

SAVONIA



OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
LIIKETALouden ALA

ASIAKASKÄYTTÄYTYMISEN PELISÄÄNNÖT

TEKIJÄ Marika Soranta

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Tutkinto-ohjelma Wellness-liiketoiminnan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Marika Birgitta Soranta	
Työn nimi Asiakaskäyttäjymisen pelisäännöt	
Päiväys	18.5.2025
	33/3
Yhteistyötaho Kuopion kaupunki, kaupunkiympäristön palvelualue	
<p>Kuopion kaupungin kaupunkiympäristön palvelualueen työsuojelutoimikunnalle oli tuotu viestiä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden huonon ja epäasiallisen käytöksen lisääntymisestä. Myös uhkailua ja painostamista on esiintynyt. Tällainen käytös on riski työntekijän työhyvinvoinnille ja työturvallisuudelle. Keinoja puuttua tällaisiin tilanteisiin ennaltaehkäisevästi tai jälkikäteen kaivattiin. Työsuojelutoimikunnassa virisi ajatus asiakaskäyttäjymisen pelisäännöistä, joilla voitaisiin puuttua huonoon ja epäasialliseen käytökseen. Ohjeistus päätettiin tehdä opinnäytetyönä. Asiakaspalveluun ollaan laatimassa työturvallisuusohjeistusta, jota asiakaskäyttäjymisen pelisäännöt -ohjeistus voi täydentää.</p> <p>Tavoitteena oli luoda asiakaskäyttäjymisen pelisäännöt, jotka voitaisiin tarvittaessa lähettää asiakkaalle tai yhteistyökumppanille ennen tapaamista tai jälkikäteen jonkinlaisen konfliktisen tilanteen jo tapahduttua. Ohjeistus sisältäisi muistutuksen siitä, että Kuopion kaupunki työnantajana ei hyväksy huonoa tai epäasiallista käytöstä työntekijöitään kohtaan ja mitä seuraa, jos tätä ohjeistusta rikotaan.</p> <p>Asiakaskäyttäjymisen pelisäännöt -ohjeistuksen tueksi käytettiin monimenetelmäistä tutkimusotetta. Kvantitatiivisena tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselyä ja kvalitatiivisena tutkimusmenetelmänä benchmarkkausta. Kyselyn avulla kartoitettiin kaupunkiympäristön palvelualueen työntekijöiden kokemuksia uhkailusta, painostamisesta ja epäasiallisesta käyttäjymisestä. Kyselyssä selvitettiin kuinka usein ja missä yhteyksissä kohtaamiset tapahtuivat sekä niiden vaikutuksia työssä suoriutumiseen, työn mielekkyyteen ja päätöksentekoon. Kyselyssä kysyttiin myös, onko tilanteista kerrottu esihenkilölle. Benchmarkkauksen avulla selvitettiin, löytyykö muilta toimijoilta tai organisaatioilta vastaavia ohjeistuksia.</p> <p>Kyselyn kysymysten asettelussa oli puutteita, jotka saattoivat vaikuttaa vastausprosenttiin sen jäädessä pieneksi. Kyselystä kävi kuitenkin ilmi, että uhkailua, painostamista ja epäasiallista käytöstä koetaan eri kanavissa ja sillä on vaikutuksia työn mielekkyyteen, sekä jonkin verran myös päätöksentekoon. Benchmarkkauksen avulla löytyi useammalta toimijalta, myös Kuopion kaupungin yksiköiltä, turvallisemman tilan periaatteita. Asiakaskäyttäjymisen pelisäännöt -ohjeistus muokkaantui benchmarkkauksen myötä ja antoi näkökulmia ohjeistuksen sisältöön ja käyttötarkoitukseen. Turvallisemman tilan periaatteet soveltuisivat myös Kuopion kaupungin käyttöön ja asiakaskäyttäjymisen pelisäännöt -ohjeistus rinnalle hieman erilaisiin tilanteisiin.</p> <p>Kysely ja benchmarkkaus antoi suuntaa asiakaskäyttäjymisen pelisäännöille, joka on hyvä ja varmasti käyttökelpoinen työväline tiettyihin tilanteisiin. Työsuojelutoimikunnan taholle suosittelen uuden kyselyn tekemistä muokatuin ja tarkentavin kysymyksiin, sekä turvallisemman tilan periaatteiden käyttöönottoa myös Kuopion kaupungin kaupunkiympäristön palvelualueella. Molemmille löytyisi käyttöä ja tarvetta.</p>	
Avainsanat Työhyvinvointi, turvallisen tilan periaatteet, työturvallisuus, asiakaskäyttäjyminen, asiakasviestintä, asiakaskäyttäjymisen pelisäännöt	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	5
2	TYÖHYVINVOINNIN MERKITYS	7
2.1	Työhyvinvoinnin määritelmä.....	7
2.2	Työhyvinvoinnin osa-alueet.....	8
2.2.1	Yksilön terveys ja työkyky	9
2.2.2	Työympäristö	10
2.2.3	Työ, työn mitoitus ja organisointi	11
2.2.4	Osaaminen ja kehittämismahdollisuus	12
2.2.5	Työyhteisötaidot ja sosiaaliset suhteet	12
2.2.6	Johtaminen ja tiedonkulku	12
3	ASIAKASVIESTINNÄN NÄKÖKULMA.....	14
3.1	Kuopion kaupungin viestinnän periaatteet	14
3.2	Strategista työyhteisöviestintää.....	14
4	TAUSTATIETOJEN KERÄÄMINEN.....	15
4.1	Menetelmät.....	15
4.1.1	Määrällinen tutkimus	15
4.1.2	Benchmarkkaus	16
4.2	Kyselyn toteutus ja tulokset.....	17
4.3	Benchmarkkaus ja tulokset	22
4.3.1	Kuntaliiton turvallisemman tilan periaatteet	22
4.3.2	Työterveyslaitoksen turvallisemman tilan periaatteet	24
5	ASIAKASKÄYTTÄYTYMISEN PELISÄÄNNÖT	26
5.1	Suunnittelu	26
5.2	Toteutus.....	26
5.3	Lopputulokset.....	27
6	YHTEENVETO	29
7	POHDINTA.....	31
	LÄHTEET	32
	LIITE 1: SAATETEKSTIT SÄHKÖPOSTIVIEСТИIN JA KYSELYYN.....	34
	LIITE 2. KYSELYN KYSYMYKSET	35
	LIITE 3: ASIAKASKÄYTTÄYTYMISEN PELISÄÄNNÖT	37

KUVALUETTELO

Kuva 1. Työhyvinvoinnin portaat (Työturvallisuuskeskus 2024).....	8
Kuva 2. Työhyvinvoinnin osa-alueet (Kauhanen 2016, 28).....	9
Kuva 3. Työkykytalo (Työterveyslaitos 2023).....	10
Kuva 4. Kokemuksia uhkailusta, painostamisesta, epäasiallisesta käytöksestä asiakkaiden taholta.	18
Kuva 5. Kokemuksia uhkailusta, painostamisesta, epäasiallisesta käytöksestä yhteistyötaholta.	18
Kuva 6. Kuinka usein on koettu edellä mainittua.....	19
Kuva 7. Minkälaisissa kohtaamisissa edellä mainittu on tapahtunut.	19
Kuva 8. Ovatko kokemukset vaikuttaneet negatiivisesti työssä suoriutumiseen.....	20
Kuva 9. Ovatko kokemukset vaikuttaneet työn mielekkyyteen sitä heikentävästi.....	20
Kuva 10. Ovatko kokemukset jättäneet pelkoa tilanteisiin, joissa asiakkaita tai yhteistyökumppaneita kohdataan.....	21
Kuva 11. Onko näillä kohtaamisilla ollut vaikutusta työtä koskevaan päätöksentekoon.....	21
Kuva 12. Onko kokemuksista kerrottu esihenkilölle.....	22
Kuva 13. Kuvaleike Kuntaliiton Turvallisen tilan periaatteet (Kuntaliitto 2024).....	23
Kuva 14. Kuvaleike Miten puutumme toimintaan, joka loukkaa turvallisemman tilan periaatetta (Kuntaliitto 2024).....	23
Kuva 15. Kuvaleike Tilaisuuteen osallistuvan ohjeet (Työterveyslaitos).....	24
Kuva 16. Kuvaleike Mitä voit tehdä, jos kohtaat epäasiallista kohtelua tilaisuudessamme (Työterveyslaitos n.d.).....	25
Kuva 17. Ohjeistuksen prosessin kuvaus.....	26

1 JOHDANTO

Kuopion kaupungin palveluksessa työskentelee noin 3500 ihmistä ja se on yksi Itä-Suomen suurimmista työnantajista (Kuopion kaupunki 2025). Kaupunkiympäristön palvelualueella työskentelee yli 200 henkilöä erilaisissa tehtävissä asemakaavoituksen, yleiskaavoituksen, rakennusvalvonnan, tilapalveluiden, tilavarauksien, maanhallinnan, kunnossapidon, tietohallinnon, yrityspalvelun, johdon tukipalvelujen, ympäristönsuojelun ja ympäristöterveyden asiantuntija- ja tukitehtävissä. Palvelualueella on oma työsuojelutoimikunta, jossa käsitellään työntekijöiden työhyvinvointiin ja työturvallisuuteen, terveyteen ja työkykyyn vaikuttavia asioita, käsitellään työympäristöä ja niiden turvallisuutta kuvaavia seurantatietoja, sekä selvitetään työn vaaroja ja haittoja. (Kuopion kaupunki 2025c).

Työsuojelutoimikunnalle on tuotu viestiä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden huonon ja epäasiallisen käytöksen lisääntymisestä ja keinottomuudesta puuttua siihen. Päätöksenteko ja toiminta eivät aina kohtaa kuntalaisen tai yhteistyötahon toiveita tai odotuksia, mikä voi johtaa ikäviin kohtaamisiin. Tietyt tehtävät ovat luonteeltaan sellaisia, missä näitä kohtaamisia tulee enemmän ja säännönmukaisesti. Näissä tehtävissä kuormittuminen ja vaikutus työhyvinvointiin on ilmeinen. Riskit sekä turvallisuuden että työntekijän jaksamisen suhteen ovat kuntalaisen suuret. Työntekijöillä on jopa pelkoa lähteä tapaamisiin, eivätkä resurssit riitä esimerkiksi saada tukea palaveriin työyhteisöltä.

Työsuojelutoimikunnassa virisi ajatus ohjeistuksesta tai säännöistä asiakkaille koskien käyttäytymistä heidän ollessaan tekemisissä kaupungin työntekijöiden kanssa. Tällainen muistutus tai ohjeistus asiakkaiden suuntaan puuttuu ja löytyi tarve käytännön työkalulle. Syntyi ajatus asiakaskäyttämisen pelisäännöistä. Laajemmat asiakaspalvelun turvallisuusohjeet ovat työn alla ja asiakaskäyttämisen pelisäännöt voisivat olla täydentämässä tätä ohjeistusta aikanaan.

Ohjeistuksen tavoitteena on nostaa kynnyistä tai ennaltaehkäistä painostamista, uhkailua ja epäasiallista käytöstä muistuttamalla työntekijöiden oikeuksista ja siitä, että Kuopion kaupunki työnantajana ei suvaitse huonoa tai laitonta käytöstä työntekijöitään kohtaan. Ohjeistuksessa on tavoitteena tuoda ilmi minkälaista toimintaa ei hyväksytä ja mitä seuraa, jos tätä rikotaan.

Ohjeistuksen tavoitteet tulevat suoraan työsuojelutoimikunnan tarkoituksesta käsitellä, selvittää ja vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin ja turvallisuuteen. Tällaisesta ohjeistuksesta voisi olla hyötyä mahdollisesti muillekin kaupungin organisaatioille, kaupungeille ja julkishallinnon organisaatioille, joilla on ongelmia asiakkaiden tai yhteistyökumppaneiden kanssa tavalla tai toisella.

Opinnäytetyössä suurimpana taustavaikuttajana ja ohjaavana teoriana on työhyvinvoinnin näkökulma, sekä asiakasviestinnän näkökulma. Työhyvinvointi on moniulotteinen ja – vaikutteinen käsite, mutta hyvinkin keskiössä opinnäytetyössä ja sen motivaattorina. Työhyvinvoinnin näkökulmasta henkisesti turvallinen työympäristö on keskiössä ja sen merkitystä korostavat tutkimustulokset.

Opinnäytetyössä käytettiin monimenetelmäistä tutkimusotetta. Kaikille kaupunkiympäristön palvelualueen työntekijöille lähetettiin anonymi Microsoft Forms -kysely, jossa selvitettiin, kuinka moni kokee epäasiallista käytöstä, painostusta tai uhkailua työssään asiakkaiden tai yhteistyötaholta, missä kanavissa sekä lyhyesti niiden vaikutuksia työn mielekkyyteen ja päätöksentekoon. Benchmarkkauksen avulla kartoitettiin myös muiden organisaatioiden vastaavanlaisia ohjeistuksia.

