

# ”ASIAKAS HUUTAA JA HAUKKUU KUUNTELEMATTA NEUVOJA”

Asiakasväkivallan uhkatilanteet  
suomalaisten hätäkeskuspäivystäjien kokemina

MÄKINEN ANNE

Tampereen yliopisto

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden  
yksikkö, Pori

Sosiaalipolitiikan pro gradu – tutkielma

Syyskuu 2011

## TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Pori

MÄKINEN, ANNE: ”Asiakas huutaa ja haukkuu kuuntelematta neuvoja” – Asiakasväkivallan uhkatilanteet suomalaisten hätäkeskuspäivystäjien kokemina

Pro gradu-tutkielma, 89 sivua, 12 liitesivua

Sosiaalipolitiikka

Ohjaaja Ossi Eskelinen

Syyskuu 2011

---

Tutkimus antaa kuvan suomalaisten hätäkeskuspäivystäjien kokemista asiakasväkivallan uhkatilanteista hätäkeskuksissa alkuvuonna 2010. Tarkastelun alla olivat hätänumeroon soittaneiden henkilöiden hätäkeskuspäivystäjää kohtaan osoittamien uhkausten laadullisuus, määrällisyys, niistä raportointi, sekä miltä nämä tilanteet hätäkeskuspäivystäjistä tuntuivat. Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä ja mukana olivat kaikki silloiset Suomen 15 hätäkeskusta. Tarkoituksena oli, että kun hätäkeskuspäivystäjä vastaanotti puhelun, jossa häntä solvattiin, haistateltiin, taikka hänen tai hänen työyhteisönsä henkeä, tai omaisuutta uhattiin, hänen tuli täyttää kyselylomake tapahtuneesta tilanteesta. Tulokset analysoitiin sekä kvantitatiivisin, että kvalitatiivisin menetelmin. Kyselylomakkeet tallentuivat omaan tietokantaan, josta ne vietiin Tampereen yliopiston käyttämään SPSS for Windows-tilastokäsittelyohjelmaan ja muodostettiin havaintomatriisiksi. Tuloksia käsiteltiin yksinkertaisin frekvenssijakaumin, sekä ristiintaulukoimalla, ja avovastaukset fenomenologista tutkimustapaa käyttäen. Tutkimus on pääosiltaan kuvaileva tutkimus. Hätäkeskuspäivystäjien lomakkeisiin kirjoittamia kommentteja, esimerkiksi mitä soittaja sanoi, on liitetty mukaan havainnollistamaan uhkatilanteita.

Tutkielmassa selvitetään ensin, mitä työväkivallalla tarkoitetaan. Sen jälkeen lukijalle kerrotaan lyhyesti suomalaisesta Hätäkeskuslaitoksesta, yksittäisen hätäkeskuksen tehtävistä, sekä minkälaista työtä hätäkeskuspäivystäjä tekee. Tämän jälkeen lyhyesti tarkastellaan tutkimuksen liittymistä yhteiskunnalliseen kontekstiin. Teoriaosuuden jälkeen selvitetään tutkimusasetelma ja tutkimuksesta saadut tulokset. Yhteenveto tuloksista kerrotaan luvussa ”Johtopäätökset ja pohdinta”.

Tulosten perusteella eniten asiakasväkivallan uhkauksia saivat virkaiältään nuorimmat hätäkeskuspäivystäjät. Uhkatilanteita esiintyi tarkasteltavana ajanjaksona tasaisesti ympäri vuorokauden ja viikon. Ainoastaan sunnuntait olivat uhkausten suhteen vähäisempiä. Asiakasväkivallan uhkatilanteita aiheuttivat eniten miessoittajat ja uhrin ominaisuudessa eli puhelun vastaanotti yleensä naishätäkeskuspäivystäjä. Eniten uhkausmuotoina käytettiin sukupuoleen kohdistuvaa lievää ahdistelua ja häirintää. Seuraavaksi eniten ilmeni hätäkeskuspäivystäjän oman ammattitaidon ja älykkyyden vähättelyä, sekä aliarviointia. Vakavat uhkaukset annettiin suoranaisten tappouhkauksina. Näitä oli tarkasteluajanjaksona kirjattu yhteensä 16 puhelussa. Uhkaukset jäivät piilorikollisuudeksi, sillä pääsääntöisesti niistä ei ilmoitettu eteenpäin: asiakasväkivallan uhkaus jäi vain soittajan ja hätäkeskuspäivystäjän väliseksi tapahtumaksi. Eniten asiakasväkivallan uhkatilanteista kärsivät naishätäkeskuspäivystäjät, jotka vastaanottivat uhkauksia eniten, ja joiden mielestä ne tuntuivat pahalta. Uhkatilanteet eivät suoranaisesti pelottaneet hätäkeskuspäivystäjiä, mutta ne koettiin turhauttaviksi ja ärsyttäväiksi.

Asiasanat: Hätäkeskus, hätäkeskuspäivystäjä, työväkivalta, asiakasväkivallan uhka, henkinen väkivalta, sukupuolinen häirintä, työhyvinvointi

UNIVERSITY OF TAMPERE

School of Humanities and Social Sciences, Pori Unit

MÄKINEN, ANNE: "Customer yells and barks, and does not listen to advice" - Customer threat of violence in situations as experienced by Finnish Emergency Response Center work.

Master's Thesis, 89 pages, 12 pages of appendices

Social Politics

Supervisor Ossi Eskelinen

September 2011

---

The study gives a portrait of the work related threat situations in Finnish emergency response centers (ERC) in early 2010. Under the review were parameters for quality, number and reporting on the threatening calls to the emergency number, and how these situations were experienced by the ERC employees. The study was conducted with an electronic questionnaire, and all Finnish ECRs, existing at the time of the study 15, were involved.

It was intended that whenever an ERC-duty officer received a call in which he/she was offended, insulted by rude words or his/her work community spirit or property were threatened, then he/she was supposed to fill out a questionnaire on the incident. Results were analyzed using both quantitative and qualitative approaches. Questionnaires were saved in a particular database, from which they were transferred for later processing in the computer program SPSS for Windows at the University of Tampere and from these results a data matrix was assembled. Results were analyzed by simple frequency distributions and cross-tabulation, and free replies by phenomenological research method. The study is essentially a descriptive study. ERC employees written comments in the questionnaires, for example, what the caller said, are included to illustrate the threat situations.

The first quest for the thesis is to unravel the definition of work related violence. Thereafter, the reader is provided with a brief overview of the Finnish Emergency Response Centre Administration, the individual tasks of crisis management center, and the kind of work the ERC duty officer does. After this brief review the research is set to a societal context. After the theoretical part, the study design and study outcome are described. Summary of the findings will be reported in chapter "Conclusions and reflection".

The results show, that the greatest number of threats of violence were experienced by the youngest duty officers at ERC. Threatening situations occurred during the reference period evenly over weekdays and weeks. Only Sundays made an exception, with fewer threats than average. Customer related threatening situations were mostly caused by elderly man customers, and the typical victim was normally a female ERC- duty officer. Most common type of threats the callers used, was mild, gender related harassments and nuisance. Second most common type of harassment had to do with the skills and intelligence of the ECR duty officer, so as understatements, as well as underestimation of his/her skills. Serious threats were given as direct death threats. These were recorded during the period, a total of 16 calls. Threats of this type remained as hidden criminality since, as a rule, they were not notified ahead: the event of threat of violence by customer stayed only between the caller and the ERC- duty officer. The threat of violence by customers affected mostly female ERC- duty officers, who received most of the threatening calls and also felt bad about them. The threats were not experienced as downright scaring by the ERC-duty officers, but they experienced the threats as frustrating and annoying.

Keywords: The Emergency Response Centre, ERC-duty officer, violence at work, work harassment, sexual harassment, wellbeing at work

*“Jokainen tämän tyyppinen soitto,  
vaikka se ei sisältäisikään  
suoranaista uhkausta  
omaa/muiden henkeä kohtaan,  
turhauttaa,  
ja vie voimavaroja  
oikeasta työstä.”*

Kartoituslomakkeeseen ajatuksensa kirjannut  
häätäkeskuspäivystäjä (N99)

# SISÄLTÖ

<b>JOHDANTO</b> .....	1
<b>1 TYÖVÄKIVALTA</b> .....	4
1.1 TYÖVÄKIVALLAN KÄSITTEET JA MÄÄRITELMÄT .....	4
1.2 TYÖTURVALLISUUDEN LAINSÄÄDÄNTÖ .....	6
1.3 TYÖVÄKIVALTA JA TYÖHYVINVOINTI .....	8
<b>2 TUTKITTUA TYÖVÄKIVALTA</b> .....	11
2.1 TYÖVÄKIVALLAN GLOBAALIUS .....	11
2.2 TYÖVÄKIVALLAN ESIINTYVYYDESTÄ SUOMESSA .....	12
2.3 TYÖVÄKIVALTA JA SUKUPUOLI .....	14
2.4 YHTEISKUNNAN MUUTTUVAT RAKENTEET JA VÄKIVALLAN KASVU .....	15
2.5 TYÖVÄKIVALTA: PIILORIKOLLISUUDEN OSA-ALUE .....	18
<b>3 SUOMALAINEN HÄTÄKESKUSLAITOS</b> .....	21
3.1 LYHYESTI HISTORIASTA .....	21
3.2 TOIMINTAIDEA .....	22
3.3 YKSITTÄISEN HÄTÄKESKUKSEN TEHTÄVÄT .....	24
3.4 TYÖ HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄNÄ .....	24
3.5 ASIAKASVÄKIVALLAN UHKATILANTEET HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN TYÖSSÄ .....	25
<b>4 TUTKIMUKSEN YHTEISKUNNALLINEN KONTEKSTI</b> .....	27
4.1 TURVALLISUUDEN POLITIIKKA .....	27
4.2 TURVALLINEN TYÖ - NYKYAIKAISEN YHTEISKUNNAN TAVOITE JA TYÖNTEKIJÄN OIKEUS .....	29
<b>5 TUTKIMUSASETELMA</b> .....	32
5.1 TUTKIMUSONGELMA .....	32
5.2 AINEISTO .....	33
5.2.1 Hätäkeskuspäivystäjien omakohtaiset kirjoitelmat .....	33
5.2.2 Asiakasväkivallan uhkatilanteiden kartoituslomake .....	34
5.3 OTANTA .....	37
5.4. AINEISTON LUOTETTAVUUS, SEN EETTISYYS JA TURVALLISUUS .....	38
5.5 AINEISTON ANALYYSI .....	40
5.5.1 Kvantitatiivinen aineisto .....	40
5.5.2 Kvalitatiivinen aineisto .....	41
5.6 TULOSTEN ESITTÄMISTAPA .....	42
5.7 POHDINTAA TUTKIMUSASETELMAAN LIITTYEN .....	42

<b>6 TUTKIMUKSEN TULOKSET</b> .....	45
6.1 HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJIEN TAUSTAT .....	45
6.2 PUHELUIJEN TAUSTAT .....	49
6.3 UHKAAJAN JA UHRIN SUKUPUOLELLINEN JAKAUMA .....	51
6.4 LIEVÄT UHKAUKSET .....	52
6.5 VAKAVASTI OTETTAVAT UHKAUKSET .....	58
6.6 UHKAILUISTA ILMOITTAMINEN JA RAPORTOIMINEN .....	62
6.7 UHKAILUIJEN JÄLKEISET TUNTEET .....	64
6.8 VALLANKÄYTTÖ JA TOISEN ALISTAMINEN .....	66
6.9 UHKAILUT JA HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN TYÖHYVINVOINTI .....	68
<b>7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA</b> .....	72
7.1 TYÖVÄKIVALLAN YHTEISKUNNALLISET MERKITYKSET .....	72
7.2 HÄTÄKESKUSPÄIVYSTYSTYÖN TYÖVÄKIVALLAN UHRIKUVA .....	74
7.3 HENKINEN YLIKUORMITTUMINEN JA SUKUPUOLINEN TASA-ARVO .....	77
<b>8 KEHITYSEHDOTUKSET</b> .....	81
<b>9 JATKOTUTKIMUSAIHEITA</b> .....	84
<b>LÄHTEET</b> .....	86
<b>LIITTEET</b>	
LIITE 1: KARTOITUSLOMAKE ASIAKASVÄKIVALLAN UHKATILANTEISTA HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN TYÖSSÄ .....	90
LIITE 2: TAULUKKOLIITTEET .....	94

## KUVIOT

KUVIO 1. VASTAUKSET HÄTÄKESKUKSITTAIN %, N 167 .....	45
KUVIO 2. TYÖKOKEMUS HÄTÄKESKUKSESSA SUKUPUOLEN MUKAAN %, N 167 .....	46
KUVIO 3. VASTAAJIEN TYÖKOKEMUS KOULUTUSTAUSTAN MUKAAN %, N 167 .....	48
KUVIO 4. ASIAKASVÄKIVALLAN UHKAUSPUHELUIJEN JAKAANTUMINEN HÄTÄKESKUKSISSA ERI VUOROKAUDENAIKOINA %, N 144 .....	49
KUVIO 5. ASIAKASVÄKIVALLAN UHKAUSPUHELUIDEN JAKAANTUMINEN HÄTÄKESKUKSISSA VIIKONPÄIVIEN OSALTA %, N 167 .....	50
KUVIO 6. LIEVIEN UHKAUSTEN JAKAANTUMINEN ERI KATEGORIOIHIN %, N 215 .....	53
KUVIO 7. LIEVIEN UHKAUSTEN MÄÄRÄT HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN SUKUPUOLEN MUKAAN N, N 215 .....	55
KUVIO 8. VAKAVASTI OTETTAVIEN UHKAUSTEN MÄÄRÄT, N 29 .....	59
KUVIO 9. VAKAVASTI OTETTAVAT UHKAUSMUODOT HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN SUKUPUOLEN MUKAAN N, N 29 .....	61
KUVIO 10. UHKAUKSET LIITTYEN PÄIVYSTÄJÄN OMAAN HENKEEN, TERVEYTEEN TAI OMAISUUTEEN HÄTÄKESKUKSITTAIN N, N 16 .....	62
KUVIO 11. TOIMENPITEET UHKAUKSEN JÄLKEEN N, N 167 .....	63
KUVIO 12. KIPUMITTARIN TULOKSET %, N 95 .....	65
KUVIO 13. UHKATILANTEEN KOKEMINEN HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄN SUKUPUOLEN MUKAAN %, N 95 .....	66

## TAULUKOT

TAULUKKO 1. TYÖPAIKKAVÄKIVALLAN TEKIJÄ JA UHRIN SUKUPUOLI VUONNA 1997, %, 15–74-VUOTIAAT .....	15
TAULUKKO 2. SOITTAJAN- JA VASTAAJAN SUKUPUOLI %, N 144 .....	52
TAULUKKO 3. VAKAVASTI OTETTAVA UHKAUS JA TOIMENPITEET SEN JÄLKEEN N (N 29) .....	63

## JOHDANTO

Meistä jokaisen pitäisi saada hoitaa työtään turvallisesti. Varsinkin palveluammateissa koetaan kuitenkin satunnaisesti tilanteita, jotka eivät aina sujukaan niin kuin pitäisi. Palvelutilanteen toisen osapuolen mielestä esimerkiksi hänen saamansa palvelu tai työntekijän hänelle antamat ohjeet eivät olleetkaan asiakkaan mielestä oikeat. Pahimmassa tapauksessa asiakas turhautuu ja muuttuu aggressiiviseksi. Huutamalla solvauksia tai uhkailemalla kostotoimilla hän luulee pääsevänsä paremmin haluamaansa lopputulokseen. Vakavammissa tapauksissa asiakas käy kiinni fyysisesti häntä palvelleeseen työntekijään.

Asiakkaiden työntekijään kohdistamaa väkivaltaa kutsutaan työväkivallaksi. Työväkivalta voi olla suullista tai fyysistä, ja pitkään sen vaikutuksen alla työskenteleville se aiheuttaa turhaa stressiä, sekä heikentää työntekijän omaa työnyhyvinvointia. Työväkivalta on globaalia ja sitä esiintyy kaikkialla maailmassa. Työpaikka, jossa ei kohdattaisi väkivaltaa sen missään muodossa, on tänä päivänä harvinainen. (Spracale 2002.) Väkivallan uhka työpaikoilla on tutkimusten mukaan lisääntynyt selvästi (Eskola ja Leino 2008, 39). Yleisin työväkivallan muoto on suullinen uhkailu. Suurin osa työväkivallasta tapahtuu juuri työpaikalla ja vain kymmenesosa siitä työntekijän työmatkalla. Yleisesti tekijänä on esimerkiksi asiakas, potilas tai oppilas. Työväkivallan ominaispiirre on se, että se kasaantuu tiettyihin ammatteihin, kuten vartijoihin, hoitoalalle ja poliisin työhön. Tulevaisuudessa työväkivalta tulee lisääntymään. Tähän vaikuttavat muutokset yhteiskunnassa, mutta myös kansalaisten päihteiden ja mielenterveysongelmien lisääntyminen. Vaikka suurin osa työväkivallasta jääkin uhkailun tasolle, riskiammateissa sitä esiintyy runsaammin ja uhkailu on usein vakavaa. (Piispa ja Saarela 1999.)

Suomessa kansalaisten yhtenä turvana toimii yleiseurooppalainen hätänumero 112. Hätäkeskuspalvelua tuotetaan verovaroin ja numeroon soittaminen on ilmaista. Hätänumerosta kansalainen saa tarvittaessa pelastuksen-, poliisin-, sairaankuljetuksen- ja kiireellisen sosiaalipalvelun avukseen hätätilanteen koittaessa. Hätänumerossa puheluun vastaa hätäkeskuspäivystäjä, joka arvioi soittajan antamien tietojen avulla tilanteen kiireellisyyden ja toimii sen mukaisesti: paikalle hälytetään auttavia viranomaisia tai soittajalle riittävät pelkät ohjeet ja neuvot miten hänen tulee tilanteessaan toimia. Tarvittaessa hätäkeskuspäivystäjä antaa soittajalle ensiapu- ja toimintaohjeita, joskus viranomaisavun paikalle saapumiseen asti.



Vuonna 2010 suomalaisissa hätäkeskuksissa otettiin vastaan yhteensä 4,2 miljoonaa ilmoitusta, joista hätäpuhelujen osuus oli noin 3 miljoonaa. Tästä kolmesta miljoonasta puhelusta hätäkeskukseen kuulumattomia puheluita oli 865 000, joista tahattomasti soitettuja virhepuheluita oli 702 000 ja ilkeästi soitettuja 163 000. Ilkeästi soitettujen puhelujen osuus on kasvanut vuodesta 2009, jolloin niitä oli 130 000. (Hätäkeskuslaitos 2010.) Hätäkeskuksiin tullessiin ilkeisiin soittoihin kuuluvat myös asiattomat soitot, joihin useasti liittyy asiakkaiden taholta tulevaa, päivystäjään kohdistettua työväkivaltaa. Näissä puheluisa päivystäjää solvataan, häntä haistatellaan tai hänen, taikka hänen työyhteisönsä henkeä tai terveyttä uhataan. Kyse on tällöin asiakasväkivallan uhkatilanteista eli työväkivallasta.

Pro gradu -tutkielmassani tutkin asiakkaiden hätäkeskuspäivystäjiin kohdistamaa työväkivaltaa suomalaisissa hätäkeskuksissa. Tavoitteena oli kartoittaa asiakasväkivallan uhkatilanteita, niiden määriä ja laatuja alkuvuonna 2010. Tutkimus on kuvaileva tutkimus ja vastaukset tutkimuskysymyksiin sain kvantitatiivisin, sekä kvalitatiivisin menetelmin. Lisäksi avovastaukset on analysoitu fenomenologista tutkimustapaa käyttäen. Tutkimuksella saadut tulokset ovat ajantasainen tieto siitä, minkälaisia asiakasväkivallan uhkatilanteita suomalaiset hätäkeskuspäivystäjät kokivat työssään alkuvuonna 2010 ja miltä ne heistä tuntuivat

Tutkielmani alussa kerron työväkivallasta yleisesti mitä sillä tarkoitetaan. Lisäksi selvitän hieman siihen liittyvää lainsäädäntöä. Työväkivallan vaikutusta yksilön- ja työyhteisön työhyvinvointiin on myös tarkasteltu. Tämän jälkeen tutkielmassa kerrotaan lyhyesti työväkivallasta tehdyistä tutkimuksista ja niistä saaduista tuloksista sekä Suomessa, että ulkomailla. Suomalainen Hätäkeskuslaitos ja hätäkeskuspäivystäjän työ kuvataan tutkielman kolmannessa luvussa. Neljäs luku sivuaa turvallisuuden aihetta yhteiskunnallisen kontekstin kautta. Kokonaisuudessaan tämä tutkielman alkuosa selventää lukijalle tutkimuksen teoriaosuuden, joihin vertailen tutkimuksessani saatuja tuloksia myöhemmin tutkielman ”Johtopäätökset ja pohdinta” -osiossa.

Tutkielman viides luku selvittää, miten tutkimus on toteutettu: miten aiheidea sai alkunsa, miten aineisto on kerätty ja käsitelty, sekä minkälaisin menetelmin. Kerron myös kuinka tutkimuksesta saadut tulokset on esitetty. Luvun lopussa pohdin omassa alaluvussa, mitkä osat tutkimusasetelmassa mielestäni onnistuivat ja oliko jotain, mitä olisi voinut tehdä vielä toisin?

Tutkielman kuudes luku kertoo tutkimuksesta saadut tulokset. Jokainen alaluku selvittää yhden kartoituslomakkeessa olleen osa-alueen. Kuvioin ja taulukoin olen pyrkinyt näyttämään

lukijalle selventävästi, miten tietyt tulokset ovat jakaantuneet tutkittavassa joukossa, esimerkiksi vastaajien sukupuolen mukaan. Tässä kohdin tekstin lomaan on liitetty myös hätäkeskuspäivystäjien kartoituslomakkeeseen kirjoittamia, soittamien sanomia uhkauksia, sekä heidän omia tunnelmiaan uhkaustilanteen kokemisesta. Nämä katkelmat antavat paremmin kuuluville hätäkeskuspäivystäjien ”oman äänen” tutkimuksen takaa. Katkelmissa on luettavissa esimerkiksi uhkauksien muotoja ja päivystäjien omia kommentteja asiaan liittyen. Yhteenveto ja pohdinta tärkeimmistä tutkimuksesta saaduista tuloksista ovat seitsemännen luvun aiheena. Lopuksi olen miettinyt kehitysehdotuksia ja jatkotutkimusaiheita.

Tutkimuksen tarkoitus oli tehdä näkymätön näkyväksi, ja selvittää tämän ammattiryhmän työväkivaltatilanteet, joista ei ennen tätä ollut tehty näin kattavaa kartoitusta. Tutkimus on tuottanut ajantasaisen tiedon siitä, minkälaisia asiakasväkivallan uhkatilanteita suomalaiset hätäkeskuspäivystäjät kokivat työssään alkuvuonna 2010 ja miltä ne heistä tuntuivat.

# 1 TYÖVÄKIVALTA

## 1.1 Työväkivallan käsitteet ja määritelmät

Työväkivalta voidaan luokitella henkiseen ja fyysiseen väkivaltaan. Fyysinen väkivalta sisältää jonkinlaisen fyysisen kontaktin, mutta henkisessä väkivallassa tekijä tuottaa tai selkeästi yrittää tuottaa henkistä kärsimystä uhrille. Henkiseen väkivaltaan liitetään mm. suusanallinen halventaminen. (Eskola ja Leino 2008, 11.)

Työväkivalta määritellään tapahtumiksi, joissa työssään ja työtehtävissään olevaa henkilöä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään. Nämä väkivallan tapahtumat vaarantavat joko suoraan tai epäsuorasti työntekijöiden turvallisuutta, hyvinvointia ja/tai terveyttä. Kohteena voivat olla työntekijät itse, mutta myös muut työntekijät, heidän lähiomaisensa tai ystävänsä. Lisäksi tapahtumapaikalla olevat muut tilanteen näkevät ja kuulevat asiakkaat saattavat kokea väkivaltatilanteen pelottavaksi. Väkivaltaa tai sen uhkatilanteita voivat olla mm. solvaaminen, huutaminen, tavaroiden heitteleminen, potkiminen tai liikkumisen estäminen. Vakavimpia työväkivallan tilanteita ovat mm. ryöstöt tai uhkaileminen asetta käyttäen, kuten terä- tai ampuma-aseella. Riskiryhmiä työväkivallan suhteen ovat mm. hotelli- ja ravintola-ala, poliisi ja vartiointi, terveyden- ja sairaanhoito, sekä kaupan ala. (Isotalus ja Saarela 2001, 7-8; Kanerva 2008, 41.)

Työntekijän riskiä joutua työväkivallan kohteeksi lisäävät paitsi edellä mainitut ammattiryhmät, myös esimerkiksi seuraavat tekijät: julkisissa palveluissa työskentelevät, työskentely yksin tai kohteessa, jossa henkilöstömäärä on pieni, työskentely öisin tai aikaisin aamulla, rahan käsittely, lääkkeiden myynti, alkoholin tai muun arvokkaan tavaran myynti tai varastointi, sekä työpaikan mahdollinen sijainti alueilla, joka on harvaan asuttu tai joilla rikoksia tehdään paljon. (Saarela ym. 2009, 8; Spracale 2002, 14.)

Suusanallista eli henkistä työväkivaltaa voidaan tarkastella vihamielisenä vuorovaikutusprosessina, josta on erotettavissa kiusaajan ja kiusatun roolit. Suusanallisen työväkivallan kohteeksi joutuvan on usein vaikea puuttua äkilliseen tilanteeseen, koska uhrin oma kokemus avuttomuudesta ja puolustuskyvyttömyydestä on tilanteessa suuri. (von Gruenewadlt 2004, 37.) Äärimmilleen vietynä suusanallisen väkivallan tarkoituksena on nujertaa vastapuoli henkisesti ja alistaa tämän itsetunto (Kanerva 2008, 43). Asiakkaan kiihtymisen syytä voivat olla muun muassa tyytymättömyys palvelun tai tuotteen laatuun,

koettu epäoikeudenmukaisuus, aiemmin koettu vääräys, huono kohtelu, pitkä odotusaika tai erilainen kokemus ajankulusta, sekä asenne esimerkiksi yleisesti kaikkia viranomaisia kohtaan. Lisäksi asiakkaan käytökseen voivat vaikuttaa sairauden aiheuttama hätä, päihteet ja psyykkiset sairaudet. (Rauramo ja Lahti 2008, 6.)

Työväkivaltatilanteet voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan: itse koettuun, itse havaittuun ja itse tehtyyn (Eskola ja Leino 2008, 11). Monesti työväkivaltaa käsitellään kuitenkin uhrin näkökulmasta käsin, jolloin se on itse koettua. Väkivalta vaikuttaa kuitenkin moniin sen kohtaamaan joutuviin osapuoliin: uhriin, tekijään, tilannetta selvittämään tulleeseen osapuoleen, sekä tilanteen nähneeseen tai kuulleeseen osapuoleen. Varsinkin turva-alalla työskentelevät kohtaavat useasti nämä kaikki roolit väkivaltatilanteen tapahtumapaikalla. (von Gruenewadlt 2004, 34.)

Asiakaspalvelussa vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä. Ihmiset reagoivat eri tilanteisiin eri tavoin. Joskus hyvät käytöstavat unohtuvat varsinkin tunteiden purkautuessa. Aggressiivisen käyttäytymisen malli voi olla opittua tilannekäyttäytymistä tietyissä sosiaalisissa tilanteissa ja yksilö kokee sen ainoaksi oikeaksi ratkaisumallikseen. Aggressiiviset asiakkaat, joille mikään ohje tai neuvo ”ei tunnu menevän perille” tai he puuttuvat sanallisesti työntekijän omiin henkilökohtaisuuksiin, aiheuttavat työntekijälle itselleen usein myös aggressiivisia tunteita. (Rauramo ja Lahti 2008, 6-7.) Aggressio on tällöin molemminpuolista.

Puhelinpalvelutyössä asiakkaan väkivaltaiseen käytökseen tulee aina puuttua ja sanoa rauhallisesti soittajalle, että tämän epäasiallinen käytös ei nopeuta hänen asiansa käsittelyä. Mikäli se jatkuu, puhelu lopetetaan. Vakavista uhkailuista tulee ilmoittaa poliisille. Henkilöstön koulutus on keskeinen osa varautumista. Koulutuksen avulla henkilöstö opetetaan tunnistamaan kehitymässä olevat uhkatilanteet ja löytämään menetelmät näiden tilanteiden ratkaisuihin. Jokaisella työpaikalla tulisi olla toimintaohjeet, miten väkivaltatilanteisiin puututaan ja miten niiden jälkeen toimitaan. Työpaikan vaarojen arvioinnilla säännöllisesti selvitetään, minkälaisia uhkatilanteita työpaikalla esiintyy ja miten yleisiä ne ovat. (Mt. 10.)

## 1.2 Työturvallisuuden lainsäädäntö

Suomessa työssä ja työpaikalla tapahtuvien väkivaltariskien tunnistamiseen ja torjuntaan velvoittaa lainsäädäntö. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa muun muassa työpaikan tapaturmavaarojen ja terveystahojen tunnistamiseen, arviointiin, sekä turvallisuuden seurantaan ja kehittämiseen. Työnantajaa velvoitetaan opastamaan ja ohjaamaan työntekijöitä turvalliseen työn tekemiseen. Lisäksi työnantaja edellytetään työsuojelun toimintaohjelman laatimiseen. Työntekijän velvoite on noudattaa työnantajan antamia ohjeita. Näitä edellä mainittuja kohtia sovelletaan myös työväkivaltaan liittyen. Työnantaja voidaan rikoslain perusteella tuomita rangaistukseen työturvallisuusmääräysten rikkomisesta. (Isotalus ja Saarela 2001, 8.)

Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tätä varten on säädetty Työsuojelulaki. Lain noudattamista valvovat työsuojeluviranomaiset. Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan on myös tarkkailtava toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyteen. Työnantajan on huolehdittava siitä, että turvallisuutta ja terveellisyttä koskevat toimenpiteet otetaan huomioon tarpeellisella tavalla työnantajan organisaation kaikkien osien toiminnassa. (Työturvallisuuslaki 8§.)

Työnantajalla on oltava turvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseksi, ja työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi tarpeellista toimintaa varten ohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Tätä kutsutaan työsuojelun toimintaohjelmaksi. Toimintaohjelmasta johdettavat tavoitteet turvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseksi, sekä työkyvyn ylläpitämiseksi, on otettava huomioon työpaikan kehittämistoiminnassa ja suunnittelussa, ja niitä on käsiteltävä työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa. (Työturvallisuuslaki 9§.)

Työpaikalla tai työssä tapahtuvaan väkivaltaan, työntekijän pahoinpitelyyn, hänen vahingoittamiseen tai sanalliseen uhkailuun sovelletaan rikoslakia tietyin osin. Rangaistaviksi teoiksi edellä mainittujen lisäksi luetaan muun muassa rauhan rikkominen, kunnianloukkaus ja vahingonteko. (Saarela ym. 2009, 10.) Työntekijä saa puolustaa itseään rikoslain mukaan

väkivaltaa vastaan, mutta tässä käytettävät keinot eivät saa mennä liioittelun puolelle tai olla muutoin mielivaltaisia. (Mt.) Kehotus häirikölle poistua paikalta tai kauppaan sisään yrittävän aiemmin liikkeessä näpistyksistä kiinnijääneen henkilön sisäänpääsyn estäminen kuuluvat työntekijän oikeuksien piiriin, eivät kuitenkaan velvoita. Etusijalla tulee olla työntekijän oma, sekä muiden työntekijöiden tai asiakkaiden turvallisuus. (Isotalus ja Saarela 2001, 8.)

Henkilö, joka on syyllistynyt tarkoitukselliseen tekoon, mikä on kyseisen maan lainsäädännössä määritelty rangaistavaksi teoksi tai johon valtiolla on rankaisuoikeus, on rikollinen. Rikoslaki muuttuu ja elää jatkuvasti. Lakeja muutetaan ja lisätään yhteiskunnan muutoksien myötä. Rikos tekona voi olla tahallinen tai tuottamuksellinen. (Laine 2008, 31.) Rikollisuus, rikollinen käyttäytyminen ja väkivalta nähdään liikaa yksilötason toiminnaksi, jossa toinen on uhri ja toinen syyllinen. Rikollisuus määrittyy yhteiskunnan säätämän lainsäädännön mukaan. Suomessa eduskunta päättää, ketkä ovat rikollisia. (Laine 2007, 36–37.)

Rahallisen korvauksen saamiseksi on rikoksen uhrin ilmoitettava rikoksesta poliisille ja tehtävä asiasta rikosilmoitus. Tämä koskee varsinkin työväkivaltilanteita, joissa työntekijään on kohdistunut asiakkaan taholta fyysistä käsiksi käymistä ja pahoinpitelyä. Huomioon on otettava lisäksi vakavasti otettavat suulliset työväkivaltilanteet, joissa työntekijän oma terveys ja henki on asiakkaan taholta uhattuna, kuten uhkaus tulla vahingoittamaan uhria jollain välineellä, esimerkiksi suoranainen tappouhkaus kostotoimena. Tämä saattaa aiheuttaa uhrille itselleen pelkotiloja, työstä poissaoloa tai sairauslomaa. Mikäli asia menee tuomioistuimeen, tulee rikoksen uhrin vaatia rikoksen korvausta siellä tekijältä. Valtionkonttorilta voi rikoksen uhri saada korvausta rikoksella aiheutetusta henkilövahingosta, esinevahingosta ja muusta omaisuusvahingosta. Siitä vähennetään rikoksen tekijältä saatu korvaus eli se on toissijainen. Korvausta voi saada esim. kivusta ja särystä, henkisestä kärsimyksestä, posttraumaattisista oireista tai sairaanhoitokuluista. Korvausta on haettava Valtionkonttorin vahvistamalla lomakkeella sieltä kymmenen vuoden kuluessa rikoksesta. (Isotalus ja Saarela 2001, 41.) Työpaikalla tapahtuneista väkivallan uhkatilanteista tulisi tehdä raportti ja näistä pitää erityistä tilastoa. Jatkuva seuranta on henkilöstön, sekä yrityksen kehityksen ja koulutuksen kannalta tärkeää.

### **1.3 Työväkivalta ja työhyvinvointi**

Työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät, sekä milloin niitä ei voida poistaa, arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Tällöin on otettava huomioon muun ohella muun muassa työn kuormitustekijät. (Työturvallisuuslaki 10§.) Kuormitustekijät voivat olla henkisiä ja/tai fyysisiä. Työn kuormittavuus koetaan yksilöllisesti. Sama työ saattaa kuormittaa toista henkilöä enemmän kuin toista. Varsinkin henkisen kuormituksen osalta työolojen riskinarviointia on pidetty useissa tutkimuksissa vaikeana (Niskanen ym. 2009, 23). Sitä, miten usein henkilö joutuu työssään tilanteisiin, jotka herättävät kielteisiä tunteita, kuten suuttumusta, vihaa, pelkoa tai häpeää, kutsutaan emotionaaliseksi kuormittumiseksi. Palkansaajista 10 % joutui tällaiseen tilanteeseen vuonna 2009 melko usein tai jatkuvasti. (Kauppinen ym. 2008, 85.)

Jos työntekijän todetaan työssään kuormittuvan hänen terveyttään vaarantavalla tavalla, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin kuormitustekijöiden selvittämiseksi, sekä vaaran välttämiseksi tai vähentämiseksi. (Työturvallisuuslaki 25§.) Jos työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää, tai muuta epäasiallista kohtelua, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi. (Työsuojelulaki 28§.)

Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Tällöin työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai – laitteet, sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. (Työturvallisuuslaki 27§.)

Von Gruenewaldt (2004, 35) toteaa väkivallan olevan voimakkaasti ilmapiiriin vaikuttava tekijä. Se vaikuttaa yksilön omaan työhyvinvointiin, työssä jaksamiseen ja siinä viihtymiseen. Yli 40 % keskusvankiloiden valvontatehtävissä toimivista pitivät väkivallan uhan kokemista suurena omassa työhyvinvoinnissaan. Noin puolet kaikista vankilan työntekijöistä ja 2/3

valvontatehtävissä olevista henkilöistä kokivat väkivallan uhan vähentävän työvihtymistä. Se koettiin myös suureksi stressiä aiheuttavaksi tekijäksi 1/3 vastaajien mielestä. (Mt.)

Rauramo (2004, 33) määrittelee työhyvinvoinnin tilaksi, jossa tarkoitetaan organisaation kokonaisvaltaista hyvinvoinnin ja tuloksellisuuden tasapainoa. Tällöin jokainen työhyvinvoinnin osa-alue eli porras tulisi arvioida erikseen. Näistä yhtenä portaana hän pitää turvallisuutta työpaikalla. Työn tekemistä ja työntekijää tukee turvallinen ja terveellinen työympäristö (mt., 80). Työhyvinvoinnin kehittäminen on kuin prosessimalli, jonka perustana ovat ihmisen perustarpeet: psyko-fysiologiset perustarpeet, turvallisuuden-, yhteenkuuluvuuden-, arvostuksen- ja itsensä toteuttamisen tarve. Kun nämä edellä mainitut tarpeet henkilö saa tyydytyksi omassa työssään, voidaan odottaa yksilön hyvää työhyvinvointia, työyhteisön aitoa luovaa tiimityötä, sekä koko organisaation kestävästä taloudellisista menestyksestä. (Mt., 9.)

Pahimmillaan tai pitkään jatkuvana työväkivalta ja sen uhkatilanteet vähentävät työvihtyvyyttä ja työmotivaatiota. Ne saattavat lisätä sairauspoissaolojen määrää työstä tai vaikeuttaa työvoiman saantia. Jatkuva työväkivallalle altistuminen voi huonontaa työilmapiiriä ja kärjittää työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työväkivalta lisää henkilökunnan ärtymystä ja väsymystä. Hyvin tunnepohjaisesti työhönsä sitoutuneet henkilöt ovat erityisen alttiita omien voimavarojensa kulumiselle (Rauramo 2004, 14). Henkinen rasitus on yhteydessä fyysisiin oireisiin. Eskolan ja Leinon (2008, 75) mukaan eniten henkiseen pahoinvointiin olivat yhteydessä selän ja selkärangan kiputilat, sekä -vammat. Enemmän työväkivaltaa kokeneilla oli muita enemmän päänsärkyä, vatsakipuja, rinta- ja selkäkipuja, sekä niska- ja hartiasärkyä. Näiden lisäksi henkilöt kärsivät muita useammin muun muassa sydämen rytmihäiriöistä, ripulista, ummetuksesta, närästyksestä tai pahoinvoinnista. (Mt.)

