

Häirintään puuttuminen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluissa

Millaista epäasiallinen kohtelu ja häirintä marava-aloilla tyypillisesti on?

Marava-alat pitävät sisällään työtehtäviä, joita tehdään esimerkiksi ravintoloissa, hotelleissa ja vapaa-ajan palveluissa.

Asiakaspalvelu, joka sisältää elämyksen tuottamista asiakkaalle, on vaativaa. Asiakkaat pettyvät helposti, jos heidän odotuksensa eivät täyty. Työ, joka sisältää alkoholitarjoilua, nostaa riskiä kohdata epäasiallista käytöstä ja tilastollisesti tiedämme, että esimerkiksi tarjoilijat ja hotellisiivoojat kohtaavat enemmän seksuaalista häirintää asiakkailta.

Työssä kohdattavia häirinnän muotoja ovat

- epäasiallinen käytös
- seksuaalinen / sukupuolinen häirintä
- syrjivä häirintä
- lähisuhdeväkivalta ja -häirintä.

Digitaalinen häirintä on työhön liittyvää epäasiallista, uhkaavaa tai loukkaavaa viestintää, joka tapahtuu teknologian välityksellä.

Sitä voi esiintyä esimerkiksi:

- sähköpostissa, chatissa ja viestisovelluksissa
- ajanvaraus- ja palautekanavissa
- sosiaalisessa mediassa ja arvostelualustoilla.

Häiritsijä voi olla kuka tahansa, myös asiakas tai muu ulkopuolinen. Myöskään digitaalinen häirintä ei kuulu asiakaspalvelutyöhön eikä ole hyväksyttävää.

Työssä kohdattavia häirinnän muotoja ovat

- **epäasiallinen käytös**
- **seksuaalinen/ sukupuolinen häirintä**
- **syrjivä häirintä**
- **lähisuhdeväkivalta ja -häirintä**
- **digitaalinen häirintä**



Häirintä ja epäasiallinen käytös

Häirintää ovat esimerkiksi toistuvat

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

Häirinnällä tarkoitetaan järjestelmällistä ja jatkuvaa kielteistä toimintaa tai käyttäytymistä. Joissakin tapauksissa yksittäinen teko voi jo täyttää häirinnän tunnusmerkkejä. Työpaikalla työnantaja itse tai tämän edustaja voi kohdistaa häirintää työntekijään. Työntekijä voi häiritä tai kohdella toista työntekijää tai esihenkilöä epäasiallisesti. Lisäksi työpaikalla satunnaisesti työkseen asioivat, tavarantoimittajat tai muut eri työnantajan toimijat voivat käyttäytyä epäasiallisesti. Myös asiakkaat voivat häiritä työntekijää.

Epäasiallinen käytös voi olla kaikkia yllä kuvattuja, sillä erotuksella, ettei se ole jatkuvaa ja toistuvaa saman tahon tekemänä. Se on silti myös haitallista ja tuomittavaa. Epäasialliseksi katsotaan mm. aggressiivinen tai tarkoituksellisesti loukkaava käytös, huutaminen, kiroilu ja kaikenlainen herjaaminen kertaluontoisinakin tapahtumina. Eri lähteistä koettu useampi loukkaus myös kerryttää pahaa oloa.

Häirintää ovat esimerkiksi toistuvat

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

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

Seksuaalinen ahdistelu on rikoslain nojalla rangaistavaa.

