



Selvitys työturvallisuudesta - Häirintä etä- asiakaspalvelussa

Juha Kukkonen & Markus Perko

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Selvitys työturvallisuudesta - Häirintä etäasiakaspalvelussa

Juha Kukkonen & Markus Perko
Turvallisuusalan koulutus
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2021

Juha Kukkonen, Markus Perko

Selvitys työturvallisuudesta - Häirintä etäasiakaspalvelussa

Vuosi

2021

Sivumäärä

40

Etäasiakaspalvelussa tapahtuvasta häirinnästä ei ole Suomessa tehty ilmiön laajuutta tai muita ulottuvuuksia koskevaa selvitystä. Tarkoituksena oli tuottaa tilannekuvaa työntekijöiden kohtaamasta häirinnästä eri toimialoilla etäasiakasrajapinnassa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa lisäarvoa toimeksiantajana toimineelle Asiakkuusmarkkinointiliitolle.

Opinnäytetyötä kehystää kirjallisuuskatsauksen kautta rakennettu tietoperusta, jossa käsitellään häirintäteemaa siihen liittyvien käsitteiden, artikkeleiden, julkaisujen ja tutkimuksien avulla. Aineistonkeruumenetelmänä toimi kysely, joka lähetettiin toimeksiantajan asiakasyritykselle. Kyselyyn osallistui 17 asiakasyritystä. Aineiston analysointimenetelmänä käytettiin tilastollisesti kuvaavaa analyysiä.

Opinnäytetyön tulosten perusteella asiakkaiden harjoittama häirintä on vakiintunut osaksi etäasiakaspalvelun työympäristöä ja sen trendi on kasvussa. Häirinnällä koetaan olevan negatiivisia vaikutuksia työntekijöihin ja siitä raportoimisen ei koettu olevan tarpeeksi riittävällä tasolla, vaikka häirintätilanteita varten oli menettelyohjeita ja koulutusta.

Asiasanat: häirintä, työturvallisuus, asiakaspalvelu

Juha Kukkonen, Markus Perko

Occupational Safe Report: Harassment in Remote Customer Service

Year

2021

Pages

40

No study has been conducted in Finland on the extent of the phenomenon or other dimensions of harassment in remote customer service. The purpose of this thesis was to produce a review of the harassment faced by employees from different and various lines of business working at the remote customer interface. The objective of the thesis was to create added value for the Customer Marketing Association that commissioned the thesis.

The theoretical framework of the thesis consists of a literature review, which covers the topic of harassment through related concepts, articles, publications and research. The data collection method was a questionnaire sent to the commissioner's client company. 17 customer companies participated in the survey. Statistical descriptive analysis was used as the method of data analysis.

Based on the results of this thesis, harassment by customers has become an established part of the work environment of remote customer service and its trend is growing. Harassment is perceived to have a negative impact on employees and reporting was not perceived to be at a sufficient level, despite the existence of procedures and training for harassment situations.

Keywords: harassment, work safety, customer service

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Tietoperusta	7
2.1	Etäasiakaspalvelu	7
2.3	Juridiset velvoitteet	9
2.4	Työsuojelu ja työturvallisuus.....	10
2.5	Häirintä ilmiönä	12
2.6	Asiakas häiritsijänä	13
2.6.1	Työkalu häirinnän estämiselle	14
2.6.2	Häirinnän kasvu luo laille muutospainetta.....	15
2.6.3	Häirinnän hoitaminen kuuluu kaikille.....	16
2.6.4	Seksuaalinen häirintä työelämässä.....	17
2.6.5	Seksuaalinen häirintä palvelualoilla	17
2.7	Häirinnästä aiheutuvat kustannukset.....	19
3	Työn vaiheet ja menetelmät	20
3.1	Määrällinen tutkimus	20
3.2	Menetelmät	21
3.3	Kyselyn toteutus.....	23
3.4	Tilastollisesti kuvaava analyysi.....	23
4	Kyselyn tulokset	24
4.1	Onko puhelin- ja chat-asiakaspalveluhenkilöstönne kohdannut häirintää asiakkaiden toimesta?	24
4.2	Minkä tyyppistä häirintä on ollut?	25
4.3	Ovatko häirintätapausten määrä yrityksessänne...?	26
4.4	Onko henkilöstöllä mahdollisuus raportoida häirinnästä?	26
4.5	Raportoiko henkilöstö häirinnästä riittävästi?.....	27
4.6	Pidätkö jatkuvaa tilastoa häirintätapauksista?	27
4.7	Onko henkilöstölle menettelyohjeet häirintätilanteita varten?	28
4.8	Onko henkilöstöä koulutettu häirintätilanteita varten?	28
4.9	Onko henkilöstöllä mahdollisuus pyytää ammattiapua vakavissa tapauksissa?	29
4.10	Avoimet kysymykset	29
5	Tulosten yhteenveto	30
6	Johtopäätökset	31
6.1	Luotettavuus	33
6.2	Pohdinta	35
	Painetut	37
	Kuviot	40

1 Johdanto

Asiakasrajapinnassa tapahtuvasta työntekijöiden häirinnästä on kokemuksia, tietoa ja selvityksiä lähinnä vain vähittäiskaupan myymäläympäristöstä. Etäasiakasrajapinnassa tapahtuvasta työntekijöiden häirinnästä ei ole Suomessa tehty ilmiön laajuutta tai muita ulottuvuuksia koskevaa selvitystä. Toimeksiantajana toimivan Asiakkuusmarkkinointiliiton kanssa on nyt toteutettu aihealueeseen kohdistuva selvitystyö. Selvitystyön käynnistämisen taustalla oli sen asiakasyrityksiltä saatu tieto konkreettisista häirintätapauksista.

Opinnäytetyössä tuotetun selvityksen tarkoituksena oli tuottaa tilannekuvaa työntekijöiden kohtaamasta häirinnästä eri toimialoilla. Tavoitteena oli tuottaa tietoa häirintään liittyvistä toimintamalleista, käytännöistä ja riskienhallinnan keinovalikoimasta sekä saada tuloksien pohjalta kehitysehdotuksia. Selvitys kohdistui suurien kuluttaja-asiakaspalveluiden puhelin- ja chat-asiakaspalvelussa toimivien yritysten tai näiden alihankkijoiden työntekijöiden kohtaamaan häirintään. Tässä opinnäytetyössä asiakaspalvelu rajattiin käsittämään puhelin- ja chat-palveluita ja sitä kuvaa käsite ”etäasiakaspalvelu”.

Opinnäytetyöhön sisällytetyn selvityksen tavoitteena oli tuottaa lisäarvoa toimeksiantajalle. Ilmiö itsessään on aikaisemmin tunnistettu ja toimeksiantaja toimii ”veturiyrityksenä” sen selvittämiseksi. Digitalisaation myötä asiakaspalvelu on siirtynyt yhä enemmän etäyhteyksien varaan, jolloin häirinnän määrä luonnollisesti kasvaa sen ohella etäasiakaspalvelussa. Ilmiö on täten erittäin ajankohtainen. Etäasiakaspalvelussa tapahtuvan häirinnän laajuuden ja sen ilmenemismuotojen selvittämällä voidaan luoda tarkempaa tietoa ilmiöstä häirinnän vähentämiseksi tulevaisuudessa.

Opinnäytetyöstä saatavalla raportilla tuotetaan lisäarvoa myös selvityksessä mukana olleille asiakasyrityksille, koska selvityksen avulla pystytään tunnistamaan työturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä, jotka ilmenevät etäasiakaspalvelun rajapinnassa tapahtuvan häirinnän muodossa. Työturvallisuuden parantamisella pyritään kehittämään turvallisuuskulttuuria ja edistämään riskienhallintatoimenpiteitä ja muita toimintamalleja häirinnän vähentämiseksi.

Ilmiön selvittämällä pyrittiin rakentamaan objektiivinen katsaus häirintäteeman tarkastelulle asiakasyritysten kontekstissa. Aikaisempia tutkimuksia etäasiakasrajapinnassa tapahtuvasta häirinnästä ei ole, joten selvitystä ympäröivään teoreettiseen viitekehykseen linkitettiin aihepiiriin liittyviä tutkimuksia, artikkeleita ja julkaisuja sekä peilataan niitä tästä opinnäytetyöstä saatuihin tuloksiin.

2 Tietoperusta

Tässä luvussa käsitellään aiheena olevan ilmiön eli häirinnän tietoperustaa. Itse häirintäteemaa käsitellään siihen liittyvien käsitteiden, artikkeleiden ja tutkimuksien avulla, joiden kautta muodostetaan empiriaosuutta täydentävä teoreettinen viitekehys. Tietoperustassa käydään läpi työsuojeluun, työturvallisuuteen, työnantajan ja työntekijän velvoitteisiin koskevia juridisia kokonaisuuksia, jotka ovat relevantteja opinnäytetyön kannalta. Tietoperustassa käydään läpi myös häirinnästä aiheutuvia kustannuksia kansallisella tasolla ja häirinnän kasvun johdosta aiheutuvaa lainsäädännön muutospainetta.

2.1 Etäasiakaspalvelu

Tässä opinnäytetyössä asiakaspalvelu rajattiin käsittämään puhelin- ja chat-palveluita ja sitä kuvaa käsite ”etäasiakaspalvelu”. Tarkoituksena oli mukauttaa opinnäytetyön nimessä esiintyvä käsite helposti lukijalle omaksuttavaksi. Huomioitavana siis on, että kyseessä ei ole koko etä- tai sähköistä asiointia kattava käsite. Kyseessä on vuorovaikutustilanne asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä, joko chatin tai puhelinyhteyden kautta. Parviaisen (201, 118) mukaan chatilla tarkoitetaan kahdenkeskistä viestintää asiakkaan ja yrityksen välillä sille luodun kanavan välityksellä. Chat muistuttaa viestinnällisesti keskustelua, ja viestin lähetys on reaaliaikaista. Aarnikoivun mukaan (2005, 16) asiakaspalvelu on asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen kohtaaminen, jossa asiakaspalvelija ilmentää toiminnassaan yrityksen arvoja ja suhdetta asiakkaaseen. Asiakaspalvelu on rajapinta, jossa asiakas ja asiakaspalvelija koko yrityksen ilmentäjänä kohtaavat.

Asiakaspalveluun kuuluu kaikki se, mitä asiakkaan hyväksi tehdään joko välittömästi tai välillisesti. Asiakaspalvelu on käytännössä viestintää ja vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Vuorovaikutus tässä tarkoittaa sitä, että viestintää tapahtuu molempiin suuntiin. Asiakasta tulee kuunnella ja hänen toiveisiinsa pitää pyrkiä vastaamaan. Palveluammatteja ovat kaikki ammatit, joissa jollain tavoin toimitaan asiakkaan hyväksi. Kun asiakaspalvelua ajatellaan laajasti, useimpiin ammatteihin sisältyy asiakaspalvelua, sillä asiakas voi olla myös organisaation sisäinen asiakas. (Hämäläinen, Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2016, 8.)

Palvelu ei ole aina kasvokkain tapahtuvaa, eikä asiakas ole aina itse edes paikan päällä palvelun aikana. Nykyään yhä useammin asiakasta palvellaan internetissä, puhelimessa tai erilaisissa itsepalveluautomaateissa tai verkkopalveluissa. Automaateissa ja verkkopalveluissa koko palveluidea perustuu asiakkaan itsenäiseen toimintaan ohjeiden mukaisesti. (Hämäläinen ym. 2016, 8.)

2.2 Häirintä käsitteenä

Häirintä on käsite, joka voidaan mieltää ja nimetä eri tavoin riippuen kontekstista, jossa se esiintyy. Häirinnän ilmenemismuodot ja tietyt tunnusmerkistöt riippuvat häirinnän ominaisuuksista ja tunnuspiirteistä. Häirintä voi olla seksuaalista häirintää, uhkaavaa käytöstä tai muutoin asiatonta työntekijän ja työyhteisön turvallisuutta heikentävää toimintaa. Seuraavissa kappaleissa esitellään muutamia käsitteitä, jotka linkittyvät häirinnän viitekehykseen.

Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 14. pykälä määrittää häirinnän seuraavasti: ”Henkilön ihmisarvoa tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukkaava käyttäytyminen on häirintää, jos loukkaava käyttäytyminen liittyy 8 §:n 1 momentissa tarkoitettuun syyhyn ja käyttäytymisellä luodaan mainitun syyn vuoksi henkilöä halventava tai nöyryyttävä taikka häntä kohtaan uhkaava, vihamielinen tai hyökkäävä ilmapiiri”.

Työturvallisuuslaissa (738/2002) kielletään häirintä, joka aiheuttaa työntekijän terveydelle haittaa tai vaaraa. Häirintä on järjestelmällistä ja jatkuvaa kielteistä toimintaa tai käyttäytymistä. Joissakin tapauksissa jo yksittäinen teko voi olla laissa kiellettyä häirintää. Häirintää ja epäasiallista kohtelua voi esiintyä työssä usealla tavalla. Työnantaja itse tai tämän edustaja voi kohdistaa häirintää työntekijään. Työntekijä voi häiritä tai kohdella toista työntekijää tai esimiestä epäasiallisesti. Myös asiakas tai muu työyhteisön ulkopuolinen henkilö voi kohdella työntekijää epäasiallisesti. (Työsuoja 2018.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään häirintään, jota toteutetaan asiakkaan toimesta työntekijää kohtaan etäasiakaspalveluissa.

Kaikki työpaikalla esiintyvä kielteinen käyttäytyminen ei ole työturvallisuuslaissa tarkoitettua terveydelle vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua. Esimerkiksi lievät, yksittäiset teot, kuten satunnaiset epäasialliset puheet, eivät ole sellaista. Samoin yksittäiset erimielisyydet tai satunnainen sopimaton kielenkäyttö ei ole häirintää, vaikka niistä aiheutuisikin pahaa mieltä. (Työsuoja 2018.)

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986) 7 § säättää, että seksuaalinen ja sukupuoliin perustuva häirintä on tasa-arvolaissa tarkoitettua syrjintää. 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. Sukupuoleen perustuvalla häirinnällä tarkoitetaan henkilön sukupuoleen, sukupuoli-identiteettiä tai sukupuolen ilmaisuun 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.

2.3 Juridiset velvoitteet

Häirintää säädellään työturvallisuuslailla (738/2002), josta ilmenevät vähimmäisvaatimukset työturvallisuuden kannalta. Työturvallisuuslaki on työnantajaa velvoittavaa lainsäädäntöä. Velvoitteissa kyse on työntekijöiden hyvinvoinnista, turvallisuudesta ja heidän oikeuksistaan sekä suojaamisestaan. Tämän lisäksi muita häirintää sääteleviä lakeja ovat myös Työterveyshuoltolaki (1383/2001) ja Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986).

Työturvallisuuslain (738/2002) tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua tapaturmia, ammattitautoja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. Yrityksien ja organisaatioiden kannalta työnantajalle lankeaa velvoitteita lain sisällöstä.

