

TYÖVÄKIVALTA KAUPAN ALAN UHKANA

Työssä koettua väkivaltaa on pidetty vain joidenkin harvojen ammattien, kuten poliisien ja vartioiden, ongelmana. Näissä töissä joudutaan kontrolloimaan yleistä järjestystä ja turvallisuutta. Nykyisin yhä useammin väkivaltaa työssä koetaan kuitenkin myös muilla aloilla. Väkivallan riskiä lisäävät esimerkiksi asiakaspalvelutyö, rahan, lääkkeiden tai muun arvokkaan tai halutun tavarahan käsittely tai vartiointi, yksin työskentely tai työskentely kohteessa, jossa henkilöstömäärä on pieni, työskentely myöhään illalla tai aikaisin aamulla sekä työskentely alueilla, joilla on vähän asutusta tai liikennettä tai joilla tapahtuu paljon rikoksia (NIOSH 1996). Monissa ammateissa joudutaan kohtaamaan yhä useammin ja enemmän myös alkoholin ja huumeiden tai lääkkeiden vaikutuksen alaisia henkilöitä, jotka saattavat käyttäytyä aggressiivisesti.

Kaupan ala on yksi väkivallan ja sen uhan riskialoista. Kaupoissa, kioskeissa, huoltoasemilla ja apteekkeissa käsitellään rahaa ja säilytetään alkoholia tai lääkkeitä sekä muuta haluttua tavaraa. Työntekijät joutuvat myös usein kohtaamaan henkilöitä, jotka ovat alkoholin, huumeiden tai muiden lääkeaineiden vaikutuksen alaisia. Tässä artikkelissa esitetään Työterveyslaitoksen Työturvallisuusosastolla tehdyn tutkimuksen tuloksia, jotka toivat uutta tietoa siitä, kuinka yleisiä ryöstöt ja ryöstön yritykset, varkaudet ja näpistykset sekä muut väkivalta- ja uhkatilanteet ovat erikokoisissa kaupoissa, kioskeissa, huoltoasemilla ja apteekkeissa. Samalla selvitettiin, kuinka hyvin alalla on varauduttu väkivalta- ja uhkatilanteisiin hankkimalla valvonta- ja hälytyslaitteita sekä kouluttamalla henkilökuntaa kohtaamaan väkivaltaisen asiakas. Lisäksi tarkasteltiin kaupan alan henkilöstön tuntemuksia väkivallan suhteen, viihtyvyyteen liittyviä tekijöitä, saatua koulutusta ja ohjeistusta väkivaltatilanteiden kohtaamiseen sekä koulutustavoitteita. Jotta kaupan alalla esiintyvää väkivaltaa ja sen uhkaa voitaisiin tehokkaasti ehkäistä ja kohdistaa kehittämistoimenpiteet oikein,

on tärkeää tietää, kuinka yleisiä erityyppiset väkivaltatilanteet ovat kaupan alan työpaikoilla ja kuinka hyvin alalla on niihin varauduttu. Näitä asioita ei ole aikaisemmin Suomessa tutkimuksen avulla selvitetty.

MITÄ TYÖVÄKIVALLALLA TARKOITETAAN?

Väkivallaksi ei lueta vain niitä tilanteita, joissa henkilö loukkaantuu vakavasti tai menettää henkensä. Euroopan komission toimeksiannosta tehdystä selvityksestä työväkivallaksi luokitellaan tapahtumat, joissa henkilöitä loukataan, uhataan tai vahingoitetaan heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveytensä (Wynne & al. 1996). Siten väkivaltaa ovat mm. huutaminen, solvaaminen, sanallinen uhkaileminen, lyöminen, potkiminen, aseellinen uhkaileminen tai aseellinen vahingoittaminen. Kaupan alalla ryöstöt voivat johtaa hengen menetykseen. Myös myymälävarkaudet voivat johtaa vakaviin vammoihin kiinniottotilanteessa. Vuonna 1988 Suomessa tehdyn haastattelututkimuksen mukaan yli puolet myyjille sattuneista väkivaltatapauksista oli lähtenyt liikkeelle näpistystapauksista (Kinnunen 1994, 36). Isossa-Britanniassa vähittäiskaupan alalla tehdyn tutkimuksen mukaan vuosina 1994/95 henkilökunnan pahoinpitelytapauksista 10 prosenttia oli tapahtunut ryöstön yhteydessä ja jopa 59 prosenttia tapauksista myymälävarkaudesta estettäessä (Brooks & Cross 1996, 17).

Vaikka väkivalta ei aina aiheuttaisikaan vakavia vammoja, voi seurauksena olla henkisiä vaurioita ja pelkotiloja, jotka voivat johtaa pitkiin poissaoloihin ja jopa työkyvyttömyyteen. Työpaikoilla väkivallan uhka voi vähentää työvihtyvyyttä ja työmotivaatiota sekä johtaa suureen työvoiman vaihtuvuuteen ja vaikeuttaa työvoiman saantia. Kaupan alalla tehtyjen kyselytutkimusten mu-

kaan (Kylä-Setälä & al. 2000, 77–78) koettu väkivalta on lisännyt henkilökunnan psyykkistä väsymystä ja ärtymistä. Huono työilmapiiri ja myös asiakkaiden kokema väkivallan uhka voivat edelleen vaikuttaa asiakkaiden viihtyvyyteen, mikä voi esimerkiksi kaupoissa johtaa asiakaskunnan vähenemiseen.

TYÖVÄKIVALLAN YLEISYYS

Tapaturmavakuutuslaitosten liiton (TVL) Sammio-työtapaturmatietokantaan rekisteröidään vuosittain noin 500 väkivallan aiheuttamaa työtapaturmaa. Väkivallan aiheuttamia kuolemantapauksia työssä sattuu vuosittain noin kaksi. Väkivaltatyötapaturmat jakaantuvat miesten ja naisten kesken tasaisemmin kuin työtapaturmat yleensä; vuosina 1994–1996 kaikista työtapaturmista naisille sattui 29 prosenttia, kun samana ajanjaksona väkivaltatyötapaturmista lähes 41 prosenttia sattui naisille. Rekisteröidyistä väkivaltatyötapaturmista 40 prosenttia oli sattunut palvelualalla työskenteleville, 20 prosenttia terveydenhuollossa/sosiaalialalla, 14 prosenttia kuljetus- ja liikennöintityössä ja 12 prosenttia kaupallisessa työssä toimiville (Isotalus & Saarela 1999).

Haastattelututkimuksissa on selvitetty fyysisen väkivaltatilanteiden lisäksi myös väkivallan uhkaa. Työterveyslaitoksen vuosina 1997 ja 2000 tekemien Työ ja terveys -haastattelututkimusten mukaan väkivallan tai sen uhan kokeminen työssä oli näiden vuosien aikana noussut 4,1 %:sta 5,1 %:iin (Piirainen & al. 1997 & 2000). Riskialoilla väkivaltaa kokeneiden osuus voi olla moninkertainen. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen ja Tilastokeskuksen vuosina 1980, 1988, 1993 ja 1997 tekemien haastattelututkimusten mukaan varsinkin naisten työssään kokema väkivalta ja sen uhka on jatkuvasti lisääntynyt, vaikka väkivalta ja sen uhka on kokonaisuudessaan ollut näinä vuosina laskussa. Vuonna 1997 väkivalta- ja uhkatapauksia arvioitiin olleen kaikkiaan 187 000, vammaan johtaneita työväkivaltatapauksia oli yli 12 000. Työssä väkivaltaa tai uhkailua kohdanneista naisista 40 prosenttia ja miehistä 61 prosenttia arvioi uhkaajan olleen alkoholin vaikutuksen alaisena (Heiskanen & al. 2000, 127).

Tutkimusten mukaan alkoholin kulutus ja tilastoitu pahoinpitelyrikollisuus seuraavat toisiaan: kun alkoholin kulutus on lisääntynyt, on myös

pahoinpitelyrikosten määrä lisääntynyt. Viime vuosina noin 70 prosenttia pahoinpitelyyn syylistyneistä on ollut teko hetkellä humalassa. Myös muun päihteen vaikutuksen alaisena tehtyjen pahoinpitelyrikosten määrä on 1990-luvulla lisääntynyt selvästi 1980-lukuun verrattuna. Muita väkivaltarikosten määrään vaikuttavia tekijöitä ovat vuosina 1950–1997 olleet talouden suhdanteet ja muuttoliike maalta kaupunkiin (Sirén 2000). Huumeiden käyttö on 1990-luvulla lisääntynyt voimakkaasti. Vuonna 1998 huumauserikosten määrä oli lisääntynyt 18 prosenttia edellisestä vuodesta (Poliisin vuosi 1998). Huumauserikosten lisääntynyt käyttö heijastuu työväkivallan lisääntymiseen. Poliisien arvioiden mukaan lähes kaikki Helsingin seudulla tapahtuneista kioskiryöstöistä on ollut huumauserikosten riippuvaisten henkilöiden tekemiä (Helsingin Sanomat 20.5.2000).

Huolestuneisuus joutumisesta väkivallan kohteeksi työpaikalla oli vuodesta 1993 vuoteen 1997 noussut kaksi prosenttiyksikköä. Vuonna 1997 naisista 13 prosenttia ja miehistä 9 prosenttia oli huolissaan väkivallan kohteeksi joutumisesta työtehtävissä. Yleisintä huolestuneisuus oli 25–44-vuotiailla naisilla. Alemmista toimihenkilöistä lähes neljäsosa oli huolestuneita. Tässä ryhmässä on ammatteja, joihin liittyy kontrollitehtäviä tai joissa muuten altistutaan ammatin vuoksi helpommin väkivaltilanteille, kuten vähittäiskauppa, terveydenhuolto ja sosiaaliala (Heiskanen & al. 2000).

