

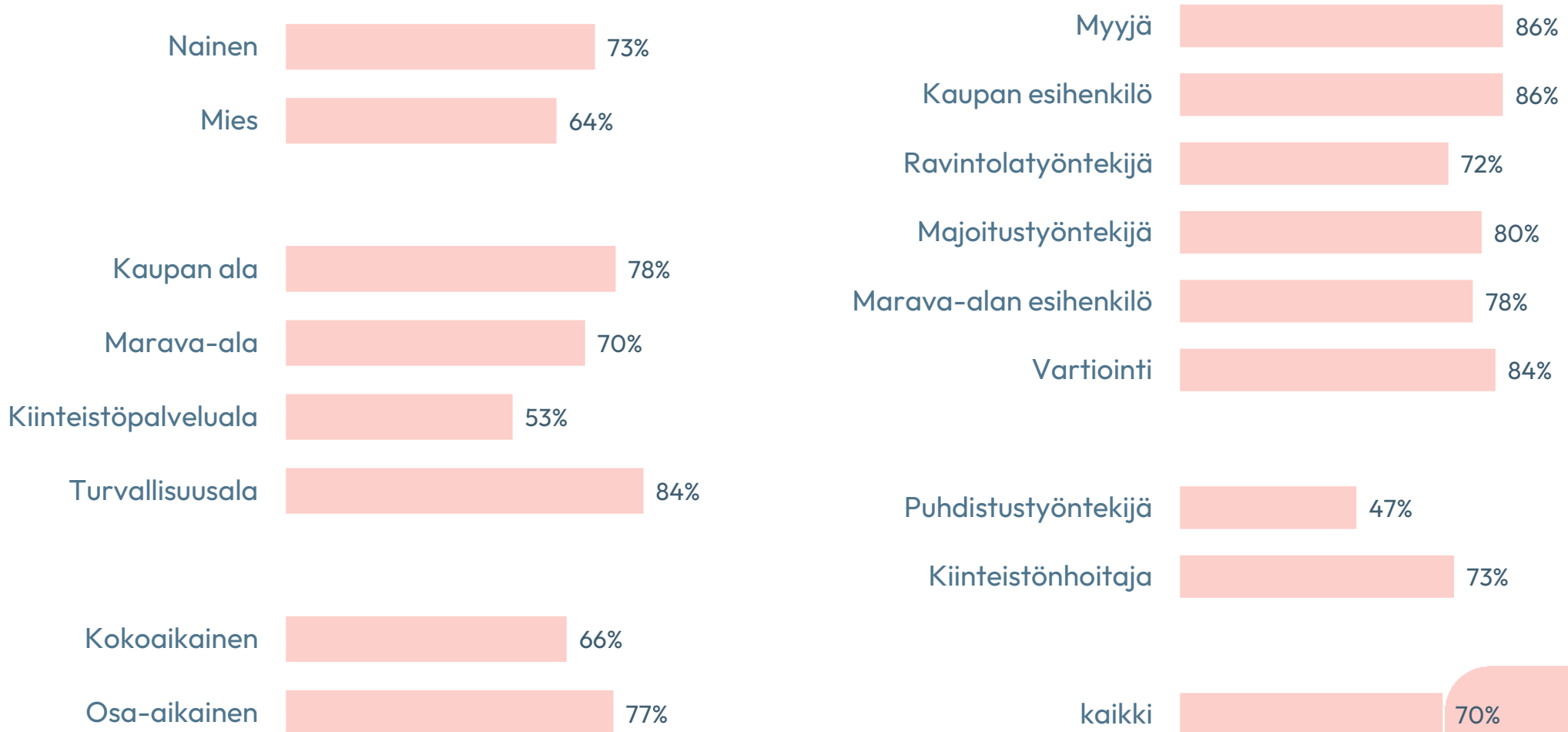
Asiakasväkivalta ja häirintä sekä epäasiallinen käytös

- Kyselyyn vastanneista 70 prosenttia oli kohdannut työssään asiakkaiden taholta häirintää tai muuta epäasiallista käytöstä sen eri muodoissa.
- 35 prosenttia vastanneista on kohdannut asiakastyössä seksuaalista häirintää. Tavallisinta se on kaupassa ja turvallisuusalalla.
- Vastaajista 7 prosenttia kertoi kohdanneensa työssään häirintää työkavereidensa taholta. Turvallisuusalalla se on yleisempää (13%) kuin muilla PAMin isoilla toimialoilla
- 41 prosenttia on ilmoittanut kokemastaan asiakasväkivallasta tai -häirinnästä työnantajalleen. Ilmoittaneista 16 prosenttia kokee, että työnantaja ei ole pyrkinyt poistamaan tai vähentämään ilmoitettua häirintää tai uhkaavia tilanteita.
- Häirintää kokeneet suunnittelevat alan vaihtamista useammin kuin ne, jotka eivät sitä ole kokeneet.

