista – "Onhan se vähän nihkeää mennä vessaan, jossa on just piikitetty hero-iinia". [Verkkouutinen]. Yle uutiset. [Viitattu 11.10.2018]. Saatavana: <https://yle.fi/uutiset/3-10051665>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2011. Seksuaalinen häirintä. PS-kustannus.

Viskari, I. 7.3.2018. Huumeiden ongelmakäyttäjä - järjestyshäiriö vai yhteistyö-kumppani? [Verkkoblogi]. Ehkäisevä päihdetyö EHYT. [Viitattu 11.10.2018]. Saatavana: <http://www.ehyt.fi/fi/blog/huumeiden-ongelmakayttaja>

Väkivallan uhka työelämässä – Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvotte-lukunta. Väkivallan uhka -jaoston raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raport-teja ja muistioita 2014:17. 2014. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveys-ministeriö. [Viitattu 5.7.2019]. Saatavana: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/74694>

LIITTEET

Liite 1. Sähköpostin saateteksti

Liite 2. Kirjastot.fi ammattikalenterin saateteksti

Liite 3. Webropol-kysely: Asiakkaiden luomat uhka- ja väkivaltatilanteet työpaikalla

LIITE 1 Sähköpostin saateteksti

Vastaanottaja	Piilokopio
Kopio	
Opinnäytetyöhön liittyvä kysely yleisille kirjastoille	
<p>Nimeni on Tanja Jurvelin, ja opiskelen kirjasto- ja tietopalvelualaa Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Kirjoitan parhaillaan opinnäytetyötä, jossa tutkin <u>henkilökunnan mahdollisesti kohtaamia uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta Suomen yleisissä kirjastoissa</u>. Tutkimus kattaa koko Suomen, ja sen avulla saadaan toivottavasti kokonaiskuvaa siitä, kohdataanko kirjastoissa kyseisiä tilanteita, ja mitkä tilanteet olisivat yleisimpiä.</p> <p>Aiheeseen liittyen olen tehnyt kyselylomakkeen, johon toivoisin teidän vastaavan. Vastaamiseen menee n. 5-15 minuuttia, riippuen jokaisen omista henkilökohtaisista kokemuksista. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä, eikä tietoja pystytä jäljittämään. Kysely on avoinna kaksi viikkoa (21.5.-4.6.2018), ja sen voi tehdä myös älypuhelimella.</p> <p>Jos vain mahdollista, niin pyytäisin teitä välittämään tämän kyselyn kirjaston henkilökunnalle, sekä mahdollisten kirjastoautojen ja sivukirjastojen henkilökunnalle. Jokainen vastaus on arvokas. Kiitos ajastanne ja avustanne jo etukäteen.</p> <p>Linkki kyselyyn: https://www.webropolsurveys.com/S/93AF1B5FF8F69990.par</p> <p>Ystävällisin terveisin ja aurinkoista kesää toivottaen</p> <p>Tanja Jurvelin Seinäjoen ammattikorkeakoulu Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma</p>	

LIITE 2 Kirjastot.fi ammattikalenterin saateteksti

Etusivu » Ammattikalenteri

JAA



Kysely yleisille kirjastoille - Asiakkaiden luomat uhka- ja/tai väkivaltatilanteet työpaikalla

Nimeni on Tanja Jurvelin, ja opiskelen kirjasto- ja tietopalvelualaa Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Kirjoitan parhaillaan opinnäytetyötä, jossa tutkin **henkilökunnan mahdollisesti kohtaamia uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta Suomen yleisissä kirjastoissa**. Tutkimus kattaa koko Suomen, ja sen avulla saadaan toivottavasti kokonaiskuvaa siitä, kohdataanko kirjastoissa kyseisiä tilanteita, ja mitkä tilanteet olisivat yleisimpiä.

Aiheeseen liittyen olen tehnyt kyselylomakkeen, johon toivoisin teidän vastaavan. Vastaamiseen menee n. 5-15 minuuttia, riippuen jokaisen omista henkilökohtaisista kokemuksista. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä, eikä tietoja pystytä jäljittämään. Kysely on avoinna kaksi viikkoa (21.5.-4.6.2018), ja sen voi tehdä myös älypuhelimella.

Jokainen vastaus on arvokas. Kiitos ajastanne ja avustanne jo etukäteen.

