



Karelia-ammattikorkeakoulu
Restonomi (AMK)

Selvitys sateenkaarimatkailejoiden toiveista ja odotuksista hotellin pal- velun ja viestinnän kehittämiseksi

Marja Nevalainen

Opinnäytetyö, joulukuu 2021

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
Joulukuu 2021
Matkailun koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600

Tekijä
Marja Nevalainen

Nimeke
Selvitys sateenkaarimatkailejoiden toiveista ja odotuksista hotellin palvelun ja viestinnän kehittämiseksi
Toimeksiantaja
Huoneistohotelli Lietsu

Tiivistelmä
Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää sateenkaarimatkailejoiden toiveita ja odotuksia hotellin palvelun ja viestinnän kehittämiseksi sekä sitä, miten hotellin palvelua kehitetään sateenkaariystävälliseksi. Toimeksiantajana on Huoneistohotelli Lietsu.

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua ja Webropol-kyselyä. Teemoina olivat sateenkaariystävällinen matkailu, palvelun ja viestinnän kehittäminen sateenkaariystävälliseksi, sateenkaariystävällisyys Suomessa, ennakkoluulojen välttäminen sekä kohteen ja hotellin valintakriteerit. Haastateltavana oli sateenkaarimatkaileja ja -viestinnän asiantuntija ja kyselyyn valittiin sateenkaarimatkailejat.

Asiantuntijahaastattelussa korostuivat turvallisuuden merkitys kohteen valinnassa sekä asenneilmapiiri sateenkaarimatkailejoihin kohtaan. Viestinnässä tärkeänä pidettiin asiakkaiden kohtaamista yksilöinä ilman ennako-oletuksia. Sateenkaarimatkailejat arvostivat hotellin valinnassa muun muassa sopivaa hintaa ja sijaintia.

Suomessa lainsäädännöllä ja EU-direktiiveillä edistetään tasa-arvoa, mutta lisäksi tarvitaan muutoksia asenteissa, jotta palveluista saadaan sateenkaariystävällisiä. Viestinnässä on tärkeintä käyttää sukupuolisensitiivistä ja inklusiivista kieltä sekä varmistaa turvallisen viestinnän inklusiivisuus.

Kieli
suomi

Sivuja 36
Liitteet 2
Liitesivumäärä 5

Asiasanat
HLBTIQ-ihmiset, inklusiivisuus, turvallisuus, sanallinen viestintä



THESIS
December 2021
Degree Programme in Tourism

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600

Author
Marja Nevalainen

Title
Report on LGBTIQ Travellers' Hopes and Expectations for Developing the Service and Communication of a Hotel
Commissioned by
Lietsu Boutique Aparthotel

Abstract
The aim of this thesis was to investigate LGBTIQ travellers' hopes and expectations for developing the service and communication of a hotel and to find out the how services could be developed into a more LGBTIQ friendly direction.

Data for this study was collected by a theme interview and an online inquiry. The themes included LGBTIQ friendly tourism, developing services and communication into a more LGBTIQ friendly direction, LGBTIQ friendliness in Finland, avoiding prejudice and selection criteria for travel destinations and hotels. A specialist of LGBTIQ tourism and communication was interviewed for this thesis, and the questionnaire was distributed to LGBTIQ tourists.

The most important finding was the importance of safety in the choice of destination and the attitude towards LGBTIQ tourists. It was also found out that meeting guests as individuals and without prejudice was significant in communication. The study shows that LGBTIQ tourists appreciated an appropriate price and a suitable location when choosing a hotel.

This data supports the view that changes in the attitudes are needed, and gender sensitive and inclusive verbal communication are needed in order to develop LGBTIQ friendly service.

Language
Finnish

Pages 36
Appendices 2
Pages of Appendices 5

Keywords
LGBTIQ persons, inclusion, safety, verbal communication

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Opinnäytetyön toimeksiantaja ja tavoite.....	6
2.1	Huoneistohotelli Lietsu.....	6
2.2	Tavoitteet.....	7
3	Käsitteet ja lainsäädäntö.....	8
3.1	Sateenkaariyhteisö ja HLBTIQ-ihmiset.....	8
3.2	Lainsäädäntö ja strategiat syrjinnän ehkäisemiseksi	9
4	Esteettömyys, saavutettavuus ja inklusiivisuus.....	11
4.1	Esteettömyys ja saavutettavuus	11
4.2	Inklusiivinen matkailu	11
5	Sateenkaarimatkailu	12
5.1	Sateenkaariystävällinen matkailu.....	12
5.2	Sateenkaariystävällisyys käytännössä.....	13
5.3	Sateenkaariystävällisen matkakohteen ja hotellin valinta	15
5.4	Matkakohteen turvallisuus	17
5.5	HLBTIQ-ihmiset kuluttajina	18
6	Sukupuolittietoinen ja inklusiivinen viestintä	20
6.1	Vuorovaikutustilanteiden haasteita	20
6.2	Sukupuolittietoinen ja inklusiivinen viestintä	21
7	Menetelmät	23
7.1	Tutkimusmenetelmä ja haastattelu	23
7.2	Haastattelun toteutus ja käsittely	25
8	Tulokset	26
8.1	Haastattelun tulokset	26
8.2	Kyselyn tulokset.....	27
9	Eettisyys ja luotettavuus	30
9.1	Eettisyys	30
9.2	Luotettavuus	30
10	Pohdinta.....	31
	Lähteet.....	34

Liitteet

Liite 1 Haastattelukysymykset

Liite 2 Saatekirjeet

1 Johdanto

Seksuaali- ja sukupulivähemmistöjen edustajat ovat olleet esillä mediassa vuonna 2021 tätä opinnäytetyötä kirjoitettaessa. Lehtiartikkeleissa ovat toistuneet kokemukset epäasiallisesta kohtelusta, seksuaalisesta hyväksikäytöstä ja jopa väkivaltaisesta kohtelusta. Tätä tapahtuu Suomessakin, mutta vielä yleisempää se on ulkomailla. Tämän takia sateenkaarimatkailejoiden on ajateltava matkaa suunnitellessaan kohteen ja hotellin turvallisuutta. Tähän tarpeeseen ovat vastauksina sateenkaarimatkailu ja hotellien sateenkaariviestintä.

Esteettömien ja kaikkien asiakkaiden saavutettavissa olevien palvelujen kehittäminen on haastavaa ja vaatii useiden tekijöiden huomioimista niin ympäristössä kuin palvelutilanteissa, ja ennen kaikkea se on otettava huomioon viestinnässä. Sateenkaarimatkailussa ennakkoluulot vaikuttavat edelleen palvelutilanteisiin ja viestintään, vaikka syrjimättömyyttä edistetään kansallisella lainsäädännöllä sekä Euroopan unionin yhteisillä direktiiveillä, esimerkiksi The EU Strategy for Gender Equality 2019/2169 (INI). Lainsäädäntö on hyvä lähtökohta tasa-arvon edistämiseksi, mutta se ei yksinään riitä takaamaan tasa-arvoista kohtelua ja turvallista arkea kaikille.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan esteettömyyttä ja saavutettavuutta rajatun kohderyhmän, seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen, näkökulmasta. Tavoitteena on selvittää, kuinka tätä kohderyhmää voidaan palvella paremmin hotelleissa ja kuinka heidät voidaan huomioida tasa-arvoisesti hotellien viestinnässä. Aluksi selvitetään, mitä tarkoitetaan sateenkaariyhteisöllä ja yhteisöstä käytettävillä kirjainlyhenteillä, kuten HLBTIQ. Seuraavaksi tarkastellaan lyhyesti syrjintää ehkäisevää lainsäädäntöä sekä sateenkaariystävällistä matkailua ja sen vaatimuksia. Sitten tarkastellaan sateenkaarimatkailejoiden kohteenvalintaa ja millaisia he ovat kuluttajina. Lopuksi käsitellään viestinnän piilosukupuolisuutta ja miten viestintää voidaan muuttaa tasa-arvoisemmaksi kiinnittämällä huomioita sanavalintoihin.

Opinnäytetyössä on käytetty tutkimusmenetelminä teemahaastattelua ja Webropol-kyselyä. Haastateltavana oli sateenkaarimatkailun ja -viestinnän asiantuntija Hannu Medina, joka kertoi sateenkaarimatkailun käytännön toteuttamisesta. Webropol-kysely oli kohdennettu sateenkaarimatkailijoille ja siinä selvitettiin, millä tavalla he toivoisivat sateenkaariviestintää toteutettavan hotelleissa sekä millaisin valintaperustein he hotellin ja matkakohteen valitsevat.