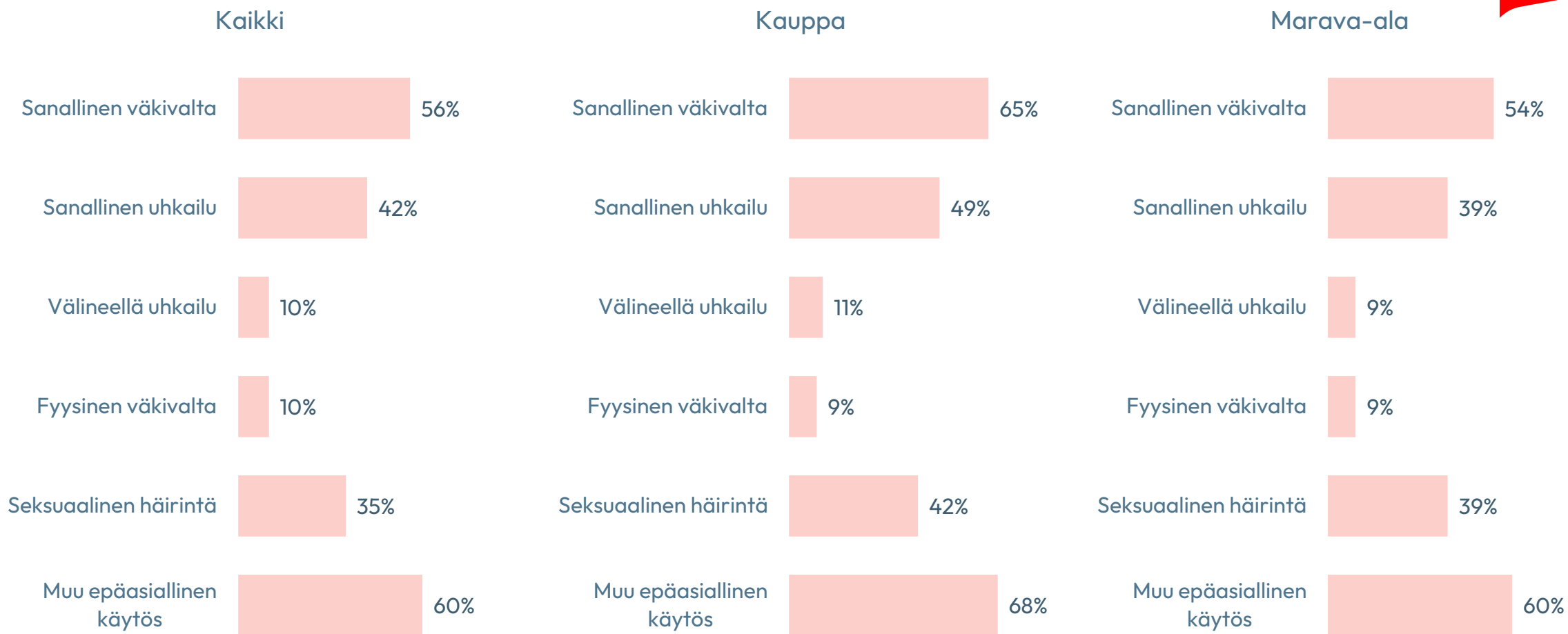


Kuka kohtaa häirintää tai väkivaltaa

Vastaajat, jotka ilmoittivat kohdanneensa edeltävän 12 kk:n aikana asiakkaiden taholta jotain häirintää (uhkailu, haukkuminen/nimittely, fyysinen väkivalta, seksuaalinen häirintä jne.)



