

**LÄHIÖRAVINTOLAN TARJOILIJAN ALKOHOLISTA AIHEUTUVIEN
SOSIAALI- JA TERVEYSHAITTOJEN EHKÄISIJÄNÄ**

PELTONIEMI AILA
Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatieteellinen
tiedekunta
Sosiaalipolitiikan ja
sosiaalityön laitos
Sosiaalityön pro gradu
-tutkielma
Syyskuu 2004

Tampereen yliopisto
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos

PELTONIEMI, AILA: Lähiöravintolan tarjoilija alkoholista aiheutuvien sosiaali- ja terveyshaittojen ehkäisijänä

Pro gradu –tutkielma, 94 s., 7 liites.

Sosiaalityö

Syyskuu 2004

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli selvittää lähiöravintolan tarjoilijan mahdollisuuksia ehkäistä alkoholijuomista aiheutuvia sosiaali- ja terveyshaittoja työssään. Tutkimuksen tavoitteena oli havainnollistaa, voiko ja miten tarjoilija voi ravintolapalvelussa toimia alkoholijuomista aiheutuvien haittojen ehkäisijänä (kuten alkoholilaki edellytti) saman aikaisesti, kun tehtävänä oli anniskella alkoholijuomia. Tutkimus oli laadullinen ja siinä haastateltiin kahdeksaa pitkäaikaisen työkokemuksen omaavaa lähiöravintolan tarjoilijaa tai ravintoloitsijaa teemahaastattelumenetelmällä. Haastatellut työskentelivät Pirkanmaalla pubi- tai seurustelutyypisissä ravintoloissa. Ravintoloiden koko vaihteli asiakaspaikkamäärillä mitattuna 45:stä 220:een.

Haastattelun teemat muokattiin sosiaalityön lähtökohdista, ja ne sijoitettiin ravintolaympäristöön. Aihepiireiltään ne käsittelivät alkoholilain tarkoituksen ohella asiakastilanteita, joissa tarjoilija oli tekemisissä suojelun tarpeessa olevien lasten ja nuorten kanssa, läsnä parisuhteen kriisitilanteissa tai hän tapasi toimeentulovaikeuksissa olevia tai yksinäisiä asiakkaita. Kulutuksen ohjausta tutkittiin myös alkoholiin ja terveyteen sekä sairauteen liittyvin teemoin. Kaupankäynti, varkaudet ja pelihimo olivat tarjoilijan toiminnan tarkastelun kohteina sosiaalisten haittojen ehkäisyn kannalta.

Kulutuksen ohjaus tarjoilijan työssä merkitsi sitä ensivaikutelmaa, jolla arvioitiin asiakkaan kunto, voitiinko hänelle anniskella vai ei. Kokeneille tarjoilijoille kehittyi tarkka silmä, jolla he tunnistivat asiakkaiden mielialat, hyvät ja huonot. Haastatelluilla oli kykyä ennakoida asiakkaiden käytöstä, hallita tilanne auktoriteetilla ja rauhallisuudella. Heillä oli kyky kuunnella ja puhua erilaisten asiakkaiden kanssa. Pienten lasten vanhemmilta lopetettiin anniskelu, ja heitä patisteltiin kotiin huolehtimaan lapsistaan. Porttikiellolla ehkäistiin ne haitat, joita arveltiin aggressiivisten tai huumeita käyttävien asiakkaiden aiheuttavan. Rattijuopumuksen ehkäisemiseksi asiakkaat joko itse luovuttivat autonsa avaimet tai tarjoilija pyysi ne heiltä säilytykseen. Huumori auttoi selviytymään vaikeistakin tilanteista. Heillä oli rohkeutta toimia silloin, kun tilanne sitä vaati, mm. järjestää asiakkaansa sairaalahoitoon tarvittaessa, huolehtia lääkkeitten otosta ja turvallisesta kotiin pääsystä. Ruoan antaminen tai ateriapalvelun järjestäminen niin lapsille kuin toimeentulovaikeuksissa oleville aikuisillekin oli konkreettinen tapa auttaa ihmisiä. Tiukka ikäkontrolli ehkäisi alaikäisille anniskelua. Yksinäisille ravintola tarjosi sosiaalisen ympäristön. Hoivakeskeinen työorientaatio oli useimmille haastatelluille ominaista.

Tarjoilijoiden työhön sisältyy kulutuksen ohjauksen kautta ja sen ohella konkreettisia toimia, joilla ehkäistään asiakkaille alkoholin käytöstä aiheutuvia sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja. Tieto alkoholijuomien terveydellisistä, sosiaalisista ja yhteiskunnallisista vaikutuksista antaisi uuden näkökulman anniskelun ammattilaiselle, mikäli niihin perehdyttäisiin jo koulutusvaiheessa. Alkoholilupapolitiikassa voitaisiin yrittäjiä velvoittaa huolehtimaan alkoholijuomista aiheutuvien haittojen ehkäisystä elinkeinotoiminnassaan kirjaamalla velvoite lupapäätökseen. Jatkotutkimuksella voisi selvittää erityyppisissä ravintoloissa työskentelevien tai lyhyemmän työkokemuksen omaavien tai eri sukupuolta olevien tarjoilijoiden mahdollisuuksia ehkäistä alkoholijuomista aiheutuvia sosiaali- ja terveyshaittoja.

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	1
2 YHTEISKUNNALLISET NÄKÖKULMAT ALKOHOLIHAITTOIHIN	5
2.1 Kontrollipoliittinen näkökulma	5
2.2 Yhteiskuntapoliittinen näkökulma	7
2.3 Kustannusnäkökulma	10
3 ALKOHOLIPOLITIIKAN TAVOITTEET	13
4 RAVINTOLA-ALAN SUHTAUTUMINEN ALKOHOLIPOLIITTISIIN TOIMENPITEISIIN	15
5 RAVINTOLAT JA ALKOHOLIJUOMIEN SAATAVUUTEEN VAIKUTTAMINEN	17
6 RAVINTOLOIDEN OMAVALVONTAKOKEILUT	20
7 TARJOILIJAN TYÖYMPÄRISTÖSSÄÄN	23
8 TARJOILIJOIDEN TYÖORIENTAATIO	29
9 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	32
9.1 Tutkimustehtävä	32
9.2 Laadullinen tutkimus	33
9.3 Aineiston keruu ja analyysi	36
9.4 Haastattelukokemuksen arviointi ja aiheen herättämät ajatukset	41
10 TUTKIMUSTULOKSET	45
10.1 Haastateltavien kuvaus	45
10.2 Alkoholilain tarkoitus tarjoilijan työssä	46
10.3 Asiakastilanteita ravintolassa	48
10.3.1 Suojelun tarpeessa olevat lapset	49
10.3.2 Täysi-ikäisyyden kynnyksellä – nuoret ravintolan asiakkaina	53

10.3.3 Parisuhteiden kriisitilanteet	55
10.3.4 Työttömyys, ja toimeentulovaikeudet.....	59
10.3.5 Yksinäisyys, irrallisuus ja yksityisyyteen puuttuminen	63
10.3.6 Alkoholi ja terveys	66
10.3.7 Vammaiset ravintolan asiakkaina	71
10.3.8 Aggressioihin ja itsetuhoisuuteen suhtautuminen	72
10.3.9 Rattijuopumuksen ehkäisy.....	73
10.3.10 Asiakkaasta vastuu kotiovelle asti	74
10.3.11 Uuden ryyppykauden ehkäisyn mahdollisuudet	76
10.4 Kaupankäynti, varkaudet ja pelihimo ravintolassa	77
10.4.1 Prostituutio ja huumeet	77
10.4.2 Varkaudet	79
10.4.3 Pelihimo	81
10.5 Haastateltujen ajatuksia ravintolaelämän muutoksista	82
11 POHDINTAA	86
LÄHTEET	90
LIITE TEEMAHAASTATTELURUNKO	95

1 JOHDANTO

Suomessa alkoholista riittää puhuttavaa ja kirjoitettavaa vuodesta toiseen, jopa vuosikymmenestä toiseen. Alkoholijuomien hallinto on kokenut suuria muutoksia vuosien varrella, ja muutokset tulevat jatkumaan kansainvälisen kehityksen myötä. Suomi on liittynyt osaksi Eurooppaa haluten kuitenkin pitää kiinni omasta alkoholipoliittisesta linjastaan siinä laajuudessa kuin se on mahdollista. Suomalaisessa alkoholipoliitikassa on haluttu säilyttää säädösten sosiaali- ja terveystieteellinen tavoite.

Vuoden 1987 alkoholikomitea pohti yhdentymiskehityksen vaikutuksia Suomen alkoholipoliittikkaan ja sen edellytyksiin. Komitea ehdotti alkoholipoliittikan päälinjaksi hyvinvointiyhteiskunnan alkoholipoliittikkaa. Alkoholipoliittikka nähtiin osana hyvinvointia edistävää yleistä yhteiskuntapolitiikkaa. Haluttiin korostaa yhteisvastuuta, lisätä keskustelun avoimuutta, asiantiedon etenemistä asenteiden sijasta ja monipuolistaa arkielämän valintamahdollisuuksia. Rajoittavaa alkoholipoliittikkaa haluttiin jatkaa, uudistaa ja tehostaa. Alkoholinkäyttöympäristöjen moni-ilmeisyydellä uskottiin vastattavan rajoitusten purkamispaineisiin. Kansainvälistymiskehityksen vuoksi oli hyödyllistä korostaa, että alkoholipoliittikkamme on osa yleiseen hyvinvointiin tähtäävää yhteiskuntapolitiikkaa. (KM 1989, 139-140.)

Euroopan yhdentymiskehityksen vuoksi alkoholimonopolia on jouduttu purkamaan, mikä samalla on heikentänyt yhtä Suomen alkoholijärjestelmän tehokkaaksi koettua vaikuttamiskeinoa. Euroopan yhdentyminen on vaikuttanut myös kahteen muuhun Suomen alkoholijärjestelmässä keskeiseen kulutusta ohjaavaan elementtiin, hintapolitiikkaan ja verotukseen. Alkoholijuomien kokonaiskulutusta pyritään vähentämään tai ainakin pysäyttämään kulutuksen kasvu. Alkoholipoliittikan

toteuttamisen kannalta yksi keskeinen kysymys on, miten ravintolaelinkeinon toiminnassa kulutusta voidaan ohjata niin, että samalla ehkäistään sosiaali- ja terveyshaittoja.

Olen työskennellyt sosiaalityöntekijänä ja sosiaalityön hallinnossa 1970-luvun lopulta alkaen ja siirtynyt alkoholihallinnon tehtäviin 1990-luvun alussa. Työkokemuksen karttuessa on alkoholilain tarkoituksen toteutuminen käytännössä alkanut kiinnostaa minua. Lain tarkoitushan on kulutusta ohjaamalla ehkäistä yhteiskunnallisia, sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja. Ravintolaelinkeino puolestaan tavoittelee tuottoa sijoitukselleen ja kannattavaa toimintaa. Alkoholilain täytäntöönpano ravintolaelinkeinossa muodostaa ristiriitatilanteen ja on sen vuoksi kiinnostava tutkimuksen kohde.

Vastuullisen anniskeluhenkilöstön koulutukseen ja tutkimukseen on paneuduttu mm. Pohjois-Amerikassa, Australiassa ja Hollannissa sekä viime vuosina myös Suomessa. Omavalvonta on tullut käytännöksi ravintoloiden anniskelutoiminnassakin – ei ainoastaan elintarvikehygieniassa tai tupakoinnin valvonnassa. Ravintolan vastaavan hoitajan pätevyysvaatimuksia koskevat säädösmuutokset ovat saattaneet ravintolahenkilöstöä opintojen pariin, ja ammattitaitoisen henkilökunnan kysyntä kasvaneekin vastaisuudessa. Viranomaisvalvonnan sijaan hallinto luottaa anniskeluluvan haltijoiden ammattitaitoiseen toimintaan ja oman toiminnan kontrollointiin.

Ilkka Mustakallion (1989) ja Riitta Heimonen-Karppisen (1988) tutkielmissa on ollut pyrkimys vastuullisen anniskelun ilmentymismuotojen kuvaukseen, mutta tavoite on

joko tutkimustavasta tai ajan puutteesta johtuen jäänyt toteutumatta. Edellä mainituista tutkimuksista olen saanut näkemystä aiheeseen. Lukuisilla ravintolatarkastuskäynneillä, joita olen ravintoloihin 1990-luvulla ja 2000-luvulla tehnyt, olen keskustellut henkilökunnan kanssa heidän työstään ja työolosuhteistaan. Tutkimusaihetta valitessani olen olettanut, että tarjoilijoiden työtoiminnassa tapahtuu asioita, jotka oikeasti ehkäisevät heidän asiakkailleen alkoholijuomista aiheutuvia sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja.

Tutkimuksen tavoite on tehdä näkyväksi se sosiaali- ja terveystaittoja ehkäisevä työ, mitä tarjoilijat normaalin ammatillisen työnsä (ravintolapalvelun) ohella tekevät. On tarkoitus selvittää, millä tavoin tarjoilija toimii asiakastilanteissa, millä tavoin hän ohjaa heidän alkoholin kulutustaan, ja miten rohkeasti hän tarttuu sellaisiin asiakkaidensa tilanteisiin, jotka tavalla tai toisella altistavat heitä sosiaalisille tai terveydellisille haittoille. Tarjoilija ei ole sosiaalityöntekijä, vaan ravintolapalvelun ammattilainen. Ainoastaan asiakkuudet voivat olla yhteisiä sosiaalityön tai terveydenhuoltotyön kanssa, eri tavoin kullakin alalla.

Valitsemastani aiheesta ei ole aikaisempaa tutkimusta, vaikka ravintolatoimintaa on tutkittu vuosien varrella paljonkin, mm. ravintolan asiakkaita, tarjoilijoita, ravintolayhteisöjä ja -ympäristöjä. Aihevalinta on erikoinen yhdistelmä sosiaalityön ja tarjoilutyön rajapinnoilta. Kuvailen aluksi erilaisia tapoja määritellä alkoholijuomista aiheutuvia haittoja. Sen jälkeen kirjoitan alkoholipolitiikan tavoitteista ja ravintola-alan suhtautumisesta omavalvontaan. Seuraavaksi kerron alkoholijuomien saatavuuteen vaikuttamisesta ja ravintoloissa toteutetuista omavalvontakokeiluista Suomessa.

Lisäksi tarkastelen tutkimusten avulla tarjoilijaa työympäristössään ja Heimonen-Karppisen (1988) tutkimuksessa määriteltyjä tarjoilijoiden työorientaatioita.

Keskeisiä käsitteitä tutkimuksessani ovat kulutuksen ohjaus, toisin sanoen tässä yhteydessä vastuullinen anniskelu ravintolassa, ja alkoholijuomista aiheutuvat sosiaali- ja terveyshaitat sekä niiden ehkäisy. Onko haittojen ehkäisy mahdollista tarjoilijan työssä ja jos on, niin miten se käytännössä ilmenee? Pystyykö tarjoilija vaikuttamaan alkoholijuomista aiheutuviin sosiaalisiin ja terveydellisiin riskitekijöihin työssään niin, ettei asiakkaalle aiheudu niistä haittaa, tai että haitta on hänen vaikutuksestaan ainakin lievempi? Etsin näihin kysymyksiin vastauksia teemahaastattelujen avulla. Ainoastaan haastateltavien omien kertomusten pohjalta on mahdollista saada selville, miten tarjoilijat työssään haitallisia vaikutuksia ehkäisevät.

2 YHTEISKUNNALLISET NÄKÖKULMAT ALKOHOLIHAITTOIHIN

Alkoholihaittojen määrittelyyn ja seurantaan on useaan otteeseen pyritty kehittämään virallisia haittamittareita tai kattavaa alkoholiolojen seurantajärjestelmää. Keskeisiä käsitteitä alkoholihaitoista puhuttaessa näyttävät olevan alkoholihaitat ilmiönä tai prosessina, yhteiskunnallisten viranomaistoimintojen suoritetilastoinnit sekä yhteiskunnallisten palvelujen käytön ja kustannusten tilastot.

2.1 Kontrollipoliittinen näkökulma

Alkoholiongelma on jäsenetty Suomessa alkoholin käytöstä aiheutuvien haittojen eikä niinkään esimerkiksi alkoholismin kautta. Tällainen jäsentely on Ahlström-Laakson ja Österbergin mukaan juontunut 1930-luvun alkuun ja Alkon perustamiseen. (Ahlström-Laakso & Österberg, 1978, 13.)

Alkoholin käytöstä aiheutuvat haitat ovat virittäneet alkoholikontrollipolitiikan. Kontrollipolitiikka näkee alkoholihaitat joukkona tarkoin määriteltyjä ilmiöitä. Kontrollipolitiikan näkökulmasta haitat ovat samalla myös kokonaisvaltainen näkemys alkoholiolojen tilasta, ja haittojen vuoksi ennalta ehkäisevä valtiollinen alkoholikontrolli nähdään tarpeelliseksi ja mahdolliseksi. Ahlström-Laakson ja Österbergin mukaan alkoholihaitat voidaan nähdä paitsi alkoholin käyttöön liittyvinä haitallisina ilmiöinä myös prosessina, johon voidaan vaikuttaa alkoholipoliittisten toimenpiteiden avulla säätelämällä alkoholin käyttöä. Prosessinomaisuudesta johtuen on helpompi määrittää tietty alkoholiin liittyvä ilmiö alkoholihaitaksi kuin pelkästään alkoholin käytön seuraukseksi. Esimerkiksi päihtynyt leimautuu haitalliseksi ilmiöksi päihtymyksen vuoksi eikä sitä edeltäneen alkoholin käyttönsä vuoksi. (Mt.,14-15.)

Alkoholihaittojen määrittelyyn liittyy Ahlström-Laakson ja Österbergin mukaan niiden luonnehdinta tulevaisuudessa tapahtuviksi ilmiöiksi. Ne ovat menneisyydessä havaittujen säännönmukaisuuksien ennusteita alkoholista tulevaisuudessa aiheutuvista ilmiöistä. Kun alkoholihaittakäsitteeseen liitetään aikaulottuvuus, haitta on pikemminkin prosessi kuin ilmiö. Alkoholihaittojen kehityksellä näyttäisi edellä mainittujen tutkijoiden mukaan olevan sekä todellinen että tiedollinen puolensa. Alkoholien kulutuksen lisääntyessä myös haitallisten ilmiöiden määrä kasvaa - tai toisaalta lisääntyneen tiedon valossa yhä useammalla ongelmalla havaitaan yhteys alkoholien käyttöön. (Mt., 16-17.)

Tiettyjä tilastosarjoja on ryhdytty kutsumaan haittaosoittimiksi siinä yhteydessä, kun niiden avulla on pyritty seuraamaan ja kuvaamaan alkoholiolojen kehitystä alkoholikontrollipolitiikan näkökulmasta. Ahlström-Laakso ja Österberg kutsuvat Alkon vuosikirjassa julkaistuja tilastosarjoja virallisiksi haittaosoittimiksi. Tilastosarjoissa kuvattiin alkoholihaittoja juopumuspidätysten ja väkivaltarikosten määrillä ja myöhemmin myös liikenteen alkoholihaittoilla sekä alkoholimyrkytykseen ja maksakirroosiin kuolleita kuvaavilla tilastosarjoilla. Rattijuopumustapaukset tulivat mukaan tilastosarjoihin vuonna 1969. (Mt., 18.)

Alkoholihaittojen tilastointi yhdistettiin varsin pitkään yksittäisiin juomiskertoihin sekä humalatilien aiheuttamiin järjestys- ja turvallisuusongelmiin. Alkoholihaittakäsitteen uutta sisältöä kuvaa käsite alkoholiolot, sen sijaan että puhuttaisiin raittiusoloista tai juoppousoloista. Maksakirroosikuolemien tilastointi puolestaan kertoo haittojen liittymisestä alkoholien humalakäyttöön – pitempiaikaisesti ja kansanterveysongelmana.

Toisin sanoen ajat ja tavat muuttuvat ja niiden mukana alkoholin käyttöön liittyvät ilmiöt voivat muuttua ja ongelmat muuttaa muotoaan. Kaikkia haitallisia ilmiöitä ei kuitenkaan ole tilastoitu eikä niiden kehitystä sen vuoksi voida lukusarjoina kuvata. (Mt., 18-19.)

2.2 Yhteiskuntapoliittinen näkökulma

Alkoholipolitiikka on osa yhteiskuntapolitiikkaa. Alkoholista aiheutuvien haittojen minimointi on ollut alkoholipoliittisten toimenpiteiden tavoite, mistä syystä alkoholipolitiikka on osa sosiaali- ja terveystaloudellista politiikkaa. Laajemmin määriteltynä ja julkisen vallan pyrkimyksiin liitettynä se on osa finanssi- ja elinkeinopolitiikkaa sekä yhteistä talouspolitiikkaa. Vuonna 1981 alkoholipolitiikka jaoteltiin ehkäisevään ja korjaavaan. Ehkäisevä alkoholipolitiikka tarkoitti toimenpiteitä alkoholihaittojen ehkäisemiseksi alkoholin tarjontaa säätelemällä ja korjaava puolestaan jo ilmenneiden haittojen vähentämistä ja korjaamista. (STM, 1986, 4-5.)

Yhtenäisen haittaluettelon tekeminen alkoholihaittakäsityksistä on todettu vaikeaksi, koska käsitykset muuttuvat ajan mukaan. Alkoholin käytöstä aiheutuvat haitat on ryhmitelty tavallisesti terveydellisiin, sosiaalisiin ja järjestelmähaittoihin. Määrittelyssä on pulmallista se, mitkä ilmiöt ovat seurausta suoranaisestä alkoholinkäytöstä ja missä taas alkoholin käytöllä on osuutta ilmiöön. (Mt., 3.)

Järjestelmähaittoilla tarkoitetaan edellä mainitussa yhteydessä sitä tilastointia, joka kuvaa palvelujärjestelmien käytön suoritteita. Tällaisia tilastoja ovat esimerkiksi säilöönnotot, sairaalasta poistetut, päihdehuollon asiakkaat tai käynnit jne.

Virhetekijöiden vuoksi ne eivät kelpaa alkoholihaittojen mittareiksi sellaisenaan. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmä ryhmittelee haittaseurantatiedot terveyshaittoja ja sosiaalihaittoja kuvaaviksi rekistereiksi ja tilastoiksi. Jälkimmäiseen sisältyvät järjestelmähaittatiedotkin. (Mt., 3, 9.)

Terveyshaittoja kuvaavat kuolemasyytilastot ja sairaaloiden poistoilmoitusrekisteri (sittemmin hoitoilmoitusrekisteri). Epämuodostumarekisterikin sisältää välillisesti alkoholihaittatietoa. Kansaneläkelaitoksen etuusrekisterit eläkkeistä ja sairauspäivärahoista kuuluvat ei-julkisiin tietoihin eläke- ja päivärahaperusteiden osalta. Sosiaalisia haittoja kuvaavia tietoja kerätään päihdehuollon palveluja käyttäneiden tilastoina. Lastensuojelutilastointiin liittyy kuvausta alkoholihaitoista. Poliisin säilöön otettujen tilastoista sekä tietoon tulleiden rikosten tilastoista ilmenee alkoholin osuus tapahtumiin. (Mt., 10-11.)

Mannisen (1995, 101) mukaan erilaisissa alkoholikulttuureissa alkoholihaitat painottuvat eri tavoin. Yleispiirteenä voidaan pitää sitä, että runsaan kulutuksen maissa haitat ovat lähinnä terveydellisiä, kun taas esimerkiksi Suomessa tyypillisiä ovat akuutit haitat. Tämä johtuu paljolti suomalaisesta juomatavasta, jolle on ominaista humalan tavoittelu ja suurten alkoholimäärien nauttiminen yhden juomiskerran aikana – nimenomaan viikonloppuisin.