2 Opinnäytetyön toimeksiantaja ja tavoite

2.1 Huoneistohotelli Lietsu

Opinnäytetyön tarve tuli ilmi puhelinkeskustelussa Huoneistohotelli Lietsun omistajan, Maria Saastamoisen, kanssa. Hän ehdotti erilaisia aiheita, joista yksi oli sateenkaarimatkailu. (Saastamoinen 2020.) Se valikoitui aiheeksi, koska se oli käsitteenä uusi ja siitä oli tärkeää hankkia lisätietoa. Se on myös jäänyt matkailua koskevissa teemoissa käsittelemättä.

Joensuussa toimiva Huoneistohotelli Lietsu on perustettu joulukuussa 2019. Huoneita hotellissa on 31 ja jokaisella huoneella on oma karjalaisuudesta kertova tarinansa. Kaikissa huoneissa on keittiö kodinkoneineen, kylpyhuone, pyykinpesukone ja ilmastointi. (Huoneistohotelli Lietsu 2021a; Saastamoinen & Puhakka-Tarvainen 2020.)

Huoneistohotelli Lietsussa toimitaan vastuullisesti. Hotellissa noudatetaan Suomen luonnonsuojeluliiton hallinnoimaa Ekokompassi-ympäristöjärjestelmää. Käytännössä se näkyy jätteiden lajitteluna, kierrättämisenä ja ympäristöystävällisinä puhdistus- ja pesuaineina sekä energian ja veden kulutuksen tarkkailemisena, johon myös asiakkaita kannustetaan. Hotellin sisustuksessa on käytetty entisöityjä kierrätyshuonekaluja ja sisustusmateriaaleja. Keittiössä suositaan paikallisten tuottajien elintarvikkeita. (Huoneistohotelli Lietsu 2021b.)

Kestävän matkailun periaatteiden noudattamisesta kertoo Huoneistohotelli Lietussa myös Sustainable Travel Finland -sertifikaatti (Huoneistohotelli Lietsu 2021b), jossa noudatetaan kestävän matkailun kaikkia periaatteita. Periaatteisiin sisältyy myös sosio-kulttuurinen kestävyys, jossa huomioidaan erityiskohde-ryhmät, kuten sateenkaarimatkoilijat. (Business Finland 2021; Business Finland 2019.) Huoneistohotelli Lietsu kuuluu sateenkaariystävälliseen We Speak Gay -yhteisöön. Tämä tarkoittaa käytännössä, että työntekijöitä ja asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti ja yhdenvertaisesti näiden taustasta riippumatta. (Huoneistohotelli Lietsu 2021b.) Lisäksi on sitouduttu sateenkaariviestintään.

2.2 Tavoitteet

Tämän opinnäytetyön ensisijaisena tavoitteena on selvittää toimeksiantajalle, miten hotellin palvelua ja viestintää voidaan kehittää sateenkaarimatkoilijat huomioiviksi. Tähän tavoitteeseen päästään tarkastelemalla seuraavia osatavoitteita:

- selvitetään, keitä sateenkaarinmatkoilijat ovat
- pohditaan, miten kehitetään toimintaa ja palveluja sateenkaariystävälliseksi
- tarkastellaan viestinnän ongelmakohtia
- tarkastellaan, miten tehdään viestinnästä sukupuolitietoista ja tasa-arvoista
- selvitetään haastattelun ja kyselyn avulla sateenkaarimatkoilijoiden mielenkiintoja viestinnästä
- millä kriteereillä matkakohde valitaan ja vaikuttavatko valintaan teoriassa esiin tulleet seikat.

Näiden teemojen tarkastelu auttaa muuttamaan hotellin toimintaa sateenkaariystävälliseksi niin asiakaspalvelun kuin sen sisäisen ja asiakkaille näkyvän, ulkoisen, viestinnän osalta. Samalla myös markkinoinnin kohdentaminen helpottuu, koska viestinnän rooli markkinoinnissa on merkittävä.

3 Käsitteet ja lainsäädäntö

3.1 Sateenkaariyhteisö ja HLBTIQ-ihmiset

Sateenkaariyhteisöllä viitataan sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin, joiden tunnuksena on sateenkaarilippu (kuva 1). Sateenkaarilippu kuvastaa syrjintää osaksi saaneen vähemmistön ylpeyttä (Mustola & Pakkanen 2007, 14) sekä sateenkaariyhteisön henkeä ja iloa (Mollgren 2021).



Kuva 1. Sateenkaarilippu (Kuva: Sami Mollgren).

Värien merkitykset ovat: punainen – elämä, oranssi – parantava voima, keltainen – aurinko, vihreä – luonto, sininen – harmonia, violetti – yhteishenki. Lipusta on kehitetty nykyisin erilaisia versioita eri ihmisryhmille. (Mollgren 2021.)

Englannin kielestä tulevalla kirjainyhdistelmällä LGBTQ viitataan lesboihin, homoseksuaaleihin (gay), biseksuaaleihin sekä trans- ja queer-ihmisiin. Suomen kielessä käytetään kirjainyhdistelmiä HLBTIQ tai LHBTIQ, joiden kirjaimet tulevat sanoista lesbot, homoseksuaalit, biseksuaalit, transihmiset, intersukupuoliset ja queerit. Queer on yhteiskunnan sukupuoleen ja seksuaaliseen suuntautumiseen liittyviä käyttäytymissäantöjä kyseenalaistava ajattelumalli, joka voi myös tarkoittaa, ettei seksuaalista suuntautumista tai sukupuolta haluta määrittellä. Tämä voi olla käsitteenä loukkaava. (Seta 2021.) Intersukupuolisia ihmisiä

ei voida määrittää fyysisten ominaisuuksien perusteella naiseksi tai mieheksi, mutta heille on määritelty juridinen sukupuoli. Transihmisiin kuuluvat transsukupuoliset, transvestiitit ja muunsukupuoliset. (THL 2021a.) Transsukupuolisten ihmisten sukupuoli-identiteetti ei vastaa heille syntymässä määritettyä sukupuolta (Sukupuolen moninaisuuden osaamiskeskus 2021a). Transvestiitti puolestaan ilmentää eri sukupuolta muun muassa pukeutumalla tai muuttamalla ääntään. Muunsukupuolinen ei koe olevansa mies tai nainen. (THL 2021a.) Biseksuaaliset henkilöt tuntevat seksuaalista vetoa sekä samaa että eri sukupuolta oleviin henkilöihin. Lesbo on nainen, joka tuntee seksuaalista vetoa naisiin ja homoseksuaali on vastaavasti mies, joka tuntee seksuaalista vetoa miehiin. (Seta 2021.)

Koska edellä mainituista kirjainyhdistelmistä koostuvat ilmaisut ovat yleisemmin käytössä ja esiintyvät lähdemateriaaleissa, käytetään tässä opinnäytetyössä seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjä käsitellessä ilmaisua HLBTIQ ja sen rinnalla ilmaisua sateenkaarimatkaileja, jolla tarkoitetaan HLBTIQ-viiter ryhmään kuuluvia matkailijoita.

3.2 Lainsäädäntö ja strategiat syrjinnän ehkäisemiseksi

Asiakaspalvelutyössä oleva ei voi kieltäytyä palvelemasta asiakkaita heidän seksuaalisen suuntautumisensa perusteella. Syrjintä on kuitenkin edelleen yleistä ja se voi liittyä erilaisten palvelujen saatavuuteen tai näkyä kiusaamisena ja häirintänä. Tällaisen syrjinnän ehkäisemiseksi ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi on säädetty lakeja, joista valtiosäännöllä turvataan ihmisarvon loukkamattomuus, yksilön vapaudet ja oikeudet sekä edistetään oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa (Suomen perustuslaki 731/1999, 1 §). Perustuslain (731/1999, 6 §) mukaan ketään ei saa asettaa eri asemaan henkilöön liittyvän syyn perusteella eikä Yhdenvertaisuuslain (1325/2014, 8 §) mukaan ketään saa syrjiä seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Useilla Euroopan Unionin direktiiveillä ja asetuksilla ehkäistään syrjintää ja 2020 on julkaistu strategiaohjelma, LGBTIQ Equality Strategy 2020–2025, seksuaali-

ja sukupuolivähemmistöjen oikeuksien ja yhdenvertaisuuden turvaamiseksi. Vaikka tasa-arvo ja syrjimättömyys ovat Euroopan Unionin perusarvoja, todetaan raportissa seksuaaliseen suuntautumiseen, sukupuoli-identiteettiin ja -ilmaisuuksiin sekä sukupuolen ominaisuuksiin liittyvän syrjinnän lisääntyneen (Euroopan komissio 2020, 3–4). Euroopan unionin perusoikeusviraston (FRA) tekemän tutkimuksen mukaan vuonna 2019 syrjintää oli kokenut 43 % HLBTIQ-ihmisistä (FRA 2020, 10). Yhdenvertaisuusstrategian tavoitteina ovat: puuttuminen HLBTIQ-ihmisiin kohdistuvaan syrjintään ja heidän turvallisuutensa parantaminen sekä HLBTIQ-ihmisten mukaan ottavan yhteiskunnan rakentaminen ja yhdenvertaisuuden parantaminen kaikkialla maailmassa (Euroopan komissio 2020, 5).