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa, joka on myös opinnäytetyön tekijän työnantaja. Opinnäytetyö ei kuitenkaan sisällä toimeksiantajan sisäisten prosessien analysointia tai odotanut hyväksyntäkierroksen päättymistä, vaan opinnäytetyön tavoite täytyi, kun ehdotus asiakaskäytännön pelisäännöistä oli valmiina esiteltäväksi toimeksiantajalle. Opinnäytetyön toimeksiantajan edustajat olivat Kaupunkiympäristön palvelualueen henkilöstö- ja hallintopäällikkö Anne Simonen-Ruuskanen sekä Kuopion kaupungin turvallisuuspäällikkö Mikko Moilanen.

2 TYÖHYVINVOINNIN MERKITYS

Turvallinen ja terveellinen työympäristö on jokaisen työntekijän perusoikeus. Tämän päivän työelämässä fyysinen turvallisuus ei pelkästään riitä, vaan työympäristön tulee olla myös psyykkisesti ja sosiaalisesti terve (Kauhanen 2016, 21). Työelämässä on siis ilmennyt uusia ergonomian alueita, joita on otettava huomioon työhyvinvoinnin kokonaisuudessa. Painopiste on nyt siirtynyt aivojen, informaatiotulvan, tunteiden ja vuorovaikutusten kuormitukseen, joka voi aiheuttaa työntekijöille pitkitettyä stressiä ja siitä seuraavaa työuupumusta. (Manka & Manka 2023, 8.)

Käsitteenä työhyvinvointi on laaja, mutta tärkeä aihe puhuttaessa tämän päivän hyvästä työpaikasta. (Kauhanen 2016, 21.) Yksilöiden hyvinvoinnin merkityksen kasvaessa kaikilla elämän osa-alueilla ei työn rooli ole vähäinen. Työ vie valveillaoloajastamme suuren osan eikä raha enää asetu kaikkien kohdalla arvoasteikolla hyvinvoinnin edelle. Työssäjaksamisen tukeminen on tietyiltä osin työnantajan velvollisuus, mutta myös etu, sillä hyvinvoiva työntekijä on tuottavampi ja sitoutuneempi.

Kuopion kaupunki haluaa olla vetovoimainen ja pitovoimainen työnantaja. Erilaiset asiantuntijatehtävät liittyvät ja vaikuttavat päätöksentekoon. Tämä altistaa tietyt asiantuntijatehtävät alttiimmaksi huonolle käytökselle, painostamiselle ja uhkailulle jopa siinä määrin, että asiantuntija vaihtaa toisen työnantajan palvelukseen tai vaihtaa alaa.

Kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista on tullut trendi ja yhä useammalle tärkeä arvo. Ihmiset arvostavat hyvinvointia eivätkä ole valmiita tinkimään siitä ja ovat valmiita tekemään suuriakin ratkaisuja omien arvojen mukaisesti ja hyvinvointinsa ehdoilla. On äärimmäisen tärkeää turvata asiantuntijoiden ja osaajien työrauha, ja sitä kautta lisätä pitovoimaa, jotta koulutettu ja perehdytetty työvoima saadaan pidettyä työkykyisenä ja palveluksessa.

Julkisten organisaatioiden talous on tänä päivänä tiukalla ja vaikuttaa väistämättä resursseihin. Taloutta tasapainotetaan Suomen hallituksen toimesta, eikä kuntaorganisaatioissa vältytä leikkauksilta ja säästötoimilta. Lisäksi tämä tapahtuu nykypäivän alati muuttuvassa toimintaympäristössä, joka asettaa omat haasteensa ja korostaa entisestään työhyvinvoinnin tukemisen merkitystä. Työhyvinvointi ei kuitenkaan ole asia, jonka työnantaja yksin työntekijälle mahdollistaa ja turvaa. Työhyvinvointi muodostuu useasta eri osa-alueesta ja työntekijällä on sen toteutumisessa omat vastuunsa ja vaikutusmahdollisuutensa.

2.1 Työhyvinvoinnin määritelmä

Työhyvinvoinnista on useita määritelmiä ja sitä voidaan analysoida monesta näkökulmasta. Työhyvinvointi ei ole vain irrallinen ominaisuus tai käsite, vaan se perustuu työn ja muun elämän tasapainoon ja vuorovaikutukseen. Yksilön työhyvinvointiin vaikuttaa moni tekijä niin työpaikalla kuin sen ulkopuolella. Jotta työssä voidaan hyvin ja jaksetaan, tulisi arjen ja työn olla tasapainossa. Vapaa-ajan tulisi antaa voimia ja tukea työssäjaksamiseen ja myös toisinpäin.

Rauramon työhyvinvoinnin portaat on malli, joka kuvaa työhyvinvointia viiden perustarpeen kautta (kuva 1.). Työhyvinvoinnin portaat perustuvat kiistellyyn Maslowin tarvehierarkiaan, jonka mukaan yksilön tarpeet muodostavat hierarkian viiden perustarpeen mukaan. Näitä perustarpeita ovat fyysio-

logiset tarpeet, turvallisuuden, rakkauden, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarpeet. Kun hierarkiassa alimmat perustarpeet on tyydytetty, syntyy yksilölle luontainen tarve seuraavaan tasoon. (Rauramo 2008.)



Kuva 1. Työhyvinvoinnin portaat (Työturvallisuuskeskus 2024).

Työturvallisuuskeskus esittelee työhyvinvoinnin portaat -työkirjassaan. Jokaiselle portaalle on koottu työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä sekä organisaation, että yksilön näkökulmasta, sekä arviointimenetelmiä. Työhyvinvoinnin portaat -mallin tavoitteena on ollut löytää keskeisiä tekijöitä, sekä toimintamalleja työhyvinvoinnin kehittämisen tueksi. (Rauramo 2008, 34.) Työturvallisuuskeskuksen (2024) Työhyvinvoinnin portaat -työkirjassa esitellään työhyvinvoinnin portaat -mallia välineenä työhyvinvoinnin kokonaisvaltaiseen ja kestäväan kehittämiseen ihmisen perustarpeiden kautta. Näitä tarpeita ovat psykofysiologiset tarpeet, turvallisuuden-, yhteisöllisyyden-, arvostuksen- ja itsensä toteuttamisen tarpeet. Kun nämä tarpeet tyydyttävät sekä työelämässä, että yksityiselämässä, edellytykset hyvinvoinnille on olemassa. (Työturvallisuuskeskus 2024.)

Työterveyslaitos määrittelee työhyvinvointia työntekijän myönteiseksi kokemukseksi työhön liittyvien voimavarojen ja omien fyysisten ja voimavarojen riittävydestä ja kokemukseksi, jossa työn vaatimukset ylittyvät. Työhyvinvoinnille on suotuisat edellytykset, kun työntekijän oman mielen ja kehon kunto ja työhön liittyvät fyysiset ja psyykkiset vaatimukset kohtaavat. (Työterveyslaitos n.d.)

2.2 Työhyvinvoinnin osa-alueet

Kauhanen (2016, 28) jakaa työhyvinvoinnin tekijät kategorioihin. Ensimmäinen kategoria on yksilöön ja olosuhteisiin liittyvät tekijät. Jokaisella yksilöllä on oma fyysinen ja psyykinen suorituskyky, joka muuttuu elämän eri vaiheissa. Suorituskykyyn vaikuttavat monet asiat, kuten geeniperimä, työ- ja

kasvuolosuhteet, osaaminen, arvot, asenteet, terveys ja motivaatio. Kaikkiin näihin ei yksilö ole itse voinut vaikuttaa. (Kauhanen 2016, 28.) Toinen kategoria on organisaatioon liittyvät tekijät ja näitä on runsaasti. Keskeisimpiä niistä ovat Kauhasen (2016, 29) mukaan työympäristö ja työolosuhteet, työn sisältö, laatu ja palkitseminen, työaika ja työaikajärjestelyt, päätöksentekoon osallistuminen, osaaminen, työn hallinta ja ammattitaito, kehittymismahdollisuudet, kasvupolut, työyhteisön toimivuus, johtaminen ja sisäinen viestintä.



Kuva 2. Työhyvinvoinnin osa-alueet (Kauhanen 2016, 28).

2.2.1 Yksilön terveys ja työkyky

Keskeisenä terminä työhyvinvoinnista puhuttaessa on työkyky, joka kuvaa ihmisen ja työn välistä suhdetta. Käsitteenä se on hyvin laaja ja moniulotteinen, eikä sille ole olemassa yleispätevää tulkintaa. (Kerätär & Koskela 2025, 66.)

Työterveyslaitos toteaa julkaisussaan, että tutkimuskirjallisuudesta ei ole löydettävissä yhtä ainoaa määritelmää työkyvylle. Työkyky ei ole pysyvä tila, vaan se vaihtelee ajan kuluessa. Työkyky rakentuu työn vaatimusten sekä jokaisen yksilöllisten voimavarojen kautta. Työkyvyn perustana on työntekijän fyysisen ja psyykkisen terveyden kokonaisuus, sekä työhön liittyvä osaaminen ja motivaatio. Lisäksi työkykyyn vaikuttaa aina yksilön kulloinen elämäntilanne, työpaikan erilaiset käytännöt ja myös yhteiskunnallinen tilanne. (Työterveyslaitos n.d.)



Kuva 3. Työkykytalo (Työterveyslaitos 2023).

Juhani Ilmarisen kehittämä työkykytalon auttaa hahmottamaan laaja-alaista työhyvinvoinnin kokonaisuutta (kuva 3.). Työkykytalo-malli esittää tutkimuksiin perustuen työkykyyn vaikuttavia tekijöitä. Työkykytalo pysyy pystyssä, kun kaikki kerrokset tukevat toisiaan. Kun ihmisen, työ tai toimintaympäristö muuttuu, huolehditaan siitä, että työkykytalon kerrokset sopivat yhteen. (Työterveyslaitos n.d.)

Työkykytalon alin kerros ja työkyvyn perusta on terveys ja toimintakyky. Yksilön toimintakyky ja työkyky eivät kuitenkaan ole sama asia. Yksilön toimintakyky voi syystä tai toisesta heikentyä, mutta vaikutus työkykyyn vaihtelee. Toisessa kerroksessa on osaaminen, jonka perustana on koulutus, ammatilliset tiedot ja taidot, sekä niiden jatkuva päivittäminen. Kolmannessa kerroksessa arvot, asenteet ja motivaatio. Työn mielekkyys ja arvojen mukaisuus kohottavat työkykyä, kun taas arvojen vastainen ja motivoimaton työ voi heikentää työkykyä. Ylimpänä on johtaminen, työyhteisö ja työolot: Johdon tehtävä on kehittää työkykyä tukevaa toimintaa yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työkykyjohtamisen tulisi olla osa päivittäistä johtamista ja osa organisaation strategiaa. Perhe, lähiyhteisö ja toimintaympäristö vaikuttaa yksilön toimintakykyyn sitä tukien tai sitä haastaen. (Työterveyslaitos n.d.)

Kauhanen (2016, 27) tuo esiin käsitteen työkyvynhallinta, joka nostaa yksilön vastuuta ja aktiivista otetta oman työkykynsä ylläpitämisessä. Kokonaisvaltainen hyvinvointi on yksilön kokemus, aktiivisten tekojen ja valintojen lopputulos. Pääasiallinen vastuu omasta hyvinvoinnista on yksilöllä itsellään. Työnantaja ja yhteiskunta voivat auttaa neuvontapalveluita järjestämällä, sekä tarjoamalla erilaisia liikuntapalveluita sekä muotoilemalla työtä työkykyyn sopivaksi. (Kauhanen,2016, 27).

2.2.2 Työympäristö

Työnantajan velvollisuus on huolehtia työturvallisuudesta, suojella tapaturmilta ja terveydellisiltä vaaroilta. Tätä velvollisuutta säädetään yksityiskohtaisesti työturvallisuuslaissa, jossa työnantajalle asetetaan lukuisia työturvallisuutta yleisesti koskevia velvoitteita. Työstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät on selvitettävä ja tunnistettava ja poistettava, tai niiden merkitys työntekijän

terveydelle ja turvallisuudelle on arvioitava. Työnantajan vastuu ei ulotu pelkästään fyysisiin tekijöihin, vaan sisältää vastuun myös henkisestä turvallisuudesta. (Parnila & Riihimäki, luku 2.3.)

Työnantajalla on myös yleinen huolehtimisvelvoite, joka edellyttää työnantajalta tarpeelliset toimet työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä huolehtimiseksi. Lisäksi työnantajalla on jatkuva työpaikan työturvallisuutta koskeva tarkkailuvelvollisuus, joka koskee myös toteutettujen toimenpiteiden vaikutuksia. (Parnila & Riihimäki, luku 2.3.)

Täytyy kuitenkin muistaa, että työturvallisuus ei ole ainoastaan työnantajan velvollisuus, vaan myös työntekijä vastaa osaltaan työturvallisuuden toteutumisesta työpaikalla. Aktiivinen toimintavelvollisuus on katsottu tärkeäksi velvollisuudeksi ja otettu näin myös työturvallisuuslakiin. Työntekijällä on velvollisuus huolehtia niin omasta kuin muidenkin turvallisuudesta käytettävissä olevin keinoin. Tämä sisältää ilmoitusvelvollisuuden tilanteissa, joissa voi olla tapaturman tai sairastumisen vaaraa. (Parnila & Riihimäki, luku 3.2.)