Työturvallisuuslain (738/2002) 2 luvussa säädetään työnantajan yleisistä velvollisuuksista. Lain 8 §:ssä määritellään työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite. Työnantajalla on velvoite huolehtia tarpeellisilla toimenpiteillä työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on erinäisin hallintakeinoin pyrittävä toteuttamaan työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavia toimenpiteitä. Lain 9 §:ssä säädetään työsuojelun toimintaohjelmasta, jonka mukaan työnantajalla on oltava turvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseksi ja työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi tarpeellista toimintaa varten ohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset eli työsuojelun toimintaohjelma. Toimintaohjelmasta johdettavat tavoitteet turvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseksi sekä työkyvyn ylläpitämiseksi on otettava huomioon työpaikan kehittämistoiminnassa ja suunnittelussa ja niitä on käsiteltävä työntekijöiden tai heidän edustajien kanssa. Lain 10 §:ssä määritellään vaarojen selvittäminen ja arviointi. Pykälässä työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työhön liittyviä haitta- ja vaaratekijöitä ja pyrittävä hallitsemaan niitä. 14 §:ssä määritellään työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta. Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus on riittävää työssä toimimiseen. Työturvallisuuslain 4 luvussa säädetään työntekijän velvollisuuksista ja oikeudesta työstä pidättäytymiseen. Luvun 18 § koskettaa työntekijää, joka on velvollinen noudattamaan työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita. Tämän ohella työntekijän on noudatettava työn turvallisuuden ja terveellisuuden ylläpitämiseksi tarvittavia toimenpiteitä sekä ilmoitettava viipymättä, mikäli hän havaitsee työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle haittaa tai vaaraa aiheuttavia tekijöitä. Erikseen mainittakoon, että työturvallisuuslaissa on oma pykälänsä, joka käsittelee häirintää. Lain 5 luvun 28 § säättää, että mikäli työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa, terveydelle haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista

kohtelua, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi.

Työterveyshuoltolain (1383/2001) 2 luvun 4 § mukaan työnantajan on kustannuksellaan järjestettävä työterveyshuolto työstä ja työolosuhteista johtuvien terveysvaarojen ja -haittojen ehkäisemiseksi ja torjumiseksi sekä työntekijöiden turvallisuuden, työkyvyn ja terveyden suojelemiseksi ja edistämiseksi. Työterveyshuolto tulee järjestää ja toteuttaa siinä laajuudessa kuin työstä, työjärjestelyistä, henkilöstöstä, työpaikan olosuhteista ja niiden muutoksista johtuva tarve edellyttää, siten kuin tässä laissa säädetään.

Työterveyshuoltolain (1383/2001) 2 luvun 12 §:ssä säädetään työterveyshuollon sisällöstä. Työnantajan järjestettäväksi 4 §:ssä säädettyyn työterveyshuoltoon kuuluu hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisesti seuraavia keskeisiä kohtia; työn ja työolosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden selvittäminen ja arviointi toistuvien työpaikkakäynnein ja muita työterveyshuollon menetelmiä käyttäen ottaen huomioon työpaikan altisteet, työn kuormittavuus, työjärjestelyt sekä tapaturma- ja väkivaltavaara samoin kuin näiden tekijöiden huomioon ottaminen työtä, työmenetelmiä ja työtiloja suunniteltaessa sekä työolosuhteiden muutostilanteissa; työperäisten terveysvaarojen ja -haittojen, työntekijöiden terveydentilan sekä työ- ja toimintakyvyn selvittäminen, arviointi ja seuranta mukaan lukien työstä ja työympäristöstä aiheutuva erityinen sairastumisen vaara sekä edellä mainituista seikoista johtuvat terveystarkastukset ottaen huomioon työntekijän yksilölliset ominaisuudet; toimenpide-ehdotusten tekeminen työn terveellisyyden ja turvallisuuden parantamiseksi, tarvittaessa työn sopeuttamiseksi työntekijän edellytyksiin, työntekijöiden työ- ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi sekä toimenpide-ehdotusten toteutumisen seuranta. Tietojen antaminen, neuvonta ja ohjaus työn terveellisyyttä ja turvallisuutta sekä työntekijöiden terveyttä koskevissa asioissa mukaan lukien työntekijän perustellusta syystä työkuormituksestaan pyytämä selvitys.

Tasa-arvolaisissa (609/1986) säädetään 8 c §:ssä häirinnästä työpaikoilla. Työnantajan menettelyä on pidettävä laissa kiellettynä syrjintänä, jos työnantaja, saatuaan tiedon siitä, että työntekijä on joutunut työssään seksuaalisen tai muun sukupuoleen perustuvan häirinnän kohteeksi, laiminlyö velvollisuutensa ryhtyä käytettävissä oleviin toimiin häirinnän poistamiseksi.

2.4 Työsuojelu ja työturvallisuus

Työsuojelu käsitteenä on laaja. Se sisältää muun muassa monia eri lakeja kuten työturvallisuuslaki, työterveyshuoltolaki ja työsuojelunvalvontalaki. Työsuojelun ja sen sisältämien lakien päällimmäisenä tavoitteena on pitää huolta työntekijöistä ja heidän hyvinvoinnistaan sekä taata, että työnteko on suunniteltu mahdollisimman turvalliseksi sekä terveelliseksi. Työturvallisuuskeskus määrittelee työsuojelun luonnetta seuraavalla tavalla: ”Työsuojelu on yhteistoimintaa.” Turvallisten ja terveellisten työolojen lähtökohta on työpaikkojen omaaloitteinen toiminta. (Työturvallisuuskeskus 2020.)

Työsuojelu on yhteistoimintaa ja se kuuluu jokaiselle. Sen toimivuus edellyttää kaikkien siihen kuuluvien osallistumista, työntekijästä ylimpään johtoon saakka. Työsuojelun sisältämää yhteistoimintaa ohjaa valvontalaki (44/2006), jonka mukaan työsuojelun yhteistoiminta on työnantajan ja työntekijöiden yhteistyötä, jolla edistetään työn terveellisyyttä ja turvallisuutta. Työsuojelun yhteistoiminnan osapuolia ovat työnantaja ja hänen työntekijänsä. Työnantajaa edustaa työsuojelupäällikkö, ja työntekijät valitsevat työsuojeluvaltuutetut. (Työsuojelu 2021.)

Työnantajan velvollisuutena on pitää huolta, että yhteistoiminnassa käsitellään asiat, joilla voi olla vaikutusta työntekijän turvallisuuteen, terveyteen tai työkykyyn. On myös tärkeää, että työntekijällä on aito mahdollisuus vaikuttaa mainittuun työturvallisuuteen. Yhteistoimintaa pitää myöskin seurata, jotta käsitellyt asiat toteutuvat ja minkälaisia vaikutuksia niillä on työn toiminnassa. (Työsuojelu 2021).

Työturvallisuuskeskus luonnehtii yhteistä työsuojelua seuraavalla kuvalla. (Kuvio 1). Työsuojelu on poikkileikkaavaa toimintaa, jossa vastuut on jaettu organisaation eri toimijoiden kesken. Näitä toimijoita voivat yksilöidysti olla työntekijä, lähiesimies, keskijohto ja ylin johto sekä työsuojelun yhteistoimintaorganisaation toimija.



Kuvio 1 Työsuoja (Työturvallisuuskeskus 2020.)

Työturvallisuus on työsuojelun keinoin ja toimenpitein toteutettu työympäristön tavoitetila, jolloin töissä ja työympäristössä ei ole työntekijöiden terveyttä ja turvallisuutta uhkaavia vaara- tai häiritseviä tekijöitä (Duodecim 2020). Työturvallisuus tarkoittaa kokonaisuudessaan sitä,

että fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset osa-alueet työpaikan työoloissa ovat kunnossa. Työympäristön ollessa turvallinen, työyhteisö toimiva, työ on sopivasti kuormittavaa ja sen tekeminen on mielekästä, niin on se silloin palkitsevaa sekä tuottaa tulosta. (Työturvallisuuskeskus 2016.)

Työturvallisuuden ollessa kunnossa, tuo se mukanaan erilaisia hyötyjä. Tapaturmien ja läheltä piti tilanteiden onnistunut välttäminen parantaa työn tuottavuutta, joka vaikuttaa suoraan yrityksen liiketoimintaan positiivisella tavalla. Työturvallisuuden vastuullinen ja onnistunut hoitaminen korreloi suoraan myös yrityksen maineeseen, joka vaikuttaa asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden muodostamaan mielikuvaan kyseisestä yrityksestä. (Työturvallisuuskeskus 2020.)

2.5 Häirintä ilmiönä

Häirintää ilmiönä on käsitelty aikaisemmissa tutkimuksissa lähinnä vähittäiskaupan myymäläympäristössä. Tutkimuksista käy ilmi häirinnän tunnusmerkistöksi soveltuvia ominaisuuksia ja piirteitä sekä häirinnän hallitsemiseksi tehtyjä toimenpide-ehdotuksia ja käytänteitä, jotka ovat relevantteja häirinnän tunnistamisessa ja käsittelyssä.

Opinnäytetyön keskiössä käsiteltävää häirintäilmiötä ja siihen miellettyä tunnusmerkistöä käsitellään Helsingin yliopiston Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutin (2018) toisessa yritysuhritutkimuksessa. Siinä käsitellään vähittäiskauppaan sekä majoitus- ja ravintola-alan toimipaikkoihin ja niiden työntekijöihin kohdistuvia monenlaisia rikoksia ja rikoshaittoja. Yksi segmentti niistä koski työntekijään kohdistunutta vainoa ja toistuvaa häirintää. Tutkimukseen osallistui 1 195 toimipaikkaa, joista 660 edusti kaupan alaa ja 535 majoitus- ja ravintola-alaa.

Kyseisessä kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutin toisessa yritysuhritutkimuksessa kävi ilmi, että edeltävänä vuonna kuusi prosenttia kaupan alan toimipaikkojen työntekijöistä oli joutunut häirinnän kohteeksi, kun taas seitsemän prosenttia majoitus- ja ravintola-alan työntekijöistä oli kohdannut sitä seitsemän prosentin osuudella. Toimipaikkojen edustajilta kysyttiin tämän rikostyyppin kohdalla lisätietoja viimeisimmästä tapauksesta. Valtaosassa tapauksista (81 prosentissa) tekijänä oli toimipaikan asiakas. (Helsingin yliopisto 2018.)

”Vastaajia pyydettiin kuvailemaan avovastauksessa viimeisintä työntekijään kohdistunutta häirintää tai vainoamistapausta. Vastaukset luokiteltiin tarkempaan teonpiirreluokkiin. Erilaisia tekemuotoja olivat a) seksuaalinen häirintä tai ahdistelu kasvotusten tai puhelimitse, b) haukkuminen/kiusaaminen/häirintä kasvotusten asiakkaan taholta, c) henkilökohtaiset syyt kuten vaino entisen puolison toimesta, d) kytääminen/stalkkaus, esimerkiksi asiakas seurasi työntekijää, e) haukkuminen/kiusaaminen/häirintä sähköpostitse tai puhelimitse, f) haukkuminen/kiusaaminen/ häirintä sosiaalisessa mediassa, g) aggressiivinen käytös/uhkailu sekä h)

muu vainoaminen eli yksittäiset tilanteet, jotka eivät suoraan kuuluneet muihin luokkiin.” (Helsingin yliopisto 2018.)

2.6 Asiakas häiritsijänä

Tutkimus ”When the customer is wrong: A review of research on aggression and sexual harassment in service encounters” (Yagil 2018), käsittelee asiakaspalvelutyössä tapahtuvaa asiakkaiden tuottamaa häirintää eri näkökulmista ja siihen johtaneita motiiveja sekä motivaattoreita.

Tutkimuksen mukaan asiakkaiden huonoa käytöstä tehostavat asiakaspalvelun filosofiset periaatteet asiakkaan miellyttämisestä. Slogan ”asiakas on aina oikeassa” rohkaisee asiakkaiden mieltymysten tyydyttämiseen sekä painostaa toimimaan niin, että asiakas saisi mitä haluaa. Tästä seuraa se, että asiakkaan valta korostuu asiakaspalvelutilanteessa, mikä luo mahdollisuuksia erilaisille asiakkaiden käyttäytymismalleille ja jopa oikeuttaa häirinnän mahdollisuuden. (Yagil 2018.)

Slogan ”asiakas on aina oikeassa” viestii epätasa-arvoisesta valtasuhteesta asiakkaan ja työntekijän välillä asiakaspalvelutilanteessa ja on samalla yksi avain näkökulma häirinnän kohteeksi joutumiselle. Tätä näkökulmaa on tutkimuksen mukaan myös käytetty eri organisaatioissa asiakkaan tuottaman häirinnän järjeistämiseksi. Tutkimuksen mukaan yritykset, joiden palvelun taso ja ilmapiiri pidetään korkealla, pyrkivät palvelemaan asiakkaitaan hinnalla millä hyvänsä, häirinnän mahdollisuudesta ja olemassaolosta huolimatta. Asiakkaiden siirtyminen kilpailevalle yritykselle on myös yksi tekijä, joka painostaa yrityksiä ja sen työntekijöitä palvelemaan asiakkaita paremmin sekä siten myös sietämään häirintää. Tämänkaltaisen lähestymistapa rajoittaa työntekijöiden mahdollisuuksia reagoida mahdollisiin asiakkaiden aiheuttamiin häirintätilanteisiin. (Yagil 2018.)

Tutkimuksen mukaan yritykset eivät halua kiinnittää huomiota asiakkaiden tuottamaan häirintään ja pyrkivät sivuuttamaan häirinnän olemassaolon, minkä takia myös oikeustoimet ovat harvinaisia eivätkä tapaukset etene yleensä oikeuteen asti. Tutkimuksessa kerrotaan, että yritysten johto saattaa myös piilotella häirintätapauksia ja jättää ne rekisteröimättä, vaikka työntekijät ovat kokeneet tilanteita, joissa häirintä on ollut uhkaavaa. Tilanne saatetaan myös kääntää ympäri ja syyttää työntekijöitä siitä, että häirintätilanne on ylipäänsä muodostunut ja se on ollut huonon asiakaspalvelun syytä. (Yagil 2018.)

Tutkimus on myös listannut motivaatiotekijöitä, jotka ovat yhteydessä asiakkaiden aiheuttamaan häirintään. Tyytymättömyys palveluun on yksi näistä motiiveista, joka voi aiheuttaa asiakkaan kannalta reaktion, joka näkyy usein huonona käytöksenä ja voi johtaa häirintätilanteisiin. Tämä tyytymättömyys johtuu usein ristiriidasta asiakkaan odotuksien ja realiteettien välillä, koska usein asiakkaan odotukset ovat jopa epärealistisia palvelun suhteen. (Yagil 2018.)

Häirinnän taustalla voi olla myös piilevä motivaatiotekijä, jonka yritys on itse luonut. Tutkimuksen mukaan yritykset tarjoavat joissain tapauksissa mahdollisuutta hyvitykselle, jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai palvelutilanteeseen. Tämä saattaa laskea asiakkaan kynnystä tarttua pienimpiinkin epäkohtiin ja he saattavat kokea, ettei heitä ole kunnioitettu riittävästi asiakaspalvelutilanteessa. (Yagil 2018.)