Tutkittaessa poliisien työtä, siellä henkistä ja fyysistä työväkivaltaa kohdanneet poliisit olivat muita poliiseja huolestuneempia työväkivallasta. Heidän työtyytyväisyytensä oli matalampi kuin vähemmän väkivaltaa kohdanneilla poliiseilla ja lisäksi he voivat henkisesti huonommin. Yksilön vapaa-ajan alkoholikulutukseen työssä kohdattu työväkivallan määrä oli myös verrannollinen. Poliiseista 5 % vastasi, että heidän alkoholikulutustaan oli lisännyt jonkin verran työväkivaltaan liittyvät kokemukset ja jatkuvasti läsnä oleva työväkivallan uhka. Tutkimuksessa saadut vastaukset olivat tulkittavissa niin, että pelkästään työväkivallan mahdollisuus ja kokemukset niistä lisäävät yksilön henkistä painetta, joka saattaa johtaa



lisääntyneeseen alkoholikulutukseen tai tarpeeseen turvautua reseptilääkkeisiin. (Eskola ja Leino 2008, 74).

Kun työntekijä on ärtynyt ja väsynyt, se vaikuttaa asiakkaan saamaan palveluun heikentävästi. Asiakasta ei jakseta ja/tai haluta palvella niin kuin pitäisi ja tämä taas saattaa johtaa erinäisiin valituksiin tai kyselyihin annetun palvelun laadusta. Varsinkin julkiset laitokset ja niiden antama palvelu ovat monesti kansalaisten arvostelun kohteena, sillä kansalaiset vaativat verorahoilleen vastinetta eli hyvää palvelua. Palvelusta annetut valitukset ja kyselyt alentavat koko yrityksen julkisuuskuvaa.

Työväkivalta voi viedä ilon työn tekemisestä. Pelko näihin tilanteisiin joutumisesta voi aiheuttaa työntekijälle itselleen epävarmuutta työssään ja asiakkaiden kohtaamisesta. Myös tilanne, jossa ”mikään ei tunnu enää miltään”, kertoo omalta osaltaan henkilön omasta asennoitumisesta väkivaltatilanteisiin ja niiden uhkiin. Mikäli uhkatilanteet toistuvat usein, ne lopulta menettävät merkityksensä. Yksi psykologinen käsittelymalli saattaakin olla niin sanotusti ”toisesta korvasta sisään ja toisesta ulos”. Onko kuitenkin hyvä tulla kylmäksi näille uhkatilanteille?

## 2 TUTKITTUA TYÖVÄKIVALTA

### 2.1 Työväkivallan globaalius

Työväkivaltaa esiintyy kaikkialla maailmassa, joten voidaan puhua sen globaaliudesta. Spracalen (2002, 5) mukaan ei voida sanoa enää tänä päivänä olevan yhtäkään organisaatiota, joissa ei koskaan olisi kohdattu työväkivaltaa jollakin tapaa. USA:ssa varsinkin poliisimurhia ja muita poliisia kohtaan kohdistettuja hyökkäyksiä on tilastoitu ja tutkittu kattavasti. Siellä poliisin kohtaama väkivalta on hyvin yleistä ja vakavampaa kuin muissa maissa. (Eskola ja Leino 2008, 13.) USA:ssa väkivaltatilastojen kärjessä ovat murhat ja tapot, mutta työpaikoilla tapahtuvat väkivaltatilanteet tulevat heti seuraavana. USA:ssa noin 1000 työntekijää saa vuosittain surmansa työpaikallaan työtehtävissään ja asiakkaan pahoinpitelemäksi joutuu 1,5 miljoonaa työntekijää. (Spracale 2002, 4)

USA:n New Yorkissa vuoden 2001 syyskuun 11. päivän tapahtumat ovat saaneet aikaan keskustelua paljonkin liittyen väkivaltaan, mutta myös erityisesti työväkivaltaan ja sen ilmenemiseen. Väkivalta on tullut jäädäkseen työpaikoille, sitä ei koskaan saada poistetuksi ja tämä on pakko hyväksyä. Väkivallasta valistaminen, työpaikan hyvät ohjeistukset asiaan liittyen ja henkilöstön koulutus ovat keinoja työväkivaltaa vastaan. (Mt., 5.)

Norjassa tehtiin v. 1997 kysely 3700 työntekijälle työväkivaltaan liittyen. Kysymyksillä pyrittiin kartoittamaan muun muassa työväkivallan yleisyyttä. Kysymykseen ”Kohtaatko sinä työssäsi työväkivaltaa enemmän kuin kaksi kertaa kuukaudessa” vastasi myöntävästi viisi prosenttia kaikista vastaajista. Eniten vastauksia kertyi terveydenhuoltoalalla työskenteleviltä (17 %). Seuraavat olivat sosiaalialalla työskentelevät (16 %) ja hotelli-, sekä ravintola-alan työntekijät (7 %). (Knudsen 2000, 149–150.) Spracale (2002, 15) listaa Yhdysvalloissa työväkivallan kohteeksi joutuvat riskiryhmät seuraavasti: poliisit, yksityiset vartijat, taksinkuljettajat, vanginvartijat, baarihenkilöstö, mielenterveystyöntekijät ja bensiiniasemien huoltamohenkilöstö. Ruotsalaistutkimus kertoo osaltaan, että alle 40-vuotiaat poliisit olivat kohdanneet väkivaltaa ja sen uhkaa useammin kuin heitä vanhemmat poliisit. Tosin tutkijat selittivät tätä sillä, että nuoremmat poliisit ovat vanhempia enemmän kenttätyössä ja tapaavat siis myös enemmän väkivaltaisempia asiakkaita. (Eskola ja Leino 2008, 15.)

Kanadassa sukupuolinen häirintä ja ahdistelu ovat yleisempiä kuin Suomessa. Siellä 87 % naisista on kokenut sitä jossain muodossa. Kanadassa esimerkiksi puhelimesta naista kohtaan

säädöttömästi käyttäytyvä mies on huomattavasti yleisempi kuin meillä. (Heiskanen ja Piispa 1998, 56.)

Vuonna 2007 julkaistu Eurooppalainen työolotutkimus kertoo, että kiusaaminen, väkivallan uhka tai väkivalta sekä erilaiset syrjinnän muodot lisäävät psyykkisiä sairauksia ja stressiä (Niskanen ym. 2009, 21–22). Viimeisen 12 kuukauden aikana noin viisi prosenttia työntekijöistä oli joutunut kärsimään kiusaamista, ahdistelua tai väkivaltaa työpaikallaan. Euroopan Unionin alueella työperäinen stressi on yleisin työntekijöiden ilmoittama sairauden syy ja se koskettaa yli 40 miljoonaa ihmistä tällä alueella. Näiden ongelmien tiedostaminen ja niistä raportoimisen halukkuus ilmenevät eri tavalla eri maiden välillä. (Mt., 22.)

Edellä mainituista esimerkeistä huomataan, että työväkivallassa on kyse maailmanlaajuisesta ja mittavasta ilmiöstä. Saattaa olla, että työpaikoilla ja organisaatioissa työväkivaltaan herätään vasta kun sellaista tapahtuu. Ennakointi olisi kuitenkin tärkeää. Työntekijöiden työväkivallan varautumiskoulutukseen tulisi kiinnittää huomiota työpaikan työturvallisuusohjeiden lisäksi.

## **2.2 Työväkivallan esiintyvyydestä Suomessa**

Isotaluksen ja Saarelan (2001, 6) mukaan vuonna 1997 arvioitiin työssä tapahtuneen kaikkiaan väkivalta- ja uhkatilanteita noin 187 000, joista fyysiseen vammaan johtavia oli 12 600. Vuonna 2001 Suomessa joutui työssään vuosittain uhkailun tai fyysisen väkivallan kohteeksi noin viisi prosenttia työssä käyvistä henkilöistä. Tämä tarkoitti n. 111 000 henkilöä. (Mt.) Suomessa väkivaltainen kuolema työssä on harvinaista ja niitä sattuu muutama vuodessa. Suomessa poliisityö on yksi työväkivallan alueelle kuuluva riskiammatti. 130 poliisia on saanut surmansa virkatehtäviään suorittaessaan Suomessa itsenäisyyden aikana. Näistä surmista 34 on sattunut 1950-luvun jälkeisenä aikana. (Eskola ja Leino 2008, 12–13.) Suomessa väkivaltatapaturmien esiintyvyydeksi 1000 työntekijää kohden on korkein luku vartiointi- ja suojelutyössä (9,76). Luku on suhteutettuna palkansaajien lukumäärään. Vuonna 2006 tilastoitiin 2970 tapausta muun muassa väkivallan tai järkyttävän tilanteen johdosta tapahtuneiksi työpaikkatapaturmiksi. (Mt., 12.)

Eskolan ja Leinon (mt., 34) tutkimuksen mukaan 28 % poliiseista oli viikoittain saanut osakseen kiroilua, huutamista tai epäasiallista elehdintää. Joka neljättä poliisia oli solvattu ja nimitelty viikoittain kuluneen 12 kuukauden aikana. Hyvin yleistä oli asiakkaiden uhkailu ”turpaan vedolla” tai potkimisella. Lyönti- tai teräaseella uhkailua oli kokenut vuoden aikana

40 % tutkimukseen vastanneista. Aseella uhkailua oli saanut osakseen hieman useampi kuin joka 10. poliisi. (Mt.) Verrattain yleistä oli myös oikeustoimilla uhkailu poliisia kohtaan. Samoin noin 60 %:lle poliiseista oli uhattu tulla vahingoittamaan tämän terveyttä 1-2 kertaa vuoden aikana. Joka kolmas poliisi oli saanut asiakkaalta uhkauksen tulla vahingoittamaan tämän perhettä tai läheisiä. (Mt., 36.)

Fyysinen väkivalta on lähes kaksinkertaistunut vuodesta 2003 vuoteen 2006 verrattuna ja uhkailu on lisääntynyt kolmanneksen. Vuonna 2006 kaikkiin työllisiin yleistettyinä muun muassa työtehtävissään oli uhkailua osakseen saanut 105 000 henkilöä, ja 65 000 henkilöön oli käyty fyysisesti kiinni. (Mt., 12.)

Pelottavat uhkailut ja pahoinpitelyt ovat Suomessa keskimäärin yleisempiä kuin muissa Euroopan maissa. Vammoihin johtanut väkivalta ei ole kuitenkaan lisääntynyt, vaikka väkivallalla uhkailut ovat lisääntyneet. (Aromaa ja Heiskanen 2000, 5.) Myös Siren ym. (2010, 3) huomauttavat, että pelkkien uhkailujen kohteeksi joutuneiden osuus on kasvanut yli kaksinkertaiseksi vuosien 1988–2003 aikana, mutta kasvusuunta on pysähtynyt 2000-luvulla. Uhkaavan käyttäytymisen määrän nousua arvioitaessa tulisi huomioida, että riittävä käyttäytymistä on alettu tulkita kuuluvaksi yhä enemmän väkivaltaisen käyttäytymisen piiriin. (Mt.)

Niskanen ym. (2009, 4) selvittivät omassa tutkimuksessaan, että työpaikan vaarojen tunnistamisessa ongelmallisimmaksi koettiin henkinen työkuormitus ja väkivallan uhka. Henkisen kuormittumisen tunnistaminen oli huonoa 1/6 työnantajavastaajien mielestä. 1/3 työntekijävastaajista oli sitä mieltä, että työpaikan olosuhteet huomioon ottaen olisi pitänyt henkinen kuormitus tunnistaa melko helposti. Työhön liittyvät väkivallan uhat olivat tutkimuksen tuloksissa samansuuntaiset: 1/10 työnantajista ja 1/6 työntekijöistä oli sitä mieltä, ettei väkivallan uhkia ollut otettu huomioon. Päinvastaisen tuloksen ko. tutkimuksessa antoivat organisaatioiden työterveyshuollon edustajat: heidän mielestään työpaikoilla vaara- ja kuormitustekijöitä ei ollut laiminlyöty työpaikkaselvityksessä, eikä riskinarvioinnissa. (Mt., 4.)

Suomessa tehtyjen tutkimusten mukaan asiakastyössä kohdattuun väkivaltaan ja sen uhkaan liittyvät uhrin osalta nuori ikä, nuori virkaikä, työtehtävä, virka-asema ja sukupuoli. Kentällä toimivien poliisipartioiden virkaiältään nuorimmat poliisit olivat kohdanneet asiakkaiden henkistä ja fyysistä väkivaltaa hieman useammin kuin heitä vanhemmat poliisit. (Eskola ja

Leino 2008, 15.) Väkivallan tekijän iän ei ole todettu korreloituvan uhrin iän kanssa (Heiskanen 2002, 148).

Eniten työväkivaltaa koetaan palvelualoilla iltapäivän, myöhäisillan ja yön tunteina. Väkivallan huippu saavutetaan tutkimusten mukaan palvelualoilla puolilta öin. Terveys- ja sosiaalialalla eniten väkivaltaa tapahtuu iltapäivisin. Klo 17–21 välisenä aikana tapahtui runsas puolet tapauksista kaupan alalla. (Mt.)

### **2.3 Työväkivalta ja sukupuoli**

Naiset ovat väkivallan uhreina yleensä lähi- ja kotipiirissään, työpaikka mukaan laskettuna, kun taas miehet joutuvat väkivallan uhreiksi suhteellisesti enemmän kaduilla ja julkisissa tiloissa (Korander 2000, 192). Myös Siren ym. (2010, 18) toteavat tämän saman omassa tutkimuksessaan: naisten kokemat väkivaltatilanteet tapahtuivat useimmin työpaikalla (29 %) tai omassa asunnossa (17 %), kun taas miehet kokivat väkivaltaa ravintoloissa tai baareissa (28 %), tai kaduilla ja julkisilla paikoilla (23 %). Tutkittaessa suomalaisten poliisien ja vartioiden kokemaa uhkaa vuonna 2004, puhelimitse oli uhattu naispoliiseja 20 % ja miespoliiseja 24 % (Eskola ja Leino 2008, 13).

Vuonna 1997 sukupuolittain tarkasteltuna työväkivalta oli yleisintä 25–34-vuotiailla naisilla ja 35–44-vuotiailla miehillä (Heiskanen 2002, 144). Vuodesta 2006 vuoteen 2009 on fyysinen väkivalta ja sen uhka lisääntynyt molempien sukupuolten osalta. Vuonna 2009 työssä olevista naisista joka kymmenes ja miehistä joka kahdeskymmenes oli kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa työssään tai työmatkallaan. (Kauppinen ym. 2010, 141.) Eniten väkivallan uhasta tai väkivallasta vuonna 2009 kärsivät 45–54-vuotiaat. Tästä ikäryhmästä joka kahdeksas on sitä kokenut. Terveys- ja sosiaalipalveluissa, sekä julkisessa hallinnossa väkivallan uhka ja väkivalta lisääntyivät eniten. (Mt., 242.)

**Taulukko 1. Työpaikkaväkivallan tekijä ja uhrin sukupuoli vuonna 1997, %, 15–74-vuotiaat**

Väkivallan tekijä	Uhrina miehet	Uhrina naiset
Mies	86,9	74,3
Nainen	10,3	18,9
Mies ja nainen	2,8	6,8
Yhteensä	100	100
N	83 663	97 935
n	190	241

(Lähde: Heiskanen 2002, 149. Taulukkoa on muokattu.)

Taulukko 1 osoittaa, että miehet ovat työväkivallan tekijöinä enemmistö. Naisten ollessa tekijöinä, uhrina on yleisemmin nainen kuin mies. Heiskanen (2002, 148) toteaaakin, että naisten osuus työväkivallan tekijöinä kuin myös uhreina, on kasvanut vuosien aikana. Vuoden 1997 tutkimuksessa väkivallan tekijä jäi tuntemattomaksi 44 %:ssa kun uhrina oli nainen ja 67 %:ssa kun uhrina oli mies. Seksuaaliseksi ahdisteluksi oli luokiteltu joka kahdeskymmenes työpaikkaväkivaltatapaus. Yleensä tuntemattoman tekijän väkivaltaisen käytöksen syynä oli poistumiskehotuksen tai sen käskyn vastustaminen. (Mt.)

Naisten kokemasta sukupuolisesta häirinnästä ja ahdistelusta on lähes puolet naiselle itselleen tuntemattoman miehen tekemää (Heiskanen ja Piispa 1998, 57). Sukupuolisesta häirinnästä ja kiusaamisesta on tehty tutkimuksia, joiden tulokset ovat olleet vaihtelevia. Vuonna 1998 Suomessa julkaistu tasa-arvobarometri kertoo, että 29 % naisista ja 14 % miehistä on kokenut sukupuolista häirintää, mutta tämänkaltainen käyttäytymismuoto on lisääntynyt vuosittain. (Heikkinen 2008, 147.) Vuonna 2004 lähes puolella naispoliiseista oli kokemuksia asiakkaiden taholta loukkaavasta seksistisestä kielenkäytöstä. Miespoliiseista tämän saman oli kokenut joka kolmas. (Sainio ym. 2007, 76.) Sukupuolisen häirinnän kohteeksi joutunut saattaa kärsiä esimerkiksi psyykkisistä ja fyysisistä ongelmista, kuten stressistä, häpeästä, ärsyyntyneisyydestä tai jopa fyysisistä sairauksista. Varsinkin häirinnän jatkumisena pitkään tai toistuvana, oireita saattaa ilmentyä. (Mt., 154.)

## **2.4 Yhteiskunnan muuttuvat rakenteet ja väkivallan kasvu**

Työelämän rakenteelliset muutokset, vuosikymmenten saatossa muuttunut asuin- ja kaupunkiympäristö, sekä voimistunut muuttoliike ovat omalta osaltaan luoneet uudenlaisen eriytymis- ja syrjäytymiskehityksen uhan. 1990-luvun laman myötä yhteiskuntaamme on

syntynyt pitkäaikaistyöttömyyteen ja pysyvään syrjäytyneisyyteen liittyviä ongelmia. Sosiaalisten ongelmien kasautuminen merkitsee alueellista erilaistumista kaupunkien sisässä. (Laitinen 2003, 9-10.) Muun muassa köyhyys ja syrjäytyminen, maahanmuutto ja huonot työolosuhteet, luovat pahoinvointia yhteiskunnassa. Samalla väkivallan määrä lisääntyy. Suomessa köyhyys on vähentynyt viimeisen kymmenen vuoden aikana noin kolmanneksella. Silti lähes kymmenesosa väestöstä elää köyhyudessa, eikä tilanne ole parantunut 2000-luvun aikana. (Eskola ja Leino 2008, 19.)

Väkivalta ilmenee monimuotoisesti, eivätkä tutkijatkaan osaa antaa sille yhtä selitysmallia. Yleisesti voidaan todeta, että väkivaltaisella käytöksellä tai uhkailulla henkilö haluaa päästä tavoitteeseensa, oli se mikä hyvänsä. Heiskanen (2002, 96) pohtii, että evoluutioteorian mukaan väkivalta on tapa sopeutua ympäristöön, eikä sinänsä ole poikkeavaa käytöstä. Viha ja aggressio ovat yksi kaikille ihmisille kuuluva emotionaalinen tila. Linsley (2006, 1) toteaa, että puhuttaessa väkivallasta ja aggressiosta, nämä käsitteet saavat eri merkityksiä eri ihmisten ja ryhmien kesken. Väkivalta ja sen uhka on monisyinen käsite verrattaessa sitä mm. yksilöiden, organisaatioiden, eri kulttuureiden ja -maiden käsityksiin. Von Gruenewaldt (2004, 83) tarkoittaa työväkivallanuhkatilanteista puhuttaessa kulttuurilla yhteisössä omaksuttua tapaa elää. Kulttuurissa vaikuttavista alakulttuureista ja ulkoisten tekijöiden tuloksista puhutaan termillä ”yhteisön kulttuuri”. Von Gruenewaldtin (mt.) mukaan ”osassa turva-alaa vallitsee asiakkaiden ja henkilöstön alakulttuureissa sellaisia piirteitä, jotka ovat omiaan lisäämään väkivaltaisen käytöksen todennäköisyyttä”. Esimerkiksi asiakas kutsuu poliisia nimillä ”pamppu” tai ”kyttä”. Vastaavasti poliisi saattaa kutsua huumausaineiden väärinkäyttäjää ”narkkariksi”. Sitoutuminen kukin omaan alakulttuurinsa käsityksiin on yksi keino helpottaa omaa oloaan ja jaksamistaan ristiriitaisessa ympäristössä, mutta toisaalta se voi kärjistää ristiriitoja ja konfliktitilanteita synnyttäviä toimintatapoja. Asiakas saattaa myös omata tiettyä epäluuloisuutta yleisesti kaikkea viranomaistoimintaa kohtaan. Tällöin asiakas saattaa suunnata aggressionsa hänen asiaansa hoitavaan viranomaiseen, eikä hän koe luottamuksen ja turvallisuuden tunnetta kyseisessä tilanteessa. (Mt.)

Malleja ja teorioita väkivallan ilmentymiseen on useita. Heiskanen (2002) on tutkinut väkivallan yleisiä selitysmalleja ja jakanut ne yksilö-, sekä yhteisötason selityksiin. Haapasalo (2008) on tulkinnut rikollisen käyttäytymisen kahteen eri kategoriaan: psykologisiin ja biososiaalisiin selitysmalleihin. Linsley (2006) taas muodostaa käsityksensä väkivaltaiseen käytöksen syihin muun muassa biologisilla, psykososiaalisilla ja psykoanalyttisilla teorioilla.

Näihin hän sisällyttää esimerkiksi yksilön turhautumisen purkautuvan aggressiivisena käyttäytymisenä, sekä sosiaalisen oppimisen mallit. Yhteisesti kaikista teorioista voitaneen todeta, että yksilön väkivaltaiseen käytökseen vaikuttavat laajasti yhteiskunnalliset ja yhteisölliset tekijät, mutta myös välittömään tilanteeseen liittyvät ja yksilötekijät. Vaikutukset ilmentyvät sekä uhriksi valikoituvalla, että itse tekijällä. Työväkivaltatilanteiden dynamiikka tulisi siis nähdä osana laajempaa kokonaisuutta. (Eskola ja Leino 2008, 14.)

Yhteiskunnan moniongelmaisuuksien myötä lisääntyvät muun muassa mielenterveysongelmaisten-, sekä alkoholin- tai huumeaineiden väärinkäyttäjien määrät. Myös työttömyyden aiheuttama ahdinko tai vastaavasti työpaineiden kasvu lisäävät yhteiskunnassa tapahtuneita väkivaltatilanteita. Alkoholi, muut huumeet, sekä lääkeaineet väärinkäytettyinä heikentävät yksilön kykyä hallita kokonaistilannetta ja sosiaalisia vuorovaikutustilanteita. Pääteet heikentävät yksilön omaa arviota tekojensa seurauksista. Alkoholi saattaa vaikuttaa joillain henkilöillä aineenvaihduntaa lisäävästi, joka taas voi lisätä yksilön aggressiivisuutta tältä osin. (Heiskanen 2002, 95.)

Runsas 2/3 pahoinpitelyyn syyllistyneistä on poliisitilaston mukaan viime vuosina ollut tekohetkellä humalassa. Alkoholin ja huume- sekä lääkeaineiden käyttö alentaa väkivallan tekemisen kynnyksiä kuin myös sen uhriksi joutumisen osallisuutta. Myös humalaisen väkivaltaista käytöstä tai uhkailua saatetaan myöhemmin vähätellä tai ymmärtää paremmin kuin selvin päin olevan. Henkilö voi käyttää humalassa oloaan verukkeena tekemisilleen, joka ei muutoin olisi ollut hyväksyttyä. (Mt.) Työväkivallan ja uhkailun määrät, joissa tekijä on ollut alkoholin vaikutuksen alaisena, olivat lisääntyneet vuodesta 1988 vuoteen 1997 25 000 tapauksella, mutta kaikista työpaikkaväkivaltatilanteista ne olivat pienentyneet 10 prosenttiyksikköä. Vuoden 1997 tutkimuksen mukaan uhri kertoi olleensa itse selvä 99 % tapauksista. Keskimäärin väkivallan tekijä oli useammin alkoholin vaikutuksen alaisena kaupan- (71 %), kuljetuksen- ja liikenteen- (75 %), sekä palvelutyön (75 %) ammattissa. Poliisia, vartijaa tai baarityöntekijää vastustava henkilö oli lähes aina humaltuneessa tilassa. (Mt., 149.)

Kanerva (2008, 41) toteaa, että varsinkin sellaiset ihmissuhdeammatit, joissa asiakkaita joudutaan kohtaamaan vaikeissa elämäntilanteissa, väkivallan uhka on monesti läsnä. Yhteiskunnan moniongelmaisuuksien lisääntyessä nämäkin asiakastilanteet lisääntyvät. Heiskanen (2002, 90) mukaan uhriksi joutuminen joissakin tapauksissa on täysin satunnaista ja ennustamatonta, mutta kriminologiassa on tehty havainto, etteivät rikosten tekijät ja uhrit



valikoidu yleensä satunnaisesti yleisöstä. Tämä pitää paikkansa varsinkin työväkivallan riskiammatteja ajatellen.

Uhriksi joutuminen mielletään monesti kielteiseksi asiaksi. Se koetaan haitalliseksi ei-toivotuksi seuraukseksi jonkin ulkoisen voiman tai jonkin yksilön, ryhmän tai organisaation tuottamana. Uhriksi joutumisesta seuraa usein kärsimyksiä, vammoja, sekä monenlaisia yksilön elämää vaikeuttavia haittoja. Mukana kulkee myös valta-aseman ja voiman epätasapaino, jossa uhri on sen heikompi osapuoli. Uhriksi joutuminen on henkilökohtainen asia, johon liittyy monesti häpeä, ahdistus, pelko tai syyllisyyden tunteet. Nämä korostavat uhrikokemuksen subjektiivista ja salattua luonnetta. (Mt., 22–23.)

## **2.5 Työväkivalta: piilorikollisuuden osa-alue**

Piilorikollisuudesta puhutaan silloin kun rikos ei tule poliisin tietoon. Uhri ei kerro tapauksesta viranomaiselle, nielee kärsimyksensä ja tekijä ei saa rangaistusta. Työssä ja työpaikoilla tapahtuneet uhkaukset ja väkivallanteot, kuten varsinkin pahoinpitelyt, tulisi ilmoittaa poliisille ja niiden syitä selvittää sen lisäksi myös itse työpaikalla, omin voimin. Vakava työväkivaltilanne saattaa johtaa työntekijän sairauslomaan tai ainakin järkytykseen, joten väkivaltatapausten jälkihoito tulisi olla kunnollista ja antaa uhrille häntä tukevaa asiantuntija-apua. (Kanerva 2008, 41.)

Suomessa joka neljäs uhkailu tai pahoinpitely tulee poliisin tietoon, muut jäävät piilorikollisuuden alle. Vuonna 1997 Suomessa tehdyn tutkimuksen mukaan miesten kokemasta työväkivallasta 26 % tuli poliisin tietoon, naisten kokemasta 12 %. (Heiskanen 2002, 149.) Vuonna 1992 tehty kansainvälinen vertailu osoittaa, että Suomessa rikoksista ilmoitetaan harvemmin poliisille kuin Euroopan muissa maissa keskimäärin. Suomessa 40 % tehdyistä rikoksista tulee poliisin tietoon, Norjassa 43 %, Ruotsissa 59 % ja Ranskassa 61 %. (Aromaa ja Heiskanen 2000, 12.) Uhrin oma kokemus rikoksen vakavuudesta määrittää sen raportointiherkkyyden ja ilmoittamisen tapahtuneesta poliisille. Vuoden 2000 tutkimuksessa rikoksen kohteeksi joutuneiden arvio rikoksen vakavuusasteesta oli seuraava: vakavimpana pidettiin asuntomurtoa, toisena oli ryöstö. Pahoinpitely tai uhkailu sijoittuu vasta listan keskivaiheille. (Mt., 11.)

Heiskanen ym. (2004, 18) ovat raportissaan todenneet, että asiakkaan taholta tulevaa työpaikkaväkivaltaa tai sen uhkaa voidaan verrata niin sanottuun katuväkivaltaan tekijän osalta, sillä usein molemmissa tekijä on uhrille tuntematon ja kohteen ulkopuolinen.

Suomessa työpaikkaväkivallasta tehtävät rikosilmoitukset poliisille ovat miesten osalta laskeneet hieman vuodesta 1997 vuoteen 2003, mutta suunta on nouseva naisten osalta. Poliisille uhkailuista ja väkivallasta tehdyt rikosilmoitukset näyttäisivät olevan hieman kasvussa (mt., 24). Kaiken kaikkiaan työpaikkaväkivallasta tehtävät rikosilmoitukset ovat hyvin vähäisiä verrattuna muihin, kuten ilmoituksiin kotimurroista tai pahoinpitelyistä kaduilla. (Mt., 26.)

Tanskan poliisin mukaan v. 1996 kaikista heille ilmoitetuista väkivaltailmoituksista 20 % liittyi työväkivaltaan. Kaupan työntekijät tekivät herkemmin ilmoituksen heihin kohdistuneesta työväkivallan uhkatilanteesta. Vähiten ilmoituksia tehtiin terveydenhoitoalalla työskentelevien kesken, jotka joutuvat esimerkiksi potilaan fyysisen hyökkäyksen- tai päälle käymisen kohteeksi. (Knudsen 2000, 150.) Miksi näin on? Tämä voi johtua yleisistä traditioista tai käyttäytymisnormeista terveydenhuoltoalalla. Sairaanhoitaja, joka hoitaa potilasta, saattaa olla hänen niin sanottu omahoitajansa pitkäänkin. Kun potilas hyökkää hoitajansa kimppuun ja tästä ei raportoida poliisille, sitä voidaan pitää hoitajan lojaalisuutena potilasta kohtaan, ”ymmärtämällä tämän heikentynyttä tilaa kyetä vastaamaan itsestään”. Potilas on hoitoalalla kaikkein tärkein; tämä toimii punaisena lankana. Suurin osa terveydenhoitoalalla työskentelevistä on naisia ja naiset hoitavat yleensä ensisijaisesti hoivan ja huolen tarpeen. He haluavat huolehtia muista ja jättävät usein tällöin omat tarpeensa taka-alalle. Ehkäpä näin käy myös työväkivaltaan liittyvissä tapauksissa ja suuri osa hoitohenkilökuntaan kohdistuneista väkivaltatilanteista jää siksi ilmoittamatta. (Mt., 150–151.) Tähän samaan on päätenyt Heiskanen (2002, 150), joka toteaa, että työssä tapahtuneen väkivaltatilanteen ilmoittaminen poliisille liittyy ammattiin. Vuoden 1997 suomalaisen tutkimukseen osallistuneista työväkivaltaa kohdanneista vastaajista vain seitsemän prosenttia sairaanhoitajista, 44 % kaupan tekijöistä ja puolet vartijoista oli tehnyt ilmoituksen poliisille. (Mt.)

Norjassa v. 1997 tehdyn väkivaltatutkimuksen myötä oli kartoitettu myös työväkivaltatilanteista tehtyjä rikosilmoituksia poliisille. Tutkimuksen mukaan rikosilmoituksen tekemättömyyteen vaikuttivat muun muassa seuraavat seikat: väkivalta nähdään kuuluvaksi työhön, työntekijän oma pelko esim. tekijän kostosta, työntekijälle tilanne oli uusi, eikä hän osannut käsitellä sitä, tai työpaikalla ei ollut ohjetta tapahtuneen käsittelyyn ja jatkotoimenpiteisiin sekä, että työväkivallasta oli raportoitu eteenpäin (esimiehelle), mutta ilmoitus ei ollut johtanut mihinkään. (Knudsen 2000, 152.) Myös Heiskanen (2002, 150) toteaa, että Suomessa yleisin syy työväkivallasta ilmoittamatta

jättämiseen oli uhrin mielestä tapauksen vähäpätöisyys tai, ettei siitä ollut syntynyt päällepäin näkyviä vammoja. 35 % työväkivallasta ilmoittamatta jättäneistä totesi väkivallan tai sen uhan kuuluvan osaksi omaa työtä. Näin koettiin erityisesti mielisairaanhoitajien-, poliisien- ja vartijoiden työssä, mutta myös 62 % sairaanhoitajista vastasi näin. (Mt.)

Suomessa on hyvinvointivaltiossa tehty paljon töitä tasa-arvon saamiseksi eri sukupuolten välille. Tämän kaltaisessa kulttuurissa saattaa olla vaikea tuoda esille sukupuolittuneita heikkouden tai uhriuden kokemuksia, sillä ne haavoittavat ja rikkovat kuvitelmaa naisten vahvasta asemasta ja jo saavutetusta tasa-arvosta. (Keskinen 2010, 247–248.) Kulttuuri voi tältä osin vaikuttaa siis siihen, että työväkivallasta edelleen vaietaan, varsinkin naisten keskuudessa, vaikka tutkimusten mukaan he altistuvat enemmän työväkivallalle kuin miehet.

## 3 SUOMALAINEN HÄTÄKESKUSLAITOS

### 3.1 Lyhyesti historiasta

Varsinaiset ensimmäiset kuntien yhteiset palohälytyskeskukset alkoivat toimia 1950-luvun lopulla. Lainmuutos vuonna 1976 velvoitti kuntia perustamaan aluehälytyskeskuksia. Ensimmäinen pelastustoimen hälytysaluejako muodostui lankapuhelinverkkoryhmäjaon perusteella. Hälytysalueita muodostui tuolloin 58. Näissä aluehälytyskeskuksissa vastaan otettiin vain palo- ja pelastustoimen hälytyksiä. Vuonna 1983 voimaan tullut lainmuutos muutti aluehälytyskeskuksia niin, että niistä tuli yleisiä hätäilmoituskeskuksia, joiden tehtäviin lisättiin sosiaali- ja terveystoimen hätäilmoitusten vastaanottaminen. Tämä tarkoitti sairaankuljetuspyyntöjen vastaanottamista. Vuonna 1991 pelastustoimen hälytysalueita vähennettiin. 58 alueesta ja aluehälytyskeskuksesta jäljelle jäi 27. (Hätäkeskuslaitos.)

Kyläpoliisijärjestelmä oli vanha ja hyväksi koettu, joka toimi vielä 1960-luvulla suomalaisella maaseudulla. Paikallinen poliisi, kylän oma nimismies, oli tarvittaessa tavoitettavissa kotoaan puhelimitse ympäri vuorokauden. Vuonna 1991 Suomessa oli 246 poliisipiiriä. Näistä poliisilaitoksia oli 26 ja nimismiespiirejä 220. Poliisilla oli tuolloin 75 ympäri vuorokauden toimivaa hälytyskeskusta. (Mt.)

Sisäasianministeriö käynnisti keväällä 1991 hätäkeskushankkeen, jolloin alettiin suunnitella viranomaisten yhteistä hätäkeskusjärjestelmää. Kihlakuntaudistuksen seurauksena vuonna 1996 poliisipäivystyksiä alettiin keskittää hälytyskeskuksiin ja samalla viisi hätäkeskusta aloitti yhteisen kokeilujakson. Näihin hätäkeskuksiin yhdistettiin sekä poliisin hälytyskeskukset, että pelastustoimen silloiset kunnalliset hätäkeskukset. Kummatkin vastaanottivat omien hälytysnumeroidensa kautta tulevia puheluja, mutta samassa päivystystilassa. Nämä kokeiluhätäkeskukset olivat Keski-Suomi (Jyväskylä), Pohjois-Karjala (Joensuu), Jokilaakso (Ylivieska) ja Salo. Kokeiluajan kuluessa hätäkeskukset tunsivat yhteistyön positiiviseksi asiaksi, joten 1990-luvun eduskunnassa aloitettiin uuden hätäkeskuslain laadinta. Asetus valtioneuvostolta uudesta Hätäkeskuslaitoksesta annettiin ja 1.1.2001 laki, sekä asetus astuivat voimaan. Vaiheittain uudenlaiset hätäkeskukset aloittivat toimintansa ja vuoden 2006 alusta lähtien kaikki Hätäkeskuslaitoksen silloiset 15 hätäkeskusta olivat lopulta operatiivisessa toiminnassa. (Mt.)

Suomen hätäkeskusalueet ja hätäkeskukset ajalla 1/2006 – 9/2010, suluissa alueen asukas pohja: Etelä-Savon hätäkeskus, Mikkeli (160 000), Helsingin hätäkeskus, Helsinki (583 000), Hämeen hätäkeskus, Hämeenlinna (370 000), Itä- ja Keski-Uudenmaan hätäkeskus, Kerava (500 000), Kaakkois-Suomen hätäkeskus, Kouvola (320 000), Keski-Suomen hätäkeskus, Jyväskylä (270 000), Lapin hätäkeskus, Rovaniemi (190 000), Länsi-Uudenmaan hätäkeskus, Lohja (410 000), Pirkanmaan hätäkeskus, Tampere (480 000), Pohjanmaan hätäkeskus, Vaasa (440 000), Pohjois-Karjalan hätäkeskus, Joensuu (170 000), Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun hätäkeskus, Oulu (470 000), Pohjois-Savon hätäkeskus, Kuopio (250 000), Satakunnan hätäkeskus, Pori (230 000) ja Varsinais-Suomen hätäkeskus, Turku (460 000). (Mt.)

Uudistukset eivät ole kuitenkaan päättyneet tähän ja kehitys jatkuu. Vuonna 2009 aloitetun Hätäkeskuslaitoksen strategisen muutoshankkeen tarkoituksena on vähentää hätäkeskusalueita ja hätäkeskuksia. Vuosien 2009–2015 aikana toteutetaan mittava valtakunnallinen hätäkeskustoiminnan ja tietotekniikan kehittämishanke. Toiminnallisena tavoitteena hankkeessa on parantaa hätäkeskusten toimintaa, sekä viranomaisyhteistyötä. Näiden avulla edistetään kansalaisten saamia turvallisuuspalveluja. Hankkeen päämääränä on kehittää hätäkeskustoimintaan osallistuvien viranomaisten yhteisiä toimintamalleja ja -järjestelmiä. Hätäkeskustoimintaa ja tietojärjestelmiä uudistetaan siten, että hätäkeskukset voivat verkottua ja ne voivat tukea toisiaan ruuhkatilanteissa ja poikkeusoloissa. (Mt.)

Valtioneuvosto teki päätöksen uusista hätäkeskusalueista 21.1.2010 ja sisäasianministeriö päätti alueilla sijaitsevien hätäkeskusten sijaintipaikkakunnat 9.3.2010. Käynnissä olevan uudistuksen tarkoituksena on, että Suomessa on vuoteen 2015 mennessä kuusi hätäkeskusta omine hätäkeskusalueineen. (Mt.)