Maailma on muuttunut hurjaa vauhtia, eikä työelämä ole tässäkään kaikilta osin pysynyt muutosten mukana. Erilaiset lieveilmiöt sosiaalisessa mediassa ja ihmisten käytöksessä ovat nyt näkyvämpiä kuin koskaan. Uusia tapoja loukata ihmisiä, aiheuttaa mielipahaa ja jopa kaaosta on noussut kuin sieniä sateella. Kuinka työelämä voi vastata tähän ja kuinka pitkällä perässä toimet laahaavat? Toimittomuuteen ei ole varaa. Todelliset kustannukset näkyvät työnantajille työntekijöiden vaihtuvuutena, täyttämättöminä tehtävinä ja sairaspöissaoloina. Nämä tarkoittavat suoraan tai epäsuorasti myös rahan menetystä.

Manka & Manka (2023) toteaa työhyvinvointia käsittelevässä kirjassaan, että henkistä väkivaltaa esiintyy työpaikoilla runsaasti. Työ- ja elinkeinoministeriön työolobarometri vuodelta 2021 kertoo, että kunta-alan vastaajista 71 % kokee työnsä henkisesti raskaaksi, mikä on selvästi suurempi osuus kuin muiden sektoreiden vastaajilla. Barometrissa kävi ilmi, että viidennes palkansaajista on havainnut väkivaltaa tai sen uhkaa vuonna 2021 ja kahdeksan prosenttia on itse kokenut sitä. Kyse-lyä edeltäneen 12 kuukauden ajanjaksolla kahdeksan prosenttia oli havainnut asiakkaiden taholta väkivaltaa tai sen uhkaa työpaikallaan useita kertoja ja viisi prosenttia kokenut kerran. Useita kertoja väkivaltaa tai sen uhkaa useita kertoja kokeneita oli neljä prosenttia ja kerran kokeneita oli kolme prosenttia. (Manka & Manka 2023, 34.)

Työntekijöiden fyysinen turvallisuus täytyy turvata, mutta vähintään yhtä tärkeää on kuitenkin panostaa myös henkisen turvattomuuden tunteen ennaltaehkäisemiseen, luoda työntekijälle tunne tuesta ja turvata psyykinen turvallisuus myös käytännön tasolla.

2.2.3 Työ, työn mitoitus ja organisointi

Manka & Manka (2023) nostaa yhdeksi tärkeimmäksi työhyvinvoinnin lähteeksi hallinnan tunteen. Hallinnan tunne muodostuu siitä, että osaaminen riittää työn tekemiseen, ja työntekijä voi itse vaikuttaa työtahtiin ja työtehtäviin. Yksityisellä sektorilla työtahtiin vaikuttamismahdollisuus on hieman yleisempää kuin julkisella sektorilla. Kunnissa se on vielä harvinaisempaa. (Manka & Manka, 2023, 35.)

Työn mitoitus on haastavaa, sillä se riippuu myös paljon yksilön voimavaroista. Voimavarat vaihtuvat elämän eri vaiheissa ja tilanteissa. Jokaisella yksilöllä on myös vastuu omasta jaksamisestaan ja

hyvinvoinnistaan, joten jos epätasapainoa työn ja voimavarojen suhteen on, tulee ne ilmaista työnantajalle. Vaikka vastuuta on paljon yksilöllä itsellään, niin älykkäällä ja tasapuolisella johtamisella on suuri vaikutus työn organisoimisessa.

2.2.4 Osaaminen ja kehittämismahdollisuus

Yksilön ja työyhteisön osaaminen luo edellytykset työn tekemiselle. Joustava ja jatkuvasti kehittyvä, oppimismyönteinen työyhteisö auttaa selviytymään alati muuttuvassa ympäristössä. Yksilön, työyhteisön tai koko organisaation tasolla tapahtuva oppiminen tulisi olla yhdensuuntaista organisaation myös muiden tavoitteiden kanssa. (Manka & Manka, 126.)

Rauramo (2008) tuo esiin elinikäisen oppimisen, joka antaa valmiuksia yksilön elämän eri osa-alueiden hallintaan. Osaaminen ja jatkuva kehittäminen on perusta, joka takaa niin yrityksille, organisaatioille kuin yksilöillekin kilpailukykyisyyden ja tavoitteiden saavuttamisen. Kun tavoitteet ja visiot ovat selvät kaikille työyhteisön tai organisaation jäsenille, voi jokainen kehittää omia taitojaan ja osaamistaan haluttuun suuntaan. (Rauramo 2008, 160, 161.)

2.2.5 Työyhteisötaidot ja sosiaaliset suhteet

Työyhteisötaidot on syystä noussut yhdeksi tärkeimmäksi työelämän taidoksi. Hyvä johtaminen synnyttää ja edesauttaa hyviä työyhteisötaitoja, mutta hyvät työyhteisötaidot ovat myös edellytys hyvän johtajuuden muodostumiselle (Manka & Manka, 2023, 181). Manka & Manka (2023, 177) nostaa esille käsitteen sosiaalinen pääoma. Sosiaalinen pääoma syntyy yhteisöllisyydestä ja yhteisön jäsenten välisestä vuorovaikutuksesta. Sosiaalinen pääoma vahvistaa yhteisön verkostoitumista, vastavuoroisuutta ja luottamusta. (Manka & Manka, 2023, 177, 178.)

Manka & Manka (2023) nostaa vuorovaikutteista johtamista korostavan mallin, jossa ihmiset haluavat tulla kuulluksi yksilöinä ja haluavat tuntea itsensä hyödyllisiksi ja tärkeiksi. Johtajan perustehtävänä on saada tämä kokemus jokaiselle ja tässä olennaista on avoin tiedonkulku ja kuunteleminen, sekä suuremman autonomian salliminen. Yksilöt haluavat vaikuttaa omaan työhönsä ja sen tekemiseen ja useimmat yksilöt kykenevän vastuulliseen työn tekemiseen. Johtaja on mahdollistaja, jonka tehtävänä on luoda ja antaa suotuinen ympäristö, jossa kaikki voivat käyttää kykyjään mahdollisimman hyvin. (Manka & Manka, 2023, 180.) Vaikka johtaminen on vuorovaikutusta ja esihenkilö on suuressa roolissa sosiaalisten suhteiden ja työyhteisötaitojen esimerkkinä, on molemmilla vastuu ja roolinsa tässäkin.

2.2.6 Johtaminen ja tiedonkulku

Organisaatioiden toimintaympäristö on muuttunut ja monimutkaistunut, ja organisaatioiden on pysyttävä mukana. Tämä asettaa haasteita työhyvinvoinnin näkökulmasta ja nostaa johtamisen vaatimuksia. Kauhanen (2016, 27) toteaa, että työhyvinvointi tulisi nähdä yhtenä osana organisaation johtamista ja se tulisi pysyvästi integroida organisaation strategiaan ja sen toteuttamiseen. Työhyvinvoinnin kehittäminen liittyy niin moneen asiaan, että sitä ei pidä nähdä muusta johtamisesta irrallisena (Kauhanen 2016, 27). Faktojen rinnalle kuitenkin tarvitaan myös tunneosaamista (Manka & Manka 2023, 10). Tunneosaaminen ja työyhteisötaidot ovat tämän päivän työelämässä arvostetumpia kuin koskaan niin työntekijöillä kuin esihenkilöillä, ja tähän on syystäkin kiinnitetty huomiota myös rekrytoinneissa.

Johtamisella on valtava vaikutus työyhteisön ja työntekijöiden työhyvinvointiin sitä ylläpitäen tai huonontaan. Kauhanen (2016) kiteyttää, että tutkittaessa irtisanomisen syitä organisaatioissa, on yhtenä syynä huono johtaminen ja esihenkilötyö. Huono johtaminen tulee yritykselle kalliiksi ja huonon johtamisen ja esihenkilötyön kustannukset voivat olla 2-3 kertaiset esihenkilön tai johtajan palkkakustannuksiin nähden (Kauhanen 2016).

Esihenkilön ja johtamisen yksi tärkeä tehtävä on mahdollistaa työntekijöille työn tekeminen hyvin. Olennainen osa johtamista on tiedonkulun johtaminen. Manka & Manka (2023, 39) viittaa myös Eurofoundin, eli EU:n elin- ja työolojen kehittämisviraston, sekä Euroopan työturvallisuus- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen (OSHA:n) tutkimuksiin koskien henkistä hyvinvointia ja stressiä. Suomessa jopa 41 % mainitsi työpaikan huonon tiedonkulun ja yhteistyön stressinsä syyksi, kun Bulgariassa ja Romaniassa vain 15 %, kun taas Ruotsissa ja Ranskassa 36 % kertoo samasta ongelmasta.

3 ASIAKASVIESTINNÄN NÄKÖKULMA

Opinnäytetyön keskeisessä roolissa on asiakasviestintä. Ohjeistusta luodaan työntekijöiden avuksi ja viestiksi asiakkaan suuntaan. Sen käytettävyys mahdollisimman monessa tilanteessa on tavoitteena. Ohjeistuksen tulisi sopia tilanteisiin, joissa pyritään ehkäisemään kyseistä käytöstä tai toimintaa, sekä myös mahdollisesti jo konfliktiin edenneessä tilanteessa.

Viestinnällä on tarkoitus vaikuttaa ihmisten ajatteluun, asenteisiin, arvoihin ja tekemisiin (Juholin 2022, 22). Tarkoituksena on herättää asiakkaassa tai yhteistyötahossa ajatus oman toiminnan kriittiseen arviointiin. Tavoite on viestittää, että jotain on mennyt pahasti pieleen, kun asiakaskäyttäytymisen pelisääntöjä jaetaan etu- tai jälkikäteen. Ohjeistus toivottavasti herättää miettimään tekemistä ja arvoja omien tekojen taustalla syvemmin. Viestinnässä tulee aina toteutua Kuopion kaupungin viestinnän periaatteet ja näin toimitaan myös asiakaskäyttäytymisen periaatteet -ohjeistuksen kohdalla.

3.1 Kuopion kaupungin viestinnän periaatteet

Avoimella ja vuorovaikutteisella viestinnällä on suuri merkitys Kuopion imagolle. Päivittäisellä viestinnällä lunastetaan strategian lupaukset avoimesta, innostavasta ja asukasta varten toimivasta kaupungista. (Kuopion kaupunki 2025d.) Kuopion kaupungin viestinnän periaatteet ohjaavat sisäistä ja ulkoista viestintää.

Kuopion kaupungin viestinnän periaatteissa todetaan, että Kuopion kaupungin viestintä on asiantuntevaa ja luotettavaa, avointa, aktiivista, keskustelevaa ja ymmärrettävää. Asioista kerrotaan totuudenmukaisesti. Myös epäkohdista kerrotaan ja siitä, miten ongelmat aiotaan ratkaista. Viestinnässä käytetään selkeää yleiskieltä, jolloin sen ymmärtää myös sellainen, joka ei tunne kaupunkiorganisaatiota tai päätöksenteon vaiheita. Viestinnässä huomioiden eri kohderyhmät sekä heidän erityistarpeensa. Viestintä on monikanavaista ja monikielistä. Kaupungin viestinnällä on oma äänensävy (tone of voice). Omaleimaisella äänensävyllä erottaudutaan muista ja luodaan yhteenkuuluvuuden tunnetta kaupunkiorganisaation ja kuntalaisten välille. Äänensävy painottuu kanavan ja kohderyhmän mukaan. Yhteistä kaikelle viestinnälle on aitous ja ihmisläheisyys. (Kuopion kaupunki 2025d.)

3.2 Strategista työyhteisöviestintää

Strateginen työyhteisöviestintä sisältää ajatuksen, että viestinnällä on jokin tietty tarkoitus, suunta ja tavoitteet. Viestinnän perimmäisenä tarkoituksena on ylläpitää ja mahdollistaa työn tekeminen sujuvasti, olla vaikuttamassa ihmisten hyvinvointiin sekä työyhteisön menestymiseen. (Juholin 2022, 121). Työyhteisön jäsenillä on oikeutetusti odotuksia siitä, että työnantaja huolehtii työrauhasta ja turvallisesta tilasta myös eri sidosryhmien kanssa työskenneltäessä. Näin mahdollisesti myös turvataan päätöksenteon onnistuminen ja luotettavuus.

Tiedote on viestinnän pysyvä työkalu ja sen tulisi taipua myös eri alustoille. Nykyisessä viestintäympäristössä on kyettävä esittämään selkeästi ja ymmärrettävästi monimutkaisiakin asioita, usein myös hyvin pienellä viiveellä ja pieneen merkkimäärään ahdettuna. (Juholin 2022, 130.) Asiakaskäyttäytymisen pelisäännöt -ohjeistus on tiedote asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden suuntaan. Sisältö on kerrottava mahdollisimman yksiselitteisesti ja lyhyesti, jotta se jaksetaan lukea, mutta myös ymmärretään.

4 TAUSTATIETOJEN KERÄÄMINEN

Taustatietojen keräämiseen käytettiin monimenetelmäistä tutkimusotetta. Tavoitteena oli saada tietoa siitä, kuinka yleistä painostus, uhkailu tai epäasiallinen käytös kaupunkiympäristön palvelualueen työntekijöitä kohtaan on, missä kanavissa näitä esiintyy, sekä niiden vaikutuksia työssä suoriutumiseen, päätöksentekoon ja työhyvinvointiin. Toisena tavoitteena oli selvittää, löytyykö muilta organisaatioilta vastavanlaisia ohjeistuksia ja käyttää niistä saatuja hyviä käytänteitä ja ideoita Asiakaskäyttäytymisen pelisäännöt -ohjeistuksen luomisessa.

