



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Seksuaalisen häirinnän kohtaaminen ravintolan salin esimiestyössä

Salomaa, Anna-Julia

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Seksuaalisen häirinnän kohtaaminen ravintolan salin esimiestyössä

Anna-Julia Salomaa
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2018

Salomaa, Anna-Julia

Seksuaalisen häirinnän kohtaaminen ravintolan salin esimiestyössä

Vuosi 2018 Sivumäärä 42

Seksuaalinen häirintä on ollut paljon esillä mediassa ja muussa julkisessa keskustelussa parin viime vuoden aikana. Myös työelämässä tapahtuvaan seksuaaliseen häirintään on alettu vähitellen puuttua. Tässä opinnäytetyössä on tavoitteena selvittää haastatteluiden avulla, miten ravintolan salin esimiehen tulisi toimia, kun asiakas häiritsee seksuaalisesti työntekijää. Lähtötilanne on siis se, että häirintää on tapahtunut. Tässä työssä ei etsitä ennaltaehkäiseviä keinoja seksuaalisen häirinnän torjumiseen. Aiemmissa laajemmin työelämää koskevissa tutkimuksissa on todettu, että seksuaalisen häirinnän uhrina on useimmin nuori nainen, jolla on epävarma työsuhde, ja että seksuaaliseen häirintään liittyy usein valta-asetelmia häiritsijän ja häirityn välillä.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Palvelualojen ammattiliitto PAM ry ja työn tarkoituksena on kerätä liitolle lisää tietoa seksuaalisesta häirinnästä ravintola-alalla. Toimintaympäristönä ravintola-ala on monipuolinen ja tässä yhteydessä ravintoloiksi määritellään yksityisellä palvelualalla toimivat ravitsemisalan yritykset. Ravintolan salityö kattaa kaiken ravintolan asiakaspalvelutyön. Esimiestyö ravintolassa vaihtelee paikan ja liikeidean mukaan.

Teoreettisen viitekehyksen muodostamiseksi käytettiin toimeksiantajalta saatua aiheesta aiemmin liiton tekemää kyselyä sekä laajempaa pohjoismaista tutkimusta seksuaalisesta häirinnästä ravintola- ja matkailualalla. Muina lähteinä käytettiin pääasiassa kirjallisuutta työterveydestä ja -turvallisuudesta ja niiden johtamisesta sekä seksuaaliseen häirintään liittyvää kirjallisuutta ja tutkimuksia. Kirjallisuuden lisäksi opinnäytetyön tekijä myös keräsi haastatteluaineiston. Haastatteluissa kysyttiin haastateltavien omien kokemusten lisäksi ratkaisuehdotuksia siihen, miten esimiesten tulisi reagoida, kun asiakas häiritsee työntekijää seksuaalisesti.

Haastatteluiden tuloksista kävi ilmi, että häirintää kokeneet työntekijät toivoisivat ensisijaisesti esimiesten olevan läsnä ja ottavan tosissaan työntekijän kokeman tilanteen. Muita ehdotuksia olivat esimerkiksi säännölliset henkilökunnan palaverit ja parempi perehdytys vaikeiden asiakkaiden kohtaamiseen. Haastatteluissa keskusteltiin myös muista aiheeseen liittyvistä asioista, kuten jokaisen henkilökohtaisista oikeuksista ja häirintää sallivasta alan kulttuurista.

Asiasanat: Seksuaalinen häirintä, ravintola-ala, esimiestyö

Salomaa, Anna-Julia

Encountering Sexual Harassment as a Restaurant Floor Manager

| Year | 2018 | Pages | 42 |
|------|------|-------|----|
|------|------|-------|----|

For the past couple of years, sexual harassment has been a popular topic in the media and other public forums. Sexual harassment can happen everywhere, and the work environment is no exception. This thesis discusses how restaurant floor managers should react or act when a worker faces unwanted behavior from the customer. This research does not focus on establishing preventive measures to sexual harassment, but rather the objective is to focus on what should be done after an employee has encountered unwanted behavior from a customer. Previous research on sexual harassment in a work environment has shown that young women with temporary employment contracts are more likely to be victims of sexual harassment, and those situations usually contain some forms of supremacy against the victims.

This thesis was commissioned by the Service Union United PAM, which is the largest trade union for people working in the private service section in Finland. The contact person from the commissioner is the research manager. The objective of this research for PAM is to obtain more information about sexual harassment in restaurants and possibly use that information for future research. Restaurant floor work in this thesis refers to all the customer service work in a restaurant. The work of a floor manager varies depending on the business idea of a restaurant.

The main sources in this thesis are two previous studies on sexual harassment. The other one was made by the commissioner about sexual harassment in the service industry in Finland, and the other was a survey about sexual harassment in the hospitality industry in the Nordic Countries (Finland, Sweden, Norway, Iceland and Denmark). Literature on managing safe and healthy work environments and literature on sexual harassment in general are also covered in this thesis. Data were also collected by interviewing employees, who have experienced sexual harassment. The objective of the interviews was to map ways for the manager to react and/or act when a customer harasses an employee.

The results of the interview were clear. The employees interviewed for this thesis wanted the manager to be available for the person faced with a difficult customer. They also wanted the manager to take matters seriously as many of the employees reported that previously their manager has diminished their experience. Other issues discussed in the interviews were for example the culture in general in the restaurant industry and how it tolerates sexual harassment and some of the employees wished for regular staff meetings and better orientation for situations with difficult customers.

Keywords: Sexual harassment, restaurant industry, management

Sisällys

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Johdanto..... | 6 |
| 2 | Palvelualojen ammattiliitto PAM ry ja ravintola-ala..... | 7 |
| 2.1 | Palvelualojen ammattiliitto PAM ry..... | 7 |
| 2.2 | Ravintola-ala | 8 |
| 2.2.1 | Ravintolan salityö | 9 |
| 2.2.2 | Ravintolan esimiestyö | 10 |
| 3 | Seksuaalinen häirintä..... | 12 |
| 3.1 | Keskeiset lait ja työturvallisuuden johtaminen..... | 13 |
| 3.1.1 | Tasa-arvolaki..... | 14 |
| 3.1.2 | Rikoslaki ja yhdenvertaisuuslaki | 14 |
| 3.1.3 | Työturvallisuuden johtaminen | 15 |
| 3.2 | Seksuaalinen häirintä ravintola-alalla | 16 |
| 3.2.1 | Uhrit ja tekijät..... | 17 |
| 3.2.2 | Riskitekijät ja ennaltaehkäisy..... | 17 |
| 3.3 | Seksuaalisen häirinnän tapahtuessa | 19 |
| 4 | Seksuaalisen häirinnän kohtaaminen esimiestyössä | 20 |
| 4.1 | Tutkimusmenetelmänä avoin haastattelu | 22 |
| 4.2 | Tulosten analysointi | 24 |
| 4.3 | Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus..... | 25 |
| 5 | Haastatteluiden toteuttaminen ja niiden tulokset..... | 25 |
| 6 | Johtopäätökset | 30 |
| | Lähteet: | 34 |
| | Kuvat. | 38 |
| | Taulukot | 39 |
| | Liitteet..... | 40 |

1 Johdanto

Seksuaalinen häirintä ja ahdistelu ovat olleet erityisen esillä mediassa ja muussa julkisessa keskustelussa parin viime vuoden aikana. Se ei ole sattumaa, vaan osa isompaa tasa-arvon edistämiseen tähtäävää toimintaa maailmanlaajuisesti. Vaikka kaikki sukupuolet voivat kohdata seksuaalista häirintää, on uhrina useimmiten kuitenkin nainen. Useissa julkaisuissa ja tutkimuksissa todetaan, että myös työelämässä naiset ovat todennäköisempiä seksuaalisen häirinnän uhreja kuin miehet. Teollistuneissa maissa jopa puolet naisista on kokenut seksuaalista häirintää työelämässä (ks. esim. ITUC 2008/1; FRA 2014.) World health organization WHO (2018) arvioi, että joka kolmas nainen on kohdannut fyysistä tai psyykkistä seksuaalista väkivaltaa elämänsä aikana (World health organization 2018).

Palvelualoihin kuuluu monipuolisesti eri aloja. Niitä ovat esimerkiksi kaupan ala, kauneudenhoitopalvelut sekä matkailu- ja ravintola-ala. Naisvaltaisena alana pidetyn palvelualan työntekijöille seksuaalinen häirintä on tuttua. Useimmiten ahdistelija on esimies tai kollega, mutta häirintää tapahtuu myös asiakkaiden toimesta. Palvelualojen ammattiliitto PAMin (2015) teettämän kyselyn mukaan 45 % palvelualoilla työskentelevistä naisista ja 16 % miehistä on joutunut asiakkaan ahdistelemaksi työssään. Hotelli- ja ravintola-alan työntekijöistä kyselyyn vastanneista 50 % on joutunut asiakkaan ahdistelemaksi. Samassa tutkimuksessa todetaan, että lähes puolet naisista on kertonut esimiehelleen ahdistelusta. (PAM ry 2015.) Palvelutyössä on siis aika todennäköistä kohdata seksuaalista häirintää.

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen ja sen tavoitteena on tehdä haastattelututkimus, jonka avulla selvitetään, miten ravintolan salin esimiesten tulisi toimia tai reagoida, kun työntekijä kertoo joutuneensa asiakkaan häiritsemäksi tai ahdistelemaksi. Tutkimuksen lähtökohtana on siis tilanne, jossa ahdistelua tai häirintää on tapahtunut. Tarkoituksena ei ole siis etsiä ennaltaehkäiseviä keinoja torjua häirintää tai ahdistelua. Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Palvelualojen ammattiliitto PAM ry ja yhteyshenkilönä on liiton tutkimuspäällikkö. Toimeksiantajan tarkoitus on saada lisää tietoa palvelualoilla tapahtuvasta häirinnästä ja ahdistelusta, sekä lisää materiaalia, joiden avulla voidaan suunnitella esimerkiksi tulevia koulutuksia ja antaa ohjausta tai tehdä uusia tutkimuksia.

Tässä opinnäytetyössä on johdanto, neljä sisältöluvua ja johtopäätökset, sekä lähdeluettelo ja kaksi liitettä. Ensimmäisessä varsinaisessa sisältöluvussa, eli opinnäytetyön toisessa luvussa, esitellään opinnäytetyön toimintaympäristö sekä toimeksiantajana toimiva Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. Kolmannessa luvussa määritellään seksuaalinen häirintä, käydään läpi keskeiset lait sekä käsitellään seksuaalista häirintää ravintolan sisällä. Neljännessä luvussa esitellään itse tutkimus ja siihen valikoitu tutkimusmenetelmä. Viimeisessä sisältöluvussa esitellään tutkimuksen tulokset.

2 Palvelualojen ammattiliitto PAM ry ja ravintola-ala

Kaikki ihmiset käyttävät elämänsä aikana lukemattomia palveluita. Yleiskielessä palveluihin luetaan niin terveystalot kuin yksityisesti tuotetut vapaa-ajan ja hyvinvoinnin palvelut. Palvelualoista puhuttaessa viitataan kuitenkin muihin kuin julkisin varoin tuotettuihin palveluihin. Yksityiset palvelualat työllistävät Suomessa noin 900 000 henkilöä, ja on yksi suurimmista työllistäjistä Suomessa. (PALTA ry 2018, 6.) Yksityisiin palvelualoihin kuuluu matkailu- ja vapaa-ajan palveluiden lisäksi myös elämyspalveluita, kauneudenhoitopalveluita, kaupan ala ja apteekkipalvelut. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry on näiden alojen isoin liitto Suomessa. (PAM ry 2018/1).

Asiakkaan rooli palveluiden käyttäjänä on myös muuttunut 2000-luvulla. Asiakas ei ole enää tuotteen tai palvelun passiivinen loppukäyttäjä, vaan asiakas on tärkeä osa palveluiden tuottamista. Tällaisella asiakaslähtöisyydellä on mahdollista räätälöidä palveluita asiakkaan mukaan. Asiakas ei myöskään pelkää ostaa palvelua, vaan sen tuottamaa hyötyä. (Grönroos 2009, 25; 426.) Asiakkaalla on siis aiempaa enemmän valtaa vaikuttaa omaan palvelukokemukseensa.

2.1 Palvelualojen ammattiliitto PAM ry

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry (myöhemmin tekstissä PAM) on yksityisten palvelualojen työntekijöiden ammattiliitto. Siihen kuuluu 230 000 jäsentä, joista noin 80 % on naisia. Sen pääasiallinen tehtävä on toimia työntekijöiden edustajana sopimusneuvotteluissa. Se tarjoaa jäsenilleen myös erilaisia koulutuksia ja muuta alaan liittyvää tietoa, sekä lakimiespalveluita. PAMin pääsopimusalat ovat vähittäis- ja tukkukauppa, matkailu- ja ravintola-ala, siivous- ja kiinteistöpalvelu, apteekki, kampaamoala, erityisalajat ja esimiehet. PAM tekee yhteistyötä muiden pohjoismaisten palvelualojen liittojen kanssa ja on osa Hotelli-, ravintola-, catering- ja matkailualan työntekijöiden Pohjoismaista Unionia (PU HRCT) /Nordiska Unionen för anställda inom Hotell, Restaurang, Catering och Turism (NU HRCT). (PAM ry 2018/1.)

PAMin päätäntävällän muodostavat valtuusto ja hallitus. PAMin puheenjohtajana toimii Ann Selin. Valtuusto muodostuu puheenjohtajasta, 2 varapuheenjohtajasta, 50 jäsenestä ja 10 yleisvarajäsenestä. Liiton hallitukseen kuuluu hallituksen puheenjohtajan lisäksi tämän varajäsen, 15 hallituksen jäsentä ja 3 yleisvarajäsentä. PAM työllistää myös tutkijoita, lakimiehiä ja eri alojen asiantuntijoita. Vuonna 2017 se työllisti 188 henkilöä. (PAM ry 2018/1.) PAM toimii pääasiassa sen jäsenten maksamien jäsenmaksujen voimin. Sillä on myös jonkin verran muuta taloutta turvaavaa toimintaa, kuten sijoituksia. Puolet liiton jäsenistä on kaupan

alalta, mutta ravintola-alan työntekijät muodostavat toiseksi suurimman jäsenmäärän, 21 % kaikista jäsenistä. (PAM ry 2017.)

