



**Palvelualojen
ammattiliitto**
Servicefacket

HÄIRINTÄÄN PUUTTUMINEN KAUPAN ALALLA



OHJE ON JULKAISTU TAMMIKUUSSA 2021.

1. ALUKSI

Kaupan alalla työntekijöiden kohtaama häirintä on lisääntynyt viime vuosina. Kaupan liiton ja Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n vuonna 2017 ja 2020 tekemien kyselyiden mukaan erityisesti asiakkaiden taholta tuleva häirintä on kasvanut. Häirintä kattaa myös seksuaalisen häirinnän, jota Elinkeinoelämän keskusliitto EK:n teettämän kyselyn (Taloustutkimus, 2018) mukaan koki työssään 12 % naisista ja 2 % miehistä vuonna 2018.

Työelämässä esiintyvä häirintä vaikuttaa negatiivisesti sekä yksilöihin että koko työyhteisöön: häirintä pilaa työilmapiiriä, voi vahingoittaa sen kohteeksi joutuneen terveyttä ja johtaa työtehon laskuun sekä sairauspoissaoloihin. Koko työyhteisön on otettava seksuaalisen ja sukupuoleen kohdistuvan sekä muun häirinnän ehkäiseminen asiakseen, sillä jokainen on vastuussa omasta käytöksestään ja voi omalta osaltaan pyrkiä vaikuttamaan työpaikan asenteisiin ja ilmapiiriin.

Kaupan liitto ja Palvelualojen ammattiliitto PAM ry sopivat kaupan alan työehtosopimusneuvotteluiden yhteydessä 14.2.2020 lisäyksestä Kaupan työehtosopimuksen työsuojelun yhteistoimintasopimukseen:

2.12 Työsuojelu ja häirintä

Työnantajan laatiessa työturvallisuuslain mukaisen työsuojelun toimintaohjelman on lisäksi huomioitava menettelytapaohjeet häirinnän ja seksuaalisen häirinnän varalta. Menettelytapaohjeiden tulee kattaa työyhteisön sisäisen toiminnan lisäksi ohjeet asiakkaiden taholta tapahtuvan häirinnän käsittelyyn.

Samalla liitot sopivat laativansa yhdessä esimerkkiohjeistuksen, jonka tehtävänä on auttaa yrityksiä laatimaan omat työpaikkakohtaiset menettelytapaohjeet häirinnän ja seksuaalisen häirinnän varalta. Ohjeistus antaa toimintaohjeet seksuaalista tai sukupuoleen perustuvaa ja muuta häirintää kohtaaville työnantajille ja työntekijöille. Ohjeistus on laadittu erityisesti pienempien yritysten avuksi, mutta se antaa pohjan kaikkien kaupan alan yritysten käyttöön.

2. MÄÄRITTELY - MILLAISTA EPÄASIAALLINEN KOHTELU JA HÄIRINTÄ KAUPAN ALALLA TYYPILLISESTI ON?

Häirinnällä tarkoitetaan järjestelmällistä ja jatkuvaa kielteistä toimintaa tai käyttäytymistä. Joissakin tapauksissa jo yksittäinen teko voi täyttää häirinnän tunnusmerkkejä. Työpaikalla työnantaja itse tai tämän edustaja voi kohdistaa häirintää työntekijään. Työntekijä voi häiritä tai kohdella toista työntekijää tai esimiestä epäasiallisesti. Lisäksi asiakas tai muu työyhteisön ulkopuolinen henkilö voi kohdella työntekijää epäasiallisesti.

Häirintää on esimerkiksi

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

Esimerkki häirinnästä

Maija työskentelee myyjänä ruokakaupassa. Noin kuukausi sitten Maijan ja toisen myyjän, Satun, välillä oli riitaa säilykkeiden hyllyttämisestä. Hieman tämän kiistan jälkeen Maija havaitsi, että Satun käyttäytyminen häntä kohtaa alkoi muuttua kielteisemmäksi. Aikaisemmin he olivat tulleet hyvin toimeen keskenään ja jopa viettäneet aikaa yhdessä tauoilla. Jonkin ajan kuluttua Satu ryhtyi myös syyttämään Maijaa hitaudesta sekä asiakkaiden huonosta ja välinpitämättömästä kohtelusta. Tätä tapahtui myös muiden työntekijöiden ja jopa asiakkaiden kuullen. Satu myös nimitteli Maijaa muiden kuullen hitaaksi ja aivottomaksi laiskiaiseksi sekä naureskeli hänelle. Muiden työyhteisössä olleiden työntekijöiden korviin nämä väitteet kuulostivat oudoilta, sillä Maijaa pidettiin yleisesti mukavana ja reippaana työntekijänä, joka tuli asiakkaiden kanssa poikkeuksetta hyvin toimeen.