Linkki kyselyyn: <https://www.webpolsurveys.com/S/93AF1B5FF8F69990.par>

Ystävällisin terveisin ja aurinkoista kesää toivottaen

Tanja Jurvelin

Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma

YHTEYSHENKILÖ	Tanja Jurvelin
SÄHKÖPOSTI	tanja.jurvelin@seamk.fi
PUHELIN	0400577646

LIITE 3 Webropol–kysely: Asiakkaiden luomat uhka- ja väkivaltatilanteet työpaikalla

Asiakkaiden luomat uhka- ja/tai väkivaltatilanteet työpaikalla

Kysely yleisten kirjastojen työntekijöille. Työssä mahdollisesti kohdatut uhka- ja/tai väkivaltatilanteet asiakkaiden toimesta.

1. Ikä

- 24 tai alle
- 25-30
- 31-36
- 37-42
- 43-48
- 49-54
- 55 tai yli

2. Sukupuoli

- Mies
- Nainen
- En halua sanoa

3. Asuinalue

- Lappi
- Pohjois-Pohjanmaa
- Kainuu
- Pohjois-Savo
- Pohjois-Karjala
- Keski-Pohjanmaa
- Pohjanmaa
- Keski-Suomi
- Etelä-Karjala
- Etelä-Pohjanmaa
- Pirkanmaa
- Satakunta
- Etelä-Savo
- Kanta-Häme
- Päijät-Häme
- Kymenlaakso
- Varsinais-Suomi
- Uusimaa

4. Koulutustaso

- Peruskoulu
- Lukio
- Toisen asteen ammatillinen tutkinto
- Alempi korkeakoulututkinto
- Ylempi korkeakoulututkinto
- Tutkijakoulutus
- Muu, mikä?

5. Ammattinimike

- Kirjastotoimenjohtaja
- Kirjastonjohtaja
- Apulaisjohtaja
- Informaatikko
- Kirjastonhoitaja
- Kirjastovirkailija
- Tietopalvelusihteeri
- Kirjastoautonkuljettaja
- Kirjastosihteer
- Kirjastoapulainen
- Harjoittelija
- Muu, mikä?

6. Olen työskennellyt kirjastossa:

- Alle vuoden
- 1-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- 11-15 vuotta
- 16-20 vuotta
- 21-25 vuotta
- 26-30 vuotta
- 31 vuotta tai yli

7. Kirjasto, jossa työskentelen on:

- Pääkirjasto
- Sivukirjasto
- Kirjastoauto

8. Kirjastoni henkilökunnan määrä on:

- Alle 5
- 5-10
- 11-20
- 21-30
- 31-40
- 41 tai yli

9. Kirjastoni sijaitsee kaupungin tai kunnan alueella, jonka asukasmäärä on:

- Alle 5 000
- 5 000-15 000
- 15 000-25 000
- 25 000-35 000
- 35 000-45 000
- 45 000 -55 000
- 55 000-100 000
- 100 000-200 000
- 300 000 tai yli
- 200 000-300 000

10. Oletko itse kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta yleisessä kirjastossa työskennellessäsi?

(Voit valita useamman vaihtoehdon)

- Kyllä, entisellä työpaikallani
- Kyllä, nykyisellä työpaikallani
- Kyllä, ja pelkään kokevani uudestaan
- En
- En, mutta pelkään kokevani

11. Jos vastasit edelliseen kyllä, niin minkälaisia tilanteita olet kokenut?

(Voit valita useamman vaihtoehdon)

- Sanallinen uhkailu
- Sanaton uhkailu
- Uhkaava tilanne
- Aggressiivinen asiakas
- Fyysinen väkivalta
- Henkinen väkivalta
- Lähentely
- Seksuaalinen häirintä
- Varkaus
- Rikollinen toiminta
- Vandalismi
- Häiriökäyttäytyminen
- Huumausaineisiin liittyvä tilanne
- Alkoholiin liittyvä tilanne
- Murtovarkaus
- Muu, mikä?

12. Vapaa sana omista kokemuksista

10000 merkkiä jäljellä

13. Tiedätkö, tai oletko kuullut, että joku toinen yleisen kirjaston työntekijä olisi kohdannut työssään uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta?

- Kyllä
 En

14. Jos vastasit edelliseen kyllä, niin minkälaisia tilanteita tiedät tai olet kuullut toisen työntekijän kohdanneen?

(Voit valita useamman vaihtoehdon)

- Sanallinen uhkailu
 Sanaton uhkailu
 Uhkaava tilanne
 Aggressiivinen asiakas
 Fyysinen väkivalta
 Henkinen väkivalta
 Seksuaalinen häirintä
 Varkaus
 Rikollinen toiminta
 Vandalismi
 Häiriökäyttäytyminen
 Huumausaineisiin liittyvä tilanne
 Alkoholiin liittyvä tilanne
 Murtovarkaus
 Muu, mikä?

15. Vapaa sana kuulluista kokemuksista

1000 merkkiä jäljellä

16. Kuinka usein olet itse kohdannut työssäsi yleisessä kirjastossa uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta?