### **3.2 Toimintaidea**

Valtakunnallinen hätäkeskusuudistus suoritettiin Suomessa vuosina 2001–2005. Tällöin aiemmin toisistaan erillään toimineet pelastustoimen kunnalliset hätäkeskukset ja valtiolliset poliisien hätäkeskukset yhdistettiin. Uudistuksessa saatiin aikaiseksi 15 valtion ylläpitämää hätäkeskusta ja yhteinen hätänumero 112. Ahvenanmaa jäi uudistuksen ulkopuolelle ja siellä toimii oma hälytyskeskuksensa, jonka kanssa ollaan yhteistyössä. Suomalaisen Hätäkeskuslaitoksen toimintamalli on kansainvälisesti tarkasteltuna ainutlaatuinen. Uudistuksen tavoitteena oli luoda Suomeen tehokas, luotettava sekä avun tarvitsijoita että

yhteistyöviranomaisia tasapuolisesti palveleva järjestelmä. Tällä parannettiin kansalaisten turvallisuustasoa entisestään. (Hätäkeskuslaitos.)

Hätäkeskuslaitosta ja sen toimintaa ohjaavat arvot, jotka ovat luotettavuus, tasapuolisuus ja inhimillisyys. Hätäkeskuslaitoksen luotettavuus on rehellisyyttä, uskollisuutta ja periksi antamattomuutta kansalaisille. Toiminnassa huomioidaan niin avuntarvitsijat kuin yhteistyöviranomaisetkin. Tavoitteiden tarkoituksena on oikeudenmukaisuuden edistäminen. Palvelua tuotetaan tasapuolisesti paikasta tai ajasta riippumatta koko Suomen alueella. Avuntarvitsijoita kohdellaan yhdenmukaisesti kansalaisuudesta, kielestä, rodusta, uskonnollisuudesta, varallisuudesta, sukupuolesta tai mielipiteistä riippumatta. Hätäkeskuslaitoksessa inhimillisyys koetaan vuorovaikutuksena, jossa korostuu kuuntelemisen taito, sekä aito kiinnostus ja kiireettömyys avuntarvitsijaa kohtaan. Nämä em. seikat ohjaavat toimintaa. (Mt.)

Hätäkeskuslaitokseen kuuluvat hallinnollinen keskusyksikkö, sekä erilliset hätäkeskukset. Hätäkeskuslaitos kokonaisuutenaan toimii sisäasiainministeriön alaisuudessa. Sisäasiainministeriö johtaa laitosta yhteistyössä sosiaali- ja terveysministeriön kanssa. Hätäkeskuksen palvelut kansalaisille tuotetaan verovaroin. Kukin hätäkeskustoimintaan osallistuva viranomainen ohjaa hätäkeskuksia omaa toimialaansa koskevissa asioissa. Hätäkeskus suorittaa lisäksi ne toimialaansa kuuluvat tehtävät, jotka tehtäviä suorittavien viranomaisten yksiköt toimivaltuuksiensa rajoissa antavat tai määräävät tehtäväksi. (Hätäkeskuslaki 3§.)

Hätäkeskuslaitoksen puolivuotisraportti 1.1.–30.6.2010 kertoo seuraavia tunnuslukuja: kaikissa hätäkeskuksissa vastaanotettiin kyseisellä puolivuotiskaudella yhteensä 2 036 000 hätäilmoitusta. Näistä hätäilmoituksista hätäpuheluja oli 1 442 000, ilmoitinlaitehälytyksiä 22 000 ja muita ilmoituksia 578 000. Välitettyjen tehtävien osuus oli 838 000. (Hätäkeskuslaitoksen puolivuotisraportti.)

Yksittäinen hätäkeskuspäivystäjä vastaanotti vuonna 2009 keskimäärin 7 800 hätäpuhelua. Suunta on kuitenkin nouseva. Vuonna 2009 hätäkeskuslaitoksen henkilöstömäärä oli 839 henkilöä, joista vakinaisia 709 ja määräaikaisia 130. Henkilöstömäärästä naisia oli 481 ja miehiä 318. Henkilöstön keski-ikä oli 42 vuotta. (Mt.)

### **3.3 Yksittäisen hätäkeskuksen tehtävät**

Hätäkeskuksen tehtävänä on vastaanottaa hätäilmoituksia, välittömiä poliisin toimenpiteitä edellyttäviä ilmoituksia ja muita ihmisten-, omaisuuden- ja ympäristön turvallisuuteen liittyviä välittömiä toimenpiteitä edellyttäviä ilmoituksia, sekä välittää ne edelleen niille yksiköille, joille tehtävä voimassa olevan lainsäädännön mukaan kuuluu. Lisäksi hätäkeskus toimii pelastus-, poliisi- sekä sosiaali- ja terveystoimen viestikeskuksena, tukee ja avustaa näiden viranomaisten tehtäviä hoitavia yksiköitä, sekä hoitaa sille muussa laissa säädetty tehtävät. (Hätäkeskuslaki 4§.)

Suomessa on käytössä vain yksi hätänumero 112, jonka kautta Suomessa oleskelevat ihmiset saavat apua hätätilanteissa, jotka koskevat pelastuksen-, poliisin-, sairaankuljetuksen- tai sosiaalitoimen kiireellistä apua. Hätänumeroon soittaminen on ilmaista. Soitettaessa hätänumeroon puhelu yhdistyy lähimpään hätäkeskukseen. Puhelun vastaanottanut hätäkeskuspäivystäjä arvioi soittajalta saamiensa tietojen perusteella tilanteen vakavuuden ja hälyttää arvioinnin jälkeen tarvittavat viranomaiset apuun. Lisäksi hätäkeskuspäivystäjä antaa ohjeita ja neuvoja soittajalle, miten hänen tulee hätätilanteessaan toimia siihen asti, kunnes viranomaiset ovat paikalla. Kaikki hätänumeroon soittavat henkilöt eivät välttämättä tarvitse avun lähettämistä paikalle vaan soittajalle annetaan ohje ja neuvo miten hänen tulee asiassaan ja tilanteessaan menetellä. Tämä voi olla esimerkiksi neuvo ottaa yhteyttä sähkölaitoksen päivystysnumeroon tai rikosilmoituksen teko poliisille. Hätäpuhelut käsitellään tehokkaasti ja asiantuntevasti. Hätäilmoitusten edellyttämän pelastus-, poliisi-, sekä sosiaali- ja terveystoimen toimenpiteet voidaan käynnistää niiden edellyttämällä kiireellisyydellä koko maassa tasapuolisesti vuorokauden ajasta riippumatta. (Hätäkeskuslaitos.)

### **3.4 Työ hätäkeskuspäivystäjänä**

Hätäkeskuksen henkilöstöltä vaaditaan tehtävään soveltuva tutkinto (hätäkeskuspäivystäjän tutkinto) ja kokemusta siten kuin asetuksella tarkemmin säädetään. Hätäkeskuksen palveluksessa olevien poliisimiesten kelpoisuusvaatimuksista on voimassa mitä poliisin osalta laissa tai lain nojalla erikseen säädetään. (Hätäkeskuslaki 10§.) Hätäkeskuksen päivystyssalissa eli ns. toimintayksikössä, jossa hätäpuhelut vastaanotetaan, työskentelevät hätäkeskuspäivystäjät ja vuoromestarit. Vuoromestari toimii työvuoronsa esimiehenä.

Hätäkeskuspäivystäjä työskentelee virkamiehenä. Virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä, sekä käyttäydyttävä asemansa ja tehtäviensä edellyttämällä

tavalla (Virkamieslaki 14§). Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että hätäkeskuspäivystäjän tulee toimia hänelle annettujen ohjeiden mukaisesti ja hänen tulee itse käyttäytyä palvelutilanteessa asiallisesti, sekä korrektisti.

Hätäkeskuspäivystäjä työskentelee hädässä olevien auttamiseksi henkisen paineen allaista työtä tehden. Hän muodostaa puhelun perusteella kuvan meneillään olevasta tilanteesta tietyn kyselyprotokollan mukaan ja oman mielikuvituksensa tuella. Hätätilanteissa on monesti kyse sekunneista, ihmishengistä ja omaisuuksista, avun hälyttämisestä nopeasti ja oikeanlaisesti tietyn puhelukäsittelyajan aikana, sekä ohjeiden ja neuvojen antamisesta soittajalle joskus avun tulon asti. Hätäkeskuspäivystäjä tekee työtään tasapuolisesti ja luotettavasti. Päivystystyössä tilanteet muuttuvat nopeasti: toisessa puhelussa hän saattaa neuvoa asiakasta ottamaan yhteyttä esimerkiksi sähkölaitokselle ja seuraavassa hetkessä vastaanottaa puhelua liikenneonnettomuuspaikalta. Työ on nopeatempoista ja muuttuvaa. Eri tilanteisiin nopeasti mukautuminen vaativat hätäkeskuspäivystäjältä tiettyjä ominaisuuksia niin omassa persoonallisuudessa kuin myös eri työmekaniikkojen omaksumisessa.

Hätäkeskuspäivystystyö on kolmivuorotyötä. Hätäkeskus voi sijaita sekä maan päällisissä tiloissa, että myös kokonaan maanalaisissa ns. suojatiloissa. Työpisteessään päivystäjä hoitaa työtään teknisten apuvälineiden, kuten esimerkiksi tietokoneiden ja viranomaisradioverkon avulla. Puhelut käsitellään tietokoneavusteisen ohjelman avulla, samoin kuin tehdään hälytykset eri viranomaisyksiköille. Hyvä paineiden sietokyky, työnohjaus sekä oma koulutus- ja elämäkokemustausta auttavat työssä jaksamisessa. Työssä kohdattavia mieleen jääviä tai muita traumaattisia tilanteita on mahdollisuus käsitellä esimerkiksi muiden työkavereiden tai työterveyshuollon kanssa.

### **3.5 Asiakasväkivallan uhkatilanteet hätäkeskuspäivystäjän työssä**

Kaikki hätänumeroon soittavat asiakkaat eivät käyttäydy asiallisesti. Päivystystyön yhteen osa-alueeseen kuuluvat epäasiallisesti päivystäjää kohtaan käyttäytyvät asiakkaat, joiden käytös pahimmillaan voidaan luokitella työväkivallan piiriin. Nämä asiakasväkivallan uhkatilanteet ilmentyvät hätäkeskuksissa asiakkaan eli soittajan taholta suullisesti ja puhelimen välityksellä. Uhkailut voivat kohdistua esimerkiksi päivystäjän omiin henkilökohtaisuuksiin, kuten solvaukset ja haistattelut. Vakavasti otettavat uhkaukset kohdistuvat päivystäjän henkeen tai terveyteen, taikka uhkaus suunnataan päivystäjän lähiomaisiin tai hätäkeskuksen muihin virkamiehiin.



Hätäkeskuspäivystäjää uhkaava asiakas haluaa käyttää väkivaltaista käytöstään manipuloimis- ja uhkaamiskeinona, jotta saisi tahtonsa perille. Hän haluaa huomion itseensä, omaan asiaansa ja luulee saavuttavansa uhkaavalla käytöksellään jotain etua itselleen. Asiakas voi tuntea, että häntä on kohdeltu epäoikeudenmukaisesti, välinpitämättömästi, hänen hätäänsä on vähätelty tai hän saattaa tuntea itsensä nolatuksi. Lisäksi väkivaltaista ja uhkaavaa käytöstä lisäävät alkoholin-, lääkkeiden- ja/tai huumeiden käyttö, sekä mielenterveysongelmat. Useat edellä mainitut seikat liittyvät nimenomaan asiakkaan omaan tunnetilaan eli ovat yksilön omaan psyykkeeseen liittyviä. (Ellonen 1999, 8.)

Oman ammattiroolin hallinta on työssä tärkeää. Vaikka soittaja olisikin hätäkeskuspäivystäjää kohtaan asiaton, on päivystäjän itsensä muistettava olla aina ystävällinen ja kohtelias, sillä soittajan väkivaltainen käyttäytyminen on usein vastareaktio pettymykseen siitä, että soittajan asiaa ei hoidettukaan niin kuin hän itse luuli. Myös negatiivinen suhtautuminen yleensä viranomaisia kohtaan ja epäluottamus, saattavat liittyä henkilön käyttäytymiseen asiattomasti. Soittaja on saattanut kokea hätäkeskuspäivystäjän neuvot ja ohjeet ylimieliseksi palveluksi tai hän itse on sellaisessa mielen- tai ruumiintilassa, joka edesauttaa aggression syntymistä pienestäkin vastoinkäymisestä, kuten humalassa tai sairas. Uhkatilanteissa soittaja itse pitää kiinni omasta vaatimuksestaan tai näkemyksestään tilanteen hoitamiseksi, eikä kuuntele päivystäjän ohjeita tai neuvoja. Kun hänen vaatimuksiinsa ei suostuta, hän alkaa uhkailla tai syyllistää päivystäjää, tai kertoo ns. kostotoimista jos asiaa ei hoideta hänen haluamallaan tavalla

Hankalassa tilanteessa oman kiihtymyksen hallitseminen, omien tuntemuksien tunnistaminen sekä asiakkaan rauhoittamiseen tähtäävä, määrätietoinen toiminta ovat osa ammattitaitoa. Hätäkeskuspäivystäjän eteen tulee kuitenkin väistämättä tilanteita, jotka saattavat aiheuttaa omaa aggressiivisuutta, turhautumista, pelkotiloja, turvattomuuden tunnetta tai psykososiaalista kuormitusta. Hätäkeskuspäivystystyötä tekevät pääosin ihmiset, eivätkä koneet. Hädässä oleva hätänumeroon soittava ihminen tarvitsee hätäänsä toista ihmistä ja inhimillisyyttä. Inhimillisyyttä konemekaniikka ei koskaan pysty tuottamaan siten kuin ihminen itse pystyy. Tätä inhimillisyyttä tuotetaan juuri hätäkeskuksissa 112-palvelun kautta.

## 4 TUTKIMUKSEN YHTEISKUNNALLINEN KONTEKSTI

### 4.1 Turvallisuuden politiikkaa

Kajanoja (2005, 118) toteaa, että ”hyvinvointivaltio ymmärretään yleensä järjestelmäksi, jossa verovaroin tai pakollisin maksuin kerätään varoja, joilla turvataan kansalaisten elämää erilaisissa riskitilanteissa ja elämänkohtaloissa”. Hyvinvointia mitataan usein esimerkiksi eliniän, lukutaidon tai koulutuksen perusteella, ja tutkimuksissa selittävänä muuttujana käytetään valtion kokonaismenojen osalta bruttokansantuotetta tai veroastetta. Nämä eivät kuitenkaan kuvaa hyvinvointivaltion laajuutta ja hyvinvoinnin mittausta jättä tällöin melko kapeaksi. Tuottaako hyvinvointivaltio meille hyvinvointia? Hyvinvointivaltion ja hyvinvoinnin välillä olevat sosiaaliset mekanismit tulisi nostaa tutkimusten kohteeksi. Perusturvan, sekä sosiaalisten ja taloudellisten riskien varalta saatava turva on tärkeää yhteisten palvelujen ja hyvinvointivaltion ominaisuuksien välisen vuorovaikutuksen suuntautumiselle ja siihen osallistumiselle. (Mt., 120–121.)

Valtioneuvosto teki vuonna 2008 periaatepäätöksen sisäisen turvallisuuden ohjelmasta. Sen tavoitteena on pyrkiä poikkihallinnollisesti siihen, että Suomi on Euroopan turvallisin maa vuonna 2015. Tämä vaikuttaa osaltaan myös turvallisuusalan työntekijöiden työturvallisuuteen. (Kauppinen ym. 2010, 224.) Turvallisuus on osa hyvinvointia ja keskeinen inhimillinen sosiaalinen arvo. Tämä sosiaalinen arvo merkitsee erilaisia toimia modernin yhteiskunnan riskien minimoimiseksi, ihmisten elinympäristön turvallisuuden, sen varmuuden ja viihtyvyyden lisäämiseksi, sekä rikollisuuden vähentämiseksi. Suomessa sosiaalisen turvallisuuden ajatus on nähty koko yhteiskuntapolitiikan tavoitteeksi. (Kiehelä 2003, 49–50.) Sosiaalipolitiikan yhtenä osa-alueena pidetään turvallisuutta, josta voidaan erottaa sosiaalisen ulottuvuuden jäsentäminen ja siihen liittyvät kysymykset. Se kytkeytyy läheisesti keskeisiin käsitteisiin hyvinvoinnin-, sosiaalisen turvallisuuden- ja sosiaaliturvan kannalta. (Niemelä 2000, 21.) Perhe on tämän sosiaalisen turvallisuuskäsityksen ydinalue. Tällä alueella ilmenevä turvattomuus näyttäytyy keskuudessamme henkisenä ja/tai fyysisenä väkivaltana, välinpitämättömyytenä, sekä laiminlyönteinä. (Kiehelä 2003, 51.)

Inhimillisen turvallisuuden politiikka merkitsee ympäristöön, yhteiskuntaan ja kulttuuriin liittyvien rakenteiden vahvistamista. Tällä vältetään epävakautta ja yhteiskuntarakenteiden hajoamista. (Niemelä 2000, 25.) Keskeinen elementti inhimillisessä politiikassa on kansalaisten ja yhteisöjen oikeuksien turvaaminen ja laajentaminen suhteessa hallituksiin, ja

yrityksiin. Kansalaisten kannalta perinteinen turvallisuus tarkoittaa sitä, että heidän fyysinen turvallisuutensa ja -terveytensä eivät ole uhattuna. Turvallinen yhteiskunta mielletään sellaiseksi, jossa kansalaisten riski joutua rikosten ja väkivallan uhriksi on pieni. (Mt., 25–26.)

Kangas (2005, 66) puhuu sosiaalipolitiikasta, jolle oikeudenmukaisuuskysymykset ovat tärkeitä aivan erityisesti, koska sosiaalipolitiikka työskentelee mm. hyvän jakamiseen ja uudelleenjakamiseen liittyvien ongelmien kanssa. Tärkeää on, että kansalaiset pitävät järjestelmää oikeudenmukaisena. Ongelmana on se, että mikä on toiselle oikeutta, voi edustaa toiselle vääryyttä. Turvattomuus voidaan liittää osaksi riskiyhteiskuntailmiötä. Heiskanen (2002, 24) mukaan turvattomuus on väkivallan pelkoa oleellisesti laajempi käsite, sillä turvattomuutta voivat aiheuttaa esimerkiksi maailman tilanteeseen tai ympäristöön liittyvät asiat, mutta myös yksilön omaan toimeentuloon tai ihmissuhteisiin liittyvät asiat. Heiskanen (mt.) puhuu hyvinvointirasitekäsityksestä, joka pitää sisällään mm. välittömien väkivaltakokemusten, väkivallan uhan ja -pelkojen seurausten summan.

Yksi yleisimmäksi turvattomuuden aiheeksi on koettu yleisesti ihmisten välinpitämättömyys toisiaan kohtaan. Työyhteisön turvattomuus tai turvallisuus koetaan eri tavoin ja syitä voidaan etsiä mm. yhteiskunnasta tai itsestä. Turvallisuuden keskeiseksi elementiksi mielletään luottamus toisiin ihmisiin. Naisten on koettu ilmaisevan työyhteisöön liittyvät turvattomuuden tunteet miehiä helpommin. Se voi liittyä erilaiseen tapaan ilmaista tunteitaan. (Väisänen 2000, 254–255.) Inhimilliset turvattomuuden kokemukset liittyvät vahvasti yksilön omiin eri elämän vaiheisiin tai erilaisiin sosiaalisiin asemiin tai rooleihin. Tästä johtuen esimerkiksi naisten ja miesten pelkokokemukset poikkeavat toisistaan. Turvallisuutta tulisi aina tarkastella kokonaisuutena, koska se liittyy yksilön omaan elämänhallintaan, sekä sen tilaan, jossa eri turvallisuuden ulottuvuudet tulisi suhteuttaa toisiinsa. (Kiehelä 2003, 53.)

Hyvinvointivaltiolla on siis vastuu kansalaisten turvallisuuden edistämisestä ja sen kehittamisestä. Lisäksi kansalaiset itse pystyvät toimimaan omaa turvallisuuttaan edistävästi. Entäpä yritykset ja organisaatiot, joissa tutkielman aiheena olevaa työväkivaltaa tapahtuu? Minkälainen vastuu yrityksellä itsellään on toimia turvallisuutta edistävästi muutoin kuin pelkästään työsuojeluun liittyvien lakien ja asetusten kautta? Kanerva (2008, 68) tarkastelee asiaa laajemmalla perspektiivillä ja toivoo yritysten ottavan enemmän yhteiskuntavastuuta toimistaan. Tällä hän tarkoittaa käsitettä, joka liittää yhteen sosiaaliset ja ympäristön tilaan liittyvät liiketoimintaan sisältyvät kysymykset. Laajempien sidosryhmien kannalta yrityksen omat päätökset vaikuttavat monella eri osa-alueella sekä sen sosiaalisiin suhteisiin, että

yrittäjien omaan henkilöstöön. Yhteiskuntavastuun ottaminen vaatii yritykseltä asennemuutosta ja ennaltaehkäisevää ajattelua kokonaisvaikutuksia korostavalla tavalla.

#### **4.2 Turvallinen työ - nykyaikaisen yhteiskunnan tavoite ja työntekijän oikeus**

Jos pohditaan keinoja rikollisuuden ja väkivaltaisuuden vähentämiseksi, usein esiin nousevat rikosoikeudelliset keinot kuten sanktiot eli rangaistukset. Tätä pidetään usein ainoana mahdollisuutena karsia rikollisuutta ja saada ihmiset pysymään niin sanotusti kaidalla tiellä. (Laine 2007, 191.) Rangaistukset ovat yksi tapa vähentää rikollisuutta, mutta enemmän näkyvyyttä asialle saataisiin julkisella keskustelulla. Työpaikkaväkivallasta ja sen uhasta tulisi avoimesti puhua, koska ongelma on globaali. Kansainvälinen työjärjestö ILO (2004, 17) toivoo kaikilta avointa yhteiskunnallista vuoropuhelua työpaikkaväkivaltaa koskien. Vuoropuhelua pitäisi kehittää jatkuvana prosessina. Turvallisuuden ja terveyden suojeleminen työpaikoilla tulisi olla sen tavoitteena. Julkinen keskustelu työväkivallasta auttaisi osaltaan myös palveluiden parantamisessa. Kansallinen, sektori-, yritys- ja työpaikkatasolla käytävä yhteiskunnallinen vuoropuhelu työväkivallan osalta tulisi työmarkkinajärjestöjen ottaa haltuunsa. Työmarkkinajärjestöjen pitäisi yhdessä seurata ja arvioida työpaikkaväkivaltaa, sekä sisällyttää sen välittömät haitalliset seuraukset niihin työelämä- ja sosiaalisiin kysymyksiin, jotka kuuluvat yhteiskunnallisen vuoropuhelun piiriin palvelualoilla.

Yhteiskunnassa tapa tarkastella rikollisuutta on vuosien aikana muuttunut. Ensin on ollut peruslähtökohtana yksilön oma vastuu teoistaan. Sen jälkeen ovat tulleet mukaan järjestäytyneet rikollisuus ja organisaattoririkollisuus. Ajattelutavat ovat uusia, eivätkä silti syrjäytä yksilön omaa vastuuta, mutta tuovat kriminologiseen tutkimukseen uutta näkökulmaa. (Laine 2007, 49.) Yhteiskunnan muuttumiseen liittyvät seikat määrittelevät usein myös rikollisuudessa tapahtuvat muutokset, kuten rikollisuuden lisääntymisen (mt., 180). Vanhan ajan maaseutuyhteisöt hyvin tiiviinä asuinolosuhteina ovat yhteiskuntakehityksen myötä muuttuneet jos ajatellaan vaikkapa ihmisen yksilöllistä kunniaa. Ennen vanhaan esimerkiksi perheväkivaltaa ei katsottu rikolliseksi toiminnaksi, vaikka ne saattoivat olla yleisiä. Pahatapaista vaimoan aviomies sai kurittaa, kuten samoin lapsiakin kuritettiin pahoinpitelemällä fyysisesti. Tuolloin huumeita ei ollut, mutta viinan salapoltto ja väkivaltaiset yhteenotot kylillä olivat arkipäivää. Kun tilaisuus tehdä rikos kasvaa, myös rikollisuus kasvaa. Tällöin kyse ei ole rikollisten käyttäytymisen muuttumisesta vaan nimenomaan rikostilaisuuksien muuttumisesta. (Mt., 181–182.)

Yhteiskunnan tulisi antaa väkivallan vastaisella toimintapolitiikallaan etusija rakentavan työpaikkakulttuurin kehittämiseksi. Näihin sisältyvät muun muassa ihmisarvoinen työ, työetiikka, turvallisuus työpaikalla, keskinäinen kunnioitus, yhteistyö ja palvelun laatu. Vastuu näistä kuuluu organisaatiolle, jonka tehtävänä olisi laatia selkeä periaate- ja tavoiteohjelma, sekä tiedottaa tästä tunnustamalla työpaikkaväkivallan poistamispyrkimysten tärkeyden. (ILO 2004, 16–17.) Sellaiset työntekijäryhmät, jotka ovat erityisen haavoittuvia ja alttiita työväkivallalle tai sen uhalle, tulisi hallituksen ryhtyä toimiin ja laatia strategioita niiden tekijöiden poistamiseksi, jotka tekevät näistä ryhmistä haavoittuvia. Haavoittuvuutta tulisi tarkastella sektorikohtaisesti. (Mt., 18.)

Asiakkaat ja yleisö ovat avainasiassa työpaikkaväkivallan ennaltaehkäisyssä palvelualoilla. Kansalaisten ja organisaation asiakkaiden olisi hyvä tietää organisaation tavoitteista työpaikkaväkivallan poistamiseksi ja yleisesti lisätä asiakkaiden tietoisuutta asiasta. Organisaation sisällä tulisi tiedottaa säännöllisesti työpaikkaväkivallan luonteesta ja laadusta, sen syistä ja laajuudesta sekä antaa hyviä käytäntöjä tai ehdotuksia em. tilanteiden poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi. Tietoa pitäisi antaa myös väkivaltaa koskevista laeista ja määräyksistä, jotka ovat yleispäteviä ja koskevat työväkivallan uhkatilanteita. Myös jälkihoito eli työpaikkaväkivallan uhriksi joutuneen ohjauksesta, neuvonnasta, sekä hoito- ja kuntoutusohjelmasta tulisi olla saatavilla. (ILO 2004, 17–21.) Ei siis ole häpeä kertoa julkisesti ja/tai organisaation sisällä yrityksessä tapahtuneista työväkivaltatilanteista. Kuten aiemmin on kerrottu, työväkivaltaa esiintyy tänä päivänä kaikkialla ja ongelma on globaali. Häpeä sinänsä on vaieta työväkivallasta ja lakaista ikään kuin ongelma ”maton alle”. Organisaatio tekee tällöin karhunpalveluksen työntekijöille itselleen osoittamalla, etteivät he välitä asiasta, eivät ongelmien poistamisesta ja niiden ehkäisystä.

Työyhteisö voi omalla toiminnallaan ja monin eri tavoin vaikuttaa väkivaltariskien hallintaan ja ehkäisyyn. Turvallisuuden hallinta ja sen parantaminen on laaja kokonaisuus. Toimintaperiaatteet luovat pohjan väkivaltariskien ehkäisylle omassa työpaikassa. Ne voivat olla pelisääntöjä työpaikalla, joita koko henkilökunta työntekijöistä johtoportaan sitoutuvat noudattamaan. Toimintaperiaatteet pitävät sisällään muun muassa toimintaohjeet ja toimintatavat työpaikan väkivalta- ja uhkatilanteissa, sekä niiden ehkäisyssä. Työpaikan turvallisuudesta on hyvä olla vastuussa joku tietty henkilö, joka liittyy työpaikan organisatorisiin toimenpiteisiin. Riittävät henkilöresurssit ja hyvä työilmapiiri luovat perustan, jonka avulla on helpompi lähteä käsittelemään vaikeitakin asioita. Väkivaltatilanteisiin joutuneiden tuki ja jälkihoidon tarve pitää olla työyhteisössä myös huolehdittuna. Lisäksi

työpaikoilla pitäisi olla raportointijärjestelmä uhka- ja väkivaltatilanteiden kirjaamiseen, sillä niiden avulla pystytään seuraamaan turvallisuuden kehittymistä ja suunnittelemaan uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisytöitä paremmiksi. (Isotalus & Saarela 2001, 9.)

Rikollisuus ja väkivalta aiheuttavat haittoja sen kohdanneelle uhrille, sen tekijälle ja yhteiskunnalle itselleen. Väkivalta sen kaikissa muodoissaan ei tulisi olla hyväksyttävää yhteiskunnassa, jossa elämme. Kaikkien tulisi saada tehdä työtä ihmisarvoisesti ja työn tekijää kunnioittaen. ”Turvallinen työ on nykyaikaisen yhteiskunnan tavoite ja työntekijän oikeus” (Kanerva 2008, 71).

## 5 TUTKIMUSASETELMA

### 5.1 Tutkimusongelma

Tämän tutkimuksen tarkoitus on antaa kuva suomalaisten hätäkeskuspäivystäjien kohtaamista asiakasväkivallan uhkatilanteista alkuvuonna 2010. Tässä tutkimuksessa on kartoitettu, minkälaisia asiakasväkivallan uhkatilanteita hätäkeskuspäivystäjä kohtaa työssään ja paljonko niitä määrällisesti ilmenee kartoitusjakson aikana. Toiseksi tutkimuksessa on lyhyesti selvitetty miltä nämä uhkatilanteet ovat hätäkeskuspäivystäjistä tuntuneet. Tutkimuksessa on painotettu yksilökohtaista kokemusta. Tutkimuksessa käytettävät sanamuodot ovat asiakasväkivallan uhkatilanteet, sekä työväkivalta, jotka molemmat tarkoittavat tässä tutkimuksessa samaa asiaa: asiakkaiden taholta tulevia henkisen väkivallan uhkatilanteita.

Työskentelen itse hätäkeskuksessa hätäkeskuspäivystäjänä. Tätä työtä olen tehnyt vuodesta 1994 asti. Työvuosieni aikana pääosin hätänumeroon soittavat ihmiset ovat käyttäytyneet asiallisesti ja tilanteeseen sopivasti. Mukaan mahtuu kuitenkin myös epäasiallisia soittajia. Saan toisinaan kuulla haistatteluja ja henkilökohtaisuuksiin meneviä uhkauksia, terveyttäni ja henkeäni on uhattu, on uhattu ilmoittaa minusta iltapäivälehdistölle, sekä uhattu asiakkaan taholta virkaurani päättyneen. Useimmissa näistä tapauksista soittaja on saanut ohjeen, miten hänen tulee asiassaan menetellä, mutta tämä ei ole sopinut hänelle ja hän on aloittanut minun solvaamisen ja uhkaamalla minua erilaisilla kostotoimilla. Tätä samaa tapahtuu myös muille hätäkeskuspäivystäjille omassa työyhteisössäni, sekä kaikissa muissa hätäkeskuksissa ympäri Suomen. Asiakasväkivallan uhkatilanteet kuuluvat osana hätäkeskuspäivystäjän työnkuvaan.

Kiinnostus aiheeseen pohjautui siitä, että asiakasväkivallan uhkatilanteet ovat jääneet hätäkeskuspäivystystyön tutkimisessa vähäiselle. Työssä tapahtuvista uhkatilanteista puhutaan, mutta niiden kirjaamista, seurantaan tai kategoriointia ei ollut aikaisemmin Hätäkeskuslaitoksella tässä mittakaavassa tehty. Minulla ei siis ollut aiempaa vertailukohdetta asiaan. Päätin itse tehdä kartoituksen uhkauspuheluihin liittyen. Tarkastelisin tuloksien perusteella minkälaisia haistattelut ja uhkaukset ovat määrällisesti ja laadullisesti, sekä miltä niiden vastaanottaminen päivystäjistä tuntuu ja miten se vaikuttaa päivystäjän omaan työhyvinvointiin. Näistä lähtökohdista lähdin tutkielmaideani suunnittelemaan.

Sain Hätäkeskuslaitokselta luvan tutkimukseni tekemiseen syksyllä 2009. Koska aihe oli sellainen, josta valmista aineistoa ei vielä ennen tätä ollut olemassa, oli minun kerättävä se

itse. Tämä vaati ajallisesti pidemmän ajan verrattuna jo valmiiseen heti saatavissa olevaan aineistoon. Oman aineiston kerääminen erillisellä tutkimusta varten tehdyllä lomakkeella edellytti aikaa lomakkeen kysymysten suunnitteluun, niiden työstämiseen valmiiksi lomakkeeksi, sekä tietyn ajanjakson aineiston keräystä varten. Kuitenkin omalla kyselylomakkeella aineiston keräämisessä on se hyvä puoli, että saa juuri niihin kysymyksiin vastauksia, joita on tutkimusta varten hakemassa.

Tutkimukseni aineistonhankintaidea jakautui kahteen eri osa-alueeseen: varsinaisiin asiakasväkivallan uhkatilanteiden kartoituslomakkeisiin, sekä lisäksi hätäkeskuspäivystäjien omiin kirjoitelmiin. Kartoituslomake oli kyselylomake, joka antaisi määrälliset, sekä osin laadulliset vastaukset hakemiini tutkimuskysymyksiin, ja kirjoitelmat täysin laadullisen aineiston.

## **5.2 Aineisto**

### ***5.2.1 Hätäkeskuspäivystäjien omakohtaiset kirjoitelmat***

Alkuperäisenä ajatuksenani oli, että hätäkeskuspäivystäjät kirjoittaisivat minulle hyvin lyhyesti ja omakohtaisesti miltä asiakasväkivallan uhkaustilanteet ovat yleisesti heistä itsestään tuntuneet, miten ne ovat vaikuttaneet heidän omaan työssä jaksamiseensa ja asiakkaiden kohtaamiseen, sekä minkälaisia uhkaukset pahimmillaan ovat olleet. Tavoitteenani oli kirjoitelmien avulla saada tietoa hätäkeskuspäivystäjien yksilöllisistä kokemuksista solvaus- ja uhkaustilanteissa. Toiveenani oli lisäksi, että mikäli uhkaustilanteet ovat olleet yksilön sairausloman taustalla, tästä olisi kirjoituksessa hyvä myös mainita. Tarkoituksenani oli teemoitella kirjoituksista esiin tulevia samankaltaisuuksia ja tehdä niistä yhteenvetoja, joita vertailisin muista tutkimuksista saatuihin tuloksiin asiakkaiden taholta tuleviin työväkivaltakokemuksiin.

Pyynnön tarvitsemistani kirjoituksista lähetin loppuvuodesta 2009 sähköpostitse kaikille Suomen hätäkeskuspäivystäjille, sekä vuoden 2010 alussa vielä muistutuksen asiaan liittyen. Tämä annettu kirjoituspyyntö ei kuitenkaan tuottanut toivottua tulosta, enkä saanut määräaikaan mennessä kuin muutaman vastauksen. Aineiston vähyyden vuoksi minun oli tämä osuus hylättävä. Nämä saamani kirjoitelmat olen hävittänyt, enkä ole käyttänyt niitä tässä työssäni miltään osin. Tämä tutkimus perustuu siis kokonaisuudessaan kartoituslomakkeella kerättyyn aineistoon.



### ***5.2.2 Asiakasväkivallan uhkatilanteiden kartoituslomake***

Kyselylomakkeissa kysymysten muoto määrittyy aina tarkoituksen ja kohderyhmän mukaan. Kysymysten teossa on oltava huolellinen, sillä se luo perustan tutkimuksen onnistumiselle. Kysymysten tulisi olla yksiselitteisiä, ei johdattelevia, ja niitä lähdetään rakentamaan tutkimusongelmien ja tutkimuksen tavoitteiden mukaisesti. Kysymysten tulee mitata sitä, mitä niiden on tarkoituskin mitata. Lisäksi edellytetään, että kysymyksiin vastaajilla on kysymyksen vaatima tieto. (Valli 2007, 102–103; Ahola 2007, 56.) Näistä lähtökohdista lähdin kartoituslomaketta suunnittelemaan.

Asiakasväkivallan uhkatilanteiden määrän ja laadun selvittämistä varten minun oli tehtävä erillinen kartoituslomake (Liite 1). Ilman kartoituslomaketta uhkausten tarkkaa määrää ja niiden laadullisuutta on vaikea selvittää, ottaen huomioon hätäkeskuspäivystystyön kiireen ja hektisyyden. Lomakkeen avulla saisin ajantasaisen tiedon muun muassa asiakasväkivallan uhkausten ajankohdasta ja laadusta. Suljetuissa kysymysmuodoissa vastaaja valitsee vastauksensa valmiista vaihtoehdoista kun taas avoimiin kysymyksiin vastaaja vastaa haluamallaan tavalla. (Ahola 2007, 57.) Lähdin liikkeelle näistä kahdesta kysymysmuodosta. Suunnittelin lomakkeeseen eri vaihtoehtoja valmiiksi kysymyksiksi ja päätin antaa tilaa myös avovastauspaikoille. Päädyin myös avovastauksiin siksi, jotta saisin vastaajien tuntemuksia yksilöidysti aineistoon mukaan.

Kun tutkija suunnittelee valmiit vaihtoehdot kysymyksiin, tulee tutkijalla itsellään olla hyvät etukäteistiedot aihepiiristä (Ahola 2007, 57). Pohdintaa lomakkeen kysymysten laatimiseksi oli mielestäni luonteva tehdä, koska itse toimin hätäkeskuspäivystäjänä ja olen itsekin vastaanottanut uhkauspuheluita oman virkaurani aikana. Tämä osaltaan auttoi tekemään lomakkeen kysymyksistä sellaisia kuin miksi ne lopulta muotoutuivat. Lomake sisälsi mielestäni tärkeimmät ja useimmin hätäkeskuspäivystäjää kohtaan osoitetut solvaus- ja haistattelufraasit, jotka olin kiteyttänyt omiin kategorioihinsa. Lisäksi oli osio vakavasti otettavista uhkauksista.

Tutkimusongelma itsessään muovasi kysymysten jäsentelyä. Luokittelen tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset tosiasiaa mittaaviin kysymyksiin (ks. Ahola 2007). Tosiasiaa mittaavat kysymykset koskevat menneitä tapahtumia tai käyttäytymistä. Tässä tehdyssä kyselytutkimuksessa hätäkeskuspäivystäjän piti täyttää asiakasväkivallan kartoituslomake, joko puhelun jälkeen tai muutoin hänelle sopivana ajankohtana. Lomake mittasi tällöin tapahtunutta tosiasiaa. Kysymykset oli laadittu siten, että hätäkeskuksessa hätäpuheluja

vastaanottaneet päivystäjät ymmärsivät mahdollisimman pitkälle, mitä kysymyksessä haettiin ja minkälaista vastausta heiltä vaadittiin.

