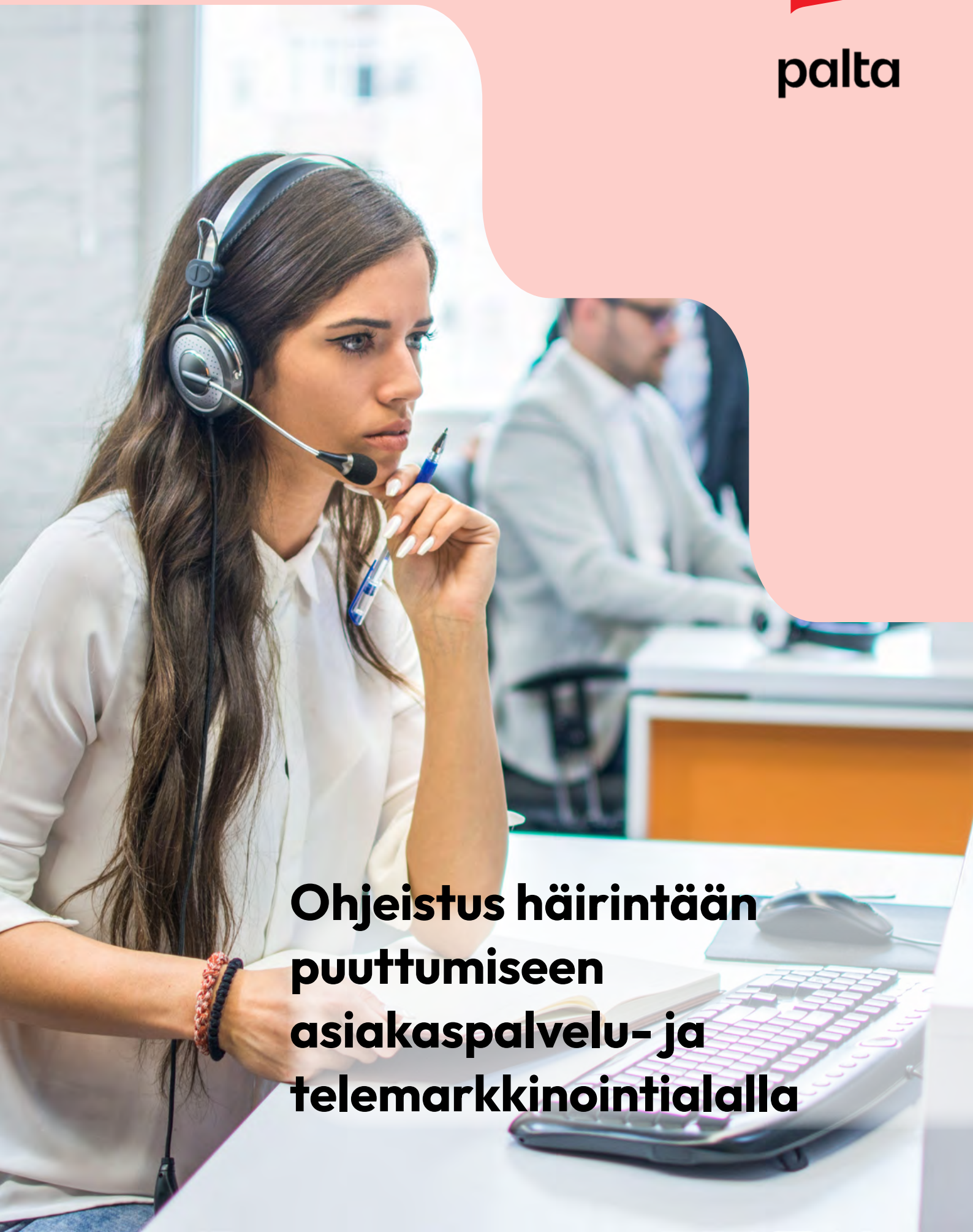
PAM

palta



Ohjeistus häirintään puuttumiseen asiakaspalvelu- ja telemarkkinointialalla

Ohjeistus häirintään puuttumiseen asiakaspalvelu- ja telemarkkinointialalla

Palvelualojen työnantajat Palta ry ja Palvelualojen ammattiliitto PAM ry ovat laatineet yhdessä asiakaspalvelu- ja telemarkkinointialalle ohjeistuksen häirintään puuttumiseen. Ohjeistuksen tehtävänä on auttaa yrityksiä laatimaan omat työpaikkakohtaiset toimintaohjeet häirinnän ja seksuaalisen häirinnän varalta. Ohjeistusta voi käyttää myös apuna jo olemassa olevien toimintaohjeiden päivittämiseen. Tämä ohjeistus on laadittu erityisesti pienempien yritysten avuksi, mutta se antaa pohjan kaikkien asiakaspalvelu- ja telemarkkinointialan yritysten käyttöön.