4.1 Menetelmät

Määrällisessä tutkimusmenetelmässä, eli kvantitatiivisessa menetelmässä tietoa tarkastellaan numeerisesti. Määrällinen tutkimus vastaa yleensä kysymyksiin, kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein. (Vilka 2007, 14.) Kysely ei ole kuitenkaan yhtä kuin määrällinen tutkimus, mutta määrällisessä tutkimuksessa kyselyä käytetään usein tutkimusaineiston keräämisessä. (Vilka 2007, 17.) Kyselyssä kysymysten muoto on kaikille sama, eli kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään samat asiat, samalla tavalla ja samassa järjestyksessä (Vilka 2007, 27).

Kvalitatiivisena, eli laadullisena tutkimusmenetelmänä benchmarkkaus on hyvä valinta taustatietojen keräämiseen. Benchmarkkaus on menetelmä, jonka avulla pyritään oppimaan systemaattisesti hyviltä esikuvilta. Benchmarkkausta voidaan käyttää myös jonkin tietyn ongelman ratkaisemiseen. Toiminnan tavoitteena ei kuitenkaan ole kopioida, vaan toisilta opittuja asioita voidaan soveltaa omiin tarkoituksiin sopivaksi. (Vuorinen & Huikkola 2023.) Benchmarkkaus on hyvä ja soveltuva työkalu juuri tähän opinnäytetyön lopputavoitteeseen pyrkiessä. Julkisen puolen organisaatioilla on kaikilla samankaltaisia haasteita ja niitä ratkaisemaan on kehitetty erilaisia ohjeistuksia ja sääntöjä, joita on julkaistu eri alustoilla.

4.1.1 Määrällinen tutkimus

Määrällisessä tutkimuksessa selvitettiin kyselyn avulla, minkälaista epäasiallista käytöstä työntekijät kokevat työssään, minkälaisissa kohtaamisissa, kuinka usein, sekä näiden kohtaamisten vaikutuksia. Kyselyn avulla saatiin työsuojelutoimikunnalle tietoa ongelman laajuudesta ja vaikutuksista. Asiakkaita ja yhteistyökumppaneita kohdataan puhelimitse, sähköpostilla, erilaisissa kokouksissa ja asiakaspalvelutilanteissa sekä sosiaalisen media alustoilla. Tästä syystä työsuojelutoimikunnan on hyvä tietää, missä kanavissa näitä kohtaamisia tapahtuu. Työnantajan on myös hyvä tietää, kertovatko työntekijät tällaisista kohtaamisista esihenkilöille ja vaikuttavatko kohtaamiset kielteisesti työn mielekkyyteen, hyvinvointiin tai päätöksentekoon.

Asiakaskäyttäytymisen pelisäännöt -ohjeistuksen laatimisen tueksi kyselyn järjestäminen oli perusteltu valinta. Kyselyn avulla kartoitettiin kuinka usein ja millaista käytöstä työntekijät kokevat. Ongelman esiintyvyys ja käytöksen muoto on hyvä tietää, jotta voidaan tunnistaa ongelman vakavuutta. Tärkeä tieto ohjeistuksen laatimiselle myös on, missä yhteyksissä käytöstä koetaan. Kun kanavat ovat tiedossa, voidaan ohjeistusta laatia näihin kanaviin sopivaksi.

Kysymykset laadittiin yksi kerrallaan miettien kokonaisuutena kyselyn tavoitetta, yksittäisen kysymyksen asettelua ja mitä halutaan tietää, sekä mikä tieto palvelee ohjeistuksen laatimista ja perustele sen olemassaoloa. Kaikki kysymykset tähtäsivät siihen, että Asiakaskäyttäytymisen pelisäännöt -ohjeistuksesta saataisiin toimiva ja hyvä työkalu erilaisiin tilanteisiin.

Määrällisessä tutkimuksessa tulee väistämättä käsittely-, mittaus-, kato- ja otantavirheitä (Vilka 2007, 154) eikä niiltä vältytty tässäkin opinnäytetyössä. Opinnäytetyön kohdalla harvoin voidaan sanoa, että toteutetun työn tulokset olisivat täysin tai edes jokseenkin luotettavia (Salmela n.d.). Tutkimuksen reabiliteetin tarkastelu kohdistuu ennen kaikkea mittaukseen liittyviin asioihin ja tarkastelee tutkimuksen tarkkuutta. Tutkimuksen validiutta tarkastelu kohdistuu puolestaan tutkimuksen kykyyn mitata sitä, mitä tutkimuksen oli tarkoitus mitata. (Vilka 2007, 150.)

Kyselyn validiteetti kärsi kysymysten puutteiden vuoksi. Kysymykset olivat muilta osin relevantteja, mutta kysymyksistä puuttui kokonaan *en ole kokenut* -valinta, mikä olisi voinut vaikuttaa vastausprosenttiin. Nyt on voinut käydä niin, että henkilöt, jotka eivät ole kokeneet mitään kyselyssä esitetyistä kummaltakaan taholta, on voinut jättää vastaamatta kokonaan. Tutkimuksen vastausprosentti jäi pieneksi (27,16 %). Kyselyn avulla ei siis voida varmuudella kuinka paljon uhkailua, painostamista tai epäasiallista käytöstä palvelualueen työntekijät kohtaavat. Kyselyä voidaankin pitää pikemminkin selvitystyönä ja tulosta suuntaa-antavana (Salmela n.d.b). Toki saaduista vastauksista kävi ilmi, että edellä mainittuja kohdataan ja se sinällään on tärkeä tieto.

Määrällisessä tutkimuksessa on aina otettava huomioon eettiset näkökulmat. Tutkimuksen kaikissa vaiheissa tulee olla rehellinen ja vastuullinen (Salmela n.d.a). Tutkimusaineisto kerättiin anonymisti ja tutkimustulokset ja tutkimusvirheet käsiteltiin rehellisesti ja vastuullisesti.

4.1.2 Benchmarkkaus

Laadulliseen tutkimusmenetelmään sisältyy aina tutkimuskysymys: mitä merkityksiä tutkimuksessa tutkitaan (Vilka 2025, 146). Tutkimuskysymys ja benchmarkkauksen tavoite tässä opinnäytetyössä oli selvittää, löytyykö vastaavia tai vastaavan kaltaisia ohjeistuksia eri organisaatioilta. Asiakaskäyttäytymisen pelisäännöt -ohjeistuksen sisältö ja käyttötarkoitus ovat tärkeässä roolissa ja benchmarkkauksen avulla saadaan havainnointiaineistoa hyvistä käytänteistä.

Benchmarkkausta tehtiin internetin kautta googlen avulla erilaisilla hakusanoilla ja niiden yhdistelmillä. Hakusanojen rajaamisella oli suuri vaikutus hakutuloksiin. Mitä vähemmän rajauksia oli, sitä enemmän erilaisia ja eri toimijoiden ohjeistuksia löytyi. Terveyskeskusten seinillä on näkynyt nollatoleranssi julistuksia, joten aloitin haun sanalla *nollatoleranssi* ja *asiakaskäyttäytyminen*. Näillä ei tullut toivottua tulosta ja tein haun *turvallinen tila* sanalla. Turvallisemman tilan periaatteista puhuttiin työsuojelutoimikunnan kokouksessa, sekä suunnittelupalaverissa. Laajentamalla hakua *turvallinen tila Kuopion kaupunki*, saatiin nousemaan kaupungin yksiköiden turvallisemman tilan periaatteita tai sovellettuja periaatteita.

Tavoitteena oli kuitenkin löytää sisällöltään ja käyttötarkoitukseltaan juuri kaupunkiympäristön palvelualueelle soveltuvimpia käytänteitä. Rajaamalla hakua laajojen osumien perusteella parhaimpien sisältöjen avainsanoilla, löydettiin soveltuvimmat osumat. Toisin sanoen, ensimmäisessä haussa tulleista lukuisista osumista jalostui turvallisemman tilan periaatteet ja hakua jatkettiin *turvallisemman tilan periaatteet* hakusanalla.

Laadullisessa tutkimuksessa, kuten kautta koko opinnäytetyön prosessin, on otettava huomioon eettiset näkökulmat. Tutkija vastaa aina siitä, että työssä noudatetaan eettisiä periaatteita ja hyvää tieteellistä käytäntöä. (Kesänen n.d.) Benchmarkkaus tapahtui hakemalla julkisesti saatavilla olevaa materiaalia internetin välityksellä eikä arkaluonteista materiaalia näin ollen kerätty.

4.2 Kyselyn toteutus ja tulokset

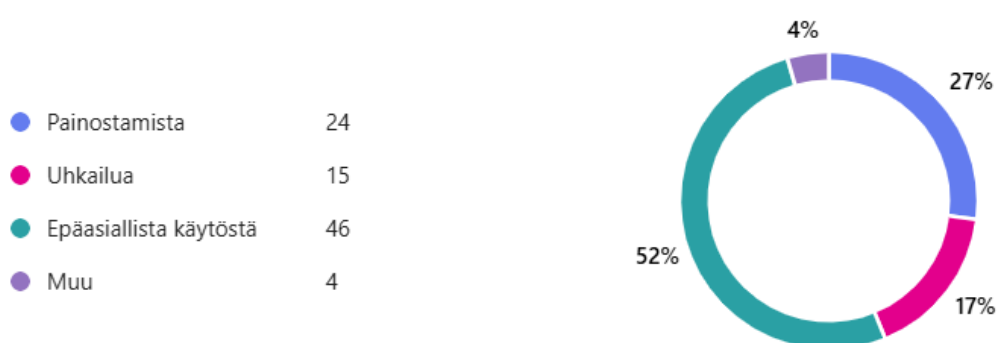
Kysely toteutettiin Kuopion kaupungin ohjeistuksen mukaisesti koskien kyselyitä, seuranta ja mitausta (Kuha on Intra 2025a). Kysymykset käytettiin tilaajan edustajilla tarkastettavana ennen sähköpostin lähettämistä. Sekä itse kyselyyn, että sähköpostiviestiin laadittiin saatetekstit (liite 2.), jotka myös hyväksyttiin toimeksiantajalla.

Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin Forms-kyselyä, joka on käytössä Kuopion kaupungin organisaatiossa. Kuopion kaupunki ei ole säästynyt yhteistoimintaneuvotteluilta ja talouden tasapainotukselta. Monenlaisia muutoksia on takana ja edessä. Kyselyitä on ollut viime vuosina runsaasti ja väsymistä näihin on ollut havaittavissa. Hyvän ja informatiivisen saatetekstin arvo korostuu tällaisessa tilanteessa. Saatetekstin perusteella henkilö päättää osallistumisestaan ja vastaamisestaan tutkimukseen, joten on huolehdittava, että saatteessa annetaan riittävästi tietoa tutkimuksesta (Vilkkä 2007, 65). Saatekirje esiteltiin toimeksiantajalle ja kyselyä muokattiin toimeksiantajan edustajan ehdotuksen mukaisesti. Muokkauksella rajattiin aikaikkuna kysymyksille viimeiseen kahteen vuoteen. Kysely lähetettiin työntekijöille saatetekstin (Liite 1.) kanssa kaikille kaupunkiympäristön palvelualueen työntekijöille. Saatetekstissä kerrottiin, kuka tutkimusta tekee, kenelle ja kuinka aineistoa kerätään.

Kysely lähetettiin 232 kaupunkiympäristön työntekijälle, joista 83 % oli avannut viestin. Anonyymejä vastauksia tuli yhteensä 63 vastausprosentin ollessa 27,16 %, mikä on vähäinen. Microsoft Forms ei tällä hetkellä tarjoa ominaisuutta, joka näyttäisi kuinka moni on selaillut kyselylomaketta ilman vastaamista, mutta lomakkeen tekijä voi kuitenkin nähdä, kuinka moni on vastannut kyselyyn ja tarkastella yksityiskohtaisia vastaustietoja (Ahola 2025). Vastausaikaa kyselystä oli 8 päivää ja se jakautui kahdelle viikolle. Kyselyyn vastaaminen vei keskimäärin 4 minuuttia.

Kysymykset ovat osin monivalintakysymyksiä, joista kahdessa oli myös valintakohta, jossa voitiin kirjoittaa vapaaseen kenttää oma *Muu* vaihtoehto. Monivalintakysymyksissä voitiin valita useampi vaihtoehto, sillä vastaaja on voinut kokea useampaa kuin yhtä vaihtoehtoista (kuva 1. ja kuva 2.) tai useammassa kuin yhdessä kanavassa (kuva 3.) Kysely sisälsi myös *kyllä ja ei* -kysymyksiä, joissa pystyttiin valitsemaan vain toinen vaihtoehto. Kaikkiin kysymyksiin ei tarvinnut vastata ja myös tyhjä lomake voitiin lähettää. Tästä syystä on mahdollista, että eri kysymyksiin eri verran vastaajia. Kysymysten strukturointi oli haastavaa siinä mielessä, että yksilön kokemus on aina subjektiivista. Jollekin voi uhkailu tai painostus olla hyvin toisenlaista kuin toiselle. Kysymyksissä käytettiin juuri tästä syystä sanaa *kokenut*, sillä vastaus on vastaajan kokemus.