Alkoholijuomien kokonaiskulutus on merkittävin haittojen määrään vaikuttava tekijä, siitä ovat alkoholitutkijat laajasti yksimielisiä. Juomatavoilla on puolestaan merkitystä haittojen määrään ja laatuun. Laman vaikutuksesta alkoholin kokonaiskulutus aleni (1990-1994) 12 prosenttia ja useat osoittimet todistivat alkoholihaittojenkin tuolloin

vähentyneen. Esim. maksakirroosiin kuolleiden määrä väheni 11 prosentilla vuodesta 1992 vuoteen 1993. Tielikenteen alkoholitapaukset vähenivät 27 prosentilla vuosina 1990-1993. Samanaikaisesti rattijuopumusonnettomuuksissa kuolleiden lukumäärä aleni 36 prosenttia. Vaikka maksasairauksien määrä aleni vuonna 1993, alkoholisairauksiin, myrkytyksiin jne. menehtyneiden kokonaismäärä pysyi korkealla. Poliisin suorittamien säilöönottojen huippuvuosi oli 1974, minkä jälkeen 1990-luvulla poliisin toimintapolitiikan merkittävien muutosten johdosta säilöönnotot vähenivät neljännekseen. (Manninen 1995, 59.)

Alkoholin käytön seurauksena Suomessa kuoli vuonna 2002 yli 3100 (vuonna 2001 noin 3100) henkeä. Tämä oli kuusi prosenttia kaikista kuolemantapauksista. Miesten osuus alkoholikuolleisuudesta oli 80 prosenttia (82 % vuonna 2001). Vuosina 2002 ja 2001 alkoholisairausten vuoksi sairaaloiden hoito-osastoilla olleista 80 prosenttia oli miehiä ja runsas kolmannes hoidossa olleista 45-54 -vuotiaita. Vuonna 2002 päihdehuollon laitoksissa hoidetuista miehiä oli 75 prosenttia (77 % vuonna 2001). (Päihdetilastollinen vuosikirja 2003, 13 ja Päihdetilastollinen vuosikirja 2002, 13.)

Rekistereihin ja tilastoihin kerätyt tiedot eivät suoranaisesti kuvaa alkoholin aiheuttamaa haittaa, vaan erilaisia toimenpiteitä tai tapahtumia. Alkoholihaittoja kuvaavat tiedot painottuvat objektiivisuuteen. Alkoholihaitoista kärsivän ihmisen kannalta tietoa kerätään niukasti. (STM, 1986, 18-19.)

2.3 Kustannusnäkökulma

Alkoholin käyttö aiheuttaa haittoja ja niiden myötä haittakustannuksia - niin yksilölle kuin yhteiskunnallekin. Hallituksen esityksen (119/94) mukaan alkoholin aiheuttamat haittakustannukset jaetaan välittömiin eli suoriin ja välillisiin eli epäsuoriin kustannuksiin. Välittömiä haittoja/kustannuksia voi aiheutua alkoholin käytöstä tai haittojen ehkäisystä ja valvonnasta yhteiskunnalle koituvasta rasituksesta. Alkoholin käyttöön liittyvistä onnettomuuksista ja rikoksista aiheutuu aineellisia haittoja/kustannuksia, kuten esimerkiksi omaisuusvahingot sekä taloudellisen toimeentulokyvyn heikkeneminen. Muita välittömiä kustannuksia ovat terveyshaittojen hoitokustannukset, erilaiset korvaukset, työkyvyttömyyseläkkeet sekä alkoholia käyttäneiden maksamat korvaukset ja sakot. Kustannuksia aiheutuu myös alkoholinkäytön valvontaan ja alkoholihaittojen ehkäisyyn sekä järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitoon tarvittavista voimavaroista. (HE 119,1994, 20.)

Välillisiä eli epäsuoria kustannuksia voivat olla vankeuden, tilapäisen vamman tai sairauden sekä ennenaikaisen kuoleman aiheuttaman työpanoksen menetyksen arvo sekä ennenaikaisen kuoleman johdosta menetetyn elämän arvo sinänsä. Kaikkien alkoholinkäytön seurauksiin liittyvien haittojen taloudellista arvoa ei voida yksiselitteisesti määrittellä. (Mt., 20.)

Alkoholin käyttö aiheutti vuonna 2001 yhteiskunnalle 0,5-0,7 miljardin euron välittömät kustannukset ja 2,4-2,6 miljardin euron välilliset kustannukset. Välittömistä haittamenoista lähes 40 prosenttia aiheutui järjestyksen ylläpidosta, terveydenhuollon

osuus oli neljännes ja sosiaalihuollon vajaa viidennes. (Päihdetilastollinen vuosikirja 2002, 13.)

Jouko Manninen (1995, 55-56) toteaa haittakustannusten olevan tutkimusten mukaan sitä korkeammat mitä korkeampi on kulutuksen taso. Mikäli mukaan otetaan haittojen aiheuttama menetetyt elämän arvo, haittakustannusten määräksi on arvioitu miniminä 2,5 miljoonaa ja maksimissaan viisi miljoonaa markkaa. Alkoholiperäisten ennenaikaisten kuolemien määrä on tutkijoiden mukaan noin 2500 vuosittain. Yhden kuoleman on arvioitu olevan 2,5 miljoonan markan menetys, millä perusteella vuositason kokonaismenetykseksi tulee 6250 miljoonaa markkaa minimissään. Ennenaikaiset kuolemat tulevat korosteisesti esiin 25 – 44 -vuotiaiden ryhmässä. Erityisesti työikäisten miesten humalapainotteisen alkoholinkäytön vähentäminen on yksi merkittävimmistä haasteista kuolleisuuden vähentämisyrittämissä ja kansanterveyden kohentamisessa.

Tarjoilijan työssä, jos missä, voi aitiopaikalta seurata pitempiaikaisen alkoholinkäytön vaikutuksia yksilöön ja alkoholihaittojen kehittymistä. Ilmiöiden prosessinomaisuus on nähtävissä ainakin pitempiaikaisissa asiakassuhteissa. Yksittäisen asiakkaan kokonaiskulutukseen tarjoilijalla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa, koska alkoholijuomia käytetään muuallakin kuin ravintolassa, eli sitä kautta hän ei voi haittoja ehkäistä. Ravintolassa tarjoilijalla on mahdollisuus vaikuttaa yksittäisen asiakkaansa alkoholinkäyttötilanteisiin ammattiinsa liittyvällä auktoriteetilla.

Tarjoilijan työn tilastollista seuranta haittojen ehkäisyä kuvaavasta näkökulmasta ei ole olemassa. Joissakin ravintoloissa kirjataan asiakkaan iän tarkistamiskertoja ja mihin

toimenpiteisiin tarkistukset ovat johtaneet. Anniskelun omavalvontaan liittyen tietoja käytetään ravintolan oman valvonnan kehittämiseen ja henkilöstön perehdyttämiseen ravintolan toimintatapoihin.

3 ALKOHOLIPOLITIIKAN TAVOITTEET

Kansanterveys- ja alkoholipoliittisia tavoitteita on pidetty kautta aikojen tärkeinä juuri alkoholijuomista aiheutuvien moninaisten sosiaalisten ja terveydellisten haittavaikutusten vuoksi. Parhaiten tavoitteita on ollut mahdollista toteuttaa valtion monopolijärjestelmän avulla. Alkoholiasioiden hoidon periaatteena on ollut pyrkimys minimoida alkoholin aiheuttamat haitat ja vauriot. Alkoholipolitiikan keskeinen tavoite on ollut kokonaiskulutuksen vähentäminen rajoittamalla kysyntää ja tarjontaa. Alkoholilainsäädäntö ja siihen perustuva alkoholijärjestelmä ovat toimineet tämän alkoholipolitiikan välineinä ja perustana. Monopolijärjestelmää on pidetty jälkeenpäin arvioiden hyvin toimivana niin sosiaali- ja terveystalouden kuin valtiontaloudenkin kannalta. (HE 119, 1994, 39.)

Euroopan yhdentymiskehityksen vuoksi Suomen alkoholilainsäädäntöä jouduttiin pohtimaan uudesta näkökulmasta. Euroopan talousalueesta tehdyn sopimuksen (ETA-sopimus) sisältö ei sallinut sellaisia monopolioikeuksia kuin Suomen alkoholilainsäädäntö oli määritellyt. Myöskään Alkon viranomaistehtävät eivät soveltuneet kilpailupoliittisista syistä ETA-sopimuksen periaatteisiin. Verotusjärjestelmän uudistaminen puolestaan aiheutti muutoksia alkoholijuomien hinnanmäärittelyyn. Alkoholijärjestelmän sosiaali- ja terveystaloudelliset periaatteet haluttiin kuitenkin edelleen säilyttää keskeisinä lähtökohtina alkoholilainsäädännön uudistuksessa. (HE 119, 1994,3.)

Vuoden 1994 alkoholilakiehdotuksen perusteluissa esitettiin lain tarkoituksena aikaisemman lain tapaan alkoholipitoisista aineista aiheutuvien yhteiskunnallisten,

sosiaalisten ja terveydellisten haittojen ehkäisemistä alkoholin kulutusta ohjaamalla. Väestön alkoholijuomien käyttöä haluttiin ohjata sekä alhaisempaan kokonaiskulutukseen että alhaisempaan kulutukseen yksittäisillä käyttökerroilla. (HE 119, 1994, 29.)

4 RAVINTOLA-ALAN SUHTAUTUMINEN ALKOHOLI POLIITTISIIN TOIMENPITEISIIN

Ravintola-alan elinkeinojen harjoittajat pyrkivät luonnollisesti maksimoimaan voittonsa toiminnassaan. 1990-luvulla alkoholiin kytkeytyvien elinkeinointressien vaikutusvalta on Suomessa voimistunut. Alkoholipolitiikkaan vaikuttamisen tavat ovat muuttuneet. Ei ole enää yhtä Alko -nimistä monopolia, johon voidaan pyrkiä vaikuttamaan, vaan järjestelmä on pirstoutunut eri ministeriöiden alaisuuteen hajautettuna eri virastoihin ja paikallistasolle. Vallan keskittymää ei enää ole havaittavissa. On kysyttykin, onko enää edes yhtenäisen linjan omaavaa alkoholipolitiikkaakaan. (Alavaikko & Österberg, 2000, 2,11.)

Niilolan (2000, 6, 59) mukaan suurimmiksi alkoholijuomista aiheutuviksi ongelmiksi ravintolaelinkeinojen edustajien ja asiantuntijoiden haastatteluissa todettiin alaikäisten juominen ja alkoholiin liittyvä väkivaltainen käyttäytyminen humalassa. Katseet kääntyivät kodin kasvatustyön suuntaan alkoholiongelmiensa synnyn ehkäisystä puhuttaessa. Myös koulujen kasvatustyö sekä mainonnan ja valistuksen vaikutus huomioitiin. Nykyinen lupakäytäntö tyydytti vastaajia. Ainoastaan harmaan talouden tulo alalle haluttiin estää tiukemmin lupa- ja koulutusehdoin. Alkoholitarkastajaa toivottiin paikalle useammin. Poliisin kutsumista taas vältettiin, koska ei haluttu saada merkintöjä rekistereihin.

Omavalvontaan haastateltavat suhtautuivat myönteisesti, ja henkilökunnan todettiin suhtautuvan vastuullisesti anniskeluun (mt., 59). Vastauksiin vaikutti ilmeisesti se, että joukossa ei ollut ainuttakaan keskiolutravintolaa, ja henkilökunnasta

ravintolapäälliköihin kuuluvat olivat olleet alalla työssä keskimäärin 15 vuotta ja tarjoiluhenkilökuntaan kuuluvat haastateltavat 18 vuotta.

Aukioloaikoja ei haluttu lyhentää. Mainonnan ja valistuksen voimaan uskottiin ja ajateltiin niillä voitavan vaikuttaa jossain määrin myönteisesti alkoholiongelmiin. Pienten, yksittäisten ravintoloiden sekä etnisten yrittäjien ravintoloiden arveltiin eniten rikkovan alkoholisäädöksiä, mutta ilmiantojen tekemistä vieroksuttiin. (Mt., 60.)

Ravintola-alalla todettiin 1990-luvulla tapahtuneen suuria sisäisiä muutoksia, joiden arvioitiin heikentäneen vastuullisen anniskelun edellytyksiä. Tällaisina muutoksina tutkimuksessa pidettiin pöytiin tarjoilusta ja hovimestareista luopumista sekä ovimiesten katoamista. Olutravintoloita perustettiin runsaasti ja sittemmin niille myönnettiin täydet anniskeluoikeudet. Etniset yrittäjät hakeutuivat alalle. Joka kolmas ravintola oli auki aamuyöhön kello kolmeen. (Mt., 59.)

5 RAVINTOLAT JA ALKOHOLIJUOMIEN SAATAVUUTEEN VAIKUTTAMINEN

Ravintoloiden anniskelutoiminta on Suomessa useilla säädöksillä rajoitettua työn sisältöjä myöten. Säädoistasolla määritellään kenelle saa anniskella, millaisissa tiloissa ja millaisina aikoina, kuka saa anniskella ja kuka voi toimia anniskeluluvan haltijana. Säädöksissä veloitetaan asiakkaita osoittamaan riittävä ikä juomien nauttimiseen. Heidän tulee olla riittävän selviä voidakseen nauttia alkoholijuomia ja käyttäytyä asiallisesti, jotta heille voidaan anniskella. Velaksi ei saa anniskella, ja asiakkaalle tulee antaa ostoista aina tosite, eikä hänelle saa anniskella kuin annos kerrallaan. Selvästi päihtynyt tai häiritsevästi käyttäytyvä asiakas tulee poistaa ravintolasta. Väkeviä alkoholijuomia ei saa mainostaa kuin ravintolan sisätiloissa. Mietoja alkoholijuomia saa mainostaa ravintolan ulkopuolellakin, kunhan noudatetaan hyviä tapoja ja kuluttajansuojasäädöksiä. (AlkoholiL 1143/1994 ja asetus 1344/1994.)

Bruun et.al. (1975) päättelivät, että osana yleistä terveys- ja turvallisuuspolitiikkaa alkoholin saatavuuteen kohdistuvalla valvonnalla voidaan vaikuttaa alkoholin käyttöön ja siten myös alkoholiongelmiin. Johtopäätöstä on testattu 20 vuoden kuluessa useissa eri tutkimuksissa. Empiirinen näyttö tukee väitettä, jonka mukaan alkoholin saatavuuden rajoitukset voivat osaltaan tehokkaasti rajoittaa alkoholin kulutusta ja näin lievittää alkoholiin liittyviä ongelmia. (Ref. Edwards ym., 1996,147.)

Saatavuuden – myynti- ja anniskelupaikkojen lisäämisen – on todettu lisäävän kulutusta. Juomien alkoholipitoisuuden alentaminen puolestaan on vaikuttanut humaltumisen asteeseen ja veren alkoholipitoisuuden hitaampaan kasvuun.

Vastuullisen anniskelun on tutkimusten mukaan osoitettu alentavan ravintoloista poistuvien veren alkoholipitoisuutta sekä alkoholiin liittyvien kolareiden määrää. Eräissä maissa anniskelupaikoilla ja myyntipisteillä on juridinen korvausvastuu, kun päihtyneelle anniskelu on johtanut henkilökohtaiseen menetykseen tai vammautumiseen. Vastuuta on esitetty myös ehkäiseväksi strategiaksi turvallisempaan anniskelukäytäntöön kannustamiseksi. Eräessä tutkimuksessa tämän esityksen on todettu johtaneen kolareiden vähenemiseen. Myyntipisteiden aukioloaikojen pidentäminen on tutkimusten mukaan yleensä lisännyt alkoholinkäyttöä. (Edwards ym., 1996, 147-148.)

Vastuullinen anniskelu alkoholipoliittisena toimenpiteenä on ollut suosittu Pohjois-Amerikassa, Australiassa ja Hollannissa jo 1980-luvun lopulla ja 1990-luvun alkupuolella. Yhdysvaltain osavaltiossa McKnightin (1988) toteuttamissa kahdessa pilottiprojektissa saatiin ristiriitaisia tuloksia. Michiganissa anniskelijainterventiot päihtymystapauksissa tuottivat positiivisen muutoksen, kun taas Louisianassa toteutettu anniskelijakoulutus näytti jääneen vaille vaikutuksia. Myöhempien anniskelijakoulutusta koskevien tutkimusten (Saltz 1988; Saltz & Hennessy 1990) mukaan koulutus on tehokkaimmillaan yhdistettäessä se anniskelupaikan myynti- ja tarjoilukäytäntöjen muuttamiseen ja johdon koulutukseen. (Ref. Edwards ym. 1996, 143.)

Yhteenvetona Edwards ym. (1996, 149) toteavat, että alkoholin saatavuuteen vaikuttavien strategioiden mahdollinen tehokkuus tai tehottomuus riippuu aina monista toisiinsa vaikuttavista tekijöistä; mm. suuren yleisön tuesta ja valmiudesta noudattaa säädettyjä toimenpiteitä sekä maan alkoholipolitiikan historiasta. Ilman väestön riittävää

tukea rajoitusten toimeenpano jää vajavaiseksi tai ilmaantuu keinoja rajoitusten kiertoon. Kansanterveydellisiä tavoitteita voidaan tukea alkoholin saatavuuteen vaikuttamisella ainoastaan silloin, kun menettelytavat ovat sopusoinnussa väestön yleisten tuntojen kanssa.

Tarjoilijat ovat osa suomalaista alkoholijärjestelmää, tosin melko pieni osa, koska yli 80 % kulutuksesta kulkee vähittäismyynnin – ei ravintoloiden – kautta. Heidän toimintansa on tarkoin säädelty, tosin tulkinnanvaraa säädöksissä on aina. Alkoholijuomia pidetään myyntiartikkelina erityisyytensä vuoksi säätelyä vaativana. Ravintolapalvelun kokonaisuudessa alkoholijuomilla on merkittävä rooli, koska ravintolakulttuuri on Suomessa valtaosin juoma- ja seurustelutyypinen.

Asiakkaan kannalta ravintola tarjoaa turvallisen ja viihtyisän alkoholijuomien nauttimisympäristön. Vastuullisella anniskelutoiminnalla on merkittävä asema kulutuksen ohjauksessa, koska ravintolassa asiakkaan kulutusta voidaan konkreettisesti ja pidempikestoisesti ohjata vähittäismyyntipaikkaan verrattuna. Ravintolaelinkeinon harjoittajien asenteilla ja toimintaperiaatteilla on merkittävä vaikutus anniskelutoiminnan vastuullisuuteen sen ohella, millainen on yksittäisen tarjoilijan työorientaatio.

6 RAVINTOLOIDEN OMAVALVONTAKOKEILUT

Bruunin (1975, 277-278) mukaan ravintolat ovat ainoa yhteiskunnallinen instituutio, joka toimii käyttövaiheessa ja pystyy konkreettisissa juomistilanteissa välittämään alkoholinkäyttönormeja. Joissakin maissa ravintolat välittävät lähinnä käytöstapoihin liittyviä epävirallisia normeja, toisissa tätä instituutiota on käytetty alkoholikasvatuksen välineenä.

Alkoholinkäyttönormien välittäminen on osa tämänkin päivän ravintolakulttuuria. Katset on kuitenkin käännetty asiakkaista henkilökuntaan ja heidän toimintaansa. Puhutaan vastuullisesta anniskelusta tai omavalvonnasta. Säädöstekstissä puhutaan kulutuksen ohjauksesta.

Omavalvonta on Suomessa käsitteenä otettu käyttöön tarkkailtaessa elintarvikkeiden laatua, hygieenisyyttä ja tuoteturvallisuutta. Elintarvikkeiden laaduntarkkailua on ravintoloissa suoritettu vuodesta 1995. Omavalvonta on yrittäjän itsensä ja hänen työntekijöidensä toteuttamaa suunnitelmallista elintarvikkeiden laadun ja säilytyksen seurantaa, mitä raportoidaan säännöllisesti. Tuotevalvontakeskus on laatinut omavalvontaoppaan anniskeltavan hanaoluen laadun tarkkailuun. Vuoden 2000 keväällä voimaan tullut tupakkalain muutos toi tupakanmyyjille omavalvontatehtävän.

Vastuullisen anniskelun käsitteellä tarkoitetaan ravintolan henkilöstön vastuun korostamista, alkoholisäädösten ja ohjeiden tuntemusta, taitoa käsitellä ongelmallisia tilanteita ja asiakkaita vastuullisella ja korrektilla tavalla. Käsite merkitsee lisäksi tarkkuutta alaikäisten tunnistamisessa sekä humalatilaa ja siitä johtuvan

häiriökäyttäytymisen ennakointikykyä. Vastuullisen toiminnan vaikutukset ulottuvat ravintolan ulkopuolellekin mm. päihdehaittojen vähentämisen toimintastrategioina. (Haavisto & Warsell 2000, 4-5). Anniskelun omavalvontaan liittyen puhutaan ravintoloiden vastuullisesta anniskelutoiminnasta. Omavalvontaan sisältyy menettelytapojen suunnittelu ja menettelytavoista sopiminen. Tapahtumia raportoidaan työvuoroissa kirjallisesti henkilökunnan ja anniskeluluvan haltijan omaan käyttöön.

Ravintoloiden vastuullisen anniskelun käsite ei ole suomalaista alkuperää, vaan työtapaa on toteutettu mm. Pohjois-Amerikassa, Australiassa, Kanadassa sekä Euroopan valtioista ainakin Hollannissa, Skotlannissa ja Sveitsissä. Ruotsissa Tukholman kaupungin alueella on toteutettu yhteisöllinen päihdehaittojen ehkäisyhanke STAD ydinkeskustan ravintoloiden ja alan viranomaisten yhteistyönä. Ravintoloiden omavalvontakokeiluja on toteutettu 1990-luvun loppupuolella Suomessakin joitakin. Alue- ja päihteet -projektin yhteydessä kokeiltiin päihdehaittojen ehkäisyä ravintoloiden omavalvonnan näkökulmasta. Projektin toimijat työskentelivät Tikkurilassa ja Myllypurossa Vantaalla. (Haavisto & Warsell 2000, 3-4.)

Alue- ja päihteet -projektin ravintolalohkoon liittyen kerättiin vuonna 1999 ravintola-asiakkaiden mielipiteitä ravintoloissa esiintyvistä häiriöistä ja ravintolahenkilökunnan suorittamasta kontrolloinnista asiakaskyselynä Vantaan Tikkurilassa, Hämeenlinnassa, Lahdessa ja Seinäjoella. Aineisto haluttiin taustamateriaaliksi vastuullisen anniskelutoiminnan edistämistyöhön, ja samalla haluttiin saada asiakasnäkökulma ravintoloissa esiintyviin häiriöihin ja kontrolliin. Kyselyn kohteiksi valittiin kolme erityyppistä ravintolaa (olut-, nuoriso- ja viihderavintolat) kultakin paikkakunnalta. (Haavisto & Warsell 2000, 9.)

Haaviston ja Warsellin (2000, 13) mukaan kolme neljästä ravintolan asiakkaasta oli viimeksi kuluneen vuoden aikana havainnut sanaharkkaa tai riitaa ja useampi kuin kaksi kolmesta vastaajasta oli huomannut tappelun tai käsikämmää ravintolassa. Lähes 80 % vastaajista oli nähnyt väkivaltaisesti käyttäytyneen asiakkaan poistamisen.

Tavallisin asiakkaiden itsensä kokema häiriö oli tyrkkiminen ja töniminen, jota oli viimeksi kuluneen vuoden aikana kokenut puolet vastanneista. Joka neljäs ilmoitti joutuneensa seksuaalisen ahdistelun kohteeksi - naiset vähän enemmän kuin miehet. Uhkailut ja lyönnit puolestaan kohdistuivat selkeämmin miehiin. Asiakkaat itsekin aiheuttivat häiriöitä. Kyselyyn vastanneista yli 60 % tunnusti joskus juoneensa liikaa alkoholia. Riidan oli aloittanut tai rahaa/arvoesineitä kadottanut vajaat 20 % vastanneista. (Mt., 14.)

Jarkia (2000, 3) toteaa, että anniskelun omavalvonta voidaan toteuttaa onnistuneesti, mikäli anniskeluhenkilökunnalla on vastuullinen palvelunäkemyks. Jarkian käsitys perustuu Turussa haastateltujen ravintolayrittäjien ja -työntekijöiden mielipiteisiin. Hänen mukaansa henkilökunnan ja asiakkaiden tietoisuutta alkoholin yhteiskunnalle aiheuttamista taloudellisista, terveydellisistä ja sosiaalisista haitoista tulee lisätä.