Palvelurooli yleisesti asettaa asiakaspalvelijan haavoittuvaan asemaan, koska tarkoituksena on aina palvella asiakkaita ja täyttää heidän toiveensa sekä tarpeensa. Asiakkaat saattavat nähdä palveluntarjoajan tai asiakaspalvelijan vain organisaation edustajana ja siksi kokea huonon käytöksen olevan oikeutettua, koska asiakas mieltää asiakaspalvelutilanteen persoonattomaksi. (Yagil 2018.)

Tutkimus nostaa esille myös asiakkaiden anonymiteetin erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ja sen, miten se voi vaikuttaa häirinnän esiintymiseen. Asiakkaan henkilöllisyys säilyy yleensä anonyyminä palvelutilanteessa, mikä korreloi suoraan asiakkaan mahdollisuuksiin käyttäytyä huonostikin, koska asiakas pystyy halutessaan välttämään tulevat mahdolliset vuorovaikutustilanteet. Tämä voi vaikuttaa siihen, käyttäytyykö asiakas epäasiallisesti vai ei, koska tässä tilanteessa esimerkiksi häpeän aiheuttamia rajoitteita tai siihen liittyviä seurauksia ei välttämättä ilmene. Etäasiakaspalvelutilanteessa tämä voi korostua vieläkin enemmän, koska asiakasta ei visuaalisesti nähdä. Tutkimuksen mukaan tämä vaikuttaa suoraan häirintätapausten määrään. (Yagil 2018.)

Tutkimus käsittelee myös lyhyesti häirinnästä aiheutuvia ongelmia työntekijän näkökulmasta. Epäasiallinen ja uhkaava käytös sekä häirintä yleisesti vaikuttaa negatiivisesti työntekijän työntekoon ja tunnetilaan. Pitkäaikainen häirintä voi johtaa jopa masennus- ja stressioireisiin. (Yagil 2018.)

2.6.1 Työkalu häirinnän estämiselle

Elinkeinoelämän keskusliiton (2019) artikkelissa todetaan, että vähittäiskaupan alalla sekä matkailu- ja ravintola-alalla häiriköinti ja uhkailu on Suomessa vertailumaita yleisempää. Artikkelin mukaan Suomessa riski joutua vähittäiskaupassa väkivallan tai uhkailun kohteeksi oli kaksinkertainen verrattuna Englantiin ja viisinkertainen Alankomaihin vastaaviin tilanteisiin. Myös majoitus- ja ravintola-alalla suomalaisten toimipaikkojen keskuudessa työskenteleviin kohdistuu huomattavasti vertailumaita enemmän väkivaltaa ja sen uhkaa asiakkaiden toimesta. Useimmiten Suomessa uhkailu ei näy tilastoissa, koska tieto toistuvasta häirinnästä tai vainoamisesta saatettiin poliisille vain alle neljäsosassa tapauksista. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2019.)

Kaupan liitto, Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa, Palvelualojen ammattiliitto PAM, Elinkeinoelämän keskusliitto EK ja Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK esittävät, että

yksityishenkilöiden lisäksi myös yritysten tulisi voida hakea lähestymiskieltoa jatkuvasti häiriöitä aiheuttavilta henkilöiltä. Niin yritykset kuin työntekijätkin tarvitsevat turvallisen asiointi- ja työympäristön, liitot painottavat. Liittojen toimesta esitettiin selvitettäväksi Ruotsissakin käytetty toimintamalli, jonka toivottaisiin vähentävän uhkailua Suomen tasolla. Tässä toimintamallissa laittoman uhkauksen lisäksi otettaisiin käyttöön sen lievempi tekomuoto, jonka tunnusmerkistö olisi verrannollinen asiakaspalvelutilanteessa ilmenevälle uhkailulle. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2019.)

Liittojen mukaan vallitseva tilanne on se, että yrityksen keinot käyvät vähiin toistuvan häirinnän, vahingonteon, yrityksen työntekijöiden piinaamisen ja uhkailun tapahtuessa. Poliisi ei joko resurssisyyden takia ehdi välttämättä paikan päälle tai laittoman uhkauksen tunnusmerkistö ei täyty. Lainsäädännön näkökulmastakaan ei ole aina mahdollista kieltää yksittäistä henkilöä oleskelemasta yrityksen tiloissa tai niiden läheisyydessä. Niin häiriökäyttäytyminen, kuin omaisuuden vahingoittaminen aiheuttavat suorien kustannuksen lisäksi myös inhimillistä kärsimystä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2019.)

2.6.2 Häirinnän kasvu luo laille muutospainetta

Ylen (2020) artikkelissa käsitellään häirinnän ja uhkailun lisääntymistä Suomen ja Euroopan saralla. Ilmiö on noteerattu myös Suomen valtionhallinnon elimien tasolla, jossa Oikeusministeri Anna-Maija Henrikssonin luotsaamana maalitusta ja laitonta uhkausta koskevaa lakia lähdetään viemään eteenpäin eduskunnan käsittelyyn. Lakiesityksen tullessa eduskuntaan siinä esitetään, että laittomasta uhkauksesta tulisi virallisen syytteen alainen rikos, kun sen kohteena ovat työtehtäviään suorittavat ihmiset. Lakiesitys koskettaisi myös luottamushenkilöitä. Lakiluonnoksen tarkoituksena on halu suojella aiempaa paremmin työntekijöitä, joita häiritään työnsä takia. Lakia on luonnehdittu osaksi maalittamisen vastaisen kamppailun kokonaisuutta. (Yle 2020.)

Tämä oikeusministeriön tuottama hanke lakiluonnoksesta liittyy myös Sanna Marinin hallituksen ohjelmaan, jonka eräänä tavoitteena on muun muassa turvata resurssit ja osaaminen sananvapautta, viranomaistoimintaa, tutkimusta ja tiedonvälitystä uhkaavan järjestelmällisen häirinnän, uhkailun ja maalittamisen torjunnassa ja selvittämisessä, sekä edistää syrjintä- ja viharikostilanteen systemaattista seuranta. (Eduskunta 2020.)

Viranhaltijoihin ja heidän suorittamiin virkatehtäviin kohdistuneista uhkauksista on artikkelin mukaan jo tietoa, ja viranhaltijoita on turvannut muita paremmin se, että virkamiehiin kohdistuvat rikokset, kuten virkamiehen väkivaltainen vastustaminen, on jo virallisen syytteen alainen rikos. Nyt samat lainalaisuudet koskettaisivat virkavaltaa käyttävien ohella myös muita, joita työssään uhataan niin, että kokevat elämänsä, turvallisuutensa tai omaisuutensa olevan vaaran kohteena. Niin sanotusta maalittamista tehdään ministeriössä kattava selvitys.

Oikeusministeri korostaa, ettei niin sanottua "maalittamislakia" ole tekeillä. Tarkoitus on parantaa olemassa olevaa lainsäädäntöä askel kerrallaan. (Yle 2020.)

Oikeusministeriön hankkeella muutettaisiin rikoslain 25 luvun 9 § pykälää, jossa säädetään laittoman uhkauksen syyteoikeudesta. Mikäli lakimuutos tulisi voimaan, laitton uhkaus olisi virallisen syytteen alainen rikos. Teko on kyseisen syytteen alainen silloin, kun laitton uhkaus kohdistuu henkilöön hänen työtehtävänsä vuoksi eikä rikoksentekijä kuulu kyseisen työpaikan henkilöstöön. Syyttäjä saisi nostaa syytteen laittomasta uhkauksesta myös, jos teko on kohdistunut henkilöön hänen julkisen luottamustehtävänsä vuoksi. (Eduskunta 2020.)

“Hankkeen tarkoituksena on turvata edellytykset työtehtävien ja julkisten luottamustoimien hoitamiseen ja suojata nykyistä laajemmin laajoja ammattiryhmiä asiattomalta häirinnältä ja laittomilta uhkauksilta. Ehdotettu rikoslain muutos tehostaisi myös laittoman uhkailun kohteeksi joutuneiden henkilöiden asemaa.” (Eduskunta 2020.)

”Maalittamista ei edes ole lainsäädännössämme, vaan tarkoitus on puuttua tiukemmin uhkailuun, häirintään ja niin sanottuun vihapuheeseen. Laitton uhkaus on yksi niistä rikoksista, joka voi tulla kyseeseen, kun on kyse järjestelmällisestä häirinnästä. Ilmiöön, jota kutsutaan maalittamiseksi haluamme tuki puuttua” mainitsee Oikeusministeri Anna-Maja Henriksson. (Yle (2020).)

2.6.3 Häirinnän hoitaminen kuuluu kaikille

Iso-Britanniassa Trades Union Congress (TUC 2018) on tuottanut kyselyn nuorten työntekijöiden kokemuksista kolmansien osapuolien häirinnästä. Kyselyssä kolmansilla osapuolilla tarkoitetaan henkilöitä, joiden kanssa työntekijä on yhteydessä työnsä viitekehyksessä, mutta jotka eivät ole saman työnantajan palveluksessa kuin he. Tässä kontekstissa kolmansilla osapuolilla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaita, yhteistyökumppaneita tai alihankkijoita. Kyselyyn vastanneista 4500 henkilöistä 36 prosenttia oli kokenut häirintää kolmansien osapuolien toimesta. Kyselyssä häirinnällä tarkoitetaan käyttäytymistä, jonka tarkoituksena tai seurauksena on loukata jonkun ihmisarvoa luomalla pelotteleva, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai loukkaavan ympäristö.

Kyselystä saatujen tuloksien perusteella esitettiin toimenpiteitä kolmessa eri segmentissä eli valtion, työnantajien ja liittojen keskuudessa. Valtion osalta esitettiin toimia työntekijöiden suojelemiseksi juridisin keinoin. Työnantajien keskuudessa toimenpiteitä kaivattaisiin eniten häirinnän suhteen, sillä kyselyn pohjalta ilmeni indikaattoreita, joissa suhtautuminen häirintään oli jossain määrin välinpitämätöntä, ellei vihamielistä. Muutoksia kaivattiin lainsäädäntöön, jossa kaivattiin työnantajalle suurempaa velvoitetta huolehtia häirinnän ehkäisystä. Myös työyhteisöille esitettiin vaatimuksia kehittää omia riskienhallintaan ja muihin häirinnänehkäisyyden pyrkiviin menetelmiin liittyviä käytäntöjään. Myös koulutuksen määrää esitettiin

lisättäväksi. Liittojen osalta taas tehokkaimpia käytäntöjä olivat yhteisten käytänteiden linjaaminen ja koulutuksen tarjoaminen häirinnän hallitsemiseksi. (TUC 2018.)

2.6.4 Seksuaalinen häirintä työelämässä

Elinkeinoelämän keskusliitto (2018) teetti laajan kyselyn seksuaalisesta häirinnästä työelämässä. Kysely kohdistettiin työikäiseen väestöön, ja siihen vastasi yli 2100 henkilöä. Yhteenvedona tutkimusta kävi ilmi seuraavaa: ”7 % työikäisistä (12 % naisista ja 2 % miehistä) ilmoittaa kokeneensa seksuaalista häirintää työssään viimeisten kahden vuoden aikana. Naisten tuoreet häirintätapaukset ovat vahvasti yhteydessä henkilön ikään: alle 25-vuotiaista naisista häirintää on kahden viime vuoden aikana työssään kokenut joka neljäs, kun yli 60-vuotiailla naisilla luku on 6 %. Lähes joka neljäs (23 %) työikäisistä suomalaisista on joskus kokenut työssään seksuaalista häirintää. Naiset kokevat häirintää paljon enemmän kuin miehet, joista vain 9 % ilmoittaa edes joskus kokeneensa seksuaalista häirintää työssään. Naisilla vastaava luku on 38 prosenttia. Häiritsijä on useimmiten asiakas (60 % tuoreista tapauksista). Työkaverit (36 %) ja esimiehet (16 %) syylistyvät häirintään selvästi harvemmin. Häirinnästä ilmoitetaan vähän: 58 % viimeisten kahden vuoden aikana kokeneista ei ilmoittanut asiasta lainkaan. Yleisin syy on pelko siitä, että asiaa ei otettaisi vakavasti. Toiseksi yleisin syy ilmoittamatta jättämiseen on pelko mahdollisten hankaluuksien aiheutumisesta itselle. Työnantajalle (esimies tai muu työnantajan edustaja) häirinnästä ilmoitettiin vain neljäsosassa tapauksista.” (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018.)

2.6.5 Seksuaalinen häirintä palvelualoilla

Palvelualojen ammattiliitto (2020) toteutti kyselyn häirinnästä asiakastyössä. Kysely lähetettiin kaikkiaan 5 000 Palvelualojen ammattiliiton jäsenelle ja siihen vastasi 374 henkilöä. Kyselyn piiriin oli pyritty valikoimaan ammattiryhmiä, joissa tehdään töitä asiakkaiden parissa.

Kyselystä ilmeni, että puolet vastanneista oli kokenut nimittelyä tai uhkailua asiakkaiden taholta viimeisen vuoden aikana. Vastaavasti fyysistä väkivaltaa tai välineellä uhkailua kokeneita oli vain joka kymmenes vastaajista. Tässäkin kyselyssä seksuaalinen häirintä oli yliedustettuna muihin häirinnän ilmenemismuotoihin verrattuna, ja sitä oli kohdannut yli puolet eli 57 % asiakaspalvelutyössä toimivista henkilöistä. Viimeisen vuoden aikana seksuaalista häirintää työssään oli kohdannut 37 %. Vastauksista nousi esille, että tarjoilijat kokevat sitä eniten ja sitä koetaan lähes jokaisessa työvuorossa noin 7 % osuudella. (Palvelualojen ammattiliitto 2020.)

Kyselyn mukaan seksuaalista häirintää koetaan erityisesti nuorien työntekijöiden keskuudessa. Yliedustettu ryhmä oli alle 25-vuotiaat, joista yli 70 % oli kokenut sitä. (Palvelualojen ammattiliitto 2020.)

Seksuaalista häirintää koetaan iästä riippumatta, sillä kyselyn mukaan myös 55-vuotiaat ja vanhemmat olivat kokeneet sitä. Yli kolmannes eli 32 % ilmoitti kokeneensa seksuaalista häirintää joskus, vaikka vain 4 % viimeisen vuoden aikana. Seksuaalista häirintää oli joutunut kokemaan joka viides mies kyselyyn vastanneista. Naisten osuus oli huomattavasti suurempi; häirintä oli naisilla noin 4 kertaa miehiä yleisempää. Vastaajilta kysyttiin myös, oliko #metoo-kampanjalla vaikutusta koettuun häirintään. Suuri osa kyselyyn vastanneista eli 92 % ajattelee, ettei #metoo-kampanjan myötä ole tapahtunut muutosta häirinnän osalta. Vastaajien mukaan työnantajien suhtautumisessa asiaan on ollut paljon hajontaa. Joidenkin mielestä asiassa on tapahtunut positiivinen muutos, kun taas osan mielestä asiassa ei ole tapahtunut muutosta kampanjan johdosta. (Palvelualojen ammattiliitto 2020.)