PAM osallistuu julkiseen keskusteluun yhteiskunnassa aktiivisesti. Vuonna 2018 PAM on ollut esillä mediassa etenkin työehtosopimusneuvotteluiden osapuolena ja se on myös ottanut osaa keskusteluun hallituksen suunnitelmista helpottaa irtisanomislakia pienissä yrityksissä. PAM ottaa säännöllisesti osaa keskusteluun myös koulutukseen ja tasa-arvoon liittyvissä asioissa ja se ajaa aktiivisesti esimerkiksi palkkatasa-arvoa. (PAM ry 2018/1.) Maaliskuussa 2018 julkaistu lausunto eduskunnalle palvelualojen nykytilasta ja kehityksestä myös kommentoi yhteiskunnan tilaa ja tulevaisuutta palvelualojen näkökulmasta. Ikääntyvä väestö ja monikulttuuristuva yhteiskunta muokkaavat tulevaisuuden palveluita ja palveluiden tarvetta. PAM myös korostaa matkailualojen olevan tärkeä kilpailuvaltti tulvaisuudessa ja matkailualoja tulisivatkin siitä syystä kehittää entisestään ja vahvistaa yhteistyötä myös maan rajojen ulkopuolella. (PAM ry 2018/2.)

2.2 Ravintola-ala

Ravintolaksi luetaan liiketoiminta, jonka pääasiallinen tarkoitus on tarjota ammattimaisesti valmistettua ruokaa ja/tai juomaa asiakkailleen. Ravintolaksi luetaan siis baarit, ruokaravintolat, lounasravintolat, pikaruokaravintolat, yökerhot, pubit ja jotkut tilaustoimintaan perustuvat yritykset. (Ammattinetti 2018.) Tässä opinnäytetyössä ravintolalla tarkoitetaan jotain edellä mainituista ja esimerkiksi työpaikkaruokalat sekä anniskeluluvattomat kahvilat ja muu elintarvikemyynti (huoltoasemat ja kioskit) on rajattu pois määritelmästä.

Ravintolatyö saattaa vaihdella suurestikin eri yritysten välillä liikeideasta riippuen, vaikka töitä tehtäisiin samalla ammattinimikkeellä. Näitä nimikkeitä ovat esimerkiksi tarjoilija, kokki, baaritarjoilija ja astiahuoltaja tai saliapulainen. Ravintolan esimiehenä voi toimia vuoropäällikkö, ravintolapäällikkö, hovimestari, baarimestari, vuoromestari ja keittiömestari. Yleensä ravintoloissa, joissa on keittiö ja joissa tarjotaan ruokaa, eri henkilöt huolehtivat keittiön ja salin työtehtävistä, sekä niissä on eri esimiehet. Ravintolan salilla tarkoitetaan kaikkea ravintolan suoraa asiakaspalvelutyötä. (Ammattinetti 2018.)

Ravintola-ala on osa matkailutoimialoja, joihin lasketaan majoitus- ja ravintolapalvelut, sekä jotkut vapaa-ajan palvelut. Kaiken kaikkiaan matkailutoimialat työllistävät noin 5,5 % työvoimasta Suomessa. Matkailualan työllistävyys on kasvanut 43 % viimeisen 20 vuoden aikana, vaikka muilla aloilla työllistävyys on laskenut. Matkailuala on siis merkittävä toimiala Suomessa. Ravintola-ala on osa matkailualoja ja se työllistää noin puolet kaikista matkailualan työntekijöistä Suomessa, eli noin 70000 ihmistä. Ravintola-alan yrityksiä on paljon ja esimerkiksi vuonna 2016 Suomessa toimi 10075 ravintolaa. (MaRa 2018.)

Matkailu- ja ravintola-alan edunvalvontajärjestö MaRa ry:n mukaan matkailualalla työskentelevistä 30 % on alle 30-vuotiaita (MaRa 2018). Nuorten lisäksi ravintola-ala on merkittävä työllistäjä ulkomaalaistaustaisille henkilöille. Tilastokeskuksen mukaan joka neljäs Suomen ravintoloista on ulkomaalaistaustaisessa omistuksessa, jolla tarkoitetaan sitä, että yrittäjä on ulkomaalaistaustainen Suomen tai muun maan kansalainen ja yrittäjänä Suomessa. (Rajaniemi 2018.)

Ravintola-alan kasvusta kertoo myös ainakin se, että alalla on jatkuva pula ammattitaitoisista työntekijöistä. Pääkaupunkiseudun lisäksi esimerkiksi Lapin sesonkiravintoloihin on haastavaa löytää tekijöitä kaudeksi. Työvoimapulaa selitetään muun muassa matalalla palkkauksella ja työn rankkuudella, mikä ei houkuta uusia ihmisiä hakeutumaan alalle. (Talouselämä 2017.)

Kausiluonteisuuden lisäksi ravintola-alalle on ominaista, että alan merkittävä työllistäjä on vuokratyöfirmat. Työsuhteet saattavat olla lyhyitä tai töitä tarjotaan ja tehdään tarpeen mukaan. (Äijö 2010.) Vuokratyö ja työsuhteen laatu vaikuttavat muillakin tavoilla alan houkuttelevuuteen. Esimerkiksi Palvelualojen ammattiliiton työympäristöasiantuntija Seija Virran Helsingin sanomissa julkaistun mielipidekirjoituksen mukaan työsuhteiden laatu vaikuttaa seksuaaliseen häirintään niin, että epävarmassa työsuhteessa olevat kärsivät siitä eniten (Virta 2018).

2.2.1 Ravintolan salityö

Ravintolatyölle ominaista on se, että työntekijöillä saattaa olla useampi työpaikka yhtä aikaa tai töitä tehdään opiskeluiden ohella. Ravintolatyöntekijöiden ammattinimikkeet jakautuvat työtehtävien mukaan. Tarjoilijaksi kutsutaan siis henkilöä, joka huolehtii ravintolan asiakaspalvelusta sekä ruuan ja juoman tarjoilusta, vaikka tällä olisi eri nimikkeen antava pohjakoulutus. Ravintolan eri työtehtäville on kuitenkin erilaisia vaatimuksia laissa, joita ovat esimerkiksi anniskelu- ja hygieniapassit. Anniskelupassi on työntekijän osoitus anniskelulainsäädännön tuntemisesta ja antaa työntekijälle oikeuden toimia anniskelusta vastuussa olevana henkilönä anniskeluravintolassa (Anniskelupassi 2018). Hygieniapassi taas on keittiössä elintarvikkeiden kanssa työskentelevän henkilön osoitus riittävästä hygieniosaamisesta (Hygieniapassi 2018).

Ravintolan asiakaspalvelun työtehtävät vaihtelevat paikan ja liikeidean mukaan. Tarjoilijoiden pääasiallisena vastuuna on hoitaa tuotteiden myynti asiakkaille, ruuan tarjoilu ja rahastaminen. Joissain paikoissa tarjoilijat saattavat myös hoitaa baaria, jolloin päävastuuna on juomasekoitusten tekeminen. Baaritarjoilijoiden ja -mestarien pääasiallinen työtehtävä on valmistaa juomasekoituksia ja hoitaa muuta ravintolan juomatuotteeseen liittyviä asioita, mutta

joissain paikoissa he myös kantavat ruokaa pöytiin ja osallistuvat muuhun tarjoilutyöhön. Kaikessa ravintolan asiakaspalvelutyössä tuotetuntemus, sosiaaliset taidot sekä vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä. (Ammattinetti 2018.)

Asiakaspalvelutyö on muuttunut viimeisen kymmenen vuoden aikana paljon. Asiakaspalvelijalta odotetaan myös ravintolatyössä enemmän kuin aiemmin. Asiakaspalvelijat eivät ole enää pelkkiä välittäjiä asiakkaan ja palvelutuotteen välillä, vaan heidän odotetaan olevan oman alansa asiantuntijoita, eikä asiakaspalvelutilanne pääty siihen, kun asiakas on maksanut tuotteen tai palvelunsa. Grönroos (2009) kirjoittaa: ”Palvelut ovat prosesseja, joissa joukko yrityksen resursseja [=asiakaspalvelijat] on vuorovaikutuksessa niin, että asiakkaiden toimintoihin ja prosesseihin syntyy arvoa (Grönroos 2009, 82)”. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakkaan tulee saada ostamastaan tuotteesta tai palvelusta muutakin hyötyä kuin pelkkä fyysinen tuote tai esimerkiksi ravintolan annos. Yhä useampi asiakas hakeekin ravintolakäynnistään myös aineettomia elämyksiä ja muita kokemuksia, kuten erilaisia palvelupaketteja. (Grönroos 2009, 35; 82; 222.)

Hyvä esimerkki muuttuvasta ravintolan palvelukulttuurista on, kun Suomen suurimpiin ravintolatoimijoihin kuuluva S-Ryhmä muutti suosittujen Amarillo-ravintoloidensa tarjoilijoiden titelit ”viihdyttäjiksi”, baaritarjoilijat ”bartainereiksi” ja kokit ”cheftainereiksi”. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että tarjoilijat ovat rennosti asiakkaiden seurassa ja auttavat heitä muutenkin kuin ruokailuun liittyvissä asioissa, ja että asiakas saisi ravintolakäynnistään kokonaisvaltaisen elämyksen. S-ryhmän mukaan muutos on toteutettu asiakaspalautteiden perusteella palvelun parantamiseksi. (Perttula 2018.)

2.2.2 Ravintolan esimiestyö

Suomessa ravintolan esimiehinä voivat toimia restonomit tai johtamisen erikoisammattitutkinnon suorittaneet henkilöt. Myös ammattiliitot tarjoavat erilaisia koulutuksia esimiestyöhön. Monet ravintolat eivät kuitenkaan vaadi esimiehiltään muodollista pätevyyttä, vaan esimieskoulutus käydään työpaikalla työn ohessa. Johtamisen erikoisammattitutkinto on opetushallituksen hyväksymä lähiesimiestyön näyttötutkinto. Tutkinto voidaan muokata opiskelijan henkilökohtaisten valmiuksien ja alan mukaan. Tutkinnolla osoitetaan taidot käytännön johtamistyössä. Tutkinnon pakollinen osa käsittää johtajana toimimisen, jonka lisäksi opiskelija valitsee yhden valinnaisen tutkinnon osan ja suorittaa sen. Valittavana on henkilöstön johtaminen, asiakkuuksien johtaminen, tuotannon johtaminen ja verkostojen johtaminen. (Opetushallitus 2011.)

Restonomin tutkinto on alempi korkeakoulututkinto, joka suoritetaan ammattikorkeakoulussa. Restonomit valmistuvat monipuolisiin työtehtäviin palvelualoille, esimerkiksi

matkailupalveluihin, tapahtumapalveluihin ja ravintola-alalle. Restonomiopintojen painotus on koulukohtaista, joten opintojen sisällöt saattavat vaihdella suurestikin. (Ammattina restonomi 2013, 7.) On siis täysin oppilaitoksesta kiinni, miten työturvallisuusasioita opetetaan ja sisällytetään opintoihin.

Esimiehen työtehtävät vaihtelevat ammattinimikkeen ja työpaikan mukaan. Yleensä ravintolapäällikön vastuulla on koko ravintolan ja sen työntekijöiden päivittäinen johtaminen, operatiivisen toiminnan suunnittelu ja hallinnolliset työt, sekä salihenkilökunnan rekrytointi. Keittömestarin tai -päällikön päävastuu on keittiön operatiivinen johtaminen ja ruokalistojen suunnittelu, sekä keittiöhenkilökunnan rekrytointi. Yrityksen koosta riippuen niissä voi myös olla muita esimiehiä, esimerkiksi vuoropäälliköitä ja hovimestareita, sekä keittiön vuoromestareita. Alempien esimiesten tehtävänä on osallistua päivittäisen työn suunnitteluun ja johtamiseen. Heillä voi myös olla muita työtehtäviä. (Ammattinetti 2018.)

Muuttuva palvelukulttuuri tuo myös esimiestyöhön uudenlaisia haasteita. Esimiehen pitää päivittäisen työn johtamisen lisäksi esimerkiksi hallita markkinointiin ja henkilöstöjohtamiseen liittyviä asioita. Monilla aloilla on nykyään tiukat tehokkuusvaatimukset ja työn laatua arvioidaan ainoastaan tuloksen perusteella, vaikka palvelutyössä työn laatuun panostaminen ei välttämättä näy nopeasti. Usein pelkkä lukujen tuijottaminen ja kuluissa säästäminen heikentää palvelun laatua ja asiakaskokemusta. (Grönroos 2009, 252 - 253.) Hyvin johdettu ja tyytyväinen henkilöstö on avaintekijä menestyvässä yrityksessä ja tärkeä strateginen valinta. Usein ongelmia syntyy, kun yritykset alkavat nähdä henkilöstön pelkkänä kustannustekijänä sen sijaan, että kokisivat henkilöstön tärkeänä sijoituksena, joka parhaassa tapauksessa palautuu moninkertaisena voittona yritykselle. (Kauhanen 2010.)

Nykyään on myös kiinnitetty huomiota siihen, miten työn johtaminen ja esimiestyö käsitellään. Ravintolan esimies johtaa henkilöitä ja heidän osaamistaan, eikä pelkästään työtä. Osaamisen johtamisessa on oleellista tuntee ja tietää johdettavien kyvyt ja taitotaidot. Yritysten on myös arvioitava tilannekohtaisesti, johdetaanko osaamista vai johdetaanko suoritusta. Jatkuvassa muutoksessa toimivat yritykset hyötyvätkin ehkä eniten siitä, että johdettavien osaamista arvioidaan tilannekohtaisesti, ja että jokaiselle laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma. Henkilön pätevyys ja asiantuntemus muodostuu tiedoista, taidoista ja kokemuksesta. (Kauhanen 2010.) Nykyaikaiseen johtamiskulttuuriin ei myöskään kuulu liian tiukka hierarkia, vaan esimies on neuvotteleva ja työtä johdetaan vuorovaikutuksessa sen tekijöiden kanssa (YLE uutiset 2018).

3 Seksuaalinen häirintä

Seksuaalinen ja sukupuolinen häirintä ovat olleet julkisessa keskustelussa 1980-luvulta asti. Seksuaalinen ja sukupuolinen häirintä käsitetään usein samana asiana, vaikka sukupuolinen häirintä viittaakin vahvemmin sukupuoleen, usein naisiin, kohdistuvaan syrjintään tai perinteisten sukupuolinormien loukkaamiseen. Seksuaalisesta häirinnästä on Suomessa ryhdytty keskustelemaan avoimemmin tasa-arvolain ja sukupuolisesta häirinnästä keskustelemisen myötä. Sukupuolisen ja seksuaalisen häirinnän ero on myös siinä, että seksuaalinen häirintä kohdistuu ihmiseen tämän sukupuolesta riippumatta. (Vilka 2011, 34.)