1. Määrittely - Millaista epäasiallinen kohtelu ja häirintä asiakaspalvelu- ja telemarkkinointialoilla tyypillisesti on?

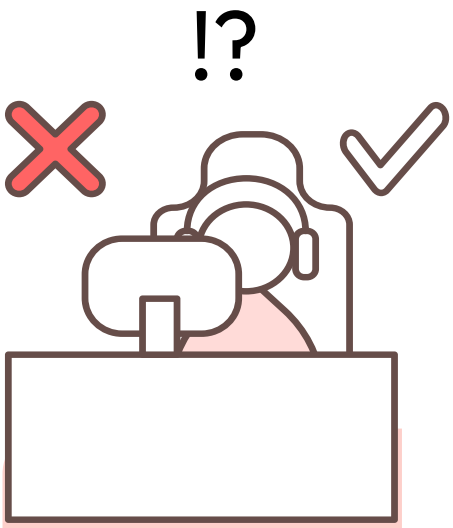
Asiakaspalvelu- ja telemarkkinointityö tehdään pääasiallisesti puhelimitse ja digitaalisia viestintäkanavia käyttäen. Työtehtävät voivat olla esimerkiksi asiakkaisiin yhteydenottoa tai asiakkailta päin tuleviin yhteydenottoihin vastaamista.

Erityispiirteenä puhelinpalvelutyössä on yhteydenpito pelkällä puheella ja kuulemisella. Kun muussa asiakaspalvelussa on käytössä ilmeiden ja kehonkielen seuraaminen, on puhelinpalvelijan osattava olla erityisen herkkä puheen ja puhetapojen kautta tulevien signaalien tulkintaan.

Vaikka fyysinen uhka on puhelimen kautta mahdoton, on epäasiallinen ja häiritsevä käytös yhä mahdollista. Kiihtyneen tai vihaisen ihmisen rauhoittaminen on haastavampaa puhelimitse. Kasvokkaisen viestinnän puuttuminen saattaa myös madaltaa vihaisen ihmisen kynnystä käyttää loukkaavaa ja häiritsevää kieltä. Palvelutilanteen keskeyttäminen saattaa olla myös korkeamman kynnyksen takana, koska tilanne katkeaa kokonaan. Mikä tahansa loukkaava ja häiritsevä käytös on haitallinen kuormitustekijä ja terveysuhka.

Epäasiallisella kohtelulla tarkoitetaan lain, yleisen hyvän tavan tai omien työvelvollisuuksien vastaista käyttäytymistä tai toimintaa toista kohtaan työssä. Epäasiallinen kohtelu on tyypillisesti järjestelmällistä ja jatkuvaa, mutta kyse voi myös olla yksittäisestä tapahtumasta. Työpaikalla työnantaja itse tai tämän edustaja voi kohdella työntekijää epäasiallisesti. Työntekijä voi kohdella toista työntekijää tai esihenkilöä epäasiallisesti. Lisäksi asiakas tai muu työyhteisön ulkopuolinen henkilö voi kohdella työntekijää epäasiallisesti. Kohteena voi siis olla kuka tahansa työyhteisön jäsen.

Häirinnällä tarkoitetaan järjestelmällistä, toistuvaa ja pitkäkestoista kielteistä toimintaa tai käyttäytymistä, josta aiheutuu häirinnän kohteena olevalle terveyshaittaa. Häirintänä voidaan pitää esimerkiksi painostavaa, loukkaavaa tai alistavaa käyttäytymistä. Kohtelulta voidaan siis edellyttää toistuvuutta tai olotilan pysyvyyttä, jotta haitta tai vaara terveydelle voisi syntyä. Joissakin tapauksissa jo yksittäinen teko voi täyttää häirinnän tunnusmerkkejä.



Häirintää on esimerkiksi toistuva

- uhkailu, pelottelu
- ilkeät ja vihjailevat viestit
- väheksyvät ja pilkkaavat puheet
- maineen tai aseman kyseenalaistaminen
- henkilökohtaisten ominaisuuksien kritisointi
- seksuaalinen häirintä
- työnteon jatkuva perusteeton arvostelu ja vaikeuttaminen
- työyhteisöstä eristäminen

Seksuaalisella häirinnällä tarkoitetaan sanallista, sanatonta tai fyysistä, luonteeltaan seksuaalista ei-toivottua käytöstä, jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan henkilön henkistä tai fyysistä koskemattomuutta erityisesti luomalla uhkaava, vihamielinen, halventava nöyryyttävä tai ahdistava ilmapiiri.