Ensimmäisessä kysymyksessä (kuva 4.) kysyttiin, onko vastaaja kokenut viimeisen kahden vuoden aikana työssään asiakkaan taholta painostamista, uhkailua, epäasiallista käytöstä tai jotain muuta. Koska seuraavassa kysymyksessä kysyttiin kokemuksia yhteistyötahojen kohdalla, oli asiakkaan taholta syytä lihavoida. Valintoja pystyttiin tekemään useampi vastaajaa kohden, sillä kokemusta voi olla kaikista vaihtoehtoista ja tämä näkyikin vastauksissa. Kysymyksellä haluttiin kartoittaa asiakkaiden taholta kohtaamisten luonnetta.

1. Oletko viimeisen kahden vuoden aikana kokenut työssäsi **asiakkaan taholta**

Kuva 4. Kokemuksia uhkailusta, painostamisesta, epäasiallisesta käytöksestä asiakkaiden taholta.

Painostamista on kokenut vastanneista 27 %, uhkailua on kokenut 17 % vastaajista ja jopa 52 % epäasiallista käytöstä. Vaihtoehdossa *Muu* vastaajalle annettiin mahdollisuus kirjoittaa vapaaseen kenttään, mikäli kolmesta edellisestä ei löytynyt vaihtoehtoa tai vastaaja halusi tarkentaa jotain. Vaihtoehtoon *Muu* vastasi 4 % vastaajista. Vastaukset olivat: ”vähättelyä, mitätöimistä, vaaditaan kohtuuttomia”, ”kiroilua, huutamista sekä kyseenalaistamista puhelimessa”, ”joskus tulee varsin tuhtunutta palautetta palautepalvelun kautta, mutten käsittele niitä itse tai koe niitä henkilökohtaisesti, joskus palaute voi olla törkeää, mutta harvemmin” ja ”en ole kokenut”.

Toisessa kysymyksessä (kuva 5.) kysyttiin, onko henkilöstö kokenut viimeisen kahden vuoden aikana työssään yhteistyötaholta painostamista, uhkailua, epäasiallista tai jotain muuta. Kysymyksellä haluttiin kartoittaa kokemuksia nimenomaan yhteistyökumppaneiden taholta ja siksi yhteistyötaho on lihavoitu. Valintoja pystyttiin tekemään useampi vastaajaa kohden, sillä kokemusta voi olla kaikista vaihtoehdoista mikä näkyikin vastauksissa.

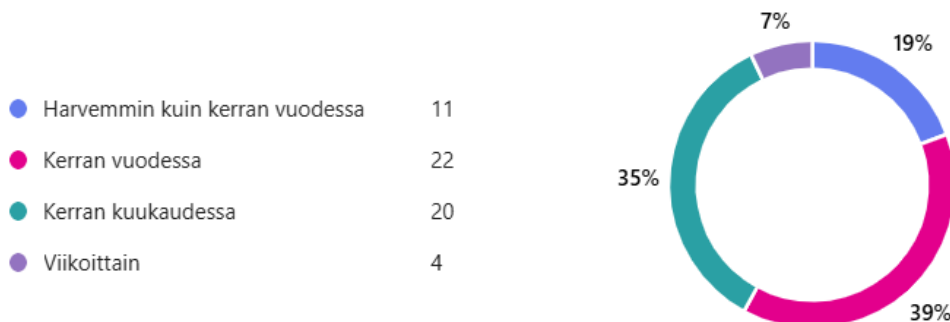
2. Oletko viimeisen kahden vuoden aikana kokenut työssäsi **yhteistyötaholta**

Kuva 5. Kokemuksia uhkailusta, painostamisesta, epäasiallisesta käytöksestä yhteistyötaholta.

Painostamista on kokenut vastanneista 35 %. Uhkailua on kokenut vain yksi vastaajista ja 58 % vastaajista on kokenut epäasiallista käytöstä. *Muuta* vastauksia oli 4 %, joissa vastaaja sai itse kirjoittaa vapaaseen kenttään, mitä on kokenut. Tähän vapaaseen kenttään tuli vain yksi vastaus: ”en ole kokenut”.

Kolmannessa kysymyksessä (kuva 6.) kartoitettiin, kuinka usein vastaaja on kokenut edellä mainittuja. Kysymyksellä haluttiin kartoittaa kohtaamisten määrää viimeisen kahden vuoden ajalta. Rajaus kahteen vuoteen tehtiin tilaajan taholta ja suosituksesta.

3. Kuinka usein olet kokenut edellä mainittua?

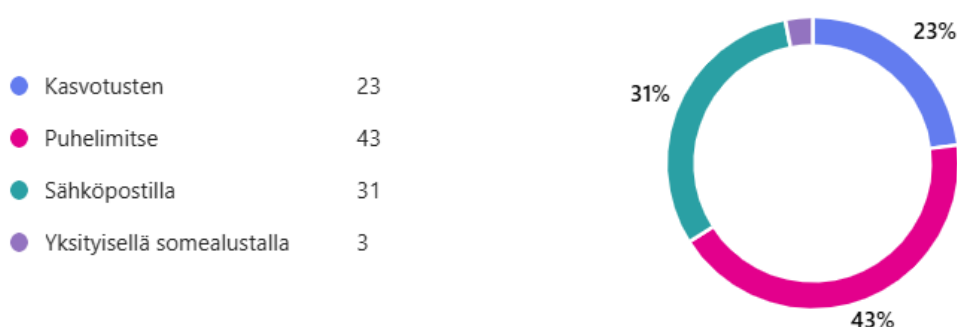


Kuva 6. Kuinka usein on koettu edellä mainittua.

Suurin osa 39 % on kokenut jotain näistä vaihtoehdoista kerran vuodessa ja harvemmin kuin kerran vuodessa 19 % vastanneista. Kerran kuukaudessa kokeneita oli 35 % vastaajista ja viikoittain jopa 7 %.

Neljännessä kysymyksessä (kuva 7.) kysyttiin, minkälaisessa kohtaamisessa edellä mainittuja on koettu. Kaupunkiympäristön palvelualueella asiakkaita ja yhteistyökumppaneita kohdataan eri kanavissa ja tilanteissa. Tästä syystä haluttiin tietää, minkälaisissa kohtaamisissa näitä kohtaamisia tapahtuu.

4. Minkälaisessa kohtaamisessa edellä mainittu on tapahtunut?



Kuva 7. Minkälaisissa kohtaamisessa edellä mainittu on tapahtunut.

Suurin osa 43 % on kokenut edellä mainittuja puhelimitse, 31 % sähköpostilla ja 23 % kasvotusten. Yksityisellä somealustalla on kokenut 3 %.

Viidennessä kysymyksessä (kuva 8.) kysyttiin, ovatko kokemukset vaikuttaneet negatiivisesti työssä suoriutumiseen. Kysymyksellä haluttiin kartoittaa kokemusten vaikutuksia työssä suoriutumiseen.

5. Ovatko kokemukset vaikuttaneet negatiivisesti työssä suoriutumiseesi?



Kuva 8. Ovatko kokemukset vaikuttaneet negatiivisesti työssä suoriutumiseen.

Vastanneista 71 % ei koe kokemusten vaikuttaneen työssä suoriutumiseen negatiivisesti ja 29 % kokee kokemusten vaikuttaneen työssä suoriutumiseen negatiivisesti.

Kuudennessa kysymyksessä (kuva 9.) kysyttiin, ovatko kokemukset vaikuttaneet työn mielekkyyteen sitä heikentävästi. Kysymys kartoittaa vaikutuksia työn mielekkyyteen, joka mahdollisesti vaikuttaa työntekijän sitoutumiseen ja työhyvinvointiin.

6. Ovatko kokemukset vaikuttaneet työn mielekkyyteen sitä heikentävästi?



Kuva 9. Ovatko kokemukset vaikuttaneet työn mielekkyyteen sitä heikentävästi.

Vastanneista 63 % kokee kokemusten vaikuttaneen työn mielekkyyteen sitä heikentävästi ja 37 % ei ole kokenut näiden kokemusten vaikuttaneen työn mielekkyyteen sitä heikentävästi.

Seitsemännessä kysymyksessä (kuva 10.) kysyttiin, ovatko nämä kokemukset jättäneet pelkoa tilanteisiin, joissa asiakkaita ja yhteistyökumppaneita kohdataan. Kysymys on tärkeä työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden näkökulmasta.

7. Ovatko kokemukset jättäneet pelkoa tilanteisiin, joissa asiakkaita tai yhteistyökumppaneita kohdataan?



Kuva 10. Ovatko kokemukset jättäneet pelkoa tilanteisiin, joissa asiakkaita tai yhteistyökumppaneita kohdataan.

Vastaajista 80 % ei ole jäänyt pelkoa ja 20 % on jäänyt pelkoa tilanteisiin, joissa asiakkaita tai yhteistyökumppaneita kohdataan.

Kahdeksannessa kysymyksessä (kuva 11.) kysyttiin, ovatko nämä kohtaamiset vaikuttaneet työtä koskevaan päätöksentekoon. Kysymys antaa tietoa työnantajalle siitä, vaikuttavatko nämä kohtaamiset henkilöstön päätöksentekoon.

8. Onko näillä kohtaamisilla ollut vaikutusta osaltasi työtä koskevaan päätöksentekoon?

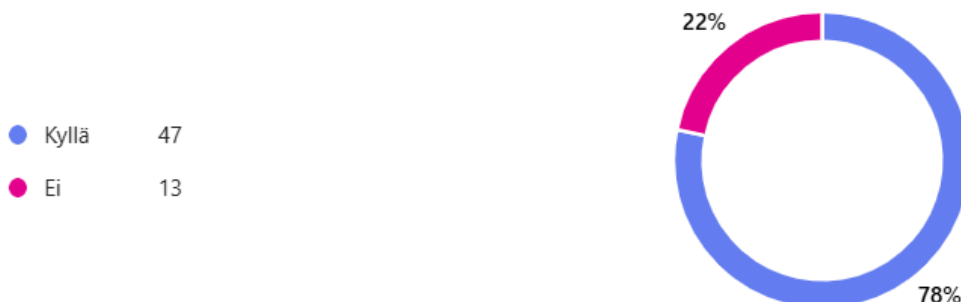


Kuva 11. Onko näillä kohtaamisilla ollut vaikutusta työtä koskevaan päätöksentekoon.

Vastaajista 81 % nämä kohtaamiset eivät ole vaikuttaneet työtä koskevaan päätöksentekoon, 19 % on vaikuttanut.

Viimeisessä kysymyksessä yhdeksän (kuva 12.) kysyttiin, onko kokemuksista kerrottu esihenkilölle. Kysymyksellä kartoitettiin sitä, kuinka moni jättää kertomatta syystä tai toisesta kohtaamisesta esihenkilölle.

9. Oletko kertonut kokemuksistasi esihenkilölle?



Kuva 12. Onko kokemuksista kerrottu esihenkilölle.

Vastaajista 78 % on kertonut kokemuksistaan esihenkilölle ja 22 % ei ole kertonut.

Vastauksista käy ilmi, että painostamista, uhkailua ja epäasiallista käytöstä koetaan työntekijöiden keskuudessa sekä asiakkaiden, että yhteistyökumppaneiden taholta. Asiakkaiden taholta kuitenkin enemmän. Kyselyn vastausprosentti oli niin pieni, että siitä ei voida päätellä kuinka paljon tätä todellisuudessa tapahtuu. Eniten edellä mainittuja kohtaamisia tapahtuu sähköpostin ja puhelimen välityksellä, mutta myös kasvotusten. Nämä kohtaamiset eivät ole kuitenkaan suurimmalla osalla vaikuttaneet työssä suoriutumiseen, mutta suurimmalla osalla kuitenkin työn mielekkyyteen sitä heikentävästi. Viidennekselle vastaajista kokemukset ovat jättäneet pelkoa tilanteisiin, joissa edellä mainittuja kohdataan. Vajaalle viidennekselle kohtaamiset ovat vaikuttaneet myös päätöksentekoon. Reilu viidennes on myös jättänyt kertomatta tilanteista esihenkilölle.

4.3 Benchmarkkaus ja tulokset

Kuopion kaupungin yksiköistä löytyy turvallisemman tilan periaatteita, mutta kaupunkiympäristön palvelualueella ei sellaista ole otettu käyttöön. Liikkuva Kuopio esittelee Henkisesti turvallisen tilan periaatteita ja Kansalaisopistojoista turvallisen tilan ja yhdenvertaisuuden periaatteita. Nämä ohjeistukset on luotu yksiköiden toiminnan näkökulmasta sopiviksi ja pohjautuu paljolti myös palveluiden käyttäjien näkökulmaan. Nostan siksi kuntaliiton turvallisemman tilan periaatteet, sekä työterveyslaitoksen turvallisemman tilan periaatteet esiteltäväksi, sillä niitä käsitellään siitä näkökulmasta, joka palvelisi kaupunkiympäristön palvelualueetta paremmin.