Seksuaalista häirintää voi olla fyysinen häirintä tai ahdistelu, verbaalinen eli sanallinen häirintä ja non-verbaalinen eli sanaton häirintä. Fyysisellä häirinnällä tarkoitetaan sitä, kun joku loukkaa jonkun toisen fyysistä koskemattomuutta, takapuolesta kouriminen on esimerkiksi fyysistä häirintää. Verbaalisella häirinnällä tarkoitetaan epäasiallista seksuaalissävyytteistä huutelua, jolla on usein tarkoitus saada alennettua vastapuolen arvoa. Non-verbaalinen häirintä voi olla esimerkiksi häiritsevien tai pornoaiheisten kuvien levittäminen tai esillä pitäminen esimerkiksi työpaikan taukhuoneessa. Verbaalista tai non-verbaalista häirintää voi tapahtua myös vahingossa, jolloin toinen tulee vahingossa loukanneeksi toista henkilöä. Seksuaalinen häirintä on aina yksilön subjektiivinen kokemus, mikä vaikeuttaa sen tarkkaa määrittämistä. (Vilka 2011, 34 - 37.)

Taulukkoon 1 on koottu yleisimmät seksuaalisen häirinnän ja ahdistelun muodot:

| | |
|---------------------------------|---|
| Fyysinen häirintä ja ahdistelu: | Koskettelu, kouriminen, hively, sively, taputtelu, halaaminen, kiinni pitäminen, pakottaminen |
| Verbaalinen häirintä: | Huutelu, epäsovivat vitsit, seksuaalissävyytteinen ehdottelu tai kommentointi |
| Non-verbaalinen häirintä: | Seksuaalissävyytteinen kuvasto, pornoaineistot, häiritsevät viestit, eleet, ilmeet |

Taulukko 1: Seksuaalinen häirintä

Arkipuheessa myös hyväksikäytöstä ja häirinnästä saatetaan puhua synonyymeinä. Seksuaalinen häirintä eroaa seksuaalisesta hyväksikäytöstä sillä, että häirinnällä pyritään osoittamaan häiritäjän sukupuolista ylivaltaa häirittyä kohtaan. Seksi ja seksuaaliset teot ovat näissä tilanteissa enemmänkin välineitä kuin päämääriä. Seksuaalinen hyväksikäyttö taas pyrkii fyysisiin seksuaalisiin tekoihin toisen kanssa pakottamalla. Seksuaalinen häirintä on myös aina yksilön itse määritettävä asia; jokaisella on oikeus päättää, millaisen käytöksen kokee seksuaalisena häirintänä. Seksuaaliselle häirinnälle on myös ominaista, että häirintätilanteelle ei useinkaan

ole todistajia ja se on toistuvaa. Tasa-arvolailta pyritään suojaamaan ihmisiä seksuaaliselta häirinnältä. (Vilka 2011, 36 - 37.)

Flirtin, kiusoittelun ja seksuaalisen häirinnän välille on ajoittain vaikea vetää selkeää rajaa työyhteisön sisällä. Ison ero on kuitenkin siinä, että flirttailu perustuu molemminpuoliseen kiinnostukseen ja seksuaalinen häirintä ei. Määrittelyn tekee hankalaksi myös usein se, että häiritetty ei osaa eritellä, minkä asian on kokenut loukkaavaksi. Työyhteisön sisäinen huumori ja kanssakäyminen muuttuu helposti häirinnäksi, jos työkuultuurista ja käytännöistä ei kyetä keskustelemaan työyhteisön sisällä avoimesti. (Vilka 2011, 61 - 62.)

Englantilainen sosiologi Jeff Hearn (2001) kirjoittaa, että seksuaalinen häirintä on usein erotettu kiusaamisesta ja fyysisestä väkivallasta työpaikoilla, vaikka kaikissa on kyse saman ilmiön eri puolista. Kiusaaminen, häirintä ja fyysinen väkivalta heijastuvat kaikki organisaatioiden valtarakenteesta. Hearn myös kirjoittaa, että jos kiusaamista, häirintää tai väkivaltaa jatkuvasti tapahtuu ja siihen ei puututa, normalisoi se ilmiötä. Häirinnästä tehdään myös usein yleistyksiä oletetusta häiritsijästä ja häirinnän kohteeksi joutuneesta. (Hearn 2001, 56.)

Seksuaalinen häirintä työpaikoilla saattaa aiheuttaa ongelmia työyhteisölle. Seksuaalinen häirintä lisää poissaoloja ja sairauslomia. Häirintää salliva työympäristö myös luo painostavan työilmapiirin, joka voi lisätä työpahoinvointia. (Launis 2018, 41.) Häirintä harvoin siis on pelkästään yksilön asia työyhteisössä. Se voi myös heijastua esimerkiksi asiakassuhteisiin ja laajemmin yhteiskuntaan. (Vilka 2011, 104 - 105.)

3.1 Keskeiset lait ja työturvallisuuden johtaminen

Seksuaaliseen häirintään ja seksuaaliseen väkivaltaan kiinnitetään aiempaa paremmin huomiota kaikilla yhteiskunnan osa-alueilla. Globaalisti on myös ryhdytty kiinnittämään huomiota naisiin kohdistuvaan väkivaltaan esimerkiksi sotien ja muiden konfliktitilanteiden aikana. Tasa-arvon ja siihen liittyvien asenteiden muutoksen kannalta välillisesti tärkeitä lakeja Suomen lainsäädännössä olivat vuonna 1986 voimaan tulleet nimilaki, joka salli naisen pitää oman sukunimensä avioliitossa sekä vuoden 1994 lakimuutos, joka teki raiskauksesta avioliitossa rikoksen. Tasa-arvoasioiden kannalta tärkeää tasa-arvolakia alettiin Suomessa valmistella jo vuonna 1970 ja se tuli voimaan vuonna 1986. Siihen tehtiin tarkennuksia vuonna 2005, jolloin lisättiin sukupuoleen kohdistuvan syrjinnän käsitteitä. Vaikka lainsäädäntöä on tiukennettu, on seksuaalisen häirinnän määrä kasvussa. (Vilka 2011, 174 - 177.) Tasa-arvolain lisäksi seksuaalinen häirintä tai ahdistelu on mainittu rikoslaisissa, yhdenvertaisuuslaissa ja työturvallisuuslaissa.

3.1.1 Tasa-arvolaki

Tasa-arvolaille valvotaan tasa-arvon toteutumista etenkin työelämässä. Suomessa toimii tasa-arvovaltuutettu, jonka yhtenä tehtävänä on jakaa tietoutta tasa-arvoasioista työpaikoille ja ratkoa tasa-arvoasioihin liittyviä kiistoja. Vuonna 2018 tasa-arvovaltuutetun virkaa hoitaa Jukka Maarianvaara. Työpaikkojen on kuitenkin itse huolehdittava työpaikan tasa-arvoasioista ja työsuojelun toteutumisesta. Myös ammattiliitoilta saa tarvittaessa apua työpaikan tasa-arvoasioiden hoidossa. (Tasa-arvovaltuutettu 2018.)

Tasa-arvovaltuutettu jakaa syrjinnän välilliseksi ja välittömäksi. Työelämässä välillistä syrjintää voi olla esimerkiksi sukupuoleen perustuva syrjintä palkkauksessa ja välitöntä syrjintää esimerkiksi se, että henkilöt voivat joutua epäedulliseen asemaan sukupuolensa takia. (Tasa-arvovaltuutettu 2018.) Tasa-arvolaisissa myös häirintä, häirintään usuttaminen ja häirintään puuttumatta jättäminen on määritelty syrjinnäksi. (Tasa-arvolaki 609/1986.) Työnantajalla on siis velvollisuus puuttua työntekijän kohtaamaan häirintään.

Tasa-arvovaltuutetun (2018) mukaan seksuaalista häirintää voi olla: ”sukupuolisesti vihjailevat eleet tai ilmeet; härskit puheet, kaksimielisit vitsit sekä vartaloa, pukeutumista tai yksityiselämää koskevat huomautukset tai kysymykset; pornoaineistot, seksuaalisesti värityneet kirjeet, sähköpostit, tekstiviestit tai puhelinsoitot; fyysinen koskettelu; sukupuoliyhteyttä tai muuta sukupuolista kanssakäymistä koskevat ehdotukset tai vaatimukset; raiskaus tai sen yritys.” (Tasa-arvovaltuutettu 2018.)

3.1.2 Rikoslaki ja yhdenvertaisuuslaki

Rikoslaki (19.12.1889/39) määrittelee seksuaalisen ahdistelun rangaistavaksi teoksi. Ahdistelulla tarkoitetaan tässä yhteydessä fyysistä tekoa henkilön seksuaalisen itsemääräämisoikeuden halventamiseksi. (Rikoslaki luku 20 § 5a.) Häirinnän ja ahdistelun voi arkikielessä helposti sekoittaa keskenään. Yhdenvertaisuuslaki määrittelee häirinnän: ”Henkilön ihmisarvoa tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukkaava käyttäytyminen on häirintää, jos loukkaava käyttäytyminen liittyy 8 §:n 1 momentissa tarkoitettuun syyhyn ja käyttäytymisellä luodaan mainitun syyhyn vuoksi henkilöä halventava tai nöyryyttävä taikka häntä kohtaan uhkaava, vihamielinen tai hyökkäävä ilmapiiri.” (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2004.) Ahlroth (2015) korostaa, että häirintä tulee käsittää tarkoituksellisena toimintana, joka on usein myös jatkuvaa tai toistuvaa (Ahlroth 2015, 32). Työterveyslaitos (2018) määrittelee ahdistelun työyhteisön sisällä tapahtuvaksi työpaikkakiusaamiseksi (Työterveyslaitos 2018).

3.1.3 Työturvallisuuden johtaminen

Työturvallisuuslaki määrittelee, miten työntekijöiden fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia tulisi edistää työpaikoilla. Se määrittelee myös, millaisia uhkia työturvallisuudelle työssä voi olla. Työturvallisuuslaissa on myös erikseen kohta, jossa mainitaan työnantajan velvollisuudesta huolehtia työsuojelusta työpaikalla. Työturvallisuuslaissa sanotaan: ”Jos työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi (Työturvallisuuslaki 738/2002).”

Työsuojelutoimintaan kuuluvat esimerkiksi työterveys, -turvallisuus, -hyvinvointi ja ergonomia. Työsuojelun päätehtävänä on ylläpitää ja valvoa työympäristön toimivuutta. Työyhteisöjen vastuulla on lähtökohtaisesti itse toimia niin, että työsuojelun tavoitteet täyttyvät. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jokainen työyhteisön jäsen tekee aktiivisesti toimia hyvän ja toimivan työympäristön eteen. (Työsuojelun perusteet 2003, 14 - 16.)

Työsuojelun yhteistoimintaan kuuluu työnantaja, työntekijät, työnantajan edustajana työsuojelupäällikkö ja työntekijöiden edustajana työsuojeluvaltuutetut. Työsuojelun yhteistoimintaan kuuluu kaikki työturvallisuuden ja -terveyden edistämisen ja arvioinnin toimet. Työsuojelutoimintaan työpaikoilla saattavat vaikuttaa eri alojen työehtosopimukset, joten työsuojelukäytännöt ja siihen liittyvät vaatimukset saattavat vaihdella aloittain. (Työsuojelu 2018.)

Esimiehen vastuulla on huolehtia turvallisen työympäristön toteutumisesta. Turvallisen ja terveellisen työympäristön johtamisen työvälineenä toimivat riittävä koulutus ja erilaiset riskinarvioinnin työvälineet. Työterveyteen -ja turvallisuuteen liittyvät asiat ovat tänä päivänä yksi esimiestyön haastavimmista ja kuormittavimmista tehtävistä. Olennaisinta on ymmärtää työympäristö ja siihen liittyvät tekijät kokonaisuutena. Työnantajan tehtävä on varmistaa esimiehille riittävä koulutus ja tuki työterveyden ja -turvallisuuden johtamiseen. (Laitinen, Vuorinen & Simola 2013, 233 - 238.)

Jotta esimiehillä on valmiudet olla vastuussa työpaikan työturvallisuuden ja -terveyden johtamisesta, pitää heillä olla joitain konkreettisia työkaluja tämän osa-alueen hoitamiseksi. Ei ole olemassa mitään universaalista työturvallisuuskäytäntöä, joka olisi sellaisenaan sovellettavissa kaikissa maailman yrityksissä. Joitain yleisiä ohjeita kuitenkin on laadittu. Laitinen ym. (2013) määrittelevät turvallisuuden perustyökalujen olevan: perehdytys ja työhönopastus, työn vaarojen selvitys, tapaturmien ja vaaratilanteiden tutkiminen, turvallisuustuokiot, sekä työpaikatarkastustoiminta ja työyhteisöjen seuranta. (Laitinen ym. 2013, 254 - 255.)

Työhyvinvointi on käsitteenä varsin laaja. Yleisesti sillä tarkoitetaan työntekijän henkistä hyvinvointia. Työhyvinvointia voidaan tarkastella yksilötasolla tai koko työyhteisöä koskevana. Työhyvinvointia on turvallinen ja terveellinen työympäristö, joka lain mukaan työnantajan kuuluu järjestää. Työhyvinvoinnin tarkoituksena on ylläpitää hyvää työyhteisöä. Työhyvinvointiin vaikuttavat esimerkiksi hyvä johtaminen, palkitseminen, osaamisen kehittäminen, vastuullisuus, työajat, tasa-arvo, työturvallisuus ja työterveys. (Kauhanen 2010.) Monissa tutkimuksissa on mainittu työhyvinvointiin sijoittamisella olevan positiivinen vaikutus tuottavuuteen. Kun työyhteisö on hyvinvoiva, sen vaihtuvuus on pienempää ja työpoissaolot vähenevät. Työhyvinvointiin panostamisen jatkuvuus on tärkeää, koska silloin myös yllättävät kuormittavat tekijät ovat helpommin hoidettavissa. (YLE uutiset 2010.)

3.2 Seksuaalinen häirintä ravintola-alalla

Pohjoismainen ravintola-alan liittojen kattojärjestö julkaisi vuonna 2016 raportin seksuaalisesta häirinnästä matkailualoilla pohjoismaissa. Raportissa määritellään häirinnän keskeisiä käsitteitä ja siinä on tilastoitu viimeisimpiä tietoja eri pohjoismaiden matkailualojen työntekijöiden kokemasta häirinnästä. Maakohtaisia eroja on paljon, mutta myös yhtäläisyyksiä löytyy jonkin verran. Raportissa todetaan, että häirintä ja sen torjuminen ovat vaikeita asioita, koska häirintä on jokaisen yksilön subjektiivinen kokemus, ja häirintä saatetaan helposti mieltää osaksi työtä. Raportti korostaa kuitenkin, että häirinnän kohteeksi joutunut saa aina päättää, milloin häirintä on häirintää (Bragason 2016, 4 - 5.)