Kyselyn vastauksista kävi ilmi häirinnän aiheuttavan ahdistusta ja pelkotiloja, joita koki noin joka kolmas vastanneista. Koetun häirinnän takia osa työntekijöistä oli jopa vaihtanut kokonaan alaa tai työpaikkaa. Häirintätilanteet olivat vaikuttaneet työntekijöihin eri tavoilla. Siitä koituvia tuntemuksia olivat muun muassa ärtymys tai mieliala, jonka käsittely tapahtui omassa mielessä. Totuttautumista häirintätilanteisiin pidettiin yhtenä selviytymiskeinona. (Palvelualojen ammattiliitto 2020.)

Yli puolet vastaajista ei kertonut häirinnästä esimiehelleen erilaisista syistä. Syitä olivat muun muassa se, että esimiehelle kertomisesta ei uskottu olevan mitään hyötyä, ja jos asia oli tuotu esimiehen tietoon, sillä ei myöskään koettu useasti olevan vaikutusta, koska mitään toimenpiteitä ei sen suhteen tapahtunut. Kyselystä kävi ilmi, että kaupan alalla esimiesten toimimattomuus häirinnästä ilmoittamisen jälkeen oli kaikista yleisintä. Yleisesti reagointia häirintää kohden kuitenkin tapahtui, ja noin kolmannes esimiehistä otti asian hoitaakseen. (Palvelualojen ammattiliitto 2020.)

Edellä mainitun kyselyn ohella Palvelualojen ammattiliitto teetti vuonna (2015) kyselyn seksuaalisesta häirinnästä palvelualoilla, johon vastasi 580 sen jäsentä. Uusimman kyselyn tulosten mukaan häirinnän trendi on nousujohteinen. Häirintää kohdanneiden osuus on lisääntynyt poikkileikkaavasti läpi ammattiryhmien verrattuna vuoteen 2015.

Vuoden 2015 kyselyyn osallistuneet myyjät kertoivat kohdanneensa seksuaalista häirintää 50 % ja vuonna 2020 56 %. Vuonna 2015 21 % siivoojista toi ilmi, että on kohdannut asiakkaiden toimesta seksuaalista häirintää ja vuonna 2020 24 %. Vuoden 2015 kyselyssä tarjoilijat kokivat seksuaalista häirintää 61 % osuudella. Vuonna 2020 tarjoilijoiden kokema seksuaalinen häirintä oli noussut 75 % asti. Esimiehille ilmoittaminen oli vajavaista vuoden 2015 kyselyn mukaan, vain 55 % osuudella vastaajista. Vuoden 2020 kysely muutti tilastoja entistä huonompaan suuntaan ja 60 % osuus vastaajista jätti häirinnästä ilmoittamatta. (Palvelualojen ammattiliitto 2020.)

2.7 Häirinnästä aiheutuvat kustannukset

Aikaisemmin mainitussa Helsingin yliopiston Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutin (2018) toisessa yritysuhritutkimuksessa kysyttiin rikoksen aiheuttamia suoria kustannuksia rikoksen uhriksi joutuneilta toimipaikoilta jokaisesta rikostyypistä ja viimeisimmästä tapauksesta. Vastaajilta tiedusteltiin, kuinka suuret euromääräiset kustannukset tapaus aiheutti toimipaikalle. ”Omaisuuksien kohdistuneissa rikoksissa tarkennettiin, että kysymys oli omaisuuden arvosta ja vahinkojen korjaamisen aiheuttamista kuluista (vähentämättä mahdollisia vakuutuskorvauksia). Jos vastaaja ei tiennyt kustannuksia tarkkaan, häntä pyydettiin arvioimaan niitä.” Tutkimuksessa häirintä ja vainoaminen olivat suurimpien keskiarvo- ja mediaanikustannusten joukossa. ”Majoitus- ja ravintola-alalla suurimmat keskiarvokustannukset olivat aiheutuneet työntekijän tekemistä kavalluksista ja alihankkijan tekemistä varkauksista, työntekijään kohdistuvasta toistuvasta häirinnästä tai vainoamisesta sekä vahingonteosta. Mediaanikustannuksista suurimmat olivat aiheutuneet työntekijään kohdistuvasta toistuvasta häirinnästä tai vainoamisesta, murroista ja työntekijän tekemistä kavalluksista.”

The Australia Institute-ajatushautomo (2019) teetti riippumattoman kyselyn, jonka aiheena oli arvioida verkossa tapahtuvan häirinnän tai viharikosten taloudellisia kustannuksia. Vuonna 2018 kysyttiin kansallisesti edustavalla otoksella 1557 australialaisesta verkossa tapahtuneesta häirinnästä ja verkkovihatapauksesta. Alla olevasta tilastosta käy ilmi kustannuksia, joiden suuruusluokka sijoittuu noin 300 milj. ja 3,7 mrd. dollarin välille. Kyseessä on kokonaisvaltaisen arvio verkossa tapahtuvan häirinnän ja vihan kustannuksista. (Kuvio 2.)

Table 2: National costs of online harassment and cyberhate – low estimate

Experience	Estimated Population	Cost per person	Total
Medical costs (under \$1,000)	388,555	\$50	\$19,427,774
Medical costs (\$1,000 or more)	43,173	\$1,000	\$43,172,832
Lost income (under \$1,000)	323,796	\$325	\$105,233,777
Lost income (\$1,000 or more)	161,898	\$1,000	\$161,898,119
Total			\$329,732,502

Table 3: National costs of online harassment and cyberhate – high estimate

Experience	Estimated Population	Cost per person	Total
Medical costs (under \$1,000)	388,555	\$50	\$19,427,774
Medical costs (\$1,000 or more)	43,173	\$8,000	\$345,382,653
Lost income (under \$1,000)	323,796	\$325	\$105,233,777
Lost income (\$1,000 or more)	161,898	\$20,000	\$3,237,962,374
Total			\$3,708,006,578

Kuvio 2 Taloudelliset kustannukset (The Australia Institute 2019).

Tulosten perusteella taloudelliset kustannukset ja vahingot ovat merkittäviä, mistä voidaan todeta häirinnällä olevan mittavia vaikutuksia kansallisella tasolla. Tutkimuksessa ei ollut

eritelty työssä tapahtuvaa häirintää omaksi yksikökseen, mutta tuloksista ilmeni häirinnän vaikuttavan negatiivisesti kykyyn tehdä töitä ja ansaita palkkatuloja. Kyseinen tulos kattoi 28 % vastaajista.

3 Työn vaiheet ja menetelmät

Opinnäytetyön aihe alkoi muodostua, kun toimeksiantaja lähestyi kyseisen selvityksen tuottamisen tiimoilta. Aihetta koskevan keskustelun pohjalta alkoivat muodostua ne teemat, jotka tunnistettiin relevanteiksi opinnäytetyön kannalta. Aiheen ajankohtaisuus ja asiakasapalvelukanavien siirtyminen yhä enemmän etäyhteyksien varaan toimi motivaattorina häirintäilmiön kartoittamisen puolesta.

Omaakohtaiset kokemukset asiakaspalvelutilanteissa ja niiden sisällä tapahtuneista häirintäpauksissa niiden kokijana toivat ilmiön kartoittamisen yhä lähemmäs konkretiaa, koska niitä kohdatessa ei koettu sen aikaisissa työsuhteissa olleen toimintamalleja tai muuta tietoa. Kyseinen aihe oli myös tutkimisen arvoinen, koska sen selvittämisellä saataisiin tuotettua uutta tietoa häirintäilmiöstä, jota ei ollut aikaisemmin toteutettu etäasiakaspalvelujen kontekstissa.

Tieteellisessä tutkimuksessa noudatetaan tieteellisen tutkimuksen traditioita eli perinteitä. Olennaista siinä ovat tutkimusongelma, tutkimuskysymykset ja niihin vastaaminen yleisesti hyväksyttyjä menetelmiä käyttämällä. Tieteellisessä tutkimuksessa teoreettisen viitekehyksen avulla osoitetaan, mihin tieteelliseen keskusteluun tutkimuksella osallistutaan ja mihin tutkimus luo uutta tietoa. (Ojasalo 2009.)

Edellä mainittuja seikkoja seuraten alkoi alustavan suunnitelman eli aiheanalyysia työstäminen. Sen tarkoituksena oli määritellä suunnitellun työn tavoitteet, menetelmät ja muut keskeiset aihepiirit. Toukokuussa 2020 tehdyn aiheanalyysin pohjalta aloitettiin empiriaosuutta kehystävän tietoperustan muodostaminen, johon pyrittiin keräämään aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, tutkimuksia, artikkeleita ja muita kokonaisuuksia. Tietoperustan pohjalta alettiin työstämään kysymyspatteristoa, jonka oli määrä palvella työn tavoitetta eli tuottaa tilannekuvaa työntekijöiden kohtaamasta häirinnästä etäasiakaspalvelussa. Kysymyspatteriston hyväksytysti valmistuttua se lähetettiin vastaajayrityksille. Vastauksien saavuttua sen tuloksia ryhdyttiin analysoimaan tilastollisesti kuvaavalla analyysilla. Analysoinnin valmistuttua niistä koostettiin yhteenveto ja johtopäätökset vastauksien kokonaisuuksien pohjalta.

3.1 Määrällinen tutkimus

Määrällinen tutkimus on menetelmä, joka antaa yleiskäsityksen muuttujien välisistä suhteista ja eroista. Muuttuja on esimerkiksi henkilöä koskeva asia, toiminta tai ominaisuus. Se on asia,

josta määrällisessä tutkimuksessa halutaan tietoa. Määrällisessä tutkimuksessa tietoa tarkastellaan numeerisesti. Tämä tarkoittaa, että tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia käsitellään yleisesti kuvaillen numeroiden avulla. Määrällinen tutkimusmenetelmä vastaa kysymyksiin, kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein. (Vilkka 2007, 13-14.)

Kaikilla tutkimuksilla on tarkoitus. Määrällisen tutkimuksen tarkoitus on joko selittää, kuvata, kartoittaa, vertailla tai ennustaa ihmistä koskevia asioita ja ominaisuuksia tai luontoa koskevia ilmiöitä. (Vilkka 2007, 19). Tämän opinnäytetyön aiheen tutkimustyyppi on määritelty kartoittavaksi, koska tavoitteena oli tuottaa tilannekuvaa työntekijöiden kohtaamasta häirinnästä. Etäasiakaspalveluissa tapahtuvaa häirintää ei ollut aikaisemmin tutkittu Suomen tasolla, joten kartoittavan tutkimustyön tavoitteena on kerätä jäsenneltyä kokonaiskuvaa aiheesta.

Vilkan (2007, 20) mukaan kartoittavan tutkimuksen tavoitteena on etsiä uusia näkökulmia. Sen avulla voidaan tutkia vähän tunnettuja asioita sekä selvittää tarkasteltavaa aihetta kirjallisuuden ja muiden sisältöjen avulla, että kehittää hypoteeseja. Kartoittavalla tutkimuksella voidaan löytää tarkasteltavasta asiasta keskeisiä malleja, teemoja, luokkia ja tyypittelyjä. Niiden avulla voidaan vuorostaan piirtää asiaa tai ilmiötä koskeva ”kartta”.

Vilkan (2007, 17) mukaan vastaajien suuri määrä on olennaista määrällisen tutkimuksen aineistolle. Suositeltavaksi havaintoyksikön esimerkiksi henkilöiden vähimmäismääräksi hän luonnehtii 100, jos tutkimuksessa käytetään tilastollisia menetelmiä. Määrällisen tutkimukseen kuuluvia ominaisia tekijöitä ovat tiedon strukturointi, mittaus, mittarin käyttö, tiedon käsittely ja sen esittäminen numeerisesti, tutkimusprosessin ja tulosten objektiivisuus sekä suuri vastaajien määrä.

Opinnäytetyössä käytettiin kaikkia edellä mainittuja tekijöitä, lukuun ottamatta suurta vastaajamäärää. Määrällistä tutkimusta ei kuitenkaan pystytty opinnäytetyön suunnitelmasta huolimatta toteuttamaan, koska perusjoukko selvityksessä oli niin pieni. Selvityksen perusjoukkona oli 35 ja otokseksi muodostui 17 vastaajayksikköä. Selvityksessä itsessään olennaista ei ollut vastaajamäärä sinänsä. Tavoitteena oli saada mukaan edustusta eri toimialoilta ja se, että vastaajissa olisi mukana isoja asiakasmääriä omaavia yrityksiä (0,5-2 miljoonaa asiakasta) ja sitä kautta asiakaspalvelun tapahtumamääriltään isoja toimijoita.

3.2 Menetelmät

Opinnäytetyön kannalta soveltuvimmaksi aineistonhankintamenetelmäksi valikoitui kysely, koska tuotettava selvitys tehtiin kyselylomakkeella. Valintaan vaikutti tutkittavan ilmiön viitekehys, jota haluttiin kartoittaa tarkemmin ja luoda siitä tilannekuvaa. Kysely valikoitui luontevimmaksi menetelmäksi, koska se haluttiin tuottaa isolla määrällä vastaajia. Kyselyn tekeminen näyttäytyi toimeksiantajalle luontevimpana vaihtoehtona, sillä se oli entuudestaan

tuottanut kyselyitä asiakasyrityksilleen, ja toimeksiannon sisältöön kuului rajausta tehdä kysely sähköisellä lomakkeella. Kyselylomake itsessään lähetettiin vastaajakunnalle toimeksiantajan hallinnoiman kyselyohjelmiston kautta.

Kysely on aineistonhankintamenetelmä, jossa tietyin kriteerein valitulta ihmisjoukolta kysytään vastauksia samoihin kysymyksiin. Kysely voidaan toteuttaa monella tavalla: kyselyn toteuttamistapojen, kysymysten sisältöjen ja vastaajajoukon rajauksen valintaan vaikuttaa se, mitä tutkimuksessa halutaan saada selville. Kyselyn laatimiseen ja toteuttamiseen liittyy runsaasti tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa kyselyssä saataviin vastauksiin, vastausten informatiivisuuteen, kyselyn vastausprosenttiin ja kyselyn luotettavuuteen. Kyselyn toteuttaminen edellyttää sen ongelmakohtiin paneutumista etukäteen ja kyselyn pilotoimista ennen sen toteuttamista. Kyselyn muodosta riippuen vastauksia voidaan analysoida sekä määrällisesti että laadullisesti (Jyväskylän yliopisto 2016). Opinnäytetyön aineisto analysoitiin määrällisellä menetelmällä, joksi valikoitui tilastollisesti kuvaava analyysi.