Oppilaitoksissa ja työpaikoilla on tehtävä tasa-arvolain velvoittava tasa-arvosuunnitelma. Se on pakollinen työpaikoilla, joissa on vähintään 30 työntekijää. Suunnitelmassa asetetaan tavoitteet ja toimenpiteet, joilla edistetään sukupuolten tasa-arvoa henkilöstöön liittyvissä asioissa. Kunnissa tehtävä tasa-arvosuunnitelma koskee henkilöstöä ja kunnan eri toimialoja. Tasa-arvosuunnitelmien yhtenä tehtävänä on ehkäistä sukupuolivähemmistöjen syrjintää. (THL 2020b.)

Lainsäädännöllisistä toimenpiteistä huolimatta syrjintä ja väkivallan uhka ovat edelleen läsnä työpaikoilla ja arjessa. Sateenkaarimatkailemisen ja sateenkaarivies-tinnän asiantuntija Hannu Medina (2021a) kertoo haastattelussa:

Suomessakin vain – – kaheksan prosenttia Euroopan unionin perusoikeusviraston kyselyssä 2019 ja -20 julkastiin, niin vaan kaheksan prosenttia sateenkaari-ihmisistä vastaa, että he voi olla työelämässä oma itsensä (Medina 2021a).

Medina kertoi myös uskonnon vaikuttavan edelleen hyvin vahvasti ihmisten asenteisiin sateenkaari-ihmisiä kohtaan (2021a). Esimerkiksi lestadiolaisuudessa on tietynlaiset käyttäytymissäännöt, joista poikkeaminen voi johtaa esimerkiksi syrjintään yhteisön sisällä. Joissakin uskonyhteisöissä nuorille järjestetään eheytyshoitoja, joiden tarkoituksena on saada hoitoon osallistuja takaisin heteroseksuaaliksi. (Koivistoinen 2021).

4 Esteettömyys, saavutettavuus ja inklusiivisuus

4.1 Esteettömyys ja saavutettavuus

Esteettömyyden ajatellaan koskevan lähinnä liikkumisen esteettömyyttä, mutta se sisältää liikkumisen lisäksi näkemiseen, kuulemiseen, ymmärtämiseen ja kommunikaatioon liittyvät asiat. Ihmisten moninaisuus huomioidaan rakennetussa ympäristössä suunnitteluvaiheesta alkaen. (Invalidiliitto 2021a.)

Julkisten tilojen esteettömyys koskee sateenkaarimatkailijaa erityisesti WC- ja saunatilojen ollessa kyseessä. WC-tilojen on oltava sellaiset, ettei käyttäjän tai avustajan sukupuoli vaikuta mahdollisuuteen käyttää niitä (Invalidiliitto 2021b). Esimerkiksi muunsukupuolinen voi kokea sukupuolen mukaan eriteltyt WC-tilat hämmentävinä. Saastamoinen (2021) kertoi esimerkin Huoneistohotelli Liet-susta. Hotellin vastaanottotilan yhteydessä olevan WC:n ovesa oli ollut ensin karjalaisen miehen ja naisen kuva, mutta pelkän WC:n katsottiin lopulta olevan parempi vaihtoehto. (Saastamoinen 2021.) Hannu Medina (2021a) painottaa, että hotellissa ei tarvitse tehdä muuta kuin kiinnittää huomioita viestintään, sillä viestintä on tärkein tapa huomioida sateenkaari-ihmiset.

Saavutettavuudella viitataan aineettomaan ympäristöön, kuten verkkosivuihin, palveluihin ja asenteisiin. Sateenkaarimatkailijoihin liittyy erityisesti sosiaalinen saavutettavuus, sillä se käsittää asenteet, yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden. (Invalidiliitto 2021c.)

4.2 Inklusiivinen matkailu

Matkailussa esteettömyyteen vaikutetaan suunnittelemalla toiminnasta ja palveluista inklusiivisia. Inklusiivinen matkailupalvelu on asiakkaalle asenteellisesti turvallinen, jolloin ei tarvitse pelätä syrjintää tai epäasiallista kohtelua. Inklusiivisuudella varmistetaan kaikkien mahdollisuus osallistua ja toimia yhteiskunnan aktiivisina jäseninä. Hotellissa inklusiivisuus sisältyy kaikkeen sen toimintaan

johtamisesta henkilöstöön, markkinointiin, viestintään ja työkulttuuriin. Inklusiivisessa matkailussa huomioidaan kaikkien tarpeet, jolloin palvelujen käyttämiseen ja elämyksien kokemiseen on tasavertaiset mahdollisuudet. (Räsänen, Röksä, Parviainen, Halonen & Rissanen 2021, 6–7.)

Viestintä on tärkeässä asemassa inklusiivista matkailua kehitettäessä, jotta tieto yrityksen sateenkaariystävällisyydestä tavoittaa asiakkaat. Sateenkaariystävällisyyden on oltava esillä sekä kuvallisessa että sanallisessa viestinnässä. (Räsänen ym. 11, 23.) Sateenkaariystävällisestä matkailusta ja sen kehittämisestä kerron tarkemmin luvussa 5 ja sukupuolittietoisesta viestinnästä luvussa 6.

5 Sateenkaarimatkailu

5.1 Sateenkaariystävällinen matkailu

Sateenkaarimatkailumarkkinointi alkoi varsinaisesti vasta 1980-luvulla, mutta se on saanut alkunsa jo 1960- ja 1970-luvuilla, jolloin homoseksuaalisuus oli rikollista toimintaa. Tuolloin sateenkaarimatkailua kutsuttiin gay-matkailuksi (gay travel). Siihen aikaan Yhdysvaltoihin ja Länsi-Eurooppaan syntyi matkakohteita, joissa ilmapiiri oli avoin ja vapaamielinen. Näissä kohteissa tavattiin muita yhteisön jäseniä sekä etsittiin paria. Sittemmin parinhaku on siirtynyt erilaisiin matkapuhelinsovelluksiin ja sateenkaarimatkailussa keskitytään asiakkaiden yhdenvertaiseen sekä kunnioittavaan kohteluun ja että kohde ja sen palvelut ovat LHBTIQ-ihmisille turvallisia. (Medina 2019.)

Sateenkaarimatkailussa kehitetään ja markkinoidaan matkailupalveluja seksuaali- ja sukupuolivähemmistöille. Tuotteet ja palvelut voivat olla inklusiivisia, jolloin yrityksessä tai kohteessa varmistetaan, että sateenkaari-ihminen tuntee vierailunsa aikana itsensä tervetulleeksi sekä olonsa turvalliseksi. Eksklusiivisella markkinoinnilla, viestinnällä ja tuotteistamisella puolestaan tarkoitetaan erityisesti sateenkaarimatkailijoille suunniteltuja tuotteita ja palveluja. (Medina

2020a.) Haastattelussa Hannu Medina (2021a) kertoi tarkemmin eksklusiivisista tuotteista ja palveluista:

Se ehkä suurempi bisnes kuitenkin tuolla maailmalla sateenkaarimat-kailussa on tällaiset sateenkaarieksklusiiviset tuotteet, jotka kohdenne-taan ja tuotteistetaan ja markkinoidaan ihan selkeesti – – pelkästään esimerkiksi homomiehille – – tai gay-naisille. Ja niitä voi olla tosiaan sit-ten ryhmämatkat ja – – hääseremoniat. Esimerkiksi Japanissa on – – Kiotossa hotelli, joka on erikoistunut ihan pelkästään samaa sukupuolta olevien hääseremonioihin. Ja sitten tienkin nää honeymoon-matkat on tosi iso bisnes maailmalla sen takia että suuri osa sateenkaari-ihmisistä on – – perheidensä hylkäämiä. Eli – – niitä häitä – – harvemmin viete-tään – – perheen kanssa, koska perhe ei ehkä hyväksy sitä. Ja sen ta-kia on – – ehkä muodostunut just tämmönen hyvin vahva kulttuuri sa-teenkaari-ihmisten joukossa, että – – mennään tosiaan naimisiin mat-kalla ja siihen liittyy sit – – tämmöne – – honeymoon-paketti samalla. (Medina 2021a.)