Palvelualojen ammattiliitto teetti vuonna 2015 kyselyn palvelualojen työntekijöille seksuaalisesta häirinnästä työpaikoilla. Kyselyyn vastasi 580 PAMin jäsentä. Kysely oli ensimmäinen liiton aiheesta toteuttama, ja se on tehty Tanskassa tehdyn vastaavan kyselyn pohjalta. Kyselyssä kysyttiin esimerkiksi, millaista häirintää työntekijät ovat kohdanneet, ja missä tilanteissa häirinnästä on kerrottu esimiehelle. Kysyttiin myös, miksi ei ole kerrottu esimiehelle. (PAM 2015.)

Kyselyn tulosten mukaan työsuhteen laatu vaikuttaa siihen, missä tilanteissa esimiehelle kerrotaan ahdistelusta. Vakituiset työntekijät kertovat määräaikaista tai osa-aikaista työntekijöitä todennäköisemmin esimiehelleen tulleen ahdistelluiksi. Kyselyyn vastanneista naisista 44 % ja miehistä 13 % kertoi kertoneensa esimiehelleen ahdistelusta. Kertomatta jättämisen syyksi 53 % sanoi, ettei kokenut häirintää loukkaavaksi, 6 % pelkäsi sen vaikuttavan työsuhteeseensa ja 2 % ei kertonut, koska esimies ei ollut aiemmin puuttunut kerrottuun häirintään. (PAM 2015.)

3.2.1 Uhrit ja tekijät

Kun mietitään seksuaalista häirintää, perinteinen asetelma on se, että häiritsijä on häirittyä vanhempi mies ja uhri nuori nainen. Tutkimusten valossa näin usein myös on. Matkailualalla häirintä on useimmiten sanallista ja häiritsijänä lähimmät työntekijät tai asiakkaat. Häirintä kohdistuu useammin naisiin kuin miehiin, mutta myös miehet voivat kokea seksuaalista häirintää. Seksuaalinen häirintä työpaikalla aiheuttaa yritykselle ylimääräisiä kustannuksia ja heikentää tulosta laskeneen työhyvinvoinnin seurauksena, ja kasvattaa työntekijöiden vaihtuvuutta. (Bragason 2016, 6.)

Myös Pohjoismaiden ulkopuolella ravintola-alalla työskentelevät naiset kokevat miehiä useammin häirintää. ROCU (restaurants opportunities centers united) on yhdysvaltalainen ravintola-alan järjestö, joka ajaa ravintolatyöntekijöiden oikeuksia ja tekee työtä pohjapalkkojen nostamiseksi. Järjestö julkaisi tutkimuksen seksuaalisesta häirinnästä ravintola-alalla Yhdysvalloissa vuonna 2014. Tutkimuksessa todetaan, että 40 % naisista ja 25 % miehistä on kokenut seksuaalista häirintää asiakkaan toimesta ja 33 % kertoi esimiehelleen ahdistelusta. Kertomatta jättämisen syiksi mainittiin se, että sen pelättiin huonontavan työoloja tai vaikuttavan negatiivisesti palkkaan. (ROCU 2018 23, 27 - 18.)

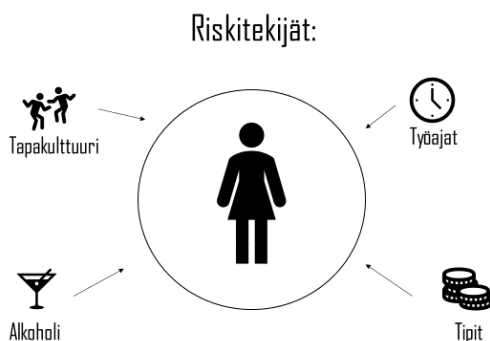
International trade union confederation (ITUC) on kansainvälisesti toimiva järjestö, jonka pääasiallinen tehtävä on ajaa työntekijöiden oikeuksia ja tehdä töitä tasa-arvoisen ja yhdenvertaisen työkuulttuurin luomiseksi. Se toimii maailmanlaajuisesti korostaen yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Järjestö on myös julkaissut kannanottoja esimerkiksi seksuaaliseen häirintään ja sen kitkemiseen liittyen. ITUC:n raportissa seksuaalisesta häirinnästä työpaikoilla (2008) mainitaan työaikojen vaikutus häirintään, koska tietyt työajat saattavat tehdä työmatkoista vaarallisia erityisesti naisille. (ITUC 2008/2, 3.)

3.2.2 Riskitekijät ja ennaltaehkäisy

Turvallisen työympäristön luomisessa riskitekijöiden arvioinnin myötä voidaan kehittää sellaisia ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä, joiden avulla vähennetään työn kuormittavuutta ja tapaturmia. Sanotaan, että ravintolatyössä toimivat ovat useammin alttiita joutumaan seksuaalisen häirinnän kohteeksi, koska ravintolatyöhön yhdistetään erilaisia riskitekijöitä. Näitä ovat esimerkiksi tapakulttuuri, asiakkaiden alkoholin käyttö, juomarahakulttuuri ja asiakkaan kokema taloudellinen valta hänen maksaessaan palvelusta. Työntekijöitä myös saatetaan rohkaista flirttailemaan asiakkaan kanssa tai työasut saattavat olla paljastavia. Muita riskitekijöitä ovat epäsäännölliset työajat ja työsuhteen epävarmuus (Bragason 2016, 7.) ROCU:n tutkimuksen mukaan Yhdysvalloissa esimerkiksi tarjoilijoiden keskimääräinen tuntipalkka on noin 2,13 dollaria. Loput palkasta koostuu asiakkaiden tipeistä. Tippiperusteinen palkkaus

mainittiin yhdeksi isoimmaksi seksuaalisen häirinnän syyksi. (ROCU 2018.) Seksuaalista häirintää tapahtuu kuitenkin myös silloin, kun palkkaus ei perustu tippeihin.

Yleisimmät seksuaalisen häirinnän riskitekijät ravintolatyössä lähdemateriaalien perusteella on koottu kuvaksi (kuva 1). Isoimmiksi riskitekijöiksi on siis määritelty tapakulttuuri, alkoholi, työajat ja tippiperusteinen palkkaus.



Kuva 1: Ravintola-alan riskitekijät

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on arvioitava työpaikan työntekijöihin kohdistuvat riskitekijät. Työnantajalla tulee myös olla tarvittavat ohjeet työntekijälle, kun asiakas häiritsee tai kohtelee työntekijää muulla tavoin epäasiallisesti. (Ellonen 2008, 2.) Avoimuutta ja toimivaa vuorovaikutusta tulee korostaa toimivan ja turvallisen työyhteisön luomisessa. Se myös helpottaa mahdollisten ongelmien ratkaisemista, jos sellaisia pääsee muodostumaan. (Karnerva 2008, 44.)

Vaikka lainsäädännöllä kielletään seksuaalinen häirintä, käytännössä sitä on vaikea saada kitettyä työpaikoilta. Työpaikkojen ennaltaehkäisevillä keinoilla onkin siksi suuri merkitys. Ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ovat: ohjeistus ja toimintasuunnitelmat, yhteistyö, selkeä seksuaalisen häirinnän määritelmä, riskien arviointi, koulutus ja viestintä, raportointi ja seuranta, sekä arviointi. Ohjeistuksilla ja toimintasuunnitelmilla voidaan jakaa tietoisuutta seksuaalisesta häirinnästä. Niiden avulla voidaan tehdä selväksi työntekijöiden lisäksi myös asiakkaille ja tavarantoimittajille, että yrityksessä ei hyväksytä seksuaalista häirintää missään muodossa. Ohjeistuksella opastetaan ihmisiä siihen, millainen käytös ei ole hyväksyttävää. Myös yhteistyö muiden toimijoiden, esimerkiksi ammattiliittojen kanssa, on tärkeää. (Bragason 2016, 16.)

Ennen ennaltaehkäisevien toimenpiteiden aloittamista, täytyy työpaikalla arvioida mahdolliset seksuaalisen häirinnän riskit. Arvioitavia riskitekijöitä ovat: riskialttiit työntekijät tai ammatit, häirinnän muoto, työprosessit, työympäristö ja sitoutumisaste. Kun riskien arviointi on

tehty, pystytään sen avulla päättelemään ongelman laatu ja laajuus. Tietoa seksuaalisesta häirinnästä tulisi antaa työntekijöille jo koulutusvaiheessa. Yrityksillä pitäisi olla selkeä suunnitelma siitä, miten työntekijöille ja esimiehille tiedotetaan seksuaaliseen häirintään liittyvistä asioista. On tärkeää myös laatia suunnitelmat kurinpidollisista toimista häirintätilanteita varten. Yritysten pitää myös suunnitella, miten asiakkaille viestitään, ettei seksuaalista häirintää suvaita tai sallita. (Bragason 2016, 16.)

Häirintätapausten raportointi pitää myös olla suunniteltu ennakoon. Ohjeissa tulee olla toteutettavat toimenpiteet, tukitoimet uhreille sekä nopea ja selvä reaktio ja pakotemenetely. Ohjeistusten laatimisen jälkeen on tärkeää seurata ja arvioida toimintaa käytännössä. Arvioinnin tärkein tehtävä on antaa työnantajalle tieto siitä, toteutuvatko toimintasuunnitelmien ohjeet. (Bragason 2016, 16.)

3.3 Seksuaalisen häirinnän tapahtuessa

Ennaltaehkäisyllä on tärkeä rooli, kun halutaan kitkeä ei-toivottua käytöstä ja luoda turvallista työympäristöä. Ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin panostamisen lisäksi työpaikoilla pitäisi olla valmiuksia kohdata niitä tilanteita, joissa häirintää kuitenkin tapahtuu. PAMin kyseilyn perusteellakin todetaan, että osa häirintää kokeneista on jättänyt kertomatta esimiehelle, koska esimies ei ole ottanut vastaavaa tilannetta vakavasti. (PAM 2005.) Ennaltaehkäisyyn panostaminen ei siis valmista esimiestä kohtaamaan tilannetta, jossa työntekijä kertoo tullessaan häirityksi. Työ- ja elinkeinoministeriön Häirinnästä vapaa työpaikka -oppaassa sanotaan: ”Työnantajan tulee pyrkiä ehkäisemään ja selvittämään häirintätilanteita myös silloin, kun häiritsijänä on asiakas. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tapausten käsittelyä työyhteisössä sekä opetuksen ja ohjauksen antamista työntekijöille tällaisia tilanteita varten.” (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018, 5.)

Suurin osa työsuojelun toimista pyrkii seksuaalisen häirinnän ennaltaehkäisyyn ja häirinnän vähentämiseen ja ne käsittelevät suurimmaksi osin työyhteisön sisällä tapahtuvaa häirintää. Hanna Vilkkä (2011) kirjoittaa, että ”Esimies voi vaihdella työvuoroja, työpisteitä tai työntiimejä (Vilkkä 2011, 171)”, joka sellaisenaan on hyvä neuvo myös niihin tilanteisiin, joissa häirintää on päässyt tapahtumaan asiakkaan toimesta. Raportti seksuaalisesta häirinnästä hotelli- ravintola- ja matkailualalla mainitsee sen lopussa, että työpaikoilla pitää olla selkeä ohjeistus toteutettavista toimenpiteistä, uhreille annettavista tukitoimista ja selkeä reagointi, mutta se ei erittele millaisia nämä toimet on. (Bragason 2016, 17.)

ITUC:n raportissa annetaan ohjeita myös työpaikoille. Työnantajan puolesta työpaikoilla tulisi olla tehtynä selkeä linjaus työntekijöille seksuaalisesta häirinnästä ja siitä, millaista on hyväksyttävä käytös työpaikoilla. Myös mahdollisista sanktioista on oltava maininta.

Häirintätilanteissa voidaan ottaa joko muodollinen toimintatapa, jolloin häirintätapauksesta tehdään tarvittavat kirjalliset dokumentit ja tilanteen selvittelyyn osallistuu myös luottamushenkilöitä ja muita kolmansia osapuolia. Epämuodollisessa menettelytavassa epäiltyä ahdistelijaa lähestytään jonkun kolmannen osapuolen kautta tai tuella ja pyritään keskustelemalla saada tilanne ratkaistua. Tärkeää molemmissa lähestymistavoissa on tehdä selväksi, minkälainen käytös on tehnyt tilanteesta seksuaalista häirintää. (ITUC 2008/2, 8 - 9.)

Seksuaalista häirintää tapahtuessa on tärkeää, että esimiehellä on kyky ymmärtää se, miksi työntekijästä se saattaa tuntua pahalta. Tunnetaitoja ja empatiaa ei kuitenkaan perinteisesti yhdistetä esimiehen ihanneominaisuuksiin. Niiden hallitseminen on kuitenkin olennaista, kun työpaikoilla on henkisiä kuormitustekijöitä. Tunnetaidoilla tarkoitetaan yksinkertaisesti sitä, että kykenee ymmärtämään omien tunteidensa lisäksi myös muiden tunteita ja niihin liittyviä syy-seuraussuhteita. Tunnetaitoihin liittyy myös se, että osaa hallita omia tunteitaan ja käsitellä niitä tilanteeseen sopivalla tavalla. Positiivisen ilmapiirin luontiin liittyy se, että se kannustaa myönteisten tunteiden näyttämiseen. (Tunnetaitojen perusteet 2018.) Empatialla on merkitystä, kun sitoutetaan työntekijöitä ja mietitään hyvää johtajuutta. Jokaisella on tarve tulla kuulluksi ja kohdatuksi yksilönä myös työyhteisössä. Hyvään johtamiskulttuuriin kuuluu nykyään myös tunnetaidot ja empatia. (Mäkelä 2018.)

Eri aloilla on erilaisia käytäntöjä ahdistelu- ja häirintätapauksia varten. Esimerkiksi hoitoalalla on käytössä riskitietolomake, johon voi käydä kirjaamassa potilaan huonoa käytöstä ja työvuoron aikana tapahtuneet väkivalta- ja häirintätapaukset. Riskitietojärjestelmän perusteella tapaukset käydään läpi esimiesten ja työsuojelun kanssa, ja sen perusteella arvioidaan tarvittavat jatkotoimenpiteet. (Vihavainen 2018.) Suomen suurin terveys- ja sosiaalialan ammattijärjestö Tehy teki selvityksen hoitoalan henkilöstön kokemasta seksuaalisesta häirinnästä PAMin vastaavan kyselyn pohjalta, ja se julkaistiin keväällä 2018. Huomionarvoista tässä selvityksessä oli, että suurin osa kyselyyn vastanneista 1021 Tehyn jäsenestä kertoi kokeneensa häirintää potilaiden tai asiakkaiden taholta. Myös potilaiden omaisten kerrottiin häirintään työntekijöitä. Tehyn kyselyssä kysyttiin myös, millaisia tunteita häirintä vastaajissa herätti. Kyselyssä myös selvitettiin, miten häirinnän kohteeksi joutunut on itse toiminut häirintätilanteen jälkeen. Raportin lopussa todetaan, että häirintä on yleistä sekä hoitoalalla, että palvelualoilla. (Ojanperä 2018.)

