

Kiusamine teenindussektoris: ühiskonna peegelpilt, mida me kõik saame muuta

„Kärva ära, vördjas!“ kõlab võikalt üle teenindussaali sihvaka heas vormis noormehe suust. Triin (42, kahe lapse ema) kogub ennast hetke ning hoolimata sellest, et sisimas tahaks ta lihtsalt selja pöörata ning ära joosta, ütleb ta rahulikult: „Palun ärge ärrituge. Vastavalt Eesti Vabariigi tubakaseadusele pean ma ...“ Ta ei jõua lauset lõpetada, kui tema suunas lendab üle leti suur tatilärakas ning noormees väljub vandesõnade ja roppuste saatel müügisaalist.

„Klient soovis osta tubakatoodet ning teenindaja küsis temalt dokumenti, et kontrollida, kas noormees on täisealine. Klient ärritus ja kallast teenindaja, kes järgib vaid seadust, üle sõimuga või, mis veel rähgem, sülitas teenindajale näkku,“ kirjeldas Circle K personalijuht Piret Kask näitena lugu, mis ilmestab olukordi, mille sarnaseid kohtab teenindussektoris pea iga päev. „Klient küll vabandas hiljem oma ebasobiva käitumise eest, aga see ei muuda juhtunut teenindaja jaoks olematuks,“ tõdes Kask.

Eesti Kaupmeeste Liidu tegevjuht Nele Peil nentis, et teenindaja töö on oma olemuselt avalikus ruumis olemine, kus puututakse kokku meie kõige toredamate, aga ka kõige häirivamate kaasmaalastega. „Mõned inimesed panevad teenindaja ennast hästi tundma ja naeratama, teised elavad tema peal välja oma negatiivseid emotsioone. Küllap lubavad nad endale kehva käitumist, kuna usuvad, et nad ei saa selle eest karistatud. Teenindajate kohtlemine on justkui ühiskonna peegel ja näitab, millist käitumist me Eestis talume ja mida endale avalikkuses lubame,“ rääkis Peil.

Kohatututest kommentaaridest tapmisähvardusteni

„Kui vaatame Circle K teenindusjaamasid üle Eesti, siis kahjuks võib öelda, et töötajad kogevad sageli ebaviisakat ja lubamatut käitumist klientide poolt. Juhtumid on erinevad, alustades pilkamisest, mõnitamisest, solvamisest kuni reaalsete ähvardusteni ja vägivalda tarvitamiseni. Viimast tehakse õnneks siiski harva, kuid me tegeleme enda teenindajate heaolu hoidmise ja kaitsmisega ka juhul, kui tegemist on olnud väikese intsidendiga,“ rääkis Kask.

Sagedasemad näited on ebaviisakuste kasutamine ja kohatute märkuste tegemine, samuti on üsna tavalised purjus klientide räuskamised öistel tundidel. Teinekord tullakse teenindusjaama halva tuju ja negatiivsete emotsioonidega ning elatakse see teenindaja peal lihtsalt välja. „On kliente, kes ärrituvad, kui teenindusjaamas on rohkem rahvast ning järjekord ootuspärasest pikem. Olukorrad, mil üle teenindusjaama ukse astutakse vaid seepärast, et peale tankimist teenindajale paar krõbedamat sõna maksemeetodite või kütusehindade kohta hõigata, on samuti tavalised,“ kirjeldas Kask erinevaid kiusamisviise, mida on aastate jooksul teenindusjaamades esinenud.

Väga tõsiseid ahistamisjuhtumeid, tapmisähvardusi ning vägivaldani jõudnud olukordi kohtab Circle K teenindusjaamades siiski harva. „Selliseid raskeid olukordi ei esine küll sageli, ent selliseid olukordi ei tohiks üldse tekkidagi!“ sõnas Piret Kask.

Nele Peil arvas, et aastatega on olukord siiski muutunud paremaks: „Üldise heaolu kasvuga on suurenenud ka ootused elutervele suhtlusele ja keskkonnale. Inimesed, kes on enda eluga rahul, kes saavad endaga hakkama, ei kärgi teenindajaga. Teenindaja kiusamine või alandamine näitab inimese sisemist kultuuritust, õnnetust või viha. Teenindajat tajutakse nõrgemana, kelle peal saab ennast välja elada ilma tagajärgi kartmata. Lahendus ei ole siin mitte see, et kiusatav peab ise olema tugevam ja ennast kaitsma, vaid see, et süsteem võtab ta tugevamalt enda kaitse alla.“

Mida saab tööandja teha?

Nii Nele Peil kui ka Piret Kask nentisid, et kiusamist on alati olnud, kuid viimastel aastakümnel on sellest järjest rohkem räägitud ning probleemile tähelepanu pööratud. Naiste sõnul on oluline, et nendel teemadel räägitaks ka avalikult. See julgustab ka kiusamist kogevaid inimesi rääkima ning siis on neid võimalik paremini aidata.