Sateenkaariystävällisyyden kehittäminen on helpointa aloittaa lisäämällä inklu-siivisuutta ja moniarvoisuutta kaikissa kohteen sidosryhmissä (UNWTO 2017, 96). Suomalaisissa matkailuyrityksissä palvelut ovat enimmäkseen inkluusiivisia, mutta myös eksklusiivisia palveluja on saatavilla. Esimerkiksi Gay Travel Finlan-din LGBTQ Friendly Finland Map -kartalla olevista yrityksistä löytyy muun mu-assa erilaisia hyvinvointi- ja ohjelmopalvelutuotteita sekä juhlapaketteja.

5.2 Sateenkaariystävällisyys käytännössä

Hotellin sateenkaariystävällisyys koostuu käytännön teoista ja viestinnästä, joista osa liittyy yrityksen sisäisiin prosesseihin. Sateenkaariystävällisessä ho-tellissa kohdellaan kaikkia työntekijöitä ja asiakkaita tasa-arvoisesti sekä kun-nioittavasti, minkä lisäksi sen toiminnassa panostetaan moninaisuuteen ja osal-listamiseen. Hotellin henkilökunta tietää ja ymmärtää seksuaalisuuden ja suku-puolisuuden moninaisuuden sekä siihen liittyvät käsitteet. Sateenkaariystävälli-sen hotellin vaikuttajayhteistyössä on mukana sateenkaari-ihmisiä ja moninai-suusviestintä näkyy arjessa lisäksi niin tapahtumiin osallistumisen kautta kuin sateenkaarijärjestöjen toimintaa tukemalla. (Medina 2020b.)

Viestinnässään hotelli kertoo olevansa sateenkaariystävällinen, ja moninaisuus näkyy hotellin kaikessa viestinnässä (Medina 2020b). Hannu Medinan (2021a)

mukaan viestintä on se tekijä, jonka perusteella matkailija tekee päätöksen matkustaa kohteeseen ja majoittua hotellissa.

Viestinnällä annetaan ymmärtää, että meille kaikki ovat – – turvallisesti tervetulleita ja että sä sanot – – niin että se sateenkaari-ihminen sen tietää, että tää kohdistuu nyt muhun. (Medina 2021a.)

Tärkeintä on tietenkin se tieto eli tiedostaminen. Ku puhutaan – – ylipäätään sateenkaariystävällisyydestä – – tai sateenkaariviestinnästä, niin se on tämmöstä monimuotoisuuden ja erilaisuuden tiedostamista. Eli se on kaikesta tärkeintä, et ymmärretään, että homon elämä on erilaista kuin heteron. Homon elämä Venäjällä on erilaista kuin homon elämä Suomessa. – – Tää on – – se kaikesta tärkein, et ymmärretään, että minkä takia tällaista viestintää ja minkä takia tällainen – – tarve ihmisellä on. Ja – – kun se tiedostetaan, niin sit ruvetaan – – ymmärtämään ja ymmärtäminen sit tarkoittaa sitä, että koulutaudutaan näihin teemoihin. Koulutaudutaan sateenkaarimatkailuun, sateenkaariviestintään, moninaisuuteen, osallistamiseen ja representaatioon. Ja sit se kolmas on – – tän asian rakastaminen, joka tarkoittaa – – sit ruvetaan tekemään sitä. Ruvetaan miettimään, et hei miten me voidaan tää asia viestiä. Voidaanks me käyttää jotain tunnuksia? Me voidaan ihan hyvin sanoittaa se. Me käytetään tietynlaisia aihe-tunnisteita. Me pohditaan meidän kuvallista representaatiota, et onks se hyvin niinku valkoista ja heteronormatiivista ja voisiks siinä – – asiakkaiden erilaisuutta – – ottaa huomioon meidän kuvallisessa viestinnässä. (Medina 2021a.)

Yksi Suomessa käytössä olevista tunnuksista on We Speak Gay -tunnus. Hotelleilla on mahdollisuus hankkia henkilöstölleen koulutusta We Speak Gay -akatemian kautta. (Medina 2020b.) On olemassa myös sertifikaatti, johon vaadittava koulutus sisältää muun muassa alkukartoituksen, työpajoja ja materiaalipaketin sisäiseen käyttöön. (Medina 2021b.) Sertifikaattia ei vielä käytetä Suomessa (Medina 2021c).

Koulutusten lisäksi hotelleilla on mahdollista hakea Gay Travel Finlandin kumppanuutta. Jäsenyys maksaa 295 euroa, ja sillä hotelli saa näkyvyyttä Gay Travel Finlandin sivuilla sekä sosiaalisen median kanavissa. Lisäksi jäsenyyteen sisältyy oikeus We Speak Gay -tunnuksen käyttöön, sateenkaariviestinnän ohjeet sekä työkaluja ja ohjeita sateenkaariyhteisön merkkipäivien viestintään. (Medina 2021d.) We Speak Gay -yhteisöön liittyminen ei edellytä aikaisempaa sateenkaariviestinnän koulutusta, mutta jäsenet sitoutuvat sateenkaariviestintään (Medina 2021c). Hotellit voivat liittyä myös kansainvälisen sateenkaarimatkailun pääjärjestön, IGLTA:n (International Gay and Lesbian Travel Association), jäseniksi (Medina 2020b).

Sateenkaarimatkailussa ja viestinnässä on muistettava, että sitä ei tehdä vain muodikkouden tai menossa olevan tapahtuman, esimerkiksi Pride-viikon, vuoksi. Asiakkaat huomaavat kyllä eleistä, ilmeistä ja sanattomasta viestinnästä, mikäli hotellissa ei olla aidosti sateenkaariystävällisiä, ja silloin hotelleja ei voi pitää sateenkaariystävällisenä. (Medina 2021a.)

Toisaalta sateenkaariystävällisyys voi pelottaa joitakin asiakkaita, mutta Hannu Medinan (2021a) mukaan hotelli ei voi juurikaan vaikuttaa asiakkaiden mielipiteisiin. Ainoastaan asenneilmapiiriin voi vaikuttaa tietoa lisäämällä ja koulutuksen kautta. Yrityksen tai hotellin on myös puututtava epäasialliseen käytökseen, mikäli sellaista ilmenee. (Medina 2021a.)

5.3 Sateenkaariystävällisen matkakohteen ja hotellin valinta

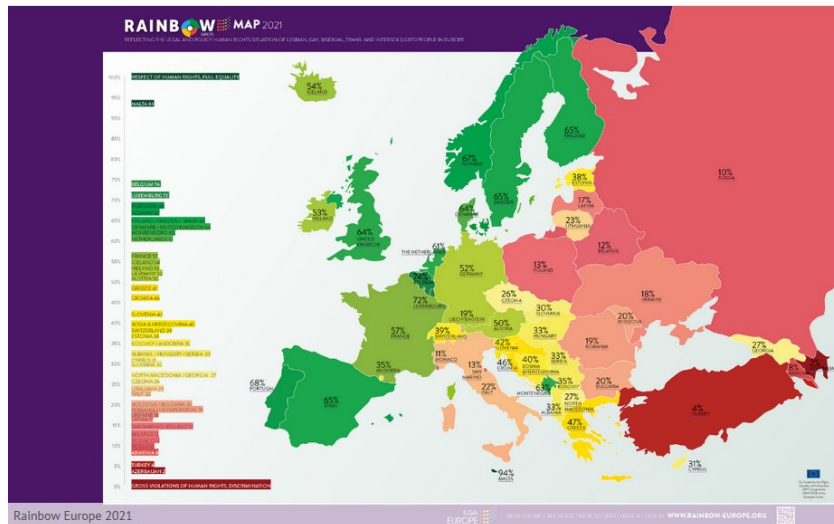
Turvallisuus painottuu edelleen HLBTIQ-ihmisten valitessa matkakohteita, sillä monet alueet ovat heille vaarallisia (Tress & von Stiening 2017, 40). HLBTIQ-ihmisille on tärkeää tuntea olonsa matkan aikana turvalliseksi, kunnioitetuksi ja tervetulleeksi. Lisäksi on tärkeää, että matkakohteessa saa olla vapaasti oma itsensä. Moninaisuutta vaaliva paikka, jossa HLBTIQ-ihmisten on hyvä asua, on myös hyvä sateenkaariystävällisenä matkakohteena. (UNWTO 2017, 32, 38.)

