

23.11.2009

## TU:n jäsentutkimus kertoo: Teleala syö tekijänsä

### Teleoperaattoreiden huonon palvelun takana kiire ja hiostus. Ahdistus tiivistyy call centereissä.

Tiedonsaanti työasioista on ict-alalla (tele- ja tietoliikenneala) toimihenkilöalojen huonointa. Sairauspoissaolot ovat lähes kaksinkertaisia muihin toimihenkilöaloihin verrattuna. Työperäisiä henkisiä sairauksia esiintyy keskimääräistä enemmän. Työntekoa haittaa muita aloja suurempi jatkuva työn menettämisen pelko ja uupumus.

Alan ongelmat korostuvat henkilö- ja yritysasiakaspalvelutehtävissä ns. call centereissä toimivien toimihenkilöiden kohdalla.

Tiedot käyvät ilmi ammattiliitto Toimihenkilöunionin (TU) kaksiosaisesta jäsenkyselystä, johon vastasi helmikuussa 980 ja huhtikuussa 760 ict-alan toimihenkilöä.

Ict-alan toimihenkilöt työskentelevät mm. asiakaspalvelijoina, myyntineuvottelijoina, asiantuntijoina ja esimiehinä mm. teleoperaattoreiden ja numeropalvelu- ja verkkoyhtiöiden palveluksessa.

TU:n tutkimuksen hälyttävät tulokset ovat saaneet ict-alan luottamusmiehet liikkeelle. He vaativat työnantajilta toimia erityisesti puhelinasiakaspalvelutyötä tekevien toimihenkilöiden työolojen korjaamiseksi.

Toimihenkilöunionin työympäristöasiantuntija **Tarja Korkalainen** pitää ict-alan ongelmia merkinä siitä, että ainakin osa yrityksistä laiminlyö henkisen työsuojelun.

### Toimihenkilöalojen mustalammas

Ict-alan kysely oli osa TU:n koko jäsenistöä koskevaa työmarkkinatutkimuksesta, johon vastasi helmikuussa 17 000 ja huhtikuussa 13 000 asiantuntija- ja esimiestehtävissä työskentelevää toimihenkilöä.

Ict-alan tuloksia verrattiin tilastollisin menetelmin muihin aloihin (yhteensä noin 40 teollisuuden ja sitä lähellä olevien palvelujen alaa).

– Työmarkkinatutkimuksen syvemmät analyysit alojen työoloista ja työhyvinvoinnista osoittavat, että ict-ala on musta lammas lähes kaikissa mitatuissa pääulottuvuuksissa, TU:n tutkija **Petri Palmu** toteaa. Yhdessä suhteessa ict-ala poikkeaa edukseen. Lähtyökaverit tulevat hyvin toimeen keskenään.

– Osin tämä on yhteisön itsensä luoma suojautumiskeino johdon mielivaltaiseen päätöksentekoon ja tuskaan, joka aiheutuu mm. siitä, ettei omien työprosessien kehittämiseen anneta vaikutusmahdollisuuksia. Joko tuottavuuden ja työn laadun yhteys tunnetaan ict-firmissa hyvin huonosti tai sitten johtamista motivoi yksipuolinen lyhytaikaisten taloudellisten voittojen tavoittelu, Palmu tulkitsee.

23.11.2009

Hän painottaa, että ict-alan hyvä työkaverihenki on positiivinen mahdollisuus, kunhan vain ylin johto hoitaisi oman tonttinsa asianmukaisesti ja inhimillisesti.

### **Määräaikaiset 30–40-vuotiaat naiset pelon kehässä**

Ict-alalta nousi esiin huolestuttavia tuloksia mm. työn kuormittavuuteen, sairasteluun, työpaikan menettämisen pelkoon ja tulostavoitteiden suhteettomuuteen liittyen.

Kysyttäessä saako toimihenkilö riittävästi tietoa työhön liittyvissä asioissa, ict-alan tulos oli dramaattisesti heikompi kuin muilla sopimusaloilla (ict-alalla tyytyväisten suhde 2 kertaa alhaisempi kuin esimerkiksi rakennus-, energia- ja elintarvikealoilla).

Sairauspoissaoloja ict-alalla on puolitoistakertaisesti muihin aloihin verrattuna (keskiarvoina ict 15 pv/vuosi, muut 10 pv /vuosi).

– Lisäksi ict-alalla erityisesti määräaikaisessa työsuhteessa olevat 30-40 -vuotiaat naiset joutuvat usein olemaan töissä myös sairaana, ilmeisesti työpaikan menettämisen pelossa, tutkija Palmu kertoo.

### **Huoli työn menettämisestä**

Tutkimuksessa kävi ilmi, että ict-alalla pelko työnkuvan heikkenemisestä on noin kaksinkertainen ja työn menettämisestä noin kolminkertainen verrattuna muihin toimihenkilöaloihin keskimäärin. Myös henkisiä työperäisiä sairauksia, masennusta, ahdistusta ja uupumusta on ict-alalla enemmän kuin millään muulla TU:laisella alalla.

– Työpaikan menettämisen uhka on jopa 4-kertaa suurempi kuin tässä suhteessa parhaimmassa tilassa olevien alojen jäsenillä, Palmu sanoo.

Toimihenkilöunionin ict-alan sopimusalavastaava **Arto Heikkilä** ei ole yllättynyt tuloksesta. Hän pitää keskeisenä syynä teleyritysten "pyöröovistrategiaa".