7 TARJOILIJA TYÖYMPÄRISTÖSSÄÄN

Ravintoloiden asiakkaita ja työntekijöitä on tutkittu 1980 – ja 1990 –luvulla usealla eri tavalla. (esim. Sulkunen ym. 1985, Ahola, 1989, Hautamäki, 1992, Nurro, 1996, Holmila, (toim.) 1997, Heimonen-Karppinen, 1988.) Tutkimusten kohteina ovat olleet ravintolan asiakkaat, tarjoilijoiden työ sekä ravintolat yhteisöinä. Ravintolat luokitellaan alkoholielinkeinorekisterin mukaan toimintatyyppin perusteella mm. juoma- ja seurusteluravintoloiksi, ruokaravintoloiksi, pubeiksi ja monitoimiravintoloiksi. Tutkimuksessani olen haastatellut pubityyppisen lähiöravintolan työntekijöitä.

Tarjoilijan työn luonne ja asema ravintolassa

Holmila ja Haavisto (1997, 139) kuvasivat keskiolutta tarjoilevien paikkojen kirjon ulottuvan ”lounaspaikoista ja tienvarsikahviloista syrjäytyneiden ja köyhien käyttämiin rähjäisiin kapakoihin”. Keskiolutbaarin emännän roolissa yhdistyivät huolenpito ja valvonta lähes äidilliseen tapaan. Emännän moraalinen auktoriteetti riitti ratkaisemaan satunnaiset konfliktit eikä poliisia hevin kutsuttu paikalle baarin maineen ja toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi.

Tarjoilijaa kuvattiin satunnaiselle ravintolaan kävijälle etäiseksi ja näkymättömäksi henkilöksi. Ensisijaisesti tarjoilija nähtiin juomiselle puitteet luovaksi taustahenkilöksi, joka muuttui tehtävästä hyvin suoriutuessaan lähes näkymättömäksi. Tarjoilijat itse kuvasivat työtään ihmisten kanssa olemiseksi. Tehtävään sisältyi myös vallan käyttöä; valta ja velvollisuuskin lopettaa anniskelu juopuneelta asiakkaalta. Tarjoilijaa pidettiin asiakkaaseen nähden alistetussa asemassa olevana. Miehet saattoivat flirttailla

tarjoilijalle ja osoittaa siten hänen paikkansa nöyränä palvelijana. Tarjoilija tiesi asiakkaidensa yksityiselämän ja ongelmat, mikä sai hänet kantamaan huolta asiakkaistaan. Lähiöravintolan tarjoilijat olivat monien ihmissuhderistiriitojen keskellä, ja jotkut vertasivatkin ammattiaan sosiaalityöntekijän työhön. Vakioasiakkaille ravintolasta voi muodostua toinen koti, jolloin tarjoilija sai asiakkaan juomista kontrolloivan vaimon roolin. Kontrollirooliin liittyi myös toteamus siitä, että naistarjoilijoiden oli vaikeinta tulla toimeen usein juuri naisasiakkaiden kanssa. (Sulkunen ym. 1985, 93-98, 100.)

Portsari ravintolassa

Tarjoilijassa ja portsarissa henkilöityivät ravintolan ja arkielämän välinen jännite ja ravintolan sosiaaliset suhteet. Portsarin todettiin olevan suomalaisen ravintolan erikoisuus – joka ulkomaalaisten hämmennykseksi innolla riisui asiakkailta päällysvaatteet. Sisään pääseminen, vaatteiden luovuttaminen ja narikkamaksun maksaminen olivat merkki siitä, että ihminen siirtyi humalan maailmaan. Portsaria pidettiin pelottavana, koska hän edusti ravintolakävijöihin nähden ulkoista valtaa; virkavaltaa, poliisia. Kanta-asiakkaalle tuttavallinen suhde portsariin oli erityinen kunnia. Heille ulosheittäjästä voi tulla sisäänheittäjä, he saivat erityiskohtelun ja tunsivat olevansa hyväksytyjä, jopa arvostettuja. (Sulkunen ym. 1985, 82-83, 85, 87-89.)

Portsareita ei enää ravintoloissa tapaa kuin joinakin viikonpäivinä, tavallisimmin perjantaisin ja lauantaisin. Ostopalveluina vartiointiliikkeiltä hankittavat turvapalvelut

ovat tulleet lähiöravintolan tutun portsarin tilalle. Portsareista on kuitenkin merkittävä tuki tarjoilijalle ravintolan anniskelun ja erityisesti järjestyksen valvonnassa.

Tarjoilijan työhön kohdistuvat odotukset

Hautamäen haastatteleminen tarjoilijoiden mukaan tarjoilija kuvattiin mahdollisimman huomaamattomaksi, työssään hillitysti ja joustavasti liikkuvaksi - varsinkin asiakkaiden ruokaillessa. Vanhempien tarjoilijoiden mielestä ravintolaetiketti oli alkoholipolitiikan vapautumisen myötä menettänyt merkitystään, ja asiakkaat saivat olla ravintolassa 'liian' vapaasti. Tarjoilijan työn sisältö oli myös muuttunut eikä hänen tehtävään enää ollut asiakkaan kasvattaminen vaan palvelu, kun juomisen valvominen samalla oli siirtynyt pääosin asiakkaan omalle vastuulle. Palvelutyötä korostamalla haluttiin samalla korostaa tarjoilijan ammatti-identiteettiä. Vähäarvoisen työn määrittelyä ylläpiti työnantaja, joka antoi tarjoilijalle suoranaisesti tarjoilutyöhön liittymättömiä tehtäviä. Tarjoilu muistutti enemmän kotitaloustyötä kuin ennen ja myös asiakkaat osallistuiivat tarjoilutyön vähättelyn uusintamiseen. (Hautamäki 1992, 29, 38, 41, 43, 59.)

Alkoholijärjestelmän muutoksen myötä ravintolahenkilöstön koulutukselle tuli uusia vaatimuksia. Alkon ohjeistusten poistuttua säädösten soveltaminen jäi elinkeinonharjoittajien ja henkilöstön vastuulle, mistä syystä koettiin vaikeimmaksi ravintolahenkilöstön koulutuksessa riittävien psykologisten taitojen antaminen. Tarjoilijan tuli kyetä käsittelemään hankaliakin asiakkaita ja rauhoittamaan aggressiivisesti käyttäytyviä henkilöitä. Eräs ravintoloitsija kutsuikin baariaan ”psykiatrin odotushuoneeksi”. Asiakkaiden käyttäytymisen odottamattomuuteen saattoivat vaikuttaa monet tekijät; päihtyminen, ihmisten yksinäisyys ja

masentuneisuus, stressi, eroottinen ilmapiiri tai eronneiden väliset kohtaukset jne. (Holmila & Haavisto 1997, 147.)

Ravintolahenkilöstöltä odotettiin toimimista kolmessa eri roolissa. Ensiksikin heidän tuli palvella ravintolan asiakkaita, toiseksi myydä ravintolan tuotteita kannattavasti ja kolmanneksi heidän tuli valvoa estäen epäjärjestyä ja häiriöitä sekä ehkäisten konfliktitilanteita. Lahti-projektin yhteydessä toteutetun tarjoilijakoulutuksen yhteydessä tarjoilijan työn todellisena haasteena nähtiin asiakkaiden kouluttaminen arkityön lomassa alkoholiin liittyvissä kysymyksissä siten, että asiakas saisi hyvän mielen – eikä päinvastaisessa tapauksessa kaatokänniä, muistinmenetyksiä, riitoja ja hirvittävän krapulan. Toisin sanoen tavoite oli saada ihmiset itse kontrolloimaan omaa käytöstään ravintolassa. (Holmila & Haavisto 1997, 147, 149.)

Kontrolli liittyy tarjoilijan työhön siten, että hän valvoo asiakkaiden päihtymistä ja ohjailee anniskelua. Valtiollinen kontrolli puolestaan valvoo tarjoilijan työtä ja sen säädöstenmukaisuutta. Aikaisemmin tarjoilijalle voitiin antaa muistutus tai tarjoilija saattoi joutua määräajaksi tarjoilukieltoon tai ravintola voitiin sulkea. (Hautamäki 1992, 23) Nykyisin ravintolan anniskeluluvan haltijalle voidaan antaa huomautus, varoitus, peruuttaa anniskelulupa joko määräajaksi tai kokonaan. Poliisiviranomainen voi sakottaa luvanhaltijaa alkoholilain rikkomuksista ja järjestyshäiriön sattuessa sulkea ravintola vuorokaudeksi.

Lähiöravintola asiakasyhteisönä

Tutkimuksista ehkä useimmin lainattuna klassikkona voitaneen pitää Sulkusen ym. (1985) lähiöravintolatutkimusta, minkä mukaan suomalaisen lähiöravintolan sisällä vallitsevat miehiset arvot. Tutkimuksen kohteena olivat alkoholin käyttäjät ja heidän tapansa ymmärtää juomisen syitä, vaikutuksia ja merkityksiä. Havaintoja täydennettiin tapaustutkimuksella yhdestä tamperelaisesta lähiöravintolasta ja sen kanta-asiakkaisiin kuuluneesta tikkakerhosta. Tutkimuksessa ei oltu kiinnostuneita ravintolan vaikutuksista alkoholin käyttöön. (Sulkunen ym. 1985, 14-16.)

Lähiöravintola todettiin ”ulkopuoliselle järjettömäksi paikaksi”. Sen katsottiin ”rikkovan tavallisen elämän normeja ja loukkaavan karnevaalimaisen irvokkaasti elämän vakavuutta”, mutta ”siellä tapahtuvan toiminnan sisältönä olivat koko lähiöläistä elämäntapaa hallitsevat kulttuuriset jäsenyydet”. Ravintolan erityisluonne kuitenkin muotoutui vasta, kun ihmiset ottivat sen omakseen ja sille määrittyi oma paikkansa lähiön sosiaalisten suhteiden verkossa. Ravintola kuvattiin miesyhteisöjen hallitsemaksi sosiaalisesti järjestelmäksi, missä naiset kohtasivat pelkistettyinä ne yhteiskunnan alistamisen rakenteet, joiden kanssa he muualla - kodeissa ja työpaikoilla - joutuivat peitellymmiin tekemisiin. (Sulkunen ym. 1985, 14-17, 60, 290.)

Aholan (1989, 42-43, 45-47, 107) mukaan ravintolassa käynnin arkipäiväistymisen myötä ei kävijöillä ollut humaltumistarkoitustakaan, vaan korostettiin seuran merkitystä. Runsaan alkoholinkäytön esteeksi osoittautui kiivastahtinen työelämä. Kunkin asiakkaan edellytettiin tietävän rajansa, mutta jos lipsumisia sattui, kanta-asiakkaat saivat kantaa vastuuta laajemmin koko ystäväpiiriin juomisesta. Yleensä naiset

joutuivat miehiä enemmän kontrolloimaan omaa ja miestenkin juomista, vaikkakin katsoivat olevansa miesten kanssa ravintola-asiakkaina tasa-arvoisia. Uusi keskiluokka oli etsimässä omaa suhdettaan alkoholiin ja pyrki noudattamaan eteläeurooppalaista tyyliä käyttäen alkoholia juomana muiden joukossa.

Nurro kuvasi oululaisen keskiolutravintolan nurkkapöydän, heterogeenisen 20 henkilön muodostaman yhteisön, elämää vuosilta 1992-1994. Ravintolan henkilökunnan huumorintajua tutkija piti eräänä mielenkiintoisimmista seikoista ja hän oletti, että ravintola-alan henkilökunta yleensä oli rennompaa kuin muilla palvelualueilla. Humalaiseen suhtautumisen tuli olla luonnollista ja pitkämielistä, mutta kyseisen ravintolan henkilökunnan kielenkäyttö osoittautui räväkämmäksi kuin muissa baareissa tai ravintoloissa. Haastateltavat pitivät henkilökuntaa ammattitaitoisena, huumorintajuisena ja jopa osalle ystävinäkin. Henkilökunta selvisi pääosin puhumalla vaikeistakin tilanteista ilman suurempia järjestyshäiriöitä. (Nurro 1996, 3, 26-27.)

Nurkkapöytälaisilläkin toimi sisäinen kontrolli juomisen säätelijänä, mutta lipsahduksiakin sattui. Rahan puutetta ei voinut pitää ylitsepääsemättömänä esteenä juomiselle, ryyppyvelat olivat enemmänkin sääntö kuin poikkeus. Kulutuksensa perusteella nurkkapöytälaiset luokiteltiin suurkuluttajiin, he joivat keskimäärin tuhat litraa olutta henkilöä kohden vuodessa. Nurkkapöytä sijaitsi tiskin vieressä ja pöydän asiakkaille annettiin aamupäivästä erikoiskohtelu mm. tarjoilemalla olut pöytään. Nurkkapöytälaiset saivat niin halutessaan hakea juomansa itse tiskin takaa ja maksaa itse kassaan. 'Kiireapulaisina' he keräsivät tyhjiä astioita ja myivät juomia. Jos jollakulla nurkkapöytälaisellä ei raha tiskillä riittänyt, pani työvuorossa oleva yleensä loput omistaan. (Nurro 1996, 38, 58-59, 107.)

8 TARJOILIJOIDEN TYÖORIENTAATIOT

Yrityksen toiminta lähtee liikeideasta, millä määritellään johdolle ja henkilöstölle koko liiketoiminnan pääperiaatteet. Ravintoloilla on kullakin omat liikeideansa, mitkä puolestaan määrittelevät tarjoilijoiden työn sisältöä (katso myös Hemmi & Lahdenkauppi, 2002). Ravintolapalvelu on eri paikoissa erilaisia taitoja vaativaa. Yhteistä palvelutehtävissä toimimisessa on kuitenkin miellyttävä ulkoinen olemus, hyvä käytös, myönteinen vuorovaikutus ja asiakkaan näkökulman tajuaminen palvelutilanteissa. (Harju ym., 1989, 7,11.)

Asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys ovat palvelualojen yhteisiä avainsanoja. Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijä on asiakaspalvelun ammattilainen omalla ammattialallaan, tarjoilija omalla ammattialallaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon auttamistyöhön liittyy ongelmanratkaisun prosessi; tietojen kerääminen ongelmasta, auttamisstrategioiden suunnittelu asiakkaan kanssa ja lopuksi auttamisen onnistumisen arviointi. (Ahonen 1992, 15, 17.) Tarjoilijan työssä auttaminen ei etene prosessinomaisesti, vaan on sidottu siihen hetkeen, kun asiakas on ravintolassa. Arkiauttamisella ja ammattiauttamisella on yhteisiä piirteitä, kuten hoivakeskeisen tarjoilijan kuvauksesta voi päätellä.

Heimonen-Karppinen (1988, 56, 58, 60) tutki kahden helsinkiläisravintolan tarjoilijoiden työorientaatiota. Hänen mukaansa ”*sofistikoitunut*”, *tehtäväkeskeisesti orientoitunut* tarjoilija hallitsi tyylin ja arvosti tarjoiluteknisiä taitoja. Korrektius ja palvelualltius olivat tälle tyyppille tärkeitä vuorovaikutussuhteessa asiakkaaseen. Ravintola-alan kehityksen seuraaminen ja ajan tasalla pysyminen olivat

tehtäväkeskeisesti orientoituneelle tarjoilijatyypille tärkeitä. ”Sofistikoitunut” tarjoilija tunsikin anniskeluvoikeudellisen vastuunsa, mutta odotti sivistyneen asiakkaan itse hallitsevan alkoholinkäyttönsä niin, ettei tarjoilijan tarvitsisi holhota asiakasta. ”Sofistikoitunut” tarjoilija ei myöskään halunnut valistaa eikä ohjata asiakkaansa alkoholinkäyttöä. Hänen näkemyksensä mukaan tarjoilijan tehtävä oli kantaa viinaa – ei kantaa vastuuta asiakkaan alkoholinkäytön seurauksista.

Toimintakeskeisesti orientoitunut tarjoilija oli ***”hyvä työhminen”***, joka näki työn toimintana ja tekemisenä. Työssä tärkeintä oli itse työnteko, asiakkaan hyvä ja riipeä palvelu, sen ohella että rahallinen korvauskin oli tärkeä. Tälle tarjoilijatyypille oli tunnusomaista kuuliaisien työntekijän, kuuliaisien palvelijan etiikka. Vuorovaikutussuhde asiakkaisiin oli asiallinen, eikä asian toimitusta viivytelty turhalla seurustelulla. ”Hyvä työhminen” oli valmis kuuntelemaan asiakastaan, mutta ei asettunut hoivasuhteeseen ”sosiaalihoitajan” tapaan. Hän käytti asiakaspalvelussa talonpoikaisjärkeä ja asiakasvastuu ulottui tämänkin tyypin tarjoilijalla tarvittaessa kotiovelle saakka. (Mt., 72-76.)

Hoivakeskeisesti orientoitunut tarjoilija, ”sosiaalihoitaja”, panosti vuorovaikutukseen, missä tarjoilijan rooli oli kuuntelijan tai auttajan rooli enemmän kuin kertojan tai hoivaamista osakseen saavan. Hoivakeskeisesti suuntautunut tarjoilija kuunteli huolia ja antoi neuvoja. ”Sosiaalihoitaja” –tarjoilijaa ei niinkään kiinnostanut alan kehitys vaan ihmissuhteet. Päihtyneisiin asiakkaisiin tämän tyypin tarjoilija suhtautui empatian ja säälin tuntein, ja hän oli hyvin tietoinen alkoholin aiheuttamista haitoista tuntemalleen asiakkaalle. Tämän tyypin tarjoilija pyrki hoivaamaan päihtyneet asiakkaansa tarvittaessa vaikka kotiovelle saakka. Hänen vastuuntuntonsa oli äärimmilleen

kehittynyt, mikä teki hänestä kanssaihmisistään huolehtivan lähimmäisen palvelijan. Asiakkaat myös uskoutuivat alkoholiongelmissaan tälle tarjoilijatyypille. (Heimonen-Karppinen 1988, 60-61, 63-64.)

Heimonen-Karppisen (1988) tutkimuksessa mainitun hoivakeskeisesti orientoituneen tarjoilijan kuvaus sisältyy myös Holmilan ja Haaviston (1997) sekä Sulkusen (1985) tutkimuksiin, missä tarjoilijoiden sanotaan huolehtivan ja valvovan äidilliseen tapaan tai vertaavan ammattiaan sosiaalityöntekijän ammattiin. Hoivaan liittyvät vastuuntunto, empatiakyky ja halu palvella lähimmäistä. Tämän tyyppisen työorientaation omaavan tarjoilijan voisi olettaa ammattityössään ehkäisevän myös sosiaali- ja terveystaittoja, mistä syystä hoivakeskeisesti orientoituneet tarjoilijat soveltuisivat hyvin tutkimuskohteiksi aiheeseeni.

Palkkiokeskeisesti orientoitunut tarjoilija suhtautui työhönsä välineellisesti. Hän oli Heimonen-Karppisen (1988, 65, 68-70) luokittelun mukaan ***”viihdyttävä ja myyjä”***. ”Viihdyttäjälle” vuorovaikutussuhteet asiakkaisiin olivat keskeisiä, mutta hän suhtautui niihin välineellisesti tavoitellen lisämyyntiä. Hyvän ”myyjän” ominaisuuksiin liitettiin tuotetietouden asiantuntijuus ja asiakaspalvelu. Asiakasvastuun käsitykset olivat tällä tarjoilijatyypillä selväpiirteiset; tarjoilijan tehtävä ei ollut kantaa vastuuta asiakkaiden edesottamuksista. Myyjätyypillä oli taipumusta vetäytyä päihtyneiden asiakkaiden palvelusta ”sivistyneempään” kaupankäyntiin, ensisijassa ruuan ja ruokajuomien myyntiin sellaisille asiakkaille, joilla ei ollut päihtymisaikeita.

9 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

9.1 Tutkimustehtävä

Lainsäätäjällä on ollut huoli alkoholijuomien kulutuksen kasvusta ja suomalaisesta juomakulttuurista säätäessään kulutuksen ohjausta koskevan lauseen lain tarkoituspykälään. Tarkoituksena on ollut ehkäistä inhimillistä kärsimystä ja toisaalta tuottaa säästöjä haittakustannuksiin. Lainsäätäjän tehtävä on ollut ristiriitainen, koska alkoholiverotuotot ovat olleet merkittäviä suomalaisessa kansantaloudessa. Viimeaikaiset tuontirajoituksiin, matkailuun ja EU:n laajentumiseen liittyvät alkoholiveroalennukset Suomessa ovat olleet ainutlaatuisia koko alkoholipolitiikan historiassa.

Miten sitten yksittäinen tarjoilija voi työssään ehkäistä alkoholijuomista aiheutuvia sosiaali- ja terveyshaittoja? Työnantaja, ravintolayrittäjä, haluaa harjoittaa kannattavaa toimintaa ja toivoo henkilökuntansa myyvän tuotteita, niin että eurot riittävät palkanmaksuun ja jää vielä yrittäjällekin jotakin. Ristiriitainen tilanne, missä tarjoilija monesti tuntee olevansa puun ja kuoren välissä. Anniskelutoiminnan tulee tapahtua alkoholilain mukaisesti, ja siitä taas seuraa rajoituksia toiminnan harjoittamiseen.

Tutkimukseni tavoittelee vastausta siihen, voiko alkoholilain tarkoitus toteutua tarjoilijan ammattityössä, ja jos voi, niin millä tavalla se ilmenee. Voiko ravintolan tarjoilija havaita ja tiedostaa alkoholijuomien haittavaikutukset asiakkaidensa elämässä ja jotenkin ennakolta estää haittoja muodostumasta tai lievittää jo muodostuneiden haittojen vaikutuksia?

9.2 Laadullinen tutkimus

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimukseen liittyvät myös arvot, sillä ne muovaavat sitä, miten tutkimuksen tekijä ymmärtää tutkimansa ilmiön. Objektiiisuuttakaan ei ole mahdollista saavuttaa perinteisessä mielessä. Tuloksiksi saadaan vain ehdollisia selityksiä, jotka rajoittuvat johonkin aikaan ja paikkaan. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään pikemminkin löytämään tai paljastamaan tosiasioita kuin todentamaan jo olevia totuusväittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2000, 152.)

Merkityksen käsite on keskeinen kvalitatiivisessa tutkimuksessa. ”Merkitykset viittaavat ihmiselle ominaiseen olemassaolon tapaan. Hahmotamme maailmaa aina tietyn merkityksellistämisen prosessin ja merkitysyhteyden kautta.” Asiat, puheet, teot tai esineet ovat yhteydessä toisiin asioihin, puheisiin, tekoihin tai esineisiin. Kontekstuaalisuudesta, yhteydessä olemisesta syntyy asioiden merkitys. Kun konteksti muuttuu, muuttuu asioiden, esineiden, puheiden tai tekojen käyttöarvo, joka on osa merkitystä. (Eskola & Suoranta, 2003, 45, 50-51.)

Tutkimusmetodin valitsemisen kannalta tärkeä strateginen kysymys on mm. tutkijan suhde tutkimuskohteeseen (Raunio 1999, 27). Oma suhteeni ravitsemisliiketoimintaan on viranomaislähtöinen, valvovan viranomaisen näkökulma. Ravintolatarkastuskäynneillä on muodostunut yhdenlainen käsitys ravintolatyöstä alkoholilain toteuttamisympäristönä. Taustalla on vaikuttanut voimakkaasti sosiaalityöntekijän koulutus ja työkokemus erityisesti lastensuojelun sekä toimeentuloturvan tehtävistä. Tutkijan näkökulmaan on yhdistetty sekä sosiaalityön että

alkoholihallinnon tuntemus ja kokemus. Tältä pohjalta on laadittu alkoholijuomien anniskelutoiminnan käytännön esimerkkitalanteiden kuvaus sosiaalityön viitekehukseen nojaten.

Raunion (1999, 34) mukaan tutkija joutuu tasapainoilemaan hyvän tieteellisen toiminnan ja yhteiskunnallisen ympäristön asettamien käytännöllisten ehtojen välillä. Voi olla niinkin, että käytännöllinen konteksti määrää tutkimuksen tekemisen ehdot. Lähtikö tutkimustehtäväni työnantajan toiveista tai hallinnon toiveista? Ei lähtenyt, vaan se on askarruttanut mieltäni näihin työtehtäviin ryhtymisestäni saakka. Käytännöllinen konteksti on siis määrittänyt tutkimuksen aiheen muodostusta. Työnantajani on tukenut tutkimustyötä sallimalla haastattelujen tekemisen työajalla. Haastattelujen sisältöön työnantaja ei ole puuttunut, ja olen tehnyt tutkimuksen puhtaasti opinnäytetyönä – en hallintoa varten.