Vuonna 1998 tehdyn Työ ja terveys kaupan alalla -kyselytutkimuksen mukaan (n = 2 382 myymälähenkilökuntaan kuuluvaa vastaajaa) 29 prosenttia myymälähenkilökunnasta oli kokenut asiakkaan taholta tulevaa uhkaa ja 7 prosenttia fyysisestä väkivaltaa kahden tutkimusta edeltäneen vuoden aikana. Yleisintä väkivallan uhka oli pienissä päivittäistavarakaupoissa, joissa 42 prosenttia myymälähenkilökunnasta ja jopa 74 prosenttia myymälänhoitajista oli kokenut uhkaavia tilanteita ja 12 prosenttia myymälähenkilökunnasta ja 26 prosenttia myymälänhoitajista oli ollut fyysisen väkivallan kohteena (Kylä-Setälä & al. 2000, 49). Aikaisemmin tehdyissä tutkimuksissa ei ole selvitetty liikekohtaisesti, kuinka suuressa osassa liikkeistä erilaisia väkivalta- ja uhkatilanteita tapahtuu tai kuinka hyvin tilanteisiin on varauduttu. Tässä artikkelissa tuodaan esiin myös joitakin keinoja, joilla väkivalta- ja uhkatilanteita voidaan ehkäistä.

Taulukko 1. Eri liiketyyppien lukumäärät ja vastausprosentit

	Kauppa	Kioski	Huolto- asema	Apteekki	Yhteensä
Lähetykset kohteisiin, lkm	726	154	151	83	1 114
Postin palautukset (vastaanottajaa ei tavoitettu), lkm	48	21	5	–	74
Tavoitetut kohteet, lkm	678	133	146	83	1 040
Vastaus lomakkeella kohteesta, lkm	202	35	34	65	336
Vastaus puhelimella kohteesta, lkm	70	35	55	–	160
Vastanneita kohteita yhteensä, lkm	272	70	89	65	496
Vastausprosentti	40,1	52,6	61,0	78,3	47,7
Vastanneet esimiehet, lkm	185	60	49	55	349
Vastanneet työntekijät, lkm	282	28	69	151	530
Henkilöiden määrä, jotka vastasivat joko lomakkeeseen tai puhelinkyselyyn, lkm	467	88	118	206	879
Vastaajista naisia, %	76,3	77,9	52,5	89,8	76,4

TUTKIMUSAINEISTO JA MENETELMÄT

Tutkimusaineistona on kauppoihin, kioskeihin, huoltoasemille ja apteekkeihin lähetetyn kyselyn vastaukset. Tutkimusta varten laadittiin kaksi erilaista kyselylomaketta; esimiesten lomake sisälsi 72 (alakohtineen 263) kysymystä ja työntekijöiden lomake 68 (alakohtineen 186) kysymystä. Lomakkeella kysyttiin mm. vastaajan ja liikkeen taustatietoja, liikkeissä tapahtuneita väkivalta- ja uhkatilanteita, väkivaltatilanteisiin varautumisen tasoa selvittämällä liikkeen tilaratkaisuja ja valvonta- ja hälytyslaitteita sekä henkilökunnan koulutusta väkivaltatilanteiden varalle ja jälkihoidon järjestämistä väkivaltatilanteisiin joutuneille.

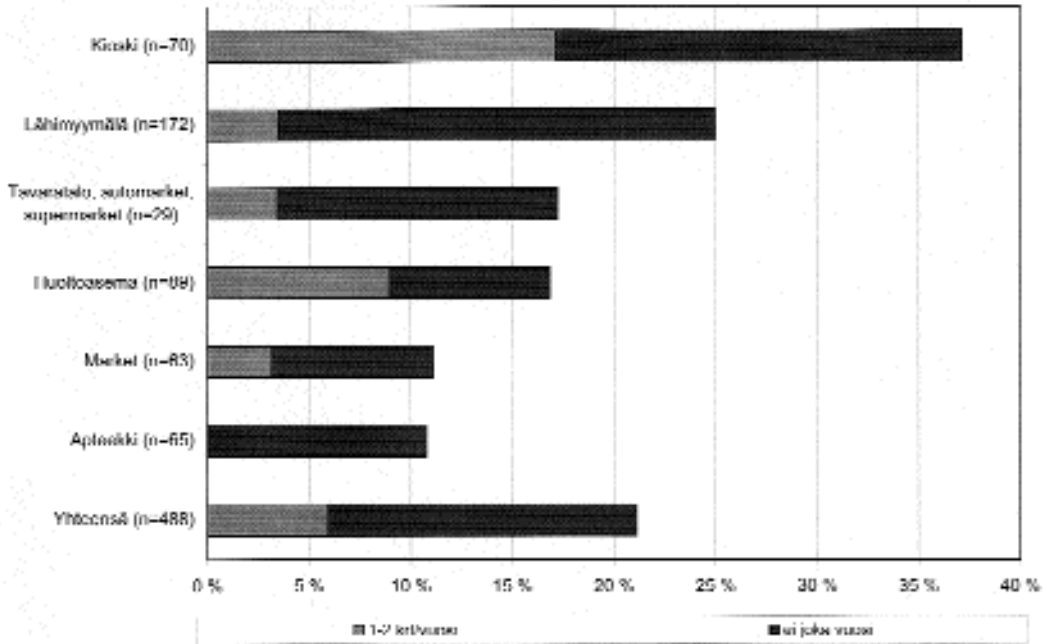
Kaupat, kioskit ja huoltoasemat valittiin satunnaisotannalla Mailer Oy:n osoiterekisteristä ja apteekit Suomen Apteekkariliiton rekisteristä. Rekistereissä olevista 5 087 kaupasta, 1 076 elintarvikekioskista, 1 057 huoltoasemasta ja 585 apteekista valittiin satunnaisotannalla joka seitsemäs, mikä vastaa 14:ää % kaikista rekisterissä oleista edellä mainituista liiketyypeistä. Kaikkiaan otokseen tuli mukaan 726 kaupaa, 154 kioskia, 151 huoltoasemaa ja 83 apteekkiä. Jokaiseen liikkeeseen lähetettiin omistajalle tai esimiehelle osoitettu kirjekuori, joka sisälsi lomakkeen esimiestä varten ja kolme lomaketta jaettavaksi työntekijöille sekä palautuskuoret. Lomakkeet lähetettiin huhtikuussa 1998. Pääosa kysymyksistä oli monivalintatyyppisiä, osa oli avokysymyksiä, joihin sai kirjoittaa vastauksen esimerkiksi koulutustoitteiden osalta. Lomakkeisiin vastattiin nimettömänä, mutta lomakkeiden numeroinnin avulla pystyttiin tarkistamaan, mitkä kohteet olivat palautta-

neet kyselylomakkeen. Kyselylomakkeessa ilmoitetun palautusajankohdan jälkeen lähetettiin muistutuskirje niihin kohteisiin, joista ei vielä ollut saatu vastausta. Tämän jälkeen kyselystä muistutettiin vielä puhelimitse. Koska vastausprosentti jäi näidenkin toimenpiteiden jälkeen vielä alhaiseksi, laadittiin suppeampi kyselylomake puhelinhaastattelua varten. Tähän lomakkeeseen koottiin keskeisimmät kysymykset alkuperäisestä kyselylomakkeesta (16 kysymystä, alakohtineen 41 kysymystä). Taulukkoon 1 on koottu lähetettyjen ja palautettujen kyselylomakkeiden määrät, puhelinhaastattelujen määrät, vastausprosentit ja naisten osuus vastanneista.

Vastaus saatiin kaikkiaan 496 liikkeestä (näistä kohteista kyselyyn oli vastannut joko esimies tai työntekijä tai molemmat). Keskimääräinen vastausprosentti oli 48, paras vastausprosentti oli apteekkeilla, 78. Kyselyyn vastasi 879 henkilöä. Kaikista vastaajista 76 prosenttia oli naisia. Vastauksen mukaan kaupat olivat jakautuneet seuraavasti: 8 tavarataloa, 7 automarketia, 14 supermarketia, 64 marketia ja 179 lähimyymälää. Vastauksia saatiin ympäri Suomen Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Liikkeistä 29 prosenttia sijaitsi kantakaupungeissa, 30 prosenttia lähioissa, 42 prosenttia maaseudulla ja 12 prosenttia ostoskeskuksissa.

Osa kysymyksistä analysoitiin vastaajien mukaan, osa liikekohtaisesti. Jos samasta kohteesta oli vastannut useampi henkilö, merkittiin liike ryöstetyksi, jos yksikin vastaajista oli maininnut, että liike oli ryöstetty. Kohteen työskentelyoloista, tilaratkaisuista ja valvontalaitteista valittiin myönteisin vastaus (esimerkiksi liikkeessä on tv-val-

Kuvio 1. Ryöstö tai ryöstön yritys eri liiketyypeissä, %-osuudet



vonta) lähtien siitä, että jokainen liikkeen työntekijä ei välttämättä tiedä tai tunne kaikkia liikkeen turvalaitteita. Aineiston analysoinnissa käytettiin tilastollista tietojenkäsittelyohjelmistoa (SAS). Tuloksia on tarkasteltu suorien jakautumien ja ristiintaulukointien avulla. Tulosten tilastollista merkitsevyyttä on testattu χ^2 -testillä keskeisimpien kysymysten osalta.