Sateenkaariviestintä on tärkeässä asemassa valitessa matkakohdetta ja hotelleja, koska jo kohteesta tietoa hakiessa ja matkaa varatessa tulisi olla sellainen tunne, että kohteeseen on turvallista matkustaa. Sateenkaariystävällisyydestä voidaan viestiä sanoin, värein ja tunnuksin. (Medina 2021a.)

Jos ei siellä destinaation tai yrityksen sivuilla sanota mitään, niin mistä mistä mä voin sen tietää, et se on niinku sateenkaariystävällinen tai sateenkaariurallinen just mulle. Eli täs on kyse siitä, että pitää lähteä – sen asiakkaan pään sisältä, mikä – on sen asiakkaan arki ja sen mukaan toimia. (Medina 2021a.)

Internetissä on sateenkaarimatkailijoille tarkoitettuja sivustoja, joita voi käyttää apuna matkaa suunnitellessa. Sateenkaariystävällisiä matkakohteita voi etsiä esimerkiksi maailmanlaajuisesti IGLTA:n sivuilta (2021), josta löytyy maanosajajakoista tietoa matkojen suunnitteluun. Euroopan

sateenkaariystävällisiä kohteita voi etsiä vuosittain julkaistavalta Sateenkaari-kartalta (Rainbow Map) (kuva 2). Kartan prosenttiluvut ja värit osoittavat, kuinka lailliset ja poliittiset ihmisoikeudet kartalla esitetyissä maissa toteutuvat. Mitä isompi lukema on, sitä paremmin oikeudet toteutuvat. Vihreällä värillä merkityissä maissa ihmisoikeudet toteutuvat hyvin. (ILGA Europe 2021.)



Kuva 2. Sateenkaarikartta (Kuva: ILGA Europe).

Kartan maista Malta sijoittuu vertailumaiden kärkeen ja Suomi kuudenneksi (ILGA Europe 2021). Lainsäädäntö tekee Suomesta sateenkaariystävällisen, mutta toisaalta se luo helposti mielikuvan siitä, että täällä ei tarvitsisi tehdä työtä yhdenvertaisuuden edistämiseksi (Medina 2021a).

Maan poliittinen ilmapiiri ei välttämättä kerro koko maan tilanteesta, vaan asenteet HLBTIQ-ihmisiä kohtaan voivat vaihdella maan alueiden sisällä. Vihamielisestä suhtautumisesta vähemmistöihin voi olla haittaa kohteen imagolle, mikä vähentää kiinnostusta turistien keskuudessa. Uutiset huonosta kohtelusta leviävät nopeasti ja antavat leiman koko alueelle tai maalle. (UNWTO 2017, 22–23.) Suomessakin asenneilmapiiri vaihtelee. Yleensä asenteet ovat suvaitsevaisempia isoissa kaupungeissa, joissa moninaisuutta on enemmän, ja sen takia Suomessakin muutetaan kaupunkeihin moninaisuuden perässä (Medina 2021a).

5.4 Matkakohteen turvallisuus

Suomi on sateenkaarimatkoille turvallinen matkakohde, mutta ulkomaille matkustettaessa täytyy turvallisuuteen kiinnittää huomiota. World Tourism Organization (2017, 23) suosittelee kaikille turisteille tutustumista kohteen lakeihin ja kulttuuriin ennen matkustamista. Ajankohtaista tietoa eri kohteista löytyy Ulkoministeriön matkustustiedotteista, joissa kerrotaan yleisestä turvallisuustilanteesta, rikollisuudesta, liikenteestä, terveydestä, maan laeista ja käytännöistä sekä maahantulosäännöksistä. (Ulkoministeriö 2021.) Matkustustiedotteiden lisäksi HLBTIQ-ihmisten kannattaa tutustua heille suunnattuihin matkailusivustoihin. Nomadic Boys -sivustolta (Arestis & Chaneac 2021) löytyy tietoja lukuisista matkakohteista ja niiden turvallisuudesta ja Spartacus International Gay Guide (2021) auttaa sopivan hotellin sekä tapahtumien valitsemisessa. Jälkimmäisellä sivustolla on esitelty myös suomalaisia kohteita. Suomessa sateenkaariystävällisiä toimijoita löytyy useilta paikkakunnilta ympäri Suomea (Medina 2021a) ja näitä matkailuyrityksiä voi etsiä Gay Travel Finland -sivuston (Medina 2021e) Gay Travel Finland Map -kartalta.

Turvallisuuden merkitys korostuu, koska seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt voivat kohdata matkustaessaan riskejä, joita heteroseksuaalit eivät kohtaa. Homojen ja lesbojen riski kokea fyysistä väkivaltaa, sanallista herjaamista sekä epäsosiaalista ja uhkaavaa käyttäytymistä on suurempi kuin heteroseksuaalisilla turisteilla. Myös palvelu hotelleissa ja ravintoloissa sekä kohtelu julkisilla paikoilla voi olla huonompaa. Edellä mainituista syistä joitakin kaupunkeja, rantalomakohteita ja maita vältellään. Toisaalta joidenkin sateenkaarimatkoille kohdalla vapaamielisempi ja avoimempi käytös, päihteiden käyttö ja satunnaisien kumppanien kanssa oleminen lisäävät riskiä joutua rikoksen uhriksi matkakohteessa. (Hughes 2006, 72–73.)

Hannu Medinan (2021a) mukaan turvallisuus ja psykologinen turvallisuudentunne ovat äärimmäisen tärkeitä matkustaessa. Psykologisella turvallisuudentunteella tarkoitetaan sitä, että uskaltaa olla ja tehdä asioita pelkäämättä, että siitä rangaistaan. Tässä tapauksessa on kyse siitä, että uskaltaa olla oma itsensä. ja siitä sateenkaarimatkoille on myös saanut alkunsa. Halutaan

matkustaa paikkoihin, joissa ei tule pahoinpidellyksi tai pidätetyksi. Näistä syistä Hannu Medina kertoo itsekin välttelevänsä tiettyjä kohteita. (Medina 2021a.)

Esimerkiksi mä en voi matkustaa Venäjälle – – aviomieheni kanssa sen takia et se on turvaton. Mä voin matkustaa sinne hänen kanssaan kaverina, mut kun mä matkustan lomalle, niin – – mä haluan matkustaa hänen kanssa – – rakastajana ja puolisona. (Medina 2021a.)

Sateenkaarimatkailija haluaa lomaltaan siis samoja asioita kuin kuka tahansa muukin. Rauhaa ja rentoutumista puolison ja perheen kanssa ilman ulkopuolelta tulevia paineita ja vaatimuksia.

5.5 HLBTIQ-ihmiset kuluttajina

HLBTIQ-ihmisten on ajateltu olevan muuta väestöä varakkaampia muun muassa lapsettomuuden takia. Käsitys on yleistävä, koska tässä ihmisryhmässä on yksilöllisiä eroja samalla tavalla kuin muussakin väestössä. (UNWTO 2017, 42.)

Lainsäädännön muutosten myötä on tapahtunut muutoksia HLBTIQ-ihmisten perhesuhteissa, ja heillä voi olla lapsia joko edellisistä suhteista tai hankittuna adoption ja hedelmöityshoitojen avulla. Sen takia matkustetaan myös entistä useammin sateenkaariperheenä. Yhä yleisempää on, että sateenkaarimatkailua harrastetaan yhdessä useamman sukupolven kanssa. (UNWTO 2017, 74–75.) Markkinoinnissa onkin viisainta tarkastella sukupuoli ja sukupolvia, koska erilaiset elämäkokemukset vaikuttavat kuluttajien asenteisiin. Talouden suhdanteet ja huonot olosuhteet vaikuttavat myös HLBTIQ-ihmisten kulutustottumuksiin. (UNWTO 2017, 43.)

Yhdysvalloissa tehdyn tutkimuksen mukaan sateenkaariperhe odottaa sekä kohteelta että hotelleilta enemmän lapsiystävällisyyttä kuin sateenkaariystävällisyyttä, mutta samalla kohteessa mahdollisesti kohdattavat vihamieliset asenteet huolestuttavat (UNWTO 2017, 75). Matkakohteita ja hotelleja valitaan nykyisin kuitenkin yhä enemmän samoilla kriteereillä heteroseksuaalisten turistien kanssa, jolloin esimerkiksi oma budjetti sekä sää ja lapsiystävällisyys vaikuttavat enemmän kuin sateenkaariystävällisyys. Etenkään X-sukupolven ja

millenniaalien keskuudessa sateenkaariystävällisyyttä ei koettu tärkeäksi kohdetta valitessa. (Tress & von Stiening 2017, 40.)