Kysely on aineiston keräämisen tapa, jossa kysymysten muoto on vakioitu. Kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. (Vilka 2007, 27). Kyselylomakkeen laatimiseen tarvitaan kirjallisuuteen perustuvaa teoriapohjaa. Ilman tätä kysymysten laatiminen on melkein mahdotonta. Tutkijan tulee miettiä tutkimusongelmaa ja sen täsmentämistä. Käsitteet on määriteltävä tarkasti sekä mietittävä minkä tutkimusasetelman valitsee. Tutkijan on varmistuttava siitä, että esitetyt kysymykset antavat vastauksen selvitetävään asiaan. Kysymyksiä ei voi enää muuttaa, kun kyselylomakkeet on lähetetty ja tiedot saatu. (Heikkilä 2001, 47, 49.)

Vaikka tutkimuksen aihe on tärkein vastaamisen vaikuttava seikka, voidaan myös lomakkeen laadinnalla ja kysymysten tarkalla suunnittelulla tehostaa tutkimuksen onnistumista. Kysymyksiä voidaan muotoilla monella tavalla. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009.) Tässä opinnäytetyössä käytettiin monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Hirsjärvi ym. (2009) määrittelee monivalintakysymyksen kysymykseksi, jossa tutkija on laatinut valmiit, numeroidut vastausvaihtoehdot ja vastaaja merkitsee rastin tai rengastaa lomakkeesta valmiin vastausvaihtoehdon, jos sellainen ohje on annettu. Avoimissa kysymyksissä taas esitetään vain kysymys ja jätetään tila vastausta varten. Kyselyssä on strukturoidun kysymyksen ja avoimen kysymyksen välimuoto, jossa valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen ajatellaan saatavan esiin näkökulmia, joita tutkija ei ole etukäteen osannut ajatella.

Kysymyspatteristoa suunnitellessa pyrittiin erilaisiin kysymyksiin saamaan tietoa häirinnän määrästä ja laadusta. Kysymyksiin sisällytettiin omia teemoja, joilla haluttiin kartoittaa vastauksia muun muassa häirinnän yleisyydestä, esiintymisestä ja yritysten nykyisistä toimenpiteistä häirintää kohdatessa sekä sen vaikutuksista henkilökunnan keskuudessa. Kysymyspatteristo

koostui 13 kysymyksestä, joista yhdeksän oli suljettuja kysymyksiä ja neljä avointa kysymystä. Kysymysvalinnat ja niiden perustelut esitetään 4. luvussa ”Kyselyn tulokset”.

Kysymyspatteriston valmistuttua se esitettiin toimeksiantajalle, joka antoi hyväksynnän sille. Edelleen sovittiin, että toimeksiantaja vastaa kyselylomakkeen lähettämisestä, koska toimeksiantajalla on tapana toteuttaa erilaisia kyselyjä asiakkailleen ja muille sidosryhmilleen. Toimeksiantajalla oli täten olemassa kyselyn lähettämiseen ja vastausten käsittelyyn sopiva alusta.

3.3 Kyselyn toteutus

Selvitys toteutettiin toimeksiantajan isojen asiakasyritysten asiakaspalvelutoiminnoista vastaaville päättäjille suunnatulla sähköisellä kyselyllä. Toimeksiantaja oli kyselyä varten etukäteen ottanut yhteyttä yrityksiin ja kerännyt yrityksistä vastuuhenkilöiden listaa. Vastaajayrityksiä oli useilta eri toimialoilta. Joukossa oli muun muassa teleyrityksiä, pankkeja, vakuutusyhtiöitä, mediataloja ja verkkokauppoja sekä toimialoja palvelevia contact center-palveluntarjoajia. Yritysten anonymiteetin säilyttämisen vuoksi kyselyn vastauksiin ei sisällytetty henkilötietoja.

Kyselylomake lähti 35 yritykselle, joista 17 yritystä vastasi. Yksi vastaus koostui yhden yrityksen monista paikallisista toimipisteistä. Kysely itsessään lähetettiin kesäkuussa 2020, ja muiden tutuksien saattelemana saatiin tarvittava määrä vastaajia syyskuussa 2020. Kyselyn lähettämisen ajankohta oli toteutuksen kannalta haasteellinen, koska se ajoittui kesän kuukausiin ja ilmeisesti kesällä pidettävät vuosilomat aiheuttivat kyselyn tuloksien viivästymistä.

3.4 Tilastollisesti kuvaava analyysi

Tavanomaista määrälliselle tutkimukselle on, että tutkimusaineistoa kuvataan tilastollisesti ja havainnollistetaan graafisesti. Tilastollisella analyysillä voidaan todeta aineistosta esimerkiksi ilmiöiden määriä, yleisyyttä, jakautumista ja jäsentymistä luokkiin. (Jyväskylän yliopisto 2015.) Tilastollisesti kuvaava analyysi soveltui kyselyn vastauksien esittämiseen parhaiten, sillä vastauksista haluttiin tuoda yksinkertaisesti esille niiden keskeisimmät havainnot.

Tilastollisesti kuvaava analyysi aloitettiin havaintomatriisin käsittelyllä, joka saatiin valmiina toimeksiantajalta. Vilkan (2007, 111) mukaan havaintomatriisi on sama kuin aineisto. Havaintomatriisin vaakarivillä on yhden vastaajan, havaintoyksikön, kaikkien muuttujien tiedot. Muuttujia ovat tutkittavat asiat. Pystysarakkeessa ovat yhtä asiaa koskevat tiedot kaikilta havaintoyksiköiltä.

Havaintomatriisista syötettiin jokaisen suljetun kysymyksen vastaukset numeeriseen muotoon, ja niistä muodostettiin omat kysymyskohtaiset vastausjakaumat. Toimeksiantaja oli linjannut, missä muodossa kunkin kysymyksen halusi havainnollistettavan. Kysymyksiä havainnollistettiin

pystypylväs- tai sivupylväs- ja piirakkakuvaajalla. Numeeriset vastausjakaumat syötettiin linjattuun havainnollistettavaan muotoon ja ne esitettiin prosentteina. Avointen kysymysten vastauksista tehtiin tekstikoonti, josta nostettiin vastauksissa esiintyviä keskeisiä teemoja jäsenneltyyn muotoon. Avointen kysymysten tarkoituksena oli saada tietoa, mitä suljettujen kysymysten avulla ei voitu saada. Pääasiassa avointen kysymysten tarkoituksena oli, että vastaaja pystyisi vastaamaan halutullaan tavalla ja vapaasti. Tämän selvityksen avoimissa kysymyksissä oli kuitenkin asetetut raamit siihen, mitä tietoa niillä haluttiin saada ja vastaukset pysyisivät esitetyn kysymyksen aihealueen sisällä. Varsinaisia syy-seuraussuhteita ei tarkoituksellisesti pyritty selvittämään, koska se ei kuulunut selvityksen viitekehykseen. Kysymysten avulla haluttiin vastaajien kuvaavan, miten kysytyt asiat ovat yrityksessä hoidettu, kuitenkin poissuljettuna siihen johtaneet tekijät ja muut mahdolliset syy-seuraussuhteet.

Kyselyn vastauksien analysoinnin myötä ryhdyttiin rakentamaan löydöksistä yhteenvetoa ja lopulta johtopäätöksiä. Vastauksien esittelyä kehystettiin linkittämällä häirintäteemaan liittyviä kokonaisuuksia, jotka tukivat johtopäätösten ja pohdinnan esittämistä. Tietoperusta, kyselyn tulokset, johtopäätökset ja pohdinta toimitettiin toimeksiantajalle.

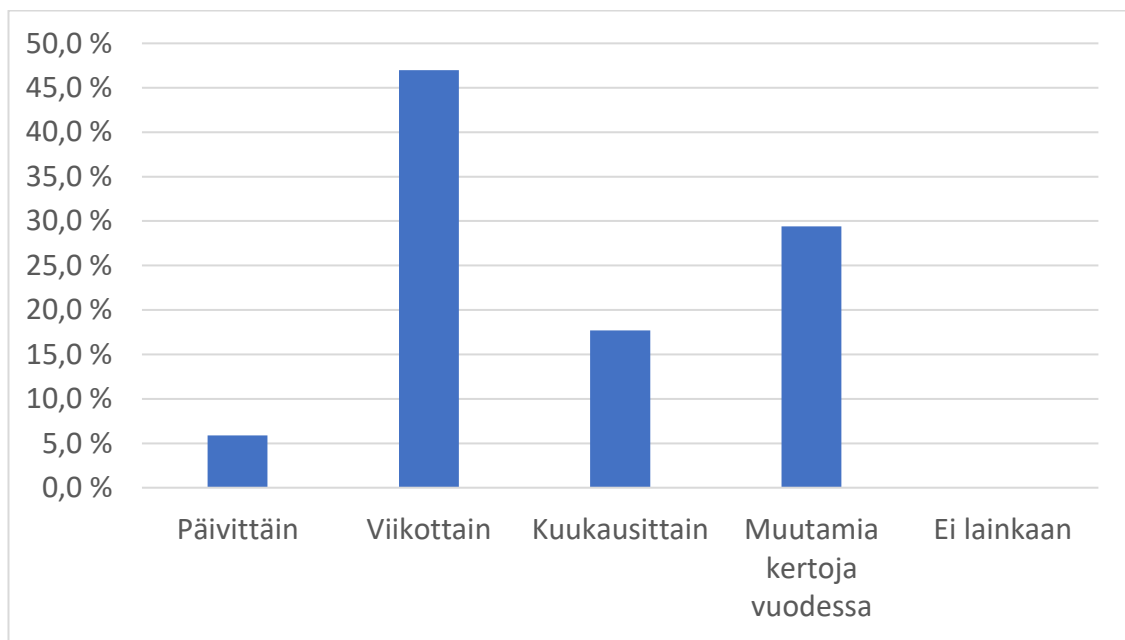
4 Kyselyn tulokset

Tässä luvussa käsitellään kyselyn tuloksia kysymys kerrallaan tilastollisesti kuvaavalla analyysillä ja tuodaan esille niiden keskeisimmät havainnot. Jokaisen kysymyksen tuloksien käsitteelyyn on sisällytetty, mitä kysymyksellä on vastaajilla haettu. Alaotsikot on nimetty kysymysten mukaan.

4.1 Onko puhelin- ja chat-asiakaspalveluhenkilöstönne kohdannut häirintää asiakkaiden toimesta?

Kyselylomakkeen ensimmäisessä kysymyksessä haettiin vastausta häirinnän kohtaamiselle. Kysymyksen vastausvaihtoehdot oli jaettu viiteen eri luokkaan. Niillä pyrittiin saamaan vastauksia häirinnän frekvenssistä eli esiintymistiheydestä. Vastausvaihtoehdot olivat päivittäin, viikoittain, kuukausittain, muutamia kertoja vuodessa ja ei lainkaan.

Vastausjakaumassa korostui kaksi vastausvaihtoehtoa vastaajayritysten kohtaamasta häirinnästä. Suurimmat häirintätapausten frekvenssit ilmenivät viikoittain (47 %) ja muutamia kertoja vuodessa (30 %). Edellä mainittujen vastausten ohella kolmanneksi suurimmaksi vastaukseksi nousi kuukausittain (18 %). Päivittäin koettua häirintää esiintyi 6 %:ssa asiakasyrityksistä. Vastauksista käy ilmi, että jokainen vastaajayritys kohtaa työssään häirintää jollain aikavälillä ja siltä ei ole välttytty missään yrityksessä. (Kuvio 3.)



Kuvio 3 Onko puhelin- ja chat-asiakaspalveluhenkilöstönne kohdannut häirintää asiakkaiden toimesta?

4.2 Minkä tyyppistä häirintä on ollut?

Toisessa kysymyksessä haettiin vastauksia siihen, minkä tyyppistä häirintä on ollut. Kysymyksessä oli viisi monivalintavastausvaihtoehtoa. Vaihtoehtoihin oli sisällytetty myös kirjallisen vastaamisen mahdollisuus, jossa vastaajaryitykset saivat kuvailla, minkä tyyppistä häirintää on koettu. Vastaajaryityksissä koettiin häirintää useissa eri muodoissa, joista muuta uhkaamista koettiin kaikista eniten 70% osuudella kaikista vastaajaryityksistä. Muuksi uhkaamiseksi luokiteltiin nimittely vähättely, perheenjäsenten uhkailu, sosiaalisen median ja julkisuudella uhkailua sekä asiatonta käytöstä. 47% osuudella koettiin painostusta ja väkivallalla uhkaamista. Syrjintää sukupuoleen, ikään tms. liittyen koki 41 % ja seksuaalista häirintää 29 % vastaajista. (Kuvio 4.)

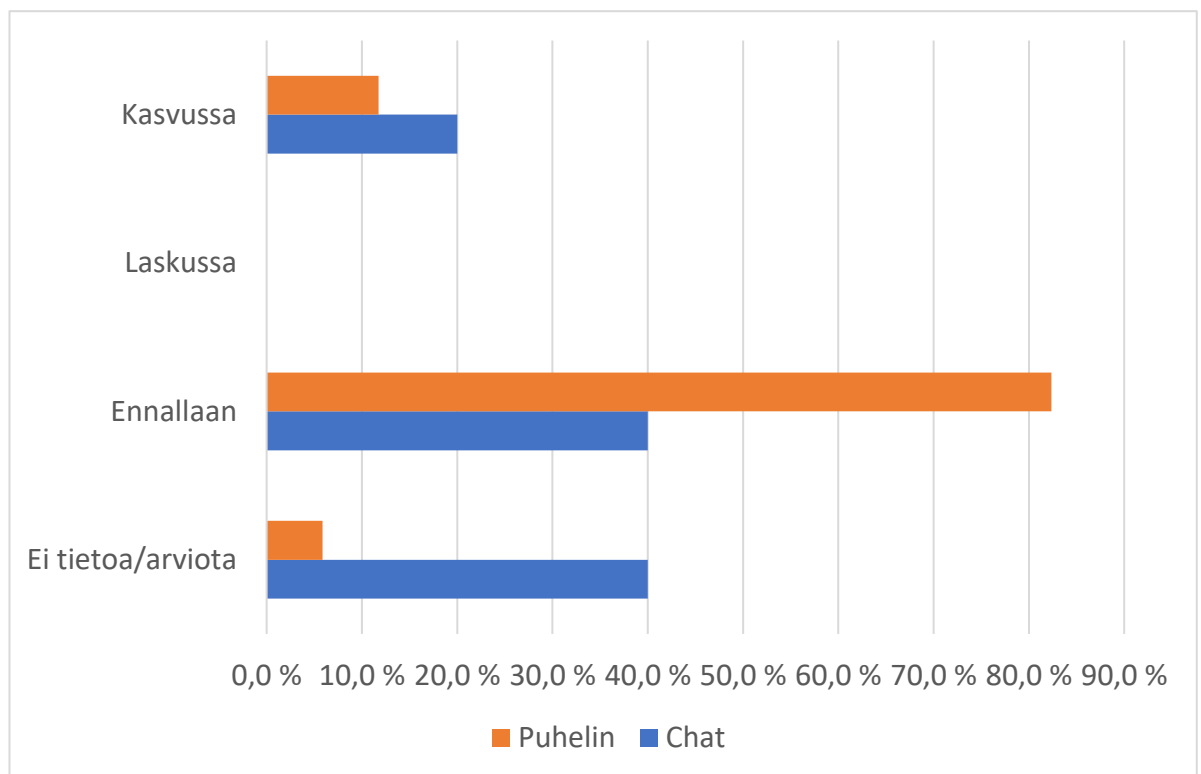


Kuvio 4 Minkä tyyppistä häirintä on ollut?