Raunion (1999, 39, 279) mukaan tutkimusmenetelmä tuottaa tutkimusongelman ratkaisemisen kannalta olennaista tietoa, mutta samalla se tuottaa myös tietoa sosiaalisesta todellisuudesta ja tätä koskevasta ongelmasta tietynlaisena. Tässä yhteydessä on hyvä muistaa, että samalla menetelmä rajaa tietyt ilmiöt tutkimuksen piiriin ja jättää ulkopuolelle muunlaiset ilmiöt. Tutkimusaineisto on siten harkinnanvarainen näyte eikä tilastollisesti edustava otos. Näin tässäkin tutkimuksessa, koska haastateltavat, pitkän työkokemuksen omaavat naiset, edustavat vain osaa ammattikunnasta. Tutkimuksen tulos saattaisi näyttää hyvinkin erilaiselta haastateltaessa keikkatöitä tekeviä tarjoilijoita, jotka työskentelevät yhdessä paikassa vain lyhyen aikaa sattumanvaraisesti. Tulos voisi olla toisenlainen myös silloin, kun haastateltavat ovat miehiä.

Ihmistieteelliseen laadulliseen tutkimukseen liittyy henkilökohtaisuus, mitä korostavat tutkijan luovuuden ja osaamisen keskeisyys laadullisen tutkimusprosessin muotoutumisessa. Tutkija itse toimii tutkimusvälineenä. Haastattelutilanteen vuorovaikutus on laadullisessa tutkimuksessa tutkijan henkilökohtaisten kykyjen ja osaamisen varassa samoin kuin tutkimusaineiston analysointi ja johtopäätösten tekeminen. Tutkimuksessa sovellettujen menettelytapojen avoimuus ja toistettavuus ovat sen tieteellisyyden kriteerejä. Laadullisen tutkimuksen henkilökohtaisuuden kuvaaminen on vaikeaa eikä ole sellaisena toistettavissakaan. Laadullista tutkimusprosessia ei voida selostaa seikkaperäisesti eikä ratkaisuja, joilla tutkimustuloksiin on päädytty, voida muiden tutkijoiden toimesta tarkistaa. (Raunio 1999, 282-283.) Laadullisen tutkimustavan henkilökohtaisuus tuntui omimmalta vaihtoehdolta tutkimustehtävän suhteen. Vuosien kokemus sosiaalityön asiakashaastatteluista teki helpoksi ryhtyä haastattelemaan ihmisiä, osaksi täysin vieraita osaksi jo aikaisemmin tavattuja.

Raunio (1999, 295-296) mukaan laadullisen tutkimuksen aihe valitaan usein tutusta aiheesta esimerkiksi ammatillisen kokemuksen perusteella. Aiheen tuttuus voi olla eduksi, mutta johtopäätösten tekoon voi liittyä sudenkuoppa; tutkijan havainnot ja johtopäätökset tapahtuvatkin niin, että ne soveltuvat ammatillisiin ennakkokäsityksiin. Vain ennakkokäsityksistään tietoinen tutkija voi saada esille uusia asioita. Tässä piilee merkittävä tämänkin tutkimuksen riskitekijä. Ammatillisesti olen suhtautunut epäillen koko alkoholilain tarkoituksen ristiriitaisuuden toteutumismahdollisuuksiin käytännön ravintolatyössä. Tutkijana olen kuitenkin olettanut, että tarjoilijat voivat olla niin kekseliäitä ja työilleen omistautuneita, että haluavat toimia asiakkaittensa parhaaksi kaikin tavoin.

9.3 Aineiston keruu ja analyysi

Teemahaastattelu

Haastattelu on suoraa kielellistä vuorovaikutusta tutkittavan kanssa. Tutkijalla on mahdollisuus säädellä haastatteluaiheiden järjestystä. Haastattelulla on välillinen arvo tutkimuksessa osana laajempaa tieteellisen päättelyn ketjua. Haastattelu perustuu käsitteisiin, merkityksiin ja kieleen, joiden kautta haastatteliija saa kuvan haastateltavan elämysmaailmasta ja ajatuksista. Tilanteessa vaikuttavat lisäksi haastattelijan ja haastateltavan aiemmat kokemukset haastattelun tulkinnan taustana. (Hirsjärvi & Hurme, 2001, 34, 41.)

Haastattelu on ennalta suunniteltu, haastattelijan ohjaama tapahtuma. Haastattelijan tehtävä on motivoida haastateltava ja ylläpitää hänen motivaatiotaan haastattelun kuluessa. Haastateltavan on voitava luottaa häntä koskevien tietojen luottamukselliseen käsittelyyn. (Hirsjärvi & Hurme, 2001, 43.) Haastateltavan suostumusta kysyessäni olen kertonut käsitteleväni aineistoa niin, ettei yksittäisen haastateltavan henkilöllisyys tule tutkimuksessa ilmi. Olen kertonut käyttäväni aineistoa ainoastaan tutkimustarkoituksiin.

Eskolan ja Suorannan (2003, 86-87) mukaan teemahaastattelun aihepiirit on etukäteen määritelty, mutta kysymyksiltä puuttuu tarkka muoto ja järjestys. Haastatteliija huolehtii, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään haastattelussa läpi, mutta teemojen laajuus ja järjestys voi vaihdella haastattelusta toiseen. Teemahaastattelu on vastaajan kannalta avoin, mutta sidottu kuitenkin käsiteltäviin teemoihin. Samat asiat tulevat

suurin piirtein käsitellyiksi kaikkien haastateltavien kanssa, mutta haastateltava voi puhua vapaasti. Teemat helpottavat haastattelujen litterointia ja jäsentelyä.

Teemojen pohdintaan vaikuttivat alkoholilain tarkoituksen ohella oma ammatti- ja työkokemukseni. Koska en kuitenkaan tuntenut tarjoilijan työn sisältöä riittävän tarkkaan, käytin pitkään tarjoilijana toimineen ja sosiaaliaakin tuntevan henkilön asiantuntemusta teemojen muotoilussa. Muotoilimme teemat lyhyiksi ravintolassa tapahtuviksi tilannekuvauksiksi, jotta haastateltavan olisi helpompi ymmärtää, minkä tyyppistä tietoa kulloinkin tavoiteltiin. Hän on myös lukenut tutkimusluonnoksen, ja antanut rakentavia kommentteja ilmaisun kehittämiseksi ja tarkennukseksi.

Koko tutkimuksen kannalta yksi keskeisiä kysymyksiä on, miten tarjoilijat mieltävät työssään alkoholilain ensimmäisen pykälän, missä määritellään lain tarkoitus. Miten he mieltävät lain tarkoituksen omaan työhönsä, että juuri heidän tehtävänsä anniskelutyössä on ehkäistä sosiaali- ja terveyshaittoja.

Tilanne-esimerkkien taustoitukseen liittyy ravintolapalvelun rinnalla ammatillisen sosiaalityön näkemys. Sosiaalityön kohdealueita ovat mm. lastensuojelu, perhekriisit, mielenterveys, päihdetyö ja erilaiset riippuvuudet. Sosiaalityötä tehdään myös sairaaloissa, missä kohdataan alkoholijuomien haittavaikutuksista kärsiviä asiakkaita. Sosiaalityöntekijän työ on yhteiskunnallisen syrjäytymisen ehkäisemistä ja ihmisarvoisen elämän edellytysten luomista ja edistämistä (Aho, 1999, 21).

Teemahaastattelun aihe-alueet ovat seuraavat (katso myös liite 1):

- 1) Haastateltavan taustatiedot
- 2) Alkoholilain tarkoitus
- 3) Asiakastilanteita ravintolassa
 - suojelun tarpeessa olevat lapset ja nuoret
 - parisuhteen kriisitilanteet
 - toimeentulovaikeudet ja yksinäisyys
 - alkoholi ja terveys
 - kaupankäynti, varkaudet ja pelihimo
- 4) Haastattelun arviointi

Asiantuntevalla avulla laadittuja teemoja ei haastattelujen kuluessa tarvinnut muuttaa. Käsittelyjärjestys joidenkin haastattelujen kuluessa vaihteli. Yhdessä haastattelussa tarkkaavaisuuteni herpaantumisen johdosta jäi yksi osa-aihe käsittelemättä.

Haastattelujen tekeminen

Tutkimuksen aineiston olen hankkinut haastattelemalla kahdeksaa tarjoilijaa ja/tai ravintoloitsijaa teemahaastattelumenetelmällä. Harkinnanvaraisen näytteen, ei edustavaa otosta, olen valikoinut tarkastuskäyntien yhteydessä Pirkanmaalta eri ravintoloiden työntekijöistä. Vuosien 2002 ja 2003 aikana olen pyytänyt tietyiltä pitkään alalla työskennelleiltä naistarjoilijoilta/ravintoloitsijoilta suostumuksia tutkimushaastatteluun. Vaikka aikaa tutkimushaastattelun tekemiseen oli suostumuksen antamisesta eräiden henkilöiden kohdalla kulunut pisimmillään yli vuosikin, suostumus oli edelleen voimassa. Haastateltujen työpaikkakunnat ovat Tampere, Virrat ja Ylöjärvi. Anniskelupaikkojen koko asiakaspaikkojen määrällä mitattuna vaihtelee 45 ja 220

välillä. Joidenkin työpaikka sijaitsee aivan kaupungin keskustassa, joidenkin lähiössä. Haastateltavien valintaan vaikutti heidän pitkäaikainen työkokemuksensa ja anniskelupaikan tyyppi; vakiintuneen asiakaskunnan omakseen ottama publi- tai seurusteluravintolatyypinen asuinalueen ”olohuone”. Aikaisempien tutkimusten (esim. Sulkunen ym., 1985 tai Holmila & Haavisto 1997) perusteella olettamukseni on, että kuvatuuntyyppisen paikan henkilökunnalla voi olla luottamuksellinen suhde asiakkaisiinsa ja siten myös luottamuksellinen vuorovaikutussuhde heihin.

Tein haastattelut kahden viikon aikana tammikuussa 2004. Kaksi haastattelin heidän työpaikallaan, kolme kävin haastattelemassa kotona, kaksi halusi tulla työpaikalleni haastateltaviksi, ja yhden kävin haastattelemassa hänen kotipaikkakunnallaan huoltoaseman kahviossa. Haastatteluympäristöinä parhaiten toimivat haastateltavien työympäristöt ja tuttu kotiympäristö. Työpaikallani tehdyissä haastatteluissa ei ollut kuin pieniä teknisiä ongelmia. Hankalin haastatteluympäristö oli huoltoaseman kahvio, missä oli runsaasti nauhoitusta haittaavia hälyääniä ja joitakin asiakkaita samassa tilassa. Haastateltavan tytär oli myös halunnut tulla seuraamaan äitinsä haastattelua.

Eskolan ja Suorannan (2003, 62-63) mukaan laadullisessa tutkimuksessa ”aineistoa on riittävästi, kun uudet tapaukset eivät tuota enää mitään tutkimusongelman kannalta uutta tietoa.” Tässä yhteydessä puhutaan aineiston saturaatiosta, kylläntymisestä. Ideana on, että tietty määrä aineistoa riittää tuomaan esiin tutkimuskohteesta mahdollisen peruskuvion. Omassa haastatteluaineistossani ilmeni jo alkupään haastattelujen aikana yhteneviä mielipiteitä ja ilmiöitä, mutta seitsemännän haastateltavan kohdalla alkoivat

toistua jo aikaisemmin mainitut asiat eikä kahdeksaskaan haastateltava tuonut aiheen kannalta olennaista uutta tietoa.

Ensimmäinen ja pisin haastattelu kesti lähes kaksi tuntia, muut noin tunnin. Olin tarkoituksella valinnut ensimmäiseksi haastateltavakseni mielestäni kokeneimman ja sujuvasanaisen työntekijän, koska arvioin tuntevani aihealueet enkä aikonut tehdä esihaastatteluja. Ykkösrivivälillä litteroituja liuskoja kertyi nauhoilta yhteensä 164 sivua. Litteroinnin ongelmana ja hidastajana oli asianmukaisen purkulaitteen puuttuminen, mistä johtuen litterointiin kului runsaasti aikaa. Haastateltujen nimet olen muuttanut luotettavuuden säilyttämiseksi. Sivunumero nimen jäljessä viittaa litteroidun aineiston sivunumeroon.

Haastattelijana olen toiminut opiskelijan/tutkijan roolissa ja tehnyt aineiston keruuta opinnäytetyötäni varten. Tämän olen myös selkeästi kullekin haastateltavalle jokaisen haastattelun alussa maininnut, jotta ei syntyisi ristiriitaa työminäni, alkoholihallinnon tarkastajan, ja opiskelijan roolini välillä. Haastattelun lopussa olen vielä kysynyt kultakin haastateltavalta, oliko työtehtävilläni mahdollisesti vaikutusta heidän vastauksiinsa.

Aineiston analyysi

Haastattelun teemat toimivat aineiston analyysin jäsennyksenä. Olen tekstinkäsittelyllä koostanut haastateltavien vastaukset teemoittain. Eskolan ja Suorannan (2003, 174, 178-179) mukaan näin on mahdollista vertailla teemojen esiintymistä aineistossa ja poimia tutkimustehtävän kannalta keskeiset ja olennaiset aiheet. Teemoittelu on

suositeltava aineiston analysointitapa, kun on tarve ratkaista jokin käytännöllinen ongelma. Tutkimustulosten esittelyn yhteydessä olen tarkentanut teemoittaista jäsentelyä siten, että eri tyyppiset asiat tulevat selkeämmin esiin aineistosta.

Klaus Mäkelän (1990, 44) mukaan ”ei ole ajattelua ilman vertailua, mutta vertaileminen voi tähdätä yhtäläisyyksien tai erilaisuuksien havaitsemiseen”. Tutkijan tulkinnoissa on käytetty yksittäisten tarjoilijoiden mielipiteitä erikseen mainiten, milloin kyseessä on yhden henkilön mielipide. Muilta osin kommentit ovat olleet yhteneväisiä kahden tai useamman haastatellun kanssa. On kuitenkin todettava, että haastateltavien joukko on ilmeisen valikoitunut vastaustensa yhteneväisyyden perusteella. Erityyppisissä ravintoloissa työskentelevien, eri-ikäisten tai eri sukupuolta olevien haastateltavien vastaukset olisivat saattaneet olla erilaisia. Tässä tutkimuksessa tosin haastateltavien ikä ei ollut mielipide-eroja aiheuttava tekijä, vaan eri ikäisten tarjoilijoiden menettelytaparatkaisut tietyissä tilanteissa olivat yhtenevät.

9.4 Haastattelukokemuksen arviointi ja aiheen herättämät ajatukset

Tutkimuksen aihe säilyi kiinnostavana kaikkien haastattelujen ajan. Haastattelijan rooliani selkeytti, kun haastattelun alussa totesin toimivani opiskelijana/tutkijana, ja kerääväni aineistoa opinnäytetyötä varten. Tästä lähtökohdasta ei ollut vaikea orientoitua haastattelutehtävään. Työtehtävät eivät tulleet mieleen, koska ravintolavalvonta poikkeaa sisällöltään esimerkkitalanteista melkoisesti. Haastatellut eivät tarvinneet erityistä motivointia, kun heille selvisi aiheen todellinen sisältö. Ensimmäinen haastattelu oli tietoisesti pitkäkestoinen, muut pysyivät arvioidussa tunnin

aikataulussa. Jokaisesta haastattelusta jäi itselleni hyvä jälkimaku, onnistumisen kokemus.

Pyysin haastateltuja kertomaan, miltä itse haastattelu tuntui, ja miltä tuntui olla haastateltavana. Kysyin, oliko työroolini ohjannut heidän vastaustensa totuudenmukaisuutta. Minua kiinnosti myös se, mitä mieltä he olivat tutkimusaiheen valinnasta.

Kaikkien muiden haastateltujen mielestä haastattelu oli tuntunut ihan hyvältä paitsi yhden mielestä kamalalta. Oli hyvä, kun joku oli kiinnostunut siitä, mitä ravintolassa oikein tapahtuu. Terveydellinen puoli sai ajattelemaan, vallankin kun tuontirajoituksiin on tulossa muutoksia. Kuka sitten näkeekään ravintolan tiskin takaa muutosten vaikutukset aikanaan. Terveyshaittojen arvioitiin joka tapauksessa lisääntyvän. Haastattelun kamaluus oli liittynyt siihen, että haastattelu jännitti etukäteen - joitakin muitakin haastateltuja. Loppujen lopuksi tilanne ei ollutkaan niin kamala, kun puhuttiinkin ihan tutuista työhön liittyvistä asioista, joihin oli helppo vastata muistelemalla omia työkokemuksia. Omilla työtehtävilläni ei haastateltujen mukaan ollut vaikutusta vastauksiin, vaan ne kuvasivat arkityön todellisuutta.

Aihevalinta herätti ajatuksia laajemminkin. Yhden haastateltavan (Pirkko) kokemuksen mukaan ihmiset alkoholisoituvat nykyisin enemmän ja enemmän. Tarjonta ei tähän muutokseen ole vaikuttanut, vaan se, että hänen näkemyksensä mukaan ihmisillä ei ole tekemistä. Kiireen painetta yritettiin purkaa, ja elämänpiiri tuntui ahdistavalta. Työttömyyttä on paljon, vapaa-aikaa on paljon, avioeroja on paljon ja yksinäisyyttäkin on paljon – siinä ajan kuvaa.

./..vanha äitini neuvo mua aikanaan hyvin. Sano, että älä koskaan ota sitten iloos tai suruus, että saat olla joka päivä päissäs, ni puhuttiin sillon, kun mä tulin ravintolaikään, ja sanoin, että lähetään kuppilaan ... (Pirkko, 14.)

Aihevalinta kirvoitti myös alkoholiverouudistuksen onnistuneisuuden arviointiin. Viinan hintaa laskettiin, mutta suhteessa siihen viinin hinta ei laskenutkaan. Vuosia sitten puhuttiin, että yritetään ihmisiä saada juomaan enemmänkin viiniä eikä väkeviä. Veroalennusten vuoksi tilanne kääntyi pääläelleen. Haastateltava (Irmeli) arvioi alkoholisairauksien lisääntyvän jatkossa.

Ammattiin liittyvänä aihe kiinnosti haastateltuja itseäänkin, ja se koettiin ajankohtaiseksi. Haastatelluille aihe oli ikään kuin itsestään selvää, eikä sitä tietoisesti tullut ajatelleeksi.

./.. semmonen niin kun päivittäisenä siis näkyy mun työssä tää aihe, vaikkei sitä välttämättä sillain ajattelekkaa, mutta kyllähän sitä tulee niin ku toimittua kuitenkin vähän sillai ohjaavasti, että se aina taustalla sitte vaikuttaa kuitenkin. (Elina, 18.)

Haastatteluaineisto on haastateltavien oman arvion perusteella luotettavaa ja vastaukset rehellisiä, haastateltavien omaan työkokemukseen pohjautuvia, ja sitä on riittävästi, kylläntymiseen asti. Haastateltujen antama tieto oman työnsä sisällöstä ja heidän

henkilökohtaisesta paneutumisestaan asiakkaiden asioiden hoitamiseen on arvokasta. Tarjoilijan työtä on tarkasteltu tavanomaisesta poikkeavasti, sosiaalityön taustaa vasten, mutta kuitenkin ravintolapalvelun ympäristössä sen omalla kielellä.

10 TUTKIMUSTULOKSET

10.1 Haastateltavien kuvaus

Aune on syntynyt vuonna 1950 ja on suorittanut EKA:n kurssin sekä siihen liittyvät käytännön harjoittelut. Hän on työskennellyt aikaisemmin tarjoilijana. Jouduttuaan työttömäksi hän työllisti itsensä ravintoloitsijana. Hänellä on alan työkokemusta yhteensä 21 vuotta.

Elina on syntynyt vuonna 1970. Hänellä on useampi tutkinto ravintola alalta, mm. keittiöpäällikön ja palvelujohdon tutkinnot sekä valmistumista vaille johdon erikoisammattitutkinto. Hän on toiminut alalla 15 vuotta.

Helena on syntynyt vuonna 1956 eikä hänellä ole alan koulutusta. Hän on työskennellyt alalla 10 vuotta, aluksi tarjoilijana ja sittemmin ravintoloitsijana.

Helvi on syntynyt vuonna 1941 eikä hänelläkään ole alan koulutusta. Hän on lähes koko ikänsä ollut ravintoloitsija. Alan työvuosia hänelle on kertynyt 33.

Hilkka puolestaan on ravintolapäällikkö ja syntynyt vuonna 1949. Hilkka on alun perin suurtalousemäntä, mutta hakeutui sitten tarjoilualalle, mistä työvuosia on kertynyt jo 38.

Irmeli on syntynyt vuonna 1955, käynyt ravintolakoulun ja baarimestarikurssit. Hänellä on jo 26 vuoden työkokemus.

Kaisa on syntynyt vuonna 1941 ja ollut ravintola-alalla tarjoilijana jo neljäkymmentä vuotta. Hän on välillä ollut eläkkeelläkin, mutta palannut vielä työelämään, kun kysyntää on. Alan koulutusta hänellä ei ole, mutta ammattitaitoiset työtoverit ovat opettaneet alasta kiinnostuneen vuosien varrella kuin koulut käyneen ikään.

Pirkko on syntynyt vuonna 1951 ja aloitti aikoinaan ravintola-alan kurssin. Opinnot jäivät kuitenkin kesken työelämän kutsuessa. Pirkko työskenteli aluksi tarjoilijana, mutta on jo pitkään vastannut omasta ravintolastaan.

10.2 Alkoholilain tarkoitus tarjoilijan työssä

Kertasin haastateltaville alkoholilain tarkoituspykälän; lain tarkoitushan on kulutusta ohjaamalla ehkäistä alkoholijuomista aiheutuvia yhteiskunnallisia, sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja. Samalla totesin tarjoilijan työn olevan lain tarkoituksen toteuttamista käytännössä.

Kysyin haastateltavilta, mitä alkoholilaki tarkoittaa heidän työssään ja miten se ilmenee, ja tuleeko lain tarkoitusta työtä tehdessään ajatelleeksi.

Lain tarkoitus oli haastatelluilla toiminnan taustalla ikään kuin selkäytimessä – ei päällimmäisenä mielessä. Yleisesti lain tarkoitus miellettiin siksi ensisilmäykseksi, jolla mittailtiin asiakkaan kunto, voiko anniskella vai eikö ja jos voi, niin minkä verran. Kokeneelle tarjoilijalle oli kehittynyt tarkka silmä, jolla hän tunnisti asiakkaan mielialat jo kaukaa. Tarjoilijan arvion perusteella anniskelua toppuuteltiin, tai keskusteltiin asiakkaan kanssa kotiin lähdöstä tai tarjottiin välillä kahvit. Juomien nouto tiskiltä oli

keino tarkistaa asiakkaan kunto illan mittaan. Vaikka pää kestäisikin, niin jalat saattoivat tuottaa yllätyksiä.

Iän tarkistamista pidettiin ravintolassa tärkeänä, ja vanhin, jolta ikä oli tarkistettu, oli 37 -vuotias. Mieluiten kuitenkin tarkistettiin liian usein kuin liian harvoin, jotta ei tulisi anniskelluksi alaikäiselle. Haastateltavilla oli myös huoli nuorten tilanteesta silloin, kun heillä ei ollut tiloja, missä iltaansa viettää. Eikä aikuisiakaan tuntunut kiinnostavan lastensa alkoholipitoisten iltojen vietto kaupungilla.

Alkoholilaista huolimatta ihmiset tulivat ravintolaan pitämään hauskaa, ja niin kauan kuin tämä tarkoitus oli päällimmäisenä, se sopi tarjoilijallekin. Ravintolassa käynti oli ihmisille sosiaalinen tapahtuma. Tarjoilijan työ oli kokoaikaista silmälläpitoa, tosin henkilöstön vähentämisestä aiheutui lipsumisia ja ”työtaturmia” niin, että vahingossa tuli anniskelluksi liikaa. Toisaalta yksi haastatelluista (Kaisa) oli saanut asiakkailta moitteita liian tarkasta kontrollilinjastaan, mutta hänen periaatteensa oli olla juottamatta asiakkaita liikaa.