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 häirintä voi ilmetä esimerkiksi

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

Fyysinen seksuaalinen ahdistelu on rikoslain nojalla rangaistavaa.

Esimerkki seksuaalisesta häirinnästä

Saija on töissä kahvilassa myyjänä. Saijan työkaverina toimii Rauno, joka on varsin karkäs kommentoimaan Saijan työvaatteita ja ulkonäköä. Rauno esimerkiksi antaa Saijalle aina aamukahvin yhteydessä arvosanan kyseisen päivän ulkonäöstä. Ajoittain Rauno myös vihjaa Saijalle tämän työvaatteiden olevan liian tylsiä ja kehottaa Saijaa parantamaan pukeutumistaan rohkeampaan suuntaan. Muutenkin Rauno toistuvasti viljelee tavalliseksi työhön liittyväksi puheeksi verhottua seksuaalissävyytteistä huumoria työpaikalla tietäen varsin hyvin hänen olevan ainoa, joka kokee kyseiset vitsit hauskoiksi.

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

Myös seksuaalisuuteen tai sukupuoleen perustuvaa häirintää voi esiintyä asiakkaiden tai muiden työyhteisön ulkopuolisten, mutta työpaikkaan liittyvien osalta. Häirintä voi tapahtua kasvotusten, puhelimitse tai sähköisillä viestintäkanavilla.

Esimerkki sukupuoleen perustuvasta häirinnästä

Raija työskentelee varastolla samassa vuorossa usein Pasi-nimisen toisen työntekijän kanssa. Pasi on yleensä varsin mukava työtoveri, mutta ajoittain Pasi yltyy kommentoimaan Raijan työskentelyn tehokkuutta. Pasi toteaa joskus ivalliseen sävyyn naisten geometrisen hahmottamisen olevan luonnostaan heikompaa kuin miehillä, minkä vuoksi heidän työskentelynsä on paitsi hitaampaa, mutta myös laadultaan huonompaa. Pasi kertoo aina laskevansa vain leikkiä, mutta myöhemmin Raijalle selviää Pasi kertovan samaa vitsiä kaikille varastossa työskenteleville vastakkaista sukupuolta edustaville henkilöille.

Asiakkaiden taholta tuleva häirintä voi olla tahallisesti loukkaavaa 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. Tarjoustuote voi olla loppu, tai jokin oletus saatavasta palvelusta ei ole realistinen ja asiakas petetty. Myyjät ovat kohdanneet myös tilanteita, joissa heidän omia henkilökohtaisia ominaisuuksiaan kommentoidaan tai suorastaan haukutaan. Kommentointi on voinut liittyä esimerkiksi ulkonäköön, kielitaitoon tai etnisyyteen. Varsinkin seksuaalissävyytteisiä kommentteja esitetään huumoritarkoituksella, mutta ne eivät olekaan hauskoja.

Esimerkki asiakkaiden taholta tulevasta häirinnästä

Asiakas saapuu vähittäiskaupan kassalle ja huomaa myyjän olevan ulkonäön perusteella muuta kuin kantasuomalaista alkuperää. Asiakas kieltäytyy tulemasta palvelukseksi tämän osalta ja vaatii "kunnon palvelua" suomalaisen toteuttama. Asiakas käyttää hyvin herjaavaa nimittelyä myyjästä.

3. TYÖSUOJELUVASTUUT

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. Työnantajan on pyrittävä selvittämään tapahtumien kulku ja noudatettava johdonmukaisia toimia sekä ratkaisuja suhteessa työntekijöihinsä. On myös mahdollista, että häirintä aiheutuu asiakkaan taholta, jolloin työnantajalla ei aina ole mahdollisuuksia puuttua siihen tehokkaasti. Tällöinkin tilanteita tulee pyrkiä selvittämään esimerkiksi käsittelemällä tapauksia työyhteisössä ja antamalla opetusta sekä ohjausta työntekijöille tällaisia tilanteita varten.

Vastaavasti työntekijän on työpaikalla vältettävä sellaista muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua, joka 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 asianomaisia määräyksiä ja ohjeita.