Seksuaalinen häirintä voi ilmetä esimerkiksi

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

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

Sukupuoleen perustuvaa häirintää voi olla esimerkiksi

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

ESIMERKKI
seksuaalisesta häirinnästä

Minna on töissä tarjoilijana ravintolassa. Minnan työkaverina toimii Matti, joka on varsin kärkäs kommentoimaan Minnan työvaatteita ja ulkonäköä. Matti esimerkiksi antaa Minnalle aina töihin tullessa arvosanan kyseisen päivän ulkonäöstä. Välillä Matti tokaisee Minnalle, että tämän työvaatteet ovat liian tylsiä ja kehottaa Minnaa laittamaan avoimempaa kaula-aukkoa ja lyhyempiä hameita. Muutenkin Matti toistuvasti viljelee tavalliseksi työhön liittyväksi puheeksi verhottua seksuaalissävytteistä huumoria työpaikalla, vaikka on ainoa, joka kokee kyseiset vitsit hauskoiksi.

ESIMERKKI
sukupuoleen perustuvasta häirinnästä

Työyhteisössä oli päätetty pitää virkistyspäivät laivalla. Kaikki muut saivat matkaliput sähköposteihinsa, mutta Saija ei. Kysyttyään asiasta hänelle selitettiin, ettei hänelle oltu tehty varausta, koska ymmärrettiin, ettei hän kuitenkaan voisi lähteä mukaan, koska hän on raskaana.

Syrjivä häirintä

Häirintä katsotaan syrjiväksi, jos se tapahtuu tasa-arvo- tai yhdenvertaisuuslaissa kielletyillä perusteilla. Työntekijän ominaisuudet, kuten esimerkiksi ikä, kieli tai seksuaalinen suuntautuminen, eivät saa olla perusteina eriarvoiseen kohteluun. Jos niiden perusteella käyttäydytään häiritsevästi, saattaa syntyä epäily syrjinnästä.

Lähisuhdeväkivalta ja häirintä työpaikalla

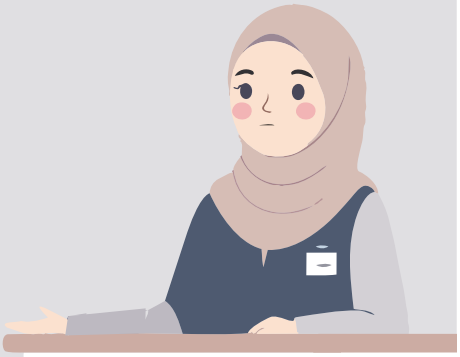
Joskus voi käydä ilmi, että työntekijää häiritsee, uhkailee tai pahoinpitelee oma tai entinen partneri työpaikan ulkopuolella. Työnantajalla ei ole puuttumisvaltaa eikä vastuuta työpaikan ulkopuolella tapahtuviin asioihin, mutta on selvää, että työntekijän kokema tilanne voi pitkittyessään vaikuttaa hänen työkykyynsä ja sitä kautta myös koko työyhteisön toimivuuteen.

Työpaikalle on hyvä suunnitella menettelytapoja tällaisen henkilön tukemiseksi. Neuvonta on syytä tehdä hienotunteisesti. Tärkeintä on antaa tietoa, mistä voi saada tukea ja että työnantaja suhtautuu asiaan ymmärtäväisesti.

Jos käy ilmi, että työntekijän kokema uhka vaarantaa lisäksi muuta työyhteisöä, on syytä huomioida tämä erillisessä riskinarvioinnissa, jonka perusteella tarvittavia toimenpiteitä suunnitellaan. Kyseeseen voi tulla esimerkiksi vartioinnin lisääminen tai hälytysmahdollisuuksien päivittäminen.

ESIMERKKI
syrjivästä häirinnästä

Jasmin on työssä hotellin vastaanotossa. Hän käyttää työasuun sopivaa päähinettä peittämään hiuksensa. Hotelliin sisään kirjautumaan tulossa ollut asiakas katsoi kerran Jasminia ja tokaisi, ettei häntä voi palvella ”tuollainen ulkomaalainen”. Hän vaati äänekkäästi kunnollista palvelua tai muuten hän ei suostuisi yöpymään.