4.3.1 Kuntaliiton turvallisemman tilan periaatteet

Kuntaliitolta on käytössä Turvallisemman tilan periaatteet. Turvallisemman tilan periaatteet kerrotaan tilaisuuksien alussa ja osallistuja sitoutuu noudattamaan niitä jo ilmoittautumisvaiheessa. Ohjeistuksessa käydään laajemmalti läpi periaatteet sekä se, miten turvallisen tilan periaatteiden loukkaamiseen puututaan. (Kuntaliitto 2024.) Kuntaliiton Turvallisemman tilan periaatteissa on kyse siitä, että kaikki ovat vastuussa yhteisestä turvallisuudesta (Kuntaliitto 2024). Ohjeistuksessa on eritelty viisi periaatetta (kuva 13.), joita toivotaan noudatettavan.

Me kaikki olemme vastuussa yhteisestä turvallisuudestamme

- Kunnioitamme toistemme fyysistä ja sosiaalista tilaa.
- Kuuntelemme toisiamme ja annamme kaikille mahdollisuuden osallistua keskusteluun.
- Puhumme kunnioittavasti kaikista ihmisistä ja ihmisryhmistä.
- Annamme jokaisen puhua omasta puolestaan emmekä tee oletuksia toisistamme.
- Puutemme häiritsevään puheeseen ja käytökseen yhteisvastuullisesti.

Kuva 13. Kuvaleike Kuntaliiton Turvallisen tilan periaatteet (Kuntaliitto 2024).

Periaatteet koskevat toisten fyysisen ja sosiaalisen tilan kunnioittamista, toisten kuuntelemista ja mahdollisuutta osallistua keskusteluun, kaikista ihmisistä ja ihmisryhmistä kunnioittavaa puhumista, jokaisen oikeudesta puhua omasta puolestaan ja oletusten välttämisestä. Viimeisessä periaatteessa todetaan, että turvallisemman tilan periaatteiden vastaiseen toimintaan tullaan puuttumaan yhteisvastuullisesti.

Turvallisemman tilan periaatteet ovat käyttökelpoiset Kuopion kaupungin yksiköille ja toimii hyvänä muistutuksena palaverien, kokousten ja koulutusten alkuun, jos joltain on jääneet nämä taidot oppimatta. Tällaiset periaatteet voisivat olla asiakaskäyttäytymisen pelisäännöt -ohjeistuksen rinnalla työvälineissä. Turvallisemman tilan periaatteet voitaisiin käydä myös ennen palavereita, tapaamisia ja kokouksia suullisesti läpi. Kuntaliiton turvallisemman tilan periaatteissa on myös eritelty yksityiskohtaisemmin, miten turvallisemman tilan periaatteiden loukkaamisen puututaan (kuva 14).

Miten puutemme toimintaan, joka loukkaa turvallisemman tilan periaatteita?

- Turvallisemman tilan loukkaajalle/loukkaajille annetaan tilaisuudessa ensin välittömästi asiallinen palaute; heille kerrotaan, mikä oli asiatonta ja annetaan mahdollisuus muuttaa käytöstään sekä tarvittaessa pyytää anteeksi
- Jos tämä ei tehoa ja asiaton käytös jatkuu, tilaisuuden puheenjohtaja poistaa henkilön huoneesta tai etäosallistujista. Läsnäolokokouksessa voi pitää lyhyen kokoustaun, jossa häiritsijälle kerrotaan kahden kesken syy poistamiseen
 - Huomio: myös puhujavieraat voivat loukata turvallisemman tilan periaatteita. Tällöin menetellään samalla tavalla kuin edellä
- Jos puheenjohtaja loukkaa periaatteita, hänelle huomautetaan asiasta välittömästi ja yhteisvastuullisesti

Kuva 14. Kuvaleike Miten puutemme toimintaan, joka loukkaa turvallisemman tilan periaatetta (Kuntaliitto 2024).

Kuten kuntaliiton periaatteissa, toimenpiteet on hyvä olla eriteltynä ohjeistuksessa ja näin ollen ne ovat tiedossa kaikilla tilaisuuteen osallistuvilla. Turvallisemman tilan loukkaajalle annetaan ensin varoitus ja asiallinen palaute. Käytöstä on tässä vaiheessa mahdollista muuttaa ja pyytää tarvittaessa anteeksi. Jos asiaton käytös kuitenkin jatkuu, tilaisuuden puheenjohtaja poistaa henkilön huoneesta tai etäosallistujista. Asianosaiselle voidaan kertoa kahden kesken syy poistamiseen. Tämä periaate koskee myös puhujavieraita ja puheenjohtajaa.

4.3.2 Työterveyslaitoksen turvallisemman tilan periaatteet

Työterveyslaitos kiteyttää turvallisemman tilan periaatteet huomaavaisuuteen ja arvostavaan käytökseen kaikkia kohtaan (Työterveyslaitos n.d.). Työterveyslaitos ilmoittaa verkkosivuillaan, että työterveyslaitoksen tilaisuudet toteutetaan turvallisesti ja yhdenvertaisesti. Turvallisemman tilan periaatteet koskevat kaikkia osallistujia kaikissa tilaisuuksissa. Periaatteista kerrotaan esimerkiksi puhujille kutsun yhteydessä, ja kaikki tilaisuuteen osallistujat hyväksyvät nämä periaatteet ja sitoutuvat noudattamaan niitä jo ilmoittautumisen yhteydessä. (Työterveyslaitos n.d.) Työterveyslaitoksen tilaisuuteen osallistuvan ohjeet perustuvat kunnioitukseen ja hyvään käytökseen (kuva 15.). Asioihin, joiden pitäisi olla itsestään selvyyksiä ja ihmisen perustaitoja.

Tilaisuuteen osallistuvan ohjeet

Työterveyslaitoksen järjestämään tilaisuuteen osallistuvana sinun tulee huolehtia omalta osaltasi, että

- keskustelussa kaikki saavat mahdollisuuden puhua ja tulla kuulluiksi riippumatta sukupuolesta, asemasta tai muusta yksilöllisestä ominaisuudesta
- käytät kieltä, joka on selkeää ja ymmärrettävää kaikille osallistujille
- kunnioitat toisten kokemusta ja itsemäärittelyä. Et yleistä omaa kokemustasi muita koskevaksi tai tee oletuksia toisten kokemuksista, elämäntilanteesta tai identiteetistä
- et häiritse ketään sanallisesti, koskemalla tai tuijottamalla
- et puhu hyökkäävästi tai käytä henkilöön käyviä puheenvuoroja paikalla olevia tai tilaisuudesta poissaolevia kohtaan
- muutat käytöstäsi, jos toinen sitä pyytää, tai sinulle huomautetaan asiasta.

Kuva 15. Kuvaleike Tilaisuuteen osallistuvan ohjeet (Työterveyslaitos).

Työterveyslaitoksen järjestämään tilaisuuteen osallistuvan odotetaan huolehtivan tasa-arvoisesta keskustelukulttuurista, ymmärrettävästä ja selkeästä kommunikoinnista, toisen kunnioittamisesta niin sanoin kuin teoin ja oletuksia välttäen. Muille osallistujille annetaan rauha eikä ketään häiritä millään tavalla, eikä puhuta hyökkäävästi ja reagoidaan huomautuksiin asian mukaisesti.

Työterveyslaitoksen turvallisemman tilan periaatteissa on myös ohjeistus (kuva 16.), mitä epäasiallista kohtelua kohtaava voi toi tehdä. Tämä on erittäin tärkeä näkökulma osallistujien näkökulmasta. Epäasiallinen käytös ei kohdistu välttämättä ainoastaan työntekijöihin tai se voi jäädä järjestäjältä huomaamatta.

Mitä voit tehdä, jos kohtaat epäasiallista kohtelua tilaisuudessamme?

Jos kohtaat häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua Työterveyslaitoksen järjestämässä tilaisuudessa, toimi seuraavasti:

- Pyydä välittömästi apua tilaisuuden järjestäjältä. Järjestäjällä on aina velvollisuus puuttua periaatteiden vastaiseen käytökseen.
- Jos voit, puutu myös itse huomaamaasi muita häiritsevään käytökseen. Pyydä häiritsijää lopettamaan ja osoita myötätuntoa ja ymmärrystä häirintää kokeneelle.
- Annathan tilaisuuden järjestäjälle palautetta tapahtuman saavutettavuudesta ja turvallisuudesta myös jälkikäteen.

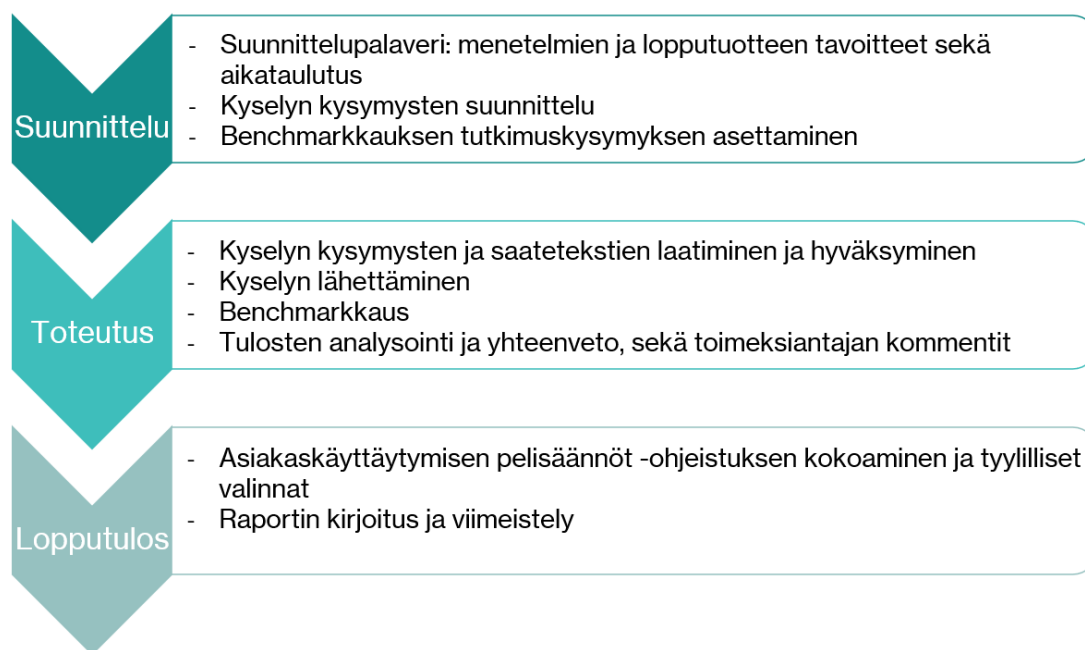
Kuva 16. Kuvaleike Mitä voit tehdä, jos kohtaat epäasiallista kohtelua tilaisuudessamme (Työterveyslaitos n.d.).

Toisin kuin kuntaliiton turvallisen tilan periaatteissa, joissa kerrotaan, miten kuntaliitossa puututaan, jos turvallisemman tilan periaatteita loukataan. Työterveyslaitos antaa ohjeet, mitä heidän tilaisuudessaan epäasiallista kohtelua kokenut voi tehdä. Tässä on kaksi hieman erilaista lähestymistapaa turvallisemman tilan periaatteisiin. Molemmat ovat hyviä lähestymistapoja ja mikäli turvallisemman tilan periaatteita otettaisiin käyttöön, olisi sisältö linjattavissa organisaatiokohtaisesti.

Benchmarkkaus vaikutti opinnäytetyön lopputulokseen ja käyttötarkoitus tarkentui. Turvallisemman tilan periaatteet ovat kaupunkiympäristön palvelualueelle muokattuna erittäin hyvä ratkaisu. Turvallisemman tilan periaatteet ovat monessa organisaatiossa käytössä, myös Kuopion kaupungilla, ja ne ovat päteviä moneen tilanteeseen. Asiakaskäyttäjymisen pelisääntöjen käyttötarkoitus tarkentui tilanteisiin, joissa epäasiallisen käytöksen, uhkailun tai painostamisen uhka on olemassa tai sitä on jo tapahtunut.

Myös ohjeisuuden käyttöpaikat ja kanavat muotoutuivat benchmarkkauksen myötä siten, että turvallisemman tilan periaatteet voisivat näkyä organisaation verkkosivuilla, voitaisiin lähettää kokous- ja koulutustilaisuuksissa sekä osallistujille, että puhujille. Asiakaskäyttäjymisen pelisäännöt voisivat olla työkalupakissa vaativampia tai haastavampia tilanteita varten, sekä asiakaspalvelun tiloissa näkyvillä.

5 ASIAKASKÄYTTÄYTYMISEN PELISÄÄNNÖT



Kuva 17. Ohjeistuksen prosessin kuvaus.

5.1 Suunnittelu

Suunnittelu käynnistettiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa taustalla työsuojelutoimikunnassa virinnyt ajatus ohjeistuksesta. Ehdotukseni opinnäytetyönä tehtävästä ohjeistuksesta otettiin työsuojelutoimikunnassa kannattavasti vastaan ja suunnitteluprosessi käynnistyi. Kuopion kaupungin työsuojelupäällikkö Eemeli Ylinen sekä työturvallisuuspäällikkö Mikko Moilanen osallistuivat suunnittelu-palaveriin, jossa määriteltiin menetelmiä ja niiden tavoitteita, lopputuotteen tavoitteita ja aikataulusta sen hetkisen tilanteen mukaan.