Seksuaalinen ahdistelu on rikoslain nojalla rangaistavaa.

Esimerkki seksuaalisesta häirinnästä

Tuuli on töissä puhelinpalveluyhtiössä, jossa työt tehdään päivittäin työnantajan tiloissa. Tuulin työkaverina toimii Jaakko, joka on varsin kärkäs kommentoimaan Tuulin työvaatteita ja ulkonäköä. Jaakko esimerkiksi antaa Tuulille aina töihin tullessa arvosanan kyseisen päivän ulkonäöstä. Välillä Jaakko tokaisee Tuulille, että tämän työvaatteet ovat liian tylsiä ja kehottaa Tuulia laittamaan avoimempaa kaula-aukkoa ja lyhyempiä hameita. Muutenkin Jaakko toistuvasti viljelee tavalliseksi työhön liittyväksi puheeksi verhottua seksuaalissävytteistä huumoria työpaikalla, vaikka on ainoa, joka kokee kyseiset vitsit hauskoiksi.

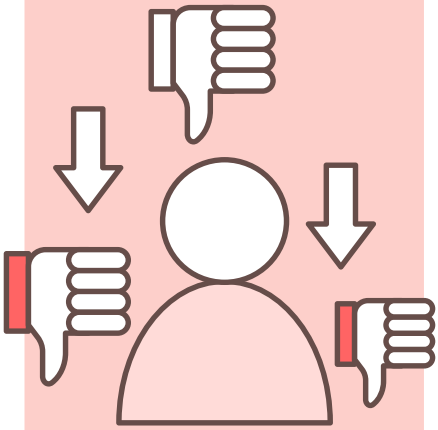
Sukupuoleen perustuvalla häirinnällä tarkoitetaan henkilön sukupuoleen liittyvää ei-toivottua käytöstä, joka ei ole luonteeltaan seksuaalista ja jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan tämän henkistä tai fyysistä koskemattomuutta ja jolla luodaan uhkaava, vihamielinen, halventava nöyryyttävä tai ahdistava ilmapiiri.

Esimerkki sukupuoleen perustuvasta häirinnästä

Seija työskentelee telemarkkinointiyrityksessä samassa vuorossa usein Joonas ja Ville -nimisten työntekijöiden kanssa. Joonas on yleensä varsin mukava työtoveri, mutta ajoittain yltyy kommentoimaan Seijan työskentelyn laatua. Joonaksen mukaan naisilla on liian kimeä ääni, joka tekee heistä epämiellyttäviä kuunnella. Lisäksi Joonas ja Ville vitsailevat taukohuoneessa usein kovaan ääneen siitä, että naiset ovat huonompia myyjiä, koska heiltä puuttuu miesten luontainen kilpailuvietti, eivätkä naiset siksi sovi tulostavoitteelliseen työhön.

Seksuaalinen häirintä voi ilmetä esimerkiksi

- vihjailevina eleinä ja ilmeinä
- härskinä puheena
- kaksimielisinä vitseinä
- vartaloa, pukeutumista tai yksityiselämää koskevina huomautuksina



Sukupuoleen perustuvaa häirintää voi olla esimerkiksi:

- alentava ja kielteinen puhe toisesta sukupuolesta
- toisen sukupuolen halventaminen
- sukupuoleen perustuva työpaikkakiusaaminen
- seksuaaliseen suuntautumiseen liittyvä negatiivinen huomauttelu

Asiakkaiden taholta tuleva epäasiallinen käytös tai häirintä voi olla tahallisesti loukkaavaa tai tahatonta. On hyvin tyypillistä, että asiakas on jostakin palvelutapahtumaan liittymättömästä asiasta pahantuulinen tai ahdistunut ja tämä vaikuttaa käyttäytymiseen asiakaspalvelijaa kohtaan. Joskus huonon käytöksen laukaisee tyytymättömyys palveluun, esimerkiksi jokin oletus saatavasta palvelusta ei ole realistinen ja asiakas pettyy.

Pettymys saatetaan kääntää asiakaspalvelijaan haukkumalla tämän toimintaa, puhetta, ammattitaitoa tai oletusta henkilökohtaisesta ominaisuudesta. Kommentointi voi liittyä esimerkiksi kielitaitoon, puhevikaan tai äänensävyyn. Myös seksuaalisuuteen liittyviä oletuksia voidaan tehdä ja solvata niiden perusteella.