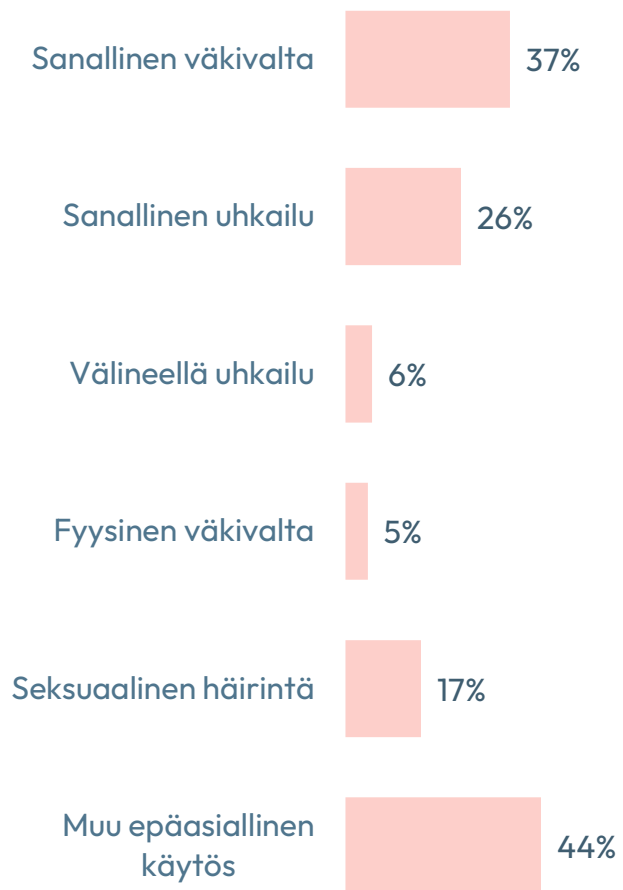
Millaista häirintää kohdattu 12 kk:n aikana asiakastyössä (toimialat) 1/2



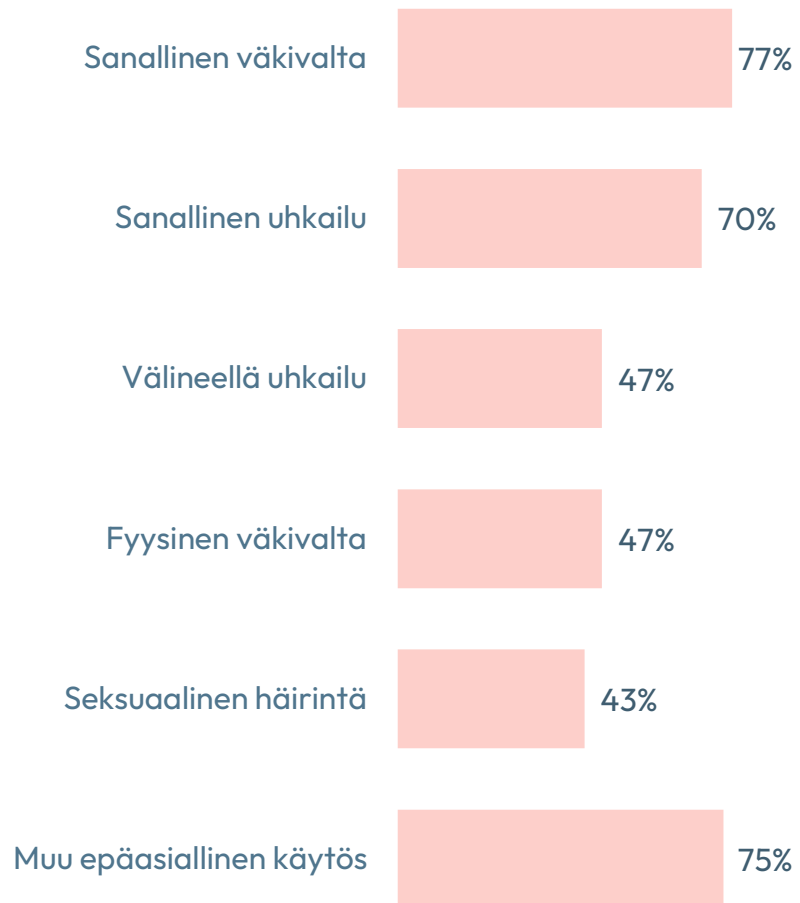
Millaista häirintää kohdattu 12 kk:n aikana asiakastyössä (toimialat) 2/2



Kiinteistöpalveluala



Turvallisuusala



Esimerkkejä väkivalta- ja häirintätilanteista



”Asiakas on kiinnioton yhteydessä alkanut passiivisesti ja aktiivisesti vastustamaan kiinniottoa ja uhannut väkivallalla.”

”Asiakas kosketti vatsaani ja sanoi ’olet sinä ainakin ruoka-aikaan kotona ollut’. Minä n. 40v ja miesasiakas n. 60v”

”...tiuskimista, suuttumista asioista joihin en voi vaikuttaa millään tasolla, tavaroiden ja kuittien heittäminen, haukkumista...”

”Alkossa saa kuulla melkein päivittäin hourittelua, jos ei myy alkoholia esim. päihtyneelle.”