Lomakkeen pituus kannattaa miettiä huolellisesti (Valli 2007, 104). Mikäli kyselylomake on liian pitkä, se vähentää vastausten määrää; ihmiset eivät jaksanut tutustua siihen tarkemmin ja liian pitkä lomake saa vastaajan toisinaan luovuttamaan vastauksen antamisen. Aihealue ja tutkimusongelmat määrittelevät osiltaan lomakkeen pituuden. Tähän samaan pohdintaan tulin itsekin, sillä hätäkeskuspäivystystyön ohessa täytettävä lomake ei saisi olla monisivuinen vaan melko yksinkertainen täyttää ja mahdollisimman lyhyt. Nämä seikat määrittivät osiltaan lomakkeen muotoutumista ja suunnittelua.

Paras tapa kartoituslomakkeen täyttöön hätäkeskuspäivystystyön ohessa oli laittaa se sähköiseen muotoon. Hätäkeskusten päivystysaleissa hätäkeskuspäivystäjällä on työpisteessään auki Internet, josta sähköinen lomake oli helppo ottaa täytettäväksi. Hätäkeskuslaitoksella on lisäksi käytössään oma sisäinen tiedotuskanava Intranetissä, jonka nimi on Hellu<sup>1</sup>. Tekemäni Word-pohjainen kartoituslomake vietiin Helluun Lukkari-nimiseen tietokantaohjelmaan. Jokainen täytetty lomake tallentui heti sille tarkoitettuun tietokantaan. Tietokannasta tallentuneet lomaketiedot olivat Excel-muotoiset ja täten siirrettävissä Tampereen yliopiston käyttämään SPSS for Windows-ohjelmaan. Lomakkeiden tiedoista muokkasinkin havaintomatriisin.

Tarkoitus oli, että hätäkeskuspäivystäjä täyttää kartoituslomakkeen työnsä ohessa heti uhkauspuhelun vastaanottamisen ja sen käsittelyn jälkeen, tai muutoin myöhemmin hänelle sopivana ajankohtana. Oli tärkeä saada ajantasainen tieto, sillä myöhemmin tilanteen muistaminen voisi olla vaikeampaa ja annetut tiedot eivät täyttäisi luotettavuutta, sekä voisivat olla epätarkkoja. Tämän vuoksi lomakkeesta oli tehtävä mahdollisimman yksinkertainen, sekä helposti ja nopeasti täytettävä, jotta vastaamiseen ei menisi paljon aikaa. Lomakkeen oli kuitenkin kartoitettava mielestäni tärkeimmät asiat uhkatilanteista. Kartoituslomakkeen osiot jakaantuivat kuuteen eri ryhmään: 1. Vastaajan taustatiedot, 2. Puhelun taustatiedot, 3. Luokitellut kysymykset solvaamiseen, haistatteluun, nöyryytykseen tai aliarviointiin, sekä henkilökohtaisuuteen liittyen (lievät uhkaukset), 4. Vakavasti otettava uhkaus, 5. Uhkauksen jälkeiset toimenpiteet, sekä 6. Kipumittari.

---

<sup>1</sup> Hellu on Hätäkeskuslaitoksen henkilöstön sisäinen Intranet-tiedotuskanava. Sivulla tiedotetaan laitoksen sisäisistä ja ulkoisista ajankohtaisista asioista.

Vastaajan taustatiedot kyselylomakkeessa toimivat yleensä niin sanotusti selittävinä muuttujina (Valli 2007, 103). Tällöin tutkittavaa ominaisuutta tarkastellaan suhteessa niihin. Tämä oli omakin tarkoitus, joten siksi mielestäni vastaajan taustatiedot oli hyvä ottaa mukaan tutkimukseen. Vastaajan taustatiedot pitivät sisällään vastaajan hätäkeskuksen, sukupuolen, työkokemuksen ja koulutustaustan. Puhelun taustatiedot sisälsivät tiedot puhelun vuorokaudenajasta, viikopäivästä, kuukaudesta, sekä soittajan sukupuolesta. Soittajan taustatietoja olisi ollut mielenkiintoista tutkia enemmänkin, mutta tämä ei ollut mahdollista, koska soittaja itse ei tiennyt osallistuvansa tutkimukseen. Näin ollen soittajasta ei ole muita taustatietoja saatavilla kuin sukupuoli, jonka senkin vastaaja on määritellyt joko mieheksi tai naiseksi soittajan äänen tai mahdollisesti hänen kertomansa nimen perusteella.

Varsinaista asiakasväkivallan uhkaustilannetta pyrittiin selvittämään yksinkertaisin keinoin, joita oli valmiiksi teemoiteltu kysymyskohtaan kolme. Tämä kysymysosio on luokiteltu niin sanotusti lieviksi uhkauksiksi. Tähän kysymyskategoriaan valitsin useammin käytetyt asiakkaiden taholta tulevat solvausfraasit. Näistä valikoista päivystäjä pystyi valitsemaan useamman kohdan, mikäli asiakas oli samassa puhelussa käyttänyt useampaa nimittelyä. Jos asiakas pelkästään kirosi, ei tästä täytetty lomaketta. Vasta kun asia kohdistui jollakin tapaa henkilökohtaisuuksiin, kuten päivystäjän sukupuoleen, tällöin lomake tuli täyttää.

Valmiit kategoriat kohdassa kolme olivat: haukkuminen tai solvaaminen päivystäjän sukupuoleen liittyen (esimerkiksi huorittelu, ämmittely, homottelu, jne.), haukkuminen tai solvaaminen päivystäjän ammatinvalintaan liittyen (esimerkiksi natsi, kyttä, jne.), haukkuminen tai solvaaminen eläimeksi (esimerkiksi lehmä, sika, jne.), päivystäjän ammattiosaamisen vähättely ja aliarviointi, päivystäjän älykkyyden vähättely ja aliarviointi, uhkaus toimittaa päivystäjä viralta, sekä uhkaus ottaa asian tiimoilta yhteyttä mediaan. Lisäksi oli avovastauspaikka, mikäli mikään edellisistä ei osunut kohdalleen ja avovastauspaikalle oli mahdollista kirjoittaa saatu solvauksen muoto.

Vakavasti otettava uhkaus – osio (kohta 4) pyrki kartoittamaan jo nimensä mukaisesti sellaisia uhkaustilanteita, joissa päivystäjää uhataan henkeen, terveyteen tai omaisuuteen liittyen, taikka hänen työyhteisöään, toista hätäkeskusta, hätäkeskusyksikköä (nykyinen keskushallinto) tai Hätäkeskuslaitosta yleisesti tavalla, joka mahdollisesti vaatii toimenpiteitä sen jälkeen, kuten rikosilmoituksen teon. Tässä päivystäjän tuli merkitä tehtävälapun

numero<sup>2</sup>. Tämä siksi, jos myöhemmin haluaisin kuunnella puhelua jälkeinpäin ja tutkia siinä esiintyviä uhkausmuotoja. Päivystäjän oli lisäksi rästettävä oikea uhkauksen muoto jo valmiiksi kategorioituista vaihtoehdoista. Nämä olivat: uhkaus selvittää päivystäjän työ- tai kotiosoite, uhkaus selvittää päivystäjän perhetausta, uhkaus päivystäjän omaan terveyteen, henkeen tai omaisuuteen liittyen, uhkaus terveyteen, henkeen tai omaisuuteen liittyen jotain toista viranomaista kohtaan ko. hätäkeskuksessa, sekä uhkaus koko hätäkeskukseen henkilöstön terveyteen, henkeen tai heidän omaisuuksiinsa liittyen. Tässäkin oli mahdollista valita enemmän kuin yksi kohta, mikäli asiakas näin oli uhannut. Avovastauspaikkoina olivat: uhkaus jotain toista hätäkeskusta kohtaan: ketä ja minkälainen uhkaus, uhkaus hätäkeskustyksikköä kohtaan, minkälainen, sekä uhkaus yleisesti koko Hätäkeskuslaitosta kohtaan, minkälainen. Lopuksi oli avovastauspaikka, johon päivystäjällä oli mahdollisuus kirjoittaa uhkaustilanteesta: siitä kokemisesta, miltä tuntui tai turhautti, sekä muuta mahdollista uhkaukseen liittyvää.

Kohdassa viisi kysyttiin vakavasti otettavan uhkauksen jälkeisiä toimenpiteitä, oliko asiasta ilmoitettu eteenpäin? Vastauspaikkoina olivat: ei tehdä mitään, asiasta ilmoitetaan vuoromestarille, viestipäällikölle, hätäkeskuksen johtajalle, hätäkeskustyksikköön, työterveyshuoltoon, sekä asiasta on tehty rikosilmoitus. Lisäksi oli avovastauspaikka, johon oli mahdollisuus kirjoittaa jokin muu vaihtoehto kuin edellä. Lopuksi lomakkeelta löytyi kohdasta kuusi ”Kipumittari”. Kyseessä oli palkki, jossa oli keskellä kohta, johon oli mahdollisuus tarttua hiiren painikkeella ja vetää sitä joko vasemmalle tai oikealle. Vasemmassa laidassa oli merkintä ”Tuntui tosi pahalta” ja oikeassa laidassa ”Ei tuntunut mitään”.

### **5.3 Otanta**

Päätin ottaa tutkimukseen mukaan kaikki Suomen 15 hätäkeskusta ja näiden keskusten hätäpuheluja vastaanottavat hätäkeskuspäivystäjät, jotta tutkimus kuvaisi mahdollisimman laajasti varsinaista tutkimuskohdetta. Tämä tutkimus on siis tyypiltään kokonaistutkimus. Kokonaistutkimuksessa on kyse siitä, että tutkimukseen saatavat tiedot kerätään kaikilta, koko tutkittavana olevalta joukolta (Ahola 2007, 55). Uskoin, että kartoituslomakkeilla saamani aineisto ei tulisi kuitenkaan liian suureksi ja työlääksi myöhemmin analysoida, vaikka

---

<sup>2</sup> Kun hätäkeskuspäivystäjä vastaa 112 soitettuun hätäpuheluun, aukeaa tietojärjestelmään avoin tehtävälomake. Lomakkeelle tallennetaan soittajan puhelinnumero, nimi, tapahtumapaikan osoite, ilmoituksen tiedot, jne. Jokainen uusi tehtävälomake sisältää oman jatkuvan numerosarjansa. Tämän numerosarjan perusteella voidaan tallenteilta myöhemmin hakea esimerkiksi tietty puhelunauhoite.

mukana olivat kaikki hätäkeskukset. Rahallisia kustannuksia aineiston keräämisestä ei ole ollut.

Tutkimukseen tarvittava aineisto kerättiin kaikista Suomen hätäkeskuksista kartoitusajanjakson ajalta 4.1. – 4.4.2010. Ensimmäinen tiedote tulevasta tutkimuksesta ja kartoituksesta informoitiin koko Hätäkeskuslaitoksen väelle Hellun ”Ajankohtaista”-palstalla joulukuussa 2009. Tiedotteessa kävi ilmi, mistä oli kyse, kuka minä olin, sekä mihin tarkoitukseen kartoitusta tullaan käyttämään. Samalla infosivulle linkitettiin kartoituslomakkeen Word-muoto, jotta hätäkeskuspäivystäjät pääsivät tutustumaan lomakkeen kysymyksiin jo ennen varsinaisen kartoituksen alkamista. Toinen informaatio asiasta tiedotettiin 4.1.2010, jolloin kartoitusjakso avautui. Tämän jälkeen kartoituslomake oli täytettävissä sähköisenä Hellun sivujen kautta olevan linkin välityksellä.

Kartoitusjakson pituudeksi valitsin kolme kuukautta, joka olisi  $\frac{1}{4}$  vuodesta. Tältä ajalta saisin mahdollisimman hyvän kuvan uhkailuista ja niiden muodoista. Kartoitusjakso tuntui aluksi itsestäni melko pitkältä, vaikkakin ajanjakso oli harkittu. Oma epäily kartoituslomakkeiden täyttämisen innokkuuteen oli kuitenkin epävarmaa, kunnes sain helmikuussa 2010 Hätäkeskuslaitokselta tiedon, että lomakkeita oli täytetty jo mainio määrä. Tämä tieto huojensi omaa mieltäni ja oma usko tutkimusaineiston riittävyteen pro gradu työtäni ajatellen näytti hyvältä. Saamani väliaikatiedon jälkeen laitoin kaikille hätäkeskusten hätäkeskuspäivystäjille sähköpostin välityksellä kiitokset jo annetuista vastauksista. Pyysin heiltä vielä hieman innokkuutta asian suhteen kartoitusjakson päättymiseen asti. Tiedote käynnissä olevasta kartoituksesta lähti Hellun kautta vielä 22.3.2010 koko henkilöstölle. Kartoitusjakson loputtua täytettyjä lomakkeita oli tietokantaan tallentunut yhteensä 169 kappaletta. Yksi vastaaja on voinut täyttää kartoitusjakson aikana enemmän kuin yhden lomakkeen eli siitä tietoa ei ole, montako yksittäistä hätäkeskuspäivystäjää kyselyyn on vastannut.

#### **5.4. Aineiston luotettavuus, sen eettisyys ja turvallisuus**

Hyvän aineiston peruskriteerinä voidaan pitää sen luotettavuutta, vaikka keräys olisi suoritettu millä tavoin tahansa. Aineiston luotettavuutta voidaan arvioida kahdella eri tavalla. Ensiksikin kysymällä miten hyvin kerätyt tiedot pitävät paikkansa ja toiseksi, voidaanko kerättyjen tietojen pohjalta tehdä yleisiä päätelmiä. Ensimmäinen kysymys vastaa aineiston sisäiseen ja toinen ulkoiseen luotettavuuteen. (Alkula ym. 2002, 44.) Tämä aineisto on luokiteltavissa

sisäisesti luotettavaksi, sillä uskon tietojen pitävän paikkansa. Työn ohessa täytettävä lomake luo oman vastuunsa työskentelyyn ja siinä tapahtuvaan ajankäyttöön. Lisäksi tutkimusaihe itsessään on sellainen, että en usko kenenkään turhaan tai ilkeästi täyttäneen kartoituslomaketta. Jokainen täytetty kartoituslomake on kirjallinen selite tapahtuneesta asiakasväkivallan uhkatilanteesta hätäkeskuspäivystäjän työssä kyseisenä aikana. Ulkoisen luotettavuuden kriteerit täyttyvät myös, sillä näiden kartoituslomakkeiden myötä pystytään tekemään yleistyksiä yleisemmistä hätäkeskuspäivystäjää kohtaan osoitetuista solvaus-, haistattelu- tai uhkausmuodoista asiakkaiden taholta; niiden määristä ja laaduista.

Tutkijana haluan omalta osaltani olla eettisesti luotettava, enkä halua tuottaa vahinkoa tutkittaville tai tiedeyhteisölle itselleen. Tähän tutkimukseen osallistuneet hätäkeskuspäivystystyön ammattilaiset haluan pitää turvassa ja tältä osin anonyymeinä. Tämä tekemäni tutkimus on turvallinen niin vastaajien kuin tutkittavien puheluiden osalta. Aineisto on kerätty niin, että siitä ei yksittäistä kartoituslomakkeen täyttäneitä päivystäjää pystytä henkilökohtaisesti tunnistamaan ja/tai liittämään tiettyyn hätäkeskukseen. Kaikkien vastaajien anonymiteetti on tältä osin suojattu. Kartoituslomakkeista hätäkeskukseen soittanutta uhkaavasti käyttäytyneitä henkilöä ei myöskään pystytä tunnistamaan, joten heidänkin osaltaan anonymiteetti on suojattu, vaikka he eivät ole tienneensä osallistuvansa omalta osaltaan tutkimukseen. Yhteenvetona todettakoon, että mikäli myöhemmin tutkimuksesta tullaan keskustelemaan julkisesti ja/tai se on yleisesti Internetissä luettavissa Tampereen yliopiston opinnäytetöiden sivuilla, tutkimuksesta ei yksittäistä uhkauspuhelua, sen vastaanottanutta hätäkeskuspäivystäjää tai sen soittanutta henkilöä, pystytä tunnistamaan ja puhelua osoittamaan tiettyjen henkilöiden väliseksi.

Tutkimuksesta informoitiin avoimesti koko Hätäkeskuslaitoksen henkilökunnalle ja tutkittavien toivottiin täyttävän lomake jokaisen heitä kohtaavan uhkauspuhelun jälkeen. Tutkimus on ollut avointa ja siihen osallistuminen vapaaehtoista, mutta kuitenkin suotavaa. Tulen säilyttämään aineistoa kotonani. Aineisto on kerätty tätä tutkimusta varten ja sen käyttö myöhemmin, esimerkiksi jatkotutkimukseen, on tämän jälkeen mahdollista ainoastaan itselleni. En tule antamaan aineistoa eteenpäin kenellekään muulle.

Lopuksi haluaisin tutkijana mainita, että vaikka itse toimin hätäkeskuspäivystäjänä, en ole tehnyt tulosten analysointia tunnepohjaisesti tai etsimällä vastauksista epäkohtia, esimerkiksi hätäkeskuspäivystäjän työtä kohtaan. En ole vääristellyt tai kaunistellut totuutta, vaan pyrkinyt rehelliseen tulosten julkittamiseen siten, kuin vastaajat itse ovat vastauksensa

antaneet. Tutkimus on tutkittaviensa näköinen, koska vastaajat ovat olleet erityisessä pääosassa. Lomaketutkimukseen vastaaminen tulisi nähdä psykologisena ja sosiaalisena vuorovaikutustilanteena. Tällöin vastausten lopputulkinnassa on tämä vuoropuhelu otettava huomioon. Ihmisten antamat vastaukset analysoidaan vastauksina kysymyksiin ja näistä saatujen tulosten validiteetti on riippuvainen tutkijasta, tulkitseeko hän tutkittavien vastaukset heidän antamallaan tavalla. (Ahola 2007, 70.)

Tällä tutkimuksella saadut tulokset ovat Suomen hätäkeskuspäivystäjien kokemuksia asiakkaiden taholta tulleista haistattelu- ja uhkauspuheluista alkuvuonna 2010. Itse tutkijana olen toiminut ns. tulkkina vastausten auki kirjoittamisessa ja tulosten analysoimisessa. Uskon tutkimuksen olevan tutkittaviensa näköinen, joka on ollut tutkimuksen tarkoituksin.

## **5.5 Aineiston analyysi**

### ***5.5.1 Kvantitatiivinen aineisto***

Tämä tutkimus on empiirinen tutkimus, koska se perustuu keskeisesti aineistoon (Toivonen 1999, 98). Kyseessä on kuvaileva tutkimus. Tarkoitus on kuvailla, miten tutkittavat asiat ovat jakaantuneet tutkittavassa joukossa ja tavoitteena kertoa tulosten avulla kokonaiskuva tutkittavasta ilmiöstä. (Hirsjärvi ym. 2003, 130.) Asiakasväkivallan uhkatilanteiden kartoituslomake oli suunniteltu siten, että lomakkeen kysymykset pystyivät muuttamaan numeeriseen muotoon tilastollista käsittelyä varten. Tutkimuksen kvantitatiivinen osuus muodostui valmiista kartoituslomakkeesta, sekä sen numeraalisesta muodosta. Vastaajalle eli hätäkeskuspäivystäjälle oli annettu kartoituslomakkeessa valmiit vastausvaihtoehdot, joista hän valitsi omaa käsitystään parhaimman valintatilanteessa. Vastaustapa oli tällöin strukturoitu. (Toivonen 1999, 102). Kartoituslomakkeen numeerisen aineiston vein SPSS for Windows-tilastokäsittelyohjelmaan ja saadusta aineistosta muodostin havaintomatriisin. Havaintomatriisin muodostavat havaintoyksiköt ja muuttujat (Alkula ym. 2002, 48–49.) Tässä tutkimuksessa havaintoyksikkönä oli hätäkeskukseen soitettu hätäpuhelu ja muuttujina lomakkeessa kysytyt asiat.

Aineistosta olen ottanut ensin frekvenssijakaumat eli lukumäärät, jotta olen saanut tiedon kaikista muuttujista ja pystynyt tarkistamaan, sekä korjaamaan mahdolliset aineistossa olevat virheet. Tulokset näkyvät kokonaislukuina (N), sekä prosentteina (%). Prosenttijakaumia olen ottanut siksi, että nämä kertovat informaatiota koko perusjoukon jakaumasta. (Holopainen ym. 2004, 45.) Osaa muuttujista on ristiintaulukoitu. Tällöin olen ollut kiinnostunut kahden

eri muuttujan välisestä tilastollisesta yhteydestä. Ristiintaulukoitavana on ollut luokitteluasteikon muuttujia. Selittävinä eli taustamuuttujina on käytetty esimerkiksi vastaajan tai soittajan sukupuolta, joista saatuja tuloksia on voitu verrata tämän tutkimuksen teoriataustaa vasten. Ristiintaulukoinnissa otoksen tulee olla riittävän suuri, jotta näytettävästä taulukosta tulee mielekäs tarkastella. Tässä kohdin tämän tutkimuksen materiaali oli ristiintaulukointiin riittävä. (Holopainen ym. 2004, 157–158.)

### **5.5.2 Kvalitatiivinen aineisto**

Tutkimuksen kvalitatiivinen osuus muodostui lomakkeen avoimista vastauspaikoista. Näihin avoimiin paikkoihin hätäkeskuspäivystäjät saivat kirjoittaa sanamuotoja soittajien antamista uhkailuista, sekä omista tuntemuksistaan uhkailuihin liittyen. Puhelun ollessa havaintoyksikkö, on tutkittavana ollut puhuttu kieli ja sanotut (kirjoitetut) sanat. Yksilön toiminta, sanojen yhteys lauseeseen tai yksittäinen teko liittyvät sosiaaliseen käyttäytymiseen ja sen tulkintaan. Olen esittänyt näistä hätäkeskuspäivystäjien kirjoittamista teksteistä tarkkoja kuvauksia ja hakenut niistä keskeisiä piirteitä. Näin ollen tutkimustapa on ollut kuvaileva. (Hirsjärvi ym. 2003 130.) Koska kyseessä ovat olleet vain kirjoitetut, soittajan sanomat sanat tai lauseet, tässä ei ole ollut mahdollista tutkia esimerkiksi äänensävyjä tai tapaa, jolla uhkaus on lausuttu. Kyseessä on ollut vuorovaikutustilanne, jossa pelkästään tarkastellaan vain toisen osapuolen puhumaa. Kun kyse on henkilön osoittamista haistatteluista, solvauksista tai uhkauksista toista osapuolta kohtaan, tarkasteltavana on lisäksi ollut vallan ja alistussuhteen muodostuminen. (Jokinen ym. 2004.)

Päivystäjien kokemuksiin uhkatilanteista, sekä niihin liittyviin tuntemuksiin, olen käyttänyt fenomenologista tutkimustapaa, joka tutkii yksilön kokemusmaailmaa ja sen ymmärtämistä. Kokemuksellisuus on ihmisen maailmasuhteen perusmuoto ja se muotoutuu merkitysten mukaan (Laine 2010, 29). Fenomenologia tarkoittaa Laineen (mt., 43) mukaan ”ilmiön olemuksellisen merkitysrakenteen selvittämistä”. Fenomenologisessa tutkimustavassa aineistoa työstettäessä ensin pyritään kuvaamaan sitä, mitä aineistossa on sanottu. Seuraavaksi pyritään koostamaan materiaalista merkityksiä muodostavia kokonaisuuksia. Viimeisenä vaiheena luodaan kokonaiskuva tutkittavana olleesta ilmiöstä. (Mt. 2010.) Aineistosta yleistyksiä tehtäessä keskeisintä on sen edustettavuus. Kvalitatiiviselta tutkimukselta tulisi vaatia, että se antaisi melko tarkkaa tietoa ilmiön yleisyydestä, eikä satunnaisten asioiden ilmenemistä kannata korostaa. (Toivonen 1999, 111.) Yhdistämällä nämä kaksi eri aineistoa (kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen), olen saanut lopullisen kuvan tutkittavasta ilmiöstä.



## **5.6 Tulosten esittämistapa**

Olen pyrkinyt selkeään ja helposti luettavaan esitystapaan tulosten esittämisessä. Käyttämäni tilasto-ohjelman avulla olen analysoinut numeraalista aineistoani yksinkertaisella tavalla, omien tämän hetkisten tutkijankykyjeni mukaisesti. Numeraalisesta aineistosta saadut tulokset on esitetty taulukkoina, teksteinä ja kuvioina. Tutkielmassa on mukana erillinen taulukkoliite, jonne olen laittanut suurimman osan tekemistäni taulukoista (Liite 2). Tekstissä on tarvittaessa lähdeviittaus aiheeseen kuuluvaan taulukkoliitteen taulukkoon. Jotkin aineistosta analysoidut suorat jakaumat on esitetty tekstin lomassa kuvioina. Kuvioita olen ottanut mukaan siksi, että niistä hahmottuu saatu tieto lukijoille tiivistetysti. Kuvioina olen käyttänyt palkki- ja piirakkakuviota. (Holopainen ym. 2004, 61.)

Kvalitatiivisen aineiston tulokset olen esittänyt pelkästään tekstin muodossa. Fenomenologisessa tutkimustavassa tutkija ei tuo mukaan itseään, vaan puhuu tutkittaviensa sanoilla alkuperäisyyttä kunnioittaen. Tällöin tutkimuksessa voidaan käyttää suoria lainauksia korostamassa vastaajien ilmaisutapaa. (Laine 2010, 40.) Mukaan tähän tutkielmaani olen liittänyt osia hätäkeskuspäivystäjien kirjoittamista kommentteista, esimerkiksi mitä soittaja on sanonut tai miltä tilanne on tuntunut. Kommentit selventävät paremmin tutkittavaa asiaa. Vaikka osa kommentteista saattaa olla melko rajua luettavaa, olen kirjannut vastaukset ja kommentit juuri siinä muodossa kuin mitä vastaaja on kertonut soittajan todellisuudessa sanoneen tai uhanneen. Kaikkein törkeimpiä soittajien antamia seksistisiä solvauksia en ole julkaissut. Tutkimuksesta saaduista tuloksista on tehty tiivistetty yhteenveto kappaleessa ”Johtopäätökset ja pohdinta”.

## **5.7 Pohdintaa tutkimusasetelmaan liittyen**

Myönnettäköön, että olin aluksi hieman pettynyt ja osittain ihmeissänikin hätäkeskuspäivystäjiltä pyytämieni omakohtaisten kirjoitelmien vähyyteen. Olin ajatellut saavani niitä kaikista hätäkeskuksista kaiken kaikkiaan yhteensä noin 20–30 kappaletta. Oletin, että koska itsekin olen hätäkeskuspäivystäjä, minulle kirjoitettaisiin helpommin kuin aivan vieraalle. Pidin myös tutkimaani aihetta sellaisena, jota ainakin hätäkeskuspäivystäjien kesken pidettäisiin tärkeänä, koska asiakasväkivallan uhkatilanteita ei vielä ollut aikaisemmin tällä tavoin kartoitettu. Yleisesti ihmiset antavat mielellään tietoja sellaisista asioista, joita he pitävät mielekkäinä ja tärkeinä oman elämänsä kannalta (Alkula ym. 2002, 67.) Näin ei kuitenkaan tässä aineistomuodon keräyksessä käynyt. Syytä kirjoitusten vähyyteen en tiedä.

Lopulta kuitenkin totesin, että mikäli olisin saanut sähköisten kartoituslomakkeiden lisäksi vielä alun perin pyytämiäni omakohtaisia kirjoitelmia hätäkeskuspäivystäjiltä, olisi tutkimusaineistoni ollut lopulta aivan liian suuri pro gradu-tutkielmaa varten. Sen työstäminen olisi vienyt tätä enemmän aikaa ja materiaalia olisi ollut mahdollisesti tässä vaiheessa omiin tutkijankykyihini verrattuna liian paljon. Saatu aineisto ja tutkimuskysymykset ovat nyt mielestäni hyvässä suhteessa toisiinsa. Teorian ja empirian vuoropuhelu oli tällä aineistolla ja omalla alkavan tutkijan kokemuksella helpompi toteuttaa kuin mitä se olisi ollut jos kirjoitelmat olisivat olleet vielä aineistossa lisänä.

Varsinainen aineiston keruumenetelmä eli sähköinen kartoituslomake oli mielestäni oikea tämänlaisen tutkimusaineiston keräämiseksi hätäkeskuspäivystäjiltä. Kysymykset olin pyrkinyt saamaan yksinkertaisiksi ja lomakkeen helpoksi täyttää työn ohessa. Lomake ei ollut liian pitkä. Aineistoa kertyi lopulta mielestäni hyvin. Lisäksi muutamat hätäkeskuspäivystäjät olivat kartoituslomakkeen avovastauspaikoille kirjoittaneet lyhyitä kommentteja omista tuntemuksistaan uhkaustilanteisiin liittyen, joten sain kuin sainkin hyvin pienen materiaalin toivomistani yksilöpohjaisista kokemuksista. Tästä olin mielissäni.

Itse olen tyytyväinen sähköisen kartoitusjakson pituuteen (3 kuukautta), sillä lyhyempi jakso ei olisi antanut tämänkään vertaa materiaalia tarkasteltavaksi. Itse päivystystyötä tekevänä tiedän, että kiire päivystyssaleissa on usein melkoinen, joten uskon että useita kymmeniä solvaus- ja uhkaustilanteita on kiireen vuoksi jäänyt kartoittamatta, sekä lomake päivystäjiltä täyttämättä. Tähän viittaavat jo luvut hätäkeskuksiin tulevista ilkivaltaisista ja hätäkeskuksille kuulumattomista soitoista. Myös unohtus lomakkeen olemassaolosta on ollut mahdollinen tai hätäkeskuspäivystäjä ei ole ollut asiasta innostunut, eikä ole edes halunnut täyttää lomaketta. Tämä on ymmärrettävää, koska vastaajat ovat yksilöitä ja tutkimukseen osallistuminen on ollut vapaaehtoista, mutta suotavaa. Tiedottaminen henkilöstölle meneillään olevasta kartoituksesta ennen sen alkamista ja sen aikana on ollut kiitettävää. Mahdollinen kato täyttämättä jääneiden lomakkeiden suhteen ei ainakaan johdu tiedottamisen puutteesta.

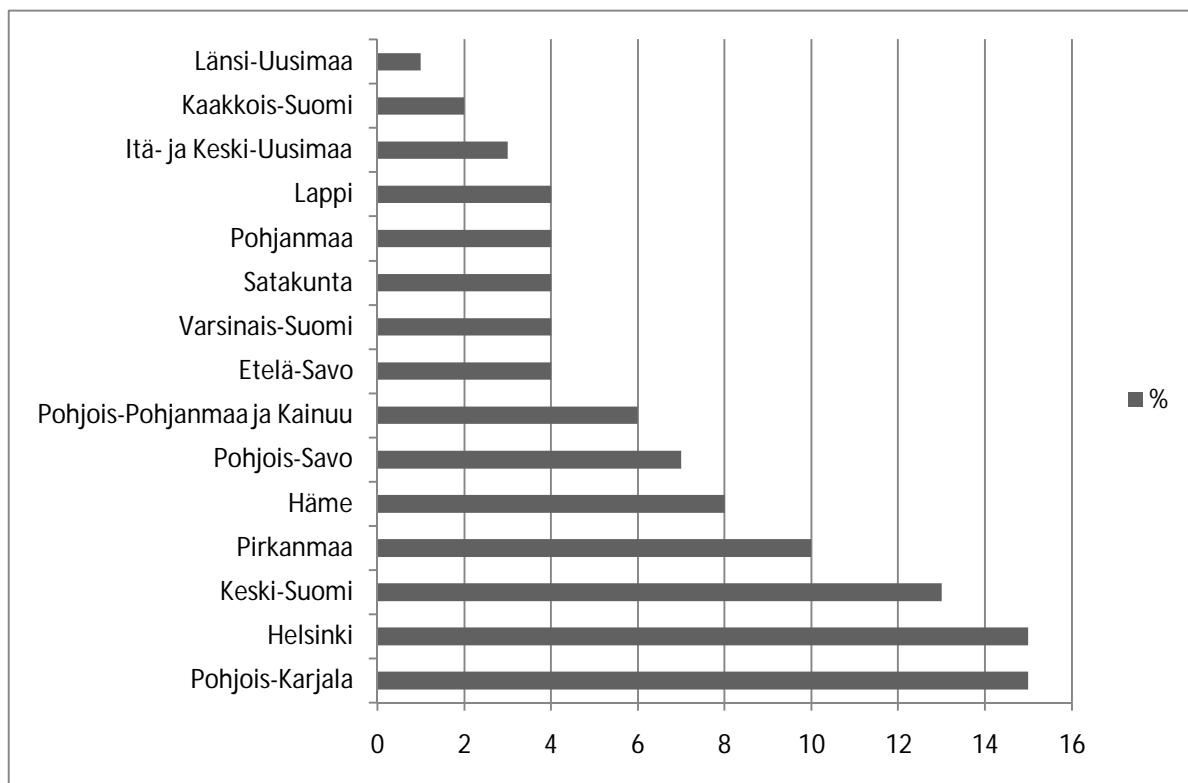
Oma ajatukseni on, että kerätty aineisto antoi hyvin vastauksen tarvitsemaani tietoon, joten keräystapa oli mielestäni onnistunut. Saatu aineisto antaa oikeanlaisen kuvan hätäkeskuspäivystystyön arjesta siltä osin, mitä lähdin alun perin selvittämään. Työn kiireestä huolimatta ne henkilöt, jotka olivat kartoituslomakkeen täyttäneet, olivat tehneet sen selvästi halulla osallistua tämän tutkimuksen tekemiseen. Vastaukset olivat huolellisesti kirjoitettuja ja lomakkeet hyvin täytettyjä. Tämä kertoo itselleni sen, että ainakin näiden tutkimukseen

osallistuneiden henkilöiden mielestä tällä tutkimuksella oli aikansa ja paikkansa. Se taas viittaa siihen, että tutkimuksella on yhteiskunnallista merkitystä. Mielestäni keräämäni aineisto täyttää pro gradu- tutkielman tarkoituksen, tutkimusasetelma oli onnistunut ja saatu materiaali oli määrällisesti, sekä laadullisesti analysoitavaksi sopiva.

## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 6.1 Hätäkeskuspäivystäjien taustat

Yhteensä kartoituslomakkeita kertyi 169 kpl. Näistä kaksi viimeiseksi tullutta lomaketta piti poistaa, koska vastaajat eivät olleet vastanneet kuin yhteen kysymykseen ja näin ollen tyhjiä vastauspaikkoja oli lomakkeessa liikaa. Lopulliseksi vastauskertymäksi saatiin siis 167 kpl. Vastausjakauman eri hätäkeskusten kesken sain suorittamalla frekvenssijakauman (Liitetaulukko 1). Eniten vastauksia kertyi Helsingin-, Keski-Suomen- ja Pohjois-Karjalan hätäkeskuksista. Vähiten vastauksia oli kertynyt Itä- ja Keski-Uudenmaan-, Länsi-Uudenmaan-, sekä Kaakkois-Suomen hätäkeskuksista. Alla olevassa kuvassa on nähtävillä vastausten jakautuminen hätäkeskuksittain.



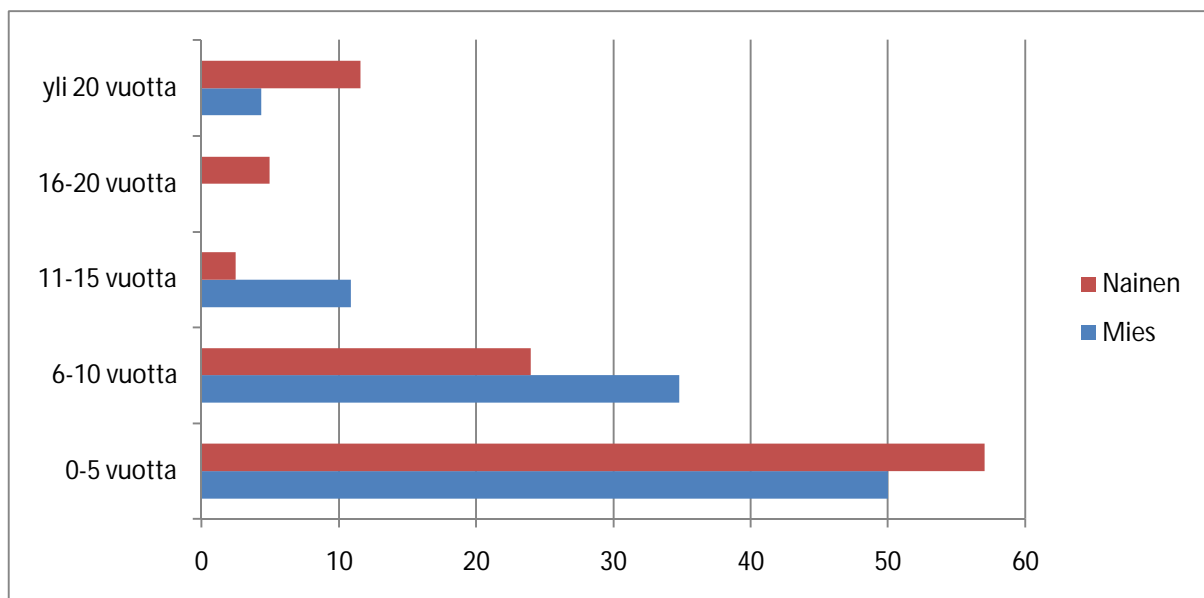
**Kuvio 1. Vastaukset hätäkeskuksittain %, N 167**

Kuvio 1 näyttää, että jokaisesta hätäkeskuksesta oli täytetty kartoituslomakkeita, joka oli mielestäni hyvä asia. Näin yksikään hätäkeskus ei jäänyt ottamatta osaa tutkimukseen vaan

mukana olivat kaikki 15 hätäkeskusta. Tutkimuksen kannalta se oli hyvä, sillä näin tutkimus vahvistui kokonaistutkimukseksi, kuten oli tarkoituskin.