Millenniaalien kuluttajakäyttäytyminen on osoitus HLBTIQ-kohderyhmän moninaisuudesta. He ovat suvaitsevaisempia ja mielellään esillä sosiaalisessa mediassa sekä työpaikoillaan. Näkyvyys auttaa samalla vähentämään ennakkoluuloja ja ilmentää HLBTIQ-ihmisten erilaisia elämäntapoja. Millenniaaleja kiinnostaa jakamistalous, he etsivät autenttisuutta, kuluttavat valikoidusti ja käyttävät julkista liikennettä tai kimpakyytejä. Heille sateenkaariystävällisyys ei ole tärkeää majoitusta valitessa, ja usein he suosivat jaettua majoitusta. Kohde voidaan valita esimerkiksi kiinnostavan ruokakulttuurin perusteella. (UNWTO 2017, 71–73.)

Sateenkaariystävällisyyden kehittäminen kannattaa, sillä HLBTIQ-ihmiset matkustavat myös sesonkien ulkopuolella. Se on hyväksi kohteelle matkailun kausiluontoisuutta tasaavan vaikutuksen takia. (UNWTO 2017, 85.) Kausiluontoisuus tarkoittaa sitä, että kohteeseen matkustetaan paljon esimerkiksi lomien aikana ja muina aikoina on vain vähän matkailijoita. Samalla myös matkailusta riippuvaisten työpaikkojen määrä vaihtelee. Suomessa kausiluontoisuus näkyy esimerkiksi Lapin hiihtokeskuksissa, joiden sesonki on talvella.

HLBTIQ-matkailijat voivat olla hyvä kohderyhmä vapaaehtoistyömatkailulle, jossa etsitään projekteja, joilla on positiivisia yhteiskunta- ja ympäristövaikutuksia (UNWTO 2017, 86). Vapaaehtoistyössä tehdään työtä paikallisyhteisöjen hyväksi esimerkiksi lasten ja nuorten parissa tai luonnonsuojeluprojekteissa. Paikallisyhteisöjen parissa työskentely auttaa edistämään suvaitsevaisuutta.

On suositeltavaa tukea HLBTIQ-markkinoilla toimivia pienyrityksiä, sillä yritysisiin kohdentuvat tukitoimet, kuten koulutus ja kehityshankkeet, auttavat osaltaan kehittämään kohteen kilpailukykyä. HLBTIQ-asiakkaiden kulutusta pitäisi kuitenkin seurata matkakohdeissa tarkemmin, jotta investoinnit paikallisiin yritysisiin olisivat perusteltuja. Erityisesti tulisi seurata, missä yrityksissä matkan aikana asioidaan ja mihin rahaa kulutetaan. Kulutuksen seuraaminen olisi

tärkeää, koska kohderyhmän kulutuksella on positiivisia vaikutuksia paikallistalouteen. (UNWTO 2017, 85–86.)

Sateenkaarimatkailu on Suomessa vielä alkutekijöissään, kuten alaluvusta 5.1 voi päätellä. Samoin olosuhteet Suomessa ovat HLBTIQ-ihmisille hyvät, mikä on osaltaan vaikuttanut siihen, että sateenkaarimatkailun tarvetta ei ole tiedostettu. Tarjonta todennäköisesti kehittyy kysynnän kasvaessa. Esimerkiksi ulkomailla toimii useita pelkästään sateenkaarimatkailuun keskittyneitä matkatoimistoja. Kulutustottumukset ovat kuitenkin kaikilla matkailijoilla yksilöllisiä ja tulosta riippuvaisia. Joillekin sateenkaariystävällisyys voi olla tärkeä valintaperuste matkaa suunnitellessa ja siitä ollaan valmiita maksamaan, kun taas köyhimmissä oloissa elävillä HLBTIQ-ihmisillä ei ole varaa matkustaa.

6 Sukupuolitietoinen ja inklusiivinen viestintä

6.1 Vuorovaikutustilanteiden haasteita

Ihmisillä on tapana muodostaa käsityksiä toisista ihmisistä ja kategorisoida eli lokeroida heitä erilaisten ominaisuuksien perusteella. Oletuksia tehdään ulkonäön, sukupuolen, ihonvärin, murteen, etnisen taustan sekä monen muun seikan perusteella. Se tapahtuu automaattisesti ja on ihmisen tapa käsitellä ja järjestellä ympäröivää maailmaa. Se kohdistuu myös omaan itseen. Kategorisointi joidenkin ominaisuuksien perusteella voi muodostua haitaksi vuorovaikutustilanteissa ja johtaa jopa syrjintätilanteisiin. (Nousiainen 2020, 139–142.)

Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöön kuuluvan ihmisen kohtaaminen voi aiheuttaa hämmennystä, joka jumiuttaa vuorovaikutustilanteen. Nousiainen mainitsee syyksi tiedon puutteen. Asiakastyötä tekeville ei järjestetä koulutusta, jossa opittaisiin kohtaamaan vähemmistötaustaisia ihmisiä. (Nousiainen 2020, 143–145.)

Sukupuolen moninaisuuden osaamiskeskus neuvoo sivuillaan, kuinka kohdata sukupuolen moninaisuus asiakastyössä. Lähtökohtana on sukupuolen moninaisuuden perehtyminen. Kohtaamistilanteissa käytetään sukupuolittietoista kieltä, jolloin asiakasta puhutellaan sukupuolittamatta. Asiakas kohdataan olettamatta ja ei-tietämisen tilassa, eli ei oleteta mitään asiakkaan ulkonäön, murteen tai eleiden perusteella eikä anneta stereotyyppioille tilaa. Asiakkaalla on oikeus määrittellä tai olla määrittelemättä itsensä. Vuorovaikutus on kuuntelevaa ja validoivaa, mikä tarkoittaa asiakkaan kohtaamista sellaisena kuin hän on tai jollaiseksi hän itsensä määrittelee. (Sukupuolen moninaisuuden osaamiskeskus 2021b.) Hannu Medinan mukaan viestinnän lupaukset lunastetaan, kun asiakas tulee hotelliin ja olo tuntuu hyvältä ja turvalliselta. Samaa sukupuolta olevan parin tullessa hotellin vastaanottoon, ei siitä pidä tehdä minkäänlaista numeroa. (2021a.)

Siitä ei tehdä ei positiivista eikä negatiivista asiaa. Et myös – – positiivinen huomioiminen voi joskus olla niinku vähä ikävää. (Medina 2021a.)

Luvussa 5.5 todettiin, että sateenkaarimatkaajat ovat yksilöitä ja heidän tarpeensa ovat siksi yksilöllisiä. Se on huomioitava myös viestinnässä ja asiakaspalvelutilanteissa.

Kun tuut avioparina – –, niin käsitellään – – yksilöllisesti kuin ketä tahansa. Ei lähdetä – – tekemään mitään oletuksia, että te ootte nyt kaveripari tai homopari, vaan jokainen ihminen pitää – – kohdella yksilöinä tekemättä minkäänlaisia niinku olttamuksia tai oletuksia. Ja silloin kun se asia on – – asiakaspalvelussa – – toimiville ihmisille – – tuttu ja turvallinen ja normaali, niin silloin se ei myöskään heitä pelota. (Medina 2021a.)

Tärkeintä on siis kohdella kaikkia asiakkaita yksilöinä, ilman ennako-oletuksia, kuunnella heitä ja muistaa hienotunteisuus asiakaspalvelutilanteissa. Hyvä lähtökohta on miettiä, miten itse haluaisi tulla palvelluksi.

6.2 Sukupuolittietoinen ja inklusiivinen viestintä

Sukupuolittietoinen ja inklusiivinen viestintä noudattavat samoja periaatteita. Tällaisessa viestinnässä on tärkeää, ettei kielenkäyttö rajaa ketään käsiteltävän asian ulkopuolelle. Sukupuolittietoinen ja inklusiivinen viestintä on siten moninaisuuden huomioimista. (Räsänen ym. 2021, 28.) Tässä käsitellään suomen

kielen sukupuolittuneisuutta ja annetaan ohjeita sukupuolitietoiseen kielenkäyttöön.

