



Toimintaohje haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin Osuuskauppa Hämeenmaan henkilöstölle

Angelika Koski, Aino Salmesvuori

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Toimintaohje haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin Osuuskauppa Hämeenmaan henkilöstölle

Angelika Koski, Aino Salmesvuori
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2024

Angelika Koski, Aino Salmesvuori

Toimintaohje haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin Osuuskauppa Hämeenmaan henkilöstölle

Vuosi

2024

Sivumäärä

54

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Osuuskauppa Hämeenmaa, joka on Kanta- ja Päijät-Hämeen suurin yksityinen työllistäjä, työllistäen noin 3300 henkilöä. Opinnäytetyön tavoitteena toteutettiin Osuuskauppa Hämeenmaan henkilöstölle toimintaohje haastavia asiakaspalvelutilanteita varten sekä tehtiin opetus- ja perehdytystilanteisiin oma tuotos. Tarkoituksena oli tuoda henkilöstölle tietoa ja selkeät ohjeet, kuinka haastavissa asiakaspalvelutilanteissa tulee toimia. Opinnäytetyön keskeisimmät aiheet olivat erilaisten häiriökäyttäytymistyyppien avaaminen, häiriökäyttäytymisen taustatekijät ja asiakkaan kohtaaminen. Lisäksi opinnäytetyössä käsiteltiin epäasiallisen käytöksen vaikutukset henkilöstöön ja kuinka epäasiallista käytöstä voidaan ehkäistä.

Opinnäytetyötä varten Osuuskauppa Hämeenmaan henkilöstölle toteutettiin kyselytutkimus, joka tuotti 104 vastausta. Kyselyn avulla saatiin tietoa Hämeenmaan henkilöstöltä, millaisiin tilanteisiin he tarvitsevat eniten ohjeita ja millaisia haastavia tilanteita he joutuvat kohtaamaan asiakaspalvelutyössä. Vastausten perusteella 91 prosenttia vastaajista oli kokenut epäasiallista käytöstä asiakaspalvelutilanteissa. Tämän perusteella toimintaohje ja opinnäytetyö olivat tarpeellisia. Toimintaohjeessa on kerrottu, mitä asiakashäirintä on, miten häirintätilanteissa tulee toimia ja mitä häirintätilanteen jälkeen tehdään. Asiakashäirintä kattaa psyykkisen ja fyysisen häirinnän sekä syrjinnän. Lisäksi toimintaohjeessa kerrotaan, mitä seksuaalinen asiakashäirintä on ja miten tilanteen aikana ja sen jälkeen tulee toimia. Opetus- ja perehdytysmateriaalissa käsitellään samat teemat hieman laajemmin.

Asiasanat: Häiriökäyttäytyminen, epäasiallinen käytös, asiakashäirintä, toimintaohje

Angelika Koski, Aino Salmesvuori

Operating manual for Osuuskauppa Hämeenmaa staff in challenging customer service situations

Year	2024	Pages	54
------	------	-------	----

This thesis was commissioned by Osuuskauppa Hämeenmaa, which is the largest private employer in the Kanta- and Päijät-Häme provinces, employing approximately 3300 people. The aim of the thesis was to implement an operating manual for the staff of Osuuskauppa Hämeenmaa for challenging customer service situations and to produce a separate guide for teaching and orientation situations. The aim was to provide the staff with information and clear instructions on how to act in challenging customer service situations. The key topics of the thesis include various types of disruptive behavior, the underlying factors of disruptive behavior, and engaging with the customer. The thesis also covers the impact of inappropriate behavior on the staff and how to prevent it.

A survey was conducted among the staff of Osuuskauppa Hämeenmaa, which produced 104 responses. The survey was used to collect information from Hämeenmaa staff about the situations where they most need guidance and the challenging situations they face while working in customer service. According to the responses, 91 percent of respondents had experienced inappropriate behavior in customer service situations. Based on this, it was considered necessary to create the operating manual and the thesis. The operating manual explains what customer harassment is, how to deal with situations that include harassment and what to do after a harassment situation. Harassment includes psychological and physical harassment and discrimination. In addition, the operating manual covers what sexual harassment is and what to do during and after a situation that includes sexual harassment. The material created for teaching and orientation covers the same topics in more detail.

Keywords: Disruptive Behavior, Inappropriate Behavior, Customer Harassment, Operating Manual

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Toimeksiantaja ja opinnäytetyöprosessi	8
2.1	Osuuskauppa Hämeenmaa	8
2.2	Opinnäytetyöprosessi	9
3	Häiriökäyttäytymisen muodot	10
3.1	Psyykkinen häirintä	11
3.2	Väkivalta ja epäsuora väkivalta	12
3.3	Seksuaalinen ja sukupuoleen perustuva häirintä	14
3.4	Syrjintä	15
3.5	Häiriköinti	16
3.6	Varkaus, näpistys ja ryöstö	17
4	Haastavan asiakkaan kohtaaminen ja taustatekijät	19
4.1	Mielenterveyshäiriöisen asiakkaan kohtaaminen	20
4.2	Psykoottisen asiakkaan kohtaaminen	22
4.3	Älyllisesti kehitysvammaisen asiakkaan kohtaaminen	22
4.4	Muistisairaasi asiakkaan kohtaaminen	23
4.5	Päihtyneen asiakkaan kohtaaminen	23
5	Työhyvinvointi ja työturvallisuus	24
5.1	Työturvallisuuslaki ja rikoslaki	25
5.2	Yhdenvertaisuuslaki ja tasa-arvolaki	27
5.3	Stressi ja työuupumus	27
5.4	Työhyvinvoinnin kehittäminen	28
6	Epäasiallisen käytöksen ehkäisy	29
6.1	Ennakointi ja havainnointi	31
6.2	Hyvällä työpaikalla on turvallista tehdä töitä	31
6.3	KAURIS-menetelmä	32
7	Epäasiallisen kohtelun vaikutukset työntekijöihin ja seuraukset työpaikalla	33
7.1	Henkisen väkivallan jälkitoimet	33
7.2	Fyysisen väkivallan jälkitoimet	34
7.3	Seksuaalisen häirinnän jälkitoimet	35
7.4	Rikosilmoitus ja oikeudenkäynti	36
8	Toimintamallit	36
8.1	Puhejudo	36
8.2	KUKIPASO-malli	38
8.3	NVC-malli	39
9	Toimintaohje ja opetusmateriaali Osuuskauppa Hämeenmaan henkilöstölle	40

9.1	Toimintaohje.....	41
9.2	Opetus- ja perehdytysmateriaali haastavista asiakaspalvelutilanteista	43
	Lähteet	47
	Kuviot.....	50
	Kuvat.....	50

1 Johdanto

Epäasiallinen käytös tarkoittaa hyökkäävää käytöstä, jonka tarkoituksena on vahingoittaa toista osapuolta. Epäasiallinen käytös jaetaan fyysiseen-, psyykkiseen sekä seksuaaliseen ja sukupuolta loukkaavaan häirintään. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 6-7.) Palveluammateissa yhä useampi kokee epäasiallista käytöstä asiakkailta ja yleisen tutkimuksen mukaan Suomessa 5 prosenttia työssäkäyvistä, eli runsas 110 000 joutuu vuosittain fyysisen väkivallan tai uhkailun kohteeksi asiakaspalvelutehtävissä. Työtapaturmarekisteriin kirjataan vuosittain noin 1500 väkivallan aiheuttamaa työtapaturmaa. (Saarela, Isotalus, Salminen, Leino 2009, 8.) Myymälähenkilökuntaan kohdistuva epäasiallinen käytös on lisääntynyt vuosien saatossa ja vuonna 2023 tehdyn tutkimuksen mukaan 70 prosenttia kaupanalan työntekijöistä oli kokenut asiakkaan taholta häirintää edeltävän vuoden aikana. (Vento 2024.)

Häirinnäksi määritellään tilanne, jossa toista henkilöä halvennetaan, nöyrytetään, uhataan tai kohdataan vihamielisesti. Lisäksi häirintää on hyökkäävä käytös toisen seksuaaliseen suuntautumiseen, alkuperään, vammaisuuteen tai muihin tasa-arvo- tai yhdenvertaisuuslaissa määriteltyihin syrjintäperusteisiin liittyen. Häirintä saattaa ilmetä epäasiallisina vihjailuina ja loukkaavana käyttäytymisenä, olipa se sitten sanallista tai fyysistä. Lisäksi häirintään voi sisältyä ihmisoikeuksia loukkaavan sisällön jakaminen verkossa tai sosiaalisessa mediassa. Vähemmistöön kuulumisen kasvattaa merkittävästi alttiutta häirinnälle. (Opetushallitus 2024.)

Epäasiallisen käytöksen takana voi olla moninaisia taustatekijöitä ja syitä. Haastavan käytöksen harvoin aiheuttaa yksi tapahtuma, tyypillisesti taustalla on monia kasautuneita ongelmia. Haastavan käytöksen taustalla voi olla yhteiskunnallisia taustatekijöitä, päihteiden käyttöä ja olosuhteista johtuvaa ärsytystä. (Rantaeskola ym. 2015, 8-9.) Lisäksi muun muassa mielenterveysongelmat tai muistisairaus voivat lisätä huonoa käytöstä (Rantaeskola ym. 2015, 109-110).

Monet palveluammateissa työskentelevät kohtaavat päivittäin haastavia asiakastilanteita. Opettajia kiusataan kouluissa, terveydenhuollon ja sosiaalialan työpaikoilla henkilöstö kokee olonsa turvattomaksi. Yksin vuorossa työskentelevät myyjät pelkäävät ryöstäjiä ja linja-auton kuljettajat joutuvat yhä useammin keskelle uhkatilanteita, etenkin yövuoroissa. (Rantaeskola ym. 2015, 4.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä Osuuskauppa Hämeenmaan henkilöstölle toimintaohje sekä opetus- ja perehdytysmateriaali haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin. Toimintaohjetta varten toteutettiin kysely henkilöstölle, jolla kartoitettiin henkilöstön kokemuksia haastavista asiakaspalvelutilanteista. Toimintaohjeessa kerrotaan henkilöstölle asiakashäirinnästä, joka kattaa fyysisen, psyykkisen ja seksuaalisen häirinnän. Ohjeessa kuvataan kuinka, henkilöstön tulee toimia kohdatessaan haastavia asiakaspalvelutilanteita sekä miten esihenkilöiden tulee

toimia henkilöstön tukena. Lisäksi toteutimme PowerPoint esityksen haastavista asiakaspalvelutilanteista, jota voi hyödyntää esimerkiksi koulutus- ja perehdytystilanteissa.

Tarkoituksena on edistää henkilöstön tietotaitoa haastavissa asiakaspalvelutilanteissa ja antaa työntekijälle neuvoja, kuinka asiakasta voi ohjata lopettamaan epäasiallisen käytöksen. Lisäksi tarkoituksena on lisätä tietoisuutta epäasiallisesta käytöksestä. Tarkoituksena on tarjota yhtenäinen toimintaohje koko henkilöstölle, joka tukee ja edistää henkilöstön työhyvinvointia.

2 Toimeksiantaja ja opinnäytetyöprosessi

Toinen opinnäytetyön tekijöistä suoritti työharjoittelun Osuuskauppa Hämeenmaalla syksyllä 2023 henkilöstöhallinnon osastolla. Työharjoittelun myötä heräsi ajatus, että opinnäytetyön voisi tehdä Hämeenmaalle. Organisaatiolta nousi tarve toimintaohjelle haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin, koska sellaista ei vielä ollut olemassa. Aihe on ajankohtainen ja se on saanut paljon mediahuomiota viime aikoina, lisäksi henkilöstön hyvinvointiin liittyvät teemat ovat korostuneet.

Koko opinnäytetyöprosessin ajan toimeksiantajan puolelta meitä ohjasi työhyvinvointipäällikkö. Saimme hänen kanssaan käydyn keskustelun myötä toiveet toimintaohjetta varten ja näiden toiveiden pohjalta toteutimme myös opetus- ja perehdytysmateriaalin. Toimintaohjeen ja opetus- sekä perehdytysmateriaalin sisältö muodostui toimeksiantajan toiveiden, tekemämme kyselyn sekä tietoperustan pohjalta.

2.1 Osuuskauppa Hämeenmaa

Osuuskauppa Hämeenmaa on yksi S-ryhmän 19.sta alueosuuskaupasta ja Kanta- ja Päijät-Hämeen suurin yksityinen työllistäjä. Osuuskauppa Hämeenmaa on osa S-ryhmää, ja se on asiakaidensa omistama yritys. Osuuskauppa Hämeenmaalla työskentelee noin 3300 työntekijää, joista suurin osa työskentelee asiakaspalvelutehtävissä market-, tavaratalo-, auto-, liikenne- sekä majoitus- ja ravitsemiskaupassa. (Hämeenmaa 2024.)

Osuuskauppa Hämeenmaan arvot ovat ilahduttamme asiakasta, toimimme vastuullisesti, kehittymme rohkeasti ja menestymme yhdessä (Hämeenmaa 2024). Vastuulliseen toimintaan liittyy vahvasti työntekijöiden työhyvinvoinnista huolehtiminen ja sen vuoksi on tärkeää, että toimintaohjeet ovat kunnossa, jotta työntekijöiden on turvallista tulla töihin.

2.2 Opinnäytetyöprosessi

Hämeenmaan henkilöstölle tarjottiin mahdollisuus vastata kyselyyn (liite 1) osana nykytilanteen kartoittamista opinnäytetyöprosessin alussa, jonka pohjalta selvitettiin kuinka paljon ja minkälaista epäasiallista käytöstä henkilöstö on kokenut. Kysely toteutettiin sähköisesti Google Forms- työkalun avulla ja se jaettiin Hämeenmaan henkilöstölle suunnatussa Workplace-ryhmässä (Kuva 1). Kyselyyn oli aikaa vastata kaksi viikkoa.



Kuva 1: Julkaisu Workplace ryhmässä

Kysely tuotti tarpeeksi vastauksia, jonka pohjalta lähdettiin toteuttamaan henkilöstölle toimintaohje heidän tarpeidensa mukaisesti. Kysely toteutettiin anonyymisti ja postauksessa ilmoitettiin, että vastauksia käsitellään luotettavasti opinnäytetyössä. Kyselyyn vastasi määrä-aikaan mennessä 104 työntekijää. Kyselyssä annettiin mahdollisuus vastata kirjoittamalla omista kokemuksistaan haastavissa asiakaspalvelutilanteissa, kyselyssä pyrittiin kyllä ja ei-vastauksien lisäksi saamaan tietoa tarkemmin, millaisissa tilanteissa henkilöstö on kokenut häirintää ja millä tavalla häirintä ilmenee. Kyselyyn saatiin 61 kirjallista vastausta esimerkkitalanteista, joista osaa käsitellään opinnäytetyössä anonyymisti.

Kyselyä lähdettiin purkamaan kokoamalla vastaukset erilaisiin häiriökäyttäytymisen muotoihin ja laskemalla prosentit kyselyn tuloksista. Toimeksiantajan toiveesta itse toimintaohjeessa ei käsitellä väkivaltaa, ryöstöä ja varastamista, sillä näihin on olemassa organisaation oma ohja, jonka määrittelee turvallisuusosasto. Kuitenkin henkilöstö oli vastausten perusteella kokenut väkivaltaa ja varkauksia, joten kyseiset aiheet käsitellään opinnäytetyössä.

Tekemämme toimintaohjeen ensimmäisessä versiossa käsitelimme aiheita vakavammasta näkökulmasta, kuitenkin toimeksiantajan kanssa käydyn välipalautteen perusteella muutimme toimintaohjetta nykyiseen muotoonsa. Toimeksiantaja toivoi, että lopullinen versio ei herättäisi työntekijässä turhaa pelkoa, vaikka riskitilanteet olisivatkin mahdollisia. Lopulliseen versioon halusimme tuoda kannustavamman näkökulman, kuitenkin vähättelemättä mahdollisia haastavia tilanteita. Toimintaohjeen pohjalta toteutimme opetus- ja perehdytysmateriaalin, jossa käsitellään samat teemat kuin toimintaohjeessa. Opetus- ja perehdytysmateriaali on tuotettu PowerPoint-esitys muodossa, koska se lisää materiaalin käytettävyyttä.

3 Häiriökäyttäytymisen muodot

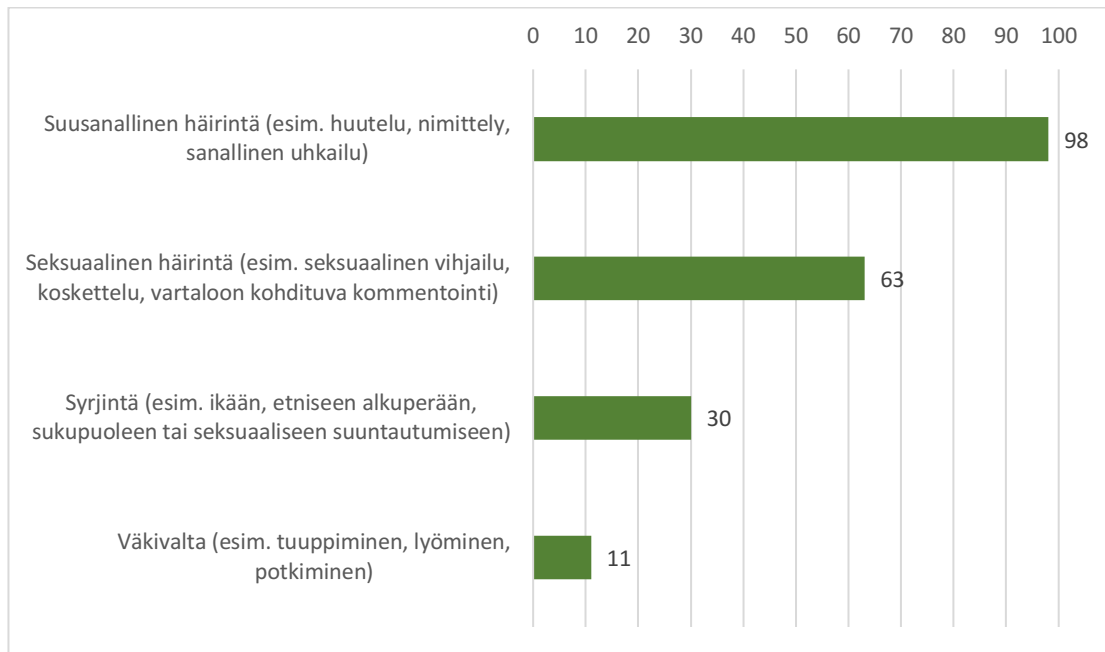
Asiakaspalvelutilanteissa ilmenevä epäasiallinen käytös käsittää aina työntekijän ja ulkopuolisen tahon, tässä tapauksessa asiakkaan tai palvelun käyttäjän kohdistaman loukkaavan teon työntekijää kohtaan. Epäasialliseen kohteluun ja häirintään luetaan kaikki loukkaavat teot, mukaan lukien uhkailu, fyysinen väkivalta, ryöstö ja muut rangaistavat teot, jonka vuoksi opinnäytetyössä käsittelemme kyseiset aiheet. (Rantaeskola ym. 2015, 6-7.)