4.3 Ovatko häirintätapausten määrä yrityksessänne...?

Kolmannessa kysymyksessä käsitellään vastauksia häirintätapausten määrän kehitykselle asiakasyritysten keskuudessa. Häirintätapausten määrälle ei määritetty kysymyksessä aikasykliä, vaan niiden yleistä trendiä. Vastaukset on segmentoitu puhelin- ja chat-palveluiden kesken. Vastauksista ilmeni hajontaa edellä mainittujen palveluiden sisällä.

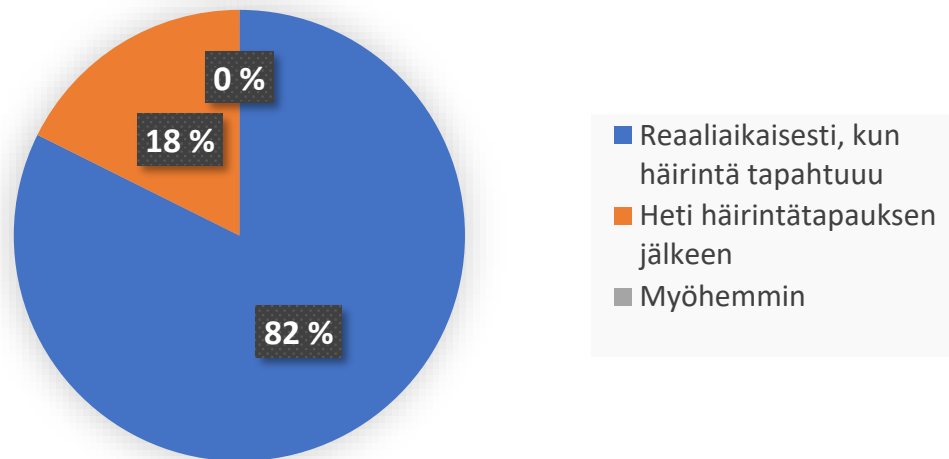
Häirinnän koettiin olevan ennallaan puhelinpalveluissa (82 %), mutta chat-palveluissa vastaava luku oli vähän alle puolet (40 %) suhteessa puhelinpalveluihin. Kasvua oli havaittavissa kummankin osalta. Chatin osuus oli 20 % ja puhelimen 12 %. Häirintätapausten määrän kehityksestä ei ollut tietoa tai arviota chatissa (40 %) ja puhelimesta (6 %). Laskussa olevia määriä ei ollut vastauksien perusteella havaittavissa. (Kuvio 5.)



Kuvio 5 Ovatko häirintätapausten määrä yrityksessänne...?

4.4 Onko henkilöstöllä mahdollisuus raportoida häirinnästä?

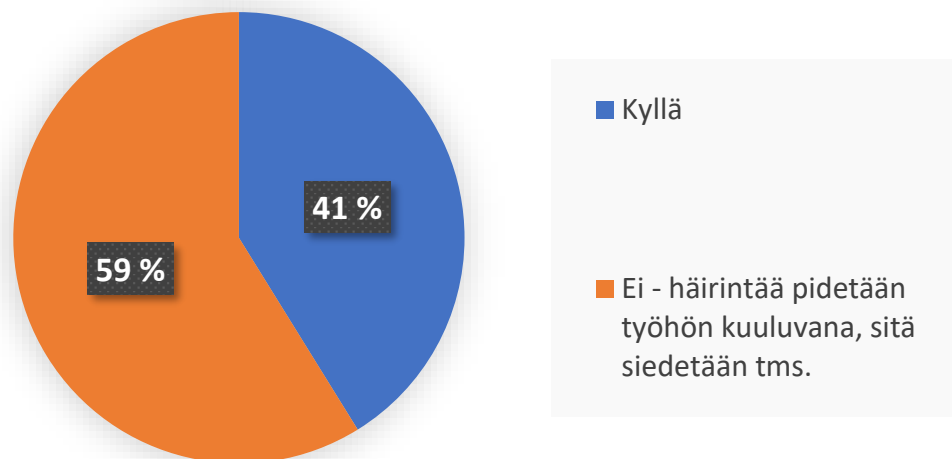
Neljännessä kysymyksessä haettiin vastauksia henkilöstön mahdollisuudesta raportoida häirintätapauksista. Vastauksissa korostui häirinnästä raportointi reaaliaikaisesti, kun häirintä tapahtuu (82 %). Raportointi heti häirintätapauksen jälkeen kattoi lopun vastauksista, joka oli (18 %). Myöhemmin tapahtuvaa raportointia ei vastauksien perusteella ollut. (Kuvio 6.)



Kuvio 6 Onko henkilöllä mahdollisuus raportoida häirinnästä?

4.5 Raportoiko henkilöstö häirinnästä riittävästi?

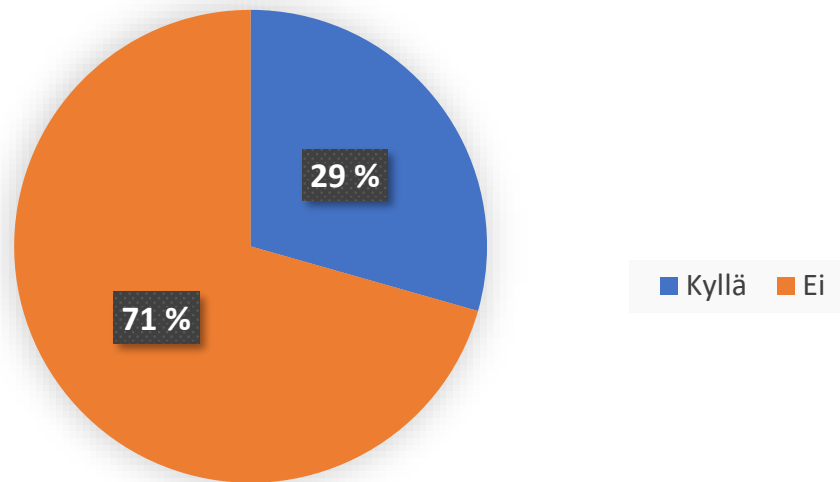
Viides kysymys käsittelee, että raportoiko henkilöstö riittävästi häirintätapauksista. Vastauksista kävi ilmi, että henkilöstö raportoi häirinnästä riittävästi (41 %) osuudella. Prosentuaalisesti enemmistö asiakasyrityksistä piti häirintää työhön kuuluvana ja siedettävänä 59 %. (Kuvio 7.)



Kuvio 7 Raportoiko henkilöstö häirinnästä riittävästi?

4.6 Pidätkö jatkuvaa tilastoa häirintätapauksista?

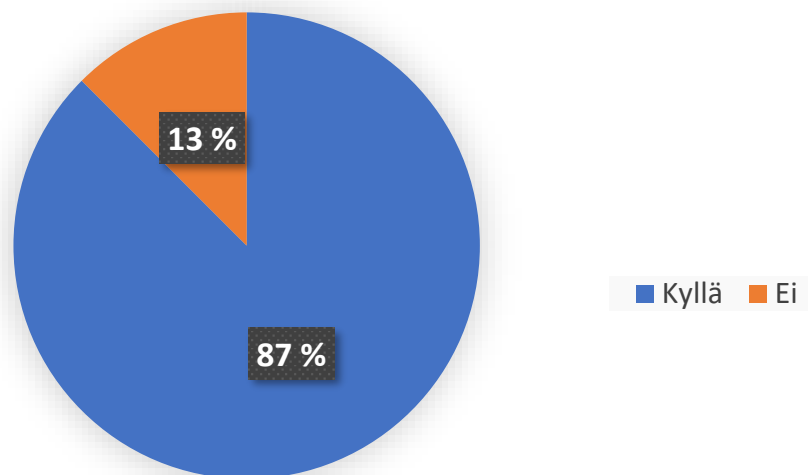
Kysymyksessä haettiin vastausta siihen, onko vastaajayritysten henkilöstöä koulutettu häirintätilanteita varten. Enemmistö vastaajista (71 %) kouluttaa henkilöstöä häirintätilanteita varten ja vastaavasti 29 % ei kouluta henkilöstöä. (Kuvio 8.)



Kuvio 8 Pidätkö jatkuvaa tilastoa häirintätapauksista?

4.7 Onko henkilöstölle menettelyohjeet häirintätilanteita varten?

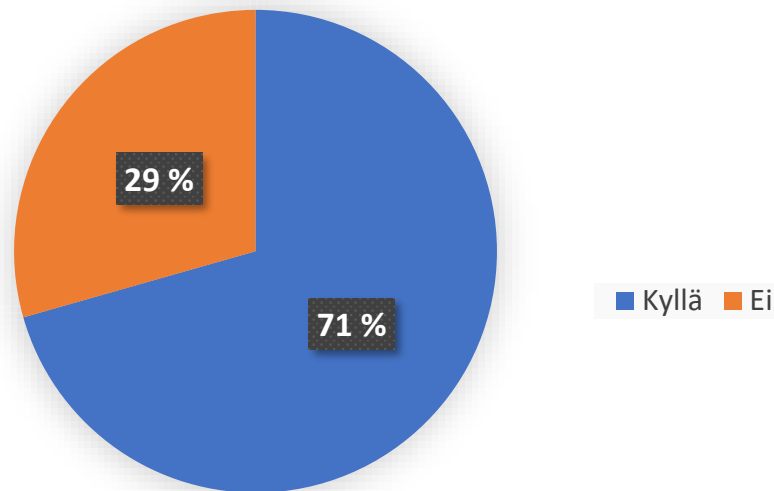
Seuraavassa kyselyn kysymyksessä haettiin vastausta siihen, onko henkilöstölle laadittu menettelyohjeet häirintätilanteita varten. Suurimmalla osalla (87 %) vastaajayrityksistä on menettelyohjeet vastaavia tilanteita varten ja loput 13 % vastaajista ilmoitti, että heillä ei ole ohjeita henkilöstönsä keskuudessa. (Kuvio 9.)



Kuvio 9 Onko henkilöstölle menettelyohjeet häirintätilanteita varten?

4.8 Onko henkilöstöä koulutettu häirintätilanteita varten?

Kysymyksessä haettiin vastausta sille, onko vastaajayritysten henkilöstöä koulutettu häirintätilanteita varten. Enemmistö vastaajista 71 % kouluttaa henkilöstöä häirintätilanteita varten ja vastaavasti 29 % ei kouluta henkilöstöä. (Kuvio 10.)



Kuvio 10 Onko henkilöstöä koulutettu häirintätilanteita varten?

4.9 Onko henkilöstöllä mahdollisuus pyytää ammattiapua vakavissa tapauksissa?

Viimeisimmässä suljetussa kysymyksessä haettiin vastusta siihen, onko henkilöstöllä mahdollisuus pyytää ammattiapua vakavissa tapauksissa. Jokainen vastaajaryitys kertoi ammattiapua olevan saatavilla vakavien tapausten varalta. Vastausten yksimielisyyden takia visualisoinnille ei nähty tarvetta.

4.10 Avoimet kysymykset

Ensimmäinen avoin kysymys käsitteli sitä, kohdistuvatko häirintätapaukset tasaisesti henkilökuntaan vai onko joku osa yli- tai aliedustettu. Vastauksista käy ilmi, että häirintä jakautuu pääosin tasapuolisesti henkilökunnan kesken, mutta poikkeuksiakin löytyi. Näitä poikkeuksia olivat muun muassa naiseen ja etnisiin vähemmistöihin kohdistuva häirintä. Näiden ohella häirinnän koettiin kohdistuvan myös sattumanvaraisesti kenelle tahansa.

Toinen avoin kysymys käsitteli sitä, mitä keinoja vastaajaryityksillä on käytössä häirintätapausten hoitamiseksi. Vastauksia tuli monipuolisesti, mutta niiden keskuudessa havaittiin samankaltaisia ominaisuuksia. Vastauksissa esiintyi yhtäläisiä toimintamalleja häirintätapausten hoitamiseksi, joita olivat muun muassa koulutus, ohjeistus ja keskustelu. Yhtenä ohjenuorana oli häirintää aiheuttavan asiakkaan palvelun päättäminen. Keskustelujen osalta niitä luonnehdittiin purkukeskustelun kaltaiseksi. Näissä keskusteluissa on käyty läpi muun muassa seuraavia asioita:

”Valmentaja kuuntelee puhelun asiakasneuvojan kanssa ja tapahtunut käydään läpi. Asiakasneuvojan kanssa mietitään keinoja, miten asiakkaan olisi saanut rauhoittumaan ja kerrotaan,

että kontakti on sallittua lopettaa häirintätilanteessa ja pyytää asiakasta palaamaan asiaan rauhoituttuaan.”

”Palvelupuhelun päättäminen, asiasta jälkikäteen keskustelu, palvelukoulutus”

”... keskustelumalli esihenkilön kanssa ja jälkihoito sekä tarvittaessa työterveyden ammattilaisapu”

Vastaajayrityksillä oli myös yhtenä toimintamallina tapahtuneesta raportointi esimerkiksi turvallisuusosastolle ja sen ohella häirintää aiheuttaneen asiakkaan kontaktointia pidettiin myös mahdollisuutena häirintätapausten hoitamiseksi.

Seuraavana avoimena kysymyksenä oli, mitä vaikutuksia häirinnällä on ollut henkilökuntaan. Vaikutusten mainittiin näkyvän muuan muassa stressinä, epävarmuutena ja motivaation laskuna sekä mahdollisina pelkotiloina. Henkilökunta tunnisti erilaisia häirinnän vaikutuksia ja vaikutusten todettiin riippuvan työntekijän henkilökohtaisista ominaisuuksista, koska jokainen kokee häirinnän eri tavoilla.

5 Tulosten yhteenveto

Etäasiakasrajapinnassa tapahtuvasta työntekijöiden häirinnästä ei ole aikaisemmin tehty Suomessa ilmiön laajuutta tai muita ulottuvuuksia koskevaa selvitystä. Tämä opinnäytetyö onkin siten ensimmäinen laatuaan ja käsittelee etäasiakaspalveluissa tapahtuvaa häirintää yleisellä tasolla. Tuotettu selvitys antaa katsauksen tässä viitekehyksessä tapahtuvasta häirinnästä, sen määrästä ja laadusta.