Kartoituslomakkeita täyttäneistä miehiä oli 27,5 % ja naisia 72,5 % (Liitetaulukko 2). Kuten aiemmin kerroin, Hätäkeskuslaitoksen sukupuolinen jakauma tällä tarkastelujaksolla oli seuraava: naisia 481 ja miehiä 318. Tämä saatu tulos kuvaa kahta eri asiaa: joko naiset olivat miehiä herkempiä reagoimaan soittajien uhkauksiin ja halusivat täten täyttää kartoituslomakkeita näistä saamistaan uhkauksista tai, että naiset saavat enemmän uhkauspuheluita osakseen kuin miehet. Mikäli haluttaisiin tutkia tätä enemmän ja pidemmältä ajalta, tulisi tämänkaltaisen tutkimus toteuttaa Hätäkeskuslaitoksessa tietyn väliajoin, jolloin olisi enemmän vertailtavaa materiaalia.

Seuraavaksi tarkastelin vastaajien työkokemuksen määrää ja sukupuolen jakautumista, koska halusin tietää kauanko miehet ja naiset olivat työskennelleet hätäkeskuksissa hätäpuhelukeskustelijoina: kuinka monelle uhkatilanteet olisivat kokemuksina uusia? Kuviossa 2 (Liitetaulukko 3) on esitetty jakaumat uhkatilanteisiin joutuneiden miesten ja naisten työkokemusvuosista.



**Kuvio 2. Työkokemus hätäkeskuksessa sukupuolen mukaan %, N 167**

Kuvio 2 kertoo, että asiakasväkivallan uhkaan liittyviä puheluita vastaajista olivat kartoittaneet eniten sekä nais-, että mieshätäkeskuspäivystäjät, joiden työkokemus hätäkeskuksissa oli alle 5 vuotta. Uhkatilanteita kokeneita naisia, joiden työkokemus oli alle 5

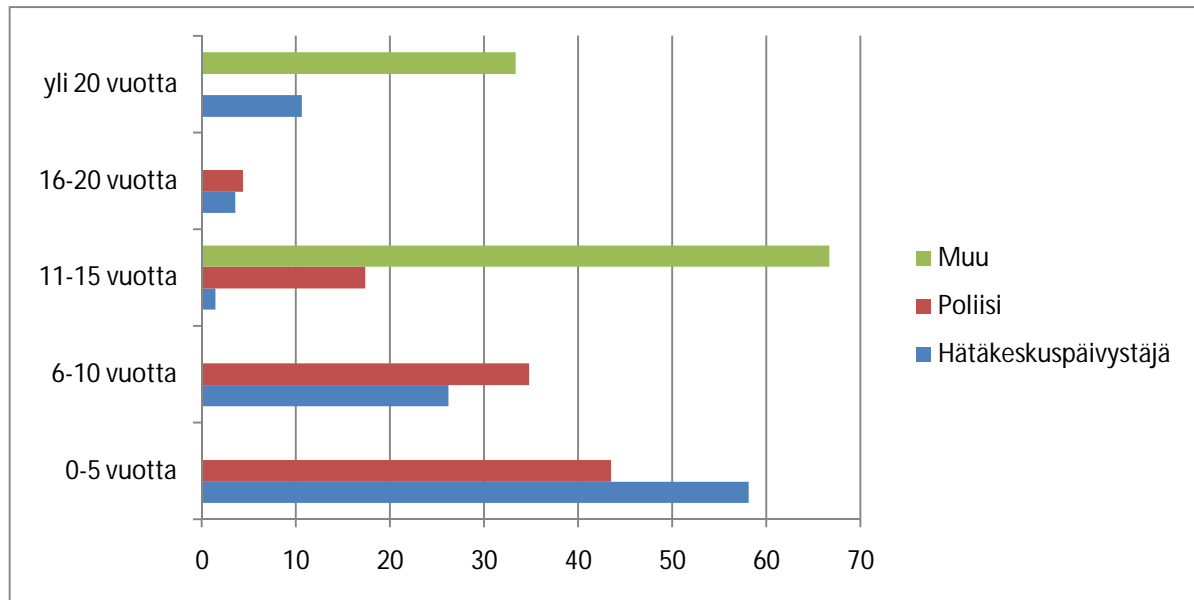
vuotta, oli vastaajista 57 % ja miehiä 50 %. Myös 6-10 vuoden työkokemuksen omaavia kyselyyn vastanneita hätäkeskuspäivystäjiä oli seuraavaksi eniten. Vähiten tutkimukseen vastanneita olivat henkilöt, joiden työkokemus hätäkeskuksessa oli enemmän kuin 11 vuotta, mutta pieni nousu näkyy kuitenkin varsinkin naispäivystäjien osalta, joiden työvuodet ovat enemmän kuin 20 vuotta.

Eskola ja Leino (2008, 82) olivat saaneet omissa tutkimuksissaan selville, että alle vuoden työkokemuksen omaavat poliisit olivat kokeneet kaikkein vähiten työväkivallan uhkatilanteita. Tutkijoiden mukaan henkisiä työväkivaltatilanteita sattuu eniten 3-20 vuotta poliisissa toimivien virkamiesten kohdalle (mt). Tämä tutkimus kertoo, että eniten asiakasväkivallan uhkatilanteita sattuu hätäkeskuspäivystäjille, joiden virkaikä on alle 5 vuotta. Alle 10 vuotta hätäkeskuspäivystystyötä tekevät ovat seuraavaksi suurin ryhmä.

Tuloksista voidaan päätellä, että lyhyen työkokemuksen omaavat päivystäjät saavat enemmän uhkailuja osakseen kuin ne, jotka ovat työskennelleet pidempään. Mahdollisesti vuosien työkokemus hätäkeskuksessa on antanut hätäkeskuspäivystäjälle niin sanottua psykologista silmää tulla toimeen erilaisten asiakkaiden kanssa. Useita vuosia hätäkeskuksessa töissä olleet päivystäjät ovat työnsä puolesta ja työvuosiensa aikana muovanneet omaa ammattiosaamistaan ja kykyä tulla toimeen erilaisten asiakkaiden kanssa. Hyvät vuorovaikutus- ja neuvottelutaidot kehittyvät ajan kuluessa ja erilaisten tilanteiden, sekä ihmisten kohtaamisella.

Koulutustaustalla halusin tietää, minkä verran vastaajissa oli hätäkeskuspäivystäjätutkimuksen suorittaneita ja minkä verran muita. Frekvenssijakaumalla otettuna vastaajien koulutustaustat jakaantuivat seuraavasti: hätäkeskuspäivystäjän koulutuksen omaavia oli 84,4 %, poliisitaustaisia 13,8 % ja muulta koulutuslta 1,8 % (Liitetaulukko 4). Ristiintaulukoimalla koulutustaustan vastaajien sukupuolen mukaan sekä miehissä (50 %), että naisissa (97,5 %) oli eniten hätäkeskuspäivystäjän koulutuksen saaneita (Liitetaulukko 5). Tämä voi viitata siihen, että heidän opiskelunsa ovat pitäneet sisällään opintoja asiakasväkivallan uhkatilanteisiin liittyvistä vuorovaikutustilanteista, sekä niiden suhteen tehtävistä jälkitoimenpiteistä. Eskolan ja Leinon (2008, 83) tutkimuksen mukaan vähiten henkistä työväkivaltaa olivat kohdanneet ne poliisit, jotka olivat saaneet mielestään hyvin koulutusta ja kertausta näihin tilanteisiin liittyen sekä, jotka pitivät saamaansa koulutusta riittävänä. Ristiintaulukoimalla vastaajien koulutustaustan ja työkokemuksen (Liitetaulukko 6) sain selville, paljonko hätäkeskuspäivystäjätutkimuksen suorittaneita päivystäjiä oli sijoittunut niiden

vastaajien jakaumaan, joiden työura hätäkeskuksissa oli kestänyt alle 5 vuotta. Alla havainnollistava palkkikuvio tuloksista:

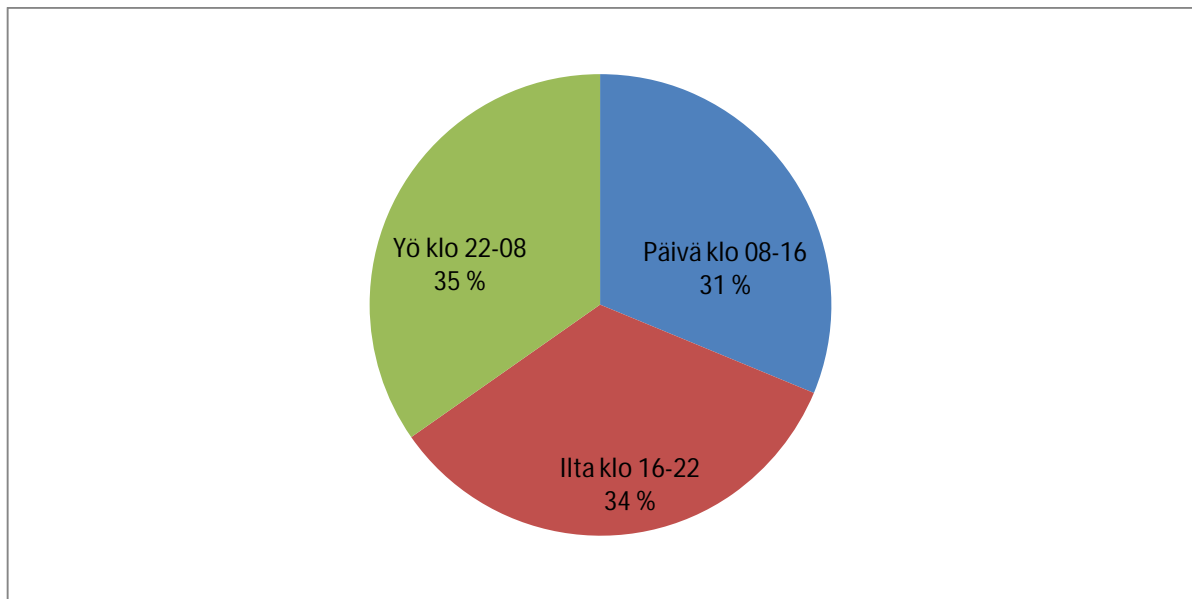


**Kuvio 3. Vastaajien työkokemus koulutustaustan mukaan %, N 167**

Yllä oleva kuvio 3 kertoo, että eniten hätäkeskuspäivystäjän tutkinnon suorittaneista suurin osa on työskennellyt hätäkeskuspäivystäjänä alle 10 vuotta. Myös poliisitaustaisista hätäkeskuspäivystäjistä suurin osa on työskennellyt alle kymmenen vuotta. Tästä tuloksesta voidaan päätellä, että vaikka vastaajien työura hätäkeskuksissa on kestänyt vain muutamia vuosia, heistä suurin osa on saanut hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksen ja se taas viestittää siitä, että opiskeluissa on käyty läpi asiakasväkivallan uhkatilanteisiin liittyviä asioita. Tulos kertoo myös osaltaan sen, että ilmeisesti koulutus ei ole ollut riittävää, koska vähiten työssä olleet päivystäjät olivat kuitenkin raportoineet asiakasväkivallan uhkatilanteista eniten (ks. Kuvio 2). Työväkivaltaan liittyviin koulutuksiin tulisi sisällyttää asioita mm. eri kulttuureista ja etnisistä ryhmistä, eri lääkeaineiden ja päihteiden aiheuttamista käytösmuutoksista yksilöön itseensä, sekä psyykkisistä sairauksista johtuvien omaan tilannehallintaan liittyvien asioiden tuntemisista. 25 % vartijoista on kokenut, että he eivät ole saaneet tarpeeksi koulutusta erilaisiin uhka- ja väkivaltatilanteisiin, poliiseista 15 %. (Eskola ja Leino 2008, 84.) Valitettavasti tässä kohdin minulla ei ole vertailtavaa tulosta Hätäkeskuslaitokselta tai hätäkeskuspäivystäjäkoulutusta antavalta Pelastusopistolta.

## 6.2 Puhelujen taustat

Yhteensä kartoitusjakson aikana kertyi 169 puhelua, jotka hätäkeskuspäivystäjät olivat kartoittaneet asiakasväkivallan uhkaan kuuluviksi. Näistä valikoitui lopulliseen tarkasteluun 167 puhelua eli havaintoyksikköä. Ensimmäiseksi tarkastelin uhkauspuhelujen jakaantumista eri vuorokaudenaikoina frekvenssijakaumalla (Liitetaulukko 7). Valitettavasti 23 vastaajaa oli jättänyt tässä kohdin merkitsemättä kartoituslomakkeeseen puhelun ajankohdan tiedon. Alla oleva piirakkakuvio havainnollistaa puhelujen jakaantumisen eri vuorokaudenaikoina:

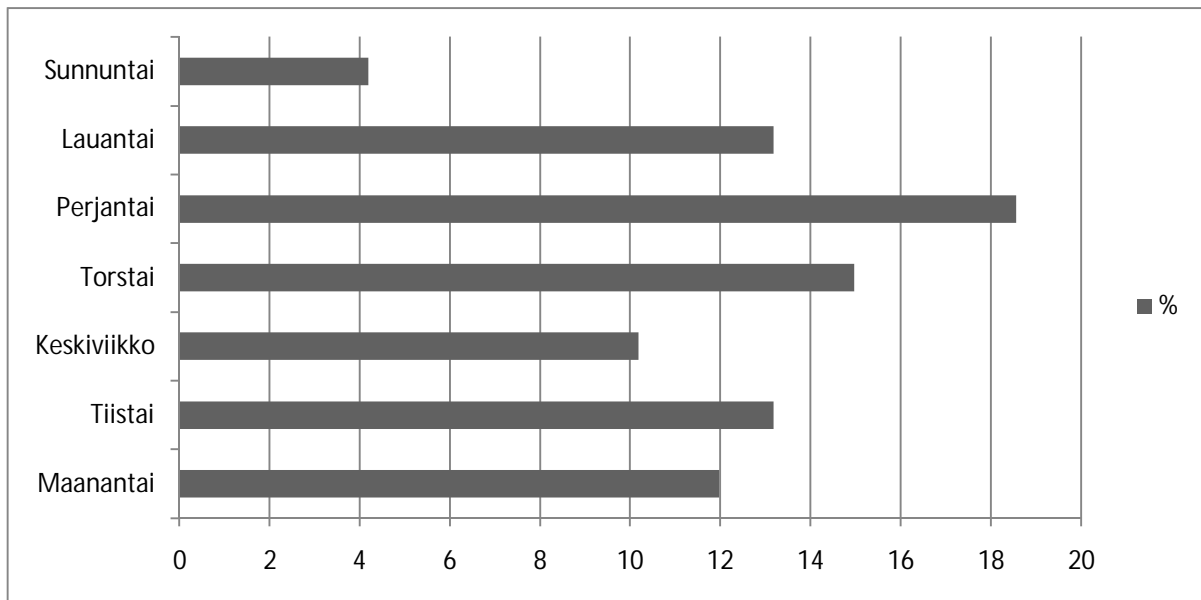


**Kuvio 4. Asiakasväkivallan uhkauspuhelujen jakaantuminen hätäkeskuksissa eri vuorokaudenaikoina %, N 144**

Tässä tutkimuksessa kartoitetut asiakasväkivallan uhkauspuhelut olivat jakautuneet tasaisesti vuorokauden eri osiin, eikä ole havaittavissa tiettyä ajankohtaa tai kellonaikaa, jolloin uhkausten määrä kasvaisi, kuten oletettavasti luulin niiden kasvavan ilta- ja/tai yöaikaan. Vertailtaessa saatua tulosta esimerkiksi vartijoiden työssä tapahtuvaan työväkivaltaan, heidän työssään sitä ilmenee eniten juuri yöaikaan, 54 % tapauksista. Samoin poliisien kohtaama työväkivalta sijoittui 40 % tapauksista juuri yöaikaan kello 24–06 välille, sekä ilta-aikaan klo 17–24 välille (39 %). (Eskola ja Leino 2008, 81.) Hätäkeskuksissa vuorokauden ajalla ei siis ole merkitystä, jolloin sattuisi eniten asiakasväkivallan uhkatilanteita. Kuvio 4 osoittaa yöajan olevan hieman suurempi prosentuaalisesti asiakasväkivallan uhkatilanteissa verrattuna päiväaikaan, mutta suurta eriarvoisuutta tulosten suhteen ei ole nähtävissä. Niitä ei siis pystytä ennakoimaan, sillä ne voivat sattua milloin tahansa ja niihin pitää varautua sen mukaisesti.



Vastauksista saatu frekvenssijakauma kertoo, että asiakasväkivallan uhkauspuhelut hätäkeskuksiin jakaantuivat myös viikonpäivien osalta melko tasaisesti viikon jokaiselle päivälle (Liitetaulukko 8). Kuten edellisessä kysymyksessä myös tässä oli 23 vastaajaa jättänyt kirjaamatta tämän kohdan. Alla oleva palkkikuvio havainnollistaa saadun tuloksen.



**Kuvio 5. Asiakasväkivallan uhkauspuheluiden jakaantuminen hätäkeskuksissa viikonpäivien osalta %, N 167**

Eniten asiakasväkivallan uhkauspuheluja oli kartoituksen mukaan hätäkeskuksissa vastaanotettu perjantaisin kun taas sunnuntait olivat huomattavasti hiljaisempia. Muutoin kuviota 5 tarkasteltaessa huomaa, että eri viikonpäivät ovat pääosin melko tasaisesti edustettuina. Vertailtaessa tulosta poliisien kokemaan asiakasväkivaltaan, heillä tilanteista puolet on tapahtunut arkena ja puolet viikonloppuina. Kaksi prosenttia tapauksista sijoittui juhlapäiviin tai sen aattoihin. Vartijat kokevat työväkivaltaa eniten viikonloppuisin, 62 %. (Mt., 81.) Tällä tutkimuksella saatu tulos kertoo, että hätäkeskuksissa asiakasväkivallan uhkauspuhelut sijoittuvat tasaisesti eri viikonpäiville pois lukien sunnuntait, jolloin niitä vastaanotetaan vähiten.

Eniten asiakasväkivallan uhkauspuheluja kartoitettiin kaiken kaikkiaan tammikuulta, jolloin kartoitus aloitettiin (Liitetaulukko 9). Tammikuussa täytettyjä lomakkeita kertyi 53 % kaikista täytetyistä lomakkeista. Helmikuussa vastauksia kertyi 25 % ja maaliskuussa 8 %. Jälleen jostakin syystä on tässäkin kohdin 23 vastaajaa jättänyt tämän kohdan täyttämättä. Tässä kohdin on ymmärrettävää, että into lomakkeiden täyttämiseen laski kartoitusajan kuluessa ja

loppua kohdin mentäessä. Siitä johtuneeksi, että tammikuun vastausprosentti on korkeampi verrattuna muihin kuukausiin.

### **6.3 Uhkaajan ja uhrin sukupuolellinen jakauma**

Kuten aiemmin mainitsin kappaleessa ”5.4 Aineiston luotettavuus, sen eettisyys ja luotettavuus”, hätäkeskukseen asiakasväkivallan uhkauspuheluita soittaneet henkilöt eivät ole tienneet osallistuvansa tähän tutkimukseen. Vaikka olisikin ollut mielenkiintoista saada enemmän tietoa esimerkiksi soittajien iästä, koulutustaustasta tai asuinpaikkakunnasta, sitä ei ole tässä tutkimuksessa ollut mahdollista toteuttaa ja kartoittaa. Soittajan ainoaksi taustatiedoksi on tässä saatu vain sukupuoli, joka sekkin on soittajan äänen perusteella kategorioitu joko mieheksi tai naiseksi.

Eniten asiakasväkivallan uhkauspuheluita hätäkeskuksiin tämän tutkimuksen mukaan soittavat miehet (Liitetaulukko 10). Soittajien sukupuolet uhkauspuhelujen osalta jakaantuivat seuraavasti: 63,5 % oli miesten ja 22,8 % naisten soittamia uhkauspuheluita. 23 vastaajaa on jättänyt tässä kohdin tämän kysymyskohdan merkitsemättä, joten yhteensä vastausprosentiksi on saatu 73,4 %. Tulos kertoo selkeästi miesten olevan suurin soittajaryhmä kun puhutaan asiakasväkivallan uhkatilanteista hätäkeskuksissa. Miehet siis näyttäisivät tässä kohdin olevan aggressiivisempia kuin naiset ja osoittavat sen myös helpommin viranomaista kohtaan. Tulos on melko yhteneväinen Eskolan ja Leinon (2008, 81) tutkimuksen kanssa, sillä heidän mukaansa 94 % poliiseja väkivallalla uhannut henkilö on mies, jonka ikä on useimmin 25–34 vuotta. Myös Linsley (2006, 103) toteaa, että Englannin Walesissa on tilastoitu 90 % väkivallasta miesten tekemiksi. Näistä puolet jakaantuu 17–24 vuotiaiden miesten osalle.

Seuraavaksi tarkastelin miten soittajan ja puhelun vastaanottajan sukupuolet olivat jakaantuneet. Ristiintaulukoimalla nämä kaksi muuttujaa sain tuloksen, jonka seuraava taulukko havainnollistaa:

**Taulukko 2. Soittajan- ja vastaajan sukupuoli %, N 144**

			Vastaajan sukupuoli		
			Mies	Nainen	Yhteensä
Soittajan sukupuoli	Mies	N	29	77	106
		%	78,4 %	72,0 %	73,6 %
	Nainen	N	8	30	38
		%	21,6 %	28,0 %	26,4 %
	Yhteensä	N	37	107	144
		%	100,0 %	100,0 %	100,0 %

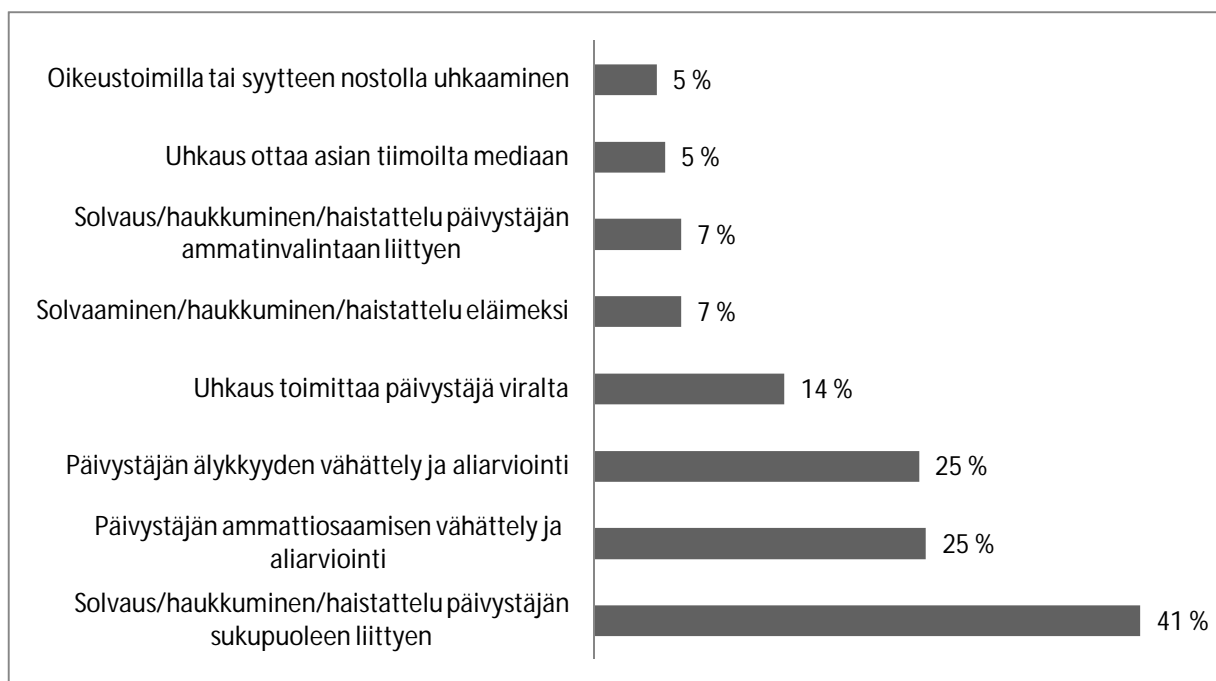
Lähtökohtaisesti naishätäkeskuspäivystäjät saavat siis enemmän uhkailuja osakseen kuin miehet. Naisten kokemista uhkailutilanteista suurin osa on miesten soittamia. Myös miesten kokemista uhkailutilanteista suurin osa on miesten soittamia. Nais- ja mieshäätäkeskuspäivystäjien välillä ei ole tässä suurtakaan eroa. Päättellä voidaan, että naiset saavat enemmän uhkailuja, mutta se ei juuri eroa, että suurin osa tulee molemmille miessoittajilta. Poliisissa taas naiskonstaapelit joutuvat työväkivallan uhreiksi harvemmin kuin mieskonstaapelit (mt., 82). Yhteenvedona voidaan sanoa, että hätäkeskusten naispäivystäjät ovat henkisen työväkivallan uhreina paljon useammin kuin miespäivystäjät. Tähän eriyvään tulokseen verrattuna edellä mainittuun tutkimukseen saattaa mielestäni liittyä se, että poliisissa asiakkaiden kohtaaminen on fyysinen tilanne kun taas hätäkeskuksessa päivystäjä on vain ääni ja fyysistä vuorovaikutussuhdetta ei pääse syntymään. Pelkkään ääneen on helpompi osoittaa väkivaltaa, joka tässä tilanteessa on suullista. Ilmeisesti tämä madaltaa työväkivaltatilanteiden syntymistä naispuoleisiin päivystäjiin hätäkeskuksissa enemmän.

#### **6.4 Lievät uhkaukset**

Tutkimuksessa oli asiakasväkivallan uhkaustilanteet jaoteltu kahteen eri kategoriaan: lieviin ja vakaviin uhkauksiin. Lievät uhkaukset pitivät sisällään lähinnä hätäkeskuspäivystäjän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin tai sukupuoleen kohdistuneita solvauksia ja haistatteluja, hänen älykkyytensä tai ammattitaitonsa vähättelyä, uhkaamiseensa hänen viraltapanoonsa tai uhkaus ottaa asian tiimoilta yhteyttä mediaan. Huomioitava tässä kohdin on, että yhdessä puhelussa soittaja saattoi solvata useampaa kartoitettavana ollutta kohtaa, joten yksi havaintoyksikkö saattoi pitää sisällään enemmän kuin yhden muuttujan. Yhteensä

tarkastelujakson aikana kertyi 215 lievää uhkausta, joita hätäkeskuspäivystäjät olivat kartoittaneet.

Tässä kohdin kartoituslomakkeessa oli avoin vastauspaikka, johon hätäkeskuspäivystäjät saivat kirjoittaa itse uhkausmuodon, mikäli valmiissa valikossa ei ollut oikeaa vaihtoehtoa. Uhkailu syytteen nostolla hätäkeskuspäivystäjää kohtaan tai oikeustoimilla, kerrytti muutaman itse kirjoitetun vastausvaihtoehdon, josta koostin yhden kategorian lisää. Tehty palkkikuvio frekvenssitaulukosta (Liitetaulukko 11) näiden lievien uhkauspuheluiden osalta jakaantui seuraavasti:



**Kuvio 6. Lievien uhkausten jakaantuminen eri kategorioihin %, N 215**

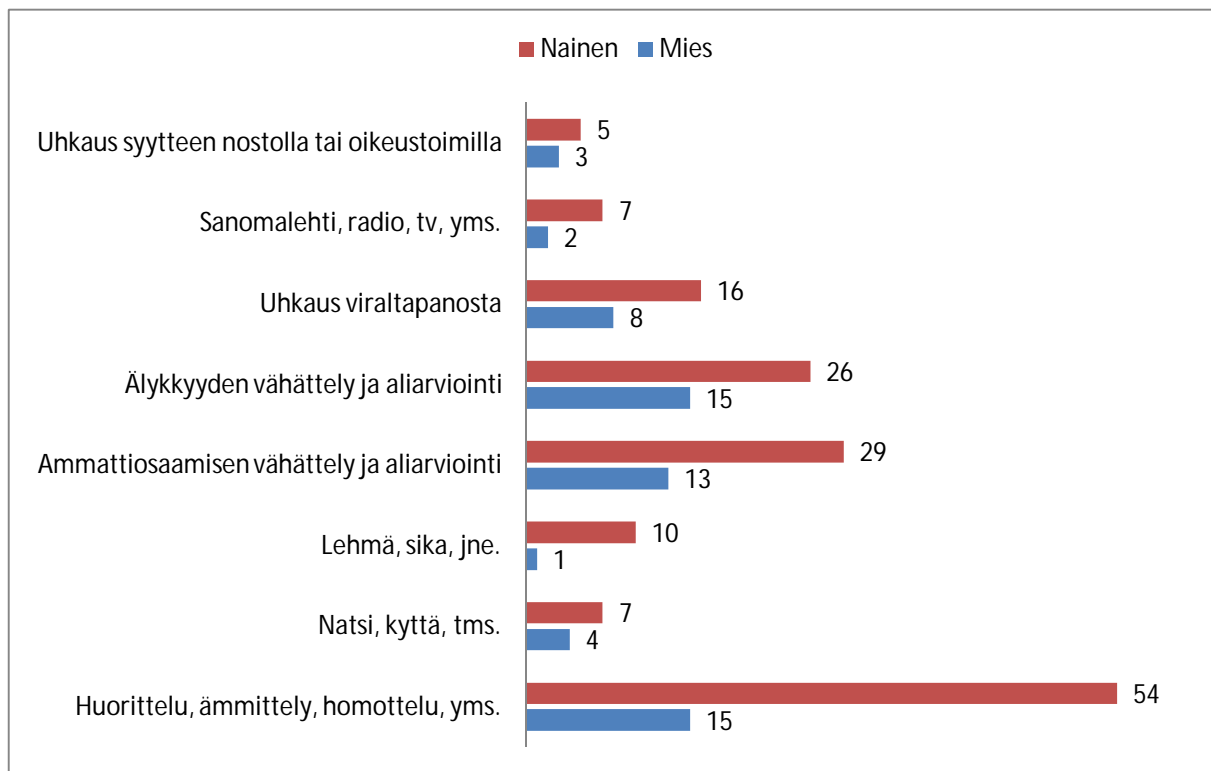
Yllä oleva kuvio 6 osoittaa, että eniten lievät uhkaukset kohdistuvat hätäkeskuspäivystäjän sukupuoliin, kuten huoritteluun tai homotteluun, 41 %. Seuraavaksi eniten vähätellään ja aliarvioidaan päivystäjän omaa älykkyyttä tai hänen ammattitaitoaan ja – osaamistaan, molempien osuus on 25 %. Kolmanneksi eniten soittajat uhkaavat päivystäjää tämän viraltapanosta, näiden osuus oli 14 %. Jonkin verran merkintöjä osui kategorioihin: solvaus tai haistattelu eläimeksi, päivystäjän ammattiin liittyvät solvaukset, uhkailut yhteydenotoista mediaan, sekä päivystäjää kohtaan suunnatut uhkailut oikeustoimilla tai syytteen nostolla. Näitä esiintyy satunnaisesti, mutta vähemmän kuin kolmea suurinta ryhmää.

Vertailtaessa saatua tulosta poliisin työhön, siellä tyypillisin koettu väkivaltatilanne on juuri niin sanottua suunsoittoa (Eskola ja Leino 2008, 26.) Näihin kuuluvat esimerkiksi kiroilu, epäasiallinen huutelu tai elehtiminen, solvaukset, sekä nimittelyt. Tarkasteltaessa vartijoiden ammattiryhmää, siellä asiakkaat käyttäytyvät epäasiallisesti vartijaa kohtaan enemmän kuin poliiseja: päivittäiset kiroilut, huutamiset ja nimittelyt koskettavat noin 16 % vartijoista päivittäin kun poliisien osuus tässä kategoriassa on 5-7 %. (Mt., 34–36.) Vertailtaessa tässä tutkimuksessa saatuja tuloksia edellisiin, voidaan todeta sen yhteneväisyyden Eskolan ja Leinon (2008) tutkimuksen kanssa: tyypillisin asiakasväkivallan uhkatilanne hätäkeskuspäivystäjän työssä on juuri kyseistä suunsoittoa, kuten nimittely ja solvaus hätäkeskuspäivystäjän sukupuoleen liittyen, sekä vähättely tai aliarviointi hänen ammattitaidostaan, tai kyvystään hoitaa työtään. Alla oleva kommentti on erään kartoituslomakkeen täyttäneen päivystäjän:

”Tätäpä tää on näin pyhä-aattona, saisi joka toisesta keikasta tehdä tällöinen ilmoitus...”  
M21

Juhlapyhien aattopäivät lisäävät usein ihmisten alkoholin kulutusta. Päihteiden käyttö taas lisää samalla kentällä toimivien viranomaisten tehtäviä ja tuovat näin mukanaan oman haittapuolensa viranomaistyöhön. Asiakkaiden uhoaminen ja aggressiivinen käytös sisältyvät monesti näihin tilanteisiin. (Mt., 2008.) Vaikka tässä tutkimuksessa soittajan humalatilaa ei tutkittu, koska sen mitattavuus pelkän puheäänien perusteella ei anna luotettavaa tietoa, on kuitenkin pohdittava, paljonko yleisesti asiakasväkivallan uhkatilanteissa hätäkeskuspäivystystyössä soittajan oma humalatilaa saa aikaan epäasiallista käyttäytymistä päivystäjää kohtaan. Uskon itse, että useimmassa näissä uhkatilanteissa alkoholi ja soittajan humalatilat ovat vaikuttaneet asiaan.

Seuraavaksi tarkastelin ristiintaulukoimalla vastaajan eli hätäkeskuspäivystäjän sukupuolta ja lievien uhkausmuotojen jakautumista (Liitetaulukko 12). Tästä saadusta tuloksesta on havainnollistava palkkikuvio seuraavalla sivulla.



**Kuvio 7. Lievien uhkausten määrät hätäkeskuspäivystäjän sukupuolen mukaan N, N 215**

Kuvio 7 kertoo, miten lievät uhkailut ovat jakaantuneet vastaajan sukupuolen mukaan. Tässä olen halunnut kuvata näitä uhkauksia kappalemäärittäin tämän osion osalta. Eniten sukupuoleen liittyviä solvauksia saavat osakseen naishätäkeskuspäivystäjät. Verrattuna mieshätäkeskuspäivystäjiin, määrä on huomattava. Ohessa muutamia soittajien antamia ”Huoritteluun, ämmittelyyn ja homotteluun” -liittyviä solvauksia, joita päivystäjät olivat kirjanneet:

”Imekää munaa huorat!” N37

”Asiakas vastasi hänelle annettuihin ohjeisiin:  
Haista huora vittu!” N168

”Painu vittuun ämmä!” N25

Sukupuolisen häirinnän, jonka tämäkin katsotaan olevan, kaksi ääripäätä on raiskaus, sekä lievät sukupuoleen liittyvät ahdistelun muodot. Kun miessoittaja ”huorittelee” tai ”ämmittelee” naispuoleista päivystäjää, hän syyllistyy sukupuoliseen lievään ahdisteluun, jota ei ole laissa säädetty rangaistavaksi. (Heiskanen ja Piispa 1998, 54.)

"Soittaja on kovin kiinnostunut päivystäjän genitaaleista..." N87

Sukupuolisella kiusaamisella tarkoitetaan halventavaa kielenkäyttöä, joka loukkaa toista osapuolta (Hägg 2008, 135). Sukupuolista häirintää ja kiusaamista kokevat eniten tutkimuksien mukaan koulutetut naiset, mutta myös hyvin ansaitsevat naiset ovat kokeneet häirintää muita naisia useammin. Sukupuolisen häirinnän on todettu vähenevän iän myötä. (Heiskanen ja Piispa 1998, 55.)

"Numero on ilmainen, siihen kaikki soittaa milloin mitäkin haluten. Jopa seksiä, mikä varsinkin naisia kohtaan toistuu yleisesti." N114

Toiseksi eniten soittajat vähättelevät tai aliarvioivat hätäkeskuspäivystäjän ammattiosaamista tai tämän älykkyyttä. Työtään tekevää ja soittajalle ohjeita, sekä neuvoja antavaa virkamiestä ei pidetä alansa ammattilaisena. Virkamies nähdään kielteisenä, vaikka hän yrittää neuvoa soittajaa asiansa suhteen miten toimia. Tässäkin kohdin naishätäkeskuspäivystäjät saavat näitä uhkailuja enemmän osakseen.

"Haukkuminen ja solvaaminen tyhmäksi kun en heti ymmärtänyt soittajan antamaa katuosoitetta." N56

"Niin paljon tapatte ihmisiä siellä hätäkeskuksessa, että ei ole ihme, ettei teiltäkään saa mitään apua!" M26

"Idiootteja ollaan hätäkeskuksessa." N50

"Asiakas sanoo, että vituttaa koko hätäkeskus, koska kolmevuotiaskin voisi tätä hommaa tehdä." N148

Kolmanneksi suurin uhkausmuoto on uhata hätäkeskuspäivystäjän viraltapanao, 14 %. Uhkaus saattaa toinen virattomaksi eli työttömäksi kyseisestä työstä, tuntuu olevan soittajan mielestä hyvä uhkausmuoto asiansa esiin tuomiseksi ja sen läpiviemiseksi hänen itsensä haluamallaan tavalla.