Kyselyyn vastanneista Osuuskauppa Hämeenmaan henkilöstöstä 91 prosenttia on kokenut epäasiallista käytöstä, 8 prosenttia ei ole kokenut epäasiallista käytöstä ja yksi prosentti ei osaa sanoa onko kokenut epäasiallista käytöstä. Tulos on huolestuttava, mutta tästä huolimatta ainostaan 29 prosenttia vastaajista on harkinnut vaihtavansa työpaikkaa asiakkaiden epäasiallisen käytöksen vuoksi. Yli puolet vastaajista on siis kokenut epäasiallista käytöstä, mutta ei ole harkinnut työpaikan vaihtamista. Suurin osa vastaajista nosti esiin sen, että asiakkaat usein huutavat tai korottavat ääntään.

Asiakas on alkanut huutaa ja kiroilla, mikäli ei ole saanut palauttaa tuotetta, jossa palautusoikeutta ei ole. (Vastaaaja 1)

Huudettu, jos asiakaspalvelija ei heti ymmärrä tai tilaus mennyt väärin. (Vastaaaja 2)

Haukkumista, huutelua, räyhäilyä! (Vastaaaja 3)



Kuvio 1: Minkälaista epäasiallista käytöstä olet kokenut asiakkaalta?

Kuviossa 1 esitellään tuloksia Osuuskauppa Hämeenmaan työntekijöille toteutetusta kyselystä. Esimerkkinä kysymys: ”Minkälaista epäasiallista käytöstä olet kokenut asiakkaalta?” vastaaja sai valita useamman vaihtoehdon. Kyselyyn vastanneista 98 työntekijää oli kokenut suusanallista häirintää. 63 työntekijää oli kokenut seksuaalista häirintää, 30 työntekijää syrjintää ja 11 työntekijää väkivaltaa. Tulokset kertovat, että aihe on ajankohtainen ja toimintaohjeelle on todellinen tarve.

3.1 Psykkinen häirintä

Psykkinen häirintä, eli henkinen väkivalta ilmenee ahdisteluna, pelotteluna ja uhkailuna. Uhkailua voi ilmetä esimerkiksi uhkailevina viesteinä, häiriösoitoina ja uhkaavina sähköposteinä. Lisäksi kasvotusten tapahtuva uhkailu on yleistä asiakaspalvelutilanteissa ja uhkailulla yleisesti viestitään, että henkilö aikoo vahingoittaa toista. Yleinen muoto psyykkisestä häirinnästä on vainoaminen, joka kuvastaa ahdistavaa ja epämiellyttävää seuraamista ja kielloista piittaamatonta toimintaa. Vainoaminen on suhteellisen uusi rangaistava häiriökäyttäytymisen muoto Suomessa, siitä tuli rangaistavaa vasta vuonna 2014. (Rantaescola ym. 2015, 8&22.)

Häiriökäyttäytyminen ilmenee usein aggressiona, joka voi ilmetä suorana tai epäsuorana aggressiivisuutena. Suora aggressiivisuus ilmenee uhkaavana käytöksenä, eleinä ja sanoina. Tähän kuuluvat muun muassa huutaminen, metelöinti, haukkuminen ja kiroilu. Epäsuoraa aggressiivisuutta on esimerkiksi esineiden heittäminen ja tavaroitten rikkominen. Häiriötilanteissa asiakas saattaa kohdistaa työntekijän henkeen ja terveyteen kohdistuvaa laitonta uhkailua. Lisäksi henkinen väkivalta voi ilmetä pyrkimyksenä nöyryyttää työntekijää. Työntekijä voi

joutua tilanteeseen, jossa asiakas pyrkii pakottamaan hänet toimimaan tietyllä tavalla, saaden työntekijän tekemään päätöksiä asiakkaan miellyttämiseksi. (Rantaeskola ym. 2015, 22.)

Asiakas on alkanut kassalla huutamaan minulle ja haukkumaan tyhmäksi ja idiootiksi, kun en heti löytänyt veikkauskoneelta hänen haluamaansa peliä. Olin vasta uusi työntekijä. (Vastaaaja 4)

Asiakas sanoi tyttärelleen, että kannattaa mennä kouluun ja opiskella, jottei tarvitse työskennellä kassalla, minun palvellessaan heitä. (Vastaaaja 5)

Psyykkinen häirintä on häirintätyyppien vähiten tunnistettava muoto. Tunnistamista vaikeuttaa myös tietämättömyys, sillä psyykkinen häirintä ei ole niin näkyvää, kuin fyysinen väkivalta. Psyykkistä häirintää ei myöskään aina oteta kovin vakavasti, sillä se saatetaan leimata helposti herkkien ihmisten ongelmaksi. (Glad 2023.) Suomi on tilastollisesti kärkimaita väkilukuun suhtautettuna, jossa esiintyy asiakkaan puolelta kohdistuvaa henkistä väkivaltaa työntekijää kohtaan. Luvut ovat seuraavanlaisia: yksityisillä sektoreilla 33 prosenttia on kokenut asiakkaan taholta henkistä väkivaltaa, valtiolla 39 prosenttia, teollisuuden alalla 11 prosenttia ja kunnissa luku on huomattavasti suurempi. Kunnissa yli puolet, 52 prosenttia on joutunut henkisen väkivallan uhriksi asiakaspalvelutilanteissa. (Manka, M-L. & Manka, M. 2016, 30-31.)

3.2 Väkivalta ja epäsuora väkivalta

Väkivalta on aggressiivisuuden muoto, jonka avulla tekijä pyrkii purkamaan omaa pahaa oloaan. Väkivaltaisesti käyttäytyvällä henkilöllä on aina jokin riski väkivaltaiselle käytökselleen, usein syynä on epävaka mielen terveys. Väkivallan uhriksi joutunut ei ole ikinä syypää väkivallan käytölle. Alkoholi, huumeet, tietyt lääkkeet ja hormonivalmisteet altistavat väkivaltaiselle käyttäytymiselle. Alkoholi ja huumeet ovat suurimmat syyt väkivaltarikoksille asiakaspalvelutilanteissa. (Isotalus & Saarela 2007, 34-36.) Väkivallalla voidaan tarkoittaa mitä tahansa hyökkäävää käyttäytymistä, jonka tarkoituksena on vahingoittaa toista ihmistä. Fyysinen väkivalta tarkoittaa henkilöön tai ryhmään kohdistuvaa sellaista voimankäyttämistä, mikä voi aiheuttaa fyysisen, henkisen tai seksuaalisen vamman. Fyysiseen väkivaltaan kuuluvat muun muassa lyöminen, potkiminen, iskeminen, ampuminen, läimäyttäminen, työntäminen, tuuppiminen, pureminen ja nipistely. (Rantaeskola ym. 2015, 6-7.)

Työväkivalta voi tapahtua työssä, työmatkalla tai muissa työhön liittyvissä olosuhteissa, se on tapahtuma, jossa työntekijää uhataan väkivallalla tai pahoinpidellään. Työväkivallassa turvallisuutta, hyvinvointia ja terveyttä vaarannetaan. Suorassa väkivallassa väkivallan kohde on työntekijä ja epäsuorassa esimerkiksi hänen ystävänsä tai perheenjäsen. (Isotalus & Saarela 2007, 6.)

Kyselyyn vastanneista Osuuskauppa Hämeenmaan henkilöstöstä 11 työntekijää kertoo kokeneensa väkivaltaista käytöstä, kuten tuuppimista, lyömistä tai potkimista asiakaspalvelutilanteissa. Hieman alle puolet vastaajista kertoo kokeneensa väkivallan uhkaa työpaikallaan. Vaikka väkivaltaa kokeneita oli kyselyn perusteella vähiten verrattuna muuhun häirintään, on jokainen väkivaltatilanne otettava vakavasti.

Päihtynyt asiakas alkoi käyttäytyä aggressiivisesti ja heitti 1,5 l Coca-Cola pulлон minua kohti, kun en suostunut myymään hänelle alkoholia. (Vastaja 6)

Vastanneet ovat kuvailleet väkivaltaisia tilanteita myös suoralla väkivallan uhkailulla, kuten lyömisen tai päähän potkimisen uhkailulla ja pahimmissa tapauksissa myös tappouhkauksilla. Yksi vastaajista kertoo asiakkaan repineen häntä avainnauhasta.

Asiakas tuli huomaamatta selkäni taakse, pysähtyi ja päätti vetää minua hiuksista. Minulla on pitkät hiukset ja ne olivat ponnarilla. Kyse ei ollut pikku nykäisystä, vaan vedosta. Rikoslaisa lievän pahoinpitelyn merkistö siitä täyttyi. (Vastaja 7)

Asiakas tuli ostamaan savukkeita infosta. Hän vaikutti minusta alle 30-vuotiaalta ja kysyin häneltä henkilöllisyystodistusta. Hänellä ei ollut papereita, kerroin etten voisi savukkeita hänelle myydä. Hän oli jo kääntymässä pois, kun hän yllättäen löi nyrkillä infon tiskillä olleen pleksin palasiksi ja levynpalaset lensivät pitkin pöytää. Itse en kyennyt toimimaan. Vartija ja poliisi hoitivat tilanteen. (Vastaja 8)

Tässä on esimerkki väkivallan uhasta, joka on ollut läsnä asiakaspalvelutilanteessa. Väkivaltaa ei ole kohdistettu suoraan työntekijään, mutta työntekijä on joutunut väkivallan uhan kohteeksi. Työntekijä on toiminut täysin oikein, hän on kysynyt henkilötodistuksen asiakkaalta. Tuotteen myymättä jättäminen on aiheuttanut asiakkaalle tilanteen, jossa hän on purkanut pettymyksen aggression kautta. Työntekijä on toiminut myös tilanteen jälkeen esimerkillisesti kutsuessaan paikalle vartijan sekä poliisin.

Epäsuora väkivalta on henkistä väkivaltaa, jossa uhrina ei ole suoraan henkilö itse, vaan väkivallan uhka kohdistetaan esimerkiksi henkilön lähipiiriin tai elämään muulla tavalla. Epäsuoraa väkivaltaa ovat myös tilanteet, joissa tekijä uhkaa pilaavansa henkilön elämän, kuten hankkimalla hänelle potkut töistä tai aiheuttamalla muulla tavalla vaikeuksia. (Isotalus & Saarela 2007, 6.) Kyselyyn osallistunut henkilö kertoi, että on ollut tilanteessa, jossa asiakas uhkaa hankkia hänelle potkut, mikäli asiakkaan tahto ei mene läpi. Tämä on tyypillinen esimerkki tilanteesta, jossa henkistä väkivaltaa kohdennetaan työntekijään epäsuorasti, puhumalla asiasta ulkopuoliselle, tarkoituksena aiheuttaa vahinkoa kohteelle.

3.3 Seksuaalinen ja sukupuoleen perustuva häirintä

Seksuaalisella häirinnällä tarkoitetaan epämiellyttävää seksuaalista käyttäytymistä. Häirintä voi olla sekä puhetta että tekoja, jotka loukkaavat toisen ihmisen koskemattomuutta. Häirintään liittyy usein uhkaa, ahdistusta sekä nöyryytystä. Seksuaalista häirintää voi olla vihjailevat eleet ja ilmeet, rivo puhe tai kaksimieliset vitsit, kommentit vartaloon tai pukeutumiseen liittyen. Lisäksi seksuaalista häirintää on koskettelu, seksuaalisesti vihjailevat kirjeet tai sähköpostit, sukupuoliyhteyden tai seksuaalisen teon ehdottaminen ja pahimmillaan raiskaus tai sen yritys. (Tasa-arvo-Valtuutettu 2024)

Sukupuoleen perustuva häirintä tarkoittaa käytöstä, joka kohdistuu henkilön sukupuoleen, sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun ja se tuntuu vastaanottajasta epämiellyttävältä. Sukupuoleen perustuva häirintä loukkaa myös toisen henkilön koskemattomuutta ja siihen liittyy seksuaalisen häirinnän tapaan uhkaa, nöyryytystä sekä ahdistusta. Sukupuoleen perustuvaa häirintää voi ilmetä muun muassa halventavana puheena, alentamisena ja kiusaamisena. (Tasa-arvo-Valtuutettu 2024)

Asiakkaat kommentoivat etenkin alle parikymppisten naispuolisten työkavereiden ulkonäköä, välillä kuulee seksuaalissävytteisiä kommentteja ja vitsejä ihan normaaleissa asiakaspalvelutilanteissa. (Vastaaaja 9)

Hämeenmaan henkilöstölle toteutetussa kyselyssä seksuaalista häirintää on kokenut 63 vastaajista. Kyselyyn vastanneet kuvailevat kokemaansa seksuaalista häirintää vihjailuna, kosketteluna ja vartaloon kohdistuvana kommentointina. Lisäksi yksi vastaajista kertoo kokevansa myös miehenä seksuaalista häirintää, josta ei puhuta hänen mielestään riittävästi. Kyseinen vastaaja kertoo seksuaalisen häirinnän olevan viikoittaista. Tasa-arvobarometrin mukaan miehiin kohdistuvaa seksuaalista häirintää on kokenut hieman alle kymmenen prosenttia vastaajista, eli myös miesten kokema seksuaalinen häirintä on todellista. Miehet ovat kokeneet seksuaalista häirintää sekä toisilta miehiltä, että naisilta. Tutkimuksen mukaan häiritsijä on ollut useimmiten häirinnän kohteeksi joutuneelle vieras henkilö. (THL 2023.) Asiakaspalvelutyötä tehtäessä asiakkaat ovat pääasiassa työntekijöille tuntemattomia, joten riski miehiin kohdistuvalle seksuaaliselle häirinnälle nousee asiakaspalvelutilanteissa.

Kyselyyn osallistunut naispuoleinen henkilö kertoo, että joutuu välttelemään liikaa meikkaamista töihin tai korujen käyttämistä, sillä se altistaa seksuaalissävytteiselle vihjailulle. Yksi kyselyyn vastaajista kertoo, että etenkin nuoret työntekijät altistuvat seksuaaliselle häirinnälle. Henkilöstön kokema seksuaalinen häirintä on vaikuttanut myös siihen, uskaltaako pitää nimilaattaa työpaikalla, sillä oman nimen näyttäminen asiakkaalle on aiheuttanut haittaa muutamassakin eri tilanteessa. Yksi vastaajista kertoo, että seksuaalinen häirintä ulottuu myös työpaikan ulkopuolelle, sillä eräs asiakas seurasi häntä autolla työntekijän ollessa matkalla kotiin.

Työpaikoilla esiintyvä seksuaalinen häirintä ei ole ilmiönä uusi, mutta se on nostettu puheenaiheeksi esimerkiksi #metoo-kampanjan avulla. #Metoo-kampanja on sosiaalisesta mediasta eteenpäin lähtenyt kampanja, jonka tarkoituksena on nostaa esille tarinat, joissa seksuaalista häirintää on tapahtunut. Työturvallisuuslaki kieltää häirinnän, jossa työntekijän terveyttä uhkaa vaaratilanne, tällaiseksi lasketaan myös seksuaalinen häirintä. Seksuaalinen häirintä voi ilmetä sukupuolittuneella väkivallalla, joka saa suomalaisessa kulttuurissa helpommin hyväksyntää alkoholin käytön vuoksi. Runsas alkoholin käyttö altistaa harkitsemattomiin seksuaalisiin tekoihin, koska ihmisen harkintakyky laskee alkoholin vaikutuksen alaisena. (Launis & Työryhmä 2018, 40-41.)

3.4 Syrjintä

Syrjinnäksi katsotaan mikä tahansa syrjiminen ikään, sukupuoleen, seksuaaliseen suuntautumiseen, etniseen alkuperään, vammaisuuteen, poliittiseen mielipiteeseen, uskontoon tai muuhun vedoten (Finlex 2014). Oikeusministeriön julkaiseman raportin mukaan 26 prosenttia maahanmuuttajataustaisista miehistä ja 41 prosenttia maahanmuuttajataustaisista naisista ovat kertoneet asiakkaiden syrjivän heitä työskennellessään palvelualojen ammateissa. Syrjinnällä on kielteisiä vaikutuksia henkilön psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin. Lisäksi se lisää turvattomuuden tunnetta ja vähentää luottamusta tuntemattomia ihmisiä kohtaan. Syrjintä näkyy myös niin, että henkilö välttelee julkista esillä oloa ja kokee jatkuvaa tarvetta suojautua. (Oikeusministeriö 2020, 22 & 52.)

Palkansaaajista yhteensä 14 prosenttia on havainnut syrjintää työpaikallaan. Työturvallisuuslaki määrää esihenkilön tarvittaessa puuttumaan sekä seuraamaan, mikäli syrjintää esiintyy työpaikalla. (Manka, M-L. & Manka, M. 2023, 37.) Kyselyyn vastanneista Hämeenmaan työntekijöistä 30 prosenttia kertoo kokeneensa syrjintää asiakaspalvelutehtävissä. Syrjintää kuvailaan muutamassa tapauksessa misogyyneisena syrjintänä, jossa miespuoleisen asiakkaan kuvailaan vähätelleen naispuoleista työntekijää. Syrjintää kyselyn perusteella esiintyy myös ikäsyrjinnän muodossa. Tällaisia ovat tilanteet, joissa asiakas vaatii ”kokeneemman” asiakaspalvelijan paikalle, sillä ei luota nuoren työntekijän taitoihin. Ikä ei ole suoraan verrattavissa työntekijän ammattitaitoon.

Tytöttelyä ja siihen liittyvää vähättelyä kuulee usein. (Vastaaaja 10)

On pyydetty miesmyyjä paikalle, kun työskentelin viihdeosastolla. (Vastaaaja 11)

Viharikollisuus ja vihapuhe ovat yhdistettävissä syrjivään käytökseen. Kansallisessa lainsäädännössä ei ole määritelty vihapuhetta rangaistavaksi rikokseksi. Vuoden 2019 raportissaan arkkikiispa Mäkinen on esittänyt, että vihapuhe tulisi kuitenkin katsoa rikokseksi, kun se täyttää rikoksen tunnusmerkistön. Yksi tällainen tunnusmerkistö on kiihottaminen kansanryhmää vastaan. Yleensä rikoksen kohteena ovat ryhmät, joiden määrittely tapahtuu ihonvärin,

syntyperän, kansallisen tai etnisen alkuperän, uskonnon tai vakaumuksen, seksuaalisen suuntautumisen tai vammaisuuden perusteella. (Oikeusministeriö 2020, 47.)

Henkilöön kohdistuvaa viharikosta voidaan pitää laittomana uhkauksena tai kunnianloukkauksena. Rikoksen motiivina ovat yleisimmin ennakkoluulot ja vihamielisyys, jotka kohdistuvat uhrin etniseen alkuperään, uskontoon, seksuaaliseen suuntautumiseen, sukupuoleen tai vammaisuuteen. Viharikosmotiivi toimii rangaistusta koventavana tekijänä. Lisäksi rikoslaissa erilaiset rasistiset järjestöt liitetään järjestäytyneeseen rikollisuuteen ja niiden toimintaan osallistuminen on rangaistavaa. (Oikeusministeriö 2020, 47.)

Vuonna 1980 Suomessa allekirjoitettiin sopimus YK:n Kaikkinaisen naisten syrjinnän poistamiseksi. Sopimuksen avulla haluttiin antaa naisille vapauksia toteuttaa itseään esimerkiksi uran kautta ja haluttiin vähentää naisiin kohdistuvaa väheksyntää. Sopimus velvoittaa aktiivisesti edistämään tasa-arvoa ja korostaa tarvetta irtaantua stereotyypeistä. Sopimus on edelleen vuonna 2024 hyvin tarpeellinen. Vaikka sopimus allekirjoitettiin vuonna 1980, vasta vuonna 1986 säädettiin naisten ja miesten välisestä tasa-arvolaista. Sopimusta valvotaan jatkuvasti ja esimerkiksi erilaiset väkivaltatilanteet raportoidaan maakohtaisesti. Suomella on vielä paljon tehtävää naisiin kohdistuvan väkivallan kitkemiseksi, sillä raportoinnin yhteydessä Suomen toimia väkivallan poistamiseksi on kritisoitu koko Euroopan tasolla. (Suomen YK-liitto 2011, 3-6.) Toinen ajankohtainen ongelma YK:n mukaan on vähemmistöihin kuuluvien syrjiminen. YK:n mukaan tarve on etenkin seksuaalivähemmistöjen ja etnisiin vähemmistöihin kuuluvien tasa-arvon parantaminen. (Suomen YK-liitto 2011, 7-8.)