”Kaupan-alalla yleinen ilmapiiri on usein kireä asiakkaiden johdosta. Hintojen nousu sekä joidenkin tuotteiden saatavuuden haasteet usein puretaan myyjään sanallisesti. Itse koen asian kuormittavana, kun syyllistetään ja spekuloidaan asioista suoraan myyjälle.”

”I work in an old people's home, patients with dementia can sometimes say or act inappropriately. Learning to see and understand their limitations does help to avoid harassment or verbal abuse.”

”Ilkeitä kommentteja mm. ulkonäöstä. Kutsuttu idiootiksi, lehmäksi, huoraksi.”

”... Racism pretty often from customers”.

”Pesäpallomailalla traktorin kylkeen ja kova uho. Aamuyön auraustyö.”

Esimerkkejä asiakaspalvelutyöntekijöiden vähättelystä:



"Sanallista solvaamista, vähättelyä ja pätevyytteni kyseenalaistamista..."

"Myyjän työn vähättelyä ja pilkkaamista ja sanallista seksuaalista häirintää..."

"Ammattitaidon ja palvelun hitauden arvostelua, uhkaavan oloista puhetta..."

"Asiakkaat ovat olleet sanallisesti väkivaltaisia, todella vaativia ja naisoletettuna myyjänä miesasiakkaat ovat sanoneet esim. että "ottavat minut kiinni jos koitan karata" kun kutsuvat minua tai vähättelevät osaamistani ulkoisen sukupuoleni vuoksi."

"Asiakkailta tulee toisinaan vähättelyä ja haukkumista, mutta onneksi täällä Lapissa saa asiakaspalvelija vielä tulokutta vähän vastaan jos siihen on aihetta. Eräs asiakas pyysi jopa anteeksi, kun totesin hänelle suoraan, että olipa ilkeästi sanottu."

"Tiuskimista, vähättelyä, asiakkailta.."

"Tytöttely, vähättely, ammattitaidon epäily, epäasiallinen ulkonäön kommentointi..."

"Sanallista häirintää ja osaamiseni epäilyä. "Asiakas on aina oikeassa" vaikka ei ole."

"Asiakas haukkuu jos tavara on loppu ja jos et osaa sanoa heti vastausta niin ilkeää tekstiä ammattitaidosta, vaikka joudun vain kysymään oikealta osastolta tiedon. Isossa marketissa ei voi tietää koko ajan kaikkien tavaroiden tilannetta."

"Kotiaputyössä siivoojana seksistisiä kommentteja miesasiakkailta saanut, asiakkaat epäilleet ammattitaitoa ja vahtineet tarkkaan tekemisiä, kiroiltu päin naamaa ja sanallisesti purettu muutenkin omaa huonoa oloa, kerran löi mummo."