VÄKIVALTA- JA UHKATILANTEET

Kaupan alalla vakavimpia väkivalta- ja uhkatilanteita ovat ryöstöt ja ryöstön yritykset. Ryöstöllä tarkoitetaan pyrkimystä ottaa haltuunsa toisen omaisuutta käyttämällä väkivaltaa tai uhkaamalla henkilöä väkivallalla (Laki rikoslain muuttamisesta, 31. luku), ryöstön yrityksessä teko epäonnistuu jostain syystä, esimerkiksi ryöstäjä pelästyy liikkeeseen tulevaa toista työntekijää ja lähtee pakoon. Keskimäärin joka viides liike oli joskus toimintansa aikana joutunut ryöstön tai ryöstön yrityksen kohteeksi (kuvio 1). Kioskeissa tapahtui tilastollisesti erittäin merkitsevästi enemmän ryöstöjä tai ryöstön yrityksiä kuin muissa liiketyypeissä ($\chi^2 = 12.621$, $df = 1$, $p < 0.001$). Yli kolmasosa vastanneista kioskeista oli ryöstetty tai yritetty ryöstää ja joka kuudes kioski oli ollut

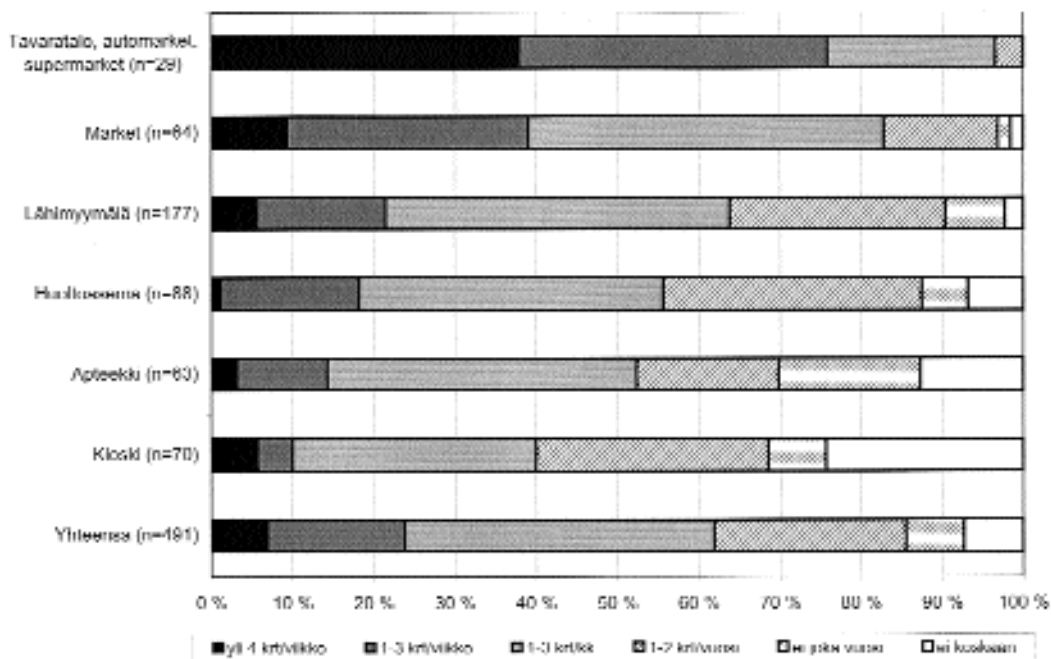
ryöstön tai ryöstön yrityksen kohteena useampia kertoja toimintansa aikana. Apteekit ja marketit olivat joutuneet vähiten ryöstön kohteeksi, mutta niistäkin joka kymmenes oli ryöstetty tai yritetty ryöstää.

Varkauksia tai näpistyksiä tapahtui tilastollisesti erittäin merkitsevästi useammin suurissa kaupoissa ($\chi^2 = 45.973$, $df = 1$, $p < 0.001$) kuin muissa liiketyypeissä keskimäärin; kolmessa neljästä tavaratalosta, automarketista ja supermarketista varkauksia tai näpistyksiä tapahtui joka viikko. Kioskeissa varkauksia/näpistyksiä tapahtui vähiten (kuvio 2).

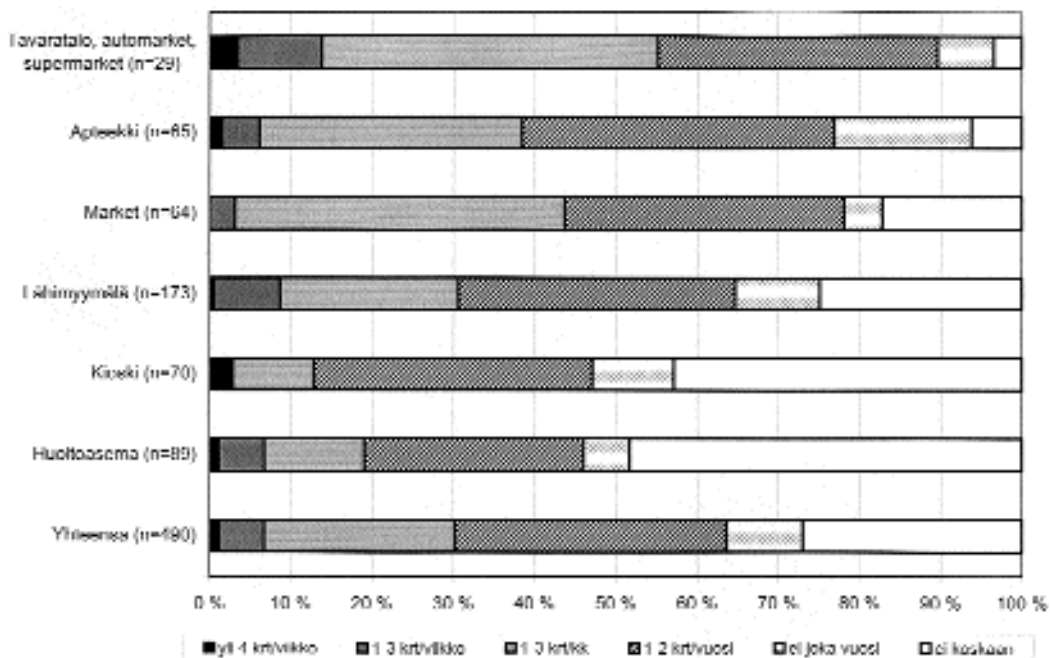
Muista väkivalta- ja uhkatilanteista yleisimpiä olivat solvaaminen, huutaminen ja sanallinen uhkaileminen. Useimmin näitä tilanteita tapahtui suurimmissa kaupoissa. Huoltoasemilla muita väkivalta- ja uhkatilanteita tapahtui tilastollisesti erittäin merkitsevästi vähemmän kuin muissa liiketyypeissä keskimäärin ($\chi^2 = 25.248$, $df = 1$, $p < 0.001$) (kuvio 3).

Liikkeen sijaintiympäristöllä on tilastollisesti erittäin suuri merkitys ryöstöjen ($\chi^2 = 13.515$, $df = 3$, $p = 0.004$), varkauksien/näpistysten ($\chi^2 = 58.498$, $df = 12$, $p < 0.001$) sekä muiden väkivalta- ja uhkatilanteiden ($\chi^2 = 46.288$, $df = 12$, $p < 0.001$) määrissä. Kaupungissa sijaitsevista liikkeistä ($n = 115$) 26 prosenttia oli ryöstetty joskus

Kuvio 2. Varkauksien/näpistysten yleisyys eri liiketyypeissä, %-osuudet



Kuvio 3. Muiden väkivalta- ja uhkatilanteiden yleisyys eri liiketyypeissä, %-osuudet



toimintansa aikana, lähiöissä sijaitsevista liikkeistä (n = 117) 22 prosenttia, ostoskeskuksissa sijaitsevista liikkeistä (n = 55) 18 prosenttia ja maa-

seudulla sijaitsevista liikkeistä (n = 189) 11 prosenttia oli joutunut ryöstön tai ryöstön yrityksen kohteeksi joskus toimintansa aikana. Varkauk-

Taulukko 2. Työntekijöiden arviot siitä, millaiset henkilöt ovat aiheuttaneet väkivalta- ja uhkatilanteita liiketyypeittäin, %-osuus vastaajista

	Tavaratalo, automarket, supermarket (n = 29) %-osuus	Market (n = 79) %-osuus	Lähi- myymälä (n = 139) %-osuus	Kioski (n = 21) %-osuus	Huolto- asema (n = 38) %-osuus	Apteekki (n = 151) %-osuus	Yhteensä (n = 475) %-osuus
Alkoholin vaikutuksen alainen henkilö	62	75	89	38	53	51	59
Huumausaineen vaikutuksen alainen henkilö	24	28	34	10	16	34	27
Mielenterveydellisistä ongelmista kärsivä henkilö	17	16	14	0	11	30	18
Vihainen asiakas	28	8	8	0	11	26	14
Muu	21	13	30	24	11	10	15

sia/näpistyksiä oli tapahtunut 44 prosentissa ostoskeskuksissa sijaitsevista liikkeistä joka viikko, lähioissa sijaitsevista liikkeistä 31 prosentissa ja kantakaupungeissa sijaitsevista liikkeistä 27 prosentissa joka viikko, kun taas maaseudulla varkauksia/näpistyksiä tapahtui vain 11 prosentissa joka viikko. Maaseudulla sijaitsevista liikkeistä 32 prosentissa ei ollut koskaan tapahtunut muita väkivalta- tai uhkatilanteita, kun taas ostoskeskuksissa sijaitsevista liikkeistä lähes kaikissa oli tapahtunut muita väkivalta- ja uhkatilanteita (95 %:ssa).