3.5 Häiriköinti

Häiriköinti ilmenee monella eri tavalla, häiriköinti on esimerkiksi hedelmien heittelemistä kaupassa tai ostoskärryillä ajelemista ympäri kauppaa. Häiriköinti on yleensä tarkoituksenmukaisesti myös toisia asiakkaita häiritsevää, ei vain henkilökuntaa häiritsevää. Tarvittaessa tulisi pyytää vartija paikalle, ellei häiriköinti lopu ystävällisestä kehotuksesta huolimatta. Häiriköinti voi olla myös huutamista ja haukkumista. Työpaikalla tulee käydä läpi johdon ja henkilöstön kanssa, millaiset tilanteet ovat häiriköintiä. Lisäksi tilanteita varten tulee olla selkeät toimintaohjeet, jotka kaikki ymmärtävät. (Palvelualojen ammattiliitto 2020.)

Kiroillaan, hakataan nyrkkiä pöytään, huudetaan. Paiskotaan tavaroita, ostoskärryjä tai ostoskoreja ja käyttäydytään aggressiivisesti. (Vastaja 12)

Asiakasta tulee pyytää lopettamaan häiritsevä käytös ja kertoa, mikäli hän jatkaa sitä, häntä ei voida enää palvella. Tarvittaessa asiakasta pyydetään kohteliaasti poistumaan. Mikäli asiakas ei tottele kehotusta, tulee paikalle pyytää vartija. Vartijakutsupainiketta tulisi käyttää heti, kun häiritsevä käytös alkaa. Mikäli asiakkaan käytös muuttuu uhkaavaksi tai väkivallan mahdollisuus kasvaa, tulee paikalle kutsua suoraan poliisi. Tilanteen jälkeen tulisi käydä koko

henkilöstön kanssa läpi tapahtunut tilanne ja tehdä mahdollinen rikosilmoitus. (Palvelualojen ammattiliitto 2020.)

3.6 Varkaus, näpistys ja ryöstö

Varkaus on tapahtuma, jossa varastetaan toisen hallussa ollutta omaisuutta. Näpistykseksi kutsutaan tilannetta, jossa varastettu omaisuus on arvoltaan hyvin vähäistä, verrattuna varkauteen. Kaupan alalla varkaus ja näpistys ovat yleisimpiä rikoksen muotoja. Vuonna 2005 Suomessa joka kolmas tapahtunut rikos kirjattiin varkaudeksi tai näpistykseksi. Henkilökunnan tulee olla varovaisia, sillä varkauden estäminen saattaa eskaloitua väkivaltatilanteeksi. (Isotalus & Saarela 2007, 47.) Kaupan liiton tiedotteessa kerrotaan, kuinka jokaisessa varkaustilanteessa korostuu vakava väkivallan uhka, sillä jopa 80 prosentilla kiinnijääneistä on mukanaan jokin vahingoittamiseen tarkoitettu väline, kuten puukko tai nyrkkirauta. (Vento 2024.)

On uhattu tappaa, kun pyysin takin sisältä varastetut tuotteet takaisin. (Vastaaaja 13)

Mikäli henkilökunnan jäsen huomaa varkauden, tulee paikalle kutsua ensimmäisenä vartija tai mahdollisesti poliisi. Varkauksista tulee kirjata aina rikosilmoitus. Varkauksia ennaltaehkäistään huomioimalla jokainen asiakas. Asiakasta tulee tervehtiä ja hänelle tehdään selväksi, että hänet on huomattu. Varkauksiin voi ennakoida esimerkiksi miettimällä, mitkä tuotteet houkuttelevat varastamaan ja sellaisia tuotteita tulisi sijoittaa lähemmäksi kassapisteitä, jotta tuotteet ovat henkilökunnan nähtävillä. (Palvelualojen ammattiliitto 2020.)

Ryöstö on tapahtuma, jossa väkivaltaa käyttämällä tai väkivallan uhkaamisella otetaan haltuun toisen omaisuutta. Ryöstö on kahden tai useamman henkilön välinen tilanne, siihen liittyy aina tekijä tai tekijät sekä uhri. Ryöstötilanteessa tärkeintä on suojella omaa itseään, jolloin rahat tai irtaimisto tulee luovuttaa tekijälle. Ihmisen turvallisuus ja henki ovat tärkeämpiä, kuin menetetty omaisuus, joten ryöstötilanteessa sankariteot tulee unohtaa. (Isotalus & Saarela 2007, 48-49.)

Ryöstö on aina vakava asia ja ryöstöä ei tulisi ikinä vastustella. Ensimmäinen ohje on: tee mitä käsketään, eli yleensä kyseessä on rahan antaminen ryöstäjälle. Vaikka tilanne on pelottava, tulisi kiinnittää huomiota ryöstäjän vaatetukseen, puhetapaan ja ulkoiseen olemukseen. Kuviossa 2 esitellään yleisiä tuntomerkkejä, joita on hyvä ottaa muistiin tapahtuman aikana ja kirjata ylös heti sen jälkeen. Ryöstäjän pakoa ei tule ikinä estää, mutta mahdollinen pako-suunta olisi hyvä katsoa. Ryöstötilanteen jälkeen tulee ensimmäisenä soittaa hätänumeroon. Ryöstöä on hankala ennakoida, mutta epäilyttäviin liikkeisiin, tarkkailuun sekä mahdolliseen ulkona seisoskeluun ja odotteluun tulisi kiinnittää huomiota. Kassassa tulisi pitää mahdollisimman vähän käteistä ja kassaa ei tule ikinä laskea asiakkaiden läsnä ollessa. Ulkopuolisille henkilöille ei tule ikinä kertoa mitään turvajärjestelyihin liittyviä asioita. Lisäksi mahdollinen hälytysjärjestelmä tulee olla jokaisen henkilökunnan jäsenen tiedossa. (Palvelualojen ammattiliitto 2020.) Tallentavasta videovalvonnasta on huomattava hyöty tekijän tunnistamisessa. Ryöstö- ja väkivaltatilanteen jälkeen on kuitenkin tärkeää, että uhri ja mahdolliset silminnäkijät osaavat kuvailla uhkaajaa. Erityisesti pienemmissä myymälöissä on ulko-oven pieleen kiinnitetty pituusmitta, joka auttaa arvioimaan pakenevan henkilön pituutta. (Isotalus & Saarela 2007, 31-32.)

Tuntomerkit, jotka on hyvä ottaa ylös tilanteen jälkeen:

- Sukupuoli
- Ikä
- Pituus
- Vartalo: Hoikka, normaali, tanakka, ylipainoinen
- Hiukset ja mahdollisesti parta tai viikset
- Kasvojen muoto ja erityispiirteet
- Silmät
- Silmälasit?
- Vaatteet
- Ihonväri
- korut
- Arvet
- Tatuoinnit
- Mahdollinen ase
- Mukana olevat tavarat
- Puhetapa
- Mitä epäilty sanoi
- Mihin suuntaan epäilty lähti
- Mahdolliset ajoneuvon tuntomerkit: väri, merkki, malli, rekisterinumero, tarrat.

Kuvio 2: Tuntomerkkejä, joita on hyvä ottaa ylös heti tilanteen jälkeen (Isotalus & Saarela 2007)

Ryöstön kohteeksi joutuminen on aina traumaattista. Osa työntekijöistä, jotka ovat joutuneet työvuorossaan ryöstön kohteeksi traumatisoituvat niin pahasti, että töihin palaaminen on tuntunut vaikealta ja työpaikka muistuttaa itsessään ikävästä tilanteesta. Ryöstön kohteeksi joutunut ei välttämättä koe tilanteessa fyysistä väkivaltaa, mutta henkinen väkivalta on

saattanut olla niin vakavaa, että se aiheuttaa henkilölle pysyvän stressiperäisen häiriön ja osa joutuu sen vuoksi lopettamaan työpaikassaan. (Sundell 2014, 115-117.) Traumaperäinen stressihäiriö ei usein ilmene heti, tyypillisesti oireet alkavat muutaman kuukauden kuluessa traumaattisen kokemuksen jälkeen. Heti tilanteen jälkeen osalla ilmenee akuuttia stressihäiriötä. (Terveyskirjasto 2024.)

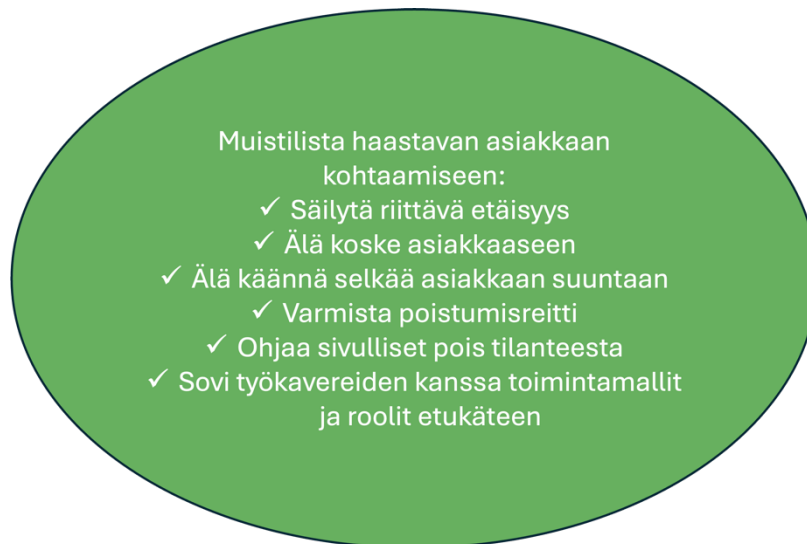
4 Haastavan asiakkaan kohtaaminen ja taustatekijät

Asiakkaan kohtaamisessa on tärkeää huomioida erilaiset turvallisuutta koskevat tekijät. On olennaista ymmärtää, että vuorovaikutustilanteet voivat vaihdella ja tuttujenkin asiakkaiden kanssa voi ilmetä haasteita, vaikka aiemmat kohtaamiset olisivat sujuneet hyvin. Tilanteiden vaihteluun vaikuttavat muun muassa osallisten henkilöiden vireystila, suorituskkyky ja jaksaminen, minkä vuoksi yleispätevien ohjeiden antaminen on haastavaa. Sen sijaan työtehtävän ja kohtaamistilanteen turvallisuutta on arvioitava uudelleen jokaisessa tilanteessa sen mukaan, miten tilanne kehittyy ja muuttuu. (Rantaeskola ym. 2015, 81.)

Haastavan käyttäytymisen taustalla voi olla monenlaisia syitä sekä taustatekijöitä. Syynä on harvoin yksittäinen tilanne tai tapahtuma. Haastavalle käyttäytymiselle altistaa erilaiset elämäntilanteet sekä henkilökohtaiset ominaisuudet. Haastavan käytöksen voi laukaista esimerkiksi stressi tai turhautuminen. Tyypillisesti haastavan käyttäytymisen takana on monien vaikeuksien kasautuminen. Yhteiskunnallisia taustatekijöitä ovat muun muassa työttömyys, syrjäytyminen, taloudelliset vaikeudet, mielenterveysongelmat sekä haasteet ihmissuhteissa. Lisäksi stressaavat olosuhteet, esimerkiksi jonottaminen, ihmispaljous, fyysinen kipu, väsymys, nälkä sekä yöaika lisäävät turhautumista ja epäasiallisen käyttäytymisen riskiä. Riskiä huonolle käyttäytymiselle lisää alkoholin sekä muiden päihteiden väärinkäyttö, esimerkiksi humaltila heikentää käyttäytymisen kontrollia. Eräänlaiset ihmisryhmien normit voivat sallia tai jopa palkita epäasiallisesta käytöksestä, tätä esiintyy esimerkiksi nuoriso- ja rikollisryhmissä. Miehet aiheuttavat suurimman osan vakavista häiriöistä sekä vakivallasta. (Rantaeskola ym. 2015, 8-9.)

Aggressiivisella asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, joka käyttäytyy fyysisesti tai psyykkisesti uhkaavalla tavalla, tällaisessa tilanteessa väkivallan uhka on usein aiheellinen. Tilanteet, joissa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti, on rauhoitettavissa vuorovaikutuksen keinoin. Vaikka työntekijä käyttäytyisi ammattimaisesti, on riski tilanteen kärjistymiseen aina olemassa, tämän vuoksi on hyvä osata erilaisia vuorovaikutuksen keinoja. Omille tunteille ei saisi antaa valtaa ja tilanteessa tulisi osata toimia määrätietoisesti sekä hallitusti. Kiihtyneen asiakkaan rauhoittamiseen suunniteltuja vuorovaikutuksen keinoja tarkastellaan kahdesta eri näkökulmasta, mitkä keinot rauhoittavat asiakasta ja mitkä keinot lisäävät aggression määrää. Aggressiota vähentävät toimet ovat kuunteleminen, me-muodon käyttäminen, tarkentavien

kysymysten esittäminen, kohteliaisuus, positiivisen näkökulman korostaminen ja henkilökohtaisen reviirin kunnioittaminen. Aggressiota lisäävät toimet puolestaan ovat päälle puhuminen, asiakkaan keskeyttäminen, syyllistäminen, omien mielipiteiden esille tuominen, vähätteleminen, ongelma-kohtiin jumiutuminen tai asiakkaan iholle tuleminen. (Sundell 2014, 115-117.) Kuviossa 3 esitellään lyhyesti asioita, joita on hyvä ottaa huomioon haastavan asiakkaan kohtaamisessa.



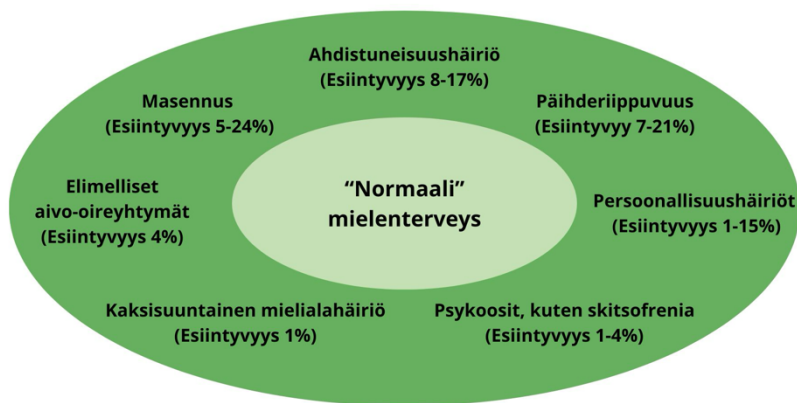
Kuvio 3: Haastavan asiakkaan kohtaaminen (mukaillen Sundell, 2014)

4.1 Mielenterveyshäiriöisen asiakkaan kohtaaminen

Mielenterveyden- sekä käyttäytymisen häiriöt ovat yksi mahdollinen osatekijä haastavissa asiakaspalvelutilanteissa. Täytyy kuitenkin muistaa, että aina mielenterveyshäiriöistä kärsivä henkilö ei käyttäydy asiakaspalvelutilanteissa haastavasti tai aggressiivisesti. Kuviossa 4 on esitetty mielenterveyshäiriöiden eri kategorioita ja esiintyvyyttä. Mielenterveyshäiriöt heikentävät elämänlaatua enemmän, kuin fyysiset sairaudet. Yleisimmät mielenterveys- ja päihdehäiriöt ovat masennus ja päihderiippuvuus. Masennusta ilmenee jopa 24 prosentilla suomalaisista ja päihderiippuvuutta jopa 21 prosentilla suomalaisista. (Rantaeskola ym. 2015, 109-110)

Mielenterveyshäiriötä sairastavat ovat välillä todella uhkaavia ja tulee tunne, että saattavat käydä käsiksi. (Vastaaja 14)

Persoonallisuushäiriöistä kärsii 5-15 prosenttia aikuisista ja niiden syntyyn vaikuttavat traumat, lapsuudenaikaiset kokemukset, sikiökautiset tekijät sekä samaistuminen vanhemman käytökseen. Tyypillisesti persoonallisuushäiriöinen asiakas kokee sosiaaliset tilanteet hankalina. Persoonallisuushäiriöitä on monenlaisia kuten narsistinen, epäluuloinen, epäsosiaalinen, psykopaattinen ja tunne-elämältään epävakaa persoonallisuushäiriö. (Rantaeskola ym. 2015, 116.)



Kuvio 4: Mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöiden ilmentyminen pääkategorioittain (mukaillen Rantaeskola ym. 2015)

Narsistinen persoonallisuushäiriö aiheuttaa sen, että henkilö tuntee itsensä alempiarvoiseksi verrattuna muihin. Siksi tyypillisesti narsistisesta persoonallisuushäiriöstä kärsivän on haastavaa kestää vuorovaikutustilanteita esimerkiksi asiakaspalvelijan kanssa, ilman mitätöivää suhtautumista. Koska häpeän tunne on niin kova, ainoastaan olemalla niin sanotusti parempi hän voi välttää häpeän tunteen. Narsistisia tai epäsosiaalisia piirteitä omaavalla henkilöllä voi olla impulsiivisia piirteitä ja sen vuoksi heidän kanssaan voi olla haastavia asiakaspalvelutilanteita. Narsistille on ominaista uskoa oikeutukseen kohdella muita huonosti, kuten ajatusmallit, joiden mukaan muut eivät ole tärkeitä tai tyhmiä ansaitsevat hyväksikäytön. (Melartin & Kouvisto 2010.)

Narsistisen asiakkaan kohtaamisessa on tärkeää olla kärsivällinen ja johdonmukainen. Lisäksi tulee huomioida asiakkaan tarpeet ja odotukset tarkasti, mutta välttää liiallista ystävällisyyttä ja läheisyyttä, jotka voivat provosoida asiakasta. Pitää pyrkiä antamaan asiakkaalle ajatus siitä, että hän ohjaa tilannetta, mutta asiakaspalvelijan tulee kuitenkin pitää samalla tilanne hallinnassa. Asiakaspalvelutyöntekijän tulee välttää ottamasta asiakkaan mahdollisesti raflaavaa tai loukkaavaa kielenkäyttöä henkilökohtaisesti ja säilyttää oma kielenkäyttö neutraalina. Ei kannata mitätöidä asiakkaan "erinomaisuutta" tai asettaa sitä kyseenalaiseksi, vaan pyrkiä kohtaamaan hänet tasavertaisena. Hänen tarpeensa kannattaa ottaa vakavasti ja

pyrkii ratkaisemaan mahdolliset konfliktit rakentavasti ja ammattimaisesti. (Rantaeskola ym. 2015, 116-117.) Monissa tilanteissa asiakaspalvelijan voi olla haastavaa tietää, kärsiikö asiakas esimerkiksi mielenterveysongelmista ja tämän vuoksi asiakkaan kohtaaminen ei onnistu toivottulla tavalla.