Häirinnän ehkäisy ja siihen puuttuminen työyhteisössä

Jos työpaikalla esiintyy työntekijään kohdistuvaa ja hänen terveyttään haittaavaa tai vaarantavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, työnantajalla on velvollisuus ryhtyä käytettävissään oleviin toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi, kun hän on saanut tästä tiedon. Digitaalisuus ei rajaa pois työnantajan vastuuta.

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

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

Toimintaohjeet työyhteisössä tapahtuvan häirinnän osalta

Työpaikalle on syytä luoda toimintaohjeet, jotta häirintää kokeva työntekijä tietää miten tuoda esille kokemuksensa. Ohjeiden olemassaolo ja läpikäynti työyhteisössä myös viestittää työntekijöille, että asiaan suhtaudutaan vakavasti ja rohkaisee ilmoittamaan tilanteista varhaisessa vaiheessa.

Tilanteisiin puuttuminen on helpointa tehdä nopeasti, jolloin turhaan eskaloituvat vääryyden kokemukset ja niistä johtuvat työntekijöiden terveyteen vaikuttavat seuraukset voidaan estää.

Työturvallisuuskeskuksen ohjeita ja oppaita

> TTK: Epäasiallisen kohtelun ja häirinnän käsittely työpaikalla

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

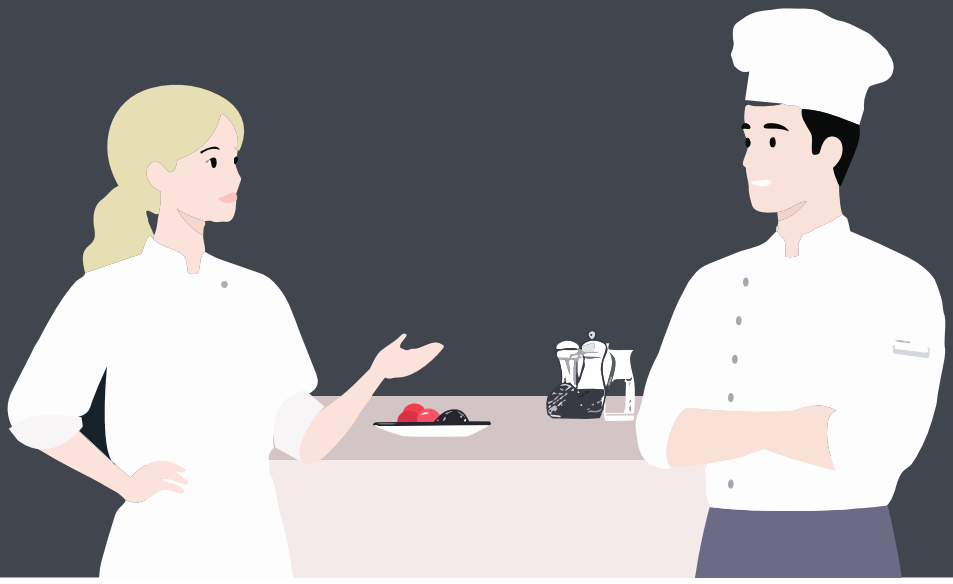
1. Ilmoita välittömästi kokemuksestasi loukkaajalle. Pyydä, ettei vastaava toistuisi.

2. Jos häirintä jatkuu, ilmoita esihenkilölle tai tämän esihenkilölle. Jos kyseessä on ylin esihenkilö, ilmoita selkeästi, että koet tämän käytöksen häirintänä.

3. Kun esihenkilölle on tehty ilmoitus koetusta häirinnästä, on asia selvitettävä (aikarajasta on hyvä myös ilmoittaa ohjeessa). Työnantajan tai esihenkilön on käytettävissä olevin keinoin pyrittävä selvittämään, mitä on tapahtunut (keskustelua, todistajien kuulemista jne.)

4. Jos todetaan häirintää (tai muuta loukkaavaa käytöstä) tapahtuneen, tulee esihenkilön kieltää sen toistuminen tai jatkuminen. Jos esihenkilö itse koetaan häirinnän tekijäksi, on mahdolliset väärinkäsitykset selvitettävä ja käytös korjattava sellaiseksi, ettei sitä koeta loukkaavaksi.