Työ eteni kyselyn kysymysten suunnittelun ja laatimisen, sekä benchmarkkauksen tiimoilta eteenpäin. Kysymykset lähetettiin hyväksyttäväksi turvallisuuspäällikkö Mikko Moilaselle ja henkilöstö- ja hallintopäällikkö Anne Simonen-Ruuskaselle. Kysymyksiä muokattiin turvallisuuspäällikön huomioiden pohjalta rajaten kokemusten kokemisen aikaa viimeiseen kahteen vuoteen.

5.2 Toteutus

Kyselyn kysymysten laatimista lähestyttiin aihetta tiedonkeruun kautta. Tahtotila oli saada tietää, kuinka paljon uhkailua, painostamista tai epäasiallista käytöstä tapahtuu erikseen asiakkaiden ja yhteistyötahojen suunnalta. Tämä tieto voi vaikuttaa ohjeistuksen sisältöön ja mietittäessä käyttötarkoitusta. Tärkeä tieto myös työturvallisuuden näkökulmasta oli tietää, minkälaisissa yhteyksissä tätä tapahtuu.

Vaikutuksista oli myös tarkoituksen mukaista kartoittaa. Työhyvinvoinnin näkökulmasta oli tärkeä kartoittaa, vaikuttaako kohtaamiset työn mielekkyyteen tai työstä suoriutumiseen. Myös jälkivaikutuk-

sista oli hyvä saada tietoa ja siksi kysymys liittyen pelkoihin, valikoitui kysymyksiin. Koska kuntatyökentelyssä on paljon päätöksentekoa, oli tarpeen kysyä myös vaikutuksista päätöksentekoon, sekä siitä, onko esihenkilölle kerrottu tapahtuneesta. Nämä ovat työnantajalle tärkeitä tietoja.

Saatetekstistä haluttiin saada mahdollisimman informoiva, mutta silti nopeasti luettava. Kyselyjä on paljon, mikä osaltaan vaikuttaa vastausinnokkuuteen. Sekä saateteksti, että kysymykset laitettiin hyväksyttäväksi toimeksiantajan edustajalla ennen kyselyn lähettämistä.

Benchmarkkaus oli mielenkiintoista ja vei mennessään. Erilaisia ohjeistuksia eri organisaatioille oli runsaasti ja rajaaminen täytyi tehdä aika pian. Turvallisemman tilan periaatteet olivat lähinnä opinnäytetyön ohjeistuksen tarkoitusta. Ja myös hyvä ja laajempi vaihtoehto tai rinnakkaisohjeistus asiakaskäyttäjien pelisäännöt -ohjeistuksen oheen.

Tuloksia käsiteltiin toimeksiantajan kanssa ennen opinnäytetyön julkaisemista. Tarkoitus on esitellä työ kokonaisuudessaan työsuojelutoimikunnan kokouksessa kesäkuussa 2025. Tämän myötä ohjeistusta voidaan kehittää tai muokata tarpeen mukaan ja tehdä mahdollisia askeleita myös turvallisemman tilan periaatteiden käyttöön ottamiseen.

5.3 Lopputulos

Kyselyllä ja benchmarkkauksella saatiin hyvää taustatietoa ohjeistuksen sisältöön. Molempien tuloksia analysoitiin ja ajatus ohjeistuksesta ja sen käyttötarkoituksesta kirkastui. Molemmista tutkimuksista saatiin eväitä ohjeistuksen laatimisen tueksi sekä työsuojelutoimikunnalle tietoa kohtaamisista ja muiden organisaatioiden käytänteistä.

Kysely vahvisti sitä viestiä, mitä työsuojelutoimikunnalle on tuotu. Epäasiallinen käytös on lisääntynyt ja painostamista, sekä uhkailua tapahtuu. Työntekijöiden työn mielekkyys kärsii ja osalle jää paljoja kohtaamisista. Tämä voi vaikuttaa työssä suoriutumiseen. Huolestuttavaa oli myös se, että nämä kokemukset vaikuttavat myös päätöksentekoon. Näin ei saisi olla, sillä päätösten pitäisi perustua puhtaasti asiantuntijan arvioon ja osaamiseen. Miksi työntekijä ei aina kerro asiasta esihenkilölle, olisi syytä selvittää, sitä ei tässä kyselyssä selvitetty.

Benchmarkkauksen avulla löydetyt turvallisemman tilan periaatteet ohjasivat asiakaskäyttäjien pelisäännöt -ohjeistuksen käyttötarkoitusta. Turvallisemman tilan periaatteet havaittiin toimivaksi työkaluksi myös kaupunkiympäristön palvelualueelle. Asiakaskäyttäjien pelisäännöt-ohjeistus poikkeaa turvallisemman tilan periaatteista sisällöltään ja käyttötarkoitukseltaan. Siinä missä turvallisemman tilan periaatteet käyvät kokousten, koulutusten ja palaverien yhteyteen, on asiakaskäyttäjien pelisäännöt -ohjeistus parempi vaihtoehto tilanteisiin, jossa voi esiintyä jotain näistä tai sitä on jo mahdollisesti esiintynyt. Myös jo konfliktisen tilanteen jälkiselvittelyssä voidaan tätä ohjeistusta käyttää korostamaan työnantajan kantaa kohdattuun tilanteeseen tai käytökseen.

Ohjeistus tehtiin yhden sivun tiedotteeksi organisaation ilmeeseen mukaisesti ja valmiiseen pohjaan. Yksi sivu voidaan tulostaa organisaation seinälle tai lähettää pdf-tiedostona sähköpostin liitteenä. Asiakaskäyttäjien pelisäännöt soveltuvat sellaisenaan asiakaspalveluun esille. Se ei sisällä liikaa tekstiä tai liian pitkiä lauseita. Ohjeistus on nopeasti luettavissa ja pääkohdat jäävät mieleen, myös kiihtyneessä tilassa. Otsikko jo sinällään kiinnittää asiakkaan huomion. Sana *käyttäjien*

valikoitui itse ongelmasta, jossa asiakkaan käyttäytyminen koetaan epäasialliseksi. *Pelisäännöt* kertovat tahtotilasta rajata käytös *säännöillä*, joka on konkreettinen asia eikä yksilön kokemus.

Asiakkaille ja yhteistyökumppaneille on tarpeen todeta, että työntekijöiden ei tarvitse sietää huono käytöstä ja tilanteesta voidaan poistua. Tällä viestitään asiakkaalle, että paikalta poistuminen on hyväksyttävää ja työnantaja tukee tätä. Työntekijä ja monessa tapauksessa asiantuntija voi poistua tilanteesta ja asian edistämäinen pysähtyy silloin siihen. Tämä toivottavasti nostaa kynnyistä sortua huonoon käytökseen.

Ohjeistuksessa haluttiin myös tuoda esille, että tällaisista tilanteista raportoidaan esihenkilölle ja tarvittaessa tehdään rikosilmoitus. Tämä on tiedoksianto asiakkaiden ja yhteistyötahojen suuntaa, että asiaa ei jätetä siihen, vaan se viedään aina eteenpäin. Työntekijöille tämä toimii muistutuksena, että näistä tilanteista tulisi aina raportoida esihenkilölle. Mikäli tilanne vaatii, asia viedään viranomaisen arvioitavaksi, täytyykö rikoksen kriteeristö joltain osin. Ohjeistuksen loppukaneettina, erityisesti ennaltaehkäisevästi, todetaan osallistumisen tilaisuuteen tai tapaamiseen olevan sitoutuminen tähän sääntöön.

Lopputuloksena on asiakaskäyttäjymisen pelisäännöt -ohjeistus (liite 2.), joka on helposti ja nopeasti luettavissa. Ohjeistus on lyhyt, napakka ja luettavissa myös kiihtyneessä tilassa. Ohjeistuksessa tuodaan ilmi, että Kuopion kaupunki ei työnantajana hyväksy epäasiallista käytöstä, uhkailua tai painostamista työntekijöitään kohtaan ja mikäli tällaista esiintyy, on työntekijällä oikeus poistua tilanteesta ja siitä raportoidaan esihenkilölle. Tämä toimii muistutuksena niin työntekijöitä kun huomautuksena asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Työntekijän ei tarvitse eikä pidä jäädä tilanteeseen, jossa painostamista, uhkailua tai epäasiallista käytöstä havaitaan. Ohjeistuksessa myös muistutetaan, että mikäli tilanne täyttää rikoksen kriteerit, tehdään siitä rikosilmoitus. On hyvä muistuttaa, että myös kaupungin työntekijöillä on oikeutensa ja eikä Kuopion kaupunki työnantajana hyväksy huonoa, saatikka rikollista käyttäytymistä tai toimia työntekijöitään kohtaan. On tärkeä tuoda ilmi, että oltaessa tekemissä Kuopion kaupungin työntekijöiden kanssa, asiakas tai yhteistyökumppani sitoutuu noudattamaan tätä sääntöä.

6 YHTEENVETO

Tutkimusmenetelminä kysely ja benchmarkkaus olivat tähän tarkoitukseen hyviä valintoja. Molemmilla saatiin kerättyä tutkimustietoa ja taustatietoa ohjeistuksen laatimisen tueksi. Kyselyllä kartoitettiin työntekijöiden kokemuksia, jotta voidaan kohdistaa ohjeistuksen sisältö oikeisiin asioihin. Kysymykset laadittiin vastaamaan kysymyksiin, minkälaista, missä, kuinka usein ja vaikutuksia työn mielekkyyteen, hyvinvointiin sekä päätöksentekoon. Benchmarkkauksen avulla löydettiin hyviä käytänteitä, joista voitiin saada hyviä ideoita tai näkökulmia ohjeistukseen.

Kysely antaa työsuojelutoimikunnalle suuntaviivaa joltain osin koskien henkilöstön kokemuksia. Suurempi osallistumisprosentti olisi toivottavampaa, jota voidaan kasvattaa pidentämällä vastausaikaa ja muistuttamalla kyselystä esihenkilöiden taholta. Myös kysymyksiä voisi muokata siten, että saataisiin parempi kuva henkilöstön kokemuksista ja määrästä, jotka eivät ole kokeneet uhkailua, painostamista tai epäasiallista käytöstä. Jossiteltavaa jäi siitä, jättikö henkilöt, jotka eivät ole kokeneet mitään näistä, kokonaan lähettämättä kyselyä vaihtoehdon puuttuessa. Vähäinen vastausprosentti voi kieliä tästä, tai liian lyhyestä vastausajasta, kysymysten asettelun onnistumisesta tai motivaation puutteesta. Kyselyn voisi toteuttaa työsuojelutoimikunnan puolesta lähitulevaisuudessa ja asiakaskäyttäjymisen pelisäännöt -ohjeistusta kehittää tämän avulla haluttuun suuntaan.

Kyselyn toteuttaminen anonyyminä perustui siihen, että vastaus ei henkilöityisi mihinkään ammattiryhmään tai henkilöön. Tämä toivottavasti on madaltanut kynnystä tuoda ilmi kokemukset myös niiden kohdalla, jotka eivät olleet syystä tai toisesta kertoneet kokemuksesta esihenkilölle. Tulevaisuudessa voisi kyselyyn lisätä halutessaan jatkokysymyksen niille, jotka eivät olleet kertoneet esihenkilölle, missä kysyttäisiin syytä tälle.

Vastauksista kävi ilmi, että uhkailua, painostamista ja epäasiallista käytöstä työntekijöitä kohtaan tapahtuu ja nämä ovat vaikuttaneet työn mielekkyyteen ja jopa päätöksentekoon. Tämä on tärkeä ja huomioitava tieto työnantajalle. Sitä, kuinka paljon edellä mainittuja todellisuudessa tapahtuu, ei pystytty luotettavasti selvittämään kyselyn puutteiden vuoksi. Sen sijaan saatiin tietoa siitä, missä kanavissa tätä tapahtuu ja vaikutuksista työn mielekkyyteen ja päätöksentekoon.

Asiakaskäyttäjymisen pelisääntöjen sisältöä luotiin tarvelähtöisesti. Kaupunkiympäristön palvelualueen asiantuntija- ja tukitehtäviin liittyy paljon päätöksentekoa kuntalaisten ja yhteistyökumppaneiden suuntaan. Päätöksenteko ei ole aina kaikkien mieleen ja aiheuttaa monenlaisia reaktioita. Vaikka Kuopion kaupunki on olemassa kuntalaisia varten, ei se tarkoita sitä, että kaikkien toiveet kuullaan ja pystytään ottamaan huomioon. Eikä myöskään sitä, että kuntaorganisaation työntekijöiden työtehtävään kuuluu huonon käytöksen sietäminen. On selvää, että erimielisyyksiä ja mielipideeroja on ja tulee olemaan. On kuitenkin eroteltava huono ja laitton käytös normaalista palautteenannosta tai erimielisyydestä.

Benchmarkkauksen myötä asiakaskäyttäjymisen pelisäännöt -ohjeistuksen tarkoitus ja tavoitteet tarkentuivat ja ohjeistuksen sisältö muuttui opinnäytetyön edetessä. Sitä mukaa kun opinnäytetyön eteni, kehittyi myös ohjeistuksen sisältö. Ongelma, johon asiakaskäyttäjymisen pelisäännöt-ohjeistusta on luotu, on tärkeää ratkaista. Mutta vähintään yhtä tärkeää on seurata ohjeistuksen toimivuutta, vaikuttavuutta ja tarvittaessa kehittää sitä. Työsuojelutoimikunta jatkaa tätä selvitystyötä ja

asiakaskäyttämisen pelisääntö -ohjeistuksen kehittämistä. Alkuaskeleet on otettu ja toivottavasti tästä seuraa hyvää niin työntekijöille kuin työnantajallekin.