Olutta myytiin 86 prosentissa vastanneista huoltoasemista ja 64 prosentissa kioskeista. Olutta myyvillä huoltoasemilla väkivalta- ja uhkatilanteita sekä varkauksia/näpistyksiä tapahtui jonkin verran useammin kuin niillä huoltoasemilla, joilla ei myydy olutta. Väkivalta- ja uhkatilanteita tapahtui 21 prosentissa ja varkauksia/näpistyksiä 59 prosentissa olutta myyvistä huoltoasemista vähintään joka kuukausi. Jos olutta ei myydy, väkivalta- ja uhkatilanteita tapahtui 8 prosentissa ja varkauksia 33 prosentissa huoltoasemista vähintään joka kuukausi. Ryöstöjä ja ryöstön yrityksiä taas oli tapahtunut enemmän huoltoasemilla, joilla ei myydä olutta. Tilastollisia merkitsevyyksiä ei voi kuitenkaan laskea olutta myymättömien huoltoasemien pienen lukumäärän vuoksi. Kioskeissa oluen myynnillä ei ollut vaikutusta väkivalta- ja uhkatilanteiden eikä varkauksien/näpistysten määriin. Myös kioskien osalta oli ryöstetty enemmän niitä kohteita, joissa ei myydä olutta. Erot eivät kuitenkaan olleet tilastollisesti merkitseviä.

Työntekijöiden lomakkeessa kysyttiin, millaiset

henkilöt ovat aiheuttaneet väkivalta- ja uhkatilanteita. Kyselyyn vastanneiden mukaan väkivalta- ja uhkatilanteita (varkaudet ja näpistykset mukaan lukien) aiheuttavat useimmin alkoholin vaikutuksen alaiset henkilöt (taulukko 2). Lähimyymälöissä lähes kaikki väkivalta- ja uhkatilanteita aiheuttavat henkilöt ovat vastaajien mukaan alkoholin vaikutuksen alaisena. Mielenterveydellisistä ongelmista kärsivät henkilöt aiheuttavat uhkatilanteita apteekeissa useammin kuin muissa liiketyypeissä. Vihaisia asiakkaita on useammin suuremmissa kaupoissa kuin pienissä. Muita väkivalta- ja uhkatilanteita aiheuttavina henkilöinä mainittiin etniset vähemmistöryhmät, nuoret ja vanhukset. Apteekkien vastaajien mukaan väkivalta- ja uhkatilanteita saattavat lisäksi aiheuttaa lääkkeiden vaikutuksen alaiset henkilöt tai lääkkeiden väärinkäyttäjät. Myös reseptivääreännöksiin puuttuminen voi johtaa väkivaltilanteeseen.

Muiden kuin asiakkaiden taholta tulleet väkivalta- ja uhkatilanteet työssä olivat suhteellisen harvinaisia. Vastanneista työntekijöistä vain 4 prosenttia (n = 444) oli kokenut väkivalta- tai uhkatilanteita muiden kuin asiakkaiden taholta. Yli puolessa tapauksista uhkaajana oli ollut tuntematon ulkopuolinen henkilö, kolmessa tapauksessa uhkaajana oli ollut toinen työntekijä ja yksittäisiä uhkaajia olivat olleet entinen työntekijä, tavarantoimittaja, tuttava, entinen perheenjäsen, sukulainen tai muiden työntekijöiden perheenjäsen sekä muuttomies ja ikkunanpesijä.

Vastaajista (n = 771) 20 prosentin mielestä väkivalta- ja uhkatilanteet olivat viime aikoina lisääntyneet, 43 prosentin mielestä pysyneet samalla tasolla ja 8 prosentin mielestä vähentyneet.

Taulukko 3. Liikkeen tilaratkaisujen toteutuksen sekä valvonta- ja hälytyslaitteiden yleisyys (%-osuus liiketyypin osalta) eri liiketyypeissä

	Tavaratalo, automarket, supermarket (n = 29) %-osuus	Market (n = 64) %-osuus	Lähi- myymälä (n = 179) %-osuus	Kioski (n = 70) %-osuus	Huolto- asema (n = 89) %-osuus	Apteekki (n = 65) %-osuus	Yhteensä (n = 496) %-osuus
Työntekijät pääsevät uhkatilanteissa pakenemaan työpisteestään	58	65	67	59	79	78	69
Kassoilta hyvä näkyvyys ulos/sisälle	41	48	54	71	94	89	67
Takaovet lukittuina myös päivisin	72	42	68	57	42	71	59
Hälytyspainike kassalla	66	70	50	41	41	59	52
Itsepuolustusväline	55	38	37	61	40	65	46
TV-valvonta	90	63	42	9	29	31	39
Videovalvonta	86	46	13	9	26	22	25
Aikaviivelipas	33	28	25	3	16	6	19
Takaovella ovisilmä	19	8	19	2	10	17	13

Väkivalta- ja uhkatilanteiden lisääntymisen syynä mainittiin mm.:

- aukioloaikojen pidentäminen (32 % niistä vastaajista, joiden mielestä väkivalta- ja uhkatilanteet olivat lisääntyneet)
- henkilökunnan vähentäminen (29 %)
- alkoholiuomien ottaminen myyntiin (17 %)
- sunnuntiaukioloajat (9 %)
- muut seikat, mm. yleinen levottomuus, huumeiden käytön sekä lääkkeiden väärinkäytön lisääntyminen ja avohoidon lisääntyminen.

Syinä tilanteiden vähenemiseen mainittiin mm.:

- liikkeen turvavälineistön uusiminen (75 % niistä vastaajista, joiden mielestä väkivalta- ja uhkatilanteet olivat vähentyneet)
- liikkeen tilaratkaisujen uusiminen (33 %)
- henkilökunnan lisääminen (18 %)
- katuvalaistuksen lisääminen (10 %)
- muut seikat, mm. vartijapalveluiden lisääminen sekä henkilökunnan kouluttaminen ja opastaminen.

Kaupan alan henkilöstön kannalta väkivaltaa ja sen uhkaa voidaan pitää vakavana ongelmana. Kyselyyn vastanneista 15 prosenttia (n = 703) koki, että työpaikalla on fyysisen väkivallan uhkaa ilmassa silloin tällöin, ja 2 prosentin mielestä melko usein tai jatkuvasti. Samoin 14 prosentilla vastaajista oli ollut fyysisen väkivallan vaarasta joutuvaa pelon tai turvattomuuden tunnetta työssään joskus ja 2 prosentin mielestä melko usein.

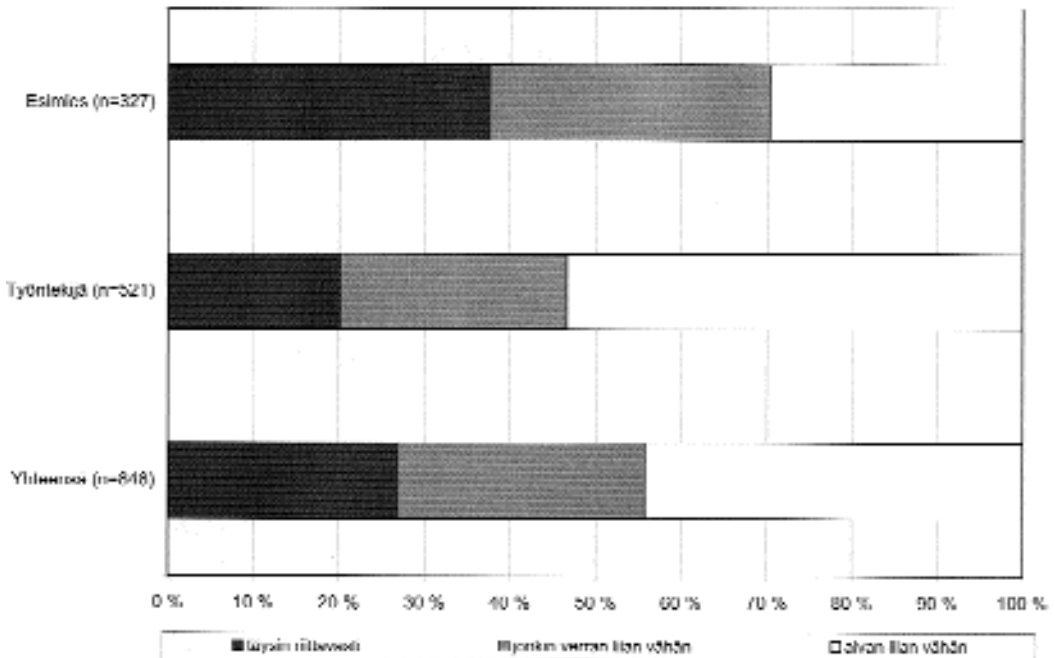
Vastaajista 18 prosenttia piti asiakkaiden taholta tulevaa väkivallan uhkaa hyvinvointinsa ja työssä jaksamisensa kannalta erittäin tai melko suurena riskinä. Vastaajista 35 prosentin mielestä asiakkaiden aiheuttamat uhkatilanteet vähentävät työssä viihtymistä joko paljon tai jonkin verran.

VARAUTUMINEN VÄKIVALTA- JA UHKATILANTEISIIN

Kyselyssä selvitettiin turvallisuuden kannalta oleellisia liikkeen tilaratkaisuja sekä valvonta- ja hälytyslaitteiden yleisyyttä. Tulokset on esitetty taulukossa 3. Kaikissa liiketyypeissä oli jotakin parantamista vaativia seikkoja, esimerkiksi takaovien lukitsemisen tai takaovien kulunvalvonnan suhteen. Aikaviivelipas oli vain harvoissa liikkeissä. Parhaiten teknisin valvonta- ja hälytyslaittein oli varauduttu suuremmissa liikkeissä.