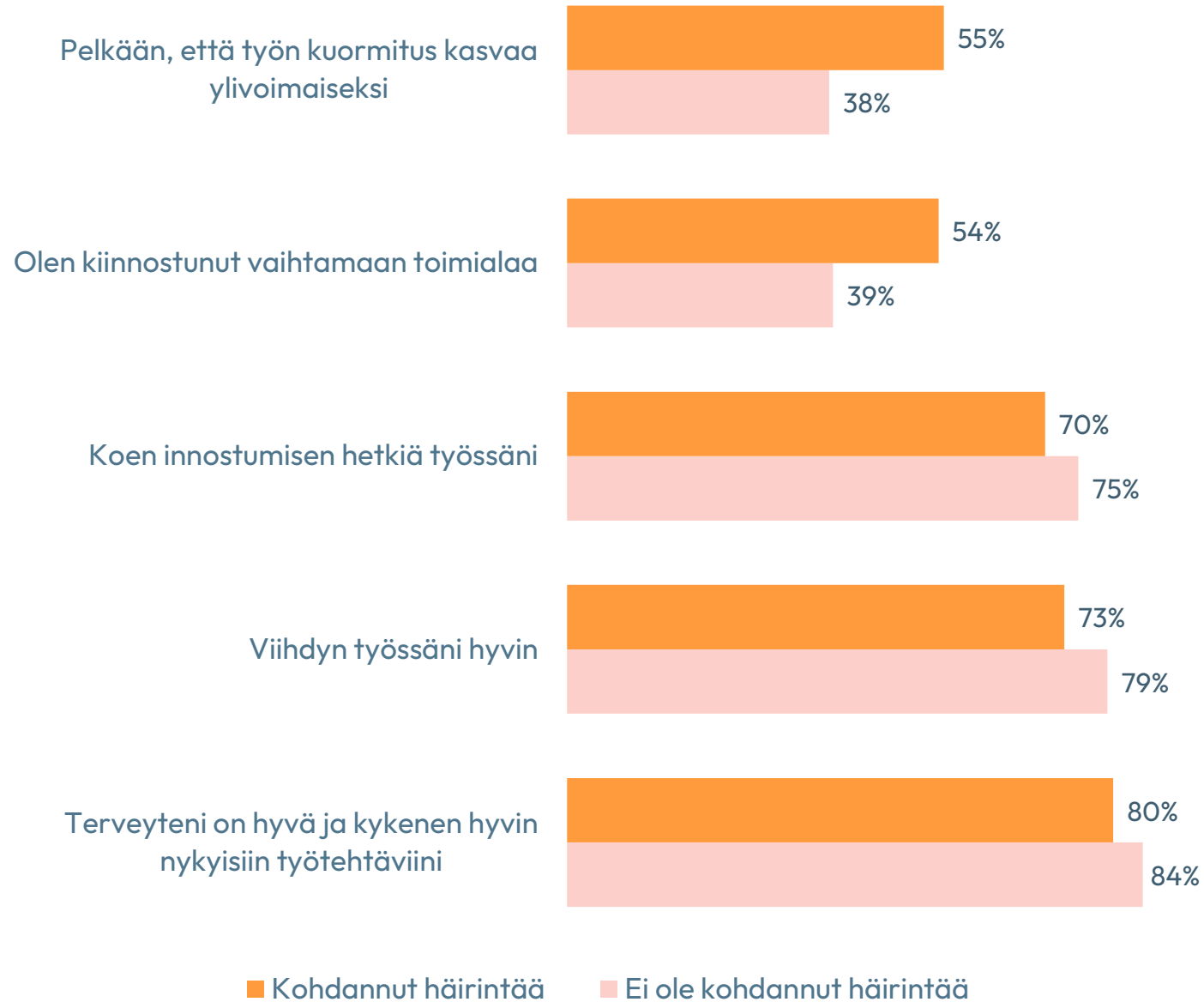
"Asiakkaiden törkeä käytös asiassa joka ei kuulu meidän ammattitaidon piiriin niin haukutaan meidän ammattitaidon puutetta. Ei olla saatu koulutusta koska ollaan vaan myyjiä."

"Minua on heitetty hampurilaisella, on haukuttu ja huudettu täyttä huutoa, vihjailevia ja seksuaalissävytteisiä kommentteja ja kyseenalaistettu osaamistani."

"Nimittelyä- vähättelyä- puhelinmyyjä ei ole minkään arvoinen."

"Vähätellään ammattiosaamistani perustelulla että on itse insinööri tms."

Häirintäkokemusten vaikutus työtä koskeviin ajatuksiin



Työsuhteet

- Vastaajista 61 prosenttia on kokoaikatyössä. Heidän osuutensa vastaajissa on hieman kasvanut
- Vastentahtoisten osa-aikaisten osuus osa-aikatyötä tekevistä vastaajista näyttäisi vähentyneen
- Ns. vastentahtoisista osa-aikaisista 39 prosenttia on hakenut kokoaikatyötä viimeisen puolen vuoden aikana.
- Nyt soviteltua työttömyysetuutta saavista vastaajista 61 prosenttia on hakenut kokoaikatyötä.
- Vastaamista edeltävällä viikolla sunnuntaityötä oli tehnyt 25 prosenttia vastaajista.
- Maahanmuuttaneista hieman suurempi osuus tekee useampaa työtä kuin koko jäsenistöstä. Myös vuokratyö on heillä tavallisempaa.



Kyselyn toteutus ja taustatietoja



- Kysely toteutettiin verkkokyselynä 7.11.- 3.12.2023
- Kutsu kyselyyn lähetettiin 69 883 yksinkertaisella satunnaisotannalla poimitulle jäsenelle
- Vastaajia 10 272
- Vastausprosentti 15%

	N
Nainen	7 445
Mies	2 632
- 30 vuotta	2 031
31 – 40 vuotta	2 489
41 – 50 vuotta	2 417
51 – 60 vuotta	2 525
Yli 60 vuotta	810

	N
Työssä	7 829
Lomautettuna	53
Työttömänä	1 083
Opiskelijana	680
Eläkkeellä	105
Sairauslomalla	306
Perhevapaalla	201
vuorotteluvap.	15

	N
Kaupan ala	4 101
Marava-ala	1 631
Kipa-ala	1 069
Turvallisuusala	276
Ruokalähetit	39
Muut alat	1179



**Lisätietoja:
tutkimuspäällikkö Antti Veirto**



@pamliitto