4.2 Psykoottisen asiakkaan kohtaaminen

Psykoottisen asiakkaan kohtaamisessa kannattaa kiinnittää erityistä huomiota katsekontaktin pituuteen. Psykoottinen asiakas saattaa tulkita pitkän katsekontaktin uhkaavana tai haastavana. Psykoottiselle asiakkaalle kannattaa puhua asiat yleisellä tasolla, eikä kohdistaa puhetta suoraan häneen. Psykoottinen asiakas voi kokea esimerkiksi vainoamisharhoja, jolloin hän voi kokea työntekijän provosoivana. Mikäli asiakas on työntekijälle tuttu, kannattaa koittaa puhutella asiakasta etunimellä, jotta se ankkuroisi häntä nykyhetkeen. (Rantaeskola ym. 2015, 114.)

Psykoosioireista kärsivä asiakas kannattaa kohdata rauhallisesti sekä pyrkiä vakuuttamaan, että hän on tilanteessa turvassa sekä viestittää, että asiat voidaan hoitaa. Työntekijän ei kannata puuttua asiakkaan harhoihin eikä myöskään oikaista niitä, ellei harha liity oleellisesti työntekijään itseensä. Uhkailusta ei ole hyötyä psykoottisen asiakkaan kohtaamisessa. Työntekijä voi esimerkiksi sanoa asiakkaalle, että: ”Nyt sinulla ei ole mitään hätää, minä olen tässä ja löydämme asioihisi ratkaisun.” (Rantaeskola ym. 2015, 114-115.)

4.3 Älyllisesti kehitysvammaisen asiakkaan kohtaaminen

Kehitysvamma on synnynnäinen tai lapsuusiässä saatu vamma, joka vaikuttaa aivojen ymmärryksen tai oppimisen alueeseen. Tämä elinikäinen tila vaikuttaa monin tavoin elämään, ja sen aste vaihtelee lievästä vaikeaan. Lievemmat muodot ovat yleisempiä, kun taas vaikeasti kehitysvammaisia ja monivammaisia on noin 5-10 prosenttia kaikista kehitysvammaisista. Kehitysvammaan liittyy vaikeuksia ymmärtämisessä, oppimisessa, ongelmanratkaisussa ja usein myös puheentuottamisessa. (Verner 2023)

Sosiaalisen vuorovaikutuksen ongelmia liittyy usein älylliseen kehitysvammaisuuteen. Henkilöllä, jolla on älyllinen kehitysvamma, ei välttämättä ole keinoja ilmaista omia tarpeitaan ja tunteitaan, mikä johtaa puutteellisiin kommunikaatiotaitoihin. Myös tilanteen ja roolin muokautumisen käyttäytymismallien hallinta voi olla haastavaa. Asiakaspalveluympäristön puutteellisuus kommunikaatiomenetelmien osalta voi vaikeuttaa vuorovaikutusta vammaisen asiakkaan kanssa. Henkilö saattaa myös käyttäytyä haastavasti huomion hakemiseksi, ja tämä käyttäytyminen voi olla keino täyttää omia tahdon ja tarpeiden vaatimuksia. Lisäksi traumatisoivat kokemukset, kuten kiusaaminen ja seksuaalinen hyväksikäyttö, voivat lisätä haastavaa käyttäytymistä, erityisesti asiakastilanteissa. (Rantaeskola ym. 2015, 116-125.)

Kohdatessa älyllisesti kehitysvammaisen asiakkaan on suositeltavaa kommunikoida lyhyesti ja selkeästi. Anna selkeät vaihtoehdot ja viesti monin eri tavoin, kuten piirtämällä, kirjoittamalla ja eleillä. Anna aikaa ja odota vastausta rauhallisesti. Puhu suoraan henkilölle itselleen, tarjoa selkeää tietoa tilanteesta ja omista toimista sekä vältä pelkojen herättämistä. (Rantaeskola ym. 2015, 126.)

4.4 Muistisairaasi asiakkaan kohtaaminen

Dementia on oireyhtymä, joka johtuu yleensä pitkäaikaisesta tai etenevästä aivosairaudesta, joka häiritsee aivojen kuorikerroksen useita kehittyneitä toimintoja. Näitä toimintoja ovat muun muassa muisti, ajattelu, orientaatio, oppiminen ja arvostelukyky. Tunne-elämän hallinnan, sosiaalisen käyttäytymisen tai motivaation heikkeneminen voi edeltää älyllisten toimintojen heikkenemistä. (Rantaeskola ym. 2015, 123.)

Muistisairaus voi vaikeuttaa vuorovaikutusta, kuten kommunikaatiovaikeuksia ja tunteiden avointa ilmaisua. On tärkeää kohdata asiakas ensisijaisesti ihmisenä, olipa hänellä muistisairaus tai ei. Muistisairaasi asiakkaan kohtaamisessa on suositeltavaa katsoa silmiin ja puhua, kuin puhuisi aikuiselle, anna aikaa, älä hoputa, älä korota ääntäsi. Voit tiedustella onko paikalla mahdollista saada esimerkiksi omainen, mikäli tilanne sen vaatii. (Rantaeskola ym. 2015, 124.) Kaupan alalla on yleistä, että muistisairas asiakas saattaa unohtaa maksaa ostoksensa kassalla. Ensisijaisesti muistisairasta asiakasta ei tule syyttää, vaan häneltä tulee kysyä ystävällisesti, unohtiko hän kenties maksaa ostoksensa. Ostosten maksamatta jättäminen on yleisesti häpeällinen tilanne muistisairaalle, jonka vuoksi muistisairasta henkilöä tulee kohdella inhimillisesti. (Isotalus & Saarela 2007, 48.)

4.5 Päihtyneen asiakkaan kohtaaminen

ICD-10-luokituksessa kuvataan laaja kirjo lääkkeiden ja päihteiden aiheuttamia elimellisiä aivo-oireyhtymiä ja käyttäytymisen häiriöitä, joiden vakavuus ja esiintyminen vaihtelevat päihtymystilasta aina selkeään psykoottiseen häiriöön ja dementiaan saakka. Näille oireyhtymille on yhteistä yhden tai useamman psykoaktiivisen aineen käyttö, joka saattaa olla myös lääkkeeksi määrätty, ja monet päihteiden käyttäjät käyttävät samanaikaisesti useita keskushermostoon vaikuttavia aineita. Päihdeongelmista merkittävin on alkoholiriippuvuus, mutta huumeongelmat ovat myös yleistymässä. Alkoholiriippuvuutta esiintyy noin kahdeksalla prosentilla työikäisistä miehistä ja vajaalla kahdella prosentilla naisista. (Rantaeskola ym. 2015, 127.)

Kohdatessaan päihtyneen asiakkaan, asiakaspalvelijan on ensisijaisen tärkeää säilyttää rauhallisuutensa ja toimia johdonmukaisesti. On tärkeää pitää riittävä etäisyys ja välttää väittelyä tai konfliktien syntymistä. Työntekijän on hyvä olla tietoinen päihtymystilan oireista ja vieroitusoireista, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan käyttäytymiseen ja reaktioihin. Lisäksi on hyvä

luoda turvallinen ilmapiiri ja tarvittaessa varmistaa poistumisreitti ja hälyttää apua, jos tilanne sitä vaatii. Työntekijän on pyrittävä selkeään ja yksiselitteiseen viestintään, säilyttäen samalla rauhallinen ja rento olemus. (Rantaeskola ym. 2015, 128-130.)

Laki ei salli alkoholin myymistä päihtyneelle asiakkaalle. Väkivallan uhka on olemassa, mikäli henkilö on päihtynyt, joten omaa turvallisuutta tulisi suojata tällaisissa tilanteissa. Mikäli päihtynyt asiakas suuttuu ja käyttäytyy uhkaavasti, on paras keino myydä tässä kohtaa asiakkaalle alkoholijuomat. Tilanteesta tulee kuitenkin aina ilmoittaa vartijalle tai tarvittaessa poliisille. Tilanteesta tulee myös kirjata tieto alkoholin myynnin omavalvontaan, että uhkaavan tilanteen vuoksi päihtyneelle asiakkaalle on jouduttu myymään alkoholia. (Palvelualojen ammattiliitto 2020.)

Jotkut päihteiden vaikutuksen alaiset tai jostain riippuvaisuudesta kärsivät asiakkaat tai mielenterveyspotilaat ovat välillä todella uhkaavia ja tulee tunne, että saattavat käydä käsiksi. (Vastaaja 15)

Kyselyyn vastanneiden mielestä monet uhkaavat tilanteet esiintyvät etenkin päihtyneiden asiakkaiden kanssa. Kyselyn perusteella päihtyneet asiakkaat varastavat useammin tuotteita, kuten alkoholia ja saattavat kiinni jäädessään käyttäytyä aggressiivisesti. Tilanteet, joissa päihtyneelle asiakkaalle ei suostuta myymään alkoholia, aiheuttavat eniten väkivallan uhkaa ja suusannallista häiriköintiä, kuten huutamista ja haukkumista.

5 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

Työhyvinvointia tutkittiin ensimmäisen kerran 1920-luvulla. Tutkimus lähti liikkeelle lääketieteellisenä ja fysiologisena stressitutkimuksena, jossa kohteena oli pelkkä yksilö. 1920-luvulla uskottiin, että stressi on pelkästään fyysinen reaktio, joka johtuu yksilön heikosta kyvystä sietää kylmää, myrkyllisiä aineita, melua ja fyysisistä kuormitusta. Kielteiset tuntemukset aiheuttivat fyysisiä reaktioita, jotka johtivat lopulta yksilön sairastumiseen. Työsuojelu lähti liikkeelle myöhemmin, kun teoriaan liitettiin psykologiset ja käyttäytymiseen vaikuttavat reaktiot, joiden tutkimisen pohjalta työntekijää haluttiin alkaa suojelemaan työelämässä paremmin. Tutkijat alkoivat käyttämään stressin sijaan sanaa kuormitus, kuvatessaan työn stressaavaa vaikutusta yksilöön. Työhyvinvointia on mahdollista edistää ylläpitämällä työn voimavaroja, pahoinvointia ehkäistään pitämällä työn vaatimukset kohtuullisina. (Manka, M-L. & Manka, M. 2016, 9.)

Työsuojelun peruslaki on työturvallisuuslaki (738/2002). Työntekijöiden työhyvinvoinnista ovat vastuussa esihenkilö ja organisaatio, heillä on velvollisuus huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tästä velvollisuudesta säädetään myös työturvallisuuslaissa. (Havunen & Lavikkala 2010, 83.) Työn tekemisen tulee olla työntekijälle terveellistä ja

turvallista. Epäasiallista kohtelua ei tule missään muodossa hyväksyä. On työnantajan ja työntekijän yhteinen asia estää epäasiallista käytöstä. Epäasiallisesta käytöksestä ja sen rangaistuksista säädetään eri laeissa. (Työturvallisuuskeskus 2024.) Lainsäädäntöön tehdään aika ajoin muutoksia ja voimassa olevien lakien tunteminen kuuluu hyvään turvallisuusjohtamiseen. Työturvallisuuteen liittyviä muita lakeja ovat esimerkiksi tapaturmavakuutuslaki, työterveyshuoltolaki, rikoslaki ja pakkokeinolaki. (Saarela, Isotalus, Salminen, Vartia, Leino 2009, 10.)

Lainsäädännön mukaan työssä, johon liittyy väkivallan uhka, työolosuhteet tulee järjestää niin, että väkivaltariskit ennalta ehkäistään mahdollisuuksien mukaan. Työpaikalla tulee aina olla väkivallan torjumiseen tarvittavat turvallisuusjärjestelyt ja -laitteet. Työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin ja työntekijän turvallisuus sekä terveys ovat uhattuna työtehtävissä, on työnantajan lain mukaan huolehdittava siitä, että haitta tai vaara yksin työskennellessä vältetään kokonaan tai se on mahdollisimman vähäinen. (Saarela ym. 2009, 10.) Osuuskauppa Hämeenmaan henkilöstöstä 87 prosenttia kokee olonsa turvalliseksi asiakaspalvelutehtävissä työpaikallaan. 13 prosenttia vastaajista ei koe oloaan turvalliseksi. Pidämme tulosta yllättävän hyvänä verrattuna tulokseen, jonka perusteella lähes jokainen vastaajista on kokenut epäasiallista käytöstä.

5.1 Työturvallisuuslaki ja rikoslaki

Asiakaspalvelutehtävissä työskentelevät joutuvat tavallisimmin henkeen ja terveyteen kohdistuvan rikoksen kohteeksi, tyypillisesti sellaisia ovat pahoinpitelyt lievistä törkeään tekomutoon. Pahoinpitelyt tahallisia ovat rangaistavia tekoja. Vamman tuottamus ja vaaran aiheuttaminen ovat myös rangaistavia tekoja ja yleisempiä asiakaspalvelutilanteissa, kuin esimerkiksi tappo, murha tai surma, jotka ovat harvinaisia, mutta eivät poissuljettuja. (Rantaeskola ym. 2015, 25.)

Työturvallisuuslain tarkoituksena on turvata työympäristö ja ylläpitää työntekijöiden työkykyä. Lain tarkoituksena on myös ennaltaehkäistä mahdollisia työtapaturmia sekä työympäristöstä ja työtehtävistä johtuvia fyysisen tai henkisen terveyden haittoja. Työturvallisuuslaki on tärkein laki, joka takaa työntekijän ja asiakkaan välisen turvallisuuden. Työturvallisuuslaissa säädetään työnantajalle huomattava määrä velvollisuuksia, joiden tarkoituksena on suojella työntekijöitä. Työturvallisuussäännösten kehittäminen on välttämätöntä, sillä jatkuvasti opitaan uusia asioita ja tapoja työympäristön turvaamiseksi. (Rantaeskola ym. 2015, 38.)

Vuonna 2013 työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta toteutti Väkivallan uhkajaoston, jossa selvitetään työturvallisuuslain ja muun lainsäädännön pohjalta, onko väkivallan uhkaan liittyvät koulutukset, oppaat ja säännökset ajantasaisia, toimivia sekä riittäviä. Jaosto toteaa, että väkivallan uhka on läsnä monessa eri palveluammatissa. Jaoston avulla pystytään toteamaan ammattiryhmät ja työnimikkeet, joilla on suurempi riski kokea väkivallan uhkaa

työssä. Toimialan seuraaminen ei ole riittävää, sillä tyypillisesti väkivallattomallakin toimialalla saattaa esiintyä yksittäisiä työtehtäviä, joissa on suurempi riski kohdata väkivaltaa. (Rantaeskola ym. 2015, 39.)

Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta. Työturvallisuuslain perusteella työnantajan on tarkkailtava jatkuvasti työympäristöä ja tehdä mahdollisia muutoksia parantaakseen työntekijöiden turvallisuutta. Mikäli riskejä ei voida poistaa kokonaan, tulee mahdolliset riskit minimoida tarvittavilla toimenpiteillä. Työnantajan tulee huolehtia, että työn turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevat toimenpiteet ovat ajan tasalla. Työnantajan tulee huomioida työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön vaikuttavat tekijät, jotka mahdollisesti vaarantaisivat työntekijän turvallisuutta. Tulee kuitenkin muistaa, että tilanteet, joihin ei voida vaikuttaa tai joita ei voida ennakoida, vapauttaa työnantajan vastuustaan. Tällaisia ovat tapahtumat, jotka ovat arvaamattomia, poikkeuksellisia ja joita ei kaikista varotoimenpiteistä huolimatta voitaisi estää. (Rantaeskola ym. 2015, 40.) Tämän vuoksi on tärkeää, että henkilöstöllä on yhtenäinen toimintaohje yllättävien tilanteiden varalle, johon jokaisen olisi hyvä perehtyä työsuhteen alkaessa. Yhteiset toimintatavat tuovat itsevarmuutta haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin ja luovat turvallisuuden tuntea työympäristöön.

Rikoslakia (1889/39) sovelletaan, kun työntekijä joutuu väkivallan, kuten pahoinpitelyn uhriksi. Työntekijällä on rikoslain mukaan oikeus puolustautua väkivaltaa vastaan, mutta se ei saa olla liioiteltua. Rikoslain mukaan rangaistavia tekoja ovat pahoinpitely, henkilön vahingoittaminen, julkisrauhan rikkominen, kunnian loukkaus ja vahingonteko. (Saarela ym. 2009, 10.)

Oikeus puolustautua itseän tai toiseen kohdistuvalta hyökkäykseltä on kirjattu rikoslain hätävarjeluslainsäädäntöön. Hätävarjelulla tarkoitetaan puolustautumista, joka on välttämätöntä hyökkäyksen torjumiseksi, mikäli hyökkäyksessä uhataan henkilön henkeä. Hätävarjelulla voidaan puolustaa myös toista ihmistä. Rikoslain mukaan hätävarjelussa puolustuskeino tulee suhteuttaa aina hyökkäykseen, jolloin kyseessä ei ole liioiteltu hätävarjelu, joka lain mukaan voi joissain tapauksissa olla oikeudellisesti rangaistava teko. (Sundell 2014, 119-122.)

Kaupan liitot ovat ehdottaneet lakiin muutosta, jossa häiriköivälle ja vaaralliselle asiakkaalle olisi mahdollisuus antaa yrityslähestymiskielto, jolloin asiakkaalle voidaan asettaa pysyvä kielto asioida missään yritykselle kuuluvissa tiloissa. Kyseinen kielto on otettu voimaan Ruotsissa yli kolme vuotta sitten. Kielto olisi mahdollinen myös Suomessa ja siihen on olemassa pohja valmiiksi, mikäli kyseistä kieltoa halutaan lähteä viemään eteenpäin. Tällä hetkellä kaupat eivät voi lähteä hakemaan rikolliselle lähestymiskieltoa työntekijöitään suojellakseen, vaikka työpaikan turvallisuus on lakisääteistä. (Vento 2024.)

5.2 Yhdenvertaisuuslaki ja tasa-arvolaki

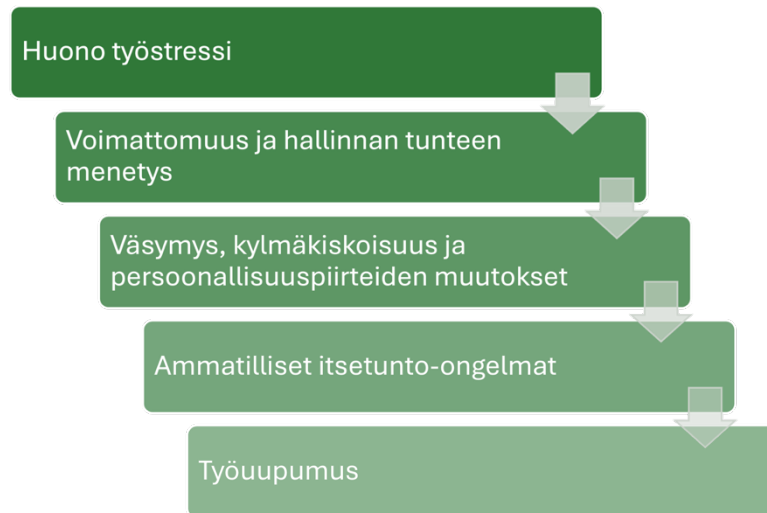
Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta, ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa. Yhdenvertaisuuslain mukaan työnantajalla on velvollisuus toteuttaa yhdenvertaisuuslakia työpaikalla. Työnantajan tulee arvioida säännöllisesti yhdenvertaisuuden toteutumista eri syrjintäperusteet huomioiden työpaikalla. Työoloja tulee kehittää jatkusti niin, ettei syrjintää pääse tapahtumaan missään muodossa. Mikäli työnantajan palveluksessa on enemmän, kuin 30 työntekijää, tulee lain mukaan olla suunnitelma yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Mikäli työpaikalla on työsuojeluvaltuutettu tai luottamusmies, tulee hänen tietää työnantajan suunnitelma yhdenvertaisuuden edistämisestä. Yhdenvertaisuuslaki kieltää syrjimisen ja häirinnän työpaikalla. Häirinnäksi lasketaan loukkaava, uhkaava ja vihamielinen käytös. (Finlex 2014.)