Kysyin, pitäisikö alkoholilain tarkoitusta jotenkin muuttaa.

Lakia pidettiin ristiriitaisena, kun tavoitteena oli haittojen ehkäisy, ja kuitenkin alkoholijuomia sai myydä. Aikaisempia ohjeita, jolloin alaikäiset eivät päässeet ravintolaan tietyn kellonajan jälkeen laisinkaan, muisteltiin kaiholla.

Jatkokysymyksenä kysyin vielä, pitäisikö laista poistaa kokonaan nykyisenmuotoinen tarkoituspäälä.

Lakia pidettiin nykyisellään ihan hyvänä eikä ainakaan höllempään suuntaan saisi tehdä muutoksia. Pitkään työssä olleet tarjoilijat kokivat omaavansa auktoriteettia asiakkaittensa suhteen, ja tilanteet pysyivät hallinnassa. Asiakaskunta oli vakinaista, ja siinä oli jo meneillään sukupolven vaihdos. Holhoavasta alkoholipolitiikasta huolimatta lain tarkoituksena pidettiin hyvänä. Vaikka olikin jokaisen oma asia, miten viinaansa juo, jotkut rajoitukset täytyi kuitenkin olla – muutoin riistäytyisi käsistä koko alkoholinkäyttö. 1990-luvun alun lamavuosien jäljiltä ihmisten hermostuneisuus ja ärtyneisyys oli erään haastatellun mielestä (Irmeli) lisääntynyt ja sietokyky heikentynyt. Kielenkäyttökin oli muuttunut tyystin. Tappouhkaukset olivat mahdollisia tarjoilusta kieltäytymisen seurauksia. Huumeiden käyttäjät koettiin vaaratekijöiksi samoin kuin väkivallan lisääntyminen muutoinkin. Vähittäismyynnin kontrollia toivottiin, koska ravintolat joutuivat aiheettomasti silmätikuiksi nuorten olutostosten vuoksi.

Haastatelluilla ei ole alkoholilain tarkoituksena päällimmäisenä ajatuksissa, vaan vaikuttamassa tekemisiin taustalla. Laki oli tuki tarjoilusta kieltäytymiselle ja toi tarjoilijalle auktoriteettia, toimi vallan käytön välineenä. Laki käsitettiin kokoaikaiseksi valvontavelvoitteeksi. Vanhemmat työntekijät halusivat siirtää lain periaatteita ja työkokemuksiaan edelleen nuoremmille työntekijöille. Syvällistä pohdintaa alkoholilain tarkoituksesta ei todennäköisesti anniskelupaikoissa ollut anniskelutyön kannalta tehty.

10.3 Asiakastilanteita ravintolassa

Käytin sosiaalityön viitekehykseen pohjautuvia ravintolaympäristöön sovellettuja asiakastilanteita esimerkkeinä. Ajattelin, että näin tarjoilijoiden oli helpompi kuvata

omaa toimintaansa. Sitä kautta toivoin tulevan esiin mahdollisen sosiaalisten ja terveyshaittojen ehkäisyn tarjoilijan työssä. Selostin kullekin haastateltavalle johdannoksi, että asiakkaat tulevat ravintolaan omine kokemuksineen ja murheineenkin. Tilanne oli haastateltaville hyvinkin tuttu. Tausta-ajatuksena koko haastattelun ajan oli alkoholilain tarkoitus; kulutusta ohjaamalla ehkäistä sosiaali- ja terveyshaittoja tarjoilijan työssä.

Pyysin kutakin haastateltavaa asiakastilanteita kuvailevien esimerkkien yhteydessä palauttamaan mieleensä, miten hän oli esitetyn tyyppisessä tilanteessa toiminut ja millaisia neuvoja/ohjeita asiakkaalle antanut. Pyysin lisäksi kertomaan, oliko tilanne vaikuttanut anniskelutoimintaan jollakin tavalla. Asiakasesimerkkitalanteet on jatkossa kirjoitettu kursiivilla.

10.3.1 Suojelun tarpeessa olevat lapset

Aiheesta oli tarkoitus selvittää, miten tarjoilija puuttuu esimerkkitalanteessa lasten tilanteeseen. Onko hänellä mahdollisesti lastensuojelulain tuntemusta tai tietoa muista viranomaisyhteyksistä? Miten hän pyrkii ehkäisemään ravintolatilanteissa lastensuojelun tarpeen syntymistä?

Pienet lapset ovat etsimässä vanhempiaan ravintolasta ja pyytävät heitä lähtemään kotiin laittamaan ruokaa. Ravintolassa istuessaan vanhemmat ovat jo jonkin verran humaltuneet eikä kotiinlähtö heitä kovinkaan kiinnosta. Tuitko lasten toiveita, mitä muuta teit?

Kaikki haastatellut suhtautuivat kriittisesti lasten ravintolassa oloon yleensä. He katsoivat, ettei ravintola ole lapsen paikka.

./..siinä vaiheessa aika tiukkanakin olen, koska ei se ole niin kun lapsia ei tuoda ravintolaan, et se on niin ku ihan ehdoton, ja kyllä niin kun kotio täytyy joskus käskee lähteen. (Elina, 4.)

Mää oon joutunu tämmöseen tilanteeseen useampaan kertaan. Mä oon lopettanu tarjoilun ja sanonu, että lapset kotiin, että mää en otakkaan lapsia ravintolaan kello kahdeksantoista jälkeen yhtää, vaik ois kuinka vanhempien seurassa. (Irmeli, 7.)

Kauppareissullaan saattoivat vanhemmat poiketa olusille, tapasivat tuttuja ravintolassa, ja ruuanlaitto tahtoi unohtua. Lapsia viihdytettiin antamalla karkkirahaa tai ostamalla jäätelöt. Tällöin tarjoilija joutui puuttumaan tilanteeseen ja kehottamaan asiakkaitaan lähtemään lasten kanssa kotiin ruuanlaittopuuhiiin. Erään haastateltavan (Irmeli) mukaan valitettavan usein lapset tulivat hakemaan vanhempiaan ravintolasta ja useimmiten samat lapset samoja vanhempia. Hänellä oli tieto lastensuojelulain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudestakin, mutta lähin viranomaisyhteistyökumppani oli poliisi. Pääperiaatteena oli selvittää tilanteista mahdollisimman pitkälle itsenäisesti ja puhumalla. Poliisia pyydettiin apuun tosin vasta äärimmäisessä hätässä, koska ei haluttu ongelmia luvanvaraisen elinkeinon harjoittajalle.

Haastatelluilla oli tapana ottaa suorasanaisesti kantaa lasten huollon tarpeeseen kehittämällä vanhempia lähtemään kotiin lastensa kanssa, ja kieltäytymällä

tarjoilemasta enempää. Havaitessaan lasten heitteille jättämistä sanoi yksi haastateltavista (Elina) antaneensa jollekulle toimeksiantoa ilmoituksen tekemiseksi lastensuojeluviranomaisille äidin jäätyä edelleen ravintolaan, ja karkeilla lahjottujen lasten lähdettyä ulos.

Tarjoilijoilla riitti huolta niin lapsista kuin koiristakin. Lapset eivät aina tulleetkaan sisälle etsimään vanhempiaan, vaan kurkistelivat ikkunan takana. Samoin ulkona saattoi odottaa puuhun kiinnitetty koira.

./.. talvellakin koira jätetään tonne niin mää meen heti sanoon, että kyllä mää sallin sen, et se yhden oluen siinä lenkillä ollessa käy juomassa, mutta ei koiraakaan pidetä, niin ku ei lastakaa, kauaa siinä. (Helena, 4.)

Asiakkaan yksityiselämään vältettiin puuttumasta. Kasvatusneuvoja oli joskus joutunut antamaan juuri lapsen pyyntöihin suostumisen sekä karkeilla ja tavaroilla lahjomisen suhteen. Olipa eräs haastateltavista (Hilkka) joutunut ottamaan hoitoonsa ravintolan yläkerrassa asuneen yksinhuoltajaäidin lapsenkin, kun äiti oli lähtenyt omille teilleen, ja lapsi oli tullut etsimään äitiään alakerran ravintolasta. Kerran olivat muut asiakkaat kertoneet tarjoilijalle ravintolan edustalla autossa olevasta lapsesta. Kun kukaan ravintolassa olijoista ei ollut tunnustanut autoa sen paremmin kuin lastakaan omakseen, oli tarjoilija kutsunut poliisin paikalle ja sosiaaliviranomaiset sen myötä. Poliisi löysi isän ravintolasta, ja lastensuojelu huolehti lapsen tarpeista.

Edellä kuvatut tilanteet kertovat haastateltujen ja osin heidän henkilöstönsäkin asenteesta työhön, vastuuntunnosta ja huolenpidosta suojelun tarpeessa olevien lasten

suhteen. Heillä on myös rohkeutta tarttua tilanteen vaatimiin toimiin. He uskaltavat laittaa itsensä peliin, käyttää itseään ja auktoriteettiaan välineenä saadakseen vanhemmat poistumaan ja huolehtimaan lapsistaan. Kukaan ei tietenkään voi taata, menevätkö vanhemmat todella kotiin vai poikkeavatko seuraavaan ravintolaan. Voi vain toivoa, että seuraavassakin ravintolassa on yhtä vastuuntuntoista henkilökuntaa.

Pienet lapset ovat tulleet vanhempiansa mukana ravintolaan. Vanhemmat viihtyvät ravintolassa pitkään ja humaltuvat eivätkä enää kiinnitä huomiota lapsiinsa. Lapset jäävät enenevässä määrin ravintolahenkilökunnan huollettaviksi ... Onko muita tällaisia tilanteita, onko lapsi jätetty ravintolaan henkilökunnan huoltoon ja vanhemmat poistuneet omille teilleen ...?

Vanhemmat voivat totuttaa lapsiaan ravintolaruokailuun päiväsaikaan. Niin kauan kuin vanhemmat huolehtivat lastensa tarpeista, ei haastatelluilla ollut huomauttamista, vaikka ruokailutapahtumaan kuluisi enemmänkin aikaa. Ravintolan työntekijä ei voi omien toimiensa ohella olla kuitenkaan kenenkään lapsen vahtina. Joissakin poikkeuksellisissa tilanteissa tarjoilija (Hilkka) oli tukenut yksinhuoltajaäitiä lapsensa huollossa mm. antamalla ruokaa, ja hätätilanteessa perheen tuntevana ottanut isovanhempiin yhteyttä lapsen huollon turvaamiseksi. Ruokailevien perheiden anniskelu pyrittiin yleensä pitämään kohtuuden rajoissa.

./..että kun lapsi tulee, niin sen ny niin kun ittessäänkin ajattelee, että ainaki kattoo, että se on hyvin pieni määrä, mitä siinä sitte tarjoillaan, ja sitte sanotaan, että nyt tota sitte kotio päin, kun on lapskin mukana . /..
(Helvi, 3.)

Mihinkään haastateltujen työkokemukseen sisältyvistä ravintoloista ei ollut jätetty lapsia henkilökunnan huollettaviksi. Yleinen asenne lasten kanssa asioivien vanhempien tilanteessa oli, että lasten hoidon järjestäminen on ensisijaista, ja anniskelutoiminta voi jatkua vasta hoitojärjestelyjen jälkeen.

10.3.2 Täysi-ikäisyyden kynnyksellä - nuoret ravintolan asiakkaina

Lapsuuden ja aikuisuuden välimaastossa nuoria houkuttaa monikin asia ravintolaympäristössä. Ravintolassa myydään tupakkaa, siellä voi pelata peliautomaateilla ja siellä anniskellaan alkoholijuomia. Vanhemmille lapsen aikuistuminen ja täysi-ikäisyyden lähestyminen ovat merkittäviä virstanpylväitä. Miten tarjoilija hallitsee ikärajojen tarkistamisen ja ravintolatilojen valvonnan? Miten hän toimii aikuisuuden kynnyksellä olevien nuorten ja heidän vanhempiensa asioidessa ravintolassa?

Nuori on tullut vanhempansa kanssa ravintolaan. Isä ostaa alkoholijuomia – molemmille...tai ravintolassa yksin asioiva nuori liikehtii pöydästä toiseen, istuu muodollisesti limsalasin ääressä ja terästä juomaansa toisten laseista, pelailee välillä peliautomaateilla...Tuntuvatko tilanteet tutuilta?

Tupakan ostomahdollisuus ja peliautomaatit houkuttelivat nuoria ravintolaan. Haastateltujen kanta näihin pyrkimyksiin oli jyrkän kielteinen. Yksi haastatelluista (Pirkko) oli luvannut soittaa koulun rehtorille ja opettajalle, jos nuoret pyrkisivät ravintolaan tupakan ostoon. Vanhempiensa kanssa ravintolassa oleva nuori sai pelata

peliautomaateilla, mutta koulun välitunnilla tulevat käskettiin ulos. Heidän ei sallittu pelaavan ravintolassa. Pelirahoja ei nuorille vaihdettu. Ravintolassa oleva tupakka-automaatti vaati erityistä valvontaa nuorten suhteen, mutta ravintolan tiukka valvonta levisi nuorten tietoisuuteen kaveripiirissä nopeasti.

Karaoke vetää myös nuoria ravintolaan - ajankuluksi. Haastatellut eivät hyväksyneet tällaista ajanvietemuotoa nuorille. Ravintolaelämässä näkyy lasten ja nuorten yksinäisyys päiväsaikaan. Vanhemmat ovat omissa harrastuksissaan, kokouksissaan itse kukin - lapset ja nuoret omissa harrastuksissaan. Perheen yhteisiä ruokailuhetkiä ei enää ole. Isänsä kanssa ruokailemaan tulleen alaikäisen pojan ei sallittu käyttävän ravintolaa viinin nauttimisen harjoittelupaikkana. Iän tarkistaminen yleensäkin on keino varmistaa vanhempansa mukana tulevan nuoren riittävä ikä. Aikuisten seurassa tulleet nuoret saatettiin sijoittaa eri pöytään istumaan, jotta anniskelun valvonnan kannalta välttyttäisiin ongelmilta. Huudoilta, haukkumisilta ja kiroilultakaan ei voi välttyä, kun kieltäytyy tarjoilemasta vanhempansa mukana tulleelle alaikäiselle.

Lasten ja nuorten suojeleminen tupakalta, alkoholilta ja peleiltä merkitsee ravintolassa tarkkaa valvontaa ja iän tarkistusta, vaikka oma vanhempi olisikin mukana. Vanhemman arviointikykyyn ei voi luottaa aina silloinkaan, vaikka vanhempi tulisi vastikään täysi-ikäisyyden saavuttaneen nuorensa kanssa ravintolaan. Nuoren ja aikuisen alkoholinsietokyky poikkeavat, eikä juomien nauttimistahti voi olla yhteinen aikuistumisen huumassakaan.

10.3.3 Parisuhteiden kriisitilanteet

Parisuhteita on monenlaisia, ja ne kriisiytyvät ajasta ja paikasta huolimatta. Ravintolan tehtävä on tarjota sosiaalinen ympäristö, missä voi turvallisesti viettää aikaa ja irtautua arjen rutiineista. Tarjoilijalla tulee olla selän puolellakin silmät vilkkaimpaan aikaan valvoakseen tapahtumia ravintolasalissa. Akuutit kriisit tulevat kaikille yllätyksenä sattumanvaraisen kimmokkeen saatuaan. Parisuhteen kriiseistä olen haastattelussa kuvannut neljä erilaista tilannetta, joilla halusin selvittää, miten tarjoilija toimii toisaalta asiakkaiden suhteen ja toisaalta anniskelun suhteen.

Parisuhteet ovat monesti ongelmallisia ja murheet tulevat ravintolaan asiakkaan mukana. Vaimo on lähtenyt lasten kanssa ja jättänyt miehen oman onnensa nojaan. Millaisia neuvoja annoit miehelle tai ohjasitko jonnekin neuvoja kysymään?

Huumori on hyvä apu ravintolatyöntekijälle haastateltujen mukaan. Yksin jätetylle puolisolle on tullut sanotuksi, että viettääköhän hän riittävästi aikaansa kotonaan vai ravintolassa. Aihe liikkuu herkällä yksityiselämän alueella, mihin ei voi kovin voimakkaasti ottaa kantaa eikä liikoja kyselläkään. On sitten niinkin päin käynyt, että vaimo pysyttelee kotosalla, mutta puoliso on laitettu ”ulkoruokintaan” eikä kotiin ole ollut muutamaan päivään asiaa.

Kuuntelemisen taito on tarpeen ja keskustelu omien elämäkokemusten pohjalta. Tarjoilija on usein se ensimmäinen henkireikä. Parin haastatellun näkemyksen mukaan miehet ovat eroriidoissa monesti heikossa asemassa.

./.. ne on paljon onnettomammassa asemassa ku nainen, ne miehet, mää oon sen asian sillei jo vuosikausia pähkäilly, koska ei sille miehelle sitte loppujen lopuksi jää yhtää mitää. Jääkö sille pelekät seinät taikka peitto, tyyny? Ku tota nyt on niin asia, kato – mitenkän naisvastanen o tässä – mutta kun on se pentu taikka kaks, niin mää saan siältä rahaa, mää saan täältä rahaa ja mää saan viä siältäki rahaa, ja jos mää oon oikeen etevä, niin mää saan joka paikasta rahaa, mutta se mies ei saa mistään rahaa. (Irmeli, 9.)

Neuvoja on erotilanteessa vaikea antaa kenellekään. Voi kannustaa elämässä eteenpäin, ohjata ajatuksia edullisten harrastusten etsintään, luoda uskoa tulevaisuuteen ja vaihtaa muutaman lämpimän sanan. Pelkän kuuntelemisenkin todettiin auttavan, ”olla olkapää” pahan olon purkamiseksi. Alkoholin nauttiminen ei ratkaise ongelmia eikä oikeasti lohdutakaan.

./..älä ny ainakaa päätäs täyteen jua viä tässä vaiheessa. Nii mää eilen sanoin. Ei se ottanu. Se lähti: Kiitos! (Irmeli,10.)

Ruuanlaitto todettiin hyväksi ja neutraaliksi keskustelunaiheeksi. Reseptejä kyseltiin ja ohjeita perunoiden keittoon. Kaupassakäyntiin saattoi mies tarvita opastusta. Uuden ihmissuhteen löytämisvinkkejäkin kyseltiin. Eräs haastateltu (Kaisa) oli prässännyt asiakkaan housutkin juhliä varten. Asiakas oli haastatellun tuttu, ja sai avun tavallaan ”ystävänpalveluna”.

Kuuntelemisen ja myötäelämisen kyky ovat puhumisen taidon ohella avaintekijöitä ravintolan työntekijälle. Huumorilla höystettynä ja edellä mainituin taidoin työntekijä selviää jo pitkälle ravintolan arjessa. Kiireen keskellä ongelma on ajan löytäminen kuuntelemiseen, vaikka hyvää tahtoa ja kykyä riittäisikin. Vaikka ammattina on alkoholijuomien anniskelutoiminta, ei alkoholia pidetä ratkaisuna ongelmiin, vaan annetaan ideoita ratkaisun löytämiseksi joko asiakkaan omista voimavaroista tai ravintolan ulkopuolisista virikkeistä.

Parisuhteen kriisien myötä perheen sisäiset väkivaltatilanteet voivat tulla näkyviksi ja pariskunta riitelee ravintolassa kiivaasti. Miten rauhoitit tilannetta?

Kaikki haastatellut olivat sitä mieltä, etteivät yksityisasiat kuulu kaiken kansan kuultaviksi. Perheriidat kuuluivat kotona käsiteltäviksi. Kovaääninen riitely pilasi muidenkin asiakkaiden hauskanpidon, ja eräiden havaintojen mukaan aiheutti muidenkin pariskuntien ärtyneisyyttä ja herkkyyttä uusien riitojen puhkeamiseen. Tilanteista selvittiin useimmiten puhumalla ja rauhoittelemalla. Joissakin tapauksissa oli jouduttu riitapukarit sijoittamaan eri puolille ravintolaa, ja ellei sekään ollut auttanut, poistamaan ravintolasta. Humalainen nainen todettiin miestä vaikeammaksi rauhoitettavaksi – mies uskoi naisen sanaa helpommin.

Mustasukkaisuus oli parisuhteiden draamatilanteissa monesti laukaiseva tekijä, ja alkoholi herkisti reagoitokykyä. Akuutit tilanteet, joihin ravintolahenkilökunta ei voinut varautua millään tavalla, olivat haastateltujen työpaikoissa hyvin samanlaisia; yllättäen nainen otti oluttuopin ja iski miestä päähän tai kumosi oluet miehen päälle, jolloin jouduttiin poistamaan osapuolet ravintolasta. Ymmärrystä asiakkaiden huonolle

sietokyvyillekin riitti, koska tiedettiin, että rahat olivat tiukilla irtisanomisuhkien tai työttömyyden vuoksi; ”nälkä tulee ovesta ja rakkaus lentää ikkunasta, niinhän sitä sanoo vanha kansa” (Irmeli, 11).

Tiedossanne on, että ravintolassa asioiva puoliso tulee alkoholijuomia nautittuaan aggressiiviseksi ja kotiin päästyään pahoinpitelee puolisonsa. Hillitsetkö anniskelutahtia?

Muutamalla haastatellulla oli omakohtaisia kokemuksia tilanteesta. Riitaan tarvittiin aina kaksi, mutta mies oli useimmiten ruumiillisesti voimakkaampi osapuoli. He kertoivatkin neuvovansa vastaavassa tilanteessa olevia naisia eroamaan suhteestaan.

./..mää nyt tietysti naisia neuvon sillain hanakasti, kun mää oon itte eronnu ja ottanu selkääni, niin mää sanon, että ei kannata. Ei tosiaan kannata hukata vuosiaan siihen, että jos ei kerran löydy muuta ratkasua siihen, niin ei selkäänsä kannata ottaa. (Pirkko, 5.)

Anniskelusta ei voinut kieltäytyä pelkästään sen tiedon perusteella, että mies tulisi aggressiiviseksi ja pahoinpitelisi kotona puolisonsa. Mikäli tämä oli henkilökunnan tiedossa, saatettiin loppuillasta rajoittaa anniskelua, olla hienovaraisesti kuulematta kutsua. Jos asiakkaan kunto ravintolaan tullessa oli anniskelukelpoinen, hänelle anniskeltiin. Monesti tällaiset miehet olivat ”hauskoja ilontuojia koko seurueelle” ja ilkeitä vasta kotona.

Erokriiseissä elävillä vanhemmilla on lasten huolto- ja tapaamisasioissa monesti ongelmia. Oletko yrittänyt antaa sovittelevia neuvoja tapaamisjärjestelyihin tai huoltokiistoihin?

Eräs haastateltava (Pirkko) oli neuvonut miestä ottamaan yhteyttä lastenvalvojaan ja pyytämään sovittelemaan tilannetta hänen kerrottuaan, ettei vaimo anna hänen tavata lastaan. Lasten huolto- ja tapaamisasiat olivat kuitenkin niin arkaluontoisia, että harvemmin niitä ravintolan pöydissä mietittiin. Kuunteleminen oli oikeastaan näissä asioissa ainoa apu. Miehet valittivat elatusmaksujen suuruutta toisinaan. Naisten suusta ei kommentteja huolto- ja tapaamisasioista ollut kukaan kuullut.

10.3.4 Työttömyys ja toimeentulovaikeudet

Aiheen teemoilla oli tarkoitukseni selvittää, voiko ravintolan työntekijä ja toimiiko hän jollakin tavalla *työttömän* asiakkaansa hyväksi. Asiakkaan *tulojen riittämättömyys* näkyy myös ravintolan elämässä, ja teemoilla etsin vastausta siihen, joutaako ja miten ravintolan työntekijä maksujen suhteen.

*Asiakkaan **työttömyys** - pitkään jatkuneena etäännyttää monista arkielämän asioista. Ravintola voi olla ainoa kiinnekohta, säännönmukaisuus elämässä ja ehkä ainoa ruokailupaikkakin. Oletko havainnut tällaisia asiakkaita ravintolassa ja miten olet heitä kannustanut?*

Työhön ohjaamisen haastatellut kokivat omalta osaltaan vaikeaksi, koska se oli vaikeata alan ammattilaisillekin. Asiakasta heräteltiin ajattelemaan elämäänsä ja sen sisältöä.