4. HÄIRINTÄÄN LIITTYVIEN OHJEIDEN LAATIMINEN TYÖPAIKALLA

Toimintaohje työyhteisössä tapahtuvaan häirintään ja seksuaaliseen häirintään

Työpaikalle on hyvä 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.

Tyypillinen ohjeistus häirinnän käsittelyyn työyhteisössä noudattaa seuraavia askeleita:

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

- Ilmoita välittömästi kokemuksestasi loukkaajalle.
- Pyydä, ettei vastaava toistuisi.
- Jos häirintä jatkuu, ilmoita esimiehelle tai tämän esimiehelle. Jos kyseessä on ylin esimies, ilmoita selkeästi, että koet tämän käytöksen häirintänä.
- Kun esimiehelle on tehty ilmoitus koetusta häirinnästä, on asia selvitettävä (aikarajasta on hyvä myös ilmoittaa ohjeessa).
- Työnantajan/esimiehen on käytettävissä olevin keinoin pyrittävä selvittämään, mitä on tapahtunut (keskustelua, todistajien kuulemista jne.).
- Jos todetaan häirintää (tai muuta loukkaavaa käytöstä) tapahtuneen, tulee esimiehen kieltää sen toistuminen/jatkuminen. Jos esimies itse koetaan häirinnän tekijäksi, on mahdolliset väärinkäsitykset selvitettävä ja käytös korjattava sellaiseksi, ettei sitä koeta loukkaavaksi.
- Vaikka varsinaista häirintää ei todettaisi, on käytöstävät, jotka turhaan aiheuttavat epämieluisia kokemuksia, karsittava.

Työturvallisuuskeskuksen ohjeita ja oppaita aiheeseen liittyen häirintään ja epäasiallinen kohteluun

[Epäasiallisen kohtelun ja häirinnän käsittely työpaikalla](#)

[Hyvä käytös sallittu](#)

[Seksuaalinen ja sukupuoleen liittyvä häirintä työpaikalla](#)

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, mutta 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.

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 elämäkokemuksista ja persoonallisuuksistakin johtuvat erilaiset käsitykset siitä, mikä on kohtuutonta käytöstä. Asioista keskusteleminen työyhteisön kesken kokemuksin ja esimerkein auttaa kaikkia työntekijöitä hahmottamaan yleisesti hyväksytyä rajaa.

Miten asiakaslähtöistä häirintää kannattaa ennakolta käsitellä?

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

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

Esimerkiksi

- asiakas korottaa ääntään
- asiakas nimittelee
- asiakas paiskii/heittelee tavaroita

Sen jälkeen voisi yhdessä päättää valikoiman lauseita, joilla käynnistetään "asiakkaan varoitusmenettely" eli pyydetään asiakasta korjaamaan käyttöksensä. Näitä on hyvä harjoitella etukäteen, jotta ne tulevat mieleen yllättäenkin sattuvissa tilanteissa. Lauseiden esittämistä rauhallisella, kohteliaalla mutta vakuuttavalla äänellä on myös hyvä harjoitella.

Esimerkiksi:

"Anteeksi, mutta käyttökseenne on loukkaavaa. Jotta voin jatkaa palvelemistanne, pyydän teitä käyttäytymään asiallisesti."

"Koska jatkatte loukkaavaa käytöstä, joudun nyt lopettamaan teidän palvelemisenne ja pyydän teitä palaamaan, kun olette rauhoittunut / voitte asioida asiallisesti"

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

Häirintätilanteen jälkeen - miten käsitellä, tarvitaanko aina jälkihoitoa?

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

Esimiehen on varmistettava, että työntekijä selviytyy, jos tilanne on ollut ikävä. Toisinaan aluksi rauhallisesti suhtautunut työntekijä kertookin viiveellä asian edelleen pahoittavan hänen mieltään. Tilanteen auki keskusteleminen työyhteisössä usein auttaa, mutta joskus tarvitaan myös ammattiauttajaa, jos järkytys on ollut kova.

Perehdytyksen kertaaminen työyhteisössä

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

LISÄTIEDOT:

Kaupan liiton työsuhdeneuvonta palvelee jäsenyrityksiä p. 09 1728 5151 tai 09 17 28 50 (vaihe).

PAMin työsuhdelinja palvelee työsuhteeseen liittyvissä kysymyksissä p. 030 100 620.