4 Seksuaalisen häirinnän kohtaaminen esimiestyössä

Tutkimuksen lähtökohtana oli tilanne, jossa työntekijä on kokenut seksuaalista häirintää asiakkaan toimesta. Tutkimuksen alussa tutkimusmenetelmäksi valittiin sähköinen kysely, jonka vastausten pohjalta oli tarkoitus tehdä haastattelurunko kyselyn pohjalta tehtäviä teemahaastatteluja varten. Sekä kyselyssä että haastattelussa oli tarkoitus kysyä työntekijöiden

mietteitä siitä, miten esimiesten tulisi reagoida ja toimia, kun työntekijä kertoo tullessaan asiakkaan seksuaalisesti häiritsemäksi. Ravintolan salilla tarkoitetaan tässä yhteydessä ravintolan asiakaspalvelutyötä, joka käsittää siis tarjoilijat, baaritarjoilijat ja saliapulaiset sekä salin esimiehet. Haastateltaviksi valittiin henkilöitä, jotka ovat työntekijän asemassa jossain ravintolan asiakaspalvelutyössä. Esimiehet rajattiin haastateltavien ulkopuolelle, koska haastatteluihin haluttiin nimenomaan työntekijöiden näkökulmaa.

Opinnäytetyön ensimmäinen vaihe oli aiheen rajaaminen. Tämä tehtiin yhdessä toimeksiantajan yhteyshenkilön, Palvelualojen ammattiliiton tutkimuspäällikön kanssa PAMin toimistolla 2.3.2018. Tilanne oli keskustelumuotoinen, jossa sovittiin alustavasta aikataulusta ja keskusteltiin työn tavoitteista. Työn tarkoituksiksi toimeksiantajalle sovittiin uuden materiaalin kerääminen ja opinnäytetyön tekijälle niiden käyttäminen opinnäytetyössään työntekijöiden ehdotusten keräämiseksi. Toimeksiantajan kanssa sovittiin, että hän auttaa tarvittaessa lähdemateriaalien etsimisessä ja antaa tarvittaessa kommentteja työn eri vaiheissa. Toimeksiantajan edustaja myös lupasi auttaa kyselyn ja haastattelukysymysten kanssa tarvittaessa

Seuraavassa vaiheessa tehtiin tiedonhakuja aiheeseen liittyen. Opinnäytetyön ollessa rajattuna ravintola-alaan hyödynnettiin teoreettisen viitekehyksen tekemisessä myös laajemmin häirintää ja ahdistelua käsittelevää kirjallisuutta sekä tutkimuksia ja raportteja, jotka liittyvät yleisesti työelämässä tapahtuvaan ahdisteluun ja häirintään. Työturvallisuuslaista ja työsuojelutoimintaan liittyvästä teoriakirjallisuudesta löytyi aiheeseen liittyen paljon tietoa, vaikka suurin osa koskeekin työyhteisön sisällä tapahtuvaa ahdistelua, syrjintää ja häirintää.

Tiedonhakujen jälkeen toteutettiin sähköinen kysely (liite1). Vastaaajiksi etsittiin ravintolan salipuolen työntekijöitä, jotka ovat joskus kokeneet ahdistelua työssään asiakkaan toimesta. Kyselyssä oli avoimia kysymyksiä, joiden avulla kerätään vastaajilta ehdotuksia esimiehille niihin tilanteisiin, joissa asiakas on ahdistellut työntekijää. Kysymysten pohjana käytettiin suuntaa antavasti PAMin aiemmin teettämää kyselyä seksuaalisesta häirinnästä. Tästä kyselystä haluttiin kuitenkin saada kattavampia vastauksia, joten kysymykset jätettiin avoimiksi. Vastaajilta kysyttiin taustatietoina ikä, sukupuoli, työvuosien määrä ja nykyinen työtehtävä. Kysely jaettiin PAMin sähköisissä kanavissa. Tällaisen sähköisen kyselyn hyvä puoli on se, että sen avulla on mahdollista tavoittaa laajasti vastaajia ja vastaukset on helppo dokumentoida. Vastauksia voisi mahdollisesti myös hyödyntää muissa tutkimuksissa.

Kysely toteutettiin toukokuun ja kesäkuun aikana, mutta kyselyyn ei saatu tarpeeksi vastauksia, jotta niitä olisi voinut hyödyntää haastattelurungon tekemisessä. Kyselyyn vastasi vain kymmenen henkilöä, kun oli toivottu vähintään sataa vastaajaa. Toimeksiantajan kanssa keskusteltiin aiheesta ja päätettiin hylätä kysely kokonaisuudessaan ja tehdä opinnäytetyö loppuun pelkkien haastatteluiden avulla. Haastattelu myös muuttui kyselyn pohjalta tehtävästä

teemahaastattelusta avoimeksi haastatteluksi. Koska kyselyyn ei saatu tarvittavaa määrää vastauksia, on tutkimuksen kannalta tärkeää arvioida syitä sille. Vika voi olla kanavassa, jonka kautta vastaajia tavoiteltiin, kysymysten asettelussa tai tutkimuksen aiheessa. Seuraavassa vaiheessa oli tärkeä keskittyä hyvien haastateltavien löytämiseen ja miettiä, millaisia omia verkostoja opinnäytetyön tekijällä oli käytettävissään.

Ennen haastatteluiden toteuttamista, haastattelu testattiin kolmella henkilöllä. Nämä kolme henkilöä ovat tutkimuksen ulkopuolelta, ja heillä kaikilla on taustaa ravintola-alan töistä. Testin tarkoitus oli arvioida haastattelurungon toimivuutta ja kysymysten asettelua ennen varsinaisten haastatteluiden toteuttamista. Haastattelun testauksen avulla opinnäytetyön tekijä sai myös harjoiteltua haastattelutilanteita varten.

Haastateltavia etsittiin opinnäytetyön tekijän omien kontaktien kautta, sekä hyödynnettiin sosiaalista mediaa. Haastateltavia löytyi kahdeksan henkilöä, joista viiden kanssa haastattelu saatiin toteutettua. Haastateltavat ovat kaikki ravintola-alan työntekijöitä, joilla kaikilla on monipuolinen tausta ravintolan asiakaspalvelutyöstä. Haastateltavista nuorin on 22-vuotias ja vanhin 36-vuotias. Haastateltavien sukupuoli ei ollut kriteerinä haastateltavia etsittäessä, vaikka haastateltavat ovatkin kaikki naisia. Työkokemusta kaikilla haastateltavilla on useita vuosia. Vähiten työkokemusta on haastateltavalla, jolla on neljän vuoden työkokemus ja eniten haastateltavalla, jolla on 14 vuoden työkokemus. Kaikki haastateltavat työskentelevät Helsingissä anniskeluravintoloissa. Haastateltavista kaksi henkilöä tekee pääasiassa à la carte -tarjoilijan työtä ja kolme baarityötä.

Haastattelut tehtiin syyskuun ja lokakuun 2018 aikana. Haastatteluissa kysyttiin kaikilta samat kysymykset, mutta haastateltavasta riippuen haastattelussa keskusteltiin myös ennalta asetettujen kysymysten ulkopuolelta aiheeseen liittyviä asioita. Haastattelut kestivät 15 - 30 minuuttia riippuen haastateltavien halukkuudesta ja kyvykkyydestä vastata esitettyihin kysymyksiin. Opinnäytetyön tekijälle oli tärkeää, että haastatteluissa ei aleta painostamaan ketään vastaamaan tain kertomaan itselleen epämieluisia asioita. Kaikki haastateltavat saivat nähdä kysymykset enakkoon (liite 2). Haastateltaville myös annettiin mahdollisuus peruuttaa osallistumisensa missä tahansa vaiheessa. Yksi haastatteluista tehtiin parihaastatteluna, koska haastateltavat kokivat sen itselleen luontevaksi tilanteeksi.

4.1 Tutkimusmenetelmänä avoin haastattelu

Haastattelututkimus voidaan jakaa eri tyyppeihin. Lomakehaastattelussa tutkimukseen osallistuvat täyttävät kyselylomakkeen, jossa vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi annettu. Haastatteluvaiheessa tutkittavilla on mahdollisuus avata ja selventää vastauksiaan. Teemahaastattelussa haastateltava vastaa ennalta määrättyihin teemanmukaisiin kysymyksiin.

Teemahaastattelussa korostuu haastateltavien tulkinnat kysyttävistä asioista. Kysymykset perustuvat tutkittavasta ilmiöstä jo ennalta tiedettäviin asioihin. Syvähaastattelu tai avoin haastattelu puolestaan perustuu avoimiin kysymyksiin. Tutkija tai haastattelija tekee täydentäviä kysymyksiä haastateltavalta henkilöltä ja etsii näin tarkempia vastauksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74 - 76.)

Haastattelututkimus perustuu nimensä mukaisesti haastattelun tekemiseen ja sitä kautta tulosten analysoimiseen. Haastattelussa perusolettamuksena on jonkinlainen fyysinen kanssakäyminen. Vehkalahti (2014) kirjoittaa, ettei haastattelututkimusta tule sekoittaa kyselytutkimukseen, vaikka ne muistuttavatkin metodeiltaan toisiaan. Kyselytutkimus on luonteeltaan määrällisempi tutkimus ja se ei perustu fyysiseen vuorovaikutukseen. (Vehkalahti 2014, 11.)

Tutkimushaastattelun vuorovaikutuksen asetelma on se, että haastattelija ohjaa haastattelua kysymyksiin ja haastateltava antaa haastattelijan kaipaamaa tietoa vastaustensa avulla. Vaikka haastattelu saattaa olla hyvinkin keskustelumuotoinen, erottaa tämä asetelma haastattelun tavallisesta arkipäivän keskustelusta. Haastattelulla on myös ennakkoon määritelty päämäärä, joka halutaan saavuttaa. (Ruusuvoori & Tiittula 2009, 22 - 27.)

Tutkimushaastatteluun kuuluu olennaisena osana haastattelijan neutraalius. Haastattelijan tehtävänä on ohjata keskustelua esittämättä omia mielipiteitään tai näkemyksiään, koska perinteisessä haastatteluasetelmassa haastateltava on se, jonka mielipiteistä ja näkemyksestä tulee olla kiinnostunut. Haastattelijan neutraalius tulee arvioida jokaisessa haastattelutilanteessa erikseen, koska haastattelun osapuolten keskinäinen vuorovaikutus vaikuttaa paljon siihen, miten haastattelija pystyy keskustelua ohjaamaan. Jos vastaaja vastaa laajasti ja avoimesti helposti, on haastattelijan helpompi pysyä neutraalina kuin niissä tilanteissa, joissa haastateltava vastaa lyhyesti ja tätä pitää ohjailta useilla lisäkysymyksillä. (Ruusuvoori & Tiittula 2009, 44 - 51.)

Tähän opinnäytetyöhön menetelmäksi valittiin avoin haastattelu, koska se ei sido haastattelun osapuolia liian tiukkoihin raameihin, vaan haastattelu saa edetä omalla painollaan. Vaikka jokainen tähän opinnäytetyöhön tehty haastattelu tehtiin saman haastattelurungon pohjalta, jokaisessa haastattelussa tuli esille myös muita aiheeseen liittyviä asioita ja haastattelut olivat keskenään hyvin erilaisia. Haastattelussa oli tarkoitus rohkaista haastateltavia myös kertomaan omia kokemuksia seksuaalisesta häirinnästä ja omia näkemyksiä aiheen ympäriltä kunnioittaen haastateltavan omia valmiuksia puhua aiheesta.

Avoimen haastattelun kysymysten muotoilu ja järjestys pitää miettiä etukäteen. Haastattelun rakenne olisi hyvä olla suurin piirtein sama kaikissa tutkimuksen haastatteluissa, vaikka haastattelu etenisi muuten haastattelutilanteen mukaan. Haastattelun osapuolten keskinäinen

vuorovaikutus määrittää lisä- tai jatkokysymysten tarpeen. Peruseriaatteena haastattelun kysymyksiä suunniteltaessa olisi välttää kysymyssarjoja, koska haastateltava ei välttämättä muista vastata kaikkiin esitettyihin kysymyksiin. Haastattelu kannattaa aloittaa lyhyillä kysymyksillä, joiden avulla määritellään haastattelun luonne. Haastattelun keskivaiheilla voi kysyä laajempia kysymyksiä ja lopussa taas lyhyitä kysymyksiä. (Ruusuvuori & Tiittula 2009, 51 - 56.)

Avoimessa haastattelussa keskitytään tutkittavaan ilmiöön, eikä sen rakenne määräydy välttämättä tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen mukaan. Tutkittava aihe tai ilmiö toki asettaa haastattelulle aiheen ja tavoitteen. Avoimessa haastattelussa on ennalta määrätty kysymykset, mutta avoin haastattelu ei johdattele haastateltavaa vastaamaan tutkimuskysymyksen asettelu mukaisesti, kuten esimerkiksi teemahaastattelu. Avoin haastattelu myös jättää tilaa haastateltavan omalle tulkinnalle tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88 - 90.)

4.2 Tulosten analysointi

Ennen tutkimuksen aineiston läpikäymistä pitää miettiä, mitä asioita aineistosta etsitään ja mitä tutkimuskysymyksen kannalta olennaisia asioita haastatteluissa on. Täytyy myös miettiä, perustuuko aineiston analyysi missä määrin aiheesta tehtyyn teoriapohjaan. Haastatteluissa saattaa myös tulla esille muitakin tutkijaa kiinnostavia asioita, mutta ne pitää jättää varsinaisen analyysin ja aineiston tarkastelun ulkopuolelle. Niistä voi kuitenkin ammentaa tulevia tutkimuksia varten materiaalia, aiheita ja esittää jatkokysymyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104.)

Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että se saattaa muuttua tutkimuksen myötä. Siihen vaikuttaa paljon myös kerätty aineisto. Aineistoja läpikäydessä onkin kyettävä lukemaan niitä tutkimuksellisesti arvioiden niiden laatua tutkimuksen kannalta. Haastattelijan ennako-ajatus haastatteluiden lopputuloksesta ei läheskään aina toteudu. Onkin tärkeää osata tarkastella aineistoaan analyysivaiheessa uudella tavalla ja unohtaa haastatteluille ja haastateltaville asetetut ennako-odotukset. (Ruusuvuori ym. 2010, 13 - 14.)