Esimiehiltä kysyttiin, mitä turva- tai apuvälineitä he pitävät liikkeessä erityisen tärkeinä väkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisyssä. Aptekeissa kolme neljästä (n = 27), kaupoissa yli kolmasosa (n = 87) ja huoltoasemilla (n = 29) yli puolet vastanneista esimiehistä piti hälytyspainiketta hyödyllisimpänä turvavälineenä liikkeessään. Vastaajien mielestä hälytyspainikkeella voidaan tehdä hälytys huomaamattomasti ja saada apua nopeasti tarvittaessa. Seuraavaksi tärkeimmiksi turvavälineiksi kaupoissa koettiin kamera- ja TV-valvonta. Vastaajat kokivat, että valvontalaitteet eh-

Kuvio 4. Saadun koulutuksen/opastuksen riittävyys uhkailu-/väkivaltatilanteissa toimimiseen, %-osuudet vastaajista



käisevät ennalta ryöstöryitysten syntyä. Kioskeissa tärkeimmäksi turvavälineeksi koettiin itsepuolustusvälineet (42 % kioskien vastaajista [n = 19]) ja vasta niiden jälkeen hälytyspainike ja kameravalvonta. Esimiesten mielestä muita tärkeitä turvavälineitä ovat mm. puhelin, vartija tai vahtimestari, lukitukset, valaistus, korkeat tiskit, kunnolliset pakoreitit sekä muina keinoina itsepuolustus, puhuminen ja aina kaksi henkilöä työvuorossa.

Työntekijälomakkeessa kysyttiin, mistä toimenpiteestä olisi eniten hyötyä turvallisuuden parantamisessa. Koulutus nousi tärkeimmäksi asiaksi: 38 prosenttia vastaajista (n = 242) uskoi, että koulutuksesta olisi eniten hyötyä heidän turvallisuutensa parantamisessa. Yli kymmenesosa kaupan ja huoltoasemien työntekijöistä koki tärkeiksi henkilökunnan lisäämisen, vartijat tai vahtimestarit, itsepuolustustaitojen opettelun sekä sen, että työssä olisi aina vähintään kaksi henkilöä. Aptekeissa vastaajista kolmasosan mielestä turvallisuutta parantaisi henkilökunnan lisääminen tai yksin työskentelyn poistaminen, joka kymmenennen mielestä turvallisuutta lisäisi, jos rahojen kuljetuksessa olisi kaksi henkilöä tai opeteltaisiin itsepuolustustaitoja. Kioskien työntekijöistä kolmasosa koki tärkeäksi itsepuolustusväli-

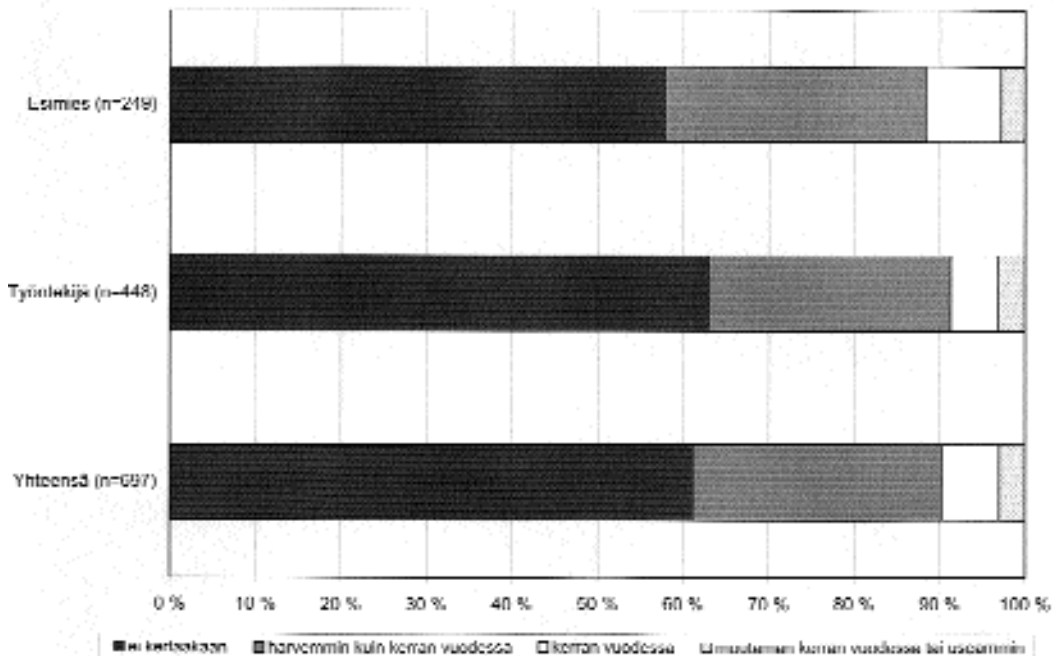
neiden käyttämisen, joka viides piti tärkeänä itsepuolustustaitojen opettelemista. Turvajärjestelmien lisääminen tuli vasta näiden jälkeen.

KOULUTUS JA JÄLKIHOITO

Koulutus ja opastus ovat tärkeä osa väkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisyä ja hallintaa. Kouluttamalla työntekijät ennakoimaan mahdollisesti väkivaltaiseksi kehittyvät tilanteet voidaan ennalta ehkäistä tilanteiden syntymistä ja välttää vahingoittumiset. Ystävällinen asiakaspalvelu ja turvalliset toimintatavat esimerkiksi työhön tultaessa ja pois lähdettäessä sekä rahojen käsittelyssä ehkäisevät osaltaan uhkatilanteiden syntymistä. Tietoisuus yhteisesti sovitusta toimintatavoista ja käytännönläheinen tilanneharjoittelu lisäävät turvallisuuden tunnetta.

Yli 80 prosenttia sekä esimiehistä että työntekijöistä piti harjoittelua ja koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiseen joko erittäin tai melko tärkeänä. Kuitenkin vain 27 prosenttia vastaajista oli saanut mielestään riittävästi koulutusta tai opastusta uhkailu-/väkivaltatilanteissa toimimiseen (kuvio 4). Esimiehet olivat saaneet koulutusta uhkailu-/väkivaltatilanteissa toimimi-

Kuvio 5. Työpaikalla harjoiteltu tai saatu koulutusta väkivaltaisen tai uhkaavan asiakkaan kohtaamiseen, %-osuudet vastaajista



seen erittäin merkittävästi enemmän kuin työntekijät ($\chi^2 = 29.344$, $df = 2$, $p < 0.001$). Huoltoasemilla työskentelevät olivat saaneet eniten koulutusta (43 % huoltoaseman vastaajista oli saanut mielestään koulutusta täysin riittävästi) ja vähiten apteekkien työntekijät (10 % apteekkien vastaajista). Kuvio 5 esittää, kuinka usein työpaikoilla on harjoiteltu tai saatu koulutusta väkivaltaisen tai uhkaavan asiakkaan kohtaamiseen. Vastaajista 61 prosenttia oli sitä mieltä, että työpaikalla ei ole kertaakaan harjoiteltu tai saatu koulutusta väkivaltaisen tai uhkaavan asiakkaan kohtaamiseen. Suurissa kaupoissa oli harjoiteltu väkivaltaisen asiakkaan kohtaamista kaikkein useimmin, kioskeissa harvimminkin (40 % suurten kauppojen vastaajista oli sitä mieltä, ettei kohtaamista ollut harjoiteltu kertaakaan, kioskeissa vastaava osuus oli 84 %).

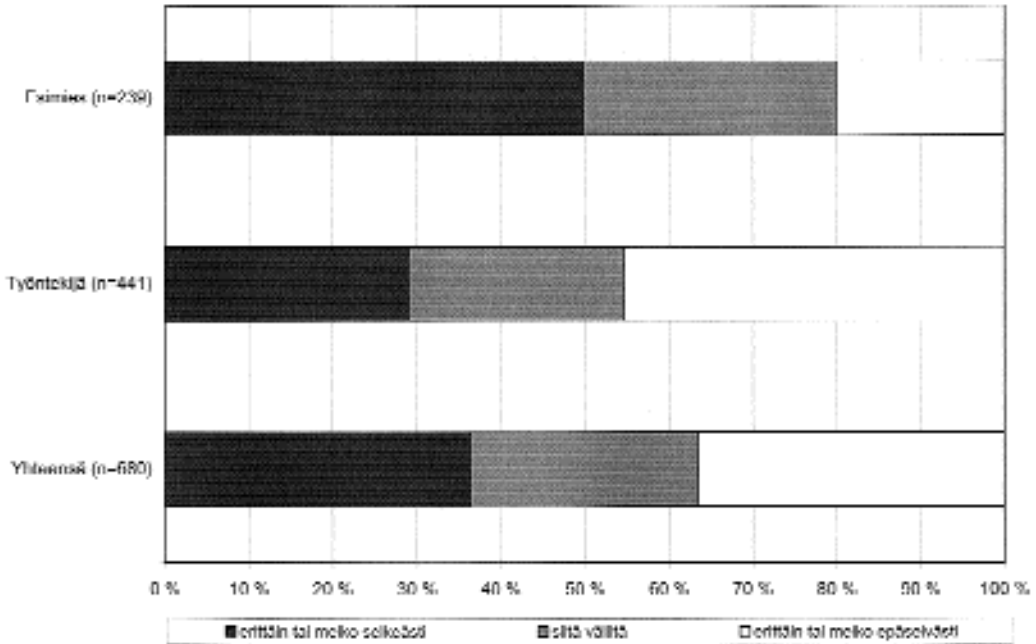
Työpaikoilla ei myöskään ollut sovittu kovinkaan selvästi toimenpiteistä ja työnjaosta, joita mahdollisissa väkivaltilanteissa noudatetaan. Vastaajista vain 36 prosentin mielestä toimenpiteistä ja työnjaosta oli sovittu erittäin tai melko selvästi (kuvio 6). Esimiesten ja työntekijöiden mielipiteet erosivat tilastollisesti erittäin merkittävästi toisistaan ($\chi^2 = 46.690$, $df = 2$, $p < 0.001$). Selkeimmin toimintatavoista ja työnjaosta oli so-

vittu kioskeissa (54 %:n mielestä sovittu erittäin tai melko selvästi) ja epäselvimmin apteekkeissa (23 %:n mielestä erittäin tai melko selvästi).