Myös turvallisemman tilan periaatteet ovat hyvä käytäntö ja voitaisiin ottaa myös kaupunkiympäristön palvelualueen käyttöön. Erityisesti tilaisuudet, kokoukset ja neuvottelut ovat tilanteissa, joissa turvallisemman tilan periaatteet olisivat paikallaan ja yleissanomaltaan neutraalimpi kuin asiakaskäyttämisen pelisääntö -ohjeistus.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön aihe valikoitui työelämän luottamustehtävän kautta. Opinnäytetyön aihetta tukevat pitkä työura, sekä opinnoistani saatu tietopohja. Kokonaisvaltainen hyvinvointi ja sitä kautta myös työhyvinvointi ovat itselleni erittäin tärkeitä arvoja. Hyvinvoinnin merkitys ja vaikutus on laaja, ja olen tähän saanut lisää näkökulmaa ja tietoa opintojeni kautta. Kokonaisvaltainen hyvinvointi tukee työsäjäksämistä ja työuraa on minulla vielä edessä yhtä paljon kuin on takana – yli 20 vuotta. Opintoni valikoitui kiinnostuksesta hyvinvointiin ja antaa eväitä niin omaan elämään kuin ammatillisestikin.

Opinnäytetyön aihe oli laaja ja rajaamista mietittiin jo alkuvaiheessa. Yllättävien aikatauluhaasteiden myötä sitä mietittiin uudestaan myös opinnäytetyön edetessä. Kyselyn kysymysten laatimista on mietittävä monelta kannalta ja siinäkin rajaaminen oli haasteellista ja toivomisen varaa jäi. Kyselyn puutteen vuoksi, opinnäytetyötä voidaan sanoa selvitys- ja kehittämistyöksi. Kysely ei kuitenkaan ole mennyt hukkaan – päinvastoin. Vastanneiden joukosta saatiin tärkeää tietoa, joka toivottavasti antaa kimmokkeen lisäselvityksille. Silloin on yksi suuri tavoite jo saavutettu, vaikka asiakaskäyttämisen pelisäännöt – ohjeistusta ei otettaisikaan käyttöön.

Työelämäyhteistyö sujui hyvin mutta toi myös aikatauluun omat haasteensa. Aikatauluun vaikuttaa ymmärrettävästi myös toimeksiantajan edustajien aikataulut. Opinnäytetyön, kuten muukin opiskelu monimuotototeutuksella, tapahtui työn ohessa. Toimeksiantaja on opinnäytetyön tekijän työnantaja, mikä helpotti varmasti yhteistyötä osaltaan. Ohjaavien opettajien kanssa yhteistyö osoitti, että kaikilla on yhteinen päämäärä ja joustoa löytyi aikataulujen suhteen.

Opinnäytetyö prosessina oli erittäin opettavaista ja hyvää kokemusta työelämään tulevaisuutta varten. Kyselyiden tekeminen ei ole helppoa ja sen suunnitteluun toivoisi käytettävän enemmän aikaa ja testausta. Mikäli ehdottamani uusi kysely toteutetaan työsuojelutoimikunnan toimesta, ollaan siinä jo viisaampia ja oppineempia. Lopputuloksena on kuitenkin arvokasta tietoa, jonka pohjalta voidaan miettiä jatkotoimia ja -tarpeita, sekä asiakaskäyttämisen pelisäännöt -ohjeistus.

LÄHTEET

- Ahola, M. 2025. Paikkatietoinsinööri. Kuopion kaupunki, tietohallinto. Tiedustelu kyselyn avanneista. Yksityinen sähköpostiviesti 8.5.2025. Viestin saaja: M. Soranta.
- Juholin, Elisa 2022. *Communicare! Ota viestinnän ilmiöt ja strategiat haltuun*. E-kirja. Helsinki: Infor / Management Institute of Finland MIF Oy.
- Kauhanen, J. 2016. *Työhyvinvointi yrityksen menestystekijänä*. E-kirja. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin kamari Oy / Kauhanen Juhani.
- Kesänen, A. n.d. *Eettisyys laadullisessa tutkimuksessa*. Opetusmateriaali. Savonia ammattikorkeakoulu.
- Kuntaliitto 2024. *Noudatamme tilaisuuksissamme turvallisemman tilan periaatteita*. Verkkajulkaisu. <https://www.kuntaliitto.fi/kuntaliitto/kuntaliiton-organisaatio-ja-paatoksenteko/turvallisemman-tilan-periaatteet>. Viitattu 7.5.2025.
- Kuopion kaupunki 2025a. *Kyselyt, seurannat, mittaukset*. Kuopion kaupungin intranet Kuha on intra. Viitattu 11.3.2025.
- Kuopion kaupunki 2025b. *Rekrytointi*. Verkkajulkaisu. <https://www.kuopio.fi/kuopionkaupunki/rekrytointi/>. Viitattu 11.3.2025.
- Kuopion kaupunki 2025c. *Työsuojeluorganisaatio ja yhteistoiminta*. Kuopion kaupungin intranet Kuha on intra. Viitattu 6.5.2025.
- Kuopion kaupunki 2025d. *Viestintä ja markkinointi*. Kuopion kaupungin intranet Kuha on intra. Viitattu 6.5.2025.
- Kerätär R. & Koskela L. 2025. *Toimintakyky ja työkyky*. 1. painos. Tallinna: Kustannus Oy Duodecim.
- Manka, M-L., & Manka, M., 2023. *Työhyvinvointi*. E-kirja. 3. uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent.
- Parnila K., & Riihimäki, E., 2024. *Työsopimuslaki käytännönläheisesti*. E-kirja Uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari.
- Rauramo P. 2008. *Työhyvinvoinnin portaat: Viisi vaikuttavaa askelta*. 1. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Salmela, T. n.d.a. *Eettisyys määrällisessä tutkimuksessa*. Opetusmateriaali. Savonia ammattikorkeakoulu.
- Salmela, T. n.d.b. *Luotettavuuden arviointi määrällisessä tutkimuksessa*. Opetusmateriaali. Savonia ammattikorkeakoulu.
- Työturvallisuuskeskus 2024. *Työhyvinvoinnin portaat: työkirja*. Verkkajulkaisu. <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Tyohyvinvoinnin-portaat-tyokirja-2024.pdf>. Viitattu 16.5.2025.
- Työterveyslaitos. *Turvallisemman tilan periaatteet*. Verkkajulkaisu. <https://www.ttl.fi/tietoameista/vastuullisuus/turvallisemman-tilan-periaatteet>. Viitattu 11.5.2025.

Työterveyslaitos n.d. Työhyvinvointi. Verkkojulkaisu. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/tyohyvinvoinnin-tiedolla-johtaminen-sote-alalla/osa-1-strateginen-tyohyvinvoinnin-johtaminen-ja-kasitteet/11-tyohyvinvointi>. Viitattu 15.5.2025.

Työterveyslaitos n.d. Työkyky. Verkkojulkaisu. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyokyky>. Viitattu 14.5.2025.

Vilka, H. 2025. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: Santalahti.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vuorinen, Tero & Huikkola, Tuomas 2023. Strategiakirja. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.

LIITE 1: SAATETEKSTIT SÄHKÖPOSTIVIESTIIN JA KYSELYYN

SÄHKÖPOSTI:

Tärkeä kysely henkilöstön työhyvinvointiin liittyen.

Kaupunkiympäristön palvelualueen käyttöön laaditaan opinnäytetyönä Asiakaskäyttäytymisen pelisäännöt -ohjeistus. Kyselyssä on ohjeistus, jolla pyritään ehkäisemään ja/tai puuttumaan työntekijöiden kohtaamaan huonoon käytökseen, painostamiseen ja uhkailuun asiakkaiden tai yhteistyökumppanien taholta. Ohjeistuksen tarkoitus on muistuttaa ja tuoda julki, ettei Kuopion kaupunki työnantajana hyväksy edellä mainittua käytöstä työntekijöitään kohtaan.

Tällä kyselyllä kartoitetaan kuinka usein henkilöstö kohtaa tällaista käytöstä työtehtävissään.

Kysely lähetetään kaikille kaupunkiympäristön palvelualueen työntekijöille, toteutetaan täysin anonymisti, eikä tuloksia raportoida.

Kaupunkiympäristön palvelualueen työsuojelutoimikunta suosittaa opinnäytetyönä tehtävää kyselyä ja ohjeistuksen laatimista.

Vastaathan oheiseen kyselyyn 17.4.2025 mennessä.

Lämmin kiitos jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin

Marika Soranta

Kuopion kaupunki / Kaupunkiympäristön palvelualue

marika.soranta@kuopio.fi

0447185127

Savonia University of Applied Sciences

Bachelor of Business Administration - BBA, Wellness

FORMS:

Tervetuloa vastaamaan Kuopion kaupungin kaupunkiympäristön työntekijöille tarkoitettuun kyselyyn koskien huonoa tai epäasiallista käytöstä, painostamista tai uhkailua asiakkaiden tai yhteistyökumppanien taholta.

Asiakaskäyttäytymisen pelisäännöt, ASPE –ohjeistus opinnäytetyönä

Kuopion kaupungin kaupunkiympäristön työsuojelutoimikunnalle on tuotu viestiä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden huonon ja epäasiallisen käytöksen lisääntymisestä ja keinottomuudesta puuttua siihen. Tietyt tehtävät ovat luonteeltaan sellaisia, missä näitä kohtaamisia tulee enemmän ja säännönmukaisesti. Riskit sekä turvallisuuden, että työntekijän jaksamisen suhteen ovat suuret.

Tarkoituksena on luoda ohjeistus, jolla pyritään ehkäisemään ja/tai puuttumaan työntekijöiden kohtaamaan huonoon käytökseen, painostamiseen ja uhkailuun asiakkaiden tai yhteistyökumppanien taholta. Ohjeistuksen tarkoitus on muistuttaa ja tuoda julki, ettei Kuopion kaupunki työnantajana hyväksy edellä mainittua käytöstä työntekijöitään kohtaan.

Kyselyllä kartoitetaan kuinka usein henkilöstö kohtaa tällaista käytöstä työtehtävissään.

Vastaamalla kyselyyn olet luomassa määrällistä tietopohjaa ohjeistuksen laatimisen tueksi

Kysely on lyhyt ja vastaaminen vie noin 2 minuuttia. Kysely on avoinna 15.3.–24.4.2025. Kyselyssä ei kerätä henkilötietoja eikä kyselystä siten muodostu EU:n yleisen tietosuojasetuksen (679/2016) mukaista henkilötietorekisteriä. Muilta osin tietoja käsitellään kyselyn toteuttavan Sitowise Oy:n tietosuojakäytäntöjen mukaisesti.

Kiitos vastauksistasi!

LIITE 2. KYSELYN KYSYMYKSET

Asiakaskäyttäytymisen pelisäännöt -ohjeistukseen liittyvä kysely

1.Oletko viimeisen kahden vuoden aikana kokenut työssäsi **asiakkaan taholta**

Painostamista

Uhkailua

Epäasiallista käytöstä

Muu (vapaa kenttä)

2.Oletko viimeisen kahden vuoden aikana kokenut työssäsi **yhteistyötaholta**

Painostamista

Uhkailua

Epäasiallista käytöstä

Muu (vapaa kenttä)

3.Kuinka usein olet kokenut edellä mainittua?

Harvemmin kuin kerran vuodessa

Kerran vuodessa

Kerran kuukaudessa

Viikoittain

4.Minkälaisessa kohtaamisessa edellä mainittu on tapahtunut?

Kasvotusten

Puhelimitse

Sähköpostilla

Yksityisellä somealustalla

5.Ovatko kokemukset vaikuttaneet negatiivisesti työssä suoriutumiseesi?

Kyllä

Ei

6.Ovatko kokemukset vaikuttaneet työn mielekkyyteen sitä heikentävästi?

Kyllä

Ei

7.Ovatko kokemukset jättäneet pelkoa tilanteisiin, joissa asiakkaita tai yhteistyökumppaneita kohdataan?

Kyllä

Ei

8.Onko näillä kohtaamisilla ollut vaikutusta osaltasi työtä koskevaan päätöksentekoon?

Kyllä

Ei

9.Oletko kertonut kokemuksistasi esihenkilölle?

Kyllä

Ei

ASIAKASKÄYTTÄYTYMISEN PELISÄÄNNÖT

Kuopion kaupunki työnantajana ei hyväksy painostamista, uhkailua tai muuta epäasiallista käytöstä työntekijöitään kohtaan. Vastaavanlaisissa tilanteissa työntekijällä on oikeus keskeyttää tilanne ja poistua siitä. Tilanteesta raportoidaan esihenkilöille ja tarvittaessa asiasta tehdään rikosilmoitus.

Osallistumalla tilaisuuteen tai tapaamiseen työntekijöidemme kanssa, sitoudut noudattamaan tätä sääntöä.

Kuopion kaupunki
Kaupunkiympäristön palvelualue

KUOPIO