Tässä opinnäytetyössä haastatteluissa kysytään teoriaperustan ulkopuolisia asioita, koska haastattelut perustuvat vahvasti haastateltavan omaan kokemukseen. Opinnäytetyöhön valikoidusta tutkimuksen näkökulmasta ei myöskään ole Suomessa tehtyjä tutkimuksia. Tutkimuksen lähtökohtana halutaan selvittää, miten esimiestyö on onnistunut seksuaalisesta häirinnästä kerrottaessa, ja millaisia toiveita häirintää kokeneilla on esimiehille näihin tilanteisiin.

4.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Kaikessa tutkimuksessa pitää ottaa huomioon eettisyyteen liittyvät asiat. Eettisyys korostuu tutkijan roolissa ja tutkimusmenetelmien valinnassa. Laadullinen tutkimus perustuu usein vuorovaikutukseen, jolloin tutkijan valta-asema korostuu suhteessa tutkittavaan kohteeseen. (Tuomi & Sarajärvi 2008, 125.) Tämän opinnäytetyön aiheen ollessa monelle tutkimukseen osallistuvalla henkilökohtainen, on tärkeää korostaa luottamusta tutkijan ja tutkimukseen osallistuvien välillä.

Haastattelua tehdessä haastattelijan pitää vaikuttaa luotettavalta haastateltavalle. Luottamuksen rakentamisella haastattelusta saadaan parempia ja laadukkaampia vastauksia. Luottamusta voi rakentaa sillä, että haastattelija kertoo avoimesti haastattelun motiiveista ja siitä, mihin käyttöön tulokset tulevat. Kun haastattelun aiheena on jotain haastateltavalle henkilökohtaista tai ongelmallista, haastattelijan empaattisuudella on iso merkitys keskinäisen luottamuksen muodostumiselle. (Ruusuvuori & Tiittula 2009, 41 - 42.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on laatinut ohjeet hyvästä tutkimuskäytännöstä. Hyvää tutkimuskäytäntöön kuuluu rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus. Tutkimuksen tekoon kuuluu myös eettisesti kestävä tiedon- ja aineistonhankintamenetelmät, ja tutkimuksella tulee olla tarvittavat tutkimusluvut. TENK korostaa myös tutkimusviestinnän merkitystä tutkimuseettisesti tehdyn tutkimuksen perustana. (TENK 2018.)

Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnilla tarkoitetaan sitä, onko tutkimuksella kerätty tieto objektiivista ja totta. Luotettavuuden arviointia tehdään etenkin laadullisessa tutkimuksessa. Tutkimuksen luotettavuuteen liittyy tutkimuksen tarkoitus ja kohde, tutkijan omat sitoumukset tutkittavaan aiheeseen, aineistonkeruu ja aineiston analyysi, sekä viestintään ja tiedotukseen liittyvät asiat. (Tuomi & Sarajärvi 2008, 135 - 138.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen aiheen ollessa monelle henkilökohtainen ja vaikea asia, on tutkimuksen tekemisessä noudatettava erityisen tarkasti hyvän tutkimuskäytännön kriteereitä. Tutkimukseen osallistuvilla on korostettava luottamuksellisuutta ja siitä on pidettävä kiinni koko tutkimuksen ajan. Tutkimuksen tekemisessä on myös korostettava osallistujien vapaaehtoisuutta ja tarjottava heille mahdollisuutta jättäytyä pois tutkimuksesta missä vaiheessa tahansa.

5 Haastatteluiden toteuttaminen ja niiden tulokset

Haastattelut toteutettiin Helsingissä syys- ja lokakuussa 2018. Haastatteluissa kysyttiin haastateltavasta taustatiedoiksi iän ja sukupuolen lisäksi ravintola-alan työkokemus ja nykyinen

työtehtävä. Haastattelussa pyydettiin myös haastateltavia määrittelemään omin sanoin seksuaalinen häirintä ja kertomaan, millaista häirintää itse on kokenut asiakkaan toimesta. Haastattelussa kysyttiin seuraavaksi, millaisissa tilanteissa on kertonut esimiehelle tai esimiehille häirinnästä, ja miten esimies tai esimiehet ovat reagoineet häirintätilanteisiin. Myös esimiestyötä pyydettiin arvioimaan. Viimeisenä haastateltavilta kysyttiin, miten he itse toivoisivat esimiehen tai esimiesten reagoivan häirintää tapahtuessa. Jos haastateltava ei keksinyt itse esimerkkejä, haastattelija kysyi lisäkysymyksiä ja antoi esimerkkejä, miten esimiehet voisivat mahdollisesti toimia.

Haastattelut tallennettiin opinnäytetyön tekijän iPadille, josta opinnäytetyön tekijä litteroi ne tulosten analysointia varten sanasta sanaan. Sanasta sanaan litterointiin päädyttiin sen takia, että haastatteluiden vastausten analyysissä pääosassa on se, mitä haastattelevat sanovat, eikä esimerkiksi se, miten tai miksi he sanovat jotain. Haastateltavat ovat litteroidussa aineistossa: 28-vuotias nainen (B1), 31-vuotias nainen (B2), 36-vuotias nainen (B3), 22-vuotias nainen (B4) ja 32-vuotias nainen (B5) anonymiteetin takaamiseksi. Kaikilta haastateltavilta oli lupa haastatteluiden tallentamiseen. Haastateltaville oli myös kerrottu, että haastatteluiden tallenteet jäävät vain opinnäytetyön tekijän omaan käyttöön ja ne tuhoetaan työn valmistuttua. Litteroidut aineistot säilytetään opinnäytetyön tekijällä. Haastatteluista kaksi tehtiin haastateltavan kotona ja kaksi haastattelua tehtiin ravintolaympäristössä. Haastateltaville annettiin mahdollisuus vaikuttaa haastatteluympäristön valintaan, jotta tilanne olisi heille mahdollisimman helppo ja luonteva.

Taulukkoon 2 on koottu haastateltavilta haastatteluissa kysytyt taustatiedot ja aineistoviittaus:

| Haastateltava: | Ikä: | Työkokemus: | Aineistossa: |
|-----------------|------|-------------|--------------|
| Baaritarjoilija | 28 | n.12 vuotta | B1 |
| Tarjoilija | 31 | n. 8 vuotta | B2 |
| Tarjoilija | 36 | 14 vuotta | B3 |
| Baaritarjoilija | 22 | 6 vuotta | B4 |
| Baaritarjoilija | 32 | 4 vuotta | B5 |

Taulukko 2: Haastateltavat

Haastateltavat määrittivät seksuaalista häirintää eri tavoin. Kolme haastateltavaa (B1, B2 ja B4) mainitsi erityisesti, että häirinnän määrittää jokaisen henkilökohtaiset rajat: ”- - koska jokaisella on oma rajansa- -(B1)”, ”- - jokaisella on se oma raja minkä kokee itte seksuaaliseksi häirinnäksi tai seksuaaliseksi ahdisteluksi- -(B2)” ja ”- - nyt on niinku menty sen rajan yli- -(B4)” Kolme haastateltavaa (B1, B3, B5) määrittivät seksuaalista häirintää erityisesti

fyysisenä tekona. Esimerkiksi 36-vuotias haastateltava vastasi kysymykseen: ” - - tässä työssä jos asiakas tulee liian lähelle tai niinku iholle- - (B3)” ja 32-vuotias nainen: ” - - rupee niinku fyysisesti tekee mitään fyysisesti lähenty- - (B5)”. Kaksi haastateltavista (B4 ja B5) koki seksuaalisen häirinnän määrittelyn vaikeana. Kaksi haastateltavaa (B1 ja B3) määritteli seksuaalista häirintää esimerkkien kautta ja yksi haastateltava (B2) osasi nimetä erilaisia häirinnän muotoja sekä sen, että kokemukseen vaikuttavat kaikki henkilön aiemmin kokemat asiat: ” - - seksuaalinen häirintä on henkilökohtasta se on subjektiivista ja siihen vaikuttaa kaikki ne sen tietyn yksilön edelliset kokemukset - - se voi olla fyysistä se voi olla henkistä tai niinku sillee sanoilla tapahtuvaa - - (B2)”.

Kaikki haastateltavat olivat kokeneet seksuaalista häirintää asiakkaan toimesta. Neljä haastateltavaa (B1, B3, B4 ja B5) mainitsi fyysisestä ahdistelusta esimerkkinä tilanteen, jossa asiakas on koskenut heitä takapuoleen. Tilannetta kuvattiin esimerkiksi: ” - - mut sit on ihan semmosii fyysisii juttuja et on käyty perseeseen kiinni- - (B1)”, ” - - on läpsitty perseelle - - (B3)” ja ” - - tarttuu johonki perseeseen - - (B5)”. Yksi haastateltava (B2) kertoi, ettei ole kokenut fyysistä häirintää, vaan enemmänkin ” - - on kommentoitu mun ulkonäköä sitten tota hyvinkin graafisesti - - ja sit on ollu myös kaikkee tällasta seksiviritteistä ehdottelua - - (B2)”. Myös muilta haastateltavilta tuli esimerkkejä ehdottelusta ja yksi haastateltavista (B1) oli kokenut häirintää sosiaalisessa mediassa: ” - - et kanta-asiakas lähettelee mulle Facebook-viestejä ja kaikkii muitaki viestejä- - (B1)”. Yksi haastateltavista (B4) kertoi tehneensä rikosilmoituksen kanta-asiakkaan ahdisteltua häntä seksuaalisesti työvuoron aikana, josta asia oli edennyt oikeuteen asti.

Neljä haastateltavaa kertoi kertoneensa jossain tilanteessa esimiehelle asiakkaan häirinnästä, ja vain yksi (B1) kertoi, ettei ollut varta vasten mennyt kertomaan esimiehelle ahdistelusta. Kolme haastateltavaa (B2, B3 ja B4) kertoi esimiehen reagoineen vähättelevästi työntekijän kokemaa häirintää kohtaan. Esimiehen vähättelevästä reaktiosta sanottiin esimerkiksi: ” - - ni mulle vastaukseks niinku naurettiin vaik mä koin ite tilanteen tosi ahdistavana - - ei otettu tosisiaan sitä mun - - ahdistusta - - (B3)” ja ” - - tosi isoo hyssyttely- - (B4)”. Kaksi haastateltavaa (B4 ja B5) koki, että esimies oli jossain tilanteessa reagoinut hyvin. Esimiehen hyvästä reaktiosta sanottiin esimerkiksi: ” - - se mun lähempi esimies hoiti sen tilanteen niin esimerkillisesti ku esimies voi sen tilanteen hoitaa - - (B4)”.

Tutkimuksen kannalta oleellisin haastattelukysymys oli kysymys, jossa haasteltavia pyydettiin kertomaan, miten he toivoisivat esimiesten reagoivan häirintätilanteiden sattuessa, ja kun niistä kerrotaan esimiehelle. Ensimmäisenä haastatteluista nousi esille se, että neljä haastateltavaa (B1, B2, B3 ja B5) sanoi erityisesti, että esimiehen pitäisi ottaa tilanne vakavasti. Siitä sanottiin esimerkiksi: ” - - se asia kuunnellaan ja otetaan vakavasti - - (B2)” ja ” - - ottais vakavasti ni ois hyvä - - (B3)”. Neljä haastateltavaa (B1, B2, B4 ja B5) mainitsi asiakkaan

poistamisen yhtenä vaihtoehtona. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että esimiehen tulisi tarjota vaihtoehtona se, ettei työntekijän tarvitse enää palvella huonosti käyttäytyvää asiakasta. Yksi haastateltava (B4) oli sitä mieltä, että esimiehen tärkein tehtävä olisi tarjota työntekijälle vaihtoehdot, miten tilannetta lähdetään purkamaan ja viemään tarvittaessa eteenpäin. Näitä vaihtoehtoja voisi olla joissain tapauksissa poliisien soitto paikalle ja rikosilmoituksen tekeminen. Yksi haastateltava (B3) oli myös sitä mieltä, että esimiehen tulisi keskustella asiakkaan kanssa, jos asiakas käyttäytyy huonosti. Haastatteluissa myös mainittiin jonkinikäisten säännöllisten henkilökunnan palavereiden mahdollisuudesta, joissa hankalista asiakaskokemuksista voitaisiin keskustella.

Kun asiakas ahdistelee työntekijää, pitäisi esimiehen yksinkertaisesti olla läsnä, kuunnella ja suhtautua asiaan vakavasti. Esimiehen pitäisi myös tehdä tarvittavia järjestelyitä työvuorossa, jotta työntekijän ei tarvitsisi enää palvella häiriköivää asiakasta. Esimiehen olisi myös muistutettava työntekijää tämän oikeuksista häirintätapauksissa ja poistaa asiakas ravintolan tiloista tarvittaessa. Tilanteen vaatiessa yhteistyö järjestyksenvalvojen tai jopa poliisin kanssa on tarpeellista. Kaiken kaikkiaan haastatteluista välittyi eniten se, että esimieheltä toivottiin lähinnä läsnäoloa ja vakavasti suhtautumista, jos asiakas häiritsee tai ahdistelee työntekijää. Toiveissa oli myös, että työntekijöille tarjoutuisi tilanteita purkaa vaikeita tilanteita neutraalissa ympäristössä. Myös koulutus ja briiffaus seksuaaliseen häirintään liittyvissä asioissa oli haastateltavien toiveissa. Kuvaan 2 on koottu esimiehelle ohjeet huoneentaulun muotoon seksuaalista häirintää kohdanneen työntekijän kohtaamiseksi haastatteluiden vastausten pohjalta.

JOS ALAINEN KOHTAA HÄIRINTÄÄ:



Kuva 2: Esimiehen ohjeet

Haastatteluissa tuli esille myös muita aiheeseen liittyviä asioita. Haastateltavat esimerkiksi kertoivat, että he eivät ole saaneet riittävää koulutusta tai perehdytystä niitä tilanteita varten, joissa häirintää tapahtuu. Kukaan ei kuitenkaan osannut vastata siihen, millaista tällaisen koulutuksen tai perehdytyksen tulisi olla. Yksi haastateltava (B4) oli myös sitä mieltä, että ihmiset eivät ylipäättänsä tunne oikeuksiaan ja niitä pitäisi opettaa jo koulussa, samoin kuin rikosilmoituksen tekemisen prosessia. Sama haastateltava myös kertoi haastattelussa käyneensä läpi oikeusprosessin asiakkaan ahdisteltua häntä työvuoron aikana. Haastattelussa myös keskusteltiin ylipäättänsä, miten ihmiset eivät tee rikosilmoituksia tai muuten vie kokemaansa häirintää eteenpäin. Haastateltava oli myös sitä mieltä, että ihmiset arastelevat tai pelkäävät poliisin sotkemista tilanteeseen. Hän käytti esimerkkinä sitä, että ihminen varmasti tekisi rikosilmoituksen, jos sama tilanne kävisi työpaikan ulkopuolella.