Suomen kieltä pidetään sukupuolineutraalina kielenä, koska siinä ei ole kieliopillista eikä luonnollista sukua. Substantiiveja ei siis jaotella suvun mukaan, eikä käytetä erillisiä pronomineja. Ihmisiin viittaavissa sanoissa on kuitenkin piilosukupuolisia merkityksiä, joista esimerkkeinä ovat jotkin ammattisanat, vaikka näissä ammateissa toimisi sekä miehiä että naisia. Tällaisia ovat esimerkiksi sairaanhoitaja ja sotilas. Substantiivien lisäksi sukupuolittuneisuus näkyy adjektiivien ja verbien käytössä. Tällainen piilosukupuoli johtuu sukupuolen mukaisesta työnjaosta, jolloin ammatit tai aktiviteetit jaotellaan sukupuolten mukaan. Sukupuolistereotyyptit, sosiaaliset olosuhteet, sukupuolten eriarvoisuus ja suomalaisen kulttuuriin liittyvä ihmiskuva vahvistavat tätä jaottelua. (Engelberg 2018, 20, 31, 32–33.)

Seksuaalivähemmistöistä puhuttaessa korostuu sama jako maskuliiniseen (mies) ja feminiiniseen (nainen). Homoseksuaaleista ja lesboista käytetään nimitystä homo, jolla viitataan sekä homoseksuaaleihin että lesboihin, mutta sana lesbo on käytössä vain naisesta. Parisuhteesta puhuttaessa ei ole hyvä puhua homo- tai lesbopareista, vaan on parempi käyttää ilmaisuja naispari, miespari tai samaa sukupuolta oleva pari. Parisuhteen osapuolet ovat puolisoita tai kumppaneita. Samaa sukupuolta olevien avioliitosta on soveliainta käyttää ilmaisua tasa-arvoinen avioliitto ja perheistä puhuttaessa voidaan käyttää ilmaisua sateenkaariperhe. Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöistä voidaan käyttää soveltuvissa yhteyksissä ilmaisuja LHBTIQ-ihmiset tai lhbtqi-ihmiset. (Engelberg 2018, 99–100.) Kun kyse ei ole pelkästään naisista ja miehistä, on parempi puhua kaikista sukupuolista. On myös vältettävä puhumasta molemmista, kummastakin tai vastakkaisista sukupuolista. (THL 2021c.)

Suomen kielen lautakunta suosittelee sukupuolineutraalia kielenkäyttöä, koska se edistää sukupuolten välistä tasa-arvoa (Kotimaisten kielten keskus 2007). Sukupuoleen tulee viitata tai olla viittaamatta tasavertaisella tavalla ja sukupuolen tarkennuksen ja niiden toiston samassa tekstissä voi karsia. Sukupuolta korostavia liitesanoja tulee välttää, mikäli se ei ole käsiteltävän asian suhteen

perusteltua. Tällaisia ilmaisuja ovat muun muassa miespoliisi ja naislääkäri. Usein sukupuolen korostaminen tekstissä on tarpeetonta ja tehtävänimikkeissä on suositeltavaa käyttää sukupuolineutraaleja nimikkeitä, kuten tarjoilija. Täysi-ikäisiä ihmisiä ei kutsuta tytöiksi tai pojiksi, koska se on asiatonta ja halventavaa. (Engelberg 2018, 44, 45, 55, 62–63.) Sukupuolineutraali kielenkäyttö ei rajaa ulkopuolelle ihmisiä, jotka eivät tunne kuuluvansa johonkin tiettyyn sukupuoleen (European Institute for Gender Equality 2021) ja siten se edistää muunsukupuolisten tasavertaisuutta (Engelberg 2018, 92).

Henkilöistä kirjoitettaessa on hyvä vaihdella esittämisen järjestystä tai esittää nainen ensin. Erilaisia sukupuolistereotyyppioita, kuten ulkonäön tai perhesuhteiden kuvailua, tulee välttää. (Engelberg 2018, 64, 71.) Sukupuolen voi tuoda esiin tekstissä, mikäli sillä on merkitystä käsiteltävän asian kannalta. Ihmisiä ei kuitenkaan tule piilottaa tekstistä ja tarpeetonta passiivin käyttöä tulee välttää. (THL 2021.) HLBTIQ-ihmisistä puhuttaessa ja kirjoitettaessa on siis käytettävä sukupuolineutraalia ja sukupuolisensitiivistä kieltä sekä vältettävä piilosukupuolittuneita ilmaisuja. Erityisen tarkkana on oltava silloin, kun puhutaan parisuhteen ja avioliiton osapuolista sekä perhesuhteista. Epäselvissä tilanteissa apua oikean ilmaisun etsintään ja kielenhuoltoon löytyy Kotimaisten kielten keskuksen sivuilta. Tasa-arvon edistämisestä löytyy tietopaketti Terveiden ja hyvinvointilaitoksen (THL) sivuilta, josta voi myös lukea lisää sukupuolitietaisesta viestinnästä.

7 Menetelmät

7.1 Tutkimusmenetelmä ja haastattelu

Opinnäytetyöhön on valittu laadullinen analyysi, sillä se soveltuu parhaiten aiheen tarkasteluun. Laadullisessa tutkimuksessa tiedon hankinta on kokonaisvaltaista ja tietoa kootaan todellisissa tilanteissa. Tietoa kerätään ihmisiltä esimerkiksi haastatteluin ja osallistavan havainnoinnin avulla, ja tällä tavalla kerätty tieto analysoidaan induktiivisesti, jolloin aineistoa tarkastellaan

yksityiskohtaisesti, siitä päätelmiä muodostaen sekä tarvittaessa tutkimussuunnitelmaa muuttaen. Tutkimukseen valitaan rajattu kohdejoukko ja tästä joukosta kerätään tutkimuksessa käytettävä tieto. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

Tiedonkeruu on suoritettu käyttäen teemahaastatteluja (liite 1), joihin on valittu opinnäytetyön teoriaa tukevat teemat. Haastateltaviksi valittiin sateenkaarimatkailun asiantuntija, sateenkaarimatkailua harjoittava hotelli ja sateenkaarimatkailijoita, jotta näkökulma olisi monipuolinen. Hotelleista haastattelua pyydettiin Klaus K -hotellin edustajalta. Asiantuntijaksi valikoitui sateenkaarimatkailun ja -viestinnän asiantuntija Hannu Medina. Sateenkaarimatkailijat valittiin satunnaisesti ja haastattelun lisäksi valmisteltiin sähköinen kysely Webropol-ohjelmalla, johon käytettiin Haastattelukysymykset sateenkaarimatkailijalle (liite 1) -kysymyksiä. Kaikkiin näihin on liitetty saate (liite 2) tai haastateltavalle on kerrottu suullisesti saatteessa olevat asiat.

Asiantuntijahaastattelun teemat ovat:

- sateenkaariystävällinen matkailu
- toiminnan ja tilojen kehittäminen sateenkaariystävälliseksi
- sateenkaariystävällinen palvelu ja viestintä
- sateenkaariystävällisyys Suomessa
- ennakkoluulojen vaikutuksen välttäminen.

Hotellille osoitetun haastattelun teemat ovat:

- toiminnan ja tilojen kehittäminen sateenkaariystävälliseksi
- sateenkaariystävällinen palvelu ja viestintä
- inklusiivinen ja eksklusiivinen
- ennakkoluulojen vaikutuksen välttäminen.

Sateenkaarimatkailijalle osoitetun haastattelun teemat ovat:

- sateenkaariystävällinen palvelu ja viestintä
- sateenkaariystävällisyys Suomessa ja ulkomailla
- kohteen ja hotellin valintaan vaikuttavia tekijöitä.

Haastattelujen tulokset analysoitiin laadullisella sisällönanalyysimenetelmällä, jossa tarkasteltiin haastattelujen vastauksia edellä lueteltujen teemojen mukaisesti ja niistä laadittiin yhteenveto. Analyysimallina on tässä tapauksessa teorialähtöinen analyysi, koska haastatteluista etsitään vastauksia teorian pohjalta asetettuihin kysymyksiin ja teemoihin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 81.)

7.2 Haastattelun toteutus ja käsittely

Haastattelu sateenkaarimatkailun ja sateenkaariviestinnän asiantuntijan Hannu Medinan kanssa toteutettiin lokakuun 2021 puolivälissä. Haastattelu tehtiin Teamsin välityksellä ja tallennettiin sanelimella sekä lisäksi digikameralla. Haastattelussa noudatettiin TENKin ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen periaatteita (TENK 2019) ja esimerkiksi haastattelun aikana varmistettiin, miten Hannu Medina halusi tulla opinnäytetyössä mainituksi. Haastattelussa käytettiin teemojen mukaan suunniteltuja kysymyksiä sekä yhtä haastattelun aikana esiin nousutta tarkentavaa kysymystä.