Kyselyn vastauksista kävi ilmi, että häirintää koetaan eri esiintymistiheyksissä ja sen laskusta ei ollut havaittavissa muutosta. Huomionarvoisena tuloksena oli, että vain kolmasosa vastaajista piti yllä jatkuvaa tilastoa häirintätapauksista, vaikka monenlaista häirintää kohdattiin työntekijöiden keskuudessa. Vaikka henkilöstöllä on mahdollisuus raportoida häirinnästä reaaliaikaisesti tai häirintätapausten jälkeen, ei suurin osa vastaajista kokenut henkilöstön raportoivan siitä riittävästi. Häirintää pidettiin työhön kuuluvana ja sitä siedetään. Tämän ohella henkilöstöllä on menettelyohjeet ja koulutus häirintätilanteita varten sekä mahdollisuus ammattiavun saamiseen vakavien häirintätapausten kohdalla. Kokonaisuudessaan vastaajayrityksillä oli käytössä hyvät menetelmät häirinnän hoitamiseksi, mutta häirinnästä raportoinnin ei koettu olleen riittävää henkilöstön osalta. Kyselyn vastauksissa häirinnän vaikutukset henkilökuntaan olivat negatiivisia. Niitä olivat muun muassa stressi, epävarmuus ja motivaation lasku sekä mahdolliset pelkotilat. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että ne ovat epäsuotuisia työssä viihtyvyyden, työn tuloksellisuuden ja työturvallisuuden kannalta. Tätä johtopäätöstä tukee pro gradu -tutkielma ”Häirintä ja epäasiallinen kohtelu työpaikalla”. Kyseinen tutkielma on

rajattu työpaikalla tapahtuvaan häirintään ja epäasialliseen kohteluun, jossa aiheuttajana on ollut työnyhteisön jäsen (Marjeta 2018). Vaikutukset ovat samankaltaisia verrattuna etä-asiakasrajapinnassa tapahtuvaan häirintään ja täten vaikutuksiltaan verrannollisia tämän opinnäytetyön tuloksiin nähden.

”Häirinnästä ja epäasiallisesta kohtelusta voi aiheutua häirinnän kohteelle niin fyysisiä, henkisiä kuin psykosomaattisia oireita. Oireina voi olla muun muassa stressiä, masentuneisuutta, keskittymisvaikeuksia, unihäiriöitä ja jopa posttraumaattinen stressioireyhtymä. Edellä on kuvattu, mihin kaikkeen häirintä ja epäasiallinen kohtelu voi johtaa, joten siihen puuttuminen on tärkeää esimerkiksi henkilön työkyvyn ylläpidon kannalta. Häirintä ja epäasiallinen kohtelu ei vaikuta pelkästään uhriin, vaan sillä on vaikutusta koko organisaatioon kulujen ja muiden seuraamusten muodossa. Organisaatiolle voi aiheutua kuluja esimerkiksi sairauspoissaoloista, työpaikkakiusaamisen tutkimiseen käytetystä työajasta sekä mahdollisesta uudelleen rekrytoinnista”. (Marjeta 2018.)

6 Johtopäätökset

Digitalisaation myötä palveluiden tarjontaa tapahtuu suuremmissa määrin etäyhteyksien kautta, mikä lisää häirintää etäasiakasrajapinnassa. Nykyiseen etäasiakaspalveluiden trendin kasvuun myötävaikuttaa myös vallitseva koronapandemia, jossa asiakaspalvelijan ja asiakkaan välisen fyysisen kohtaamisen sijaan on siirrytty yhä enemmän etäyhteyksien varaan. Koronapandemia voidaan nähdä täten asiakaspalvelun rakenteiden muutosta vauhdittavana tekijänä, jossa etäyhteyksissä tapahtuvaa asiakasrajapintaa voidaan suosia jatkossa enemmän kuin kasvokkain tapahtuvaa palvelun tuottamista. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu (2020) vahvistaa edellä mainittua väitettä. Julkaisu käsittelee koronapandemian hyviä ja huonoja seurauksia lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Siirtyminen lähes totaaliseen etätöhyöhön on modernin tietoyhteiskunnan ja teknologian mahdollistama malli.

Kirjallisuuskatsauksesta käy ilmi, että asiakaspalvelussa tapahtuvaa häirintää ilmenee kaikissa rajapinnoissa ja se on noteerattu niin eri toimialojen kuin keskusliittojenkin keskuudessa. Lainsäädännöllisesti ilmiö on myös noteerattu valtionhallinnon tasolla ja sen eteen on suunniteltu lakiluonnoksia sekä mahdollisia muutoksia nykyiseen lainsäädäntöön.

Tietoperustassa esitetyssä Ylen (2020) artikkelissa käsiteltiin häirinnän ja uhkailun lisääntymistä Suomen ja Euroopan saralla. Artikkelissa mainitussa lakiesityksessä eduskunnalle esitetään, että laittomasta uhkauksesta tulisi virallisen syytteen alainen rikos, kun sen kohteena ovat työtehtäviään suorittavat ihmiset. Lakiesitys koskettaisi myös luottamushenkilöitä. Lakiluonnoksen tarkoituksena on halu suojella aiempaa paremmin työntekijöitä, joita häiritään työnsä takia. Lakia on luonnehdittu osaksi maalittamisen vastaisen kamppailun kokonaisuutta.

”Lakiluonnoksen mukaan syyttäjä saa nostaa syytteen laittomasta uhkauksesta, jos teko on kohdistunut henkilöön esimerkiksi palvelutehtävissä, terveydenhuollon ja sosiaalialan työssä, kaupallisessa työssä tai opetustehtävissä.” (Oikeusministeriö 2020). Lakiluonnos palvelisi täten suotuisammin viranhaltijoiden ulkopuolella olevia työntekijöitä, jolloin välittömiä toimenpiteitä häirinnän kitkemiseksi olisi paremmin toteutettavissa.

Edellä mainitun artikkelin ohella Elinkeinoelämän Keskusliiton (2019) artikkelissa liittojen toimesta esitettiin selvitettäväksi Ruotsissakin käytetty toimintamalli, jonka toivottaisiin vähentävän uhkailua Suomen tasolla. Tässä toimintamallissa laittoman uhkauksen lisäksi otettaisiin käyttöön sen lievempi tekomuoto, jonka tunnusmerkistö olisi verrannollinen asiakaspalvelutilanteessa ilmenevälle uhkailulle. Liittojen mukaan vallitseva tilanne on se, että yrityksen keinot käyvät vähiin toistuvan häirinnän, vahingonteon, yrityksen työntekijöiden piinaamisen ja uhkailun tapahtuessa. Poliisi ei joko resurssisyiden takia ehdi välttämättä paikan päälle tai laittoman uhkauksen tunnusmerkistö ei täyty. Lainsäädännön näkökulmastakaan ei ole aina mahdollista kieltää yksittäistä henkilöä oleskelemasta yrityksen tiloissa tai niiden läheisyydessä. Niin häiriökäyttäytyminen, kuin omaisuuden vahingoittaminen aiheuttavat suorien kustannuksen lisäksi myös inhimillistä kärsimystä.

Lakimuutoksen hyväksyminen nostaisi kysymyksiä, miten nykyisiä viranomaisten resursseja käytettäisiin kohdistamaan muutoksen myötä tuleviin haasteisiin häirinnän vähentämiseksi. Mikäli lakimuutos tulisi voimaan ja viranhaltijoiden ulkopuolella toimivat ammattiryhmät saisivat mahdollisuuden ryhtyä oikeustoimin muun muassa laittomasta uhkauksesta, pystyisivätkö viranomaiset vastaamaan siihen liittyviin haasteisiin tarvittavalla tasolla nykyisiin resursseihin nähden. Poliisi (2019) käsittelee tiedotteessaan rikostutkinnan taakan helpottavan resurssien lisäyksellä. Rikostutkinnan kokonaiskuormitus on noussut rikosten määrän laskusta huolimatta. Tutkinta kestää keskimäärin kauemmin, koska rikokset ovat usein vaativampia selvittää. Uusia haasteita rikostutkinnalle tuovat muun muassa teknologian kehitys, tietoverkoissa tapahtuva rikollisuus ja kansainvälistyminen. Monimutkaistuneen toimintaympäristön lisäksi rikostutkintaan liittyvät muotomääräykset ovat kasvaneet jatkuvasti perusoikeuksien tuomien muutosten myötä. Poliisi joutuu priorisoimaan resurssejaan vakaviin henkeen ja terveyteen kohdistuviin rikoksiin sekä kiireellisiin hälytystehtäviin, mikä on johtanut siihen, että päivittäisrikostutkinta ja ennalta estävä valvonta ovat jääneet heikommalle resurssille. Tästä valtioneuvosto on käynnistänyt selvityshankkeen (Eduskunta 2020), jossa kartoitetaan laajemmin nykyisen lainsäädännön soveltumista järjestelmällisen häirinnän ja maalittamisen torjumiseen. Hankkeessa selvitetään myös lainsäädäntöön liittyviä haasteita ja kehittämiskohteita.

Tietoperustasta ja selvityksen kyselyn tuloksista käy ilmi, että häirinnän trendi on kasvussa ja sen vaikutus työturvallisuuteen on nähtävissä. Häirintää koskeva lainsäädäntö on työnantajaa velvoittavaa, mutta ensisijaisesti on yritysten omalla vastuulla ottaa asia hoitaakseen. Yritysten olisi helpompi nähdä häirinnän vaikutukset dokumentoimalla ja raportoimalla tapauksia ja

seuraamalla häirintätapauksista aiheutuvia kuluja, joita muun muassa työn tuottavuuden lasku ja sairauspoissaolot aiheuttavat. Koska julkisia dokumentteja häirinnästä aiheutuvista rahallisista kustannuksista ei ollut saatavilla, on haastavaa tuoda ilmi, miten monimuotoisesta ongelmasta on kyse kustannuksiin nähden.

Tyypillisesti häirinnän kokijana on asiakaspalvelija, joka työpaikkakohtaisen menettelyn osalta tuo tai ei tuo ilmi häirintätapausta. Yritysten sisällä on tärkeää kannustaa häirinnästä ilmoittamiseen ja painottaa sen vakavuutta sekä tehdä siitä tiedottamisesta uusi normi yritys- ja turvallisuuskulttuurin sisällä. Vuoropuhelu työntekijöiden ja työnjohdon välillä muodostaa alustan riskin tunnistamiselle, sen tapahtumisen todennäköisyydelle ja seurausten vakavuudelle tässä asiayhteydessä. Elinkeinoelämän keskusliiton (2018) teettämässä laajassa kyselyssä seksuaalisesta häirinnästä työelämässä ilmeni syitä, miksi häirinnästä jätettiin ilmoittamatta. ”Yleisin syy ilmoittamatta jättämiseen oli pelko siitä, että asiaa ei otettaisi vakavasti. Toiseksi yleisin syy oli pelko mahdollisten hankaluuksien aiheutumisesta itselle.” (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018). Samassa kyselyssä kävi myös ilmi, että 58 % viimeisten kahden vuoden aikana ilmoituksia ei tullut häirinnän kokijoilta. Neljäsosaa tapauksista ei saatettu tai tullut työnantajan edustajan tietoon.

Asiakkaiden aiheuttamaan epäasialliseen kohteluun ja häirintään tulee puuttua työnantajan taholta. Vaikka tehokkaita toimenpiteitä häirinnän vähentämiseksi ei aina ole, tulee siihen siksi puuttua ennakoiden. Jotta tämä toimintamalli olisi toimiva, pitää mahdolliset häirintätilanteet olla hahmotettu sekä niihin reagoiminen toteutettu yhteisesti koko työyhteisön voimin. Työntekijän kokiessa asiakkaan käytöksen olevan asiatonta ja huonoa, työntekijän on oltava perillä, milloin ja miten asiakasta voi kyseisestä käytöksestä huomauttaa. Sen ohella työntekijöillä on oltava selvyyys siihen, miten tilanteesta raportointi on sovittu ja miten jälkiselvittelyssä edetään sekä miten kuormittumisen seuranta on laadittu. Tieto, mistä apu on saatavilla, pitää olla myös työntekijöillä tiedossa. (Palvelualojen ammattiliitto 2019.)

6.1 Luotettavuus

Opinnäytetyössä noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) julkaisemaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvän tieteellisen käytännön keskeisiä lähtökohtia, joita opinnäytetyön toteutuksessa noudatetaan, ovat rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus. Käytännön edellyttämällä tavalla opinnäytetyöstä syntyy eettisesti hyväksyttävä ja luotettava.

Koko tutkimusprosessin ajan on myös hyvä arvioida tutkimuksen luotettavuutta ja sen tasoa sekä tehtyjen johtopäätösten pätevyyttä. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan nostaa käyttämällä tutkimuksessa erilaisia aineistoja, teorioita, näkökulmia ja analyysimenetelmiä. Tätä toimintamallia kutsutaan triangulaatioksi. Triangulaation avulla voidaan osoittaa, ettei saatu tulos ole sattumanvarainen, vaan siihen voidaan päätyä käyttäen erilaisia lähestymistapoja. (Jyväskylän yliopisto 2010.)

Tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntymistä, mutta silti tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tämän vuoksi kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää monia erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 231.)

Tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta voidaan arvioida määrällisessä tutkimuksessa reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden avulla. Reliabiliteetilla tarkoitetaan analyysin johdonmukaisuutta ja mittaustulosten toistettavuutta. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa aineiston analyysimittarit ovat päteviä: ne mittaavat sitä, mitä niiden on tarkoitus mitata. (Jyväskylän yliopisto 2010.)

Opinnäytetyöhön valitut tiedonkeruumenetelmät, kirjallisuuskatsaus ja kysely muodostivat luotettavuutta työlle, koska niiden luonne tuki opinnäytetyön aihetta. Kirjallisuuskatsauksessa noteerattiin opinnäytetyön aiheen asettamat rajaukset ja aiheeseen liittyvien tutkimusten aikaisempien tutkimusten osalta käytettiin vain empiirisesti tuotettuja tutkimuksia, jotka lisäsivät luotettavuutta tietoperustassa. Aikaisempien tutkimusten ohella muita lähteitä tarkasteltiin kriittisesti ja niiden luotettavuutta ja sidonnaisuutta opinnäytetyön aiheeseen arvioitiin. Opinnäytetyö on luotettava, koska tiedonkeruu- ja analyysimenetelmiä arvioitiin koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Heikkilän (2014) mukaan hyvässä tutkimusraportissa tutkija arvioi koko tutkimuksen luotettavuutta (validiteetti, reliabiliteetti) käytettävissä olevien tietojen perusteella. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on hyvin tärkeää, että otos on edustava ja tarpeeksi suuri, vastausprosentti on korkea ja kysymykset mittaavat oikeita asioita kattaen koko tutkimusongelman.