Kaksi haastateltavaa (B2 ja B3) mainitsi myös häiritsevästi käyttäytyvän asiakkaan vaikutuksen palvelun laatuun. Toinen haastateltava (B3) sanoi kokevansa sen ahdistavana, jos huonosti käyttäytyvän asiakkaan palvelemista pitää jatkaa. Toinen palvelun laadusta mainitseva sanoi, että ”- - en oo enää pystynyt tietenkän niissä tilanteissa ylläpitämään sitä sellasta hyvää asiakaspalvelua - - se voi olla et mun suhtautuminen siihen asiakkaaseen tai mun käytös sitä kohtaan on muuttunut ihan täysin - - (B2)”.

Haastatteluissa myös sivuttiin työyhteisön sisäistä kulttuuria, joka on sallivampaa seksuaalisävytteisen huumorin viljelemiselle kuin asiakaspalvelutilanteet. Jokainen haastateltava oli sitä mieltä, että on eri asia, jos työkaverilta tulee härskiä ”läpänheittoa”, kuin jos sama vitsi tulee asiakkaalta. Isoin ero oli siinä, että työkaverit mielletään nimenomaan kavereiksi, joiden kanssa on muutenkin tuttavalliset välit ja asiakas taas on tuntematon henkilö. Työkaverille on myös helpompi sanoa takaisin. Työkaverit koettiin myös luotettaviksi tukihenkilöiksi seksuaalista häirintää kohdattaessa ja haastateltavat myös kokivat usein juuri työkaverin sellaiseksi, jolle voi mennä kertomaan tapahtuneesta. Työkaverikin voi kuitenkin joissain tilanteissa käyttäytyä ahdistavasti. Ylipäättänsä alan kulttuuria pidettiin häirintää jonkin verran sallivana.

Yksi haastateltava (B5) mainitsi myös kokevansa, että häirinnästä ja ahdistelusta kertominen on helpompaa, kun esimies on nainen. Haastateltava sanoi: ”- - tuntuu ehkä helpommalt tavaltaan sanoa jos on niinku naispuolinen esimies- - (B5)”. Hän kertoi samassa yhteydessä myös kertoneensa häiritsevästä kokemuksesta, koska naispuolinen esimies oli sattunut olemaan juuri sillä hetkellä siinä. Muissa haastatteluissa sukupuolen merkityksestä sanottiin esimerkiksi, että hankalan asiakkaan voi siirtää (isokokoisena) miespuolisen kollegan hoidettavaksi, koska on todennäköisempää, että asiakas ei uskalla käyttäytyä samalla tavalla tätä kohtaan (B4), ja yksi haastateltava (B1) toi esille sen, että nimenomaan miespuolinen esimies oli

sanonut, että hänen tarjoilijoitaan kohtaan on asiakkaiden huonon käytöksen suhteen nollatoleranssi.

6 Johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, millaisia reaktioita ja toimia esimiehillä tulisi olla seksuaalista häirintää kohdanneen työntekijän kohtaamiseen. Kysymyksen asettelu kuulostaa yksinkertaiselta, mutta tosiasiasa se kätkee alleen paljon monimutkaisemman kysymysten verkon. Mistä oikeastaan puhumme, kun puhumme seksuaalisesta häirinnästä? Kuka määrittelee, milloin häirintä on häirintää? Mitkä itsemääräämisoikeudet työntekijällä on? Kenen kommentti on häirintää, ja kenen ei? Seksuaalisen häirinnän, kaltoinkohtelun ja väkivallan käsitteille on määritelty tietyt merkitykset lakeihin ja tutkimusten yhteyteen, mutta ne eivät välttämättä saa samoja merkityksiä arkipuheessa. Voiko toisen kokemaan seksuaalista häirintää todella ymmärtää, jos ihmisillä on erilaisia käsityksiä, siitä mitä se on, ja miten se määritellään?

Tätä opinnäytetyötä varten haastateltiin viittä ravintolan salin työntekijää heidän mielteistään seksuaalisesta häirinnästä, ja etenkin siitä, miten he toivoisivat esimiehen toimivan tai reagoivan häirintätilanteen sattuessa. Lähes kaikki toivoivat sitä, että esimies ottaisi tilanteen vakavasti, olisi läsnä ja kuuntelisi. Yhdellä vastaajista oli kuitenkin myös yksi erittäin positiivinen kokemus siitä, että esimies on ollut henkisenä tukena häirintätilanteen jälkeen. Haastatteluiden vastauksia tarkastellessa on syytä miettiä, miksi haastateltavat mainitsivat nimenomaan läsnäolon ja vakavasti ottamisen tärkeimpänä. Parissa haastattelussa kävi myös ilmi, että toivottiin luotettavaa henkilöä tai esimestä työpaikalle, jolle voisi kertoa. Voiko tästä päätellä, että esimiehet ravintoloissa koetaan epäluotettavina? Ehkä epäluotettavuus on turhan iso kärjistys todellisesta tilanteesta, olisiko kyse kuitenkin enemmän luontevuudesta? Jos häirinnästä kerrottaessa useammalla on se kokemus, ettei heitä kuulla ja oteta vakavasti, ei se ainakaan helpota kertomista. Kertomatta jättämisen ja väheksynnän kokeminen voi myös olla merkki yleisemmästä yhteiskunnassa etenkin naisten kohtaamasta väheksynnästä, jossa seksuaalisen häirinnän, tai pahimmassa tapauksessa seksuaalisen väkivallan, uhreja ei uskota.

Haastatteluissa myös mainittiin erikseen työkavereiden merkitys: ”- - työkaverit komppaa sillee, että ne ottaa - - sen asiakkaan hoitaakseen (B1)”, ”- - vuoronvaihteessa sanoo vaan niinku kollegalle- - (B3)” ja ”- - just sillee niinku sanoo jolleki kollegalle et hei sä oot isokokonen mies mee juttelee sen kaa - - (B4)”. Jos työkaverit koetaan lähtökohtaisesti helpommin lähestyttävänä, olisiko syytä kehittää esimiestyön sijaan koko työyhteisöä, vai kehittää esimiestyötä sellaiseksi, että esimieskin koettaisiin luotettavaksi? Herää myös kysymys, miten tätä ongelmaa lähdetään ratkaisemaan. Monessa tapauksessa vastaukseksi tarjotaan yleispätevää termiä ”koulutus”, mutta ei sitä, millaista tämä koulutus olisi, kuka sen järjestäisi ja

miten sen tuloksia seurattaisiin. Myös osa haastateltavista toivoi itselleen koulutusta ja perehdytystä vaikeisiin asiakastilanteisiin.

Ravintolassa häirintätapausten selvittämisestä tekee vaikean myös se, että asiakkaiden harjoittama häirintä tapahtuu usein kaikkein pahimman kiireen keskellä. Vaikka esimies olisikin paikalla, ei tilannetta ehditä käydä läpi, tai sille ei tehdä aikaa. Pari haastateltavaa myös mainitsi sen, että oli häirintätilanteen sattuessa niin hämmentynyt, ettei osannut siinä tilanteessa reagoida oikein mitenkään. Tästä päästään siihen ristiriitaan, että ravintoloissa alkaa joka päivä työt ikään kuin alusta, vaikka edellisten työvuorojen tapahtumat saattavat kuitenkin jäädä kummittelemaan työntekijöiden mieleen.

Haastatteluissa pohdittiin yhtenä mahdollisuutena säännöllisiä henkilökunnan palavereita, joissa esimerkiksi häirintätilanteita ja muita vaikeita palvelutilanteita voisi käydä läpi. Yhdeltä haastateltavalta tuli kuitenkin kommenttia, että olisi tuntunut liian tyhmältä käydä jälkikäteen kertomassa häirinnästä. Sopii miettiä, miksi kertominen tuntuu ”tyhmältä”, vaikka kokemus on tuntunut pahalta ja jäänyt mieleen? Haastateltavat myös toivoivat ylipäänsä alalle avoimempaa keskustelukulttuuria ja sitä kautta myös työpaikoille keskustelua aiempaa enemmän.

Seksuaalinen häirintä ravintola-alalla on haastava aihe senkin takia, että usein työyhteisöjen sisällä harrastetaan hurttia huumoria, johon koko, tai lähes koko, työyhteisö osallistuu. Samanlaisia vitsejä ei kuitenkaan hyväksytä asiakkaan suusta. Tämä tuli esille myös haastatteluissa. Kun työkavereilta sallitaan tietynlaista käytöstä, voi esimiehen olla vaikea ymmärtää, miksi sama käytös asiakkaalta ei ole hyväksyttävää. Haastatteluissa mainittiin esimerkiksi se, että työkaverit ovat kavereita, tai että heidän kanssaan voi olla sanattomia sopimuksia, joka sallii flirtin ja härskit vitsit. Asiakkaiden kohdalla ongelmaksi muodostui etenkin se, että he ovat entuudestaan tuntemattomia työntekijälle. Tästä voisi ehkä mennä takaisin siihen ajatukseen, että seksuaaliseen häirintään liittyy valta-asetelmia, joita ei koeta työkavereiden välisessä kanssakäymisessä.

Suomessa ravintolan salin esimieheksi voi kouluttautua ammattikorkeakouluissa tai tehdä erikoisammattitutkinnon, mutta monesti esimiehillä ei ole muodollista pätevyyttä, ja työhön perehdyttäminen tapahtuu työpaikan sisällä. Esimiehen tärkeimpiä tehtäviä päivittäisen toiminnan organisoinnissa on myös huolehtia turvallisuudesta ja terveellisestä työympäristöstä. Työturvallisuudessa avainasemassa on ennaltaehkäisy ja henkilöstön riittävä kouluttaminen. Ahdistelutapauksissa henkilökunnalle olisikin turvattava sellainen työympäristö, jossa esimies ja muut työkaverit koetaan luotettaviksi, ja jossa ikävistä tilanteista kertominen olisi mahdollisimman helppoa.

Hyvällä ja positiivisella johtamisella on iso merkitys työturvallisuudelle. Esimieskoulutuksessa pitäisi ottaa paremmin huomioon työn henkiset kuormitustekijät, ja opastaa esimiehiä kohtaamaan työntekijä, joka on kohdannut henkistä väkivaltaa työssään. Ravintolatyössä ei voi vaatia esimieheltä kuitenkaan psykologin asemassa toimimista, joten tarvitaan käytännön ohjeita, joita voi soveltaa ongelmatilanteissa. Myös tunnetaidot olisi hyvä hallita, ja ylipäänsä kannustaa avoimeen keskustelukulttuuriin työyhteisössä, jotta myös negatiiviset asiat olisi helpompi ottaa esille.

Nykyinen palvelukulttuuri korostaa asiakkaan roolia palveluprosessissa. Asiakas ei enää ole pelkkä palvelun vastaanottaja ja rahoittaja, vaan asiakas on tärkeä osa palveluprosessia jo palvelun suunnitteluvaiheessa. Asiakkaalla on siis valtaa vaikuttaa omaan palvelukokemuksensa. Ravintolan palvelukulttuuriin on perinteisesti kuulunut ajattelutapa, että tietyt negatiiviset ilmiöt, esimerkiksi seksuaalinen häirintä, kuuluvat osaksi työtä ja ne on vain kestävä. Asiakkaan huono käytös kuitenkin vaikuttaa negatiivisesti palvelun laatuun ja sitä kautta sillä on myös taloudellista merkitystä, jos esimerkiksi työntekijä ei pysty tekemään suosittelevaa myyntiä, tai yksinkertaisesti ei halua enää kohdata asiakasta. Tämän päivän asiakaspalvelutyössä ei pitäisi enää olla tilaa huonolle käytökselle. Asiakkaan valta pitäisikin muuttaa asiakkaan vastuuksi, jotta kukaan ei enää pystyisi puolustelemaan omaa käytöstään aikansa eläneillä käsityksillä.

Jos todella halutaan kitkeä seksuaalista häirintää työpaikoilta, vaatii se työnantajien ja työntekijöiden sitoutumisen lisäksi myös yhteiskunnallista panostusta. Ei riitä, että laaditaan suunnitelmia ja tehdään toimintaohjeita, jos ihmisiä ei oikeasti saada muuttamaan toimintaansa. Palvelualojen työntekijöiden oikeus työympäristöön ilman seksuaalista häirintää on asia, jota pitää tukea monella eri tasolla. Pelkkä ammattiliittojen, poliittisten päättäjien, työnantajien ja työntekijöiden panos ei riitä, vaan myös asiakas on saatava aktiiviseksi toimijaksi vähentämään palvelualoilla tapahtuvaa seksuaalista häirintää.

Seksuaalisen häirinnän yleisyyttä eri aloilla on parin viime vuoden aikana alettu selvittää erilaisin tutkimuksin ja selvityksin. Ongelman yleisyyden tunnistaminen ei sellaisenaan vielä tarjoa ratkaisuja. Sen avulla voidaan kuitenkin lähteä kehittämään näitä ratkaisuja. Niistä useimmat keskittyvät kuitenkin ennaltaehkäisyyn, kun häirintä tapahtuu työyhteisön sisällä. Usein kuitenkin esimerkiksi palvelualoilla ja hoitoalalla häiritsijänä on asiakas tai potilas. Näitä tilanteita vähätellään usein alaan kuuluvina. Sekään ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteivät häirintätilanteet voisi olla työntekijälle ahdistavia, pelottavia tai jopa traumaattisia.

Työn kuormittavuudesta puhuttaessa verrataan ravintola-alaa ja hoitoalaa usein keskenään. Hoitotyötä ei voida kuitenkaan suoraan verrata ravintolatyöhön, koska hoitohenkilökunnalla on erilainen velvollisuus potilaitaan kohtaan kuin ravintolatyöntekijöillä asiakkaitaan kohtaan.

Hoitoalalta voisi kuitenkin lainata käytäntöjä myös ravintolatyöhön. Seksuaalisen häirinnän tapauksissa jonkunnäköinen tapausten kirjaaminen on esillä monissa työsuojelun ja ammatti-liittojen ohjeistuksissa. Onkin siis syytä miettiä, voisiko joku hoitoalalla käytössä olevan riski-tietolomakkeen kaltainen matalan kynnyksen järjestelmä tulla käyttöön myös ravintola-alalle. Järjestelmään voisi raportoida kohtaamaansa seksuaalista häirintää tai muuta epäasiallista käytöstä heti tai pian tapahtuneen jälkeen. Seksuaalista häirintää tapahtuu nimittäin usein kesken ravintolan kiireaikaa, eikä esimiestä ole välttämättä heti saatavilla tilannetta hoita-maan. Joissain ravintoloissa myös työskennellään työvuoron aikana osittain tai kokonaan yksin, joten monta häirintätapausta saattaa jäädä kertomatta myös sen takia. Riskitietolomak-keen avulla voisi myös kerätä ajantasaista dataa häirinnän yleisyydestä ja olisi hyvä seuranta-työkalu myös esimiehille ja työsuojelulle.