Voisiko siihen kuulua muutakin kuin alkoholin käyttö. Erityisesti nuorempia asiakkaita yritettiin saada uuteen alkuun.

./.. mä kerran jollekki sanoin, että paas mennän nyt hakemaan jotain hommaa. Kyllä ihan siis tässä viime vuosina on tullu tämmönen tapaus, et kun ihminen on, niin jotenkin se kynnyks lähtee liikkeelle on niin korkea, niin pikkusen on joutunu pökkiin. (Elina, 7.)

./.. ja kyllähän sitä joskus aina jos joku kuuli jostakin, että vois olla töitä, niin kyllä mulla aina ensimmäisenä tuli mieleen, että oisko tuolla nyt ketään semmosta, että jolle toi esimerkiks sopis, taikka että se vois mennä, ja kyllä niistä aina sitte sanaa lähetettiin, että käyppäs kysymässä siälä ja kattomassa että voisko ees vähäks aikaa... (Helvi, 5-6.)

Rahan tulo, ilman että tarvitsee tehdä mitään sen eteen, oli erään haastateltavan (Pirkko) mielestä ihmisten kannalta turmiollista. Alkoholijuomien aiheuttamat haitatkin voisivat olla vähäisemmät, jos tämänkin ravintolassa istumisen ajaksi olisi järjestetty jotakin tekemistä.

./... mä muistan semmotten ajan, kun työttömiä viätiin kaupungin töihin pikkukuorma-autolla. ./... Ne istu siä penkeillä, se oli semmonen pressukuormuri. Että sitä rahaa ei saatu, jos ei jotain tehty sen eteen. (Pirkko, 6.)

Sosiaaliselta näkökulmaltaan haastatellut pitivät kuitenkin hyvänä, että työttömät kävivät tapaamassa tuttujaan ravintolassa ja juttelemassa toistensa kanssa. Silloin kun

asiakkaita oli vähän, henkilökunta jutteli asiakkaitten kanssa, koska se kuului työtehtäviin.

Useampikin haastatelluista oli antanut ruokaa asiakkaalle, kun oli havainnut tämän ruvenneen laihtumaan, tai asiakas itse oli pyytänyt ruokaa.

Mää oon tarjonnu ruokaa. Ihan täytyy sanoo, että mää oon ihan tarjonnu ruokaa sillain, että mää oon sanonu, että meiltä on tippa jääny tossa päivällä ruoasta, että syö pois, että ei siitä oo enää mun kotiinkan vietäväks, että jollain tämmösellä verukkeella sitte. (Pirkko, 6.)

Vaikka asiakas olisi ryypännyt kaikki rahansakin, löytyi inhimillisyyttä antaa edes yksi ateria myöhempää maksua vastaan. Seuraava ateria oli sitten jo maksettava. Tästä inhimillisyydestä oli kyllä seurannut ”se yhden kierre” maksuajalla annettujen aterioiden suhteen, mutta antamattakaan ei nälkiintyneelle voinut olla.

Tulojen riittämättömyys tuo ongelmia ravintola-asiointiinkin. Toimeentulotuella, työttömyyspäivärahalla, sairausvakuutuksen päivärahalla tai eläketulolla on rajallisuutensa. Millaista joustoa olet asiakkaille antanut maksujen suhteen?

Asiakkaan lainaavat rahaa toinen toisiltaan, työttömät työssä käyviltä tai jos maksupäivät ovat eri aikoina, lainataan ja maksetaan velat silloin, kun itse kullakin sattuu olemaan rahaa. Mistään haastateltujen ravintolasta ei saanut alkoholijuomia velaksi. Poikkeuksellisesti tutulle saatettiin antaa lainaksi lääkkeisiin rahaa edellyttäen, että tämä poistui ravintolasta lainan saatuaan väärinkäsitysten välttämiseksi.

Sosiaalilautakunta oli erään asiakkaan ruokailun järjestämiseksi sopinut ravintoloitsijan kanssa laskutusmenettelystä. Tällä järjestelyllä asiakas sai ateriapalvelun joka päivä ja maksoi ne eläkkeestään.

Se on se sosiaalinen puoli on kylä ihan täysin aivan upee täälä kyllä, että jos ei sulla ny satu oleen, ku sä tosta tuut, niin tätä pullorahaa o, niin kyä se kaveri vippaa sen. Se maksaa sen ste taas, ku hän saa tilin. ../.sitte taas on erikseen pummit, että ne pidetään kylä sitte, että ku huamataan, että jos ruvetaan niin ku pummaan, niin et se pidetään ste kylä pihalla.

(Aune, 11-12.)

Asiakkaat voivat istua rauhassa, kun kukaan ei tule kärkkymään rahaa tai juomaa. Näin ravintoloitsija parantaa ravintolan viihtyisyyttä ja turvallisuutta. Ruualla autetaan hätätilassa, jos rahat ovat loppuneet. Rahan käyttö oli erilaista työssäkävien ja korvauksilla elävien välillä. Korvausta saavat nauttivat rahasta. Silloin kun sitä oli, sitä myös käytettiin; ajeltiin taksilla ja käytiin ravintolassa.

../. oikein huomaa, että ne on oikein onnellisia, kun ne istuu pöytään. Ne tilaa ruokaa ja juomaa ja kaikkee mahdollista, ja ne on oikeen siis oikeen siis onnellinen hymy, että hekin saa nyt istua tässä niin ja olla niin kun muutkin asiakkaat, ettei tartte ihan pihistellä... (Hilkka, 12.)

Kolme neljä päivää sitä nautintoa tavallisesti kesti, kun rahat olivat taas loppu. Elettiin kädestä suuhun. Panttilainaamoksi ei kukaan haastateltu luvannut ryhtyä. Kenenkään ei kannattanut ruveta lainanantajaksi, koska pyytäjiä olisi kyllä riittänyt.

10.3.5 Yksinäisyys, irrallisuus ja yksityisyyteen puuttuminen

Ravintolaympäristöllä on merkittävä rooli *yksinäisyyden* helpottajana niin siellä toimivan työntekijän kuin muiden asiakkaidenkin ansiosta. Yritin myös etsiä nykyajan *irrallisuusilmiötä* ravintolatyöntekijän arjesta; asiakkaita, jotka ovat asettuneet järjestelmien ulkopuolelle omasta tahdostaan. Haastattelujen kuluessa tuli esiin aihe, jota emme olleet ennalta tulleet ajatelleeksi; asiakkaan *yksityisyyteen* puuttuminen.

Yksinäisyys, heikot sosiaaliset taidot tai henkilökohtaiset ominaisuudet ovat ihmissuhteiden syntymisen esteinä. Yksinäisyys korostuu erityisesti juhlapyhinä. Miten tarjoilija voi tilannetta helpottaa?

Yksinäisyyteen liittyi toisinaan mielenterveyden ongelmiakin. Neuvokas haastateltu (Pirkko) oli ohjannut asiakkaitaan mielenterveyskuntoutujien palvelukeskukseen, missä voi käydä ruokailemassakin. Asiakkaat olivat kovin tyytyväisiä saamaansa neuvon tutustuttuaan palveluihin. Heille tuli muutakin ajanvietettä ja toimintaa kuin ravintolassa istuminen.

Jouluaaton asiakasrunsaus hieman hämmensi haastateltuja. Yksi haastatelluista (Helena) sulki asiakkaiden moitteista huolimatta ravintolan jouluaattona jo kello 16.00, koska halusi viettää jouluaaton perheensä parissa. Hänellä oli tiedossa, että yksi naapurilähiön ravintola järjesti yksinäisten joulujuhlan ruokineen, mutta asuinalueen väestörakenteesta johtuen hänen ravintolansa sijaintialueen ihmiset asuivat ja viettivät joulun kodeissaan.

Yksinäiset henkilöt vaativat ravintolaväen huomiota osakseen tiedostamattaankin. Puhetta tulvii ja pienet huomionosoitukset, kuten suolapähkinöiden tarjoaminen, saavat suuret kiitokset osakseen. Tarjoilijan silmä herkistyy asiakkaiden ilmeille, eleille, pään ja käsien asennoille, joista tunnistaa, mikä on surua ja mikä masennusta. Juhlapyhien ohella vaikeita aikoja ovat syksy ja aikainen kevät, jolloin ihmiset havaintojen mukaan ovat ”hirveen masentuneita”. Vakiasiakkaiden joukossa on ajan mittaan väkisinkin sellaisia ”kullannuppuja”, ”lemppareita”, jotka saavat erityistä huomiota osakseen.

Kyllä stä taputellaan välillä päähän, että kun mennään ohitte näin ja pörrötetään. ./..ku ne on vähä niin ku omaa väkee ste jo asiakkaat kyllä.
(Irmeli,13.)

Erään haastatellun (Hilkka) mielestä yksinäisillekin tulisi järjestää ystäväpalvelua samaan tapaan kuin vanhuksille. Kaikki eivät välttämättä halua seurustella ravintolan kavereitten kanssa, vaan haluavat toisenlaistakin kontaktia. Pitkä loma voi koitua yksinäiselle kohtalokkaaksi, jos ryppy jää päälle. Itsetuhon ajatuksetkaan eivät ole vieraita, jos ryppyputken katkaiseminen tuntuu ylivoimaiselta.

./..kyä sun täytyy nyt, että mene tonne sairaalaan hakeen apua, jos ei muu auta, että sinne mää oon monta neuvonu kyllä menemään. Mutta ei ne kaikki sinne mene, mutta menee joku sitte, joka ei muuten pääse eroon. (Hilkka, 14.)

Asiakas saattoi tulla ravintolaan vain tavatakseen tuttuja, ostopakkoa ei ollut. Aina ei tarvinnut juoda kaljaa, voi juoda kahvia tai limsaakin. Yksinäisyys on erityisesti

miehille ominaista ravintolatyöntekijän näkökulmasta katsoen. Välillä joutuu hakemaan vähän etäisyyttä, koska on asiakkaita, jotka tarrautuvat liikaakin. Eikä tarjoilijan tehtävä ole ruveta kaveriksi. Selkeä raja halutaan säilyttää ihan oman itsenkin vuoksi.

Asuuko ravintolan sijaintialueella nuoria miehiä tai naisia, joilla ei ole kiinnekohtaa asuinpaikkakuntaansa, kotiinsa tai työhön? He ajelehtivat irrallisina päivästä seuraavaan, vuorokausi- ja unirytmikin on mennyt sekaisin. Oletko ohjannut heitä säännöllisemmän päivärytmin tai joidenkin palvelujen pariin?

Kaikkien haastateltujen ravintolan sijaintialueella ei asunut kuvatuunlaisia henkilöitä. Siellä missä heitä oli, he päivät nukkuivat ja elivät yöllä, ja heidän rahansa oli vähissä. Tutuilta tai tuttujen tutuilta he pummasivat juomat, kuluttivat aikaa ja lukivat lehtiä. Päivärytmiin puuttuminen on henkilökohtaisiin asioihin puuttumista, eivätkä haastatellut olleet ilman asiakkaan aloitetta sitä tehneet. Toisaalta, kun paikkakunta on pieni, ja asiakkaat käyvät tutuiksi, voi tilanteeseen rohkeasti ottaa kantaa.

Kyllä määhän niille aina saarnani pidän, että koittakaa ny hyvät nuoret miehet koittaa ryhdistäytyä, mutta ja kyä ne mielellään kuuntelee sitte, ja ne on ihan tyytyväisiä, ei ne koskaan loukkaannu sit, vaikka niille sanoo ... (Hilkka, 15.)

Irrallinen elämänrytmi liitettynä alkoholin käyttöön kuluttaa kehoa. Yhden haastatellun (Helena) tuntemat irralliset miehet olivat kaikki kuolleet. Asunnot heillä kullakin oli ollut, mutta kavereiden luona he olivat majailleet milloin missäkin.

Hankalimmaksi koettu asia, mitä haastatteluissa mainittiin, oli puuttuminen *yksityisyyteen*; henkilökohtaiseen hygieniaan ja sen laiminlyöntiin. Koko ravintolaan levittäytyy haju, jota asiakas itse ei huomaa tai ei välitä puhtaudestaan.

./.. joutunu niin ku sanoon, että hei ooks sä huomannu, että sä haiset.

(Elina, 9.)

Haastateltavilta löytyi huomattavasti lähimmäisvastuuta ammatillisen toiminnan ohella. Koska monet asiakkaat olivat käyneet jo tutuiksi, oli helpompi puuttua arkaluontoisempiinkin asioihin ja yksityisyyteen. Henkilökohtaiseen hygieniaan puuttuminen on rohkeata, mutta toisaalta on otettava huomioon ravintolan muidenkin asiakkaiden viihtyisyys ja tartuttava toimeen. Onhan se huolenpitoa kyseisen asiakkaan tilasta, ellei hän osaa omaa tilannettaan kyllin arvioida. Rajapinta sille, mikä on tarjoilijan yksityisyyttä ja kuinka pitkälle voi tutustua, ystävystyä asiakkaisiin, on herkkää aluetta, mitä kunkin tulee tarkoin kohdallaan vartioida.

10.3.6 Alkoholi ja terveys

Alkoholijuomista aiheutuu terveyshaittoja. On myös niin, että alkoholi ei sovi nautittavaksi tiettyjen lääkkeiden tai sairauksien yhteydessä. Lääkkeiden ottaminen saattaa unohtua. Millainen on tarjoilijoiden tietämys erilaisista sairauksista ja onko heillä esimerkiksi ensiaputaitoja yllättävien tilanteiden varalta?

Millainen käsitys Sinulla on alkoholijuomien vaikutuksista terveyteen silloin, jos juo liikaa ja liian usein?

Pitkään alkoholia käyttänyt, tällä tarkoitetaan kymmenen, viisitoistakin vuotta yhteen menoon, muuttuu ulkomuodoltaan ja olemukseltaan. Aggressiivisuus saattaa käyttäytymisessä lisääntyä. Ihminen muuttuu yksinkertaisemmaksi, liekö sitten ”hiipivää hölmöyttä”, tulee katkokävelyä, käsien tärinää. Alkoholin haju tunkee läpi ihmisestä. Joillakuilla muuttuu ihon väri kellertäväksi tai harmaaksi. Ihminen muuttuu repsahaneen näköiseksi, eikä jaksakaan enää huolehtia ulkonäöstään eikä kunnostaan. On sitten kyllä poikkeuksiakin olemassa, jotka huolehtivat ulkonäöstään ja käyvät töissä, mutta ovat suurkuluttajia. Viikonloppukäyttäjät ovat oma lukunsa, käyvät viikot työssä ja ryyppäävät viikonloppuisin. Harva kuitenkin pystyy myöntämään olevansa alkoholisti, ja haastateltujen mukaan on aivan turha mennä sanomaan mitään kulutuksesta, koska sanomisilla ei ole mitään vaikutusta.

Siinä vaiheessa, kun sisuskalut pettävät, terveyskeskuksesta sitten aina tulee viimeistä tietoa, kuka kulloinkin makaa letkuissa, ja sinnekin vielä kaverit kantavat ”lääkettä”. Sen jälkeen, kun asiakas ei enää pysty ravintolaan tulemaan, kantavat kaverit juomaa kotiin ja viimeksi terveyskeskuksen vuodeosastolle. Ravintolan seinien sisäpuolellahan juomista vielä pysyy hillitsemään, mutta kotiolut eivät ole tarjoilijan valvonnan alla.

On sitten teräsvaarejakin, mm. eräs 85 -vuotias, joka aikansa olutta juotuaan sairastui kihtiin ja siirtyi sitten viskin käyttäjäksi. Muita lääkkeitä hän ei tarvitse. Asuu yksin omakotitalossaan ja kävelee parin kilometrin ravintolamatkansa. Hän on erityisen huollon kohteena jouluisin.

./.. muistanu aina hän on monta vuotta jo, kun hän on yksin ollu, kysyny multa aina, että paistak' sää minulle joulukinkun ja hommaat minulle laatikoita ja joululaatikoita. Mä sitte oon nää aina hoitanu sitten laatikon ja kinkun sitte... (Hilkka, 16.)

Viina on viisasten juoma, muuta ei voi kuvauksista päätellä. Haastateltujen puheista kuultaa toivottomuus ja avuttomuus, kun näkee asiakkaan kunnon heikkenevän päivä päivältä, eikä voi vaikuttaa kehityskulkuun mitenkään. Työkokemuksen saralla on esimerkkitapauksia kertynyt niin huonoista kuin hyvistäkin elämänkuluista.

Asiakkaalla voi olla sairaus tai lääkitys, minkä yhteydessä alkoholijuomien nauttiminen vain pahentaa tilannetta. Jos tiesit sairaudesta, rajoititko anniskelua?

Varovaisuus korostuu anniskelussa, kun haastatelluilla on tiedossa asiakkaan sairaus. Tavallisimpia anniskeluun vaikuttavia sairauksia ovat diabetes tai epilepsia. Asiakkaista toiset kertovat henkilökunnalle sairaudestaan tai käyttävät ranneketta tunnisteena, toiset taas eivät ole kertoneet. Ensimmäinen epilepsia-kohtaus voi tulla yllätyksenä. Kaverit kyllä tuntevat tilanteen ja kertovat henkilökunnalle, mistä on kysymys, samoin ”viinakrampeista”. Ambulanssiakin on jouduttu soittamaan paikalle. Eräällä asiakkaalla oli sydänjuttu, mutta kun haastatellulla oli sama vaiva, hän tunnisti oireet, pisti nitron omistaan kielen alle ja kutsui sairaankuljetuksen.

Ensiaputaidot ovat ravintolassa tarpeen. Yhden haastatellun (Elina) työnantaja huolehti henkilökunnan taitojen ajantasaisuudesta ja järjesti koulutuksen. Toinen oli saanut opastusta vapaaehtoispalokuntalaisena toimivalta mieheltään. Ongelmia ravintolassa

aiheuttivat myös huumeitten käyttäjien mahdolliset neulat roskiksissa. Kumihanskojen käyttöä pidettiin erittäin tärkeänä, ja niitä tulisi olla saatavilla jokaisen ravintolan henkilökunnan käyttöön.

Mielenterveyden ongelmat ovat moninaisia, ja avohuollossa tapaa huonokuntoisiakin ihmisiä. Kunto vaihtelee aika ajoin ja lääkityksen kanssa alkoholijuomat eivät aina sovi yhteen. Vaikuttiko asiakkaan terveydentila anniskeluksi?

Haastateltujen kuvaamista tilanteista eräitä vaikeimpia olivat mielenterveyden ongelmien vuoksi lääkityksellä olevien asiointit. Yksi haastateltava (Pirkko) tuumasi, että mieluiten ei ota asiakkaaksi lainkaan, koska siitä yleensä seuraa ongelmia. Asiakkaasta ei päälle päin huomaa mitään, mutta muutaman anniskellun juoman jälkeen tilanne muuttuu. Asiakas joko nukkuu pöytään tai tulee aggressiiviseksi, liikehtii pöydästä toiseen ja häiritsee muita asiakkaita pyytelemällä yhtä ja toista. Mieluummin jättää ainakin anniskelematta tällaiselle asiakkaalle.

Työntekijän on vaikea määrittellä, kuinka lähelle asiakkaan päästää, ja miten paljon laittaa itsensä peliin. Oman kestokyvyn tunteminen on tärkeätä, jotta ei itse sairastu.

./.. oli kolme vuotta kylä niin niin vaikee tapaus, että herran piaksut, ja kylä niitä on jatkuvastikki, mutta mää en ota niitä enää niin lähelle. Ei jaksa, ei kertakaikkiaan jaksa tehdä montaa hommaa... (Irmeli, 18.)

Välillä oli jouduttu toimittamaan asiakas sairaalahoitoon, ja ottamaan omaisiinkin yhteyttä. Sairaalasta taas potilas kotiutettiin ennen aikojaan paikkapulan vuoksi

avohoitoon – ja ravintolan asiakkaaksi. Haastatellun (Irmeli) kokemuksen mukaan mielenterveysongelmaiset asiakkaat olivat viimeisten viiden vuoden aikana lisääntyneet ravintolassa. Kaupoissakin näitä henkilöitä tapaa, mutta ravintolaan verraten he viiptyvät kaupassa vain hetken, ravintolassa kenties koko illan. Naispuolisten mielenterveyden ongelmia potevien asiakkaiden kanssa tuli useammin ongelmia, miehet uskoivat (naisen) puhetta paremmin. Erään sairaalasta luvatta poistuneen asiakkaan kanssa ravintolahenkilökunnalla oli tupen rapinat, koska poliisikin oli matkojen päässä eikä ambulanssi ottanutkaan asiakasta autoon. Oluen anniskelusta kieltäytyminen voi toisinaan olla suurempi paha kuin oluen anniskeluun suostuminen, kuten edellisessäkin tapauksessa, missä anniskelu rauhoitti tilanteen.

Jotkut asiakkaat kertovat henkilökunnalle käyttävänsä mielialalääkitystä. Erään haastatellun (Elina) mielestä tämä on osapuolien kannalta hyvä asia. Lääkkeitten ottamisen suhteen oli usein havaittavissa lipsumisia, jolloin oli aihetta puuttua tilanteeseen.

./.. vähä kyselen, että mites sä jaksat, että tai mites sä voit...vähän näyttää nyt siltä, että et sull on jotain ongelmia... (Elina, 16.)

Ravintolahenkilökunta on joka hetki ratkaisujen edessä. Alkolijuomien anniskelusäädösten noudattaminen voi aiheuttaa enemmän harmia asiakastilanteissa, kuin niiden noudattamatta jättäminen. Vaihtoehtoista olisi valittava kulloinkin vähiten vahingoittava vaihtoehto. Toinen kriittinen kysymys on, miten pitkälle käyttää itseään työvälineenä, missä alkaa yksityisyys ja oman minän suojeleminen. Sen voi vain käytännön työkokemus ja itsetuntemus sanella.

10.3.7 Vammaiset ravintolan asiakkaina

Vammaisuus tai liikuntaesteisyys voivat vaatia rakenteisiin muutoksia tai erityisvaatimuksia palveluun. Halusin selvittää, millainen oli haastateltavien ja heidän ravintoloidensa valmius liikuntaesteisten ja vammaisten asiakkaiden palveluun, ja miten asiakkaiden erityistarpeet otettiin huomioon.

Vammaisuus voi vaikeuttaa asiointia ja liikkumista, se voi eristää ja kaventaa sosiaalisia suhteita. Miten vammaisten asiointia on ravintolassanne huomioitu ja mitä se on edellyttänyt tarjoilijan työltä?

Haastateltujen ravintoloihin oli yhtä lukuun ottamatta esteetön pääsy. Pyörätuolilla tulevilla oli joko kaveri tai avustaja mukana tai taksinkuljettaja auttoi asiakkaan sisään. Yksi haastatelluista toimi lähes tulkoon henkilökohtaisena avustajana eräälle asiakkaalleen.

./..semmonen puoliksi halvaantunu mies, että kyllä kepin kans kulkee, mutta että taksiin saatan ihan ovelle asti aina hänet ja meen vastaan ja ... sillain annan tukee ja järjestän semmoset hyvät tilat sille, et pääsee istuun, ja takkia pistän päälle ja otan pois. (Elina, 15.)

Ravintolassa järjestettiin pöydän ääreen pyörätuolille tila, ja tarvittaessa tarjoihtiin pöytään. Toisinaan oli wc- asiointiin avun tarvetta, mutta sitä tarjosivat muut asiakkaatkin välillä. Aina ei tarvittu henkilökunnan apua. Anniskelun suhteen haluttiin

varmistua, että asiakas pääsee turvallisesti kotiinkin ja siksi toivottiin, että hänellä olisi avustaja mukana asioidessaan.

10.3.8 Aggressioihin ja itsetuhoisuuteen suhtautuminen

Ravintolan tilanteet ovat moninaisia ja yllättäviäkin. Miten aggressiivisen asiakkaan kanssa toimitaan ja estetään asiakasta vahingoittamasta itseään, henkilökuntaa tai muita asiakkaita. Entä sitten, jos puheet kääntyvät itsemurhan suuntaan?