Esimiesten ja työntekijöiden kirjallisesti esittämät koulutustoivomukset olivat samantyyppisiä. Apteekkien vastaajat toivoivat hieman muita liikeytyyppejä enemmän tietoa huumeiden vaikutuksesta asiakkaaseen sekä koulutusta huumeiden vaikutuksen alaisen tai avohoitoon siirrettyjen mielenterveyspotilaiden käyttäytymisestä ja tietoa, miten menetellä huumeiden vaikutuksen alaisen henkilön kanssa uhkatilanteessa. Muita vastaajien esittämiä koulutustoiveita olivat seuraavat:

- Turvalliset työskentelytavat, käytännön toimintaharjoitukset, käyttäytymismallit väkivalta- ja uhkatilanteessa
- Psykologista koulutusta sen suhteen, miten pysy itse asiallisena ja rauhallisena sekä miten tulisi kommunikoida väkivaltaisen asiakkaan kanssa ärsyttämättä ja ärsyyntymättä. Miten rauhoittaa paniikkiin meneviä työtovereita ja muita asiakkaita? Miten erottaa, milloin täytyy kutsua apua ja milloin puhe riittää? Vuorovaikutustaitoja
- Ihmisten tunnistaminen eri tilanteiden varalta, esim. huumeiden tai alkoholin vaikutuksen

Kuvio 6. Selkeys, jolla työpaikalla on sovittu toimenpiteistä ja työnjaosta, joita väkivalta- ja uhkatilanteissa noudatetaan, %-osuudet vastaajista



alaisten henkilöiden käyttäytymisen ennalta arvioiminen

- Asiantuntijan tuleminen omalle työpaikalle kertomaan ja näyttämään työpaikan heikkoudet ja vahvuudet sekä opettamaan eri tilanteiden hallintaa ja toimintatapoja omissa olosuhteissa
- Tietoa turvalaitteista ja niiden käytöstä
- Selkeä ja yksinkertainen opas tai video
- Miten toimia väkivaltilanteen jälkeen?
- Itsepuolustus

Keskimäärin joka viidennen vastaajan mielestä työpaikalla oli kirjalliset ohjeet siitä, miten toimitaan varkaus- tai ryöstötilanteessa, tai ohjeet hälytysten tekoon ja avun kutsumiseen (kuvio 7a). Esimiesten ja työntekijöiden vastauksissa ei ollut eroja toisin kuin erityyppisten liikkeiden kesken. Kioskeissa ja apteekkeissa oli vähiten (vain alle joka kymmenennessä) kirjallisia ohjeita varkaus- ja ryöstötilanteiden varalle. Suullisia ohjeita oli annettu huomattavasti enemmän (kuvio 7b). Kioskien vastaajista lähes 80 prosentin mielestä kioskeissa oli annettu suullisia ohjeita hälytysten tekoon sekä varkaus- ja ryöstötilanteissa toimimiseen. Vähiten suullisia ohjeita oli annettu kaupoissa ja apteekkeissa.

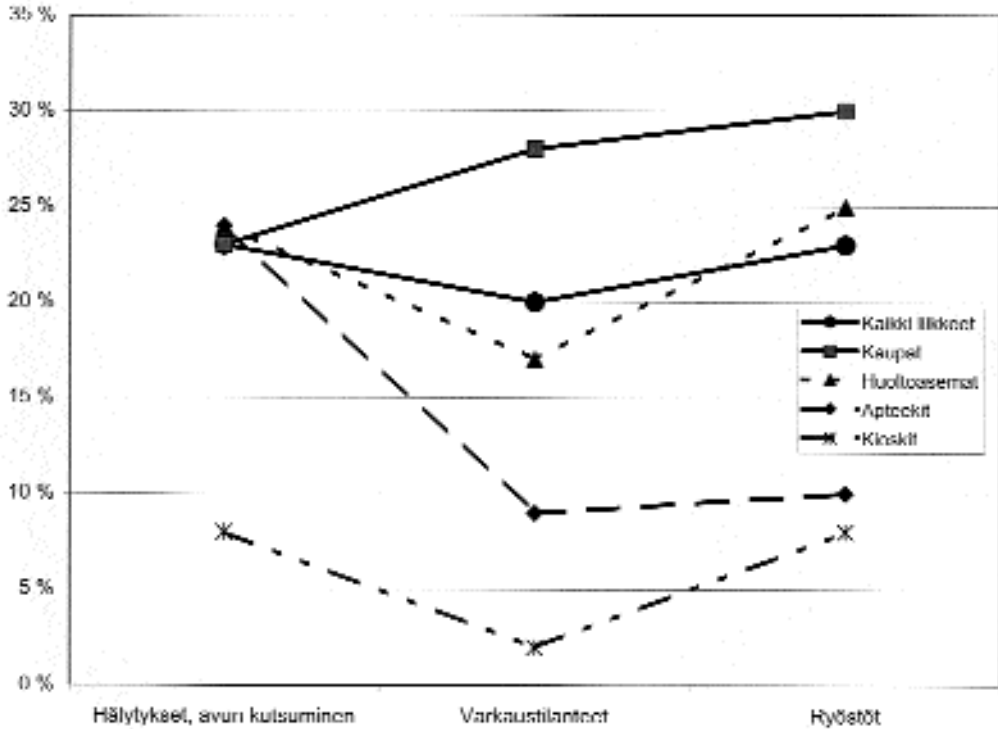
Vain 17 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, et-

tä työpaikalla oli järjestetty väkivalta-/kriisitilanteiden jälkihoito; esimiehistä tätä mieltä oli 21 prosenttia ja työntekijöistä 15 prosenttia. Parhaiten asia oli hoidettu isoissa kaupoissa, joiden vastaajista 35 prosentin mielestä jälkihoito oli järjestetty. Huolestuttavaa oli, että viidesosa työntekijöistä ei tiennyt, oliko jälkihoito järjestetty vai ei.

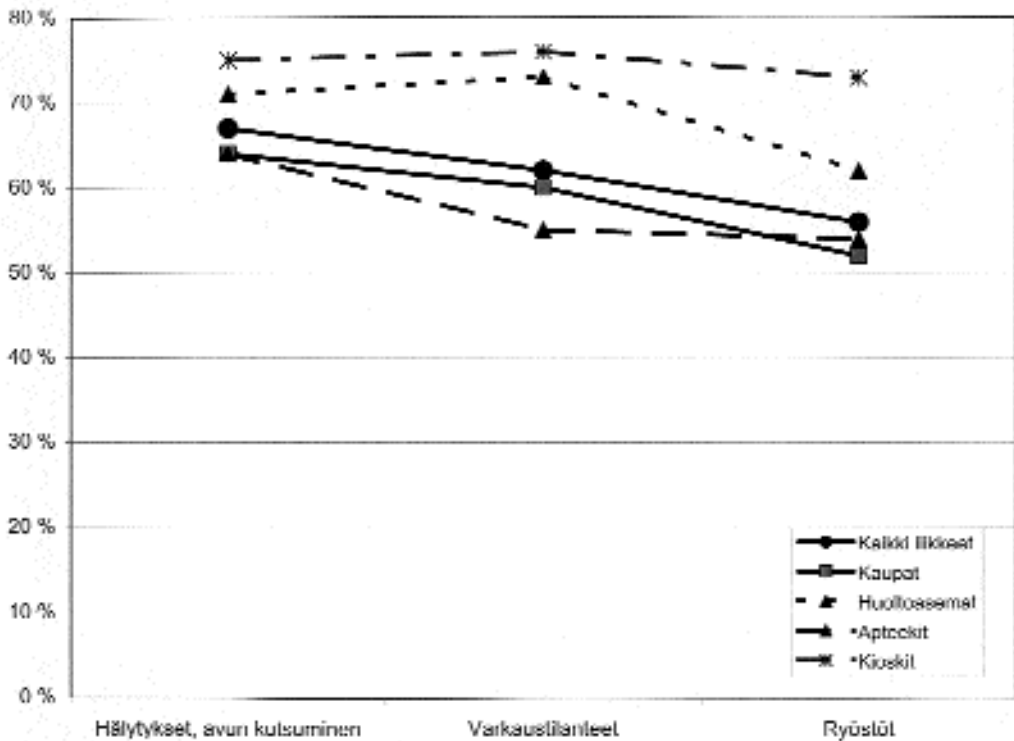
YHTEENVETO JA POHDINTA

Poliisin tietoon tulleet pankki- ja postiryöstöt ovat vähentyneet 19 tapaukseen vuonna 1998 vuoden 1992 huippulukemista, jolloin tapahtui 116 pankki- tai postiryöstöä tai ryöstön yritystä. Ryöstöt suuntautuvat nykyisin vähemmän suojattuihin kohteisiin, kuten kauppaliikkeisiin ja kioskeihin (Aromaa 1999, 23). Yhdysvaltalaisen tutkimuksen mukaan ryöstäjien perusteina ovat ryöstökohdetta valittaessa helppo pakoreitti, rahasumman suuruus, tuntemattomana pysyminen ja poliisipartioinnin tehokkuus (Erickson 1996, 47). Siten kioskit ovat ryöstäjien kannalta houkutteleva kohde, koska niissä työskennellään usein yksin, asiakasmäärät ovat usein pieniä ja nauhoittavia videolaitteita on hankittu vielä vähän. Rahasaaliit jäävät usein pieniksi, mutta huumeiden käyttäjille saattaa rahasumman suu-