Tämäkin opinnäytetyö pyrkii yksinkertaistamaan monimutkaista ilmiötä, joka ulottuu kaikille aloille ja kaikkiin yhteiskunnan osiin. Seksuaaliseen häirintään liittyy rakenteellisten ongel-mien lisäksi sosiaalisia ongelmia, kulttuurisidonnaisia asioita, opittuja käytösmalleja ja vallan-käyttöön liittyviä аспектеja. Ravintola-alalla tapahtuvasta seksuaalisesta häirinnästä syyte-tään usein alkoholia, työaikoja, palkkausta tai alan tapakulttuuria. Siitä huolimatta valtaosa ravintoloiden alkoholia nauttivista asiakkaista osaa käyttäytyä myös ilta-aikaan ja yöllä. Kes-kustelu pitäisikin kääntää ulkoisista tekijöistä sisäisiin tekijöihin, joita ovat ne henkilöt, jotka seksuaaliseen häirintään syyllistyvät. Alan valintaan tai vaihtoon ei pitäisi vaikuttaa se, että työympäristöä ei koeta turvalliseksi tai työssä kohdattua henkistä kuormitusta vähätellään. Seksuaalinen häirintä vaikuttaa negatiivisesti myös koko ravintolakokemuksen koettuun laa-tuun. Jos siis yksi asiakas käyttäytyy huonosti, saattaa se heijastua kaikkiin asiakkaisiin ja koko työyhteisöön. Yksi haastateltavista kiteytti asian hyvin: ”- - me ollaan vaan se asiakas-palvelu me ei olla mikään heidän viihdyttävä siellä- - (B3)”.

Lähteet:

Rikoslaki

Tasa-arvolaki 609/1986.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014

Ahlroth, M. 2015. Häirintä ja syrjintä työpaikalla - ennaltaehkäisy, tunnistaminen ja selvittäminen. Helsinki: Edita.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Talentum.

Ellonen, E. 2008. Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen. 1. painos. Työturvallisuuskeskus TTK.

Järvinen, P. & Järvinen, A. 2011 Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpajan kirja.

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Tampere: Vastapaino

Kanerva, R. 2008. Työ turvallisesti Työpaikan hyvät työturvallisuuskäytännöt. Helsinki: Edita.

Kauhanen, J. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. WSOYpro. Helsinki: 2010.

Laitinen, H., Vuorinen, M. & Simola, A. 2013. Työturvallisuuden- ja terveyden johtaminen. Helsinki: Tietosanoma.

Launis, M. & työryhmä. 2018. Tästä saa puhua! Helsinki: S&S.

Nummenmaa, L., Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2014. Tilastollisten menetelmien perusteet. Helsinki: SanomaPRO.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (Toim.) 2009. Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (Toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. Uudistettu painos.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura.

Vihavainen, S. 2018. Potilaista osa vaatii seksiä ja haukkuu. Helsingin Sanomat 23.10.2018, 6.

Vilkka, H. 2011. Seksuaalinen häirintä. Jyväskylä: Ps-kustannus.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Virta, S. 2018. Epävarmassa työsuhteessa olevat kohtaavat enemmän seksuaalista häirintää. Helsingin Sanomat 22.2.2018, B12.

Työsuojelun perusteet. 2003. Helsinki: Työterveyslaitos.

Sähköiset lähteet:

Ammattina restonomi. 2013. Akavan erityisalojen ammattijulkaisu 2/2013. Uusintapainos 9/2014. Viitattu 22.5.2018. https://www.akavanerityisalat.fi/files/4889/Ammattina_restonomi_uusi.pdf

Ammattinetti. Ravitsemisala. 2018. Viitattu 8.11.2018. http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/10_ammattiala?link=true

Anniskelupassi. 2018. Valvira. Viitattu 8.11.2018. <https://www.valvira.fi/alkoholi/anniskelu/anniskelupassi>

Bragason, K. 2016. Seksuaalinen häirintä. Raportti seksuaalisesta häirinnästä hotelli- ravintola- ja matkailualalla. Nordic union HRTC. https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/tilastot-ja-tutkimukset/a4_report_on_sexual_harassment_finsk_2018_web.pdf

FRA. European union agency for fundamental rights. Violence against women. An EU-wide survey. 2014. file:///C:/Users/salom/Downloads/fra-2014-vaw-survey-main-results-apr14_en.pdf

Hearn, J. 2001. Gender, sexuality and violence in organizations: The unspoken forces of organization violations. Lontoo: Sage publications. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/Laurea/reader.action?docID=254684&query=>

Hygieniapassi. 2018. Evira. Viitattu 8.11.2018. <https://www.evira.fi/elintarvikkeet/hygieniapassi/>

ITUC. International trade union confederation. 2018. Viitattu 22.5.2018. <https://www.ituc-csi.org/>

ITUC. The global gender pay gap. 2008/1. International trade union confederation. <https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/gap-1.pdf>

ITUC. International trade union confederation. 2008/2. Stopping sexual harassment at work. Viitattu 22.5.2018. https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/Harcelement_ENG_12pgs_BR.pdf

MaRa ry. Matkailu- ja ravintolapalvelut. Alan tunnuslukuja. 2018. Viitattu 25.5.2018. <https://mara.fi/toimiala/tilastoja-ja-tutkimuksia/alan-tunnuslukuja>

Mäkelä, A. 2018. Pehmeitä arvoja kovassa liike-elämässä - työpsykologi kertoo, miksi empatia on merkittävä työelämän taito. Duunitori 26.3.2018. <https://duunitori.fi/tyoelama/empatia-tyoelamassa/>

Opetushallitus. Näyttötutkinnon perusteet johtamisen erikoisammattitutkinto. 2011. Viitattu 4.12.2018. http://www.oph.fi/download/133521_Johtamisen_eat_2011.PDF

Ojanperä, K. 2018. Seksuaalinen häirintä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työpaikoilla Selvitys Tehyn jäsenten kokemasta häirinnästä. Tehyn julkaisusarja B:3/18. Viitattu 10.10.2018. https://www.tehy.fi/fi/system/files/mfiles/julkaisu/2018/2018_b3_seksuaalinen_hairinta_sosiaali-ja_terveydenhuoltoalan_tyopaikoilla_id_11863.pdf

PALTA Ry. Kasvua palveluista Palvelujen merkitys ja mahdollisuudet. 2018. Palvelualojen työnantajat PALTA Ry. Viitattu 5.9.2018. <https://www.palta.fi/download/9589/>

PAM ry. Palvelualojen ammattiliitto. 2018/1. Verkkosivusto. <http://www.pam.fi>

PAM ry. PAMin lausunto eduskunnalle koskien palvelualojen nykytilaa, tulevaisuutta sekä palveluvientiä. 2018/2. Palvelualojen ammattiliitto. Viitattu 17.11.2018. <https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa->

materiaalipankissa/lausunnot-2018/pamin-lausunto-eduskunnalle-koskien-palvelualojen-nykytilaa-tulevaisuutta-seka-palveluvientia.pdf

PAM ry. Toimintakertomus 2017. 2017. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. Viitattu 17.11.2018. https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/pamin-strategia-ja-ohjelmat/pamin-hallituksen-toimintakertomus-2017_fi-nal.pdf

Perttula, V. 2018. Amarillo teki tarjoilijoista viihdyttäjiä - ravintolasta löytyy cheftainereita ja bartainereita. Markkinointi&Mainonta -verkkolehti 25.7.2018. Viitattu 17.11.2018. <https://www.marmai.fi/uutiset/amarillo-teki-tarjoilijoista-viihdyttajia-ravintolasta-loytyy-cheftainereita-ja-bartainereita-6733956>

Rajaniemi, J. Ulkomaalaistaustaiset ravintolat valtaavat maata - etenkin pääkaupunkiseutua. Tilastokeskuksen hyvinvointikatsaus 4/2011. Viitattu 25.5.2018. https://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-12-12_004.html?s=0

ROCU. Restaurant opportunities centers united. 2018. Viitattu 18.5.2018. <http://rocunited.org/>

Talouselämä 5.9.2017. Pienet palkat vähentävät työvoimapolusta kärsivän ravintola-alan houkuttelevuutta - "Ollaan myös yleensä töissä, kun muut juhlivat". Viitattu 5.9.2018. <https://www.talouselama.fi/uutiset/pienet-palkat-vahentavat-tyovoimapolusta-karsivan-ravintola-alan-houkuttelevuutta-ollaan-myos-yleensa-toissa-kun-muut-juhlivat/0c757576-b5cc-3a58-b986-9359cebec8a9>

Tasa-arvovaltuutettu. 2018. Viitattu 28.3.2018. <https://www.tasa-arvo.fi/etusivu>

TENK. Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2018. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 17.5.2018. <http://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>

The glass floor: Sexual harassment in the restaurant industry <https://www.scribd.com/document/242133572/The-Glass-Floor-Sexual-Harassment-in-the-Restaurant-Industry>

Tunnetaitojen perusteet. 2018. Mielenterveysseura. Viitattu 26.10.2018. <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/itsetuntemus/tunnetaidot/tunnetaitojen-perusteet>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018. Työelämä 2020 Häirinnästä vapaa työpaikka opas seksuaalisen häirinnän ehkäisemiseen ja siihen puuttumiseen. Viitattu 22.10.2018. http://julkaistut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160885/TEM_opaat_8_2018_Hairinnasta_vapaa_tyopaikka_25052018.pdf

Työsuojelu. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. 2018. Viitattu 14.5.2018. <http://www.tyosuojelu.fi/>

Työterveyslaitos. 16.11.2017. Seksuaaliselle häirinnälle nollatoleranssi - näillä vinkeillä eroon häirinnästä työpaikalla. Viitattu 29.3.2018. https://www.ttl.fi/seksuaalisesta_hairinnasta_eroon_-nailla-vinkeilla/

Virta, S. Epävarmassa työsuhteessa olevat kokevat eniten seksuaalista häirintää. Helsingin sanomat 22.2.2018. Viitattu 15.10.2018. <https://www.hs.fi/mielipide/art-2000005576671.html>

World health organization. Violence against women. 2010. Viitattu 28.3.2018. http://www.who.int/gho/women_and_health/violence/en/

YLE uutiset 27.10.2010. Työhyvinvointiin sijoitettu euro tuottaa neljä euroa takaisin. Viitattu 17.11.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-5657920>

Äijö, K. Palvelualojen toimialakatsaus 3/2009. Tilastokeskus. 2010. Viitattu 15.10.2018.
http://www.stat.fi/artikkelit/2010/art_2010-01-14_004.html?s=0

Julkaisemattomat lähteet:

PAM ry. Palvelualojen ammattiliitto. ”Monesti kaupan päälle pyydetään suukkoa” - Seksuaalinen häirintä palvelualoilla -kyselyn tuloksia. 3.6.2015.

Muut lähteet:

Haastattelu ”B1” ja ”B2”. Helsinki. 9.9.2018.

Haastattelu ”B3”. Helsinki. 13.10.2018.

Haastattelu ”B4”. Helsinki. 13.10.2018.

Haastattelu ”B5”. Helsinki 15.10.2018.

Kuvat

| | |
|--|----|
| Kuva 1: Ravintola-alan riskitekijät..... | 18 |
| Kuva 2: Esimiehen ohjeet | 28 |

Taulukot

| | |
|---|----|
| Taulukko 1: Seksuaalinen häirintä | 12 |
| Taulukko 2: Haastateltavat | 26 |

Liitteet

| | |
|--------------------------------|----|
| Liite 1 Kyselylomake | 41 |
| Liite 2 Haastattelurunko | 42 |

Liite 1 Kyselylomake

1. Vastaajan ikä
2. Vastaajan sukupuoli (nainen/mies/muu/en halua kertoa)
3. Ammatti (Tarjoilija/baaritarjoilija/saliapulainen/muu, mikä?)
4. Työsuhteen laatu (kokoaikainen/osa-aikainen/kausityöntekijä/extra)
5. Työvuosien määrä (1-5/ 6-10/ 10-15/ Yli 15 vuotta)
6. Oletko kohdannut seksuaalista häirintää työssäsi? (Kyllä/Ei)
7. Millaista häirintää olet kokenut työssäsi? (Verbaalinen/fyysinen/ non-verbaalinen/ häiritsevät kuvat/ jotain muuta?)
8. Kenen toimesta häirintää on tapahtunut? (Esimies/Kollega/asiakas/Joku muu)
9. Millaisissa tilanteissa olet kertonut esimiehellesi häirinnästä?
10. Millainen on ollut esimiehen reaktio näissä tilanteissa?
11. Miten arvioisit esimiehen/esimiesten toimintaa häirintätilanteissa?
12. Miten toivoisit esimiehen toimivan häirintätilanteista kertoessasi?
13. Millaisia tukitoimia työnantajasi tarjoaa, jos kohtaat häirintää työssäsi?

Liite 2 Haastattelurunko

1. Taustatiedot: Ikä, sukupuoli (jos haluaa kertoa)
2. Ravintola-alan tausta, kauan alalla, mitä tehnyt, mitä tekee nyt?
3. Miten määrittelet seksuaalisen häirinnän? (Ei ole oikeaa eikä väärää vastausta)
4. Millaista häirintää olet kokenut asiakkaan toimesta?
5. Millaisissa tilanteissa olet kertonut asiakkaan häirinnästä esimiehellesi?
6. Millainen on ollut esimiehen reaktio, kun olet kertonut häirinnästä?
7. Miten arvioisit esimiehen / esimiesten toimintaa häirinnästä kertoessasi?
8. Miten toivoisit esimiehen toimivan häirinnästä kertoessasi? Jos haastateltavalta/haastateltavilta ei löydy omia ideoita, annetaan esimerkkejä:
 - Esimiehen tai muun kolmannen osapuolen keskustelu asiakkaan kanssa saman tien
 - Esimiehen tai muun kolmannen osapuolen keskustelu asiakkaan kanssa illan päätteeksi
 - Asiakkaan poistaminen
 - Mahdollisuus keskeyttää työvuoro
 - Mahdollisuus olla palvelematta asiakasta enää
 - Tilanteen purku esimiehen kanssa saman tien (suullisesti ja kirjallisesti)
 - Tilanteen purku esimiehen kanssa työvuoron päätteeksi (suullisesti ja kirjallisesti)
 - Tilanteen purku koko työvuoron kesken
 - Työterveyshuoltoon ohjaaminen
 - Keskustelu työsuojeluvaltuutetun kanssa
 - Jotain muuta?