Tasa-arvolaki (609/1986) astui voimaan vuonna 1987 ja sen tarkoituksena on estää sukupuoleen perustuva syrjintä ja edistää naisten ja miesten välistä tasa-arvoa sekä parantaa etenkin naisen asemaa työelämässä. Lain tarkoituksena on myös estää sukupuoli-identiteettiin ja sukupuolen ilmaisuun perustuvaa syrjintää. Sukupuoli-identiteetillä tarkoitetaan henkilön kokemusta omasta sukupuolestaan ja sukupuolen ilmaisulla tarkoitetaan henkilön tapaa ilmaista omaa sukupuoltaan, kuten pukeutumisen, käytöksen tai muun vastaavan tekemisen kautta. Lisäksi tasa-arvolaki kieltää syrjimisen henkilöitä kohtaan, joiden sukupuolta ei voida määrittää naisen tai miehen sukupuoleksi. Tasa-arvolaissa kiellettyä syrjintää ovat myös seksuaalinen tai sukupuoleen perustuva häirintä. (Tasa-arvo 2024)

5.3 Stressi ja työuupumus

Haastavat asiakaspalvelutilanteet ovat merkittävä ja kasvava työstressin aiheuttaja (Työterveyslaitos 2023). Stressi on kehon hälytystila, sen alkuperäinen tarkoitus liittyy ulkopuolisen uhan torjumiseen ja hengissä selviämiseen. Kun havaitsemme ympäristössä uhkaavan tilanteen, syntyy stressitilanne. Aivojen tulkitessa vaaratilannetta, aivot lähettävät viestin eteenpäin, jolloin verenpaine nousee ja sydämen rytmi kiihtyy, lisäksi adrenaliinin eli stressihormonin erityös lisääntyy. Stressitilanne ei itsessään ole haitallista, mikäli henkilö kokee, että tilanne on hallinnassa. Stressi muuttuu haitalliseksi, kun se on voimakasta ja jatkuu pitkään sekä ihminen kokee olevansa altavastaajana jatkuvasti. Kun ihminen menettää hallinnan tunteen, stressi alkaa kuluttaa voimia ja vastustuskyky heikkenee. Mikäli stressitilanteita on työssä usein ja hallinnan tunne on menetetty, voi se johtaa työuupumukseen. Huono stressi pitkään jatkuessaan voi aiheuttaa esimerkiksi unettomuutta, kiukkuisuutta, päänsärkyä, sosiaalisista suhteista vetäytymistä ja alkoholin sekä muiden päihteiden käytön lisääntymistä. Kuviossa 5 on kerrottu vaihteittain huonon työstressin vaikutukset henkilöön. On tärkeää tunnistaa stressin tunnusmerkit, joita ovat esimerkiksi päätöksentekemisen vaikeutuminen, muistin

heikkeneminen, keskittymisvaikeudet, oppimisen vaikeutuminen, liikunnan halun väheneminen sekä jännittynyt olo tai mielialan kireys. (Havunen & Lavikkala 2010, 75-76.)



Kuvio 5: Huono työstressi (Havunen & Lavikkala 2010)

Vakava työuupumus eli burn out on tulosta kauan jatkuneesta työstressistä. Kun huono stressi jatkuu pitkään, ihmisen persoonallisuuspiirteet usein muuttuvat ja ihmisestä tulee väsynyt sekä kylmäkiskoinen. Hyväkin tiimin jäsen voi muuttua persoonaltaan jopa riidankylväjäksi. Tällaisessa tilanteessa hyväkin tiimikaveri saattaa joutua eristykseen, mikä lisää hänen omaa keskittymistään omaan työsuoritukseen. Kun työntekijä jää yksin, haastavat tilanteet voi tuntuu itsestä johtuvilta, vaikka se ei pitäisikään paikkaansa. Hoitamaton työuupumus voi johtaa masennukseen ja masennuksen pitkittyessä työkyvyttömyyteen. (Havunen & Lavikkala 2010, 78-79.)

Haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin tulee löytää ratkaisuja ja toimintamalleja, jotta vältetään huonolta stressiltä ja työuupumukselta. Työntekijöiden on hyvä muistaa, että asiakkaan epäasiallinen käytös ja työväkivalta ovat eri asia, eikä väkivalta ole koskaan hyväksyttävää. Haastavien asiakaspalvelutilanteiden kuormittavuuteen voidaan vaikuttaa koulutusten ja toimintamallien kehittämisen avulla. (Työterveyslaitos 2023.) Opinnäytetyö pyrkii osaltaan tarjoamaan toimintamallin, jonka avulla huonoa stressiä pystytään ennaltaehkäisemään.

5.4 Työhyvinvoinnin kehittäminen

Työhyvinvoinnin kehittäminen on usein toissijainen asia ja työhyvinvointia ajatellaan usein niin sanotusti ylimääräisenä palkintona, vaikka työhyvinvointi ja kustannustehokkuus ovat käsitteinä samamerkityksellisiä. Työhyvinvointi ja kustannustehokkuus eivät parane

tarkastelemalla niitä kerran tai kaksi vuodessa. Työhyvinvointia tulee seurata ja parantaa jatkuvasti. (Havunen & Lavikkala 2010, 68.)

Haastavat olosuhteet työpaikalla aiheuttavat sairaspöissaoloja, masentuneisuutta ja työuupumusta henkilöstössä. Tämän vuoksi työhyvinvoinnin kehittäminen on tärkeässä osassa koko liiketoimintasuunnitelmaa. (Manka, M-L. & Manka, M. 2016, 92-93.) Tuottavuuden ja suorituskyvyn parantaminen tulee olla työhyvinvoinnin kehittämisen tavoitteena, jotta työelämän laatu paranee. Työhyvinvoinnin kehittämisen tavoitteena on pyrkiä kehittämään toimintaa niin, että sekä ihmiset voivat hyvin että yritykset tekevät tulosta. (Havunen & Lavikkala 2010, 68.)

Työssä viihtyvät työntekijät tutkitusti voivat työssään paremmin ja henkilöstön vaihtuvuus on vähäisempää. Henkilöstön hyvinvoinnista huolehtimisen tulisi olla aina proaktiivista, eli siihen tulisi panostaa ennen aikaisesti, ei vasta ikävien tilanteiden sattuessa. Tiedetyt tunnusluvut, kuten henkilöstön pöissaolat, henkilöstön vaihtuvuus, työn tuottavuus ja työyhteisön huonontunut ilmapiiri kertovat esihenkilölle, että muutoksia tulisi tehdä. (Manka, M-L. & Manka, M. 2016, 92-93.) Haastavat asiakaspalvelutilanteet aiheuttavat turhia kustannuksia, sillä esihenkilön työaika kuluu tilanteiden selvittämiseen kehittämistyön sijaan. (Havunen & Lavikkala 2010, 68.) Tilanteen parantamiseksi on olemassa seuraavia käytänteitä, kuten huolenpitokeskustelut, sovittelu, työhön paluun tukeminen, työntekijöiden voimavaroista huolehtiminen ja varhainen puheeksi ottaminen. Proaktiivinen toiminta edesauttaa myös taloudellisesti, sillä sairaspöissaolat ja jatkuva henkilöstön vaihtuminen tulevat organisaatiolle kalliiksi. (Manka, M-L. & Manka, M. 2016, 92-93.)

Työhyvinvointia voi lähteä kehittämään tekemällä henkilöstön kanssa työhyvinvointisuunnitelma kalenterivuodeksi kerrallaan. Suunnitelmassa pyritään selvittämään työhyvinvoinnin laatu henkilöstölle toteutettavan kyselyn pohjalta. Työnantajan on hyvä pohtia yhdessä henkilöstöhallinnon osaston kanssa, kuinka paljon organisaatiossa on pöissaoloja, työtapaturmia, henkilöstön vaihtuvuutta ja varhaiseläköitymistä. Kyseiset luvut antavat osviittaa muutosten kehittämislle. (Manka, M-L. & Manka, M. 2016, 95-96.)

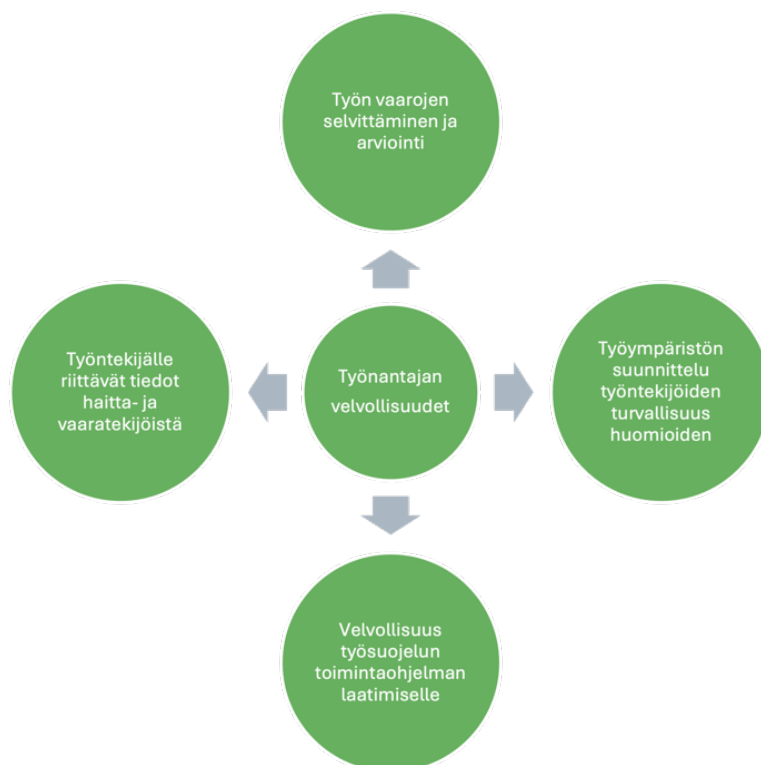
6 Epäasiallisen käytöksen ehkäisy

Haastavia ja vaarallisia työtilanteita ehkäistään kolmivaiheislalla prosessilla. Vaihteita ovat valmistautuminen ja ennakointi, työsuoritus sekä jälkitoimet. Vaihteiden hallitseminen on tärkeää, jotta kyetään varautumaan ja ennalta estämään ei-toivottuja tilanteita. Kolmivaiheinen työprosessi on yleinen ja sitä käytetään esimerkiksi Helsingin kaupungin turvallisuusstrategiassa. (Rantaeskola ym. 2015, 52.)

Työnantajan vastuulle kuuluu riskien arviointi, eli vaarojen tunnistaminen. Työnantajan tulee tunnistaa työolosuhteisiin, kuten työaikoihin, työn luonteeseen ja työtilaan liittyvät uhat.

Mikäli vaaratilanteita ei voida poistaa, tulee työnantajan arvioida mahdolliset riskit ja niiden vaikutukset työntekijän terveydelle ja turvallisuudelle. Tätä kutsutaan työvaarojen tunnistamiseksi ja niiden ennaltaehkäisemiseksi. Työnantajan tulee ottaa huomioon jo toteutuneet vaaratilanteet ja tehtävä toimenpiteitä, jotta vastaavilta välttyttäisiin tulevaisuudessa. Mikäli työnantajalla ei ole tarpeeksi ammattitaitoa tunnistaa riskejä, tulee hänen käyttää ulkopuolisia asiantuntijoita. Tällaisia ovat esimerkiksi työterveyshuollon asiantuntijat. (Rantaeskola ym. 2015, 41.) Hämeenmaalla on käytössä sFalcony, jonne työntekijät voivat kirjata ilmoituksia epäasiallisesta käytöksestä. Kirjausten perusteella saadaan raportti, josta ilmenee kuinka paljon epäasiallista käytöstä missäkin toimipisteessä on. Raportin avulla tilanteita voidaan ennaltaehkäistä.

Alla olevassa kuviossa 6 esitellään työnantajan velvollisuuksia häiriökäyttäytymisen ennaltaehkäisyyn. Velvoitteet pohjautuvat työturvallisuuslakiin, jota jokaisen työnantajan tulee noudattaa turvatakseen työntekijöidensä työympäristö. Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on velvollinen huomioimaan seuraavat asiat vaikean asiakkaan kohtaamisen näkökulmasta: yleinen huolehtimisvelvollisuus työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Velvollisuus työsuojelun toimintaohjelman laatimiseen sekä velvollisuus työn vaarojen selvittämiseen ja arviointiin. Työnantaja on velvollinen huomioimaan erityistä vaaraa aiheuttavan työn erityistarpeet ja velvollinen antamaan työntekijälle kattavat tiedot työpaikan mahdollisista vaara- ja haittatekijöistä. (Rantaeskola ym. 2015, 42.)



Kuvio 6: Epäasiallisten tilanteiden ja häiriköinnin ennaltaehkäisy (mukaillen Rantaeskola ym. 2015)

6.1 Ennakointi ja havainnointi

Tervehtiminen ja avun tarjoaminen ovat hyvät lähtökohdat asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutukselle. Jokainen asiakas kannattaa huomioda, ystävällinen hymy ja rauhallinen puhetapa toimivat usein ennaltaehkäisevästi haastavien tilanteiden varalta. Katsekontakti kannattaa pitää normaalina, sillä tuijottaminen voidaan kokea jopa uhkaavana. Työntekijällä on hyvät mahdollisuudet selvittää riskitilanteesta hyvin, mikäli hän kykenee pysymään rauhallisena, huomioi asiakkaan ja tarjoaa hänelle apua. (Palvelualojen ammattiliitto 2020.)

Ihmiset havainnoivat luonnostaan toistensa tunnetiloja, käyttäytymistä ja asenteita. Sekä työntekijän, että asiakkaan tunnetila ja asenne vaikuttavat vuorovaikutukseen ja jokaisen tilanteen lopputulokseen. Havainnointi luo turvallisuusajattelua, parantaa tilanteen arviointia ja asiakasanalyysia. (Rantaeskola ym. 2015, 54.)

Vaikka henkilöstö koulutettaisiin hyvin haastavia asiakaspalvelutilanteita varten, yllätyksiä tulee aina ja niiltä ei voida välttyä. Oleellisinta on kuitenkin se, että tilanteisiin osataan valmistautua, sillä suunnittelulla onnistutaan ehkäisemään haastavien tilanteiden eskaloituminen väkivaltaiseksi ja minimoidaan uhkatilanteet. (Rantaeskola ym. 2015, 52.)

Henkilöstön tulee etukäteen miettiä, kuinka asiakkaalle tuodaan ilmi negatiivinen viesti ja mitkä ovat tilanteita, joissa asiakkaalle tuotetaan mahdollisesti pettymys. Tällaisia ovat esimerkiksi tilanteet, joissa päihtyneelle asiakkaalle ei voida myydä alkoholia, tai tilanne, jossa myyjä näkee asiakkaan näpistävän tuotteita sekä tilanne, jossa alaikäisen pyydetään poistumaan pelikoneen ääreltä. Uhkaava asiakas ei aina ole kovaäänisin ja vihaisimman näköinen henkilö. Asiakkaan ulkoinen olemus, sukupuoli tai pukeutuminen ei aina kerro asiakkaan käyttäytymisestä. Myös henkilöihin, jotka käyttäytyvät oudosti, utelevat yksityiskohtia, kuvaavat tiloja ja tarkkailevat ympäristöä, tulee kiinnittää huomiota. Tärkeää on kertoa epäilyttävistä tilanteista muulle henkilöstölle ja esihenkilölle. (Palvelualojen ammattiliitto 2020.)

6.2 Hyvällä työpaikalla on turvallista tehdä töitä

Työyhteisö ja jokainen työntekijä voi vaikuttaa omalla osaamisellaan työympäristön turvallisuuteen. Turvallisuuden hallinta on laaja kokonaisuus ja siihen vaikuttavat monet eri tekijät. Työväkivallan ehkäisyyn tulee panostaa, sillä sen myötä henkilövahinkoja ja taloudellisia vahinkoja voidaan minimoida tehokkaasti. (Isotalus & Saarela 2007, 8-9.)

Toimiva työympäristö ja ilmapiiri kasvattavat työntekijän resilienssiä ja auttavat henkilöstöä jaksamaan myös haastavissa tilanteissa. Hyvä työilmapiiri näkyy henkilöstön ammattimaisuutena ja laadukkaana asiakaspalveluna. Laadukas asiakaspalvelu lisää tyytyväisten asiakkaiden määrää, joka taas suhteessa vähentää asiakkaiden haastavaa käyttäytymistä, tällä on suora vaikutus koko asiakastyön turvallisuuteen. (Sundell 2014, 69-70.)

Turvallisen työympäristön lähtökohtia ovat väkivaltariskien hallinnan suunnitelmallisuus, riskianalyysiin perustuvat toimenpiteet, kestävät ja organisaation sisältä rakennetut turvallisuusratkaisut, suunnitelmallinen tiedon välittäminen väkivaltariskien hallinnan tukena, työn organisointi ja työturvallisuuden huomioiminen. Myymäläympäristön turvallisuuden kehittämisen tarve korostuu etenkin pienissä myymälöissä. Lisäksi myymälät, joissa on myöhäiset aukioloajat, syrjäinen sijainti ja työntekijöitä yksin vuorossa, ovat riskialttiita uhkaaville tilanteille. (Sundell 2014, 39 & 42.)

6.3 KAURIS-menetelmä

KAURIS-menetelmä on lyhenne sanoista ”kartoita uhkaavat työväkivaltariskit”. Menetelmä on kehitetty työterveyslaitoksessa uhkaavien ja väkivaltaisten asiakastilanteiden ennaltaehkäisyyn ja hallitsemiseen. Menetelmässä kartoitetaan mahdolliset uhkatilanteet ja väkivaltariskit, joiden pohjalta luodaan toimintasuunnitelma. KAURIS-menetelmä on alun perin tarkoitettu kaupan alan väkivaltatilanteiden käsittelyyn, mutta nykyään siitä hyötyvät muutkin toimialat. Kartoitus tapahtuu kiinnittämällä huomiota turvakameroiden sijoitteluun, hälytysjärjestelmiin ja siihen, kuinka esimerkiksi kalusteet on sijoitettu mahdollisia pakenemistilanteita varten. Kartoituksessa käydään läpi kaikki tekniset järjestelmät avun hälyttämistä varten ja paneudutaan monipuolisesti työympäristön turvallisuuteen. Henkilöstön kanssa käydään läpi työpaikan sisäiset menettelyt, rahan käsittely, turvalaitteiden käyttö ja haastavat asiakastilanteet. (Rantaeskola ym. 2015, 78.)

KAURIS-menetelmä on aina esihenkilöiden ja työntekijöiden yhteinen toimintatapa ja kaikkien tulee olla tietoisia siitä. Turvallisuusmenetelmiä tulisi arvioida säännöllisesti toteutettavalla kyselyllä henkilöstölle, jossa selvitetään mahdolliset tapahtuneet uhkatilanteet ja tehdään niiden pohjalta parannuksia turvallisuuskäytäntöihin. Kyselyyn on olemassa valmis lomakepohja, jota yritykset voivat hyödyntää. Tehokas väkivaltariskien hallinta edellyttää järjestelmällistä tiedonkeruuta sattuneista tapauksista, jolloin niitä on helpompi seurata ja muutostoitmenpiteiden vaikutusta arvioida. (Saarela ym. 2009, 6-7.) Kyselyyn vastannut työntekijä kertoo kokevansa itsepalveluakassalla työskentelyn pelottavammaksi, kuin tavallisella kassapisteellä, sillä itsepalvelukassalla hänellä ei ole minkäänlaista estettä itsensä ja asiakkaan välissä.