Opinnäytetyössä esiintyi määrälliseen tutkimukseen kuuluvia tekijöitä, jotka mainittiin luvussa 3.1. Näitä tekijöitä olivat tiedon strukturointi, mittaus, mittarin käyttö, tiedon käsittely ja sen esittäminen numeerisesti, tutkimusprosessin ja tulosten objektiivisuus sekä suuri vastaajien määrä. Opinnäytetyössä ei esiintynyt suurta vastaajamäärää, joten määrällistä tutkimusta ei tästä syystä pystytty opinnäytetyön suunnitelmasta huolimatta toteuttamaan, koska perusjoukko selvityksessä oli niin pieni ja se on luotettavuuden kannalta suuri tekijä. Otoksen edustavuus sen sijaan täyttyi, koska tavoitteena oli saada mukaan edustusta eri toimialoilta, jota saatiin seuraavilta sektoreilta: telepalvelut, pankki, vakuutus, energia, vähittäiskauppa, media/lehdet. Lisäksi vastaajissa oli mukana useita toimialoja palvelevia contact center-palvelentarjoajia. Toinen tavoite oli, että vastaajissa olisi mukana isoja asiakasmääriä omaavia yrityksiä (0,5-2 miljoonaa asiakasta) ja sitä kautta asiakaspalvelun tapahtumamääriltään isoja toimijoita. Tämä toteutui ja täten vastaajissa oli useampi yli miljoona asiakasta omaavaa yritystä. Eli tutkimusotos kattoi tätä kautta eri toimialoilta miljoonia asiakkaita ja niihin liittyvän erittäin mittavan asiakaspalvelutapahtumien volyymin ja tätä kautta relevantin tapahtumamäärän selvityksen toteuttamiseen. Kyselyn tuloksia voidaan siis pitää luotettavana,

koska se saavutti toimeksiantajan asettamat tavoitteet kyselyn vastauksiin nähden, vaikka määrälliseen tutkimukseen kuuluvan suuri vastaajamäärä ei täyttnyt.

6.2 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa ensimmäinen laatuaan oleva selvitys, joka kartoittaa tilannekuvaa etäasiakaspalvelussa tapahtuvasta häirinnästä. Tavoitteena oli tuottaa tietoa häirintään liittyvistä toimintamalleista, käytännöistä ja riskienhallinnan keinovalikoimasta sekä saada tuloksien pohjalta kehitysehdotuksia. Työhön asetetut tavoitteet toteutuivat ja tulosten kautta ilmi tuodut kokonaisuudet antavat kattavan tilannekuvan häirinnästä yleisellä tasolla etäasiakaspalvelussa.

Tuotetun tiedon ohella tämä opinnäytetyö voi toimia kannustimena lukijoille, jotka pohtivat mahdollisiin toimenpiteisiin ryhtymistä häirintää vastaan omissa toimintaympäristöissään. Tämä selvityksen avulla voidaan tunnistaa häirintään liittyviä tekijöitä ja sen avulla voidaan tuottaa spesifioituja tutkimuksia esim. organisaation sisäisesti, jossa kyselyn otoksena toimii asiakaspalvelijat itse. Häirinnästä ilmoittamisen kynnyks on monien muuttujien summa, jonka taustalla vaikuttavat tekijät voivat olla kytköksissä palvelun luonteeseen, työympäristöön, yrityksen turvallisuuskulttuuriin ja työntekijän subjektiiviseen suhtautumiseen häirintää kohtaan. Kyseisten riippuvuussuhteiden määrittäminen antaa aihetta syvempää jatkotutkimusta varten.

Niin kuin tuloksien pohjalta todetaan, häirinnän trendi on kasvussa ja sitä koetaan vastaajien keskuudessa. Häirintää luultavasti tapahtuu vieläkin enemmän, kuin mitä tämä selvitys antaa tuo ilmi. Kyselyn vastaajia olivat yritysten asiakaspalvelutoiminnoista vastaavat päättäjät, joille itse kysely lähetettiin. Täten häirinnän viitekehys ja asiakaspalvelijoiden kokemukset häirinnästä tulivat ilmi yleisellä tasolla heidän vastaustensa kautta. Selvityksen rajauksena oli, että häirintää ei käsitellä yksityiskohtaiseksi ja erikseen vastaajayritysten keskuudessa.

Häirintä on selkeästi työturvallisuuden ja työyhteisön toimintaan vaikuttava tekijä, jolla on kielteisiä vaikutuksia henkilöstön toimintaan. Häirintä on syytä ottaa puheeksi työyhteisön sisällä ja kannustaa ottamaan asia puheeksi, mikäli sitä ilmenee ja sille koetaan tarvetta. Asian hoitaminen vaatii organisaation poikkileikkaavaa yhteistoimintaa, jonka kautta häirinnän vaikutusten tunnistaminen edellyttää työnjohdon, työntekijöiden, työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon yhteistoimintaa. Edellä mainittu kokonaisuus nivoutuu työsuojelun toimintaohjelmaan, jossa määritellään työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Häirinnällä on mahdollisuus ilmentyä kaiken tyyppisessä asiakaspalvelutyössä, myös etäasiakasrajapinnassa niin, kuin tämä selvitys osoitti. Työsuojelun toimintaohjelmaa toteutettaessa on syytä ottaa huomioon tämä ja seurata aktiivisesti työoloja ja häirinnän vaikutuksia niihin. Näitä mittareita ovat muun muassa sairauspoissaolot, tapaturmat, turvallisuushavainnot, työkyvyn ja työhyvinvoinnin seurantatiedot sekä

työilmapiirikartoitukset. Näiden mittareiden seuraaminen edellyttää, että häirinnästä raportointi on jalkautettu työntekijöiden keskuuteen ja kynnys niiden ilmoittamisesta on matala. Tämän takia työntekijöitä on syytä motivoida häirinnästä ilmoittamiseen ja sen toteuttamisessa vastuu on työnjohdolla. Myös työntekijöiden edustajina toimivien työsuojeluvaltuutettujen tehtävänä on tuoda ilmi työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttavat tekijät, joita häirintä aiheuttaa.

Kokonaisuudessaan tämä selvitys onnistui tuottamaan katsauksen ajankohtaisesta häirintäilmiöstä. Selvitys on pyrkinyt luomaan tilannekuvaa häirinnän yleisyydestä, sen tunnusmerkistöstä ja toimenpiteistä sekä menettelytavoista häirinnän vähentämiseksi. Aikaisempien tutkimusten puute opinnäytetyön aiheesta toi haasteita tietoperustan rakentamiselle, kun reflektoinnille ei ollut suoranaista perustaa ja vastakkainasettelun mahdollisuutta. Häirintäilmiötä kuvattiin keskittymällä sen ilmenemismuotoihin ja fyysisiin asiakaspalveluympäristöihin sekä niistä saataviin häirintätilastoihin. Tietoperustassa pyrittiin tuomaan ilmi seikkoja, joiden koettiin olevan vertailukelpoisia opinnäytetyön tietoperustaan nähden. Selvitystä tukevat lähteet antavat kuitenkin vain osiittain selvityksen kohteena olevalle häirinnälle ilmiönä, mikä loi vaikeuksia sen laajuuden ja laadun määrittämiselle.

Omat haasteensa ja hidasteen opinnäytetyöhön toi vallitseva tilanne, COVID-19 pandemia. Pandemia hankaloitti teoriapohjan muodostamista, koska kaikki kirjastot sulki ovensa, joten tietoperustassa käytettävien kirjojen lainaaminen oli haasteellista ja näin ollen taas vaikeutti työssä käytettävien lähteiden löytämistä. Luotettavien lähteiden etsimiseen kului opinnäytetyönprosessiin nähden turhan paljon aikaa. Kyselyn lähettämisen ajankohta oli vuoden 2020 kesällä, jolloin kyselyyn vastaaminen ei toteutunut odotetulla tavalla. Ajankohta oli itsessään haasteellinen, koska pandemian lisäksi kesällä pidettävät vuosilomat aiheuttivat kyselyn tuloksien viivästymistä. Opinnäytetyöprosessin aikataulu näin ollen viivästyi opinnäytetyön tekijöistä riippumattomista syistä.

Osaamisemme kannalta opinnäytetyötä tehdessä kasvoi erityisesti työturvallisuuden ja turvallisuuden mittaamisen osaaminen. Alan kirjallisuutta ja julkaisuja tutkiessa kasvoi ymmärrys myös kokonaisvaltaisesta työturvallisuuden viitekehyksestä. Työturvallisuutta voidaan kehittää todella paljon suhteessa pienillä muutoksilla työssä. Opinnäytetyötä tehdessä opittiin myös paljon etäasiakaspalvelun turvallisuuden tilanteesta ja tasosta. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa toimi mutkattomasti ja tiedonvaihto sujui erinomaisesti läpi koko opinnäytetyöprosessin.

Lähteet

Painetut

Aarnikoivu, H. Onnistu asiakaspalvelussa 2005. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Hirsjärvi S., Remes P., Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Tammi.

Hämäläinen, K., Kiiras, H., Korkeamäki, A. & Pakkanen, R. 2016. Palvelun taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Parviainen, T. 2017. Paremminkin sanottu kuin tehty. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.

Sähköiset

Duodecim. 2020. Työsuojelun perusteet. Viitattu 5.7.2020.

<https://www.koulunterveyskirjasto.fi/aihe/opettajalle-ja-opiskeluhoollolle/tyosuojelun-perusteet/typ00003>

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2018. Seksuaalinen häirintä työelämässä. Viitattu 9.12.2020.

https://ek.fi/wp-content/uploads/Seksuaalinenhairinta_raportti_2.pdf

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2019. Palvelualojen yrityksiä ja työntekijöitä on suojattava häirikoilta - keinoksi yrityskohtainen lähestymiskielto. Viitattu 5.6.2020.

<https://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/2019/05/20/palvelualojen-yrityksia-ja-tyontekijoita-on-suojattava-hairikoilta-keinoksi-yrityskohtainen-lahestymiskielto/>

Eduskunta. 2020. Koronapandemian hyvät ja huonot seuraukset lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Viitattu 17.11.2020.

https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/tuvj_1+2020.pdf

Eduskunta. 2020. Laittoman uhkauksen syyteoikeus. Viitattu 24.2.2021.

https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LATI/Sivut/laittoman-uhkauksen-syyteoikeus.aspx

Helsingin yliopiston kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti. 2018. Vähittäiskauppaan ja majoitus- ja ravintola-alaan kohdistuvat rikokset, toinen kansallinen yritysuhritutkimus 2018. Viitattu 31.5.2020.

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/298436/Katsauksia_33_Saarikom%c3%a4ki_etal_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Jyväskylän yliopisto. 2016. Kyselyt. Viitattu 12.1.2021.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankinta-menetelmat/kyselyt>

Jyväskylän yliopisto. 2015. Tilastollisesti kuvaava analyysi. Viitattu 15.9.2021.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysi-menetelmat/tilastollisesti-kuvaava-analyysi>

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 609/1986. Viitattu 1.8.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609>

M, Marjeta. 2018. Häirintä ja epäasiallinen kohtelu työpaikalla. Julkisoikeuden pro gradu -tutkielma. Viitattu 14.2. 2020.

https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/9392/osuva_8099.pdf?sequence=1&isAllo-wed=y

Oikeusministeriö. 2020. Lakiluonnos laittoman uhkauksen syyteoikeudesta lausunnolle. Viitattu 20.11.2020.
<https://oikeusministerio.fi/-/lakiluonnos-laittoman-uhkauksen-syyteoikeudesta-lausunnolle>

Palvelualojen ammattiliitto. 2020. Epäasiallinen kohtelu, häirintä ja kiusaaminen. Viitattu 30.6.2020. <https://www.pam.fi/wiki/epaasiallinen-kohtelu-hairinta-ja-kiusaaminen.html>

Palvelualojen ammattiliitto. 2015. ”Monesti kaupan päälle pyydetään suukkoa” - seksuaalinen häirintä on yleistä palvelualoilla- artikkeli. Viitattu 20.1.2021.
<https://www.pam.fi/uutiset/monesti-kaupan-paalle-pyydetaan-suukkoa-seksuaalinen-hairinta-on-yleista-palvelualoilla.html>

Palvelualojen ammattiliitto. 2020. Seksuaalinen häirintä ja väkivallan uhka 2020. Viitattu 21.1.2021.
<https://www.pam.fi/wiki/seksuaalinen-hairinta-ja-vakivallan-uhka-2020-kysely-pamin-jasennille.html>

Poliisi. 2019. Tiedotteet. Viitattu 18.11.2020. https://www.poliisi.fi/tietoa_poliisista/tiedotteet/1/1/poliisihallitus_rikostutkinnan_taakkaa_helpottaa_vain_resurssien_lisays_83053

The Australia Institute. 2019. Trolls and polls -the economic costs of online harassment and cyberhate. Viitattu 26.11.2020.
https://www.tai.org.au/sites/default/files/P530%20Trolls%20and%20polls%20-%20surveying%20economic%20costs%20of%20cyberhate%20%255bWEB%255d_0.pdf

Työsuojelu. 2018. Häirintä ja epäasiallinen kohtelu työssä. Viitattu 29.1.2021.
<https://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/2426906/H%C3%A4irint%C3%A4+ja+ep%C3%A4asiallinen+kohtelu+ty%C3%B6ss%C3%A4+2018>

Työsuojelu. 2021. Työsuojelun perusteet. Viitattu 3.4.2021. <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/tyosuojelun-yhteistoiminta>

Työterveyslaki 138/2001. Viitattu 1.4.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383#L3P12>

Työturvallisuuslaki 738/2002. Viitattu 4.6.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L3P17>

Työturvallisuuskeskus. 2016. Työturvallisuus ja työsuojelu. Viitattu 4.4.2020.
https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu

Työturvallisuuskeskus. 2020. Vastuut ja velvoitteet. Viitattu 1.4.2020.
https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet

TUC. 2018. Not part of the job, Young workers’ experiences of third-party harassment: polling and survey findings. Viitattu 7.6.2020.
<https://www.tuc.org.uk/research-analysis/reports/not-part-job>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 6.6.2020.
https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Viitattu 20.3.2021.
<http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-havainnoi.pdf>

Yagil, D. 2008. When the customer is wrong: A review of research on aggression and sexual harassment in service encounters. Viitattu 21.12.2020.

https://www.researchgate.net/publication/223482460_When_the_customer_is_wrong_A_review_of_research_on_aggression_and_sexual_harassment_in_service_encounters

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Viitattu 1.8.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

Yle. 2020. Ensihoitajalle tai kioskinmyyjälle parempi turva uhkailua ja häirintää vastaan - lait-
tomasta uhkauksesta tulossa virallisen syytteen alainen rikos. Viitattu 6.6.2020.

<https://yle.fi/uutiset/3-11369647>

Kuviot

Kuvio 1 Työsuojelu (Työturvallisuuskeskus 2020)	11
Kuvio 2 Taloudelliset kustannukset	19
Kuvio 3 Onko puhelin- ja chat-asiakaspalveluhenkilöstönne kohdannut häirintää asiakkaiden toimesta?.....	25
Kuvio 4 Minkä tyyppistä häirintä on ollut?	25
Kuvio 5 Ovatko häirintätapausten määrä yrityksessänne...?	26
Kuvio 6 Onko henkilöllä mahdollisuus raportoida häirinnästä?	27
Kuvio 7 Raportoiko henkilöstö häirinnästä riittävästi?	27
Kuvio 8 Pidätkö jatkuvaa tilastoa häirintätapauksista?	28
Kuvio 9 Onko henkilöstölle menettelyohjeet häirintätilanteita varten?	28
Kuvio 10 Onko henkilöstöä koulutettu häirintätilanteita varten?	29