"Puhelun aikana tappouhkauksia ja viraltapanoja." N50

Uhkaus ottaa asian tiimoilta yhteyttä mediaan on tässä tutkimuksessa ollut vähäisempien uhkausten osalla, yhdeksän soittajaa on näin uhannut. Asian tuominen julkiseksi tuntuu soittajan mielestä olevan hyvä uhkauskeino ja kostotoimenpide. Alla erään päivystäjän kommentti:

"...tuntuu pahalle kun sieltä huudetaan ja kiljutaan, ja uhkaillaan lehtijutuilla, vaikka yrittää asiaa ystävällisesti selvittää soittajalle..." N140

Samoin haukkuminen ”natsiksi” tai ”kytäksi”, näitäkin on vain muutama. Oikeustoimilla uhkaaminen, syytteen nosto päivystäjää kohtaan tai uhkaus tehdä päivystäjstä poliisiin rikosilmoitus, näitä kertyi kahdeksan kappaletta. Verrattuna poliisin työhön, jossa vuonna 2008 oli oikeustoimilla uhkailtu 60 % poliiseista, on tämä uhkausmuoto hätäkeskuksissa asiakkaiden taholta ainakin vielä melko vähäistä. (Eskola ja Leino 2008, 36). Soittaja on näissä tilanteissa joustamaton ja suvaitsematon. Hän käyttäytyy kenties siksi aggressiivisesti, että on huomannut oman heikkoutensa, eikä hyväksy päivystäjän antamaa ohjetta tai neuvoa. (Simula 2000, 48–49.) Ohessa päivystäjien kirjoittamia kommentteja avoimeen, tähän liittyvään vastauspaikkaan:

"Rikosilmoituksella uhkailu." M57

"Uhkasi syytteen nostolla jos en suostu soittajan vaatimukseen." N162

"Poliisille ilmoittamisella uhkailu." M13

Muutamassa tapauksessa, joita päivystäjät olivat kirjoittaneet avoimeen vastauspaikkaan, soittaja halusi siirtää uhkailemalla oman vastuunsa tilanteesta ja sen hoitamisesta puhelimen toiseen päähän, päivystäjälle. Yleisesti ajatellaan, että oman vastuun tiedostaminen on tärkeä ominaisuus yhteiskunnassa eläville yksilöille. Tässä kohdin voitaisiin puhua myös syyllistämisestä: soittaja pakenee omaa vastuutaan ja syyllistää siitä muita eli tässä tilanteessa hätäkeskuspäivystäjän. (Simula 2000, 39.) Uhkailujen saattamana soittaja yrittää päästä omaan tavoitteeseensa ja saada esimerkiksi viranomaisen paikalle keinolla millä hyvänsä, vaikka tarvetta siihen ei olisikaan. Näistä seuraavana muutama esimerkki:

"Jos ei sitä apua tuu, niin mä tapan sen ämmän!" N73



"Sää saatanan huora otat vastuun mun kuolemastani. Mikä sun nimes on?" N88

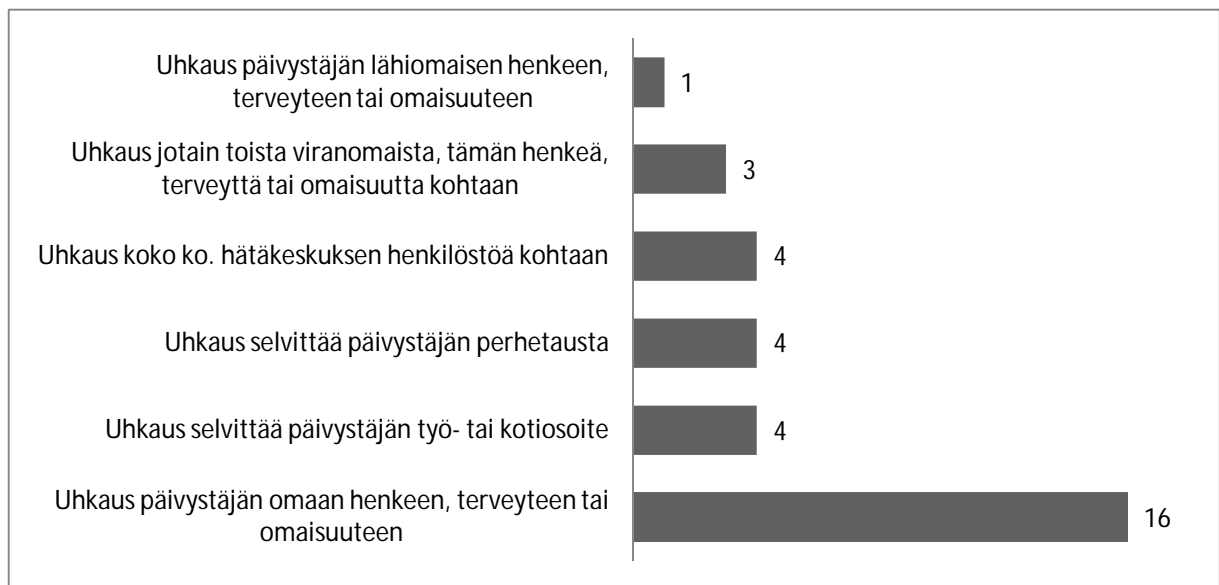
"Asiakas haukkui lehmäksi puhelimesta ja sanoi, että olen sitten vastuussa siitä mitä tapahtuu. Oli sitä mieltä, että olin asiaton kun haukkumiseni ja solvaamiseni jälkeen en kertonut hänelle nimeäni." N167

Sen sijaan poliisin ja vartijoiden työssä asiakkaiden uhkailu vahingoittaa itseään, omia läheisiään tai sivullisia on melko yleistä. Tutkimuksen mukaan 38 % poliiseista ja 55 % vartijoista oli kohdannut vuonna 2008 tämänkaltaista uhkailua työtilanteessa viimeisen vuoden aikana (mt., 39). Kuten tästä tutkimuksesta käy ilmi, tällainen toiminta soittajan taholta on hätäkeskuksissa vielä melko vähäistä.

## **6.5 Vakavasti otettavat uhkaukset**

Vakavat uhkaukset pitivät sisällään kartoituslomakkeessa sellaisia kategorioita, jotka liittyvät yksilön omaan koskemattomuuteen ja vapauteen. Hätäkeskuspäivystäjä on työssään viranomainen ja viranomaiseen kohdistuva vakavasti otettava uhkaus tulisi aina käsitellä samoin, vaikkakin soittaja puhelimen toisessa päässä olisikin esimerkiksi humalatilansa takia sortunut epäasialliseen ja uhkailevaan käytökseen päivystäjää kohtaan.

Yhteensä kartoitusjakson aikana päivystäjät olivat tilastoineet 29 puhelua, jotka kuuluivat tähän kategoriaan (Liitetaulukko 13). Tämänkin kohdan olen halunnut esittää kuvion muodossa ja saadut tulokset kappalemääriltään. Seuraavalla sivulla oleva palkkikaavio osoittaa uhkausmuotojen jakaumat.



**Kuvio 8. Vakavasti otettavien uhkausten määrät, N 29**

Kuvio 8 kertoo, että määrällisesti eniten vakavissa uhkauksissa uhataan päivystäjän omaa henkeä, terveyttä ja omaisuutta. Kyse on siis hyvin henkilökohtaisuuteen menevästä uhkauksesta. Näitä kartoitettiin yhteensä 16 puhelussa. Kyse on soittajan taholta jonkinlaisesta kostotoimesta, joka seuraa virkamiehelle kun asia ei mennytkään niin kuin soittaja luuli. Seuraavassa esimerkkejä soittajien antamista vakavista uhkailuista:

"Tappouhkaus useamman kerran puhelun aikana. Päivystäjä on vainaja, kun ilmoittaja saa selville henkilöllisyyteni." N123

"Tulet kuolemaan ja sut tapetaan." N156

"Uhkasi tappaa minut ja tulla meille kotia." N103

"Tapan sut ja revin sun pään!" N91

Soittajan antama tappouhkaus päivystäjää kohtaan on vakavin uhkauksen muoto. Koska tässä tutkimuksessa en ole tutkinut uhkaustilannetta kokonaisuutena sen enempää, voi vain olettaa kyseessä olleen jälleen päivystäjän soittajalle antamat neuvot ja ohjeet, jotka soittaja kokee turhiksi ja alkaa uhata päivystäjän henkeä. Soittaja kokee tilanteessaan parhaimmaksi ratkaisuksi hätäkeskuspäivystäjän hengen uhkaamisella, jotta asiansa tulisi hoidetuksi hänen haluamallaan tavalla. Verrattuna tulosta poliisin työssä kokemaan väkivallan uhkaan, järjestyspoliiseista viisi prosenttia oli kertonut, että heidän terveyttään oli asiakkaiden taholta

yritytty vahingoittaa vapaa-ajalla. Kolme prosenttia poliiseista oli kokenut tämänkaltaista uhkailua omalla työmatkallaan. (Eskola ja Leino 2008, 79.) Tiedossani ei tätä kirjoittaessani ole, että hätäkeskukseen soittanut henkilö olisi todentanut uhkauksensa hätäkeskuspäivystäjää kohtaan, joko työ- tai vapaa-ajalla. Kuitenkin yhteiskunnan muuttuessa ja ihmisten pahan olon lisääntyessä saattaa olla, että tämänkaltaista toimintaa soittajien eli asiakkaiden taholta saattaa vielä jonakin päivänä toteutua myös Hätäkeskuslaitoksessa.

Seuraavaksi eniten päivystäjät saivat osakseen uhkauksia selvittää heidän työ- tai kotiosoitteensa, tai heidän perhetaustansa. Kumpaakin kategoriaan kertyi kartoitusjakson aikana neljä puhelua. Tästä ohessa muutama esimerkki:

"Saan tietää kuka oot ja voit kuolla. Saan tietää missä asut." N99

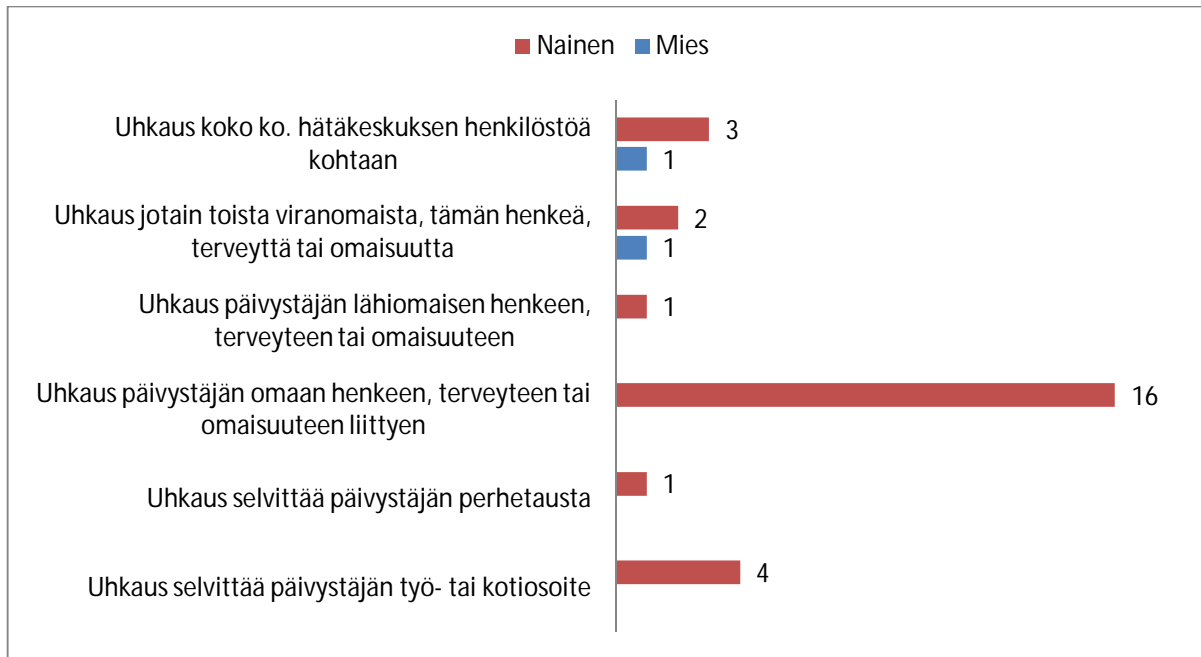
"Uhkaus omaa lastani kohtaan (vaikka soittaja ei tiennyt onko minulla ollenkaan lasta.)" N128

Viranomaisen lähiomaisten uhkaaminen on myös poliisin työssä eräs asiakkaiden käyttämä uhkausmuoto. Neljä prosenttia poliiseista oli ilmoittanut vuonna 2008, että heidän läheisiään oli vahingoitettu tai yritytty vahingoittaa viimeisen vuoden aikana. Lisäksi viisi prosenttia poliiseista oli ilmoittanut, että heidän omaisuuttaan oli vahingoitettu tai yritytty vahingoittaa. (Mt., 79.)

Myös koko hätäkeskus henkilöstöineen saattoi saada soittajalta uhkauksen, jos annettu ohje tai neuvo ei miellyttänyt tai hän koki, ettei saanut sellaista palvelua kuin hän luuli saavansa. Näitä kertyi yhteensä neljä puhelua kartoitusjakson aikana. Ohessa esimerkki eräästä:

"Tulen ampumaan teidät." N164

Seuraavaksi tarkastelin vakavasti otettavia uhkauksia ja vastaajan eli hätäkeskuspäivystäjän sukupuolta ristiintaulukoimalla nämä kaksi muuttujaa (Liitetaulukko 14). Taulukosta voi havaita, että miespäivystäjä on vain kaksi kertaa saanut tähän kategoriaan liittyvän uhkauksen, kaikki muut vakavasti otettavat uhkaukset on vastaanottanut hätäkeskuksessa naishätäkeskuspäivystäjä. Taulukosta muodostettu palkkikuvio (kuvio 9) näyttää tulokset helpommin luettavassa muodossa. Koska tulokset eri kategorioissa ovat vähäiset, olen tarkastellut näitäkin pelkästään yksittäisinä lukuina, enkä prosentteina.

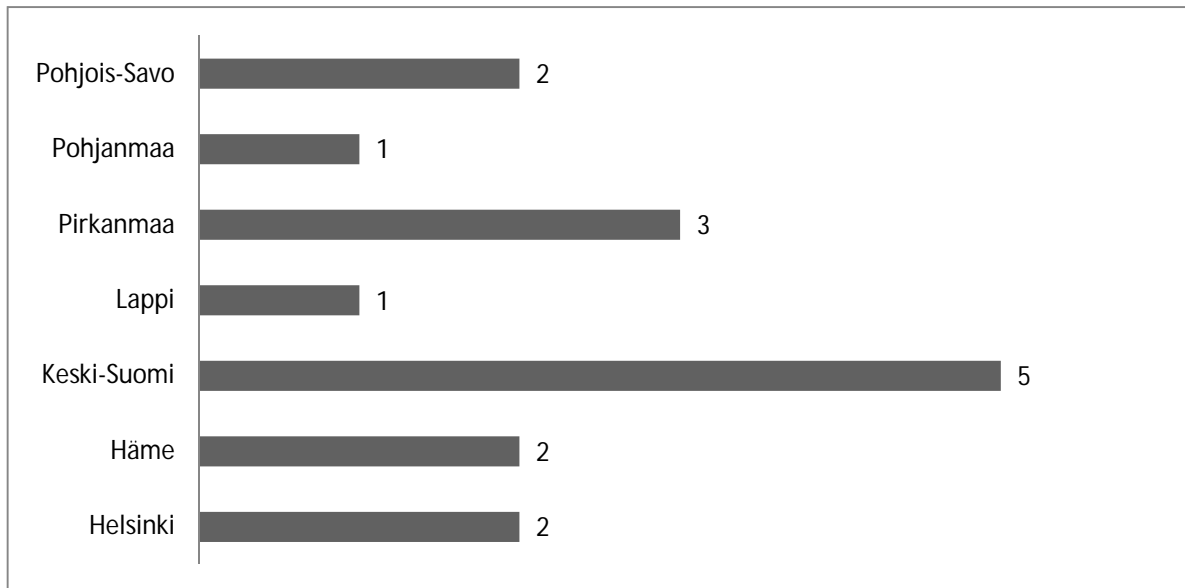


**Kuvio 9. Vakavasti otettavat uhkausmuodot hätäkeskuspäivystäjän sukupuolen mukaan N, N 29**

Kuviosta 9 voidaan nähdä, että naispäivystäjien osuus on huomattava tarkasteltaessa hätäkeskuspäivystäjiin kohdistuvia ja hätäkeskuksissa vastaanotettuja vakavasti otettavia uhkauksia. Kuviosta huomaa, että kaikki ne uhkaukset, jotka sisälsivät uhkauksen päivystäjän omaan henkeen, terveyteen tai omaisuuteen, ovat kohdistuneet juuri naispäivystäjiin. Sama toistuu uhkauksissa selvittää päivystäjän työ- tai kotiosoite. Myös päivystäjän lähiomaisen henkeen kohdistuvat uhkaukset tai päivystäjän perhetaustan selvityshkaukset olivat vastaanottaneet naispäivystäjät. Sen sijaan uhkaukset toista viranomaista kohtaan tai koko hätäkeskusta kohtaan olivat kumpikin kerran kohdistuneet miespäivystäjille. Tästä voitaisiin mahdollisesti päätellä, että naispäivystäjiä uhkaillaan juuri henkilökohtaisuuksiin liittyen tässäkin suhteessa ja miehet saavat osakseen laajemman kokonaisuuden, kuten koko hätäkeskuksen henkilöstön tai muut viranomaiset.

Tässä kartoituksessa tulee ottaa huomioon, että usein hätäkeskuksissa on kiire, eikä esimerkiksi tähän kartoitukseen ole saatu tilastoiduksi kaikkia uhkauksia, joita hätäkeskuspäivystäjät ovat osakseen saaneet; moni todellinen uhkautilanne on jäänyt kartoittamatta. Tästä huolimatta kuitenkin halusin vielä tarkastella, onko jossain hätäkeskuksen alueella kartoitusaikana ollut enemmän vakavasti otettavia uhkauksia, nimenomaan päivystäjän omaan henkeen, terveyteen tai omaisuuteen liittyen, kuin toisaalla. Ristiintaulukoin hätäkeskukset ja tämän uhkausmuodon (Liitetaulukko 15). Saaduista

tuloksista on palkkikuvio alla. Tässäkin kuvio on esitetty lukuina, eikä prosentteina, koska uhkausten määrät olivat vähäiset.



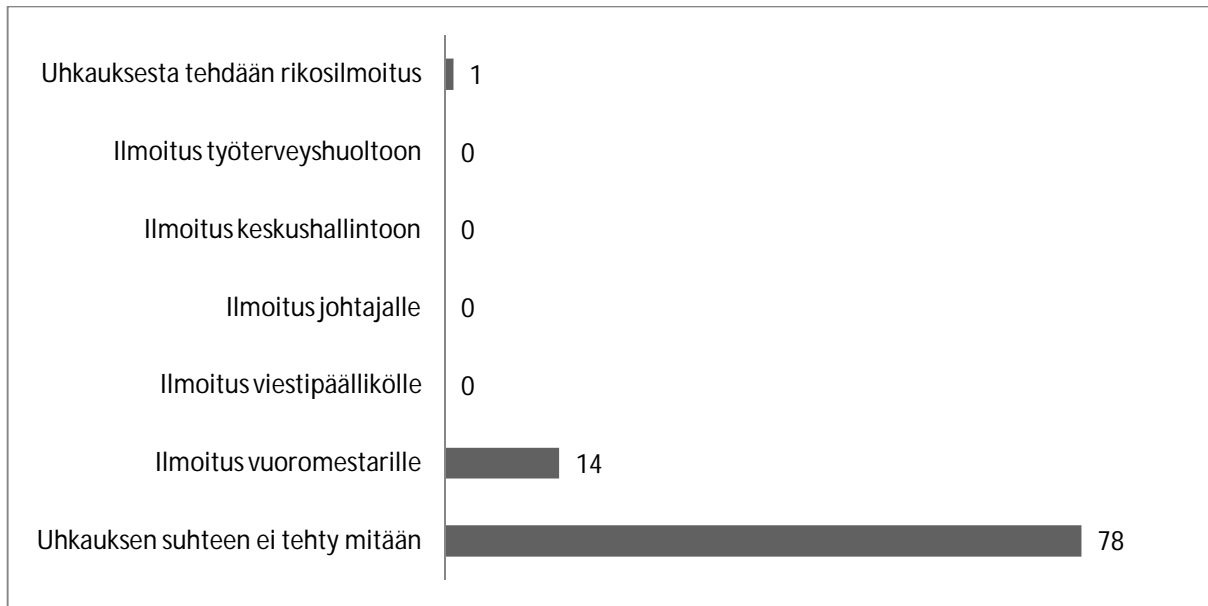
**Kuvio 10. Uhkaukset liittyen päivystäjän omaan henkeen, terveyteen tai omaisuuteen hätäkeskuksittain N, N 16**

Tämän kartoituksen osalta eniten kartoitusajanjaksona uhattiin päivystäjän omaa henkeä, terveyttä tai omaisuutta Keski-Suomen hätäkeskuksen alueella, yhteensä viisi kertaa. Toiseksi eniten eli kolme uhkausta, on vastaanotettu Pirkanmaan hätäkeskuksessa. Yhteensä kartoitusjakson aikana näitä uhkauksia tilastoitiin kaikissa hätäkeskuksissa 16 kappaletta.

Lisäksi tarkastelin uhkausta koko hätäkeskuksen henkilöstöä kohtaan, näitä oli yhteensä kartoitusjakson aikana tilastoitu neljässä uhkauspuhelussa. Ristiintaulukoin nämä kaksi muuttujaa (Liitetaulukko 16). Tulokseksi sain, että kartoitusjakson aikana uhattiin Keski-Suomen-, Pirkanmaan-, Pohjois-Karjalan- ja Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun hätäkeskusten henkilöstöä kokonaisuudessaan.

## **6.6 Uhkailuista ilmoittaminen ja raportoiminen**

Suurin osa päivystäjistä ei ilmoita saamistaan uhkauksista eteenpäin (Liitetaulukko 17). Seuraava palkkikuvio kertoo omaa kieltään ilmoittamatta jättämisistä kun tarkastelun alla ovat yleisesti kaikki saadut uhkaukset sekä lievät, että vakavasti otettavat:



**Kuvio 11. Toimenpiteet uhkauksen jälkeen N, N 167**

Yllä oleva kuvio 11 kertoo, että vuoromestarille eli hätäkeskuspäivystäjän lähiesimiehelle on ilmoitettu 15 % kaikista uhkauksista (N 14). Sen sijaan ilmoituksia esimerkiksi hätäkeskuksen viestipäällikölle, sen johtajalle tai keskushallintoon ei ollut kartoitusjakson aikana tehty yhtäkään. Tutkimuksen mukaan uhkaukset olivat jääneet vain niin sanotusti päivystyshenkilöstön tietoon.

Vakavasti otettavia uhkauksia oli kartoitusjakson aikana tilastoitu 29 kappaletta, joista 16 kohdistui päivystäjän omaan henkeen, terveyteen tai omaisuuteen, ja olivat täten luokiteltu vakavasti otettaviin uhkauksiin. Pääosiltaan nämä uhkaukset olivat suoranaisia tappouhkauksia soittajan taholta. Ristiintaulukoimalla tämän kategorian tulokset verrattuna uhkauksen jälkeiset toimenpiteet – muuttujaan sain seuraavanlaisen tuloksen:

**Taulukko 3. Vakavasti otettava uhkaus ja toimenpiteet sen jälkeen N (N 29)**

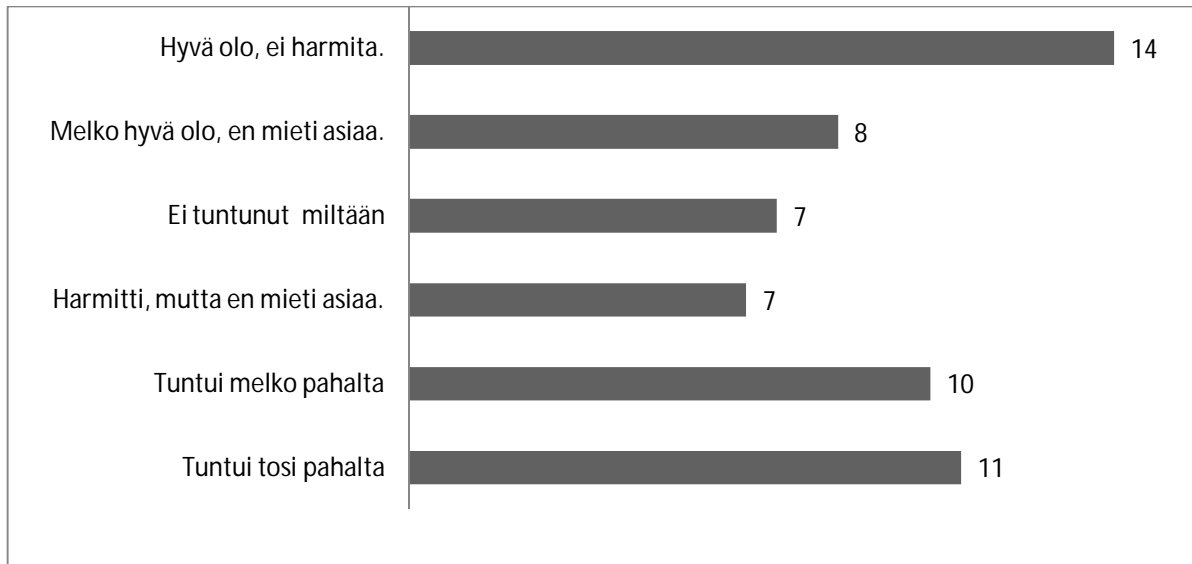
Vakavasti otettavan uhkauksen muoto	Yhteensä tämän kategorian uhkailuja	Uhkauksen suhteen ei tehty mitään	Uhkaus ilmoitetaan vuoromestarille	Tieto puuttuu
Uhkaus päivystäjän omaan henkeen, terveyteen tai omaisuuteen	16	12	1	3
Uhkaus selvittää päivystäjän työ- tai kotiosoite	4		1	3
Uhkaus selvittää päivystäjän perhetausta	1		1	
Uhkaus päivystäjän lähiomaista kohtaan	1	1		
Uhkaus koko hätäkeskuksen henkilöstöä kohtaan	4	1		3
Uhkaus jotain toista viranomaista kohtaan	3			3
<b>Yhteensä</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

Taulukko 3 näyttää, että kaikki vastaajat eivät olleet merkinneet mitä toimenpiteitä asian jälkeen tapahtui varsinkaan, kun tarkasteltavana ovat vakavasti otettavat uhkaukset. Kun uhkaus oli kohdistunut päivystäjän omaan henkeen, terveyteen tai omaisuuteen, ei uhkauksen suhteen ollut tehty mitään 12 puhelussa. Näitä puheluita oli kartoitettu ajanjakson aikana yhteensä 16 kappaletta, joten tuloksen mukaan hyvin suuri osa tähän kuuluvista uhkauksista jää vain päivystäjän ja soittajan väliseksi tapahtumaksi, vaikka kyseessä on usein selväsanaa tappouhkaus soittajan taholta. Päivystäjän työ- tai kotiosoitteen selvityshaus ei myöskään aiheuttanut toimenpiteitä, näistä vain yhdestä on ilmoitettu eteenpäin vuoromestarille.

Koko hätäkeskuksen henkilöstöä oli kartoitusajanjakson aikana uhattu neljä kertaa, joista ei ole ilmoitettu tämän tutkimuksen mukaan eteenpäin. Kartoituksen aikana oli tehty yksi rikosilmoitus, mutta valitettavasti kyseinen vastaaja oli jättänyt kertomatta, mihin asiaan tämä liittyi. Merkintää en löytänyt lievien-, enkä vakavasti otettavien uhkausten osalta.

## **6.7 Uhkailujen jälkeiset tunteet**

Kartoituslomakkeen lopussa oli ”Kipumittari”, joka oli mittarin muotoinen ja keskellä palkki, jossa ollutta kohdepistettä voi ottaa kiinni hiirellä ja liu’uttaa tätä mittarin akselilla siihen kohtaan, jolta itsestä tuntui juuri sillä hetkellä uhkauksen jälkeen. Vasemmassa laidassa oli ”Tuntui tosi pahalta” ja oikeassa ”Ei tuntunut mitään”. Tästä saadut tulokset vein SPSS-ohjelmaan. Lukemat olivat välillä -1 – 100, ja niitä oli kertynyt yhteensä 95 kappaletta. Tästä tein uuden muuttujamuunnoksen ja asetin lukemille uudet arvot (Liitetaulukko 18). Saadun tuloksen perusteella tehty palkkikuvio seuraavalla sivulla havainnollistaa hätäkeskuspäivystäjän tunteet uhkaustilanteen jälkeen.

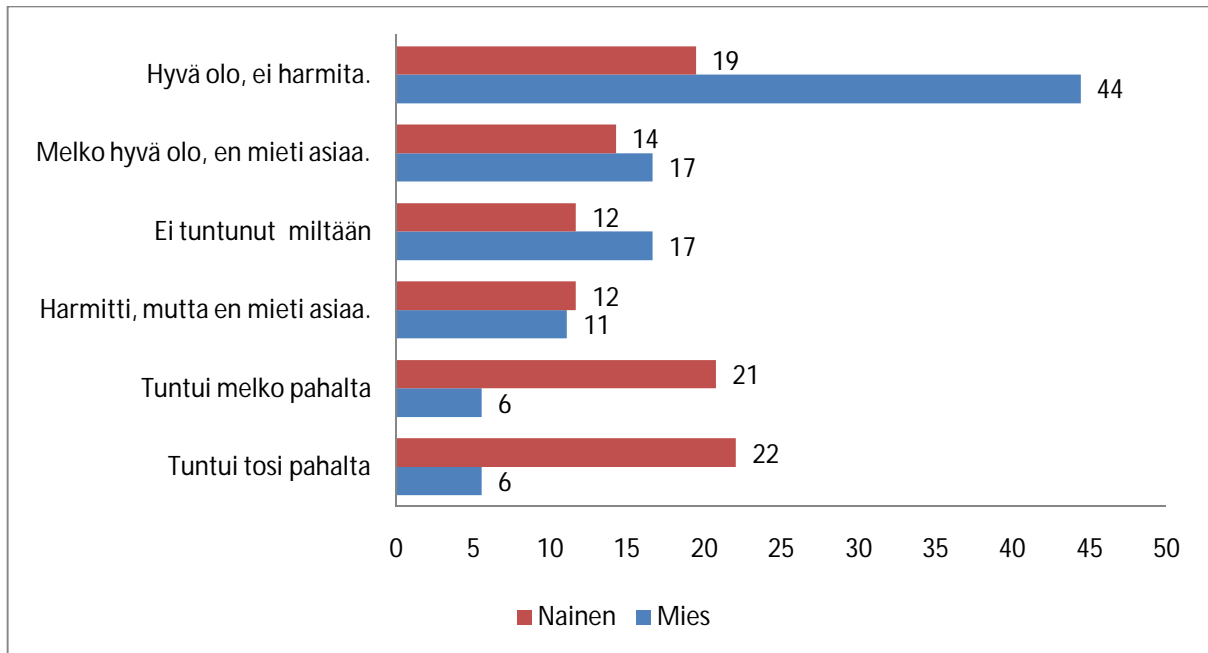


**Kuvio 12. Kipumittarin tulokset %, N 95**

Kuvio 12 kertoo prosentteina hätäkeskuspäivystäjien tunnelmat juuri saadun asiakasväkivallan uhkatilanteen jälkeen. Eniten päivystäjät ovat kokeneet, että uhkatilanne ei harmita ja olo on hyvä. Toisaalta melko samaan prosenttijakaumaan on tullut laidan toinen ääripää: tuntui tosi pahalta. Kuvioista on helppo lukea, että joukko on jakaantunut melko tasaisesti kolmeen osaan: ”Hyvä olo, ei harmita”, ”Ei tunnu miltyään” ja ”Tuntuu pahalta”.

Seuraavaksi tarkastelin asiaa vastaajan sukupuolen mukaan ristiintaulukoimalla sen kipumittarin muuttujan kanssa (Liitetaulukko 19). Seuraavan sivun värillinen palkkikuvio havainnollistaa asian paremmin.





**Kuvio 13. Uhkatilanteen kokeminen hätäkeskuspäivystäjän sukupuolen mukaan %, N 95**

Kuvio 13 näyttää vahvasti, että miespuoliset hätäkeskuspäivystäjät eivät jääneet uhkausta murehtimaan, olo oli sen jälkeen ihan hyvä ja päivystystyötä jatkettiin. Sen sijaan naisten osuus uhkatilanteiden kokemisesta on hyvin negatiivinen. Vertailtaessa miesten ”Hyvä olo, ei harmita”-osion 44 %, ja naisten ”Tuntui tosi pahalta” ja ”Tuntui melko pahalta” – osioihin (yhteensä 43 %), prosenttiosuudet ovat miltei yhtä suuret. Uhkatilanteet ovat tuntuneet naispäivystäjistä pahemmalla kuin miehistä. Huomioitakoon, että naiset myös olivat saaneet osakseen enemmän sekä lieviä, että vakavasti otettavia uhkauksia kuin miehet.

## 6.8 Vallankäyttö ja toisen alistaminen

Kartoituslomakkeessa oli ”Lievät uhkaukset”-osion jälkeen kohta, johon päivystäjät saivat kirjoittaa soittajan kertoman solvauksen, uhkauksen tai haistattelun, mikäli vastaaja halusi tai mikäli jokin edellä mainittujen kohtien valmis vastaus ei sopinut annetuksi vaihtoehdoksi. Tässä kohdin tutkimus muuttuu kvantitatiivisesta kvalitatiiviseksi. Tarkasteltaessa päivystäjien kirjoittamia vastauksia tässä kohdin, suurin osa näistä uhkailuista sisältää kiroilua ja tämän jälkeen solvaus kohdistuu useimmiten päivystäjän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Näitä soittajien solvauksia ja uhkauksia päivystäjät olivat kirjanneet ko. avovastauspaikkaan yhteensä 60 kappaletta.

"Soittajan aikuinen poika oli ajanut kännissä ja oli putkassa. Pojan isä soitti myöhemmin hätänumeroon ja kyseli poikansa asiaa, sekä vaati puhelun yhdistämistä putkaan. Kun en yhdistänyt puhelua niin kuin isä halusi, hän kiihtyi ja haukkui maan tasalle. Uhkailut olivat todella henkilökohtaisia ja rivoja." M105

"Oikeustoimilla uhkaaminen kun en yhdistänyt puhelua terveyseskukseen." M80

"Asiaton soittaja, joka ei kuunnellut päivystäjää ollenkaan. Hänen asiansa ei kuulunut poliisille, vaikka hän tätä vaati ... haukkui päivystäjän todella törkeästi, huoritteli, yms." N119

Yllä olevat päivystäjien kirjoittamat esimerkkitapaukset ovat juuri tyypillisiä tilanteita, jossa uhkailua ilmenee asiakkaan taholta hänen soittaessaan hätänumeroon asiasta, joka ei kuulu hätäkeskukseen tai sen hoidettavaksi<sup>3</sup>, ja saadessaan neuvon ja ohjeen miten toimia, hän aloittaa päivystäjän solvaamisen ja uhkailun luullen sillä keinoin saavansa tahtonsa läpi.

Väkivallassa on aina kyse vallasta ja toisen alistamisesta. Väkivalta tässä tapauksessa on henkistä ja se osoitetaan hätäkeskuspäivystäjälle suullisesti puhelimen välityksellä. Hätäkeskukseen soittava henkilö alkaessaan uhkailla ja pelotella päivystäjää, hän haluaa ottaa vallan viranomaiselta itselleen ja kertoa tälle, kuinka asia hänen mielestään tulee hoitaa. Häntä eivät kiinnosta hätäkeskuspäivystäjän työtä ohjaavat muiden vastuuviranomaisten antamat ohjeet, joita päivystäjän tulee noudattaa. Mikäli asiakkaan mielestä hänen vaatimukseensa ei suostuta, hän alkaa uhkailla sanallisesti päivystäjää, koska fyysistä väkivaltaa puhelimen kautta hän ei voi tähän kohdentaa.

Niissä tapauksissa, joissa soittaja uhkaa hätäkeskuspäivystäjää oikeustoimilla, rikosilmoituksella tai virattomaksi tekemisellä, hän tietää olevansa tekemisissä viranomaisen kanssa, mutta ei itse kuitenkaan kykene tiedostamaan omaa käyttäytymistään päivystäjää kohtaan asiattomana ja pitää sitä oikeutettuna, koska ei saanut sellaista palvelua, jota luuli saavansa. Valtaa käyttäessään ja hätäkeskuspäivystäjää alistaessaan soittaja luulee auttavansa

---

<sup>3</sup> Hätäkeskuksen tehtävänä ei ole yhdistää puhelua eteenpäin, kuten esimerkiksi poliisilaitosten putkatiloihin tai sähkölaitosten päivystysnumeroihin. Hätäkeskus yhdistää hätäpuhelun eteenpäin vain silloin kun on kyse toisen hätäkeskusalueen hoidettavaksi tulevasta hätäpuhelusta tai kun hätäpuhelu mereltä yhdistetään Meripelastuskeskukseen.

käytöksellään omaa tilannettaan ja sen edistymistä, vaikka asiassa käykin toisin päin: hänet ohjataan soittamaan uudestaan kunhan hän on rauhoittunut tai puhelu lopetetaan kertomalla, että hänen käytöksensä syyt johtavat siihen.

Jos näitä 60:tta vastausta tarkastelee sosiaalisen maailmamme tämän hetkisen kuvan kautta, tulokseksi saadaan, että arvostus viranomaisia kohtaan on pienentynyt. Viranomaisen antama ohje tai neuvo ei tunnu tärkeältä, vaan tärkeämpää yksilölle itselleen on asioiden hoituminen juuri hänen haluamallaan tavalla. Ehkä se kuvastaa omalta osaltaan yksilöiden itsekkyyden kasvua ja toisen ihmisen arvostuksen pienenemistä. Nämä solvaajat ja uhkaajat ovat ehkä menettäneet uskonsa viranomaisiin ja heidän haluunsa auttaa. Syyt soittajan käyttäytymiseen ovat moninaiset, mutta useimmiten hänen käyttäytymiseensä vaikuttavat enimmäksään määrin hänen oma tapansa hoitaa asioita väkivalloin, sekä lisäksi mahdolliset päihde- tai mielenterveysongelmat.

## **6.9 Uhkailut ja hätäkeskuspäivystäjän työhyvinvointi**

Viimeiseen kartoituslomakkeessa olleeseen avovastauspaikkaan päivystäjät saivat kirjoittaa omia kokemuksiaan uhkaustilanteesta. Kaiken kaikkiaan kommentteja kertyi 44 kappaletta. Vastauksista olen teemoitellut kolme eri kokonaisuutta: turhautuminen, ärsyntyminen ja harmitus. Nämä kaikki kuvaavat negatiivisia tunteita, joita uhkatilanteet saavat hätäkeskuspäivystäjissä aikaan. Tunnereaktiot yhdessä liittyvät henkilön kokonaisvaltaiseen stressiprosessiin, jossa keho ja psyyke tekevät yhteistyötä. Kun stressireaktio on mitoitettu oikein todelliseen tarpeeseen nähden, se toimii hyvänä adrenaliinina. Väärin mitoitettuna ja jatkuvasti sille altistuneena asia onkin toisinpäin: se vie voimavaroja ja vähentää henkilön omaa työhyvinvointia. (Simula 2000, 21.)

Eniten aineistosta kuvastuu asiakasväkivaltilanteisiin turhautuminen. Näitä on yhteensä 12 mainintaa. Päivystäjät kommentoivat sitä, että he yrittävät parhaansa mukaan ohjata ja neuvoa soittajaa, mutta asiakas tyrmää päivystäjän ohjeen ja aloittaa tämän solvaamisen, haukkumisen ja uhkaamisen. Tästä ohessa muutama esimerkki:

"Rivo kielenkäyttö ja asiakkaan huutaminen turhautti." N53

"Turhauttavaa kuunnella moista sadattelua." N60

"Turhauttaa yrittää auttaa kun sitten alkaa solvaamaan ja haukkumaan ..." N127

"Turhauttaa se, että yritetään saada sairasautoa, vaikkei sen tarvetta ole, ja sitten kun ei saada, uhataan väkivallalla." N3

Toiseksi eniten päivystäjät kokivat asiakasväkivaltatilanteet ärsyttäviksi, näitä kertyi yhteensä viisi kommenttia asiaan.