Alkoholijuomista aggressiiviseksi tuleva asiakas voi ravintolassa olla vaaraksi itselleen tai muille asiakkaille. Rajoitatko anniskelua jo ennakkoon, jos tunnet asiakkaan? Entä jos asiakkaalla on itsemurhaan viittaavia puheita?

Porttikielto on varma keino ehkäistä ennakolta aggressiiviseksi tunnetun asiakkaan aiheuttamat ongelmat. Useimmat haastatelluista olivat päätyneet tähän ratkaisuun, ja porttikieltoja yleensä noudatettiin.

./..sitte, jos se on toistuvaa, että aggressio on toistuvaa, että esimerkiksi pienissään ni toisenkin (kerran) äityy rihuun ja tappeleen, sitte pysyy pois muutaman kuukauren... (Irmeli, 21.)

Asiakkaan poistaminen ravintolasta olikin sitten jo vähän vaikeampaa, mutta tähänkin päti jo aikaisemmin todettu seikka, että mies uskoo naispuolisen tarjoilijan puhetta paremmin kuin miespuolisen. Erään haastatellun (Elina) mukaan ajoissa jo pystyy vaistoamaan asiakkaan mielialan, ja omalla käytöksellään voi aika paljon vaikuttaa

siihen, ettei isompaa räjähdystä satu. Jos niin kuitenkin käy, on pyrittävä saamaan katsekontakti silmiin. Se rauhoittaa heti tilannetta.

Itsetuhoisen asiakkaan kanssa keskustellaan ja häntä kuunnellaan mahdollisuuksien mukaan. Hänelle pyritään järjestämään hyvä olo ravintolassa, ja ehdotetaan, että katsoisi nyt ainakin seuraavaan päivään vielä. Oikein ahdistunutta oli yritetty ohjata mielenterveystoimistoon tai terveydenhoitajan tai lääkärin puheille. Eräs haastateltu (Pirkko) oli jopa halukas varaamaan asiakkaalle aikaa, ja olipa hän toimituttanut yhden asiakkaan sairaalahoitoonkin.

Jotkut itsetuhoiset ovat ryhtyneet puheista tekoihin. Niihin tilanteisiin ei ravintolahenkilökunta enää ole voinut vaikuttaa. Eikä silloinkaan, kun asiakas tulee kiittelemään ja hyvästelemään – hän on jo päätöksensä tehnyt. Huoli tutuiksi tulleista ihmisistä, asiakkaista, on suurempi kuin mitä tarjoilijan tehtävissä voi edellyttää johtuen juuri luottamuksellisista asiakassuhteista. Vastuuta otetaan omaisten lailla – ehkä juuri lähiomaisten puuttuessa tai asuessa muualla. Alkoholijuomat eivät haastateltujen mukaan olleet itsetuhoisten asiakkaitten ongelma, vaan ajatukset syntyivät muista lähtökohdista.

10.3.9 Rattijuopumuksen ehkäisy

Autoilu ei sovi yhteen alkoholin kanssa, ja ajon estäminen on monesti tarpeen. Halusin selvittää, miten rohkeasti tarjoilijat puuttuivat mahdolliseen rattijuopumukseen ja ehkäisivät rattijuopumuksen jo ennakolta.

Auto ja alkoholin vaikutuksen alaisen ajaminen eivät sovi yhteen. Oletko ottanut asiakkaalta auton avaimet tai muutoin estänyt lähtemästä ajamaan?

Ravintolan asiakkaista jotkut jättävät auton avaimet henkilökunnan säilytettäväksi nautittuaan alkoholijuomia. Moni haastateltu on myös ottanut avaimia pois, niin miehiltä kuin naisiltakin, katsoessaan, ettei asiakas ole ajokuntoinen. Yleinen tapa tuntui olevan myös ilmoittaa poliisille, jos joku pääsi lähtemään rattiin päihtyneenä.

./..mä en varmaan todennäköisesti pystyis itseni kans olemaan sovinnossa, jos tiedän, että päästän menemään ihan tollel vaan, ja jotain sattuu.. (Elina, 11.)

Asiakkaan arviointikyvyn pettäessä ovat haastatellut ottaneet vastuuta tekojen seurauksista, eivätkä päästä humalaista rattiin. Moni asiakas on kiitollinen heidän ajattelevaisuudestaan, mutta haukkumisiltakaan ei aina voinut vältyä. Toimintatavat ovat haastatelluilla hyvin yhteneväiset tällaisessa tilanteessa.

10.3.10 Asiakkaasta vastuu kotiovelle asti

Asiakastilanteiden hoitaminen loppuun asti vaatii neuvokkuutta. Alalla on monesti käyty keskustelua siitä, miten pitkälle tarjoilijan vastuu asiakkaastaan ravintolan ulkopuolelle ulottuu. Kotimatallaan asiakkaat voivat joutua ryöstön tai pahoinpitelyn kohteiksi helpommin humalansa vuoksi. Haastateltavien osalta halusin selvittää, miten pitkälle he ymmärsivät vastuunsa ulottuvan.

Päihtyneen ja aggressiivisen asiakkaan poistaminen ravintolasta rauhoittaa tilannetta sisätiloissa, mutta työntekijän kannalta tilanne vaatii monenlaisia taitoja – entä ravintolan pihasta eteenpäin...?

Selvästi päihtyneenä tulevalle asiakkaalle ei aloitettu ”sen yhden tarjoilua” enää siinä vaiheessa. Taktisesti hänet sai helpommin ulos kieltäytymällä anniskelusta, kun hän vielä oli seisaallaan. Asia muuttui astetta vaikeammaksi, jos asiakas ennätti jo pöytään istumaan.

Useimmilla haastatelluilla vastuu asiakkaista ulottui kotiovelle asti. Asiakkaan kotiin pääsy pyrittiin takaamaan sillä, ettei tarjoiltu liikaa. Suomen olosuhteissa talvisaikaan oltiin vielä varovaisempia anniskelussa, ettei kukaan jäisi pakkaseen. Asiakas huolehdittiin taksiin.

./..voi joutua rosvottavaks ja noin kaikin puolin mielelläni aina kysyn sen osotteen, mikä sun osottees on? Mä otan sen viä paperille, soitan taksin ja annan sen taksinkuljettajalle, taikka sitte sen käteen itte ja onko sulla taksirahaa? Kyllä niillä yleensä on, ja sillee... (Irmeli, 21.)

Toisinaan voitiin tuttuja kavereita pyytää viemään asiakas turvallisesti kotiin tai ottaa tuttu asiakas samaa matkaa kyytiin kotiin mennessä. Jos näytti siltä, että asiakkaan jalat eivät kestäneet, vaikka pää kestäikin, tarkkailtiin asiakkaan kuntoa edellyttämällä, että hän hakee itse juomansa tiskiltä.

10.3.11 Uuden ryyppykauden ehkäisyn mahdollisuudet

Miten menetellä pitkään selvänä pysytelleen asiakkaan uuden päihtymyksen kynnyksellä? Voiko ja jos, niin miten tarjoilija voisi estää uuden ryyppykauden aloittamisen ja hyvän hoidon hukkaan valumisen?

Tiedät asiakkaanne olleen katkaisuhoidossa tai AA-kerhossa, kunnes hän pitkän tauon jälkeen ilmestyykin ravintolaan tilaamaan alkoholijuomia. Anniskelitko tilauksen mukaan vai keskustelitko asiakkaan kanssa tilanteesta?

Useimmat haastatelluista yrittivät ainakin keskustella asiakkaan kanssa, että kannattaako juopottelu aloittaa uudelleen. Asiakkaan kannalta tilanne oli jo kuitenkin ratkaistu, kun hän tuli ravintolaan aikomuksella nauttia alkoholijuomia. Yhtä poikkeusta lukuun ottamatta haastateltujen mielestä raittiuskauden katkaisuaikomis ei ollut peruste kieltäytyä anniskelusta.

Yks tämmönen tapaus, mikä on niin ku todella todella tota kovissa ongelmissa välillä, niin tota kyllä ainaki kerran tapahtu sillain, että sain sen jatkamaan sitä selvää kautta...että kyllä semmosista aina ihan hyvä mieli ittellekki tulee tää, sit ku sen pystyy estämään... (Elina, 14.)

Anniskelusta kieltäytyminen lähtee edellä mainitussa tapauksessa asiakkaan tilanteesta, ja tarjoilijan vankasta tahdosta suojella asiakasta odotettavissa olevilta harmeilta - ei säädösten noudattamisesta. Tämä on esimerkki alkoholihaittojen ehkäisystä tarjoilijan työssä parhaimmillaan. Mikäli säädösten mukaan toimittaisiin, anniskeltaisiin

tällaisellekin asiakkaalle, jos hän on tullut ravintolaan selvin päin, niin kuin useimmat haastatellut tekivätkin. Säälin ja surun sekaisin tuntein vain voi seurata, miten katkaisuhuolto jälleen kerran oli turhaa, ja miten sairaanhoitopalveluja kohta taas tarvitaan, kun asiakkaalla jää ryyppy päälle.

10.4 Kaupankäynti, varkaudet ja pelihimo ravintolassa

Ravintolaympäristössä tapahtuu paljon asioita, myös asiakkaitten kesken. Ravintola on monenlaisen kaupankävijän kohtaamispaikaksi sopiva ympäristö; meluisa, hieman hämärä, ja ihmisiä liikkuu paikasta toiseen enemmän tai vähemmän humalassa. Tarjoilija joutuu puuttumaan työssään mitä moninaisimpiin tilanteisiin, mikäli näitä sattuu työnsä ohella huomaamaan. Seuraavaksi käsittelem joiakin ravintolaympäristölle ominaisia tilanteita, joilla on merkitystä sosiaali- ja terveyshaittojen ehkäisyn kannalta.

10.4.1 Prostituutio ja huumeet

Alla kuvatuilla tilanteilla halusin selvittää, oliko prostituutio haastateltaville tuttua, ja miten he siihen suhtautuivat. Miten huumeiden kauppa ilmeni, tai millaisia havaintoja huumeista muutoin oli tehty? Oliko kukaan tullut huumatuksi?

Kaupankäynti ravintolaympäristössä voi olla moninaista; oletko havainnut merkkejä prostituutiosta tai parituksesta?

Yhtä haastateltua lukuun ottamatta prostituution merkkejä ei ollut havaittavissa heidän työpaikoillaan. Huhuja oli kyllä kuultu, mutta mitään todellista ei voinut osoittaa. Yksi

haastateltava (Elina) oli lopettanut anniskelun huomattessaan tiettytyyppisen hyväksikäytön olevan vireillä ja kohteina useimmiten vanhemmat miehet.

./..että tota aika useesti sen huomaa siitä, että nää tilaa ja sanoo, että toi maksaa, ja mä en silloin myy. (Elina, 16.)

Entä huumeiden tai lääkkeiden kauppaamisesta tai mitä muita havaintoja huumeista olet tehnyt ravintolassa? Huumatuksi tulemisesta kuulee toisinaan, onko sellaista tapahtunut ravintolassanne?

Huumeiden kaupittelusta oli kokemuksia yhdellä haastatellulla aikaisemmista työpaikoistaan. Epämääräistä toimintaa havaittuaan hän oli puuttunut tilanteeseen ja kehottanut asiakkaita poistumaan ravintolasta. Lääkkeitten kaupittelusta ei ollut suoria havaintoja, mutta pillereitä joskus siivotessa löytyi lattialta ja huhuja oli liikkeellä, että ravintoloissa sellaistaakin tapahtuu.

Huumeitten käyttäjistä oli haastatelluilla omakohtaisia kokemuksia. Naapuriravintolan kanssa oli jopa tehty sopimus, että kun heroiinin käyttäjäksi tunnettu asiakas poistui heiltä, he soittivat naapuriravintolaan, että asiakas on tulossa siihen suuntaan, jolloin tiedon saanut ravintoloitsija lukitsi ravintolansa ovet, eikä päästänyt mainittua asiakasta lainkaan sisään. Alkuaikoina, kun asiakaskunta ei vielä ollut tuttua, mahtui joukkoon muutama ”piiputtelijakin”. Heidän kanssaan haastateltu ravintoloitsija teki sopimuksen, että niin kauan, kun ravintolakäynnin aikana ei piiputella, he saavat käydä ravintolassa, mutta jos sopimusta rikotaan, heille tulee porttikielto. Niin ennen pitkää kävikin, heidät tavattiin miesten wc:stä piiputtelemasta. Huumeitten käyttöä ei ravintolassa sallittu.

Haastatelluilla ei ollut kokemuksia huumatuksi tulleista asiakkaista. Juttua tällaisista tapauksista kuitenkin oli asiakkaiden korviin kantautunut, mistä syystä moni oli varuillaan ja toi wc-käynnin ajaksi juomansa henkilökunnan silmien alle baaritiskille. Yksi haastateltu (Helena) oli tällaista menettelyä asiakkailleen suositellutkin, koska pöydissä olevien juomien valvominen ei baaritiskiltä asiakaspalvelun yhteydessä onnistunut. Yksi haastateltu (Aune) arvioi ravintolan ilmapiirin niin luotettavaksi, että kaverit vartioivat toistensa juomia niin hyvin, että juomansa voi jättää huoletta pöytään.

10.4.2 Varkaudet

Ravintola on myös varkauksille otollinen ympäristö hämärän valaistuksen ja vilkkaan liikehdinnän aikaan. Asiakkaat hävittävät tavaroitaan, ja ottavat sitten tarjoilijaan yhteyttä avun saamiseksi.

Varkaitakin on toisinaan liikkeellä. Miten olet toiminut, jos joku on joutunut varkauden kohteeksi – entä mahdollisen varkaan suhteen?

Asiakkaat ovat toisinaan ilmoittaneet rahapussinsa kadonneeksi, mutta hetken kuluttua se saattaakin löytyä povitaskusta tai jostakin sohvan nurkasta. Monesti käy myös niin, että löydettyjä tavaroita - lompakoitakin rahoineen – palautetaan henkilökunnalle. Asiakkaat ovat tottuneet olemaan tuttujen seurassa ravintolassa, mutta jos joukkoon eksyykin joku outo, saattaa pöydästä kadota kännykkä tai rahaa.

Se on kyllä harvinaista, et meillä ei kyllä tapahdu sitä, että ne luottaa kyllä toisiinsa ihan täysin täälä, ettei ja ku kaikki on niin ku kavereita keskenään, ettei tääl o sitä, ku hyvin harvoin tänne niin kun outo eksyy.

(Aune, 18.)

Moni haastatelluista tai siivooja on löytänyt kadonneeksi ilmoitettuja tavaroita wc:n peilin edestä tai muualta. Asiakkaat itse hukkaavat tavaroitaan huolimattomuuttaan. Yhdellä haastatellulla (Elina) oli kokemuksia aseellisesta ryöstöstäkin, mutta tilanne oli mennyt ohi puhumalla. Hänellä oli myös kokemuksia varkaan kiinnijäämisestä. Aikaisempaan työpaikkaan oli murtauduttu kuudesti ja varastettu viinoja. Varas tuli ravintolan asiakkaaksi ja puheillaan sekä viinan kaupittelulla paljasti itsensä. Tarjoilija ilmoitti havaintonsa poliisille, varas jäi kiinni ja tarjoilija sai hänen vihansa päälleen.

./.. kyllä tämmöinen psyykkisesti sairas ihminen, joka on aika semmonen arvaamaton, että nää on semmosia, mitä joutuu vähä vapaa-ajallaki miettiin...(Elina, 17.)

Haastateltujen kuvauksista päätellen asiakkaat huolimattomuuttaan kadottavat tavaroitaan tai sitten ovat liian luottavaisia jättäen tavaroitaan pöytään kaikkien saataville. Todellisia varkauksia tapahtuu edellä mainittuja tilanteita vähemmän. Mutta kun on tosi kysymyksessä, on myös tarjoilijan toiminta tutkinnassa mukana. Rikoksen tutkinta saattaa tuoda tullessaan uhkatekijöitä, joihin tarjoilijan on hyvä ajatuksissaan varautua.

10.4.3 Pelihimo

Peliautomaatteja on ilmeisesti lähes kaikissa ravintoloissa, ja peleihin voi jäädä tunnetusti koukkuun. Halusin selvittää, miten tarjoilija voi vaikuttaa siihen, etteivät kaikki asiakkaan rahat hupene peliautomaattiin.

Pelihimo vaivaa joitakin asiakkaita ongelmaksi asti aina tilaisuuden tullen. Oletko jotenkin yrittänyt vaikuttaa siihen, ettei asiakas kaikkia rahojaan pelaisi?

Peliautomaateilla viihtyvät niin työssä käyvät kuin eläkeläisetkin. Joukosta erottuvat ne, joilla on jäänyt kolikoita taskun pohjalle. Ne pelataan ja lähdetään sitten pois. Ne, joille pelaaminen on ravintolaan tulon päätarkoitus, ottavat korkeintaan pari kaljaa ja pelaavat. Haastateltuja hirvitti kerralla pelatut rahamäärät, sata euroa ja ylikin.

./.. joskus, minä en kenenkään rahallisuutta tiedä, vaik´ ois kuinka paljon varaa sitä pelata, mutta määrättyjä henkilöitä, jotka tosiaan pelaa siä ihan hirveitä määriä joskus, että ne on semmosia. Joku pelihimo iskeny sitte vähä niinku alkoholi. Että ne ei käytä yleensä alkoholia paljonkaa, jotka pelaavat, että ne suht koht melkein absoluuttia, että pari olutta korkeintaan. Mutta ne saattaa lykätä sen summan, sata euroo ja ylitte, tonne ihan hetkessä tonne koneeseen. (Hilkka, 21-22.)

./.. eikä ne oo yksin meillä pelaa, että nehän kiertää näitä muitakin, kauppoja ja kaikkia päivän aikana, että kyllä niitä koukkuun jääneitä ihmisiä on siihenkin. (Hilkka, 22.)

./.. joskus tulee huomautettua, että voi hyvänen aika, kuinka paljon sä olet hävinny sinne, että onko nyt enää järkee vaihtaa. Jos mä nyt vielä kerran – minkäs sille sitte voi... (Hilkka, 22.)

Häviäminen ärsyttää pelaajaa. Jotkut eivät kestä suuttumatta henkilökunnan toppuutteluakaan. Haastatellut olivat yrittäneet hidastaa pelitahtia ja yrittäneet puhua järkeä. Pelihimo kuitenkin voitti järjenpuhuminen useimmiten. Jotkut haastatelluista olivat viimein kieltäytyneet vaihtamasta pelirahoja.

./.. ei siihenkään sillain isommin pysty vaikuttaan, koska kyllähän näitä pelejä on joka paikassa, että ihmiset niin vaikka mä kiellän nyt niin ku siinä mun paikassa pelaamisen taikka yritän vähän rajottaa, niin eihän se, kyllä ne vaihtaa paikkaa. (Elina, 9.)

Haastateltavilla oli tietoa pelivierotushoidostakin, ja olipa huhu kertonut jonkun asiakkaan sellaisessa hoidossa olleenkin. Hoidon vaikutuksesta asiakkaan pelikerrat olivat harventuneet.

10.5 Haastateltujen ajatuksia ravintolaelämän muutoksista

Lopuksi kysyin haastateltavilta, oliko jotakin tärkeää asiaan liittyvää jäänyt käsittelemättä, mutta jonka he olisivat halunneet tuoda ilmi. Tarjoilijan kokemusmaailmaan mahtuu monenlaisia elävän elämän tilanteita, joita ulkopuolinen ei aina tule ajatelleeksi.

Tuleeko omasta työstäsi mieleen joitakin muita tilanteita, joista ei vielä ole keskusteltu?

Esimerkkitilanteita pidettiin varsin kattavina ravintolaelämän alalta sosiaaliseen ja terveyteen liittyen. Joillakin haastatelluilla oli ikävä entisaikoja; sitä valmistautumista ja jonkunlaista pukeutumispakkoa sekä tapakulttuuria. Ravintolatilatkin pysyivät entisaikaan siistimpinä. Nykyään jokainen saa mennä hösöttää lasinsa kanssa, pukeutua farkkuihin, ryttyiseen paitaan ja lenkkareihin. Arvokkuus on kadonnut, ja samalla myös tarjoilijan työn arvostus on asiakkaitten keskuudessa pudonnut.

./.. sitä aikaa kaipaa, ku oltiin niin kun lähdettiin ravintolaan niin siihen niinku valmistauduttiin siihen menemiseen ja oltiin sillai fiksusti, ja jos lasi sattu kaatuun, niin siinä olikin anteeks pyytelemistä, ettei ulos joutunu (naurahtaa) mutta nyt ne saa roiskia niitä ihan mikkä tykkää, muuta kun sanoo, että oho. (Hilkka, 24.)

Hintojen aleneminen ja alkoholiverotuksen muutokset askarruttivat joidenkin haastateltavien mieltä. Halukkaat ovat tähänkin saakka viinansa saaneet, ja määräänsä enempää tuskin kukaan jaksaa juoda. Voi vain ajatella, että saavat paremman humalan aikaisempiin halvempiin aineisiin verrattuna.

./.. näin voi ajatella, että ei kai ne sen enempää pysty käyttään, kun ne on tähänkään mennessä, ja ne jotka osaa käyttää, niin ne varmaan osaa käyttää sitä jatkossaki, että tuskin kukaan niin, niin että jolla siihen on taipumus, niin se varmaan sitte on sitä saanu tähänkin saakka. (Hilkka, 25.)

Lähiökuppilan sosiaalinen merkitys ilmeni asiakkaitten käyttäytymisessä. Aamulla katsastettiin ovelta, näkyikö ravintolassa jo tuttua porukkaa, jonka kahvi-, limsa- tai olutseuraan voisi liittyä. Alaikäisten ravintolaoleskelun osalta kehitys oli kulkenut huonompaan suuntaan, kun nuorten oleskelua ei rajoitettu millään lailla säädöksissä.

./ mää sanon, että mää en hyväksy ollenkaa, ettei mull' o varaa maksaa palkkaa kellekkää, joka seisoo tosa pöyrän vieressä ja kattoo, ettei se juo kenenkän lasista, että mää en hyväksy ollenkaa sen takia. Se on ihan eri asia tällai päiväsaikaan, kun suurin osa ihmisistä kuitenkin jua kahvia ja pelaavat korttia ja höpöttävät muuten, niin silloin, silloin voi tulla, siinä kerkiää sitä seuraan, mutta illalla, jos on enemmän väkee, nin et sää kerkiä millään seuraan. Tosiaan siinä täytys seistä vieressä. (Pirkko, 15.)

Ravintoloitsija voi nykyisin itse määritellä, salliiko hän alaikäisten oleskelun ravintolassaan illalla. Onhan ravintolassa todella alkoholijuomien ohella muitakin houkutusia nuorille, ovat tupakka- ja peliautomaatit.

Ravintolaelämä on muullakin tavalla muuttunut lamakauden jälkeen. Ravintoloiden käyttöaste on entiseen verraten laskenut. Aikaisemmin ihmiset joivat ”tiukempia juomia” eli käyttivät väkeviä alkoholijuomia. Tänä päivänä suositaan mietoja alkoholijuomia, lähinnä oluita ja siidereitä. Baarimestarikoulutus tuntuu ajoittain täysin turhalta, koska harvoin kukaan tilaa erikoisempia juomasekoituksia. Tarjoilijan luovuus jää näiltä osin käyttämättä.

Riittävä määrä henkilökuntaa ravintolassa ehkäisee ”työtaturmia” eli liikaa anniskelua ja seurueissa ilmeneviä riitatilanteita. Ruumiillinen väkivalta tai sen uhka liittyvät ravintolatyöhön. Nainen miesten riidan sovittelijana on ruumiillisesti alakynnessä. Yhdeltä haastatellulta (Irmeli) on ranne murtunut, yksi arpi on huulella, kyljet ovat olleet kipeinä ja selkä mustelmilla toimitellessa riitapukareita ulos ravintolasta.

Mää oon aina yrittäny nätisti selvittää, että tää ei o mitään kiusantekoo, etten mää sulle tarjoile, mutta ei todellakaan mä en tee tätä mielelläni, mutta mun on pakko mää ajattelen sun omaa parastas, mutt kylä ne sitten niin kun aina on ymmärtäny, että ku vaan jaksaa niille puhua, mutta kyllä joskus tuntuu, että en mää enää jaksu puhua, ku ei - niin ku joskus tuntuu - ettei mee niin ku perille. (Irmeli, 24.)