Kuvio 7a. Kirjalliset ohjeet hälytyksen tekemiseen/avun kutsumiseen sekä toimintaan varkaus- ja ryöstötilanteessa, %-osuudet eri liiketyypeissä



Kuvio 7b. Suulliset ohjeet hälytyksen tekemiseen/avun kutsumiseen sekä toimintaan varkaus- ja ryöstötilanteessa, %-osuudet eri liiketyypeissä



ruus jäädä toisarvoiseen asemaan. Summa voi olla heille riittävän suuri päivittäiseen huumeannokseen. Huumeiden käyttäjille voi ryöstön kohdetta miettiessä olla tärkeämpää, että henkilöstömäärä on pieni, liikkeessä ei ole videovalvontaa, työntekijänä on nainen ja että liike on pienikokoisena helpompi hahmottaa. Tutkimuksen tulosten mukaan ryöstöjä ja ryöstön yrityksiä ehkäisevään toimintaan tulisi kiinnittää huomiota varsinkin pienten lähimyymlöiden ja kioskien osalta.

Huumeiden käytön lisääntyminen onkin tuonut uusia ongelmia kaupan alalle. Myös huumeiden, lääkkeiden, alkoholin ja muiden vastaavien aineiden sekakäyttäjät sekä avohoidon lisääntyminen vaikeuttavat tilannetta. Kuitenkin vastaajat kokivat, että useimmiten väkivalta- ja uhkatilanteiden aiheuttajana kaupan alalla ovat alkoholin vaikutuksen alaiset henkilöt. Vastaavanlaisia tuloksia on saatu Tilastokeskuksen ja Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksessa, jossa väkivaltaa tai uhkaa työssään kokeneista naisista 40 prosenttia ja miehistä 60 prosenttia oli arvioinut uhkaajan olleen alkoholin vaikutuksen alaisena (Heiskanen & al. 2000, 127). Tosin aina ei voida tarkasti tietää, onko väkivaltatilanteen aiheuttaja pelkästään alkoholin vaikutuksen alaisena vai onko hän käyttänyt myös muita huumeita tai vastaavia aineita. Ongelmia syntyy, kun henkilölle ei myydy alkoholipitoisia juomia. Olutta tai siideriä yritetään usein varastaa, ja myymälävarkauksesta huomauttaminen tai kiinniototilanteet johtavat monta kertaa solvaamiseen, sanalliseen uhkailuun tai kiinnikäymiseen, mikä voi johtaa vahingoittumiseen. Voidaankin kysyä, kuuluuko työntekijän tehtäväkuvaan myös myymälävarkaiden kiinni ottaminen? Usein suuremmissa kauppoissa, joissa tapahtuu paljon varkauksia ja näpistyksiä, myyjät eivät joudu vaaratilanteeseen vaan voivat kutsua paikalle vartijan, joka on koulutettu toimimaan turvallisesti varkaiden kiinniototilanteissa. Huomiota tulisi kiinnittää myös alkoholituotteiden sijoittamiseen myymälässä. Jos alkoholituotteet sijoitettaisiin samoin kuin tupakkatuotteet nykyään eli enemmän myymälähenkilökunnan näkyville tai tuotteita valvottaisiin tehokkaasti nauhoittavilla videovalvontalaitteilla, voitaisiin alkoholijuomiin liittyviä myymälävarkauksia ehkä jonkin verran vähentää.

Alkoholijuomien ottaminen myyntiin kioskeihin ja huoltoasemille on saattanut osaltaan lisätä

väkivalta- ja uhkatilanteita, mutta mitään selvää näyttöä tästä tutkimus ei antanut. Alkoholijuomien ottamisen myyntiin mainitsi joka kuudes niistä vastaajista, joiden mielestä väkivaltatilanteet olivat omalla työpaikalla lisääntyneet. Tulosten mukaan niillä huoltoasemilla, joilla myydään olutta, tapahtui varkauksia ja näpistyksiä sekä muita väkivalta- ja uhkatilanteita hieman useammin kuin huoltoasemilla, joilla olutta ei myydy. Kioskeissa oluen myynnillä ei ollut vaikutusta tilanteiden määriin. Suurempi vaikutus tilanteiden esiintymiseen on kuitenkin liikkeen sijaintiympäristöllä: kaupungeissa, lähiöissä ja ostoskeskuksissa sijaitsevilla liikkeillä tapahtuu väkivalta- ja uhkatilanteita enemmän kuin maaseudulla sijaitsevilla liikkeillä. Myös työntekijän sukupuolella saattaa olla vaikutusta tilanteiden määriin. Huoltoasemilla, joiden vastaajista lähes puolet oli miehiä, oli muita väkivaltatilanteita vähemmän kuin muissa liiketyypeissä.

Viime aikoina on keskusteltu paljon kauppojen aukioloaikojen pidentämisestä. Tutkimuksen tulosten mukaan vastaajista suuri osa oli sitä mieltä, että väkivalta- ja uhkatilanteiden lisääntyminen on johtunut mm. siitä, että aukioloaikoja on pidennetty ja että liikkeet ovat avoimia myös sunnuntaisin. Tutkimus osoitti myös, että ryöstöt ja ryöstön yritykset keskittyvät iltoihin: 61 prosenttia ryöstöistä ja ryöstön yrityksistä tapahtui klo 15:n ja 21:n välillä, 16 prosenttia klo 21:n jälkeen ja 16 prosenttia liikettä suljettaessa. Jos kauppojen aukioloaikoja tulevaisuudessa pidennetään, olisi turvallisuuteen kiinnitettävä vakavaa huomiota. Keskeisiä asioita ovat mm. riittävä henkilökunnan määrä, turvalliset toimintatavat liikettä suljettaessa sekä rahojen käsittelyssä ja kuljetuksessa sekä henkilökunnan koulutus kohtaamaan väkivaltainen asiakas. Ehkä asiaan voisi vaikuttaa myös miestyöntekijöiden työvuorojen sijoittaminen liikkeiden viimeisiin aukiolotunteihin.

Väkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisyssä lähdetään liikkeelle yrityksen omista tarpeista ja mahdollisuuksista. Työpaikkatasolla selvitetään ensin, millaisia väkivaltatilanteita työpaikalla esiintyy, miten yleisiä ne ovat ja miten niihin on varauduttu. Väkevyyden mahdollisuuteen ja väkivaltatilanteiden ehkäisyyn on suhtauduttava vakavasti ja ongelmia on ratkaistava yhteistyössä esimiesten ja työntekijöiden kanssa. On tärkeää, että työntekijät motivoitetaan noudattamaan sovitut menpiteitä ja ohjeita sekä raportoimaan välittömästi

mästi sattuneista väkivaltatilanteista. Hyvinkin yksinkertaisilla ja halvoilla ratkaisuilla voidaan parantaa väkivaltatilanteiden hallintaa. Tutkimuksessa selvisi, että kaikissa liiketyypeissä oli vielä mahdollisuuksia parantaa turvallisuutta. Isoimmissa kaupoissa oli varauduttu hyvin teknisin turva- ja hälytyslaittein, mutta niissäkin turvallisuutta voisi lisätä esimerkiksi pitämällä takaovia lukittuna myös päivisin sekä varustamalla takaovet ovisilmällä tai valvontakameralla, lisäämällä työntekijöiden hälytysmahdollisuutta kassoilla tai hankkimalla aikaviivellipaita rahojen säilytykseen. Kioskeissa ja lähimyymälöissä teknisten turvalaitteiden hinnalla saattaa olla vaikutusta niiden hankkimiseen. Kaikki turvallisuutta parantavat ratkaisut eivät kuitenkaan välttämättä ole kovin kalliita. Kioskeissa ja lähimyymälöissä työntekijöiden turvallisuutta voisi parantaa esimerkiksi poistamalla ikkunoista tarrat ja mainokset, jotta liikkeen sisälle nähdään hyvin ulkopuolelta, ajoittamalla rahankuljetukset liikkeestä pankkiin päiväsaikaan tapahtuvaksi sekä sulkemisajankohtana poistamalla liikkeestä yhdessä toisen työntekijän tai esimerkiksi perheenjäsenen kanssa.

Jotta todellinen väkivalta- ja uhkatilanteiden määrä ja vakavuus tulisivat kaikkien ja esimerkiksi liikkeenjohdon tietoon, pitäisi kiinnittää huomiota toimivaan seurantajärjestelmään. Kaikki tilanteet tulisi raportoida ja merkitä muistiin ainakin jossakin muodossa. Raportointijärjestelmä, johon kirjataan lyhyesti tapahtunut tilanne, ajankohta, seuraukset ja tietoja uhkaajasta sekä toimenpiteitä, joiden avulla voitaisiin tulevaisuudessa ehkäistä vastaava tilanne, antaa lähtökohtia turvallisuuden kehittämiseksi.