– Vanhat kokeneet toimihenkilöt pistetään pihalle ja pienempipalkkaisia nuoria otetaan koko ajan tilalle. Asiakaspalvelukeskuksia siirrellään jatkuvasti paikkakunnalta toiselle. Kaikki näkyy palvelun laadussa, hyvää työtä on mahdoton tehdä näissä olosuhteissa.

### **Johto ei tunne työn arkea**

Kysyttäessä "ymmärtääkö työpaikan ylin johto työni merkityksen, vaatimukset ja olosuhteet", on ict-alan tulos kaikista heikoin koko toimihenkilökentässä. Esimerkiksi rakennusalan ylimmällä johdolla asia on tutkimuksen perusteella hallinnassa 3,5 kertaa ict-alan johtoa paremmin. Jos verrataan suuria (yli 500 toimihenkilöä) ict- ja rakennusalan yrityksiä, niin ict:n tilanne muuttuu dramaattisesti jopa 25 kertaa huonommaksi.

- On selvää, että ylin johto asettaa suhteettomia tulostavoitteita tuntematta asiakaspalvelun pakkotahtista työmäärää ja kuormittavuutta, Heikkilä kommentoi.

23.11.2009

**Call centereiden keppijohtaminen on kirosana henkilöstölle**

Heikkilä korostaa, että ict-alan pahoinvointi keskittyy voimakkaasti call centereiden puhelinpalvelutyöpaikkoihin. Hän pitää syynä niissä käytettyä kepillä johtamista.

– Säännöllisesti julkistetaan 3 heikointa toimihenkilöä tai kirjataan jokaisen myynnit fläppitaululle. Jos tulostavoitteet eivät täyty, ryhdytään uhkailemaan irtisanomisella.

Heikkilä kertoo call centereiden johtamisoppeihin kuuluvan sellaisia termejä kuin "lähivalmennus" ja "alisuoriutujamalli".

– Lähivalmennus on käytännössä lähiesimiehen tekemää painostusta, joka koetaan uhkailuna ja tiukkojen tavoitteiden entistä tarkempaan seurantaan. Alisuoriutujamalli tarkoittaa käytännössä toimihenkilön leimaamista, varoituksen antamista ja viime vaiheessa loppuun palaneen toimihenkilön irtisanomista.

**Huonon palvelun takana kiire ja hiostus**

Heikkilä arvioi, että esimerkiksi teleoperaattoreiden huono asiakaspalvelu ja negatiivinen asiakaspalaute aiheutuvat käytännössä siitä, etteivät puhelinpalvelun toimihenkilöt ehdi perehtyä työhönsä, tutustua tuotteisiin eivätkä keskittymään asiakkaan tarpeisiin.

– Ei anneta aikaa perehtyä uusiin tuotteisiin. Tavoitteet ovat niin tiukat, että puheluiden aikana pitää oppia.

Hänen mukaansa työntekijät eivät voi osallistua tavoitteiden määrittelyyn.

– Pelon kehä syntyy, kun pakotetaan tekemään töitä ilman taukoja, stressi kasvaa, sairauspoissaolot lisääntyvät ja samalla ihmiset eivät uskalla jäädä sairaslomalle, koska pelkäävät irtisanomista.

Heikkilä painottaa, että huono johtaminen kostautuu pahiten työnantajalle itselleen.

– Kielteinen asiakaspalaute kasvaa ja myyntitulokset heikkenevät, kun henkilöstön ammattitaidon kehittämiseksi ei ole aikaa. Toimihenkilö nähdään vain kuluna, ei osana tuottavaa organisaatiota.

**Työhyvinvointikortista pelastus?**

Yhtenä ratkaisuna luottamusmiehet ja Toimihenkilöunioni tarjoavat TU:n lanseeraaman Työhyvinvointikortin nopeaa ja laajaa käyttöönottoa alalla.

Työhyvinvointikortti on Toimihenkilöunionin aloite ja vastaus työssä jaksamiseen ja työurien pidentämiseen. Työhyvinvointikortti perustuu koulutuskokonaisuuteen, jossa koko henkilöstö saa perustiedot työhyvinvointiin vaikuttavista asioista.

23.11.2009

Toimihenkilöunionin työympäristöasiantuntijan Tarja Korkalaisen mukaan ict-alan ongelmat ovat juuri niitä, joiden vuoksi liitto on tehnyt aloitteen Työhyvinvointikortti-koulutusjärjestelmän rakentamiseksi Suomeen.

– Korttia tarvitaan, koska yhä useammalla alalla yhdistyvät suuret työvaatimukset ja vähäinen sosiaalinen tuki.

Korkalaisen mukaan vaarana on työuupumus ja mielen järkkäminen.

– Äärimmillään uhkana ovat työn vuoksi tehdyt itsemurhat, kuten on jo nähty Ranskan ict-alalla, Korkalainen ravistelee työnantajia ja varoittaa yrityksiä vaikenemasta ongelmista.

Hän uskoo, että Työhyvinvointikortista saataisiin nopea apu niihin ict-alan yrityksiin, joissa henkilöstöpolitiikka on pahasti kriisiytynyt.

– Korttiin kuuluva koulutus auttaa koko henkilöstöä tunnistamaan hyvinvointiin ja jaksamiseen liittyvät riskit. Keskeinen kohderyhmä ovat esimiehet, henkilöstöhallinto, työsuojausvaltuutetut ja muut luottamushenkilöt.

Kortin kokeiluun tarvitaan pilottirytyksiä ensi vuonna. Korkalainen kertoo, että TU:laisten ict-alan luottamusmiesten verkostossa on käyty vilkasta keskustelua kortin käyttöön otosta alalla.