"Ärsyttää tällaisessa tilanteessa se, etteivät ihmiset tajua minkä takia hätäkeskukseen soitetaan ja se, että mekin ollaan ihmisiä, eikä meille saa soittaa ja purkaa pahaa mieltään haukkumalla." N126

"Ärsytti ilmoittajan asenne minua kohtaan." N139

Kolmanneksi eniten päivystäjiä asiakasväkivallan tilanteet harmittivat; näitä kertyi neljä kommenttia.

"Harmittaa turha syyttely, vaikka kuinka ohjeistaa ystävällisesti." M51

"Harmitti asiaton soitto." M160

Muita kuin turhautumisen, ärsyyntymisen ja harmistumisen tunteita, löytyi myös suuttumisen tunnetta ja tympääntymistä, ja joku mainitsi uhkausten tuntuvan ikävältä. Yhteenvedona kaikista voidaan todeta, että asiakasväkivallan uhkatilanteet tuovat negatiivisia tunteita päivystystyöhön ja päivystäjään itseensä. Myös oman aggressiivisuuden todettiin lisääntyneen. Näiden negatiivisten kokemusten koetaan vievän voimavaroja itse oikean työn tekemisestä. Kielteiset tunteet vahingoittavat ajan myötä fyysistä terveyttä, sillä ne tuovat tullessaan tarpeetonta stressitilaa, joka kuluttaa henkilöä turhaan (Simula 2000, 22).

Työväkivallan negatiivisessa kokemisessa on todettu olevan yhteyttä työntekijän oman väsymyksen kanssa. Vuorotyö jo itsessään on raskasta ja se rasittaa etenkin ikääntyneimpiä työntekijöitä. (Eskola ja Leino 2008, 88.) Tämä tutkimus kertoi, että uhkauspuhelut jakaantuivat tasaisesti eri vuorokaudenaikoihin. Tällöin voitaisiin katsoa, että työvuorojen pituuksilla ja työvuorojärjestelyillä on suuri merkitys vuorotyöntekijän omassa työhyvinvoinnissa ja jaksamisessa, joka vaikuttaa positiivisesti tällöin myös kohdalle sattuviin työväkivaltatilanteista toipumisiin. Työolotekijöistä on kiireen todettu olevan selvemmin yhteydessä työväkivaltaan ja resurssipulan vaikuttavan työturvallisuuteen yleensä (mt., 88).

Joku päivystäjä kommentoi, että asiakasväkivallan uhkatilanteet ovat hätäkeskuspäivystäjän työssä miltei jokapäiväistä. Ne kuuluvat osana työnkuvaan ja soittaviin asiakkaisiin, mutta osaltaan ne ilmentävät myös tämän hetkistä yhteiskunnan tilaa siitä, miten viranomaisiin ja heiltä saatavaan apuun suhtaudutaan.

"Tympii, tämä on liki joka päivästä ..." N132

Pääasiassa vastaajat eivät olleet kirjoittaneet esimerkiksi, että saatu uhkaus huolestutti ja jätti miettimään, vaikka suurin osa varsinkin naisvastaajista "Kipumittarin" tuloksen mukaan koki tilanteen pahana olona.

"Harmitti, jäipä tosi ikävä fiilis, vaikkei niin tosissaan otettava uhkaus ollutkaan." N93

Uhkaustilanteita ei yleisesti pidetty vakavana, tämän saman kertoivat jo tulokset kohdassa "Uhkauksen jälkeiset toimenpiteet", sekä muutama päivystäjien kirjoittama alla esittämä kommentti. Vähäinen määrä päivystäjien saamista uhkauksista, ja varsinkin hengen ja terveyteen kohdistuvista, ilmoitettiin eteenpäin, ja suurin osa jäi näin vain soittajan ja vastaajan väliseksi asiaksi.

"Puukkouhkaus ei tuntunut todelliselta. Asia ei jäänyt vaivaamaan." N103

"Kuulosti yllättävältä ja pahalta, mutta ei pelota." N101

"Känninen soittaja, en ottanut vakavasti." N94

Hyvät vuorovaikutustaidot, oma elämäkokemus ja kokemus hätäkeskuspäivystystyöstä auttavat hätäkeskuspäivystäjää joidenkin uhkauspuhelujen käsittelemisissä. Puhelun aikana saattaa ilmetä, että uhkausvaateen esittänyt soittaja muuttaakin mielipidettään saadessaan purkaa pahan olonsa keskustelemalla päivystäjän kanssa. Aikaa keskusteluun ja asiakkaan olon helpottamiseen tukevat hyvät henkilövahvuudet eli resurssit päivystyssalissa ja kiireetön hetki.

"Päihtynyt soittaja, joka uhkasi tulla ampumaan meidät. Jututin, perui puheensa." N165

Hätäkeskuspäivystäjät purkivat oloaan uhkausten jälkeen tarvittaessa esimerkiksi keskustelemalla työkaverin tai vuoromestarinsa kanssa. Varsinkin naisten on todettu hakevan apua väkivaltatilanteen jälkeen joltain läheiseltä henkilöltä keskustelemalla tämän kanssa tapahtuneesta (Heiskanen ja Piispa 1998, 67). Avoimeen vastauspaikkaan oli päivystäjien toimesta kirjoitettu muun muassa seuraavia kommentteja:

"Päivystyssalissa asiasta keskusteltu. Puhelu yhdistetty myös vuoromestarille, joka hänkin sai osansa haukuista ..." M118

"Keskusteltu työvuorossa olevien kanssa." N136

On todettu, että koulutuksella ja henkisellä ammattiavulla pystytään auttamaan työntekijää työväkivaltatilanteiden kohtaamisessa ja niistä selviämisessä. Koulutuksessa tulisi ottaa huomioon normaali jokapäiväinen hätäkeskuspäivystystyö ja suhteuttaa se alueellisiin eroihin, mikäli niiden katsotaan olevan tärkeitä. Itse kiinnittäisin huomion raportointiin uhkatilanteista varsinkin, jos ne kohdistuvat päivystäjään varsinkin suoranaisina tappouhkauksina tai muuna, joka tulee kategorioida vakavasti otettaviin uhkauksiin. Myös koko hätäkeskuksen henkilöstöön kohdistettu uhkaus tulisi raportoida ja viestittää asiasta eteenpäin. Raportoinnin avulla pystyttäisiin paremmin tutkimaan uhkauksia, niiden esiintyvyyttä ja jälkitoimenpiteitä, sekä parantamaan ja kohdistamaan koulutus oikeisiin asioihin.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 7.1 Työväkivallan yhteiskunnalliset merkitykset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli antaa kuva suomalaisten hätäkeskuspäivystäjien kohtaamasta asiakasväkivallan uhkatilanteista. Tarkoitus oli selvittää uhkatilanteiden määrällisyys ja laadullisuus. Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselytutkimuksena 1.1.–4.4.2010 ja siihen ottivat osaa kaikki Suomen hätäkeskukset. Aikaisemmin Hätäkeskuslaitoksella ei ole kartoitettu tätä yhtä hätäkeskuspäivystystyön osa-aluetta näin laajasti, joten tutkimuksella oli aikansa ja paikkansa. Näin ollen se osoitti tarpeellisuutensa ja yhteiskunnallisen merkityksensä tältä osin.

Tutkimalla ja analysoimalla väkivallan kokemuksia, ja asettamalla niitä kulttuurisiin sekä sosiaalisiin yhteyksiin, saadaan näkyville eri väkivallan muotoja ja ilmentymisiä. Tutkimuksilla tehdään näkyviksi teot, jotka aiemmin ovat olleet vaiettuja ja uhrien kannalta näkymättömiä tekoja. (Keskinen 2010, 247–248.) Tämä tutkimus tuo tullessaan yhden, vielä tähän asti kartoittamatta olleen väkivaltaan liittyvän asian: hätäkeskuspäivystäjiin kohdistetun asiakkaiden taholta tulevan työväkivallan. Tässä tutkimuksessa kartoitusajanjakson aikana hätäkeskuspäivystäjät olivat tilastoineet 215 lieviin uhkauksiin kuuluvaa puhelua ja 29 vakaviin uhkauksiin kuuluvaa puhelua. Uskon, että suuri osa asiakasväkivallan uhkauksiin kuuluvista puheluista oli tarkastelujakson aikana päivystystyön hektisyydestä johtuen jäänyt kartoittamatta. Tutkimuksen avulla saatiin kuitenkin muodostettua kuva siitä, minkälaista työväkivaltaa päivystäjät kokevat asiakkaiden taholta.

Kuten ”Johdanto”-kappaleessa kerroin, hätäkeskuksiin soitettavien sinne kuulumattomien ilkivaltaisten puhelujen osuus on kasvanut vuosittain. Myös asiattomiksi kategoroitujen puhelujen osuus on kasvusuunnaltaan ollut nouseva. Heiskanen (2005, 54) toteaa, että muuttuneessa yhteiskunnassamme on huomattavissa ilmiö, jossa ihmisten itsetunto on kasvanut muun muassa koulutuksen lisääntymisen ja tiedon tason nousun myötä. Nämä osaltaan vaikuttavat siihen, että ihmiset eivät enää yhtä helposti konfliktitilanteissa tottele tai usko palvelu- ja auttamistehtävissä työskenteleviä, taikka muutoin käyttäydy työntekijän odotusten mukaisesti. Mikäli edellä mainittuihin osa-alueisiin liitetään mukaan vielä esimerkiksi päihteiden lisääntynyt väärinkäyttö, sekä laman seurauksena tapahtuneet taloudelliset ja kulttuuriset muutokset yhteiskunnassa, voidaan todeta eri palvelusektoreiden kokevan yhä enenevässä määrin erilaisia riskitilanteita toimiessaan asiakkaiden kanssa. (Mt.)

Eräsaari (2002, 29) toteaa, että hyvinvointivaltiossa ihmistä uhkaavat vaarat ovat pääosiltaan itse tuotettuja. Toimintaa suunnittelevan ja ohjaavan yhteiskuntapolitiikan täytyy itse kontrolloida yhteiskunnan itsensä aiheuttamat ongelmat. Yhteiskunnan muuttuessa myös yhteiskunnassa olevat ongelmat muuttuvat. (Mt.) Näihin ongelmiin sisältyvät muun muassa väkivallan kasvu, päihteiden- ja mielenterveysongelmaisten lisääntyminen, sekä yleisen ilmapiirin muutos. Lisäksi yleisen välinpitämättömyyden ja laiminlyömisien on todettu kasvaneen kansalaisten keskuudessa. Muuttuvan yhteiskunnan myötä politiikka ja kansalaiset tarvitsevat jatkuvasti uudenlaisia hallittavuuteen tai yhteiskuntapoliittisiin kysymyksiin suuntautuvia ohjauksia. Nämä laittavat toisinaan oman arvomaailmamme koville. Varsinkin riskien ja vaarojen minimoimiseksi, ja niiden käsitteellistämiseksi tarvitaan asiantuntijoita, joilla on laaja-alaista kokemusta ja tietoa. Turvattomuus ja epävarmuus kulkevat riskiyhteiskunnan punaisena lankana. Viranomaisten vastuu jää usein tiedottamisen tasolle ja toiminta, sekä ehkäisy kansalaisille itselleen. (Mt., 28–29).

Työväkivallalla on laajat yhteiskunnalliset merkitykset, vaikka monesti tarkastellaankin asiaa uhrin eli yksilön näkökulmasta käsin. Työväkivalta saattaa aiheuttaa sen kohdanneelle henkilölle fyysisiä tai psyykkisiä vammoja, jotka voivat johtaa sairauspoissaoloihin. Pahimmillaan työväkivaltatilanteesta voi seurata työkyvyttömyys tai jopa kuolema. (Isotalus ja Saarela 2001, 7.) Työväkivallasta johtuvat seuraukset rasittavat yksilön ja organisaation lisäksi myös koko yhteiskuntaa taloudellisesti, sosiaalisesti ja terveydellisesti. Yhdysvalloissa ja Euroopassa on työpaikkaväkivallasta alettu viimeinkin avoimesti puhua ja se on noussut keskeiseksi akateemisen, lainsäädännöllisen, liikkeenjohdollisen, sekä valtioiden huolen aiheeksi, vaikka sitä on esiintynyt siitä lähtien kun ihmiset alkoivat tehdä töitä yhdessä (Heiskanen 2005, 40). Turvallisuus on nykyisin tulkittavissa laaja-alaisemmaksi asiaksi kuin ennen. Väkivallan pelko tai siitä huolestuminen nimetään yhdeksi turvallisuuden osa-alueeksi. Työssä koettu väkivallan pelko liitetään osaksi työssäviihtymistä ja työssä suoriutumista. Työpaikalla toteutuneet väkivallanteot, seksuaalinen häirintä, uhkailut, sekä alati läsnä oleva väkivallan pelon uhka aiheuttavat yhdessä niin sanotun kokonaisrasitteen. (Mt.)

Väkivalta ja väkivallalla uhkailu työssä on lisääntynyt vuosittain. On olemassa niin sanottuja riskiammatteja, kuten poliisi- ja turvallisuusala, sekä hoito- ja sosiaaliala, joissa sattuu määrällisesti enemmän työväkivaltaa kuin muissa ammattiryhmissä yleensä. 1990-luvulta lähtien väkivalta on levittäytynyt naisvaltaisille palvelualoille. (Heiskanen 2002, 144–146.) Paitsi hyvinvointivaltiolla itsellään, myös yrityksillä ja organisaatioilla on vastuu muuttuvasta yhteiskunnasta. Yksi tärkeä yhteiskuntavastuun osa-alue organisaatioissa ja yrityksissä on



ihmisoikeuksien edistäminen. (Kanerva 2008, 68.) Ihmisoikeuksiin kuuluvat muun muassa sukupuoleen liittyvät tasa-arvokysymykset ja oikeus henkilökohtaiseen koskemattomuuteen, jotka voidaan liittää myös työväkivaltaan kuuluviksi osa-alueiksi.

Yritysten yhteiskuntavastuu tulee korostumaan tulevaisuudessa kun harkitaan monien globaalien ongelmien ratkaisutapoja, joihin yhtenä osana liittyvät työväkivalta ja sen uhat työpaikoilla. Edistämällä työhyvinvointia ja kehittämällä työväkivaltaan liittyvien tilanteiden ennaltaehkäisyä, yritys toimii ihmisoikeuksia edistävänä yhteiskuntavastuullisena osatekijänä. Lisäksi yritysten kilpailu työvoimasta ulkoisten mielikuvien johdosta vastuullisena ja hyvänä työnantajana on sijoitettavissa yhteiskuntavastuullisuuteen. Yrityksen lähteminen yhteiskuntavastuulliselle tielle tarkoittaa, että yrityksellä on kykyä kehittyä nykyajan vaatimusten mukaisella tasolla. (Mt., 69.)

## **7.2 Hätäkeskuspäivystystyön työväkivallan uhrikuva**

Tämän tutkimuksen avulla saatu tulos nosti selvästi esiin kaksi asiaa, jotka liittyvät asiakasväkivallan uhkatilanteisiin suomalaisessa hätäkeskuspäivystystyössä: toinen liittyy päivystäjän nuoreen virkaikään ja toinen hänen sukupuoleensa. Nämä kaksi tekijää muodostivat selkeän työväkivaltaan liittyvän uhrikuvan hätäkeskuspäivystystyössä. Vastaajista enemmistö oli hätäkeskuspäivystäjiä, joiden työura hätäkeskuksissa oli kestänyt alle viisi vuotta, mutta enintään kymmenen vuotta. Tästä voidaan päätellä, että vasta työuransa alussa olevat päivystäjät kokevat soittajien taholta tulevat uhkaukset, solvaukset ja haistattelut herkimmin raportoitaviksi. On myös mahdollista, että he saavat oikeastikin enemmän uhkauksia osakseen kuin pidemmän virkauran tehneet hätäkeskuspäivystäjät. Suomessa tehtyjen tutkimusten mukaan henkilön nuori ikä, nuori virkaikä, virka-asema, työtehtävä ja sukupuoli liittyvät asiakastyössä kohdattuun väkivaltaan ja sen uhkaan sitä lisäävästi. Myös vähäinen työkokemus yleensä on nähty olevan yhteydessä väkivallan kokemiseen. (Eskola ja Leino 2008, 15.) Tässä tutkimuksessa ei kysytty vastaajien omaa ikää, mutta olettaisin nuoren virkaiän omaavien päivystäjien myös olevan omalta iältään nuoremmasta päästä, verrattuna pidemmän virkaiän omaaviin päivystäjiin. Nuoren iän on todettu korreloituvan varsinkin seksistisissä työväkivaltatilanteissa: vanhemmille henkilöille niitä sattuu vähemmän kuin nuoremmille. Sainion ym. (2007, 77) mukaan nuoret poliisit olivat joutuneet asiakkaiden seksistisen kielenkäytön kohteeksi selvästi useammin kuin iäkkäämmät poliisit. Näin ollen tässä tutkimuksessa saatu tulos on yhteneväinen edellä mainittujen tutkimusten kanssa.

Työuran alussa sattuneet työväkivaltatapaukset koetaan intensiivisemmin ja jäävät selvemmin henkilön muistiin ja muistoihin. Kun työura kestää pitkään, se omalta osaltaan niin sanotusti kovettaa ihmistä. Henkilöt ovat tällöin useimmin henkisesti vahvempia kohtaamaan erilaisia traumaattisia kokemuksia työssään. Toistuvasti uran aikana koetut uhkatilanteet antavat kokemusta ja tietoa henkilölle itselleen, sekä vähentävät tunnetasolla tilanteen stressaavuutta verrattuna iältään nuoriin tai virkauransa alussa oleviin henkilöihin. (Eskola ja Leino 2008, 20.) Lisäksi kyynisyyden ja asiakkaiden kohtelemisen persoonattomina henkilöinä on todettu lisääntyvän työvuosien myötä (Sainio ym. 2007, 127). Nämä edellä mainitut seikat vahvistavat pitkän työuran hätäkeskuksissa tehneiden vastaajien vähyyttä ja taas nuoremman virkaiän omaavien vastaajien suuruutta tässä tutkimuksessa.

Naisten osuus työpaikkaväkivallan uhreina on todettu yleisestikin olevan korkeampi kuin miesten (Heiskanen ym. 2004, 24). Tutkimuksen tuloksen mukaan eniten asiakasväkivallan uhkatilanteita hätäkeskuksiin soittavat henkilöt olivat miehiä. Sekä lievissä, että vakavasti otettavissa uhkauksissa uhrin osaan valikoitui eniten naishätäkeskuspäivystäjiä. Lievät uhkaukset keskittyvät lähinnä sukupuoliseen häirintään ja kiusaamiseen, kuten ”huoritteluun” ja ”ämmittelyyn”. Sukupuolinen häirintä ja ahdistelu pitävät sisällään esimerkiksi juuri edellä mainittuja soittajien lausumia sanoja, jotka ilmentyvät stereotyyppitavien haukkumasanojen muodossa. Käyttäytyminen on yksipuolista soittajan taholta ja tällä hän pyrkii alistamaan, kyseenalaistamaan ja toisarvoistamaan toista osapuolta eli naispuolista hätäkeskuspäivystäjää. (Hägg 2008, 146.) Ruotsissa tehdyn naisiin kohdistuvan väkivaltatutkimuksen mukaan kolmannes vastanneista oli joutunut sukupuolisen häirinnän kohteeksi viimeisen vuoden aikana. Ilmiötä voidaan pitää siis kaiken kaikkiaan hyvinkin yleisenä. (Mt., 135.)

Vakavia uhkauksia tilastoitiin yhteensä 29 puhelussa. Näistä puhelusta 27 vastaanotti naishätäkeskuspäivystäjä ja kaksi puhelua mieshätäkeskuspäivystäjä. Hätäkeskuksissa tyypillisin vakava uhkaus on suoranainen tappouhkaus puheluun vastannutta hätäkeskuspäivystäjää kohtaan. Näitä kertyi yhteensä 16 kappaletta kartoitusjakson aikana. Seuraavina vakavina uhkauksina tulevat päivystäjän työ- tai kotiosoitteen-, taikka päivystäjän perhetaustan selvitysuhkaus. Lisäksi vakavan uhkauksen kohteena on kartoitusjakson aikana ollut muutaman kerran myös koko hätäkeskuksen henkilöstö.

Sainio ym. (2007, 66) ovat tutkineet henkisen ja fyysisen väkivallan ilmentymää poliisissa ja toteavat, että naispoliisin läsnäolo rauhoitti kiperää tilannetta jos vastapuolena eli asiakkaana oli aggressiivisesti käyttäytyvä mies. He perustelivat vastaustaan niin sanotulla

”herrasmiesilmiöllä”, jossa miespuolinen asiakas ei kehtaa käydä kiinni naispuoliseen poliisiin. Naispoliisi koettiin vähemmän uhkaavaksi kuin miespoliisi, ja pehmentävän yleisesti tilanteita. Taustalla saattaa olla myös tietty ”äidillinen ote” tilanteen hoitamiseksi ja sen rauhoittamiseksi. Kuitenkaan tätä samaa ”herrasmiesilmiötä” ei esiinny hätäkeskuksissa miespuolisten asiakkaiden osalta. Suomalaisissa hätäkeskuksissa eniten sekä lievät, että vakavasti otettavat uhkaukset kohdistuvat nimenomaan naishätäkeskuspäivystäjiin.

Sukupuolella on katsottu olevan merkitystä sille, miten väkivallasta puhutaan, miten sitä esitetään ja tulkitaan. Näiden katsotaan olevan yhteydessä myös yhteiskunnassa luotaville toimenpiteille ja ohjeille, joilla väkivaltaan pyritään puuttumaan. Usein kuulee puhuttavan sukupuolistuneesta väkivallasta. Sukupuolistuneessa väkivallassa tarkastellaan yleensä väkivaltaa yhteydessä sukupuoleen, seksuaalisuuteen ja valtaan. Se ei tarkoita pelkästään miesten naisiin kohdistamaa väkivaltaa vaan siinä keskeisintä ovat toiminnat ja käytännöt. (Keskinen 2010, 243–244.) Tarkasteltaessa sukupuolistunutta väkivaltaa tähän tutkimukseen liittyen, sukupuolten välistä epätasa-arvoa tuotetaan yhä uudelleen hätäkeskuksissa näiden sukupuolisten häirintätapausten myötä.

Seksuaalisessa väkivallassa on kyse yleensä vallankäytöstä ja toisen alistamisesta, sekä tämän nöyryyttämisestä. Väkivaltatutkimuksissa mukana olleet miehet olivat kokeneet, että kun tilanteen hallinta karkasi heidän käsistään, he pyrkivät väkivallalla saavuttamaan valta-aseman. Väkivaltatilanteet liittyvät usein hallinnan pyrkimykseen, naisen seksuaaliseen kontrollointiin ja miehyyden esittämiseen. Uhkaava käytös oli pönkittänyt tutkittavina olleiden mielihien omaa arvovaltaa. (Keskinen 2010, 247.) Valtaa pidetään yllä muun muassa kielellisesti (Gordon 2008, 20). Tähän tutkimukseen peilautuen voisi pohtia miessoittajan ja naispäivystäjän välistä tilannetta: lähtökohtana on se, että nainen on viranomainen eli vallassa sillä hetkellä neuvoineen ja ohjeineen, kun taas mies alistettuna, ohjeistettavana. Ehkäpä tämä tilanne käy joillekin miehille ylivoimaiseksi ja he pyrkivät sanallisesti solvaamalla ja uhkailemalla naista ottamaan tilanteesta vallan itselleen. Kun nainen ei ole fyysisesti läsnä ja vain äänenä puhelimen toisessa päässä, tällöin on miessoittajan helpompi alistaa naista ja uhkailla sanallisesti kuin jos hän olisi tämän kanssa kasvokkain. Uskon tämän olevan yksi syy siihen, että miessoittajat uhkailevat enemmän naispäivystäjiä. Miessoittajat menettävät tilanteessa kontrollinsa. Oman sukupuolisen arvovaltansa pitääkseen he kohdistavat uhkauksensa naishätäkeskuspäivystäjään. Naisen antamia ohjeita ei tarvitse kuunnella tai noudattaa, ja uhkailemalla mies luulee pääsevänsä tavoitteeseensa.

### 7.3 Henkinen ylikuormittuminen ja sukupuolinen tasa-arvo

Hätäkeskustyö on asiakaspalvelua ja vuorovaikutusta, joka tapahtuu tilanteessa, jossa hätänumeroon soittanut ihminen tarvitsee useimmiten kiireellistä poliisin-, pelastuksen- tai terveydenhuollon apua. Ne henkilöt, jotka jo työssään työskentelevät paineen alaisena ja asiakkaiden kanssa, ovat enemmän tekemisissä työväkivallan kanssa kuin muilla ammattialoilla työskentelevät (Linsley 2006, 1). Hätäkeskuspäivystystyö kuuluu tähän kategoriaan. Myös Simula (2000, 48) toteaa, että ihmistyötä tekevät ammattilaiset joutuvat yhä useammin kohtaamaan aggressiivista käytöstä, koska väkivalta on lisääntynyt.

Hätäkeskuksissa ei voida varautua etukäteen asiakkaiden taholta tuleviin uhkaustilanteisiin vaan varautuminen on kokoaikaista vuorokauden ympäri jokaisessa työvuorossa, sillä tutkimus osoitti soittajien taholta tulevien uhkausten jakaantumisen eri viikonpäiviin ja vuorokaudenaikoihin hyvin tasaisesti. Poikkeuksena ovat sunnuntait, jolloin niitä esiintyy muihin päiviin verrattuna hyvin vähäinen määrä.

Tämän tutkimuksen mukaan eniten uhkailut turhauttavat hätäkeskuspäivystäjiä. Seuraavaksi eniten ne ärsyttävät ja harmittavat. Yleisesti voidaan todeta niiden aiheuttavan negatiivisia tunteita ja ne saattavat lisätä jossain määrin myös päivystäjän omaa aggressiivisuutta. Negatiivisten kokemusten todetaan vievän voimavaroja itse oikean työn tekemisestä. (Mt.)

Jatkuvan nimittelyn kuten ”huorittelun” ja ”ämmitelystä” kohteena oleminen johtaa siihen, että negatiivisen kokemuksen vaikutus voimistuu (Gordon 2008, 30). Suurin osa tämän tutkimuksen tuloksista kertoi, että juuri erilaiset nimittelyt ja solvaukset ovat hätäkeskuspäivystäjän arkipäivää ja epäasiallisesti käyttäytyvät asiakkaat kuuluvat toimenkuvaan. Sukupuolisen häirinnän kokemukset oli todettu naispoliiseilla olevan merkittävässä yhteydessä stressin kokemuksiin, mutta myös asiakastyössä uupumiseen. Sen todettiin alentavan myös työtyytyväisyyttä. (Sainio ym. 2007, 84.) Tätä samaa tapahtuu naishätäkeskuspäivystäjien kartoituslomakkeeseen kirjoittamien kokemusten mukaan hätäkeskuksissa.

Vaikka hätäkeskuspäivystäjä toimiikin viranomaisena, häneen kohdistuvan soittajan aggressiivisen käytöksen kohteeksi joutumisella on rajansa. Hätäkeskuspäivystäjä on ihminen, jolla on tunteet, ja oikeus tehdä työtään muun muassa turvallisesti. Säännöllisesti työvuorojensa aikana uhkailujen kohteeksi joutumiset saattavat kerryttää huomaamatta päivystäjän omaa henkistä kuormitusta. Kuormittuminen on yksilöllistä, eikä ole aina ajoissa

havaittavissa. Kun kuormittumisen raja tulee vastaan, asiattomasti päivystäjää kohtaan käyttäytynyt uhkaileva asiakas saattaa saada osakseen huonoa palvelua hätäkeskuksesta. Tämä on harmillista, mutta inhimillistä, eikä se ole sidoksissa hätäkeskuspäivystäjän ammattitaitoon yleisesti hoitaa työtään kunnolla ja oikein. Kyse on tällöin päivystäjän oman henkisen kuormittumisen ylikäymisestä, jonka kyseinen, kenties turhakin asiakkaan uhkailu sai aikaan. Tätä tapahtuu, mikäli päivystäjä itse tai hänen läheiset työtoverinsa eivät ylikuormittumista ajoissa huomaa, eikä siihen puututa. Kuten Rauramo ja Lahti (2008, 2-3) toteavat, sopiva määrä työssä koettavaa henkistä kuormittumista kuuluu työhön, eikä se ole haitallista. Ratkaisevaa sen sijaan on, kuinka voimakkaita tai kuinka pitkään jatkuvia kuormittumiset ovat. Muissa väkivaltatutkimuksissa on todettu myös, että pitkään jatkuneiden uhkailujen ja väkivallan kohteeksi joutuneissa tapauksissa asemat olivat kääntyneet vastakkaisiksi: uhrista olikin tullut tekijä ja tekijästä uhri (Keskinen 2010, 247). Tämä tukee edellä mainittua pitkään jatkuneen, uhkailuista johtuvien henkisen ylikuormittumisen purkautumista, jolloin päivystäjä saattaa antaa huonoa palvelua asiakkaalle; tällöin tekijän ja uhrin osat vaihtuvat. Tämän vuoksi asiakasväkivallan uhkatilanteet hätäkeskuspäivystäjän työssä tulisi huomioida osana työhyvinvointia, kuin myös organisaation laadunvalvonnassa; sen yhtenä laadun kehittämisen osa-alueena.

Asiakasväkivallan uhkatilanteiden katsotaan kuuluvaksi hätäkeskuspäivystystyöhön. Suurin osa hätäkeskuspäivystäjistä ei kerro saamistaan uhkauksista eteenpäin, vaikka ne saattavat sisältää vakavasti otettavan uhkauksen. Ehkäpä tämä ilmoittamatta jättäminen saattaa osaltaan lisätä tilanteen kokemista turhauttavaksi: uhkailuja tulee, mutta niihin ei puututa, koska ne kuuluvat osana työhön. Myös koko hätäkeskusta uhanneista soittajista ei tämän tutkimuksen mukaan raportoitu eteenpäin, esimerkiksi hätäkeskuksen viestipäällikölle tai johtajalle. Uhkaukset jäävät siis suurimmaksi osaksi piilorikollisuudeksi.

Suurin osa päivystäjistä kertoo, että humalaisen antama uhkaus ei tunnu todelliselta. Alkoholien on todettu lisäävän kaikenlaista väkivaltaa. 80 % kaikista henkirikoksista tehdään alkoholihumalassa ja vuonna 2006 poliisin selvittämistä pahoinpitelyistä 62 % tekijöistä oli humalassa. Alkoholi poistaa estoja ja madaltaa kiihtymyskynnystä, sekä heikentää itsekontrollia. (Kivivuori 2008, 211–212.) Tässä tutkimuksessa ei pystytty tarkentamaan, oliko uhkaaja humalassa ja kuinka paljon. Hätäkeskuspäivystystyön ammattilaiset voisivat kuitenkin kertoa, että varmasti suurin osa näistä tähän tutkimukseen liittyvistä puheluista on soitettu päihdyttävien aineiden vaikutuksen alaisena. Soittajan humalatilan osuutta ei kuitenkaan pitäisi vähätellä varsinkaan kun kyse on päivystäjän omaan henkeen ja terveyteen

liittyvästä uhkauksesta. Erottaa niistä ei voi, mikä on todellinen ja mikä vihantunteiden purkautuessa tahattomasti sanottu. Jokaiseen vakavaan uhkaukseen tulisi asennoitua vakavasti. Häätäkeskuspäivystäjää kohtaan lausuttu tappouhkaus tai muu yksilön omaan vapauteen liittyvä uhkaus tulisi saattaa poliisiviranomaisen tietoon, esimerkiksi juuri rikosilmoituksen kautta.

Pääosin päivystäjät purkivat oloaan uhkausten jälkeen keskustelemalla jonkun toisen päivystäjän kanssa tai yleisesti kertomalla tapauksesta työvuoronsa aikana muille työvuorossa oleville. Tutkimuksen mukaan miespuoliset päivystäjät eivät jää uhkailuja murehtimaan, kun taas naispäivystäjät kokevat ne pahana olona. Huomioitava kuitenkin on, että naiset ovat saaneet uhkauksia enemmän kuin miehet, kuten suurimman osan vakavista uhkauksista, jotka liittyvät henkilön omaan terveyteen ja henkeen, sekä koskemattomuuteen yleensä. Uskon, että naisten kokema paha olo uhkausten jälkeen liittyy paljolti tutkimuksessakin esiin tulleisiin sukupuoliin häirintätilanteisiin. Työvuorojensa aikana naispäivystäjät saavat kuulla ”huoritteluja” ja ”ämmitteilyjä” useasti, ja koska sen katsotaan kuuluvan osaksi työtä, tämä varmasti osaltaan nostaa naisten kokemaa pahaa oloa. Paha olo lisää juuri edellä mainittua henkistä ylikuormittumista työssä ja täten on liitettävissä myös työuupumukseen. Keskinen (2010, 248) mukaan kulttuurimme on sisään asennettu vahva selviytymisen vaatimus. Hyvinvointivaltio on mukanaan tuonut tasa-arvon käsitteen ja kulttuurin. Tasa-arvoisuuden kautta naiset eivät useinkaan halua asettua uhrin paikalle, ja olla heikkoja tässä suhteessa. Mieluummin kieltäytyään näkemästä väkivalta ja sen seuraukset kuin tunnustetaan sukupuoleen liittyvä eriarvoisuus (mt.).

Tasa-arvolain mukaan työpaikoilla on vastuu suojella työntekijöitään työympäristössä tapahtuvalta ahdistelulta estämällä sukupuoleen kohdistuva syrjintä ja ahdistelu, sekä parantamalla naisten asemaa (Tasa-arvolaki 1§). Seksuaalinen häirintä liitetään kuuluvaksi työpaikan henkisen väkivallan piiriin ja samalla se liittyy työpaikan tasa-arvoilmapiiriin (Sainio ym. 2007, 78). Tasa-arvossa on kyse samanlaisten mahdollisuuksien luomisesta miehille ja naisille (mt., 13). Suomalaisten hätäkeskusten päivystyssaleissa työskentelevä henkilökunta on sukupuolisesti eriarvoisessa asemassa työväkivallasta puhuttaessa. Sukupuolten välinen tasa-arvo ei siis toteudu organisaatiossa tältä osin.

Naishätäkeskuspäivystäjät ovat tutkimuksen mukaan seksistisen stressin alla työssään enemmän kuin miehet, ja heihin kohdistuu enemmän vakavasti otettavia henkeen ja terveyteen kohdistuvia uhkauksia. Sukupuolisen häirinnän tuoman pahan olon,

turhautuneisuuden ja henkisen kuormittumisen lisäksi kun tähän lisätään vielä muu työstä itsestään aiheutuva paine, naiset ovat mielestäni enemmän altistuneita työstä aiheutuvalle stressille kuin miehet.

## 8 KEHITYSEHDOTUKSET

Kivivuori (2008, 206) pohtii, pystyttäisiinkö rikollisuutta vähentämään sillä, että hyvinvointivaltiossa ilmaisupalveluja karsittaisiin ja muutettaisiin maksullisiksi? Hätäkeskuspalveluja kansalaisille tuotetaan verovaroin ja yleiseen hätänumeroon soittaminen on ilmaista. Saattaa olla, että tämä osaltaan alentaa soittajan kynnystä väkivaltaiselle käytökselle hätäkeskuspäivystäjää kohtaan. Mikäli hätänumero olisi maksullinen, olisi mahdollista, että soittaja, jolla esimerkiksi ei ole puhelimessaan maksettua puheaikaa jäljellä, hän ei hädän tullen pääsisi soittamaan hätänumeroon. Palvelu ei olisi tuolloin tasapuolinen kaikille kansalaisille. Hätänumeron tulee siis olla ilmainen, mutta meidän täytyy sopeutua siihen, että numeron ilmaisuus tuo mukanaan joitakin haittapuolia, kuten hätäkeskuspäivystäjää uhkailevat soittajat.

Hätäkeskuslaitoksella on olemassa oma työsuojeluun liittyvä ohjeistus, jossa puhutaan muun muassa häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinnasta, sekä niihin liittyvistä toimenpiteistä (Työsuojelun toimintaohjelma). Tähän liittyen Hätäkeskuslaitoksen tulisi laatia yhtenäinen ohjeistus siitä miten näihin 112-hätänumeroon soitettuihin, päivystäjään kohdistuneisiin uhkatilanteisiin suhtaudutaan, miten niistä raportoidaan ja mitä toimenpiteitä kunkin tilanteen jälkeen tulisi tehdä. Tapahtuneesta työväkivallasta pitäisi informoida tasaisin väliajoin organisaatiota itseään sisäisesti, mutta tuoda asia tämän lisäksi myös julkisesti kansalaisille tiedoksi. Organisaation sisällä kerrottaisiin avoimesti henkilöstölle: paljonko työväkivaltaa on ilmentynyt, minkälaista se pääasiassa on ollut, keihin kohdistunut ja mitä toimenpiteitä asioiden suhteen on tehty? Miehet toimivat usein esimiesasemassa naisiin verrattuna ja ovat täten vaikuttamassa työilmapiiriin ja siihen, hyväksytäänkö häirintä, nähdäänkö sitä ja halutaanko siihen puuttua. Naisnäkökulmasta katsottuna tämä olisi tärkeää, sillä tutkielmassa on tuotu esille, että useimmiten työväkivallan tekijänä naista kohtaan on juuri mies. Lisäksi kansalaisille tulisi reilusti ja julkisesti tehdä selväksi, miten Hätäkeskuslaitoksessa puututaan hätäkeskuspäivystäjiin kohdistuvaan työväkivaltaan, ja minkälaisia rangaistuksia tai sanktioita niistä tekijälle seuraa. Tästäkin tulisi informoida säännöllisesti. Julkinen ja avoin keskustelu edesauttaa näiden epäkohtien puuttumiskynnyksen madaltumista myös muissa työyhteisöissä ja koko yhteiskunnassa. Samalla organisaatio antaa kuvan kansalaisille työntekijöistään huolta pitävänä vastuullisena työnantajana, jossa väkivaltaan suhtautumisella on nollatoleranssi. Sitä ei hyväksytä sen missään muodoissa ja siihen myös puututaan. Hätäkeskuslaitos on itse



kansalaisille turvallisuutta antava laitos, tätä samaa julkisuuskuvaa ja käytäntöä sen tulisi noudattaa laitoksensa omille työntekijöille entistäkin aktiivisemmin.

