

FSD2383 TARJOILIJOIDEN TEEMAHAASTATTELUT 2004

FSD2383 WAITRESSES 2004: THEME INTERVIEWS

---

Tämä dokumentti on osa yllä mainittua Yhteiskuntatieteelliseen tietoaarkistoon arkistoitua tutkimusaineistoa.

Dokumenttia hyödyntävien tulee viitata siihen asianmukaisesti lähdeviitteellä.

Lisätiedot: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

This document forms a part of the above mentioned dataset, archived at the Finnish Social Science Data Archive.

If the document is used or referred to in any way, the source must be acknowledged by means of an appropriate bibliographic citation.

More information: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

Detta dokument utgör en del av den ovannämnda datamängden, arkiverad på Finlands samhällsvetenskapliga dataarkiv.

Om dokument är utnyttjat eller refererat till måste källan anges i form av bibliografisk referens.

Mer information: <http://www.fsd.uta.fi/>

---



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 väkivaltilanteet 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 Päähtyneen 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!**