Itsepalvelukassalla asiakas kävi minuun fyysisesti käsiksi. Itsepalvelukassalla myyjä on niin turvaton, kun hän on aivan asiakkaiden läheisyydessä, kun ei ole edes sitä tuolia, jonka voisi tönäistä asiakasta kohti. Itse en ole pystynyt sen jälkeen enää olemaan pika-kassalla. (Vastaaja 16)

Normaalilla kassalla työskennellessä koko kassahihna ja joissain paikoissa myös suojaileksi toimivat työntekijän ja asiakkaan turvavälinä. Itsepalvelukassat ovat suhteellisen uusia ja niiden turvallisuutta voitaisiin tulevaisuudessa vielä kehittää lisää KAURIS-menetelmän avulla.

Toimintaohjeessa ei painotettu KAURIS-menetelmän käyttöä erikseen, sillä kyseessä on ennemminkin perusteelliset käytännön asiat, jotka tulisi toteutua jokaisessa työpaikassa. KAURIS-menetelmä painottuu haastavien asiakastilanteiden ennaltaehkäisyyn ja siihen, kuinka teknillisesti pystytään minimoimaan riskejä.

7 Epäasiallisen kohtelun vaikutukset työntekijöihin ja seuraukset työpaikalla

Asiakaspalvelutyö ei ole aina palkitsevaa, sillä asiakkaiden asenteet voivat olla hyvinkin kielteisiä. Erikoiskohtelua vaativat asiakkaat voivat aiheuttaa negatiivisia tunteita, kuten ärsytystä, turhautumista ja jopa vihantunteita. Haastava asiakas on aina työntekijälle kuormittava koettelemus. Hankalat asiakkaat saattavat provosoida tahallaan työntekijää, sillä asiakas on aina valta-asemassa. Näistä tilanteista voi syntyä ikäviä seuraamuksia työntekijän työssä jaksamiselle. (Weizmann-Henelius 1997, 104.)

Haastavat asiakastilanteet koettelevat työntekijän stressin sietokykyä sekä psyykkistä ja fyysistä jaksamista. Väkivallaksi eskaloituvat tilanteet voivat aiheuttaa henkilölle pysyviä traumoja. Haastavien asiakastilanteiden vaikutusta työntekijöihin ei tule ikinä aliarvioida. Tapahnut tilanne tulee aina käsitellä rakentavasti työntekijän ja johdon välillä, lisäksi tulee ymmärtää, että pelon, häpeän ja syyllisyyden tunteet ovat normaaleja vaikean asiakastilanteen jälkeen. Organisaation tulee miettiä tavat, kuinka vaikeiden asiakastilanteiden jälkeen toimitaan. Haastavia tilanteita on eritasoisia, joten jokaisen tapahtuneen jälkitoimet tulee järjestää tapauskohtaisesti. (Rantaeskola ym. 2015, 166.)

Vastanneista 84 prosenttia kokee saaneensa tukea esihenkilöltään haastavien asiakastilanteiden jälkeen. Yksi vastanneista kuitenkin painottaa, että etenkin nuoria työntekijöitä tulisi tukea paremmin, sillä heille haastavat asiakastilanteet saattavat aiheuttaa traumoja, sillä he ovat vasta työuransa alussa. Kyselyyn osallistuneet kertovat, että vaikeasti käyttäytyvät asiakkaat uskovat herkemmin esihenkilön käskyjä, kuin itse myyjän. Moni vastaajista jätti rakentavaa palautetta ja toiveita esihenkilöille, kuinka heidän tulisi olla tukena vieläkin paremmin. Seuraavanlaisia esimerkkejä saatiin kyselyyn vastanneilta työntekijöiltä: väkivaltatilanteiden purku käytäisiin ammattilaisen kanssa jatkotoimenpiteenä, ei pelkästään esihenkilön. Ymmärrystä, että ihmiset kokevat asiat eri tavalla, osa on herkempiä, kuin toiset. Lisäksi toivottiin selkeämpiä toimintaohjeita ja vahvistusta siihen, että työntekijä on toiminut haastavassa tilanteessa oikein.

7.1 Henkisen väkivallan jälkitoimet

Mikäli asiakaspalvelija kokee henkistä väkivaltaa, kuten huutelua, nimittelyä, haukkumista tai uhkailua, on jälkitoimien tarve hyvin yksilöllistä. Siinä, missä toinen saattaa kokea tilanteen vain normaaliksi tapahtumaksi keskellä työpäivää, saattaa toinen kokea tilanteen uhkaavana

ja stressaavana. Erikseen tulee myös käsitellä tilanne, jossa asiakas kohdistaa uhkauksen suoraan esimerkiksi työntekijän perhettä tai läheisiä kohtaan, jolloin uhkaus kohdistuu työntekijän henkilökohtaiseen elämään. Kaikkia haastavia tilanteita, joissa asiakas käyttää henkistä väkivaltaa, ei ole tarpeen purkaa perinpohjaisesti. Joillekin voi riittää asian käsittely esimerkiksi juttelemalla asiasta toisen työntekijän kanssa. Pääasia on, että asian saa purettua keskustelun kautta, jolloin tilanne yleensä raukeaa, eikä jää patoutumaan henkilön mieleen. Johdon tulisi huomioida tässä kohtaa yksilön tarpeet ja se, että toinen työntekijä saattaa tarvita tilanteen jälkeen enemmän tukea, kuin toinen. (Rantaeskola ym. 2015, 166.)

Henkisen väkivallan uhriksi joutunut asiakaspalvelija voi hyötyä etenkin kokemuksellisesta purkukeskustelusta (englanniksi debriefing). Suomessa tästä käytetään yleisesti nimitystä psykologinen jälkipuinti. Psykologiseen jälkipuintiin tarvitaan aina aiheeseen perehtynyt koulutettu ohjaaja. Työyhteisön sisällä voidaan perehdyttää ammattilaisen avulla purkukeskusteluohjaajia, tai vaihtoehtoisesti voidaan käyttää ulkopuolista palveluntarjoajaa. Työterveyshuollon kautta saatavaa keskusteluapua tulisi olla tarjolla jokaiselle työntekijälle, jolla on riski joutua henkisen väkivallan uhriksi työpäivän aikana. (Rantaeskola ym. 2015, 184.)

7.2 Fyysisen väkivallan jälkitoimet

Jokaisella työntekijällä on oikeus olla turvassa omassa työpaikassaan. Väkivallan kohteeksi joutuminen on yleensä ennalta arvaamatonta ja tapahtuu yllättäen. Väkivallan kohteeksi joutunut traumatisoituu lähes poikkeuksetta ja kokee kriisin eri vaiheet. (Rantaeskola ym. 2015, 167.) Hätäensiavun antaminen on välttämätöntä fyysisen väkivallan uhriksi joutuneelle työntekijälle. Työnantajan tulisi aina huolehtia, että työntekijöillä on riittävää osaamista ensiavun antamista varten ja tarjota esimerkiksi ensiapukoulutusta henkilöstölle. (Sundell 2014, 133.)

Kriisi sisältää neljä eri vaihetta, joita ovat shokkivaihe, reaktiovaihe, korjaamisvaihe ja uudelleen suuntautumisen vaihe. On yleistä, että kriisin jälkeen ilmenee jonkinlainen reaktiovaihe, reaktio saattaa ilmetä heti tapahtuman jälkeen, mutta joissain tapauksissa se saattaa ilmetä päiviä, jopa viikkoja myöhemmin. Tapahtuman vakavuuden perusteella stressireaktiot voivat kestää jopa useita kuukausia. (Rantaeskola ym. 2015, 176-177.) Väkivaltaiseksi kärjistynyt uhkatilanne ei pääty viranomaisten saapuessa paikalle, vaan uhriksi joutunutta työntekijää tulee tukea työhön saapumisessa. Monet kaupan työntekijät, jotka ovat joutuneet esimerkiksi ryöstön kohteeksi, ovat kertoneet haasteista palata takaisin töihin. Traumaattisen kokemuksen käsitteleminen on yksilöllistä ja pieleen menneestä käsittelyprosessista voi syntyä loppuelämää vaivaava traumaperäinen stressihäiriö. Väkivaltaa kokeneista työntekijöistä 30-40 prosenttia ei kykene itsenäiseen toipumiseen, joten on tärkeää, että työnantaja huolehtii työntekijän toipumisesta tarjoamalla esimerkiksi ammattiapua. Toipumiseen vaikuttavat esimerkiksi työntekijän ikä, työkokemus, henkilökohtaiset ominaisuudet, tilanteen vakavuus ja työntekijän oma rooli tilanteessa. (Sundell 2014, 134-135.)

Työturvallisuuslaki velvoittaa huolehtimaan kriittisten tilanteiden jälkikäsittelystä, joka on keino edistää henkilöstön työhyvinvointia. Jokainen työyhteisö on erilainen ja jokaisella organisaatiolla tulee olla suunniteltuna etukäteen ohjeistus kriisitilanteiden ennaltaehkäisyyn ja jälkikäsittelyyn. Siihen ei ole olemassa yhtä tiettyä ohjetta, vaan jokainen organisaatio suunnittelee parhaimman keinon palvelemaan juuri omaa työyhteisöään. On olemassa tiettyjä yleisiä käytäntöjä, joita jokainen työyhteisö voi hyödyntää jälkitoimena, yleisimpiä niistä on kriisityö. Psykososiaalisen tuen tarjoaminen kriisin kokeneelle työntekijälle on yleinen käytäntö monella eri alalla, vaikka siitä puhutaan enimmäkseen ensihoitajien ja poliisien keskuudessa. Erityistä huomiota tulisi kiinnittää vasta työuransa alkuvaiheilla oleville henkilöille, sillä heidän ammattitaitonsa on vasta kehitysvaiheessa. Tutkitusti pidemmälle kehittynyt ura luo suojaa traumatisoitumiselta. Poliisihallitus on kirjannut vuonna 2012, että jokaisen organisaation tulisi linjata jälkitoimenpiteet seuraavia tilanteita varten; väkivallan kohteeksi joutuminen, vakavat läheltä piti-tilanteet, aseelliset uhkatilanteet ja työaikana tapahtuneet kuolemantapaukset. (Rantaeskola ym. 2015, 182-183.) Toimintaohjeessa ei käsitellä jälkitoimenpiteitä yllä mainittuihin tilanteisiin, mutta kehitysideana Hämeenmaalle voisi olla tuottaa toimintaohje kyseisiä tilanteita varten, ellei niitä ole jo laajemmin käsitelty.

7.3 Seksuaalisen häirinnän jälkitoimet

Tilanne, jossa asiakas häiritsee työntekijää seksuaalisesti, saattaa olla esihenkilön näkökulmasta hankala hoitaa. Asiakasta voi olla mahdotonta rangaista itse tilanteesta, mutta esihenkilön tulee huolehtia, ettei työntekijä joudu vastaavaan tilanteeseen enää uudestaan. Mikäli mahdollista, vähittäiskaupassa työvuoroja tulee suunnitella sen mukaan, ettei häirinnän kohteeksi joutuneen tarvitse työskennellä yksin esimerkiksi iltavuorossa. Tämä pätee etenkin tilanteisiin, joissa tietty asiakas häiriköi jatkuvasti tiettyä työntekijää. (Launis & Työryhmä 2018, 46.)

Kun työnantajalle on ilmoitettu seksuaalisesta häirinnästä, syntyy hänelle lain mukaan toimitusvelvoite. Työnantajan tulee kuulla työntekijän kertomus ja tehdä tarvittavat toimenpiteet. Toimenpiteitä häirinnän kitkemiseksi voidaan miettiä yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa. Lisäksi työntekijälle tulee tarjota mahdollisuus kääntyä esimerkiksi työterveyshuollon puoleen. Mikäli työnantaja ei tue seksuaalisen häirinnän kohteeksi joutunutta työntekijää, syyllistyy hän lain mukaan syrjimiseen. Teoksessa Tästä saa puhua! (2018) kerrotaan, kuinka tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusasiantuntija Malin Gustavsson kouluttaa yrityksiä ehkäisemään ja kohtaamaan seksuaalista häirintää. Seksuaalisen häirinnän estäminen on tärkeimpiä toimenpiteitä tehdä työympäristöstä turvallinen jokaiselle. Gustavsson painottaa kolmea tärkeää asiaa: tasa-arvon edistäminen, häirintään puuttuminen heti ja häirinnän ennalta ehkäiseminen. (Launis ym. 2018, 47-48.)

7.4 Rikosilmoitus ja oikeudenkäynti

Vuodesta 2011 työntekijään työajalla kohdistettu lievä pahoinpitely on ollut virallisesti yleisen syytteen alainen. Työntekijään kohdistettu rikos on syytteen alainen silloin, kun tekijä on työpaikan ulkopuolinen henkilö. Työntekijöiden välinen väkivalta on aina asianomistajarikos. Yleisen syytteen alainen rikos viittaa siihen, että rikosilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, kuten työnantaja. Ennen rikosilmoituksen tekeminen kuului ainoastaan rikoksen uhriksi joutuneelle työntekijälle, joka saattaa olla kohtuuton vaatimus. Useimmiten rikosilmoitus saattoi jäädä tekemättä ennen yleisen syytteen astumista voimaan, esimerkiksi uhrin pelätessä kosta. (Sundell 2014, 138.)

Väkivallan kohteeksi joutuminen tarkoittaa aina rikosprosessin käynnistymistä, jolloin edessä on oikeudenkäynti. Tapahtunutta selvitetään esitutkinnassa, joka tarkoittaa myös työntekijän osallistumista keskusteluun. Tämä saattaa olla raskas prosessi työntekijälle, sillä hän joutuu palaamaan ajatuksissaan monta kertaa ikävään tilanteeseen. Uhrilla on väkivaltatilanteissa useimmiten oikeus korvausvaatimukseen, jolloin korvausta voidaan vaatia esimerkiksi henkisestä kärsimyksestä, sairaanhoitokustannuksista ja sairausloman aiheuttamista ansionmenetyksistä. (Rantaeskola ym. 2015, 199.)

8 Toimintamallit

Suuttumisen merkkejä osoittavaa henkilöä tulee pyrkiä rauhoittamaan erilaisten toimintamallien avulla, esimerkiksi keskustelun avulla. Mitä kiihtyneemmässä tilassa asiakas on, sitä varovaisempi työntekijän tulee olla. Mikäli tilanteessa on suuri väkivallan riski, tulee työntekijän olla tietoinen, millä keinoin hän kykenee rauhoittamaan asiakasta ja saamaan tilanteen hallintaan. Työnantajalla on velvollisuus kehittää toimintamalleja uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn. (Weizmann-Henelius 1997, 119.)

Kyselyn perusteella Hämeenmaan henkilöstöstä 76 prosenttia on tietoisia, kuinka haastavissa asiakaspalvelutilanteissa tulisi toimia, 22 prosenttia vastasi ehkä ja 2 prosenttia ei tiennyt, kuinka tilanteissa tulisi toimia. Toimintaohje on siis tarpeellinen henkilöstölle, sillä yksi viidesosa ei tiedä kuinka haastavissa asiakaspalvelutilanteissa tulisi toimia. Turvallisuuden ja työhyvinvoinnin näkökulmasta jokaisen työntekijän täytyy tietää, kuinka haastavissa tilanteissa tulee toimia.

8.1 Puhejudo

Puhejudo on käännös englannin kielen termistä verbal judo. Käsite judo tarkoittaa lempeää tapaa (ju=lempeä, do=tapa). Puhejudossa ideana on, että työntekijä välttää suoraa vastakainasettelua asiakkaan kanssa. Tämän avulla työntekijä pyrkii toimimaan niin, että kukaan ei

loukkaannu - ei henkisesti eikä fyysisesti. Tyypillisesti puhejudon avulla työntekijä kykenee ohjaamaan asiakkaan aggression turvallisempiin kohteisiin, kuin itse työntekijään. (Rantaeskola ym. 2015, 94.) Puhejudo opettaa kuuntelemaan ja puhumaan tehokkaasti käyttäen empatiaa apuna. se erottuu muista viestintätavoista, sillä se tarjoaa konkreettisia ohjeita. (European Judo Union 2024.)

Puhejudossa keskeistä on se, että työntekijä pystyy nostamaan vuorovaikutuksensa rimaa korkeammalle ja tämän avulla saa asiakkaan mukautumaan tahtoonsa. Työntekijä puhuu ja toimii asiakasta kohtaan arvostavasti, eikä näytä loukkaantumista, tämän avulla asiakas kokee saavansa itsetuntonsa kohotusta. Kun asiakkaan itsetunto kohoaa, vuorovaikutuksesta tulee sujuvampaa. Työntekijän tulee pysyä rauhallisena ja lempeänä loukkauksista huolimatta, usein siinä auttaa ajatus, että jokainen asiakaspalvelutyötä tekevä kokee joskus tulevansa loukatuksi. (Rantaeskola ym. 2015, 94.)

Asiakaspalvelutilanteessa on keskeistä osoittaa aidosti kiinnostusta asiakkaan asioita kohtaan. Tämä toteutuu parhaiten aktiivisen kuuntelun avulla, joka sisältää keskittymisen asiakkaan kertomukseen, tämän tavoitteiden ymmärtämisen ja vuorovaikutuksen edistämisen. Työntekijän tehtävänä on myös rohkaista asiakasta ja tarvittaessa selventää viestintää lyhyillä yhteenvedoilla. Tavoitteena on luoda yhteistyöhön perustuva ilmapiiri, joka estää konfliktien eskaloitumisen. (Rantaeskola ym. 2015, 87.)

Asiallinen käytös ja rauhallinen lähestymistapa auttavat säilyttämään tilanteen hallinnan. Työntekijän on tärkeä tunnistaa omat tunteensa ja tarvittaessa tuoda ne esiin, mutta säilyttäen neutraalin sävyn. Myötäileminen ja empatian osoittaminen voivat myös auttaa viestimään ymmärrystä asiakkaan tilanteesta. (Rantaeskola ym. 2015, 88.)

Diplomaattisuus ja jämäkkyys ovat avainasemassa tilanteen rauhoittamisessa. Työntekijän on vältettävä suoraa vastustamista ja pyrittävä löytämään kompromissi asiakkaan kanssa. Samalla on tärkeää asettaa selkeät rajat aggressiivisen käytöksen sietämiselle ja tarvittaessa pyytää apua toiselta työntekijältä. (Rantaeskola ym. 2015, 89.)

Asiakkaan kohtaamisessa on tärkeää säilyttää kohteliaisuus, kunnioitus ja huomioida asiakkaan yksityisyys. Työntekijän tehtävänä on tehdä havaintoja asiakkaan käytöksestä ja viestinnästä sekä aktiivisesti osallistua vuorovaikutukseen. Myönteisen palautteen antaminen ja tilanteen arviointi ovat olennainen osa asiakaspalvelua. (Rantaeskola ym. 2015, 88-90.)

Tilanteen rauhoittamiseen liittyen työntekijän on tärkeä tiedostaa asiakkaan ja oman statuksen merkitys vuorovaikutustilanteessa. Työntekijä voi pyrkiä rauhoittamaan tilannetta joustavalla asenteella ja tarvittaessa nostamalla asiakkaan statusta. Tavoitteena on luoda vuorovaikutustilanne, jossa molemmat osapuolet tuntevat olonsa kuulluiksi ja kunnioitetuiksi. (Rantaeskola ym. 2015, 88.)