Viime aikojen jatkoaikakeskustelu sai muistelemaan entisiä aikoja. Entisaikaan oli lyhyempi aukioloaika. Kun ravintolasta lähdettiin ajoissa, kukaan ei mennyt suoraan kotiin nukkumaan, vaan jäätiin torille nakkikioskin jonoon, tai pantiin kotibileet pystyyn. Näihin kotibileisiin liittyi naapureitten häiriötilanteita, ja poliisiakin ne työllistivät. Nykyisellään, kun ravintoloilla on jatkoajoja aamukolmeen ja neljäänkin saakka, vietetään alkuiltaa jonkun luona porukalla ja tullaan myöhään ravintolaan. Kukaan ei aamun varhaisina tunteina enää jää kaupungille, vaan kaikki menevät suoraan ravintolasta kotiin. Kaupunki hiljenee puolesta tunnissa ravintoloiden sulkeuduttua. Aamuvarhaiseen valvomisella ja alkoholinkäytöllä voi olla kuitenkin työpanosta alentava vaikutus, mikäli valkeneva päivä on työpäivä.

11 POHDINTAA

Haastatellut muistuttavat monilta ominaisuuksiltaan Heimonen-Karppisen tutkimuksessa (1988, 60-65) kuvattua hoivakeskeisesti orientoitunutta ”sosiaalihoitaja”-tarjoilijatyyppeä. Mutta he eivät edusta tätä tyyppiä puhtaasti. Hilkaalla on ”sivistökoituneen” tarjoilijan piirteitä, hän kaipasi hyviä käytöstapoja, tyylikkyyttä ja arvokkuuttakin ravintolaelämään. Hilkaalla on pääasiassa kuitenkin hoivakeskeinen työorientaatio. Hän huolehtii asiakkaittensa asioista pitkällekin heidän yksityisyytensä alueelle, jos tarve niin vaatii.

Aune voisi sanoa ”hyväksi työhömiseksi”. Hän pitää vuorovaikutussuhteensa asiakkaisiin asiallisella tasolla, ja antaa asiakkaitten seurustella keskenään. Toisaalta hän huolehtii kuitenkin, että asiakkaat pääsevät kotiin asti. Pirkossa on havaittavissa tehtäväkeskeisen työorientaation piirteitä, sillä hänen mielestään vastuu ei ulottunut enää ravintolan oven ulkopuolelle, mutta sisäpuolelle kuitenkin niin, että asiakasta ei saanut juottaa sellaiseen kuntoon, etteikö hän pystyisi itse menemään kotiinsa. Näin Pirkolla on kuitenkin alkoholijuomista aiheutuvia haittoja ehkäisevä toimintaperiaate.

Helena on hyvä työhöminen, mutta hoivakeskeisesti hän lupautui keskustelemaan asiakkaittensa kanssa tai intoutui jopa tikanheitolle. Elina on hyvä työhöminen hänkin. Hänen toimissaan heijastuvat muihin verraten nuoremmasta iästä huolimatta kokemuksen ohella koulutuksen tuoma osaaminen ja varmuus. Hoivakeskeisen työorientaation piirteet ovat useimpia haastateltavia yhdistävä tekijä.

Hoivaan liittyvät auttamisen halu ja vastuu lähimmäisistä. Sosiaali- ja terveyshaittojen ehkäiseminen edellyttää vastuuntuntoisuutta ravintolan tarjoilijalta. Tarjoilijat edustavat myös kontrollia ammatissaan, valvovat ja ohjailevat asiakkaiden alkoholinkäyttöä. Iän kontrolloiminen on selkeä tapa rajoittaa nuorten alkoholin saantia ravintolassa. Asiakkaan alkoholinkäytön kontrolli estää häntä humaltumasta liikaa, tekee kotiinlähdön helpommaksi ja estää matkapaleltumisilta sekä mahdollisesti ryöstöiltä tai tapaturmilta. Rattijuopumus on mahdollista estää ennakolta.

Puhumisen taito ja kuuntelemisen taito ovat ensiarvoisen tärkeitä ravintolapalvelun ammatissa ja alkoholijuomista aiheutuvien haittojen ehkäisemisessä. Puhumalla voi estää asiakasta vahingoittamasta itseään tai toista ravintolan asiakasta. Kuuntelemalla ja myötäelämällä voi helpottaa ahdistusta ja yksinäisyyttä.

Alkoholijuomista aiheutuu asiakkaille haittoja, mutta haittojen ehkäiseminen kokonaan tai haittojen lieventäminen on mahdollista tarjoilijan työssä. Ravintolassa asiakkaan tilanteeseen reagointi ja toiminta tapahtuvat sillä hetkellä, kun asiakas on ravintolassa. Tarjoilijan mahdollisuus vaikuttaa on siis hetkellinen. Rauhallisuus, tilannetaju ja ihmistuntemus auttavat tarjoilijaa toimimaan tarkoituksenmukaisesti. Onnistumiseen vaikuttavat tarjoilijan työorientaatio ensisijaisesti ja toissijaisesti ravintolan liikeidea ja sijainti. Virallisista tilastoista työn tuloksia ei voida lukea.

Tutkimusaihetta voi pitää vieraana, ehkä erikoisenakin. Se ei liity suoraan ravintolapalvelutyöhön eikä sosiaalityöhön, mutta sivuaa molempia aloja. Aihe on kuitenkin ajankohtainen, kun pohditaan alkoholijuomista aiheutuvia haittoja ja niiden ehkäisyä yhdessä niistä ympäristöistä, joissa ollaan alkoholijuomien kanssa tekemisissä.

Tutkimukseen valikoitui vastuuntuntoinen tarjoilijaryhmä, jonka työympäristö oli aikaisempiin tutkimuksiin perustuen lähiöravintolatyypinen. Halusin näin varmistua siitä, että edes jonkinlaisia mahdollisuuksia sosiaali- ja terveyshaittojen ehkäisemisestä voisi ilmetä. Mielenkiintoista jatkossa olisi selvittää esimerkiksi, miten vuokratyövoimana työskentelevät tarjoilijat, keikkatyöläiset, suhtautuvat vastaaviin teemoihin. Yöravintoloissa tai keskustan pistäytymispaikoissa työskentelevät tarjoilijat voivat myös antaa erilaisia vastauksia, samoin miehet. Kevään 2004 alkoholipolitiikan kriisi tarjoaisi myös monipuolisia tutkimuskohteita; mm. verotuksen muutoksen vaikutuksista alkoholikulttuuriin, matkailutuonnin muutosten ja EU:n laajentumisen vaikutuksista alkoholijuomien kulutukseen ja edelleen sosiaali- ja terveyshaittojen määriin ja muutoksiin.

Rohkenen toivoa, että tutkimuksestani on hyötyä niin lainsäädännön kehittämistyölle kuin alkoholijuomista aiheutuvien sosiaali- ja terveyshaittojen ehkäisyn koulutusta järjestävillekin. Ravintolahenkilökunnan koulutukseen on tarpeen sisällyttää tietoa alkoholijuomista aiheutuvista sosiaali- ja terveyshaitoista, kuten Jarkia (2000) on omassa tutkimuksessaankin todennut. Tietous tavanomaisista sairauksistakaan ei liene pahasta, ja ensiapukoulutus on tärkeätä.

Anniskelulupia myöntävä viranomainen voisi omassa päätöksenteossaan ottaa nykyistä enemmän huomioon alkoholilain tarkoituksen, ja velvoittaa luvanhaltijoita toimimaan sosiaali- ja terveyshaittoja ehkäisevällä tavalla sekä arvioimaan toimintansa vaikutuksia tästä näkökulmasta aikaisempaa enemmän.

Tutkimus osoittaa myös sosiaalityölle mahdollisuuden yhteistyöhön ravintolapalvelun henkilöstön kanssa esimerkiksi yhteisten asiakkaiden ravitsemispalvelun järjestämiseksi, kuten oli toimittu erään eläkeläisen ruokailun turvaamiseksi. Tarjoilijat ovat monen ravintola-asiakkaan ”lähimpiä omaisia”, ja toimivat siinä mielessä sosiaalityön – ja miksei terveydenhuoltotyönkin kannalta katsoen tärkeinä auttajina.

Tutkimus on tehnyt tarjoilijan työtä näkymättömästä näkyväksi, tuonut esiin sellaisia konkreettisia tekoja, jotka ehkäisevät ravintolan asiakkaiden alkoholinkäytöstä johtuvia haittoja tai ainakin lievittävät niitä. Haittojen ehkäisyn kannalta merkittävimmiltä ja konkreettisimmilta kokemuksilta vaikuttivat rattijuopumuksen ja uuden ryyppykierteen aloittamisen ehkäiseminen. Ne koettiin onnistumisina. Muun tyyppinen haittojen ehkäiseminen, kuten empatia, kuunteleminen ja keskusteleminen, ovat vaikeammin osoitettavissa konkreettisesti sosiaali- ja terveyshaittoja ehkäiseväksi.

LÄHTEET

Painetut lähteet:

Ahlström-Laakso, S. & Österberg, E. 1978. Alkoholihaitat alkoholikontrollipolitiikan näkökulmasta. Viralliset haittaosoittimet alkoholihaittojen kehityksen kuvaajina. Haittaprojektin osaraportti. Alkoholipoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimusseloste 116/1978. Helsinki.

Ahlström-Laakso, S. ym. toim. Alkoholihaitat ja vauriot. Alko (teoksessa ei mainita kustannuspaikkaa eikä vuotta).

Ahola, E. 1989. Happy Hours. Uuden keskiluokan ravintolaelämää. Helsinki: Hanki ja jää.

Alkoholihaittojen seurantajärjestelmää suunnitelleen työryhmän muistio. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen työryhmämuistio 5/1986. Helsinki.

Bruun, K. 1975. Alkoholit: käyttö, vaikutukset ja kontrolli. Helsinki: Tammi.

Bruun, K., Edwards, G., Lumio, M., Mäkelä, K., Pan, L., Popham, R. E. et.al. 1975. Alkoholipolitiikka. Kansanterveydellinen näkökulma. Helsinki: Alkoholitutkimussäätiö.

Edwards, G., Anderson, P., Babor, T.F., Casswell, S., Ferrence, R., Giesbrecht, N., Godfrey, C., Holder, H.D., Lemmens, P., Mäkelä, K., Midanik, L.T., Normström, T., Romelsjö, A., Room, R., Simpura, J., Skog, O.-J. & Österberg, E. 1996. Alkoholipolitiikka ja yhteinen hyvä. Helsinki: Edita.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Haavisto, K. & Warsell, L. 2000. Ravintolat ja päihdehaittojen ehkäisy. Alue ja päihteet –projektiin liittyvä alkoholin anniskelun omavalvontakokeilu Tikkurilassa. Stakes. Aiheita 3. Helsinki.

Hallituksen esitys Eduskunnalle alkoholilainiksi ja siihen liittyväksi lainsäädännöksi. 1994 vp, 119.

Harju, S., Räihä, P. & Soininen, L. 1989. Hyvään Palveluun. Porvoo: WSOY.

Hautamäki, T. 1992. Kannat vaan tuoppia pöytään. Käsityksiä naistarjoilijan työstä. Tampereen yliopisto. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Tutkimuksia Sarja A 25. Tampere.

Hemmi, M. & Lahdenkauppi, M. 2002. Avec, asiakaspalvelua ravintolassa. Porvoo: WSOY.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H., 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Holmila, M. & Haavisto, K. 1997. Vastuullinen anniskelu ja alkoholin käyttöympäristöt. Teoksessa Holmila, M. (toim.).Yhteisö ja interventio. Alkoholihaittojen paikallinen ennaltaehkäisy. Stakes. Tutkimuksia 73. Helsinki.

KM. Komiteanmietintö 1978:33. Alkoholikomitean mietintö. Helsinki

KM. Komiteanmietintö 1989:1.Yhteiskunnan muutos ja alkoholipolitiikka. Vuoden 1987 alkoholikomitean mietintö. Helsinki.

Manninen, J. 1995. Euroopan unioni, alkoholi ja Suomen alkoholipolitiikka. Kansanterveysnäkökulma. Terveys-Hälsan. Helsinki.

McKnight, A.J. 1988. Development and Field Test of a Responsible Alcohol Service Program. Final Report on NHTSA Contract No. DTNH22-84-C-070170.

Mäkelä, K. 1990. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Klaus Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus.

Niilola, K. 2000. Alkoholipoliittiset toimenpiteet elinkeinoissa. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 14. Helsinki.

Nurro, J. 1996. NURKKAPÖYTÄ – MALLASJUOMAN MAKUINEN PERHE. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 22. Rovaniemi.

Päihdetilastollinen vuosikirja 2002. Alkoholi ja huumeet. SVT. Sosiaaliturva 2002:3. Stakes. Helsinki.

Päihdetilastollinen vuosikirja 2003. Alkoholi ja huumeet. SVT. Sosiaaliturva 2003:3. Stakes. Helsinki.

Raunio, K. 1999. Positivismi ja ihmistiede. Helsinki: Gaudeamus.

Saltz, R. F. 1988. Server Intervention and Responsible Beverage Service Programs. Washington, DC: Surgeon General's Workshop on Drunk Driving.

Saltz, R.F. ja Hennessy M. 1990. The Efficacy of "Responsible Beverage Service" Programs in Reducing Intoxication. Berkeley, CA: Prevention Research Center.

Sulkunen, P., Alasuutari, P., Nätkin, R. & Kinnunen M. 1985. Lähiöravintola. Helsinki: Otava.

Suomen säädöskokoelma:

Alkoholilaki 1143/ 1994

Asetus alkoholijuomista ja väkiviinasta 1344/1994

Painamattomat lähteet:

Heimonen-Karppinen, R. 1988. Tarjoilijoiden orientoituminen työhönsä kahdessa helsinkiläisravintolassa. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Aikuiskasvatuksen syventävien opintojen tutkielma.

Jarkia, K. 2000. Anniskelun omavalvonta ja sen toteuttaminen. Turun Ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Mustakallio, I. 1989. Tarjoilun ammattilaisuus ja ravintolakulttuurimme. Tampereen yliopisto. Yhteiskunnallinen opetusjaosto. Yhteiskunnallisen tutkinnon sosiologian tutkielma.

Internetlähde:

Alavaikko, M., Österberg, E. 2000. Alkoholiin kytkeytyvät elinkeinointressit Suomessa 1990 –luvulla [viitattu 20.9.2000]. Saatavilla www-muodossa:

>URL: http://stakes.fi/neuvoa-antavat/tutkimus/alkoholiin_kytkeytyvat_elinkeino.htm>.

LIITE**TEEMAHAASTATELURUNKO****HAASTATELTAVAN TIEDOT**

Nimi: Syntymävuosi : Kotipaikkakunta:

Ravintola-alan koulutus (on/ei, v):

Työkokemus ravintola-alalta kokonaisuudessaan (v) :

Nykyinen työpaikkakunta:

Nykyisen työpaikan luonnehdinta ja sijaintiympäristö:

Työkokemus nykyisessä ravintolassa (ravintoloitsijana/ tarjoilijana/ v):

ALKOHOLILAIN TARKOITUS

Alkoholilain tarkoitus on kulutusta ohjaamalla ehkäistä alkoholijuomista aiheutuvia yhteiskunnallisia, sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja. Tarjoilijan työ on lain toteuttamista käytännössä.

1 a) Mitä se tarkoittaa Sinun työssäsi, miten se ilmenee?

- b) Oletko tullut ajatelleeksi alkoholilain tarkoitusta anniskellessasi alkoholijuomia?
- c) Pitäisikö lain tarkoitusta jotenkin muuttaa?

ASIAKASTILANTEITA RAVINTOLASSA

Ravintolan asiakkaat tulevat kukin omine kokemuksineen ja tuntemuksineen ravintolaan. Seuraavassa on kuvailtuna eri elämäntilanteissa olevia ravintolan asiakkaita.

Tarkoitus on, että palautat mieleesi, miten erilaisissa vuorovaikutustilanteissa olet toiminut tai millaisia ohjeita/suosituksia/neuvoja olet asiakkaille antanut. Millaisiksi arvioit tarjoilijan mahdollisuudet puuttua tilanteisiin kulloinkin? Vaikuttiko asiakkaan tilanne anniskelutoimintaan ja jos niin miten?

Ravintolan asiakkaat tulevat kukin omine kokemuksineen ja tuntemuksineen ravintolaan. Seuraavassa on kuvailtuna eri elämäntilanteissa olevia ravintolan asiakkaita.

Tarkoitus on, että palautat mieleesi, miten erilaisissa vuorovaikutustilanteissa olet toiminut tai millaisia ohjeita/suosituksia/neuvoja olet asiakkaillesi antanut. Millaisiksi arvioit tarjoilijan mahdollisuudet puuttua tilanteisiin kulloinkin? Vaikuttiko asiakkaan tilanne anniskelutoimintaasi ja jos niin miten ?

SUOJELUN TARPEESSA OLEVAT LAPSET JA NUORET

- 2 Pienet lapset ovat etsimässä vanhempiaan ravintolasta ja pyytävät heitä lähtemään kotiin laittamaan ruokaa. Ravintolassa istuessaan vanhemmat ovat jo jonkin verran humaltuneet eikä kotiinlähtö heitä kovinkaan kiinnosta... Tuitko lasten toiveita, mitä muuta teit?

- 3 Pienet lapset ovat tulleet vanhempiensa mukana ravintolaan. Vanhemmat viihtyvät ravintolassa pitkään ja humaltuvat eivätkä enää kiinnitä huomiota lapsiinsa. Lapset jäävät enenevässä määrin ravintolahenkilökunnan huollettaviksi...Onko muita tällaisia tilanteita, onko lapsi jätetty ravintolaan henkilökunnan huoltoon ja vanhemmat poistuneet omille teilleen.....?

- 4 Nuori on tullut vanhempansa kanssa ravintolaan. Isä ostaa alkoholijuomia – molemmille... tai ravintolassa yksin asioiva nuori liikehtii pöydästä toiseen, istuu muodollisesti limsalasin ääressä ja terästä juomaansa toisten laseista, pelailee välillä peliautomaateilla... Tuntuvatko tilanteet tutuilta?

PARISUHTEEN KRIISITILANTEET

- 5 Parisuhteet ovat monesti ongelmallisia ja murheet tulevat ravintolaan asiakkaan mukana. Vaimo on lähtenyt lasten kanssa ja jättänyt miehen oman onnensa nojaan. Millaisia neuvoja annoit miehelle tai ohjasitko jonnekin neuvoja kysymään?

- 6 Parisuhteen kriisien myötä perheen sisäiset väkivaltatilanteet voivat tulla näkyviksi ja pariskunta riitelee ravintolassa kiivaasti. Miten rauhoitit tilannetta?
- 7 Tiedossasi on, että ravintolassa asioiva puoliso tulee alkoholijuomia nautittuaan aggressiiviseksi ja kotiin päästyään pahoinpitelee puolisonsa. Hillitsetkö anniskelutahtia?
- 8 Erokriiseissä elävillä vanhemmilla on lasten huolto- ja tapaamisasioissa monesti ongelmia. Oletko yrittänyt antaa sovittelevia neuvoja tapaamisjärjestelyihin tai huoltokiistoihin?

TOIMEENTULOVAIKEUDET JA YKSINÄISYYS

- 9 Asiakkaan työttömyys - pitkään jatkuneena etäännyttää monista arkielämän asioista. Ravintola voi olla ainoa kiinnekohta, säännönmukaisuus elämässä ja ehkä ainoa ruokailupaikkakin. Oletko havainnut tällaisia asiakkaita ravintolassa ja miten olet heitä kannustanut?
- 10 Yksinäisyys, heikot sosiaaliset taidot tai henkilökohtaiset ominaisuudet ovat ihmissuhteiden syntymisen esteinä. Yksinäisyys korostuu erityisesti juhlapyhinä. Miten tarjoilija voi tilannetta helpottaa?
- 11 Tulojen riittämättömyys tuo ongelmia ravintola-asiointiin. Toimeentulotuella, työttömyyspäivärahalla, sairausvakuutuksen päivärahalla tai eläketulolla on rajallisuutensa. Millaista joustoa olet asiakkaille antanut maksujen suhteen?

- 12 Asuuko ravintolan sijaintialueella nuoria miehiä tai naisia, joilla ei ole kiinnekohtaa asuinpaikkakuntaansa, kotiinsa tai työhön? He ajelehtivat irrallisina päivästä seuraavaan, vuorokausi- ja unirytmikin on mennyt sekaisin. Oletko ohjannut heitä säännöllisemmän päivärhythmin tai joidenkin palvelujen pariin?

ALKOHOLI JA TERVEYS

- 13 Millainen käsitys Sinulla on alkoholijuomien vaikutuksista terveyteen silloin, jos juo liikaa ja liian usein?
- 14 Asiakkaalla voi olla sairaus tai lääkitys, minkä yhteydessä alkoholijuomien nauttiminen vain pahentaa tilannetta. Jos tiesit sairaudesta, rajoititko anniskelua?
- 15 Mielenterveyden ongelmat ovat moninaisia ja avohuollossa tapaa huonokuntoisiakin ihmisiä. Kunto vaihtelee aika ajoin ja lääkityksen kanssa alkoholijuomat eivät aina sovi yhteen. Vaikuttiko asiakkaan terveydentila anniskeluusi?
- 16 Vammaisuus voi vaikeuttaa asiointia ja liikkumista, se voi eristää ja kaventaa sosiaalisia suhteita. Miten vammaisten asiointia on ravintolassanne huomioitu ja mitä se on edellyttänyt tarjoilijan työltä?
- 17 Auto ja alkoholin vaikutuksen alaisena ajaminen eivät sovi yhteen. Oletko ottanut asiakkaalta auton avaimet tai muutoin estänyt lähtemästä ajamaan?

- 18 Alkoholijuomista aggressiiviseksi tuleva asiakas voi ravintolassa olla vaaraksi itselleen tai muille asiakkaille. Rajoitatko anniskelua jo ennakkoon, jos tunnet asiakkaan? Entä jos asiakkaalla on itsemurhaan viittaavia puheita?
- 19 Päihtyneen ja aggressiivisen asiakkaan poistaminen ravintolasta rauhoittaa tilannetta sisätiloissa, mutta työntekijän kannalta tilanne vaatii monenlaisia taitoja - entä ravintolan pihasta eteenpäin....?
- 20 Tiedät asiakkaanne olleen katkaisuhoidossa tai AA-kerhossa, kunnes hän pitkän tauon jälkeen ilmestyykin ravintolaan tilaamaan alkoholijuomia. Anniskelitko tilauksen mukaan vai keskustelitko asiakkaan kanssa tilanteesta?

KAUPANKÄYNTI, VARKAUDET JA PELIHIMO

- 21 Kaupankäynti ravintolaympäristössä voi olla moninaista; oletko havainnut merkkejä prostituutiosta tai parituksesta?
- 22 Entä huumeiden tai lääkkeiden kauppaamisesta tai mitä muita havaintoja huumeista olet tehnyt ravintolassa ? Huumatuksi tulemisesta kuulee toisinaan, onko sellaista tapahtunut ravintolassanne?
- 23 Varkaitakin on toisinaan liikkeellä. Miten olet toiminut, jos joku on joutunut varkauden kohteeksi – entä mahdollisen varkaan suhteen?

- 24 Pelihimo vaivaa joitakin asiakkaita ongelmaksi asti aina tilaisuuden tullen. Oletko jotenkin yrittänyt vaikuttaa siihen, ettei asiakas kaikkia rahojaan pelaisi?
- 25 Tuleeko omasta työstäsi mieleen joitakin muita tilanteita, joista ei vielä ole keskusteltu?

HAASTATTELUN ARVIOINTI

- 26 Miltä haastattelu tuntui?
- 27 Miltä tuntui olla haastateltavana?
- 28 Vaikuttiko haastattelijan virkatehtävä (tarkastajana alkoholihallinnossa) vastaamiseesi ? Jos vaikutti, niin millä tavalla arvioit sen vaikuttaneen vastauksiisi?
- 29 Miltä tutkimuksen aihevalinta tuntui ?

KIITOKSET HAASTATTELUSTA!