Tutkimus toi selvästi esille koulutuksen ja kirjallisen ohjeistuksen puutteet. Vain neljäsosa kyselyyn vastanneista mainitsi saaneensa täysin riittävästi koulutusta tai opastusta uhkailu- ja väkivaltatilanteissa toimimiseen. Samansuuntaisia tuloksia on saatu myös Eeva Kylä-Setälän tutkimuksessa, jonka mukaan vain 14 prosenttia myymälähenkilökunnasta arvioi saamansa koulutuk-

sen ja opastuksen olleen riittävää (Kylä-Setälä & al. 2000, 51–52). Esimiehet mainitsivat saaneensa enemmän koulutusta kuin työntekijät. Samoin esimiesten mielestä työpaikoilla oli sovittu selkeämmin toimenpiteistä ja työnjaosta, joita väkivalta- ja uhkatilanteissa noudatetaan. Varsinkin kioskien vastaajien mielestä toimintatavoista oli sovittu selkeästi, mikä varmaan johtuu siitä, että suurin osa kioskien vastaajista oli yksityisyrittäjiä ja työskenteli kioskissa yksin. Kauppojen ja huoltoasemien vastaajista alle kolmasosan mielestä liikkeessä oli kirjalliset ohjeet turvalliseen toimintaan. Kaupan alalla onkin viime vuosina tehty kirjallista materiaalia uhkatilanteiden ehkäisyyn ja tilanteissa toimimiseen, joten liikkeissä voi nykyisin olla enemmänkin materiaalia kuin kyselyn ajankohtana (Turvaa kaupanteko, 2000; Asiakastyön henkilöturvallisuus, 1999). Koulutusta väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen voisi antaa jo kaupallisen alan oppilaitoksissa. Koska tulosten mukaan esimiehet olivat saaneet selvästi enemmän koulutusta turvalliseen toimintaan väkivaltatilanteissa, tulisi kiinnittää huomiota varsinkin tiedon levittämiseen myös työntekijöille. Tärkeää olisi myös perehdyttää kaikki uudet työntekijät, myös tilapäiset ja kesätyöntekijät, työpaikalla yhteisesti sovittuihin turvallisiin työskentelytapoihin ja toimintamalleihin väkivalta- ja uhkatilanteissa.

Tässä kyselytutkimuksessa saatuja tuloksia on käytetty pohjatietoina KAURIS-menetelmän (kaupan riskit) kehittämisessä työpaikkojen toiminnan tueksi väkivaltatilanteiden ehkäisemiseen. KAURIS-menetelmän avulla työpaikat voivat kartoittaa ja arvioida väkivaltariskinsä ja varautumistasonsa sekä käynnistää turvallisuuden kehittämisen työpaikan omien tarpeiden mukaan. Soveltamisesta vastaa työpaikalla koottu työryhmä tai -pari, ja koko henkilökunta pyritään saamaan mukaan toteutukseen. Menetelmä sisältää toimintaohjeet, työlomakkeet sekä tietosivut teknisistä turvalaitteista, tilaratkaisuista ja toimintatavoista. Menetelmä opastaa myös koulutuksen järjestämisessä työpaikalla.

KIRJALLISUUS

Aromaa, Kauko: Väkivaltarikokset. S. 11–24. Teoksessa: Rikollisuustilanne 1998. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 165. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 1999

Asiakastyön henkilöturvallisuus. Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, 1999

Brooks, Carole & Cross, Caroline: Retail Crime Costs 1994/95 Survey. London: British Retail Con-

sortium, 1996

Erickson, Rosemary J.: *Armed robbers and their crimes*. Seattle: Athena Research Corporation, 1996

Heiskanen, Markku & Aromaa, Kauko & Niemi, Hannu & Sirén, Reino: *Tapaturmat, väkivalta, rikollisuuden pelko*. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 171. Helsinki: Tilastokeskus ja Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 2000

Helsingin Sanomat 20.5.2000. Poliisi: Kioskiryöstöjä tekevät enimmäkseen narkomaanit

Isotalus, Nina & Saarela, Kaija Leena: *Väkivaltatyötapaturmat Suomessa*. Työ ja ihminen 13 (1999): 2, 137–149

Kinnunen, Aarne: *Väkivalta työtilanteissa uhritutkimuksen valossa*. S. 8–46. Teoksessa: Aromaa, Kauko & Haapaniemi, Markku & Kinnunen, Aarne & Koivula, Anna-Kaarina: *Väkivalta työtehtävissä*. Työssä koettua väkivaltaa koskevan tutkimushankkeen osaraportti. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 124. Tampere: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 1994

Kylä-Setälä, Eeva & Lindström, Kari & Kandolin, Irja & Ketola, Ritva: *Työ ja arveys kaupan alalla -tutkimus hyvinvoinnin kehittymisestä*. Helsinki: Työterveyslaitos, Liikealan ammattiliitto, Kaupan Työnantajaliitto, 2000

Laki rikoslain muuttamisesta 769/1990

NIOSH. *Violence in the workplace, risk factors and prevention strategies*. Current Intelligence Bulletin 57. Washington, D. C., June 1996

Piirainen, Helena & Elo, Anna-Liisa & Hirvonen, Maria & Kauppinen, Kaisa & Ketola, Ritva & Laitinen, Heikki & Lindström, Kari & Reijula, Kari & Riala, Riitta & Viluksela, Maria & Virtanen, Simo: *Työ ja terveys -haastattelututkimus v. 2000*. Taulukkoraportti. Helsinki: Työterveyslaitos, 2000

Piirainen, Helena & Elo, Anna-Liisa & Kankaanpää, Eila & Laitinen, Heikki & Lindström, Kari & Luopajarvi, Tuulikki & Mäkelä, Pentti & Pohjanpää, Kirsti & Riala, Riitta: *Työ ja terveys -haastattelututkimus v. 1997*. Taulukkoraportti. Helsinki: Työterveyslaitos, 1997

Poliisin vuosi 1998 (<http://www.poliisi.fi/suomi>)

Sirén, Reino: *Pahoimpietyrityksellisyys 1950–1997*. Kehityspiirteitä ja kehitystä selittäviä tekijöitä. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 169. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 2000

Turvaa kaupanteko. Liikkeen turvallisuusmerkintä. Kaupan Keskusliiton turvallisuusseurakunta, 2000

Wynne, Richard & Clarkin, Nadia & Cox, Tom & Griffiths, Amanda: *Guidance on the prevention of violence at work*. European Commission, Directorate general V, Luxembourg, March 1996.

ENGLISH SUMMARY

Nina Isotalus & Kaija Leena Saarela: Workplace violence in retail trade (Työväkivalta kaupan alan uhkana)

This study was concerned with the prevalence of physical violence and the threat of violence in grocery stores and supermarkets, pharmacies, kiosks and petrol stations in Finland; with the different kinds of preventive measures applied; and with comparing the frequency of violent incident in different types of outlets. The data were collected with a purpose-designed questionnaire in a random sample that comprised 14 % of all Finnish grocery stores and supermarkets, pharmacies, kiosks and petrol stations. The questionnaire was mailed in May 1998 to 1,114 outlets, responses were received from some 500.

Perhaps the most dangerous kinds of violent situations in retail trade are robberies and attempted robberies, which were reported by one in five outlets. Robberies and attempted robberies were most common in kiosks, of which 37 % had been robbed or attempted to be robbed. Shoplifting can easily lead to a violent situation and to injury. Shoplifting was most common in bigger grocery stores and supermarkets, of which over 70 % reported shoplifting. Other violent and threatening situations such as aggressive shouting and insults were more common in bigger grocery stores and supermarkets. Other violent situations occurred least often in petrol stations.

The location of the outlet is a significant factor with regard to the number of violent and threatening situations. In urban environments the situations were more

common than in the countryside. The sale of beer also had some impact on the number of shoplifting violations and other violent situations in petrol stations. Alcohol and drugs are common elements in violent situations: 59 % of the respondents said that violent and threatening situations were caused by people under the influence of alcohol, 27 % by people under the influence of drugs.

The results showed clearly that violence and the threat of violence is a serious problem in retail trade. Almost one-fifth or 17 % of the respondents felt there was a real threat of physical violence in the workplace, 18 % that violence in the workplace was a threat to their well-being at work. Over one-third or 35 % of the respondents were of the opinion that violent situations had undermined their job satisfaction. One in five respondents felt that violent and threatening situations had increased of late. The reasons for this included longer opening hours, cutbacks in personnel number, and the increased use of drugs and alcohol. On the other hand, 8 % of the respondents felt that violent and threatening situations nowadays occurred less often; the reasons for this included the installation of new safety and security devices, renewed environmental designs, and the hiring of more personnel.

In most outlets there were certain areas that needed improvement. In many cases safety could be improved simply by installing a peephole on the back door and by keeping the back doors locked at all times. The study revealed clear problems and shortcomings with training and procedures. Only 27 % of the respondents had had enough training on how to respond in

violent situations. There were also shortcomings in the instructions on how to act, and it was not always clear who was responsible for safety measures in violent situations. More attention should be paid to smaller grocery stores and kiosks to improve their safety. Safety measures should be tailored according to the needs of each outlet. It is important to train all personnel so that

they know how to act in violent situations and how to prevent them. Personnel should also be informed as to what they should do after a violent incident. The systematic prevention of workplace violence is crucially important to ensuring undisturbed working conditions. It also increases job satisfaction and the comfort of customers.

KEY WORDS:

Retail trade, workplace violence, physical violence, prevalence, prevention, safety measures, Finland