Puhejudoa ei valittu osaksi toimintaohjetta, sillä siinä painotetaan liikaa empatiaa ja myötäelämistä asiakasta kohtaan. Toimintaohjeessa ei haluttu korostaa sitä, että epäasialliseen käytökseen tulisi suhtautua lempeästi. Loukkaantumista ei tule piilottaa ja sen voi näyttää asiallisesti, mainitsemalla jämakästi käytöksen ja puheen olevan epäsopivaa ja loukkaavaa sekä pyytämällä asiakasta lopettamaan. Toimintaohjeessa ei haluttu kehottaa asiakkaan statuksen nostattamiseen, mihin Puhejudo kannustaa.

8.2 KUKIPASO-malli

KUKIPASO-malli tulee sanoista kuuntele, kiitä, pahoittele, sovi. KUKIPASO-mallin tavoitteena on rauhoittaa kiihtynyt asiakas ja selvittää tilanne ilman isompaa riitaa. Menetelmässä kiihtynyt asiakas rauhoitetaan puhumalla rauhallisella ja selkeällä äänellä, lisäksi asiakaspalvelija pyrkii pitämään rauhallisen olemuksen, jonka tavoitteena on viestittää asiakkaalle tunne, että häntä vastaan ei ole käännytty. Tavoitteena on antaa suuttuneelle asiakkaalle aikaa ja tukea palata kiihtyneestä tilasta takaisin neutraaliin. (Mielenterveystalo 2024)

KUKIPASO-mallissa tärkeintä on, että asiakaspalvelija pitää omat tunteet kurissa, vaikka asiakkaan puheet saattaisivat tuntua kohtuuttomilta. Omien tunteiden hallitseminen antaa asiakkaalle paremmin aikaa rauhoittua. Yleisesti kiihtyneessä tilassa oleva asiakas saattaa jopa toivoa vastakkainasettelua, mutta siihen ei tule ryhtyä. Mikäli suuttuneen henkilön aggressio on suusanallista, eikä fyysistä, tulee menetelmän mukaan asiakkaan antaa purkaa paha olo pois. Asiakaspalvelijan on hyvä kuunnella asiakasta rauhallisesti ja antaa tälle puheenvuoro. Oma ilme tulee pitää neutraalina ja kohdistaa katse asiakkaan silmiin, jolloin asiakkaalle välittyy tunne, että häntä kuunnellaan. Kuuntelu-vaihe on hyvä lopettaa toistamalla asiakkaan antama palaute, jolloin asiakkaalle viestitään, että hänen palautteensa on sisäistetty. (Mielenterveystalo 2024)

Suuttumuksen purkautumisen jälkeen on mahdollista, että asiakas kokee noloitumista. Häpeäntunne saattaa näyttäytyä ylimielisyytenä ja vaativuutena. Asiakaspalvelijan on hyvä ilmaista asiakkaalle tunteenpurkautumisen olevan hyväksyttävissä, vaikka mielessä olisi tunne, että käyttäytyminen ei ollut sopivaa. Myönteisen näkökulman löytäminen asiakaspalvelijana voi olla vaikeaa, mutta tilanteessa eteenpäin pääsemisen vuoksi olisi hyvä antaa asiakkaalle periksi. KUKIPASO-mallin mukaan tähän sopivin tapa on kiittää asiakasta palautteen antamisesta, vaikka se olisi annettu suuttumuksen kautta. (Mielenterveystalo 2024)

Pahoitleminen ja sopiminen päättävät vaikean asiakastilanteen. Suuttuneelle asiakkaalle olisi hyvä antaa empatiaa ja ymmärrystä. Pahoittelulla on yleisesti rauhoittava vaikutus ja pahoitleminen ei anna asiakkaalle aiheutta suuttua enempää. Sopiminen suuttuneen kanssa antaa asiakaspalvelijalta ammattimaisen kuvan. Sopiminen antaa asiakkaalle viestin, että häntä on kuunneltu ja hänen asiansa on otettu vakavasti. Sopimiseen voidaan etsiä uusi ajankohta, mikäli sopimiseen osallistuu esimerkiksi johtoasemassa oleva henkilö. Sopimisen myötä

suuttunutkin ymmärtää helpommin toista näkökulmaa ja ottaa mahdollisesti tulevaisuudessa paremmin muut huomioon. (Mielenterveystalo 2024)

Toimintaohjetta suunnitellessa päädyimme valitsemaan KUKIPASO-mallin osaksi toimintaohjetta. Aluksi pysyimme todella pitkään KUKIPASO-mallissa, sillä se tukee erinomaisesti hyvän asiakaspalvelun vaiheita. Tämä ei kuitenkaan riittänyt perusteluiksi ja viimeistään silloin, kun keskustelimme toimintaohjeesta toimeksiantajan kanssa, aloimme pohtimaan valintaamme uudestaan. KUKIPASO-mallissa korostuu empatian osoittaminen asiakasta kohtaan ja toimeksiantaja antoi palautetta, ettei henkilöltä voida välttämättä vaatia empatian osoittamisen kykyä haastavissa asiakaspalvelutilanteissa, sillä kaikki eivät välttämättä osaa tuntea empatiaa. Toimintamallissa myös kehoitetaan pitämään omat tunteet kurissa, joka aiheuttaa patoumia. Patoumien negatiivisia vaikutuksia työssä jaksamiseen käsittelimme tässä opinnäytetyössä aikaisemmin. Lisäksi KUKIPASO-malli korostaa kliseistä asiakas on aina oikeassa-mentaliteettia, jota pitäisi pystyä haastamaan. Mikäli asiakas käyttäytyy halventavasti tai muulla tavalla ikävästi työntekijää kohtaan, tarvitseeko asiakas empatiaa ja onko asiakas silti oikeassa? Toimintaohjeeseen päädyttiin viime hetkellä vaihtamaan toimintamalli, joka tukee toimeksiantajan arvoja ja ajatusta, jonka tarkoituksena on antaa työntekijälle itsevarmuutta toimia haastavissa asiakaspalvelutilanteissa. Toimintaohjeeseen halusimme käyttää mallia, joka korostaa empatiaa itseä kohtaan ja oman itsensä kunnioittamista. Erityisesti nykypäivänä työntekijän ei enää tarvitse sietää epäasiallista käyttäytymistä ja asiakasta voidaan pyytää lopettamaan huono käytös. Kun epäasiallista käytöstä ei tarvitse enää sietää, myös työssä jaksaminen ja työhyvinvointi paranee.

8.3 NVC-malli

NVC-malli tulee sanoista Nonviolent Communication ja se tarkoittaa väkivallatonta vuorovaikutusta. Tämä toimintamalli perustettiin kehittämään rauhantekemisen taitoja tohtori Marshall B. Rosenbergin toimesta. Kyseessä on arkipäiväinen toimintamalli, jota voidaan hyödyntää lähes missä tahansa tilanteessa, jossa tyrmitään, leimataan, syyllistetään ja syyllistytään. NVC-malli ohjaa myötäelämiseen, jossa omat ja toisen tunteet pystytään kohtaamaan paremmin. NVC-malli auttaa parempaan vuorovaikutukseen. (Rosenberg 2008, 10.)

NVC on erinomainen työkalu asiakaspalvelutilanteisiin. Se ohjaa ihmistä pysymään inhimillisenä myös haastavissa tilanteissa. Se auttaa uudelleen muotoilemaan tapaa kuunnella muita ja kommunikoida sekä ilmaista itseä. NVC:n avulla pyritään korvaamaan puolustautumisen, vetäytymisen ja hyökkäämisen mallit, tämän seurauksena puolustuskannalla oleminen ja väkivaltaiset reaktiot ovat vähentyneet merkittävästi. (Rosenberg 2008, 13.) NVC-mallissa tärkein vaihe on omien tunteiden tunnistaminen ja rakentavan itseilmaisun harjoittelu. Rakentavalla itseilmaisulla tarkoitetaan esimerkiksi toiveita ja pyyntöjä, jotka toisen on helppo vastaanottaa. Toimintaohjeessa emme kannusta työntekijää vastakkainasetteluun

asiakkaan kanssa, vaan kannustamme kohteliaaseen ja jämäkkään itseilmaisuun. Toimintaohjeessa merkittävässä osassa ovat esimerkkilauseet henkilöstölle, kuinka asiakasta voi kohteliaasti, mutta jämäkästi pyytää lopettamaan epäasiallinen käytös.

NVC-malli koostuu neljästä askeleesta: havainnot, tunteet, tarpeet ja pyynnot. Havaitsemisella tarkoitetaan sitä, että ensiksi havaitaan mitä jossakin tapahtuu, mitä joku sanoo tai tekee, mikä ei rikastuta elämäämme. Havainto tulee kyetä ilmaisemaan niin, että se ei aiheuta minkäänlaista tuomitsemista. Tämän jälkeen tulee tunteet, mietitään minkälaisia tunteita jonkun sanominen tai teko aiheuttaa; pelkoa, vihaa, loukkaantumista, ärsytystä. Kolmantena havaitaan, mitä nämä tunteet kertovat tarpeista. Viimeinen askel on pyyntö, se korostaa, mitä toivotaan vastapuolelta, jotta tilanne muuttuisi paremmaksi. (Rosenberg 2008, 14-15.) NVC-malli auttaa myös siihen, ettei patoutumia pääse kertymään, sillä haastavien tilanteiden aiheuttamia ikäviä tunteita ei tarvitse piilottaa, vaan toimintamalli kannustaa niiden esille tuomiseen. Saatuaamme kyselyyn vastauksia ikävistä asiakastilanteista, huomasimme, että työntekijöillä oli tarve päästä purkamaan näitä tapahtuneita asioita. Luultavasti mieli olisi paljon kevyempi ja ikävistä tilanteista pääsisi helpommin yli, kun tunteet ja tarpeet tuo jo itse tilanteessa esille.

Päädyimme vaihtamaan aikaisemmin valitsemamme KUKIPASO-mallin NVC-malliin. NVC-malli tukee paremmin toimeksiantajan arvoja, sillä kyseissä toimintamallissa korostetaan empatiaa itseä kohtaan ja kannustetaan omien tarpeiden tunnistamiseen sekä itsensä kunnioittamiseen. Tämä malli tukee täydellisesti lopputulosta, jonka halusimme tuoda toimintaohjeeseen, sillä ohjeessa halutaan tuoda henkilöstölle ilmi, että epäasiallinen käytös asiakkaalta ei ole missään tilanteessa hyväksyttävää. Lisäksi Hämeenmaalla on paljon nuoria työntekijöitä ja henkilöitä, joille työpaikka on ensimmäinen askel työelämään. Tämän vuoksi halusimme tuoda toimintaohjeessa esille sen, että on hyvä oppia tunnistamaan omat rajat jo työuran alussa ja näin kasvattaa tervettä itsevarmuutta työelämässä.

9 Toimintaohje ja opetusmateriaali Osuuskauppa Hämeenmaan henkilöstölle

Pahimmassa tapauksessa henkisestä väkivallasta voi seurata työkyvyttömyyttä tai fyysisestä väkivallasta jopa kuolema. Siksi nämä asiat tulee ottaa aina vakavasti ja henkilöstölle tulee tehdä kattava toimintaohje tilanteita varten. Yllätyimme kuinka paljon henkistä sekä fyysistä väkivaltaa esiintyy Osuuskauppa Hämeenmaan henkilöstölle, eivätkä he varmasti ole ainoita palvelualalla työskenteleviä, joita nämä asiat koskettavat.

Kyselyn mukaan suurin osa Hämeenmaan henkilöstöstä koki uhkaavia tilanteita päihtyneiden asiakkaiden kanssa asioidessa. Tulos ei yllätä, sillä yleisesti ottaen päihteet aiheuttavat ihmisessä helpommin kontrollin menettämistä ja aggressiivista käyttäytymistä. Yllättävää

kuitenkin oli, kuinka moni oli joutunut fyysisen väkivallan kohteeksi. Kyselyyn osallistuneet kertoivat tilanteista, joissa heitä oli lyöty, vedetty hiuksista, heitetty tuotteilla, potkittu ja uhattu tappamisella. Näiden tilanteiden ohessa kuitenkin suurin osa Hämeenmaan henkilöstöstä koki olonsa turvalliseksi työympäristössä. Kertomusten perusteella luku voisi olla paljon alhaisempi.

Henkilöstön turvallisuuteen ja työhyvinvointiin tulee panostaa ennakoiden, ei vasta silloin, kun vahinko on jo päässyt tapahtumaan. Hyvä suunnitelmallisuus, henkilöstön kouluttaminen ja johdon tuki haastavien tilanteiden kohtaamiselle ovat tärkeässä asemassa luomassa turvallista työympäristöä. Turvallisessa ja hyvinvoivassa organisaatiossa henkilöstö on motivoituneempaa ja sitoutuu työuraansa pidemmäksi aikaa.

Moni aloittaa työuransa asiakaspalvelutehtävissä, jolloin monen ensikosketus työelämään tapahtuu esimerkiksi kaupan alalla. Tulee huolehtia, että jokainen saa turvallisen ympäristön kasvaa ja kehittyä työelämässä, eikä kenenkään tarvitsisi toipua heti uransa alussa traumaattisista tilanteista. Ikäviltä tilanteilta tuskin voidaan välttyä kokonaan, mutta ennakointi ja jälkikäsittely ovat suuressa roolissa työntekijöiden hyvinvoinnissa.

9.1 Toimintaohje

Toimintaohje toteutettiin NVC-mallin ja Osuuskauppa Hämeenmaan tarpeiden mukaisesti. Toimintaohjeessa käsitellään asiakashäirintää, joka kattaa fyysisen ja henkisen häirinnän sekä syrjinnän. Asiakashäirintä termiä käytetään toimintaohjeessa Hämeenmaan toiveen mukaisesti, sillä termi on entuudestaan tuttu monille työntekijöille. Fyysinen ja henkinen häirintä käsiteltiin yhtenä kokonaisuutena. Hämeenmaan toive oli lyhyt ja ytimekäs ohje, joka on helpposti opittava ja sitä pystytään hyödyntämään haastavissa asiakaspalvelutilanteissa. Aluksi toteutimme toimintaohjeen pidempänä versiona, jossa oli laajemmin käsitelty eri aiheita. Hämeenmaalta tuli toive tiivistää toimintaohjetta, sekä poistaa osiot, jotka käsittelivät ryöstöä, näpistystä sekä varkautta. Ennen toimintaohjeen uudelleen tekoa totesimme, että aluksi olisi pitänyt sähköpostiviestien sijaan soitella videopuhelu, jossa toiveet olisi käyty tarkemmin ja laajemmin läpi, jotta turhalta työltä olisi välttytty. Ensimmäisen toimintaohje version jälkeen soitimme videopuhelun toimeksiantajan kanssa, jossa keskustelimme toiveista ja tarpeista, joiden pohjalta ohjetta lähdettiin muokkaamaan.

Asiakashäirintä -osuudessa aluksi kerrotaan mitä asiakashäirintä on. (Kuva 2) Tämän jälkeen annetaan esimerkkejä asiakashäirinnästä. Tähän valikoituivat yleisimmin koetut häirinnän muodot. Toimintaohjeessa ei käsitellä vakavaa väkivaltaa, eikä varastamista, näpistyksiä tai ryöstöä, sillä näihin tilanteisiin Hämeenmaalla on yhtenäinen oma toimintaohje. Seuraavaksi käsitellään, miten tulee toimia, mikäli kokee asiakashäirintää. Olemme kirjanneet esimerkkilauseita, jotka työntekijän on helppo opetella ulkoa. Lauseet ovat myös sellaisia, jotka työnantaja allekirjoittaa. Mikäli työntekijä kehottaa lopettamaan häirinnän esimerkiksi sanomalla:

”Käytöksenne on todella loukkaavaa, voisitteko lopettaa”, seisoo työnantaja työntekijän takana, esimerkiksi asiakkaan valittaessa työntekijän käytöksestä. Lopuksi käsitellään sitä, miten häirintätilanteen jälkeen tulee toimia. Ohjeessa on ohjattu ottaman tarvittaessa yhteys työterveyshuoltoon sekä ohjattu kertomaan tilanteesta esihenkilölle. Toimintaohjeessa on kuvallinen ohje, miten työntekijä tekee ilmoituksen sFalconyyn.



Asiakashäirintä

Asiakashäirintä on asiakkaan kohdistamaa häirintää työntekijää kohtaan. Asiakashäirinnäksi lasketaan kaikenlainen toiminta, joka loukkaa työntekijää. Huonon käytöksen asiakkaassa voi laukaista päihteiden käyttö, tyytymättömyys palveluun tai jokin muu tekijä, kuten asiakas on jo valmiiksi pahantuulinen. Käytännön tilanteita, jotka saattavat johtaa epäasialliseen käytökseen ovat esimerkiksi alkoholi- ja tupakkatuotteiden myymisestä kieltäytyminen, reklamaation epäonnistuminen, epäily näpistyksestä tai liian pitkät kassajonot asiakkaan mielestä.

Asiakashäirintää on esimerkiksi:

- huutelu ja nimittely
- haukkuminen, kuten työntekijän henkilökohtaisuuksiin meneminen
- uhkailu ja pelottelu
- töniminen, muu käsiksi käyminen
- tavaroiden heittäminen ja kaupan/ravintolan omaisuuden rikkominen
- metelöinti
- vainoaminen

Miten toimin, jos kohtaan asiakashäirintää?

Kun kohtaat asiakashäirintää, tee asiakkaalle selväksi, että hänen käytöksensä on asiatonta ja pyydä häntä lopettamaan. Joissain tilanteissa, kuten päihtyneen asiakkaan kanssa tulee olla varovaisempi ja aistia tilannetta. Mikäli asiakas on aggressiivinen tai hänen tiedetään ennestään olleen uhkaava, tulee ensisijaisesti miettiä omaa turvallisuutta. Pyydä tarvittaessa työkaveri tai esihenkilö avuksesi. Häiriköivää asiakasta voi pyytää lopettamaan käyttämällä seuraavia lauseita:

”Emme hyväksy epäasiallista käytöstä, joten pyydän sinua lopettamaan.”

”Epäasiallisen käytöksen ja puheen on loputtava välittömästi.”

”Emme valitettavasti voi palvella sinua, mikäli jatkat huutamista.”

”Käytöksenne on todella loukkaavaa, voisitteko lopettaa.”

Kuva 2: Toimintaohje, Asiakashäirintä

Seksuaalinen asiakashäirintä käsitellään ohjeessa omana osionaan. On tärkeää muistaa, että seksuaalista häirintää kokevat kaikki sukupuoleen katsomatta. Seksuaalinen asiakashäirintä on rakennettu samaan tapaan kuin ohje asiakashäirinnästä, ensin kerrotaan mitä seksuaalinen asiakashäirintä on, tämän jälkeen on kuvattu yleisimpiä häirinnän esimerkkejä. Tärkeimpänä osiona on kerrottu, miten toimitaan, mikäli kohtaa seksuaalista häirintää ja kuinka tulee

toimia tilanteen jälkeen. Myös tässä osiossa on annettu esimerkkilauseita, jotka kannattaa opetalla ulkoa (Kuva 3). Viimeisenä on käsitelty, kuinka esihenkilön tulee toimia, mikäli työntekijä kokee epäasiallista käytöstä. Sekä työntekijä, että esihenkilö voi kutsua vartijan paikalle tilanteen ollessa päällä. Esihenkilö ei aina ole paikalla jokaisessa työvuorossa, joten myös työntekijöillä on vastuu vartijan hälyttämisestä paikalle tarpeen tullen. Ohjataan esihenkilöä olemaan tukena, kuuntelemaan ja kuulemaan työntekijän huolia, lisäksi muistutetaan muun muassa mahdollisuudesta ohjata hakeutumaan työterveyshuollon palveluihin.