Poliisien tasa-arvosuunnitelmassa painotetaan, että poliisihallinnossa ei hyväksytä minkäänlaista henkilökuntaan kohdistuvaa sukupuolista häirintää tai ahdistelua. Siihen tulee aina puuttua tasa-arvosuunnitelman mukaan välittömästi. Ilmoitus häirinnästä osoitetaan esimerkiksi esimiehelle, jonka edellytetään puuttuvan asiaan kuten loukkaavaan kielenkäyttöön. (Sainio ym. 2007, 78.) Hätäkeskuksissa asiakasväkivallan uhkatilanteista pitäisi pitää tilastoa ja ilmoitus eteenpäin tulisi tehdä aina varsinkin vakavasti otettavista uhkauksista. Ilmoituksen tekoa helpottaisi erilaisiin asiakasväkivaltatilanteisiin tarkoitusta varten luotu sähköinen lomake, joka olisi helposti täytettävissä laitoksessa Internetin Hellu-sivujen kautta. Lomake tallentuisi sille tarkoitettuun omaan tietokantaan ja lomakkeista saatuja tietoja olisi helpompi tilastoida, sekä laatia tutkimuksia asiakasväkivaltaan liittyen: niiden määrästä ja laadusta. Lomakkeen tulisi olla yksinkertainen ja helposti täytettävä. Se sisältäisi vain vakaviin uhkauksiin liittyviä kategorioita, kuten juuri suoranaisiin tappouhkauksiin, tai päivystäjän lähiomaisen tai koko hätäkeskuksen henkilöstöön liittyviä uhkauksia. Lisäksi lomakkeessa tulisi olla tieto minne uhkauksesta on ilmoitettu tai onko siitä tehty rikosilmoitus. Näiden tietojen avulla olisi mahdollista tutkia ja kehittää hätäkeskuspäivystäjän työtä tältä osin eteenpäin turvallisemmaksi, sekä yksilön omaa työhyvinvointia parantaen väkivaltatilanteisiin keskittyvien koulutuksien myötä.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että eniten asiakasväkivallan uhkatilanteita saavat osakseen nuoren virkaiän omaavat hätäkeskuspäivystäjät. Tähän tulisi kiinnittää huomiota sekä itse hätäkeskuspäivystäjäkoulutuksessa, että työpaikoilla hätäkeskuksissa. Koulutuksessa pitäisi kuunnella aitoja hätäkeskuksissa vastaanotettuja uhkaustilannetallenteita. Näin tuleville päivystäjille kävisi ilmi mitä mahdollisesti on odotettavissa. Tallenteita kuuntelemalla ja niistä keskustelemalla pystyttäisiin alustavasti antamaan todellinen kuva tulevan työn yhdestä osa-alueesta, joka liittyy yksilön omaan työhyvinvointiin ainakin virkauran alkuvuosina. Lisäksi hätäkeskuksissa tulisi antaa enemmän tukea näille vähäisen työkokemuksen omaaville päivystäjille heidän työssäjaksamisissaan asiakasväkivallan uhkatilanteisiin liittyen. Työnohjauksella olisi tässä mielestäni paikkansa. Tällöin voidaan rauhassa puhua sattuneista tilanteista, käydä niitä läpi ja pohtia miten niihin suhtautua tulevaisuudessa.

Vuorovaikutuksella on tärkeä tekijä tapahtumien kulussa, kuten soittajan ja hätäkeskuspäivystäjän välisessä kommunikoinnissa. Hätäkeskuspäivystäjällä on omassa

työssään käytössä asiakastilanteessa oma äänensä puhelimen kautta. Tutkimuksessa selvisi, että pitkään työuralla olleet hätäkeskuspäivystäjät olivat täyttäneet kartoituslomakkeita vähemmän kuin lyhyemmän työuran tehneet henkilöt. Tästä voidaan päätellä myös se, että pitkät työvuodet hätäkeskuksessa tuovat mukanaan asiakkaiden käsittelemisen taitoa, sekä tilannehallintaa ja stressinsietokykyä, jotka saattavat vähentää uhkaavien tilanteiden syntymistä ja ennaltaehkäistä niitä, sekä auttaa niistä toipumisessa.

Päivystäjän oman turhautuneisuuden, aggressiivisuuden ja ärsytyksen oli todettu nousevan jatkuvien uhkailutilanteiden kokemisesta. Tämä herkästi nostaa myös päivystäjän omaa henkistä kuormittumista, ja sen ylikäyminen saattaa tapahtua salakavalasti ja äkkiä. Tällöin asiakas saattaa saada huonoa palvelua hätäkeskuksesta. Mikäli hätäkeskuspäivystäjä ei itse huomaa henkisen kuormittumisensa nousseen, tulisi hänen työtoveriensa tai esimiehensä osata ja uskaltaa rohkeasti puuttua tilanteeseen. Kun tilanne kärjistyy pahaksi, olisi ensimmäinen toimenpide ohjata päivystäjä pois puhelimen äärestä eli siirtämällä hänet lopputyövuoronsa ajaksi tehtävienseurantaan (TESE)<sup>4</sup>, jolloin hänen ei tarvitse olla hätänumeroon soittavien asiakkaiden kanssa välittömässä vuorovaikutuksessa. Esimiehen olisi tämä ohjaus suoritettava ja otettava asia päivystäjän kanssa käsiteltäväksi. Tämä auttaisi tilanteesta rauhoittumiseen ja oman tunteiden läpikäymiseen. Mikäli katsotaan, että päivystäjä tarvitsee enemmän kuin yhden työvuoron ylikuormittumisensa vähentämiseksi, tähän tulisi antaa mahdollisuus. Muutama työvuoro TESE:ssä auttaisi helpottamaan päivystäjän omaa oloa, eikä hänen tarvitsisi stressaantua muista uhkailevista ja epäasiallisesti käyttäytyvistä asiakkaista. Mikäli tilapäinen asian hoitaminen ei auttaisi ja ylikuormittuminen olisi jatkuvaa, tämän jälkeen niihin tulisi puuttua tarkemmin ja keskustella päivystäjän kanssa miten asiaa lähdetään selvittämään, ja miettimään tilanteeseen ratkaisua. Henkisesti ylikuormittunutta päivystäjää tulisi tukea parhaalla mahdollisella tavalla. Yhdessä pohtien varmasti kaikille osapuolille sopiva ratkaisumalli saataisiin aikaiseksi.

---

<sup>4</sup> TESE-päivystäjä hoitaa tukitoimintoja, kuten radioyhteydet muihin viranomaisiin ja tehtävään hälytettyihin yksiköihin. Hän tukee ja auttaa yhteistyöviranomaisia esimerkiksi antamalla partioille tukitietoja tehtäviin liittyen eri viranomaisrekistereistä, kuten ajoneuvorekisteristä. Lisäksi TESE hoitaa odotuksella olevat tehtävät ja hälyttää niihin tarkoituksenmukaiset yksiköt. Päivystyssalissa on vähintään yksi TESE työvuoron aikana, mutta resurssien salliessa niitä on enemmänkin, kuten erilliset poliisin- sekä pelastuksen- ja sairaankuljetuksen TESE:t.

## 9 JATKOTUTKIMUSAIHEITA

Kiinnostukseni asiakasväkivallan uhkatilanteisiin suomalaisessa hätäkeskuspäivystystyössä jatkuu. Itselläni olisi kaksi eri ideaa, joita voisi lähteä kehittämään. Toinen liittyy edelleen suomalaiseen hätäkeskuspäivystystyöhön, ja toinen idea olisi hieman kansainvälisempi, sekä tarvitsisi enemmän aikaa sen tutkimiseksi.

Ensinnäkin olisi mielenkiintoista lähteä syventämään jo nyt tutkimaani aihetta siten, että tarkastelun alla olisi uhkaustilanne itsessään. Tutkittavana olisivat ainoastaan vakavasti otettavat, henkeen ja terveyteen liittyvät uhkauspuhelut. Tällöin hätäpuhelutallenteita kuuntelemalla ja litteroimalla voisi selvittää ne tilanteet, joissa uhkailuja esiintyy: minkälaisiin asioihin ne liittyvät, millaisia uhkauksia ovat, sekä miten uhkaaja ja uhri keskustelevat eli miten keskustelu tällöin etenee. Samalla pystyttäisiin havainnoimaan esimerkiksi äänenpainoja tai kummankin tapaa lausua sanoja. Tämänkaltaisella tutkimuksella ja siitä saatavilla tuloksilla pystyttäisiin kiinnittämään huomioita koulutuksen avulla hätäkeskuspäivystäjän vuorovaikutukseen näissä työväkivaltilanteissa, sekä saataisiin ehkä ymmärrystä siitä, minkälaisiin asioihin uhkatilanteet yleisesti liittyvät.

Tutkimukseen ei otettaisi mukaan kaikkia Suomen hätäkeskuksia vaan sen voisi rajoittaa esimerkiksi kahteen hätäkeskukseen, joista tallenteita kerättäisiin. Keräysaika pitäisi olla tarpeeksi pitkä, jotta materiaalia saataisiin kattavasti. Uskon, että saatavasta materiaalista pystyttäisiin tekemään yleistyksiä. Tutkimuksessa anonymiksi jäisivät sekä uhkaaja, että hätäkeskuspäivystäjä, eikä heidän taustojaan tai henkilöllisyyttään pystyttäisi myöhemmin todentamaan. Uhkaustilannetta varten pitäisi suunnitella yksinkertainen sähköisesti täytettävä lomake, jonka päivystäjä täyttäisi uhkauspuhelun jälkeen. Tässä lomakkeessa kysyttäisiin puhelutallenteen numero, sekä lisäksi joitain taustatietoja. Lomakkeet tallentuisivat omaan tietokantaansa, josta ne olisi helppo myöhemmin ottaa purettaviksi.

Toinen jatkotutkimusidea olisi vertailla tällä tutkimuksella saatuja suomalaisia tuloksia joihinkin muiden Euroopan maiden hätäkeskuksista saamiin tuloksiin. Tutkimukseen otettaisiin käyttöön sama kartoituslomake, joka nytkin oli käytössä. Tutkittavina maina tulisi olla esimerkiksi kolme eri Euroopan maata ja niiden hätäkeskukset. Näissä maissa tulisi olla käytössä samainen yhteiseurooppalainen 112-hätännumero ja joissa hätäkeskuspäivystäjä hoitaa poliisin-, pelastuksen- ja sairaankuljetukseen liittyvät hätäpuhelut. Mielenkiintoista olisi vertailla tuloksia keskenään, esimerkiksi löytyykö samankaltaisuuksia, mitä ne ovat tai

mitkä ovat eroavaisuudet? Tutkimuksesta saaduilla tuloksilla pystyttäisiin ehkäpä kehittämään yhteiseurooppalaisen hätänumeron alla toimivien hätäkeskuspäivystäjien työturvallisuutta yhteneväisin, globaalein keinoin. Aihe taitaa olla liian ”lennokas”, mutta ideana mielestäni hyvä.

Kenties toista edellä mainituista ideoista voisi lähteä miettimään itselleni jatkotutkimusaiheeksi, ja täten olla osana parantamassa hätäkeskuspäivystäjien omaa ammatinhallintaa ja osaamista, sekä työssäjaksamista. Asiakasväkivalta ja sen uhkatilanteet koskettavat varmasti enenevässä määrin päivystystyötä tekeviä hätäkeskusalan ammattilaisia ja varsinkin naishätäkeskuspäivystäjiä, koska väkivaltainen käytös ei tutkimusten mukaan ole vähenemässä; sen suunta on pikemminkin nouseva. Hätäkeskuspäivystäjän työ on työtä ihmiseltä ihmiselle, eikä kone koskaan voi korvata ihmistä ja inhimillisyyttä, ei varsinkaan hädän hetkellä. Tälle arvokkaalle työlle ja sen tekijöille toivon itse jaksamista erilaisten asiakkaiden ja työelämässä sattuvien tilanteiden parissa.

## LÄHTEET

- Ahola, Anja (2007) Lomaketutkimusprosessi. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus. Sivut 47–72.
- Alkula, Tapani & Pöntinen, Seppo & Ylöstalo, Pekka (2002) Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. 4. painos. Juva: WSOY.
- Aromaa, Kauko & Heiskanen, Markku (2000) Suomalaisten rikosriskit 2000. Kansainvälisen rikosuhritutkimuksen Suomea koskevia tuloksia. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 49. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.
- Ellonen, Erkki (1999) Asiakastyön henkilöturvallisuus: Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen. 2. uud.p. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Eräsaari, Risto (2002) Kuinka turvaton on riittävän turvallinen? Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Eskola, Kaisa & Leino, Tuula (2008) Väkivalta ja sen uhka poliisipartiotyössä. Seurantatutkimuksen loppuraportti. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Gordon, Tuula (2008) Feministinen materialismi. Teoksessa Tolonen, Tarja (toim.) Yhteiskuntaluokka ja sukupuoli. Tampere: Vastapaino. Sivut 18–34.
- Haapasalo, Jaana (2008). Rikollisuuden syyt. Teoksessa Santtila, Pekka & Weizmann-Henelius, Ghitta (toim.) Oikeuspsykologia. Porvoo: WS Bookwell Oy. Sivut 21–103.
- Heiskanen, Markku (2005) Työpaikkaväkivalta Suomessa. Teoksessa Siren, Reino & Honkatukia Päivi (toim.) Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980–2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Sivut 39–56.
- Heiskanen, Markku (2002) Väkivalta, pelko, turvattomuus. Surveytutkimusten näkökulmia suomalaisten turvallisuuteen. Helsinki: Tilastokeskus.
- Heiskanen, Markku & Sirén, Reino & Aromaa, Kauko (2004) Victimisation and fear in Finland 2003. Interim report of the 2003 national survey of victimisation to accidents, violence, property crime, and fear. National Research Institute of Legal Policy Research Communications 59. Helsinki: National Research Institute of Legal Policy
- Heiskanen, Markku & Piispa, Minna (1998) Usko, toivo ja hakkaus. Kyselytutkimus miesten naisille tekemästä väkivallasta. Helsinki: Tilastokeskus.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2005) Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus. 11. painos.
- Holopainen, Martti & Tenhunen, Lauri & Vuorinen, Pertti (toim.) (2004) Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Hamina: Ab Kotkan kirjapaino Oy.
- Hägg, Kerstin (2003) Seksuaalisen häirinnän näkökulmia ruotsalaisesta perspektiivistä. Teoksessa Sunnari, Vappu & Kangasvuo, Jenny & Heikkinen, Mervi & Kuorikoski, Niina

(toim.) Leimattuna, kontrolloituna, normitettuna – Seksualisoitunut ja sukupuolistunut väkivalta kasvatuksessa ja koulutuksessa. Oulu: Oulun yliopistopaino. Sivut 133–144.

Hätäkeskuslaitos. <http://www.112.fi/index.php?pageName=etusivu>. Viitattu 13.10.2010.

Hätäkeskuslaitoksen puolivuotisraportti 1.1.-30.6.2010. Pdf-tiedosto: [http://www.112.fi/documents/Virasto\\_Puolivuotisraportti\\_2010.pdf](http://www.112.fi/documents/Virasto_Puolivuotisraportti_2010.pdf). Viitattu 15.10.2010.

Hätäkeskuslaki. 18.2.2000/157. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000157>. Viitattu 12.7.2010.

ILO (2004) Työpaikkaväkivalta palvelualoilla ja tämän ilmiön vastaiset toimet: Kansainvälisen työjärjestön ohjeisto. Helsinki: Työministeriö ja Sosiaali- ja terveysministeriö.

Isotalus, Nina & Saarela, Kaija Leena (2001) KAURIS. Menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki: Työterveyslaitos. .

Kajanoja, Jouko (2005) Hyvinvointi ja hyvinvointivaltio – Len Doyalin ja Ian Goughin hyvinvointiteoria. Teoksessa Saari, Juho (toim.) Hyvinvointivaltio. Suomen mallia analysoimassa. Helsinki: Yliopistopaino. Sivut 93–121.

Kanerva, Reino (2008) Työ turvalliseksi. Työpaikan hyvät työturvallisuuskäytännöt. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kangas, Olli (2005) Oikeudenmukaisuutta tietämättömyyden verhon takana – John Rawls ja suomalainen hyvinvointivaltio. Teoksessa Saari, Juho (toim.) Hyvinvointivaltio. Suomen mallia analysoimassa. Helsinki: Yliopistopaino. Sivut 66–92.

Kauppinen, Timo & Hanhela, Rauno & Kandolin, Irja & Karjalainen, Antti & Kasvio, Antti & Perkiö-Mäkelä, Merja & Priha, Eero & Toikkanen, Jouni & Viluksela, Marja (toim.) (2010) Työ ja terveys Suomessa 2009. Helsinki: Työterveyslaitos.

Keskinen, Suvi (2010) Sukupuolistunut väkivalta. Teoksessa Saresma, Tuija & Rossi, Marja-Leena & Juvonen, Tuula. Käsikirja sukupuoleen. Tampere: Vastapaino. Sivut 243–254.

Kiehelä, Hannu (2003) Turvallisuusongelmien teoreettista taustaa. Teoksessa Laitinen, Ahti. (toim.) Rikollisuus ja kaupunkiturvallisuus. Turun yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisuja. Rikos- ja prosessioikeuden sarja A N:o 30. Turku: Turun yliopisto. Sivut 41-56.

Knudsen, Henning (2000) Violence and threats against social and health care workers. Teoksessa Rantanen, Jorma & Lehtinen, Suvi & Saarela, Kaija Leena (toim.) Proceedings of the European Conference on Safety in the Modern Society. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health. Sivut 149–152.

Korander, Timo (2000) Turvallisuus rikollisuuden ja sen pelon vastakohtana. Teoksessa Niemelä, Pauli & Lahikainen, Anja Riitta (toim.) Inhimillinen turvallisuus. Tampere: Vastapaino. Sivut 177–216.

Laine, Matti (2000) Kriminologia ja rankaisun sosiologia. Jyväskylä: Gummerus.

Laine, Timo (2010) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Juva: PS-Kustannus. 3. painos. Sivut 28–45.

Laitinen, Ahti (toim.) (2003) Rikollisuus ja kaupunkiturvallisuus. Turun yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisuja. Rikos- ja prosessioikeuden sarja A N:o 30. Turku: Turun yliopisto.

Linsley, Paul (2006) Violence and Aggression in the Workplace. A practical guide for all healthcare staff. Oxford: Radcliffe Publishing.

Niemelä, Pauli (2000) Turvallisuuden käsite ja tarkastelukehikko. Teoksessa Niemelä, Pauli & Lahikainen, Anja Riitta (toim.) Inhimillinen turvallisuus. Tampere: Vastapaino. Sivut 21–37.

Niskanen, Toivo & Kallio, Hannu & Naumanen, Paula & Lehtelä, Jouni & Liuhamo, Mika & Lappalainen, Jorma & Sillanpää, Jarmo & Nykyri, Erkki & Zitting, Antti & Hakkola, Matti (2009) Riskinarviointia koskevien työturvallisuus- ja työterveys säännösten vaikuttavuus. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:22. Verkossa: ISBN 978-952-00-2822-0 (PDF) Pdf: [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=39503&name=DLFE-10024.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-10024.pdf)

Piispa, Minna & Saarela, Kaija Leena (1999) Työväkivalta. Teoksessa Paananen, Seppo (toim.) Työn vaarat. Koetut työperäiset sairaudet, työtapaturmat ja työväkivaltatapaukset. Työmarkkinat 2000:15. Helsinki: Tilastokeskus. Sivut 33–45.

Rauramo, Päivi (2004) Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita.

Rauramo, Päivi & Lahti, Jarmo (2008) Voi hyvin puhelinpalvelutyössä! Psykososiaalisen kuormituksen hallinta ja haastavan asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Saarela, Kaija Leena & Isotalus, Nina & Salminen, Simo & Vartia, Maarit & Leino, Tuula (2009) KAURIS – kartoita uhkaavat työväkivaltariskit. Menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki: Työterveyslaitos.

Sainio, Mikael & Eskola, Kaisa & Kauppinen, Kaisa & Kandolin, Irja & Kalkkinen, Marja-Leena (2007) Tasa-arvon toteutuminen ja kokeminen poliisissa. Poliisiammattikoulun tiedotteita 59. Helsinki: Edita.

Simula, Pertti (2000) Miten käsitellä vihaa ja ilkeyttä. Arkipäivän ihmissuhteista. Jyväskylä: Gummerus.

Sirén, Reino & Aaltonen, Mikko & Kääriäinen, Juha (2010) Suomalaisten väkivaltakokemukset 1980–2009. Kansallisen uhritutkimuksen tuloksia. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 103. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Spracale, Nicole (2002) Violence in the Workplace: Preparation, Prevention and Response. USA: Dissertation.com

Tasa-arvolaki 8.8.1986/609. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609> . Viitattu 1.9.2011.

Toivonen, Timo (1999) Empiirinen sosiaalitutkimus. Filosofia ja metodologia. Porvoo: WSOY.

Työsuojelulaki 23.8.2002/738. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Viitattu 13.10.2010.

Työsuojelun toimintaohjelma 2010–2013. Hätäkeskuslaitos 1.12.2009. (Tuloste kirjoittajan hallussa).

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Viitattu 13.10.2010.

Valli, Raine (2007) Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: PS-Kustannus. Sivut 100–112.

Von Gruenewaldt, Virpi (toim.) (2004) Henkisen hyvinvoinnin edistäminen turvallisuusaloilla. Helsinki: Työterveyslaitos.

Väisänen, Raija (2000) Työelämän turvallisuus. Teoksessa Niemelä, Pauli & Lahikainen, Anja Riitta (toim.) Inhimillinen turvallisuus. Tampere: Vastapaino. Sivut 239–268.



## **LIITE 1: Kartoituslomake asiakasväkivallan uhkatilanteista hätäkeskuspäivystäjän työssä**

### Alkutiedot

1. Hätäkeskuksen nimi Tässä ”alasetoalikko” hätäkeskuksista
2. Hätäkeskuspäivystäjän sukupuoli 1) Mies  
2) Nainen
3. Työkokemus  
hätäkeskuspäivystyksestä vuosina a) 0 – 5  
b) 6 – 10  
c) 11 – 15  
d) 16 – 20  
e) yli 20 vuotta
- 

### Tapahtumatiedot

4. Puhelun ajankohta Päivä klo 08 - 16  
Ilta klo 16 - 22  
Yö klo 22 - 08
5. Viikonpäivä Tässä ”alasetoalikko” viikonpäivistä
6. Kuukausi Tässä ”alasetoalikko” kuukausista
7. Asiakkaan sukupuoli 1) Mies  
2) Nainen

## Uhkaustilanteen kartoitus

8. Solvaus/Haistattelu/  
nöyryytys/aliarviointi  
henkilökohtaisuuteen liittyen

- a) Haukkuminen/solvaaminen päivystäjän sukupuoleen liittyen.  
(Esim. ämmittely, huorittelu, homottelu, tms.)
- b) Haukkuminen/solvaaminen päivystäjän ammatinvalintaan liittyen.  
(Esim. natsi, kyttä, tms.)
- c) Haukkuminen/solvaaminen eläimeksi  
(Esim. lehmä, sika, jne.)
- d) Päivystäjän ammattiosaamisen vähättely ja aliarviointi.
- e) Päivystäjän älykkyyden vähättely ja aliarviointi.
- f) Uhkaus toimittaa päivystäjä viralta  
("Nyt sulta lähti työpaikka", "Hankin sulle lopputilin", jne)
- g) Uhkaus ottaa asian tiimoilta yhteyttä mediaan  
(sanomalehteen, radioon, tms.)
- h) Muu, mikä?

Tähän tilaa kirjoittaa lyhyt teksti

## 9. Vakavasti otettava uhkaus

Vakavasti otettavalla uhkauksella tarkoitetaan uhkausta, joka kohdistuu päivystäjän omaan tai lähiympäristön henkeen, terveyteen tai omaisuuteen tavalla, joka on otettava vakavasti ja joka mahdollisesti vaatii toimenpiteitä, esim. rikosilmoituksen.

x) Tehtävälapun numero

Tämä tarvitaan mahdollista nauhan kuuntelua varten.

a) Uhkaus selvittää päivystäjän työ- tai kotiosoite.

b) Uhkaus selvittää päivystäjän perhetausta.

c) Uhkaus päivystäjän omaan terveyteen, henkeen tai omaisuuteen liittyen.

d) Uhkaus päivystäjän lähiomaisten terveyteen, henkeen tai heidän omaisuuksiinsa liittyen.

e) Uhkaus terveyteen, henkeen tai omaisuuteen liittyen jotain toista viranomaista kohtaan ko. hätäkeskuksessa.

(Esim. vuoromestari, viestipäällikkö, johtaja, jne.)

f) Uhkaus koko hätäkeskuksen henkilöstön terveyteen, henkeen tai heidän omaisuuksiinsa liittyen.

(Esim. pommiuhan ilmoitus)

g) Uhkaus jotain toista hätäkeskusta kohtaan, ketä ja minkälainen uhkaus?

Tähän lyhyt tila kirjoittaa

h) Uhkaus hätäkeskusyksikköä kohtaan, minkälainen?

Tähän lyhyt tila kirjoittaa

i) Uhkaus yleisesti koko Häätäkeskuslaitosta kohtaan, minkälainen?

Tähän lyhyt tila kirjoittaa

10. Lyhyesti oma kokemus uhkaustilanteesta: miltä tuntui, mikä turhautti/pelotti/harmitti, jne.

Tähän tila lyhyelle kirjoitukselle

11. Uhkauksien jälkeiset toimenpiteet

- a) Ei tehdä mitään.
- b) Asiasta ilmoitetaan vuoromestarille.
- c) Asiasta ilmoitetaan viestipäällikölle.
- d) Asiasta ilmoitetaan johtajalle.
- e) Asiasta ilmoitetaan hätäkeskusyksikköön.
- f) Asiasta ilmoitetaan työterveyshuoltoon.
- g) Asiasta on tehty rikosilmoitus
- h) Asiasta ilmoitetaan muulle taholle, kenelle?

Tähän lyhyt tila kirjoittaa

## LIITE 2: Taulukkoliitteet

Liitetaulukko 1. Vastaajat hätäkeskuksittain %, N 167

	N	%	Vastausprosentti	Kumulatiivinen prosentti
Etelä-Savo	6	3,6	3,6	3,6
Helsinki	25	15,0	15,0	18,6
Häme	14	8,4	8,4	26,9
Itä- ja Keski-Uusimaa	5	3,0	3,0	29,9
Kaakkois-Suomi	3	1,8	1,8	31,7
Keski-Suomi	21	12,6	12,6	44,3
Lappi	7	4,2	4,2	48,5
Länsi-Uusimaa	2	1,2	1,2	49,7
Pirkanmaa	17	10,2	10,2	59,9
Pohjanmaa	7	4,2	4,2	64,1
Pohjois-Karjala	25	15,0	15,0	79,0
Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu	10	6,0	6,0	85,0
Pohjois-Savo	12	7,2	7,2	92,2
Satakunta	6	3,6	3,6	95,8
Varsinais-Suomi	7	4,2	4,2	100,0
Yhteensä	167	100,0	100,0	

Liitetaulukko 2. Vastaajan sukupuoli %, N 167

	N	%	Vastausprosentti	Kumulatiivinen prosentti
Mies	46	27,5	27,5	27,5
Nainen	121	72,5	72,5	100,0
Yhteensä	167	100,0	100,0	

**Liitetaulukko 3. Vastaajan työkokemus hätäkeskuspäivystyksessä vuosina ja vastaajan sukupuoli %, N 167**

			Vastaajan sukupuoli		
			Mies	Nainen	Yhteensä
Vastaajan työkokemus hätäkeskuspäivystyksessä vuosina	0-5 vuotta	N	23	69	92
		%	50,0 %	57,0 %	55,1 %
	6-10 vuotta	N	16	29	45
		%	34,8 %	24,0 %	26,9 %
	11–15 vuotta	N	5	3	8
		%	10,9 %	2,5 %	4,8 %
	16–20 vuotta	N	0	6	6
		%	,0 %	5,0 %	3,6 %
	yli 20 vuotta	N	2	14	16
		%	4,3 %	11,6 %	9,6 %
Yhteensä	N	46	121	167	
	%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	

**Liitetaulukko 4. Vastaajan koulutustausta %, N 167**

	N	%	Vastausprosentti	Kumulatiivinen prosentti
Hätäkeskuspäivystäjä	141	84,4	84,4	84,4
Poliisi	23	13,8	13,8	98,2
Muu	3	1,8	1,8	100,0
Yhteensä	167	100,0	100,0	

**Liitetaulukko 5. Vastaajan koulutustausta ja vastaajan sukupuoli %, N 167**

			Vastaajan sukupuoli		
			Mies	Nainen	Yhteensä
Vastaajan koulutustausta	Hätäkeskuspäivystäjä	N	23	118	141
		%	50,0 %	97,5 %	84,4 %
Poliisi		N	21	2	23
		%	45,7 %	1,7 %	13,8 %
Muu		N	2	1	3
		%	4,3 %	,8 %	1,8 %
Yhteensä		N	46	121	167
		%	100,0 %	100,0 %	100,0 %

**Liitetaulukko 6. Vastaajan koulutustausta ja vastaajan työkokemus hätäkeskuspäivystyksessä vuosina %, N 167**

			Vastaajan koulutustausta			
			Hätäkeskus- päivystäjä	Poliisi	Muu	Yhteensä
Vastaajan työkokemus hätäkeskuspäivystyksessä vuosina	0-5 vuotta	N	82	10	0	92
		%	58,2 %	43,5 %	,0 %	55,1 %
6-10 vuotta		N	37	8	0	45
		%	26,2 %	34,8 %	,0 %	26,9 %
11–15 vuotta		N	2	4	2	8
		%	1,4 %	17,4 %	66,7 %	4,8 %
16–20 vuotta		N	5	1	0	6
		%	3,5 %	4,3 %	,0 %	3,6 %
yli 20 vuotta		N	15	0	1	16
		%	10,6 %	,0 %	33,3 %	9,6 %
Yhteensä		N	141	23	3	167
		%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

**Liitetaulukko 7. Puhelun kellonaika %, N 167**

	N	%	Vastausprosentti	Kumulatiivinen prosentti
Päivä klo 08-16	45	26,9	31,2	31,2
Ilta klo 16–22	49	29,3	34,0	65,3
Yö klo 22–08	50	29,9	34,7	100,0
Yhteensä	144	86,2	100,0	
Tieto puuttuu	23	13,8		
Yhteensä N	167	100,0		

**Liitetaulukko 8. Puhelun viikonpäivä %, N 167**

	N	%	Vastausprosentti	Kumulatiivinen prosentti
Maanantai	20	12,0	13,9	13,9
Tiistai	22	13,2	15,3	29,2
Keskiviikko	17	10,2	11,8	41,0
Torstai	25	15,0	17,4	58,3
Perjantai	31	18,6	21,5	79,9
Lauantai	22	13,2	15,3	95,1
Sunnuntai	7	4,2	4,9	100,0
Yhteensä	144	86,2	100,0	
Tieto puuttuu	23	13,8		
Yhteensä N	167	100,0		

**Liitetaulukko 9. Puhelun kuukausi %, N 167**

	N	%	Vastausprosentti	Kumulatiivinen prosentti
Tammikuu	89	53,3	61,8	61,8
Helmikuu	41	24,6	28,5	90,3
Maaliskuu	14	8,4	9,7	100,0
Yhteensä	144	86,2	100,0	
Tieto puuttuu	23	13,8		
Yhteensä N	167	100,0		



**Liitetaulukko 10. Soittajan sukupuoli %, N 167**

	N	%	Vastausprosentti	Kumulatiivinen prosentti
Mies	106	63,5	73,6	73,6
Nainen	38	22,8	26,4	100,0
Yhteensä	144	86,2	100,0	
Tieto puuttuu	23	13,8		
Yhteensä N	167	100,0		

**Liitetaulukko 11. Lievien solvausten ja uhkailujen määrät %, N217**

	Vastaukset		Puuttuva tieto		Yhteensä	
	N	%	N	%	N	%
Solvaus/haukkuminen/haistattelu päivystäjän sukupuoleen liittyen	69	41,3 %	98	58,7 %	167	100,0 %
Solvaus/haukkuminen/haistattelu päivystäjän ammatinvalintaan liittyen	11	6,6 %	156	93,4 %	167	100,0 %
Solvaaminen/haukkuminen/haistattelu eläimeksi	11	6,6 %	156	93,4 %	167	100,0 %
Päivystäjän ammattiosaamisen vähättely ja aliarviointi	42	25,1 %	125	74,9 %	167	100,0 %
Päivystäjän älykkyyden vähättely ja aliarviointi	41	24,6 %	126	75,4 %	167	100,0 %
Uhkaus toimittaa päivystäjäviralta	24	14,4 %	143	85,6 %	167	100,0 %
Uhkaus ottaa asian tiimoilta mediaan	9	5,4 %	158	94,6 %	167	100,0 %
Oikeustoimilla tai syytteen nostolla uhkaaminen	8	4,8 %	159	95,2 %	167	100,0 %

**Liitetaulukko 12. Lievän uhkauksen muoto ja vastaajan sukupuoli N (N 215)**

Lievän uhkauksen muoto	Mies	Nainen	Yhteensä
Huorittelu, ämmitely, homottelu, yms.	15	54	69
Natsi, kyttä, tms.	4	7	11
Lehmä, sika, jne.	1	10	11
Ammattiosaamisen vähättely ja aliarviointi	13	29	42
Älykkyyden vähättely ja aliarviointi	15	26	41
Uhkaus viraltapanosta	8	16	24
Sanomalehti, radio, tv, yms.	2	7	9
Uhkaus syytteen nostolla tai oikeustoimilla	3	5	8
<b>Yhteensä</b>	<b>61</b>	<b>154</b>	<b>215</b>

**Liitetaulukko 13. Vakavasti otettavat uhkaukset N, N29**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Uhkaus selvittää päivystäjän työ- tai kotiosoite	4	1	3	1,70	,868
Uhkaus selvittää päivystäjän perhetausta	1	1	1	1,00	
Uhkaus päivystäjän omaan henkeen, terveyteen tai omaisuuteen liittyen	16	1	1	1,00	,000
Uhkaus päivystäjän lähiomaisen henkeen, terveyteen tai omaisuuteen	1	1	1	1,00	
Uhkaus jotain toista viranomaista, tämän henkeä, terveyttä tai omaisuutta	3	1	1	1,00	,000
Uhkaus koko ko. hätäkeskuksen henkilöstöä kohtaan	4	1	1	1,00	,000
N (listwise)	0				

**Liitetaulukko 14. Vakavat uhkaukset ja vastaajan sukupuoli N, N29**

Vakavasti otettavan uhkauksen muoto	Mies	Nainen	Yhteensä
Uhkaus selvittää päivystäjän työ- tai kotiosoite		4	4
Uhkaus selvittää päivystäjän perhetausta		1	1
Uhkaus päivystäjän omaan henkeen, terveyteen tai omaisuuteen liittyen		16	16
Uhkaus päivystäjän lähiomaisen henkeen, terveyteen tai omaisuuteen		1	1
Uhkaus jotain toista viranomaista, tämän henkeä, terveyttä tai omaisuutta	1	2	3
Uhkaus koko ko. hätäkeskuksen henkilöstöä kohtaan	1	3	4
Yhteensä	2	27	29

**Liitetaulukko 15. Uhkaus päivystäjän omaan henkeen, terveyteen tai omaisuuteen liittyen ja hätäkeskuksen nimi %, N 16 (n 29)**

	Hätäkeskuksen nimi							
	Helsinki	Häme	Keski-Suomi	Lappi	Pirkanmaa	Pohjanmaa	Pohjois-Savo	Yhteensä
Uhkaus päivystäjän henkeen, terveyteen tai omaisuuteen	2 12,5 %	2 12,5 %	5 31,2 %	1 6,2 %	3 18,8 %	1 6,2 %	2 12,5 %	16 100,0 %

**Liitetaulukko 16. Uhkaus koko ko. hätäkeskuksen henkilöstöä kohtaan ja hätäkeskuksen nimi %, N 4 (n 29)**

	Hätäkeskuksen nimi				
	Keski-Suomi	Pirkanmaa	Pohjois-Karjala	Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu	Yhteensä
Uhkaus koko hätäkeskuksen henkilöstöä kohtaan	1 25,0 %	1 25,0 %	1 25,0 %	1 25,0 %	4 100,0 %

**Liitetaulukko 17. Uhkausten jälkeiset toimenpiteet N, N 167**

	Uhkauksen suhteen ei tehty mitään	Ilmoitus vuoromestariin	Ilmoitus viestipäällikölle	Ilmoitus johtajalle	Ilmoitus keskushallintoon	Ilmoitus työterveyshuoltoon	Uhkauksesta tehdään rikosilmoitus
N	78	14	0	0	0	0	1
Tieto puuttuu	89	153	167	167	167	167	166

**Liitetaulukko 18. Kipumittari: tunteet asiakasväkivallan uhkauksen jälkeen %, N 95**

	N	%	Vastaus- prosentti	Kumulatiivinen prosentti
Tuntui tosi pahalta	18	10,8	18,9	18,9
Tuntui melko pahalta	17	10,2	17,9	36,8
Harmitti, mutta en mieti asiaa.	11	6,6	11,6	48,4
Ei tuntunut mitään	12	7,2	12,6	61,1
Melko hyvä olo, en mieti asiaa.	14	8,4	14,7	75,8
Hyvä olo, ei harmita.	23	13,8	24,2	100,0
Yhteensä	95	56,9	100,0	
Tieto puuttuu	72	43,1		
Yhteensä N	167	100,0		

**Liitetaulukko 19. Vastaajan sukupuoli ja uhkatilanteen kokeminen %, N 95**

		Vastaajan sukupuoli		
		Mies	Nainen	Yhteensä
Tuntui tosi pahalta	N	1	17	18
	%	5,6 %	22,1 %	18,9 %
Tuntui melko pahalta	N	1	16	17
	%	5,6 %	20,8 %	17,9 %
Harmitti, mutta en mieti asiaa	N	2	9	11
	%	11,1 %	11,7 %	11,6 %
Ei tuntunut mitään	N	3	9	12
	%	16,7 %	11,7 %	12,6 %
Melko hyvä olo, en mieti asiaa	N	3	11	14
	%	16,7 %	14,3 %	14,7 %
Hyvä olo, ei harmita	N	8	15	23
	%	44,4 %	19,5 %	24,2 %
Yhteensä	N	18	77	95
	%	100,0 %	100,0 %	100,0 %