- Kerran
- Viikottain
- Kuukausittain
- Muutaman kerran vuodessa
- Useamman kerran vuodessa
- Harvemmin kuin kerran vuodessa
- En ole kohdannut kyseisiä tilanteita

17. Millaisten tekijöiden koet vaikuttaneen kokemasi tilanteen syntyyn?

(Voit valita useamman vaihtoehdon. Ohita, jos et ole kohdannut kyseisiä tilanteita)

- Alkoholi
- Huuhausaineet
- Kirjaston sijainti
- Väärinymmärrys
- Kielimuuri
- Kirjaston tarjoamat palvelut
- Asiakkaan terveydentila
- Asiakkaan ikä
- Kirjaston aukioloajat
- Yksin työskentely
- Kulttuurierot
- Väsymys
- Lähiympäristön tapahtumat
- Muu, mikä?

18. Vapaa sana tilanteiden synnystä

10000 merkkiä jäljellä

19. Oliko kirjastossa muita työntekijöitä paikalla, kun itse koit asiakkaan luoman uhka- ja/tai väkivaltatilanteen?

(Voit valita useamman vaihtoehdon)

- Ei ollut muita
- Oli muita. Näkivät tilanteen, mutta en saanut apua
- Oli muita. Näkivät tilanteen ja sain apua
- Oli muita, mutta eivät nähneet tilannetta
- En ole kokenut kyseisiä tilanteita

20. Olisitko kaivannut apua tilanteen aikana?

(Ohita, jos et ole kohdannut kyseisiä tilanteita)

- Kyllä
- En
- Joskus

21. Tarjottiinko sinulle kokemasi uhka- ja/tai väkivaltatilanteen jälkeen mahdollisuutta tapahtuneen purkuun?

- Kyllä
 Ei
 En muista

22. Olisitko kaivannut tilanteen purkua jälkikäteen työnantajan/muun tahon toimesta?

- Kyllä
 En
 Joskus
 En osaa sanoa

23. Onko kirjastollasi mahdollisuus kutsua vartija paikalle tarvittaessa?

- Kyllä
 Ei
 Joku muu, kuka?
 En tiedä

24. Onko vartija (tai joku muu) jouduttu joskus kutsumaan paikalle asiakkaan aiheuttaman uhka- ja/tai väkivaltatilanteen vuoksi?

(Voit valita useamman vaihtoehdon)

- Kyllä, entisellä työpaikallani
 Kyllä, nykyisellä työpaikallani
 Ei
 En tiedä

25. Onko kirjastossasi hiljaisen hälytyksen -painike?

- Kyllä, sen tavoittaa helposti
 Kyllä, sen tavoittaa huonosti
 Ei, mutta pitäisi olla
 Ei, eikä tarvita
 En tiedä

26. Onko kirjastossasi kameravalvonta?

- Kyllä
 Kyllä, mutta ei riittävästi
 Kyllä, mutta ei ole toiminnassa
 Ei
 Ei, mutta pitäisi olla
 Ei, ei ole tarvetta
 On tulossa
 En tiedä

27. Mikä lisäisi turvallisuuden tunnettasi työpaikalla?

(Voit valita useamman vaihtoehdon)

- Työpari
 Hiljainen hälytys -painike
 Kameravalvonta
 Vartija
 Suljettu/lukittava palvelutiski, jonne asiakkailla ei ole pääsyä
 Turvasuihke
 Helppo hätäpoistumistie
 Radiopuhelin tai muu vastaava
 Muu, mikä?

28. Oletko saanut mielestäsi riittävästi tietoa ja koulutusta selvittääksesi asiakkaiden mahdollisesti aiheuttamista uhka- ja/tai väkivaltatilanteista?

- Kyllä
 En
 En ole saanut koulutusta ollenkaan
 En osaa sanoa

29. Millaiseksi koet jo saamasi koulutuksen?

(Ohita, jos et ole saanut koulutusta ollenkaan)

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa
Koulutus oli tarpeellinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koulutus oli hyödyllinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koulutus vastasi tarpeitani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koulutuksen sisältö oli kattava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Tuntuuko, että haluaisit tai tarvitsisit lisätietoa ja -koulutusta selvittääksesi työpaikalla asiakkaiden mahdollisesti aiheuttamista uhka- ja/tai väkivaltatilanteista?

- Kyllä
 En
 En osaa sanoa

31. Minkälaista lisäkoulutusta haluaisit tai tarvitsisit?

10000 merkkiä jäljellä

32. Jäikö jotain puuttumaan? Haluatko lisätä tai tarkentaa jotain? Vapaa sana kyselystä.

15000 merkkiä jäljellä