Seksuaalinen asiakashäirintä

Seksuaalinen häirintä on joko tarkoituksen mukaista tai tiedostamatonta häirintää, joka loukkaa fyysistä tai henkistä koskemattomuutta. Se voi tuntua uhkaavalta, vastenmieliseltä, halventavalta, ahdistavalta tai nöyryttävältä. Häirintä on seksuaalista häirintää silloin kun työntekijä pitää sitä epämiellyttävänä ja ei-toivottuna. Seksuaalisen häirinnän kohteeksi joutuminen ei koskaan ole uhrin vika.

Seksuaalinen häirintä on esimerkiksi:

- ehdottelua
- huutelua
- vihjailevia puheita
- kuvia
- liian lähelle tulemistä
- koskettelua.

Miten toimin, jos kohtaan seksuaalista häirintää?

Seksuaaliseen häirintään tulee puuttua jämäkästi. Tilanteeseen ei tarvitse jäädä yksin, vaan tarpeen tullen tulee pyytää apua, joko kollegalta tai vartijalta. Asiakaspalvelutilanteessa asiakas voi tulkita tilanteita väärin, esimerkiksi ystävällisen ja kohteliaan käytöksen vihjailevana ja tällä oikeuttaa lähestymisen.

Työntekijä on itse paras arvioimaan mikä on seksuaalista häirintää. Mikäli asiakaspalvelutilanne tuntuu häiritsevältä tai epämiellyttävältä voi käyttää esimerkiksi lauseita:

"Ole hyvä ja lopeta."

"Käytöksesi on epämiellyttävää, voisitteko lopettaa."

"Lopeta, en halua, että minuun kosketaan."

"Tuo ei ole asiallista, lopeta."

Asiakasta ei tule nolata, mutta ole jämäkkä ja kohtelias, ilmaise selkeästi, ettet hyväksy asiakkaan epäasiallista käytöstä.

Kuva 3: Toimintaohje, Seksuaalinen asiakashäirintä

9.2 Opetus- ja perehdytysmateriaali haastavista asiakaspalvelutilanteista

Toimintaohjeen lisäksi saimme toiveen Hämeenmaalta, voisimmeko tuottaa myös materiaalin, jota voidaan hyödyntää esimerkiksi perehdytys- tai koulutustilanteissa. Halusimme tuottaa mahdollisimman monipuolisen ja hyödynnettävissä olevan opinnäytetyön, joten päätimme tarttua myös tähän toiveeseen. Käytimme opetusmateriaaleissa samoja aiheita, kuin

toimintaohjeessa. Perehdytysmateriaali tuotettiin PowerPoint esityksenä, sillä sitä on mahdollista esittää monenlaisissa ympäristöissä ja lisäksi tiedostoa pystyy muokkaamaan ketterästi, mikäli esimerkiksi jokin ohjeistus muuttuu. Perehdytys- ja opetusmateriaalissa päädyimme käsittelemään samat teemat kuin, toimintaohjeessa, jotta kokonaisuus on yhteneväinen. Myös esityksessä käytettiin termiä asiakashäirintä, jotta tuotokset ovat yhteneväiset ja kuulijalle mahdollisimman selkeät. Aluksi esityksessä on käsitelty asiakashäirintä (Kuva 4) ja seuraavaksi miten toimin, mikäli kohtaan asiakashäirintää (kuva 5).

HÄMEENMAA

ASIAKASHÄIRINTÄ

- Asiakashäirinnällä tarkoitetaan asiakkaan kohdistamaa häirintää työntekijää kohtaan
- Huonon käytöksen asiakkaassa saattaa laukaista esimerkiksi päihteiden käyttö, mielenterveysongelmat, tyytymättömyys palveluun tai jokin muu tekijä
- Käytännön tilanteita, jotka saattavat johtaa epäasialliseen käytökseen ovat esimerkiksi alkoholi- ja tupakkatuotteiden myymisestä kieltäytyminen, näpistyksestä epäileminen tai asiakkaan mielestä liian pitkät kassajonot

Asiakashäirintää on:

- Huutelu ja nimittely
- Työntekijän haukkuminen ja henkilökohtaisuuksiin meneminen
- Uhkailu
- Käsiksi käyminen
- Tavaroiden heittäminen ja kaupan omaisuuden rikkominen
- Metelöinti
- Vainoaminen



Kuva 4: Opetus- ja perehdytysmateriaali, Asiakashäirintä

HÄMEENMAA

KUINKA TOIMIN, JOS KOEN ASIAKASHÄIRINTÄÄ?

- Kun kohtaat asiakashäirintää, tee asiakkaalle selväksi, että hänen käytöksensä on asiatonta
- Tilanteissa, joissa asiakas on päihtynyt, tulee olla varovaisempi ja aistia tilannetta
- Muista ensisijaisesti miettiä omaa turvallisuutta
- Mikäli asiakkaan tiedetään olevan uhkaava tai hän käyttäytyy aggressiivisesti, voit pyytää esimerkiksi työkaverin tai esihenkilön tilanteeseen tueksi


Voit käyttää esimerkiksi seuraavia lauseita, kun haluat pyytää asiakasta lopettamaan häirinnän:

"Emme hyväksy epäasiallista käytöstä, joten pyydän sinua lopettamaan."

"Epäasiallisen käytöksen ja puheen on loputtava välittömästi."

"Emme valittavasti voi palvella sinua, mikäli jatkat huutamista."

"Käytöksenne on todella loukkaavaa, voisitteko lopettaa."



Kuva 5: Opetus- ja perehdytysmateriaali, Kuinka toimin, jos koen asiakashäirintää

Asiakashäirinnän jälkeen kuvataan mitä on seksuaalinen asiakashäirintä (Kuva 6) ja kuinka toimitaan, jos kokee seksuaalista häirintää asiakkaan toimesta (Kuva 7). Esityksen lopuksi on kuvallinen ohje, kuinka häirintätilanteesta tehdään ilmoitus sFalconyyn. Kuvat helpottavat muistamaan miten sFalconyyn pääsee. Tämän avulla pyritään lisäämään asiakashäirinnän ilmoittamisaktiivisuutta.

SEKSUAALINEN ASIAKASHÄIRINTÄ

- Seksuaalisella häirinnällä tarkoitetaan epämiellyttävää seksuaalista käyttäytymistä.
- Häirintä voi olla puhetta sekä tekoja, jotka loukkaavat toisen ihmisen koskemattomuutta.
- Seksuaalinen häirintä tuntuu vastenmieliseltä, ahdistavalta, nöyryyttävältä.
- Seksuaalinen häirinnän kohteeksi joutuminen ei ole ikinä uhrin vika.

Seksuaalinen häirintä on esimerkiksi:

- ehdottelua
- huutelua
- vihjailevia puheita
- kuvia
- liian lähelle tulemistä
- koskettelua



Kuva 6: Opetus- ja perehdytysmateriaali, Seksuaalinen asiakashäirintä

KUINKA TOIMIN, JOS KOEN SEKSUAALISTA HÄIRINTÄÄ ASIAKKAAN TOIMESTA?

- Työntekijä on itse paras arvioimaan, milloin häirintä menee yli
- Joskus asiakas voi tulkita tilanteen väärin, esimerkiksi ystävällisen ja kohteliaan käytöksen vihjailevana ja tällä tavalla oikeuttaa vääränlaisen käytöksen
- Seksuaaliseen häirintään tulee puuttua jokaisessa tilanteessa jämäkästi
- Mikäli asiakaspalvelutilanne tuntuu epämiellyttävältä, voi asiakasta pyytää lopettamaan esimerkiksi seuraavien lauseiden avulla:

"Ole hyvä ja lopeta."
"Käytöksesi on epämiellyttävää, voisitteko lopettaa."
"Lopeta, en halua, että minuun kosketaan."
"Tuo ei ole asiallista, lopeta."



Kuva 7: Opetus- ja perehdytysmateriaali, Kuinka toimin, jos koen seksuaalista häirintää asiakkaan toimesta?

Toimeksiantajan palautteen perusteella he ovat tyytyväisiä toimintaohjeeseen sekä opetus- ja perehdytysmateriaaliin. Näkisimme, että opetus- ja perehdytysmateriaali on hyvä kertaus jo olemassa oleville työntekijöille, sillä osa kyselyyn vastanneista kertoi, ettei tiedä kuinka haastavissa asiakaspalvelutilanteissa tulisi toimia ja osa ei osannut vastata, tietääkö kuinka kyseisissä tilanteissa toimitaan. Opetus- ja perehdytysmateriaalia voisi hyvä hyödyntää tulevaisuudessa uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Toimintaohje olisi hyvä pitää jatkuvasti työntekijöiden saatavilla työvuoron aikana, kuten taukotiloissa ilmoitustaululla ja esimerkiksi kassalla työntekijän saatavilla, kuitenkin niin, ettei asiakas pääsisi käsiksi toimintaohjeeseen. On tärkeää muistaa, että toimintatavat voivat kehittyä, jolloin opetus- ja perehdytysmateriaali on hyvä päivittää ajan tasalle.

Lähteet

Painetut

Havunen R., & Lavikkala A. 2010. Ongelmia ratkaiseva esimies. Talentum Media Oy.

Hyyti J., Kauppila J., Koskelainen M., Rantaeskola S. 2015. Haastavat asiakastilanteet: Väki-
valta työssä. Helsinki: Alma Talent Oy.

Isotalus N., & Saarela K-L. 2007. Vältä työväkivalta. Vammalan Kirjapaino Oy 2007.

Launis M., & työryhmä. 2018. Tästä saa puhua! Seksuaalista väkivaltaa suomessa. Helsinki:
Kustantaja S&S.

Majaniemi N. 2021. Työelämän maraton ja empatia. 1. painos. Tallinna: Raamatutrukikoja
Ou.

Manka M-L. & Manka M. 2023. Työhyvinvointi. 3. painos. Helsinki: Alma Talent Oy.

Rosenberg M., 2008, Myötäelämisen taito, johdatus väkivallattomuuteen. 3. painos. Tallinna:
NVC in Finland ry. Vaba Maa A/S.

Saarela K-L., Isotalus N., Salminen S., Vartia M., Leino T. 2009. KAURIS- kartoita uhkaavat
työväkivaltariskit. Menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki: Työ-
terveyslaitos.

Saarela K-L. & Isotalus N. 2007. Vältä työväkivalta. Työterveyslaitos.

Sundell L. 2014. Työkaverina pelko. PS-Kustannus.

Työturvallisuuskeskus. 2009. Väki- valta pois palvelutyöstä. Painojussit Oy, 2. painos.

Weizmann-Henelius G. 1997. Väki- valtaisen ihmisen kohtaaminen. Tampere: Tammer-Paino
Oy.

Sähköiset

European Judo Union, What is verbal judo? 2024. Viitattu 6.4.2024.

<https://www.eju.net/faqs/what-is-verbal-judo/262557/>

Finlex. 2014. Yhdenvertaisuuslaki 2014/1325, luvut 1, 2 & 3. Viitattu 29.3.2024.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141325#L1P1>

Glad L. 2023. Henkinen väkivalta työpaikalla voi olla musertavaa, tästä yleisestä tilanteesta kiusaamiskierre yleensä alkaa. Viitattu 5.4.2024. <https://duunitori.fi/tyoelama/henkinen-va-kivalta-tyopaikalla>

Hämeenmaa.fi. 2024. Tietoa Meistä. Viitattu 27.3.2024. <https://hameenmaa.fi/tietoa-meista/>

Hyyti J., Kauppila J., Koskelainen M., Rantaeskola S. 2015. Haastavat asiakastilanteet: Väki- valta työssä. Helsinki: Alma Talent Oy. Viitattu 17.5.2024. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/DABBXCTEB#/kohta:HAASTAVAT\(\(20\)ASIAKASTILANTEET\(\(20\)-\(\(20\)v\(\(e4\)kivalta\(\(20\)ty\(\(f6\)ss\(\(e4\)\(\(20\)/piste:b1477](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/DABBXCTEB#/kohta:HAASTAVAT((20)ASIAKASTILANTEET((20)-((20)v((e4)kivalta((20)ty((f6)ss((e4)((20)/piste:b1477)

Manka, M-L. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Alma Talent Oy. Viitattu 9.2.2024. [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/GAFBJXETEB#kohta:Ty\(\(f6\)hyvin-vointi/piste:t258](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/GAFBJXETEB#kohta:Ty((f6)hyvin-vointi/piste:t258)

Mielenterveystalo.fi. 2024. Raivostuneen henkilön kohtaaminen, KUKIPASO-malli. 8. kappale. Viitattu 15.2.2024. <https://www.mielenterveystalo.fi/fi/omahoito/aggression-omahoito-oh-jelma/8-raivostuneen-henkilon-kohtaaminen>

Melartin, T & Koivisto, M. 2010 Duodecim. Persoonallisuushäiriöinen potilas vastaanotolla. Viitattu 17.2.2024. <https://www.duodecimlehti.fi/duo99142>

Oikeusministeriö Helsinki. 2020. Syrjintä Suomessa 2017-2019. Tietoraportti. Kappale 5. Viha- rikollisuus ja vihapuhe. Viitattu 2.2.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162517/OM_2020_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Opetushallitus. 2024. Häirinnän määrittely ja lainsäädäntö. Viitattu 5.2.2024. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/hairinnan-maarittely-ja-lainsaandanto>

Palvelualojen ammattiliitto. 2020. Uhkaava asiakastilanne- verkkokoulutus. Viitattu 5.2.2024. <https://kauppa.fi/uhkaava-asiakastilanne/#7c76eb66-afb7-43df-b6bc-df195921a8f9>

Suomen YK-liitto. 2011. Kaikkinaisen naisten syrjinnän poistamista koskeva yleissopimus. Viitattu 8.4.2024. https://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/kaikkinaisen_naisten_syrjinnan.pdf

Tasa-arvo-valtuutettu. 2024. Seksuaalinen ja sukupuoleen perustuva häirintä. Viitattu 5.2.2024. <https://tasa-arvo.fi/seksuaalinen-ja-sukupuoleen-perustuva-hairinta1>

Tasa-arvo.fi. 2024. Tasa-arvovaltuutettu. Tasa-arvolaki pähkinänkuoressa. Viitattu 29.3.2024. <https://tasa-arvo.fi/tasa-arvolaki-pahkinankuoressa>

Terveyen ja hyvinvoinnin laitos. 2023. Seksuaalinen häirintä. Viitattu 17.5.2024. <https://thl.fi/aiheet/sukupuolten-tasa-arvo/tasa-arvon-tila/vakivalta-ja-hairinta/seksuaalinen-hairinta>

Terveyskirjasto. 2024. Traumaperäinen stressihäiriö. Viitattu 17.5.2024. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00526>

Työterveyslaitos. 2023. Haastavat asiakastilanteet ovat kasvava työstressin aiheuttaja työpaikoilla - nyt on aika tunnistaa riskit. Viitattu 8.4.2024. <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/haastavat-asiakastilanteet-ovat-kasvava-tyostressin-aiheuttaja-tyopaikoilla-nyt-on-aika-tunnistaa>

Työturvallisuuskeskus. 2024. Työturvallisuus. Viitattu 5.2.2024. <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyoympariston-turvallisuus/hairinta-ja-epaasiallinen-kohtelu/>

Vento J. 2024. Talouselämä. Yllättävä avaus: Kaupat haluavat rikollisille lähestymiskiellon. Viitattu 17.5.2024 <https://www.talouselama.fi/uutiset/yllattava-avaus-kaupat-haluavat-rikollisille-lahestymiskiellon/52fb545f-39e9-4680-8eae-708433405a33>

Vernerinet. 2023. Kehitysvammainen henkilö asiakkaana. Viitattu 17.2.2024. <https://verneri.net/yleis/kehitysvammainen-henkilo-asiakkaana>

Kuviot

Kuvio 1: Minkälaista epäasiallista käytöstä olet kokenut asiakkaalta? . **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Kuvio 2: Tuntomerkkejä, joita on hyvä ottaa ylös heti tilanteen jälkeen (Isotalus & Saarela 2007) 18

Kuvio 3: Haastavan asiakkaan kohtaaminen (mukaillen Sundell, 2014) 20

Kuvio 4: Mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöiden ilmentyminen pääkategorioittain (mukaillen Rantaeskola ym. 2015) 21

Kuvio 5: Huono työstressi (Havunen & Lavikkala 2010) 28

Kuvio 6: Epäasiallisten tilanteiden ja häiriköinnin ennaltaehkäisy (mukaillen Rantaeskola ym. 2015) 30

Kuvat

Kuva 1: Julkaisu WorkPlace ryhmässä **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Kuva 2: Toimintaohje, Asiakashäirintä 42

Kuva 3: Toimintaohje, Seksuaalinen asiakashäirintä 43

Kuva 4: Opetus- ja perehdytysmateriaali, Asiakashäirintä 44

Kuva 5: Opetus- ja perehdytysmateriaali, Kuinka toimin, jos koen asiakashäirintää 44

Kuva 6: Opetus- ja perehdytysmateriaali, Seksuaalinen asiakashäirintä 45

Kuva 7: Opetus- ja perehdytysmateriaali, Kuinka toimin, jos koen seksuaalista häirintää asiakkaan toimesta? 45

Liitteet

Liite 1: Kysely	52
-----------------------	----

Liite 1: Kysely

Haastavat asiakas- palvelutilanteet

Kysely Osuuskauppa Hämeenmaan henkilöstölle

* Pakollinen

1. Oletko kokenut työssäsi epäasiallista käytöstä asiakkaalta? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

2. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä. Minkälaista epäasiallista käytöstä olet kokenut asiakkaalta?

- ☐ Suusanallinen häirintä (esim. huutelu, nimittely, sanallinen uhkailu)
- ☐ Väkivalta (esim. tuuppiminen, lyöminen, potkiminen)
- ☐ Seksuaalinen häirintä (esim. seksuaalinen vihjailu, koskettelu, vartaloon kohdituva kommentointi)
- ☐ Syrjintä (esim. ikään, etniseen alkuperään, sukupuoleen tai seksuaaliseen suuntautumiseen)

3. Oletko kokenut työssäsi väkivallan uhkaa asiakaspalvelutilanteissa? *

☐ Kyllä

☐ Ei

4. Mikäli olet kokenut epäasiallista käytöstä asiakaspalvelutilanteissa, voit kirjoittaa tähän esimerkkitilanteita.

5. Oletko ikinä harkinnut/harkitsetko vaihtavasi työpaikkaa asiakkaan epäasiallisen käytöksen vuoksi? *

☐ Olen harkinnut

☐ En ole harkinnut

6. Koetko olosi turvalliseksi asiakaspalvelutehtävissä työpaikallasi? *

☐ Kyllä

☐ En

7. Koetko saavasi tarvitsemaasi tukea esihenkilöltäsi haastavissa asiakaspalvelutilanteissa? *

☐ Kyllä

☐ En

8. Mikälaista tukea kaipaisit esihenkilöltäsi haastavissa asiakaspalvelutilanteissa? *

9. Tiedätkö, kuinka haastavissa asiakaspalvelutilanteissa tulisi toimia? *

☐ Kyllä

☐ Ehkä

☐ Ei

10. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen Kyllä, kerro lyhyesti miten haastavassa asiakaspalvelutilanteessa tulisi toimia?