Esimerkki asiakkaalta tulevasta häirinnästä

Asiakas soittaa yrityksen asiakaspalveluun ja päättelee asiakaspalvelijan olevan tämän aksentin perusteella muuta kuin kantasuomalaista alkuperää. Asiakas kieltäytyy jatkamasta keskustelua ja vaatii, että häntä palvelee “oikea suomalainen”. Asiakas käyttää herjaavaa nimittelyä asiakaspalvelijasta.

Asiakkaan taholta tuleva häirintä voi olla esimerkiksi sitä, että

- asiakas korottaa ääntä
- asiakas nimittelee
- asiakas uhkailee



2. Häirinnän ehkäisy ja siihen puuttuminen työyhteisössä

Jos työpaikalla esiintyy työntekijään kohdistuvaa ja hänen terveyttään haittaavaa tai vaarantavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, työnantajalla on työturvallisuuslain nojalla velvollisuus ryhtyä käytettävissään oleviin toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi, kun hän on saanut tästä tiedon.

Työnantajan on pyrittävä selvittämään tapahtumien kulku ja milloin kyseessä on omien alaisten toiminta noudatettava johdonmukaisia toimia sekä ratkaisuja suhteessa työntekijöihinsä. On myös mahdollista, että häirintä aiheutuu asiakkaan taholta, jolloin työnantajalla ei aina ole mahdollisuuksia tehokkaasti puuttua siihen. Tällöinkin tilanteita tulee pyrkiä selvittämään esimerkiksi käsittelemällä tapauksia työyhteisössä ja antamalla koulutusta sekä ohjausta työntekijöille tällaisia tilanteita varten. Kunkin työntekijän perehdytystarvetta tulee arvioida henkilökohtaiset edellytykset huomioiden.

Vastaavasti työntekijän on työturvallisuuslain nojalla työpaikalla vältettävä sellaista muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua, joka aiheuttaa näiden turvallisuudelle tai terveydelle haittaa tai vaaraa. Työntekijän onkin oman kokemuksensa, ammattitaitonsa sekä työnantajalta saamansa ohjeistuksen mukaisesti huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työntekijän on myös noudatettava työnantajan antamia asianomaisia määräyksiä ja ohjeita.

Häirintään liittyvien ohjeiden laatiminen työpaikalla

Työpaikalle on syytä luoda toimintaohjeet, jotta häirintää kokeva työntekijä tietää miten tuoda esille kokemuksensa. Etukäteen laaditut toimintaohjeet helpottavat asiaan puuttumista ja sen ratkaisemista. Ohjeiden olemassaolo ja läpikäynti työyhteisössä viestittää työntekijöille, että asiaan suhtaudutaan vakavasti ja rohkaisee ilmoittamaan tilanteista varhaisessa vaiheessa. Tilanteisiin puuttuminen on helpointa tehdä nopeasti, jolloin turhaan eskaloituvat vääryyden kokemukset ja niistä johtuvat työntekijöiden terveyteen vaikuttavat seuraukset voidaan estää. Työnantaja voi ohjeistuksessaan määrittää lähtökohtaisen aikarajan ilmoitusten käsittelylle.

Tyypillinen ohjeistus häirinnän käsittelyyn työyhteisössä voi olla esimerkiksi seuraavanlainen:

Toimintaohjeet työyhteisössä tapahtuvan häirinnän osalta

Työntekijä:
Jos koet, että työkaverisi tai esihenkilösi on käyttäytynyt sinua kohtaan häiritsevästi (loukkaavasti, epäasiallisesti tms.)

- Ilmoita välittömästi kokemuksestasi loukkaajalle.
- Pyydä, ettei vastaava toistuisi.
- Jos häirintä jatkuu, ilmoita esihenkilölle tai tämän esihenkilölle. Jos kyseessä on ylin esihenkilö, ilmoita selkeästi, että koet tämän käytöksen häirintänä.

Työnantajan edustaja:

- Kun työnantajan edustajalle on tehty ilmoitus koetusta häirinnästä, on asia selvitettävä.
- Työnantajan on käytettävissä olevin keinoin pyrittävä selvittämään, mitä on tapahtunut (esimerkiksi keskustelemalla tai kuulemalla muita työntekijöitä).
- Jos todetaan, että häirintää tai epäasiallista kohtelua on tapahtunut, tulee työnantajan edustajan kieltää häiritsijää jatkamasta.
- Jos työantajan edustaja koetaan häirinnän tekijäksi, on mahdolliset väärinkäsitykset selvitettävä ja käytös korjattava sellaiseksi, ettei sitä koeta loukkaavaksi.
- Vaikka varsinaista häirintää ei todettaisi, on työnantajan käsiteltävä asia osapuolten kesken.