Vaikka varsinaista häirintää ei todettaisi, on käytöstavat, jotka turhaan aiheuttavat epämieluisia kokemuksia, karsittava.



Asiakkaiden taholta tuleva häirintä tai epäasiallinen käytös

Asiakkaiden häirintä voi olla tahallista tai tahatonta. On hyvin tyypillistä, että asiakas on jostakin palvelutapahtumaan liittymättömästä asiasta pahantuulinen tai ahdistunut ja tämä vaikuttaa käyttäytymiseen asiakaspalvelijaa kohtaan. Joskus huonon käytöksen laukaisee tyytymättömyys palveluun. Ruoka-annos ei miellytä, tai jokin oletus saatavasta palvelusta ei ole realistinen ja asiakas pettyy.

Asiakaspalvelijat ovat kohdanneet myös tilanteita, joissa heidän henkilökohtaisia ominaisuuksiaan kommentoidaan tai suorastaan haukutaan. Kommentointi on voinut liittyä esimerkiksi ulkonäköön, kielitaitoon tai etnisyyteen. Myös seksuaalisuuteen tai sukupuoleen perustuvaa häirintää voi esiintyä. Varsinkin seksuaalissävytteisiä kommentteja esitetään huumoritarkoituksella, mutta ne eivät olekaan hauskoja.

Häirintä voi tapahtua kasvotusten, puhelimitse tai sähköisillä viestintäkanavilla. Erilaiset digitaalisten alustojen kautta tapahtuvat häirinnät ovat yleistyneet viime vuosina. Kasvava ongelma on myös asiakkaiden harrastama kuvaaminen työpaikoilla joko avoimesti tai salaa esimerkiksi älylaseilla ja kommentointi sekä yhteydenottoyritykset sosiaalisessa mediassa.

> TTK: Sosiaalisen median työkäyttö, työsuojelunäkökulma

> TTK: Tunnista ja hallitse somehäirinnän riskejä työssä

Digitaalisilla yhteyksillä, suoraan tai sosiaalisen median kautta tapahtuvaan häirintään tulee reagoida asianmukaisesti. Milloin yhteyteen on mahdollista vastata, tulee tehdä selväksi, että tilanteen jatkuessa asia viedään poliisin tietoon. Anonyymit häiritsijät blokataan henkilökohtaisilta sekä mahdollisilta yrityksen tileiltä.

Toimintaohje häiritsevästi käyttäytyvän asiakkaan kanssa toimimiseen

Myös asiakaskontaktien osalta työntekijöillä on lupa odottaa, etteivät he joudu häirinnän tai seksuaalisen häirinnän kohteiksi. Sanonta, että asiakas on aina oikeassa, on itse asiassa harhaanjohtava. Asiakas on aina kuitenkin asiakas, jota on kohdeltava arvokkaasti. Tilanteita, joissa asiakas ei itse käyttäydy arvokkaasti, tulee kuitenkin asiakaspalvelutyössä vastaan. Näihin on tarpeen varautua ennakolta perehdyttämällä työntekijät tilanteisiin.

Hyväksi havaittu toimintatapa on esimerkiksi asiakkaan varoittaminen siitä, että huono käytös voi johtaa palvelun lopettamiseen. Tämäkin pitää tehdä äärimmäisen kohteliaasti, mutta riittävän jämäkästi.

Digitaalisilla yhteyksillä, suoraan tai sosiaalisen median kautta tapahtuvaan häirintään tulee reagoida asianmukaisesti. Milloin yhteyteen on mahdollista vastata, tulee tehdä selväksi, että tilanteen jatkuessa asia viedään poliisin tietoon. Anonyymit häiritsijät blokataan henkilökohtaisilta sekä mahdollisilta yrityksen tileiltä.