„Meil on Circle K-s nulltolerants igasuguse ahistamise, kiusamise ja vägivalla suhtes,“ kinnitas Piret Kask ja lisas, et Circle K seisab oma töötajate eest ning tegeleb aktiivselt sellega, et töötajad sellise käitumisega kokku puutudes toetust ja abi saaksid – seda nii olukorra lahendamiseks kui ka võimalike tagajärgedega tegelemiseks.

„Peame ühiskonnas tervikuna süsteemselt tegelema kiusamisega. Teenindussektoris saab palju ära teha tööandja. Töötaja peab tundma, et tema mentor, juht ja tööandja on tema poolel, toetavad teda ning ei jäta teda üksi,“ ütles Peil lisades, et paljud kaubandusettevõtted pakuvad juba täna oma töötajatele mentorlust ja psühholoogilise toe teenuseid, toetavad füüsilist tervist ja kollektiivide ühtekuuluvustunde tegevusi. „Senisest enam võiksid tööandjad mõelda ka sellele, et halvasti käituvale kliendile anda selgelt märku, et nad ei saa karistamatult nõrgemaid kiusata,“ sõnas Peil.

„Circle K töökultuuri on aastate jooksul sisse viidud süsteem, mis aitab meil tööandjana märgata ja tegeleda kiusamisjuhtumitega ning loodetavasti ka sellist käitumist ennetada. Oleme välja töötanud teavitus- ja psühholoogilise nõustamiskanali, mille kaudu meie töötajad saavad soovi korral ka anonüümselt oma kogetust rääkida ning abi küsida,“ selgitab Kask ning lisab, et teenindusjaama juhatajal, kes igapäevaselt teenindusjaamade töötajatega tegeleb, on siinkohal väga suur ja oluline roll.

Circle K koolitab oma teenindusjaamade juhatajaid kiusavat, ahistavat ja vägivaldset käitumist ära tundma ja kuidas sellisele käitumisele reageerida ning töötajaid toetama.

„Oleme alati oma töötajate selja taga ning aastate jooksul on olnud ka üksikuid juhtumeid, mil oleme oma töötaja kaitseks kliendil keelanud meie teenindusjaama külastamise,“ ütles personalijuht.

Ta rõhutas, et Circle K tööandjana reageerib kõikidele teenindusjaama intsidentidele, et tagada töötajate heaolu töökohal. „Meie teenindusjaamad on varustatud erinevate turvasüsteemidega, millega teenindaja saab abi kutsuda ja mis aitavad juhtumeid tuvastada,“ nentis Kask.

Ennekõike olgem inimesed

„Tööandjad ja ettevõtjad saavad küll toetada oma töötajaid ning astuda omalt poolt samme, et töötajad tunneksid ennast töökeskkonnas turvaliselt, ent kahjuks ei lahenda need lõplikult seda probleemi, et sellist käitumist üldse poleks,“ tõdes Kask. „Võiksime inimestena pisut rohkem üksteisega arvestada ning olla empaatilisemad. Teenindaja, kes on esimest päeva tööl, on mõistetavalt pisut aeglasem ja ebakindlam. Kõik kliendile tüütuna näivad protseduurid on loodud meie klientide ja töötajate turvalisuse tagamiseks ja nende kallal norimiseks ei ole mõtet ennast teenindaja peal välja elada.“

Nele Peil nõustub, et saame kõik anda panuse, et kiusamist oleks järjest vähem ning julgustab inimesi vahele astuma, kui nähakse, et kaaskodanik teeb teenindajale või teisele kaaskodanikule liiga: „Eesti on meie ühine kodu ja meie seame selle reeglid.“

On väga oluline mõista, et kõik inimesed tajuvad kiusamist erinevalt – mõne jaoks süütuna näiv ütlus või valjem ja vihasem hääletoon võib teise jaoks olla emotsionaalselt raske taluda, eriti kui selliseid hetki kogetakse sageli.

Piret Kask soovib ennast panna teise inimese rolli: „Vaevalt meist keegi tahab ise kas või korra elus kogeda loo alguses kirjeldatud olukorda. Kas me kujutame ette, et sellist asja taluks meie ema, vend, laps või elukaaslane? Mõtleme sellele ja jätame negatiivsed emotsioonid ükskõik millisesse teenindusasutusse astudes selja taha ning hoopis naeratame meid teenindavale inimesele sõbralikult.“ Seetõttu on Circle K alustanud teenindusjaamades ka üle-eestilist teavituskampaaniat, kus kutsutakse inimesi olema teenindajate vastu heasoovlikud.