Toimintaohje häiritsevästi käyttäytyvän asiakkaan kanssa toimimiseen

Asiakaskontaktien osalta työntekijöillä on lupa odottaa, etteivät he joudu häirinnän tai epäasiallisen kohtelun kohteeksi. Tilanteita, joissa asiakas ei käyttäydy arvokkaasti, tulee kuitenkin asiakaspalvelutyössä vastaan. Näihin on tarpeen varautua ennakolta perehdyttämällä työntekijät tilanteisiin. Työnantaja voi esimerkiksi ohjeistaa työntekijöitä huomauttamaan asiakasta siitä, että huono käytös voi johtaa palvelun lopettamiseen.

Miksi asiakkaiden taholta tulevan häirinnän käsittely työyhteisötasolla on tärkeää?

On erittäin tärkeä, että asiakaspalvelijat tietävät, että heillä on oikeus estää epäasiallinen käytös itseään kohtaan ilman, että siitä seuraa negatiivista palautetta esihenkilöiltä. On myös tärkeää, että työntekijöillä on osaamista tunnistaa ja puuttua mahdolliseen asiakkaiden suunnalta tulevaan häirintään. Ihmisillä voi olla erilaisia käsityksiä siitä, mikä on kohtuutonta käytöstä. Asioista keskusteleminen työyhteisön kesken kokemuksin ja esimerkein auttaa työntekijöitä hahmottamaan yleisesti hyväksyttyä rajaa.

Häirintätilanteen jälkeen – miten käsitellä, tarvitaanko aina jatkotoimenpiteitä?

Ohjeistuksen tulisi ohjata työntekijää aina raportoimaan tilanteista, jotka hän on kokenut häiritseviksi tai epäasiallisiksi. Tällöin työnantaja voi varmistaa, että tilanteisiin reagoidaan asianmukaisesti.

Työnantajan on varmistettava, että työntekijää tuetaan, jos tilanne on ollut ikävä. Toisinaan aluksi rauhallisesti suhtautunut työntekijä kertookin viiveellä asian edelleen pahoittavan mieltä. Tilanteesta keskusteleminen työyhteisössä usein auttaa, mutta joskus tarvitaan myös ammattiauttajaa.

Perehdytyksen kertaaminen työyhteisössä

Perehdytyksen olennainen osa on myös ohjeistus häirintätilanteissa toimimiseen. Tämän lisäksi kokemusten käsittelyä työyhteisön kesken on tarpeen toistaa riittävän usein, etteivät sovitut ja harjoitetut toimintamallit pääse unohtumaan.

Miten asiakkaiden taholta tulevaa häirintää kannattaa käsitellä ennakolta?

Optimaalista olisi saada työyhteisö koottua yhdessä keskustelemaan sopivassa tilanteessa. Kysymyksessä voivat olla viikko- tai kuukausipalaverit, erilliset koulutustilaisuudet tai ohjatut kahvihuonekeskustelut. Olennaista olisi, että kaikki pääsevät jollain tavalla osallistumaan yhteiseen keskusteluun.

Työntekijöiltä voisi pyytää esimerkkejä tilanteista, jotka he ovat kokeneet häirinnäksi tai käsitellä tämän oppaan esimerkkejä ja yhdessä pohtia, mitä ovat selkeät rajamerkit sille, että asiakkaan käytös ylittää häirinnän riman.

Keskusteluiden yhteydessä voidaan yhdessä pohtia lauseita, joilla pyydetään asiakasta korjaamaan käytöksensä. Lauseita on hyvä harjoitella etukäteen, jotta ne tulevat mieleen yllättäenkin sattuvissa tilanteissa. Lauseiden esittämistä rauhallisella, kohteliaalla mutta vakuuttavalla äänellä on myös hyvä harjoitella.

Esimerkiksi
”Anteeksi, mutta käytöksenne on loukkaavaa. Jotta voin jatkaa palvelemistanne, pyydän käyttäytymään asiallisesti.”

”Koska jatkatte loukkaavaa käytöstä, joudun nyt lopettamaan teidän palvelemisenne ja pyydän teitä palaamaan asiaan, kun olette rauhoittunut / voitte asioida asiallisesti.”

Tämän lisäksi on hyvä laatia käytännön ohjeet, miten toimia, jos asiakastapahtuma keskeytyy tai se joudutaan keskeyttämään.



palta