Miksi asiakaslähtöisen häirinnän käsittely työyhteisötasolla on tärkeää?

On erittäin tärkeää, että asiakaspalvelijat tietävät, että heillä on oikeus estää kohtuuton käytös itseään kohtaan ilman, että siitä seuraa negatiivista palautetta esimieheltä. Ihmisillä on tyypillisesti eri elämänkokemuksista ja persoonallisuuksistakin johtuvat erilaiset käsitykset siitä, mikä on kohtuutonta käytöstä. Asioista keskusteleminen työyhteisön kesken kokemuksin ja esimerkein auttaa kaikkia työntekijöitä hahmottamaan yleisesti hyväksyttyä rajaa.

Miten asiakaslähtöistä häirintää kannattaa ennakolta käsitellä?

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

Digitaalinen häirintä tulee muistaa ottaa osaksi riskienarviointia ja laatia myös siihen selkeät ohjeet: miten toimitaan ja kenelle ilmoitetaan. Tarvittaessa työntekijän anonymiteettia suojataan.

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

Esimerkiksi

- asiakas korottaa ääntä
- asiakas nimittelee
- asiakas paiskoo/heittelee tavaroita.



Sen jälkeen voitaisiin yhdessä päättää valikoima lauseita, joilla käynnistetään ”asiakkaan varoitusmenettely” eli pyydetään asiakasta korjaamaan käytöksensä. Näitä on hyvä harjoitella etukäteen, jotta ne tulevat mieleen yllättäenkin sattuvissa tilanteissa. Lauseiden esittämistä rauhallisella ja kohteliaalla, mutta vakuuttavalla äänellä on myös hyvä harjoitella.

Tämän lisäksi tarvitaan käytännön ohjeet, miten toimia, jos esimerkiksi asiakastapahtuma keskeytyy tai joudutaan keskeyttämään (asiakas marssii ulos) tai muuttuu uhkaavaksi.

> TTK: Väkivallan uhka

Häirintätilanteen jälkeen – miten käsitellään, tarvitaanko aina jälkihoitoa

Yhteisen ohjeistuksen tulisi ohjata työntekijää aina raportoimaan tilanteista, myös niistä, jotka tulivat lähelle reagointirajaa, mutta joissa ei lopulta käytetty sovittua menetelmää. Näin muokkaantuu vahvemmin yhteinen käsitys rajaa ylittävästä käytöksestä.

Esihenkilön on varmistettava, ettei ikävä tilanne jää vaivaamaan työntekijää. Toisinaan aluksi rauhallisesti suhtautunut työntekijä kertookin viiveellä asian edelleen pahoittavan mieltä. Tilanteen auki keskustelu-minen työyhteisössä usein auttaa, mutta joskus tarvitaan myös ammattiauttajaa, jos järkytys on ollut kova.

Perehdytyksen kertaaminen työyhteisössä

Ohjeiden läpikäynti pitää olla osa normaalia työhön perehdytystä. Tämän lisäksi työyhteisön kesken käsittelyä on tarpeen toistaa riittävän usein, etteivät sovitut ja harjoitetut toimintamallit pääse unohtumaan.

Asiakkaan varoitusmenettely, jolla kohteliaasti pyydetään asiakasta korjaamaan käytöksensä, harjoitellaan etukäteen.

Esimerkiksi

- **”Anteeksi, mutta käytöksenne on loukkaavaa. Jotta voin jatkaa palvelemistanne, pyydän käyttäytymään asiallisesti.”**
- **”Koska jatkatte loukkaavaa käytöstä, joudun nyt lopettamaan teidän palvelemisen ja pyydän teitä palaamaan, kun olette rauhoittunut / voitte asioida asiallisesti”.**



Kansikuvat: Shutterstock

Piirroskuvien teossa on hyödynnetty tekoälyä.

MA·RA

PAM