Haastattelun jälkeen aloitettiin sen käsittely kuuntelemalla tallenne läpi ja sitten valitsemalla sieltä sopivat teoriaa tukevat kohdat, joista osa on referoitu ja osa lisätty suorina lainauksina teoriatekstin joukkoon. Myöhemmin pyydettiin vielä sähköpostilla lisätietoja yhdestä epäselväksi jääneestä aiheesta.

Haastattelupyyntö lähetettiin lokakuun 2021 puolivälissä myös Klaus K -hotelliin, josta pyysivät kiireeseen vedoten mahdollisuutta osallistua sähköpostin kautta. Kysymykset lähetettiin heille sähköpostilla, mutta Klaus K -hotellista ei saatu vastausta viestiin. Tässä tapauksessa ajankohta oli huonosti valittu, sillä haastattelupyyntöä kysyttiin syyslomien aikana.

Sateenkaarimatkailijalle tarkoitettuja haastatteluja ei järjestynyt, vaikka haastateltavia etsittiin henkilökohtaisella Facebook-päivityksellä sekä olemalla yhteydessä Pohjois-Karjalan Seta Hobiles ry:seen. Asia lienee sen verran arkaluontoinen, että ihmiset eivät halua esiintyä omana itsenään haastattelijalle, vaikka opinnäytetyössä olisi voinut esiintyä anonyyminä. Haastattelut korvattiin

Webropol-ohjelman sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselyä jaettiin julkisella linkillä henkilökohtaisilla LinkedIn- ja Facebook-sivuilla. Kyselyn linkki oli avoinna 8.–12.11.2021, ja kysely tehtiin vain suomen kielellä. Kyselyyn odotettiin kymmentä vastausta, mutta niitä saatiin kolme.

8 Tulokset

8.1 Haastattelun tulokset

Asiantuntijahaastattelussa kävi ilmi, että sateenkaarimatkailussa oli kaksi tapaa toteuttaa sitä, inklusiivinen ja eksklusiivinen. Inklusiivisessa tavassa varmistetaan, että palvelu on kaikille turvallinen ja asiakkaita kohdellaan yksilöinä ilman oletuksia tai ilman positiivista tai negatiivista huomioimista. Myös asiakaspalvelusta välittyvä aitous on tärkeää, jotta palvelu koetaan sateenkaariystävällisenä. (Medina 2021a.)

Toinen tapa palvella ovat eksklusiiviset palvelut, joissa tuotteet ja palvelut on suunniteltu ja kohdennettu sateenkaarimatkailijoille. Tällaisia palveluja ovat erilaiset häämatka- ja honeymoon-matkapaketit. Eksklusiiviset palvelut ovat yleisempiä ulkomailla. (Medina 2021a.)

Hotelli ei tarvitse suuria investointeja ollakseen sateenkaariystävällinen, vaan tärkeintä on hankkia tietoa ja kouluttautua. We Speak Gay -akatemiassa voi kouluttautua sateenkaarimatkailuun, jolloin saa muun muassa käyttöönsä erilaisia viestintämateriaaleja. (Medina 2021a.)

Viestittäessä sateenkaariystävällisyydestä on mahdollista käyttää erilaisia tunnuksia, kuten sateenkaarilippua. Viestinnässä sateenkaariystävällisyyden ei tarvitse olla hyvin näyttävästi esillä, sillä hienovarainen näkyvyyskin tavoittaa kohderyhmän. Hotelleissa ei voi juurikaan vaikuttaa muiden ihmisten epäluuloiseen suhtautumiseen, sillä hotelli ei voi vaikuttaa siihen, millaisia asiakkaiden arvot ja asenteet ovat. Hotelli ja sen henkilökunta ovat kuitenkin velvollisia puuttumaan

epäasialliseen käytökseen ja viestimään, ettei sellainen ole hyväksyttävää. (Medina 2021a.)

Suomi on sateenkaariystävällinen matkakohde, koska tasa-arvoa edistetään lainsäädännöllä. Asenteet kuitenkin vaihtelevat eri puolilla maata. Ihmiset ovat vapaamielisempiä suurissa kaupungeissa, ja niissä on myös moninaisuutta enemmän kuin pienillä paikkakunnilla. Lisäksi uskonto vaikuttaa arvoihin ja asenteisiin. Ennakkoluuloihin voi vaikuttaa parhaiten lisäämällä tietoa ja koulutusta aiheesta. (Medina 2021a.)

Kohteen turvallisuus muodostui yhdeksi tärkeimmäksi valintaperusteeksi kun suunnitellaan matkaa. Matkasta halutaan nauttia omana itsenä ja kumppanin tai puolison kanssa ilman pelkoa, että joutuu pahoinpidellyksi tai pidätetyksi. Turvattomiin paikkoihin ei matkusteta. (Medina 2021a.)

8.2 Kyselyn tulokset

Kyselyyn tuli määräaikaan mennessä kolme vastausta. Vastaajien elämäntilanne oli samanlainen, mutta he kuuluivat eri ikäryhmiin. Vastaukset erosivat hieman toisistaan, mikä oli odotettavissa, sillä sateenkaariamatkailijat ovat yksilöitä.

Vastaajien mielestä sateenkaariystävällisyys ei ollut näkynyt suomalaisissa hotelleissa, mutta ulkomaisten hotellien nettisivuilla siitä oli ilmoitettu esimerkiksi sateenkaarilipulla. Ulkomailla hotelleissa oli tiedotettu sateenkaariystävällisistä ravintoloista ja baareista sekä nähtävyyksistä esimerkiksi tarjolla olevilla sateenkaarikartoilla. Hotelleissa tai hostelleissa oli ollut tarjolla kaikille sopivia makuusaleja. Yleensäkin sateenkaariystävällisyys oli ollut enemmän esillä ulkomaisissa kohteissa.

Kokemukseen sateenkaariystävällisyydestä olivat vaikuttaneet muun muassa kaikille sopivat unisex-tilat, joita oli miehille ja naisille tarkoitettujen tilojen lisäksi. Esimerkiksi WC- ja suihkutiloista oli pystynyt valitsemaan haluamansa.

Kokemukseen oli vaikuttanut myös se, että perhesuhteista ei kysely tai oletettu mitään, mikäli hotelliin oli tultu useamman samaa sukupuolta olevan henkilön kanssa. Yleensä kokemukseen oli vaikuttanut myös sateenkaariystävällisyyden näkyvillä olo hotellissa sekä asiallinen, ystävällinen ja tasavertainen kohtelu.

Viestinnässä toivottiin käytettävän erilaisia asiasta viestiviä symboleita. Vastajat toivoivat, että palveluista olisi esillä mainoksia ja karttoja. Toivottiin siis tiedotusta alueen sateenkaariystävällisistä yrityksistä, mutta mainonnan toivottiin myös olevan hienovaraista, jottei se herättäisi negatiivista huomiota ja saisi aikaan vihapuhetta. Siksi asiasta olisi hyvä mainita hotellin mainonnassa muiden asioiden ohessa.

Sateenkaariystävällisyyden eroja ei välttämättä huomata Suomen sisällä. Vastauksista kuitenkin ilmeni, että isoissa kaupungeissa asiaan suhtauduttiin avoimemmin. Äärioikeistolaisuuden sanottiin vaikuttavan joillakin Länsi-Suomen paikkakunnilla. Yksi vastaajista arvioi, ettei kaikissa yrityksissä ole sovittua linjaa sateenkaariystävällisyydestä, vaan kohtelu asiakaspalvelussa vaihtelee. Sateenkaariliputus saattoi tuntua vastaajista jopa teennäiseltä, jos sateenkaari-ihmisten asioita ei huomioitu kuin tapahtuman aikana. Vastaajat totesivat myös, että ulkomaisten kohteissa oltiin sateenkaariystävällisyyden suhteen avoimempia, joskin se riippui kohteesta. Näissä kohteissa asiasta oli viestitty symbolein ja sateenkaari-ihmisille oli tarjolla jopa omia alueitaan. Ulkomaisissa kohteissa osattiin kohdentaa markkinointia paremmin eri kohderyhmille.

Matkustaessa kohdattu syrjintä ja vaaratilanteet olivat olleet epäasiallista käyttäytymistä ja väkivaltaa. Vastaajille oli huudeltu, yhtä heistä oli lyöty ja yhtä lähdetty seuraamaan. Vaarallisiin ulkomaankohteisiin ei haluttu matkustaa.

Vastauksissa yksi tärkeimmistä seikoista matkakohteen valinnalle oli hinta. Se koettiin tärkeäksi varsinkin Suomessa matkustettaessa. Valittiin joko edullisia majoitusvaihtoehtoja tai hyödynnettiin mahdollisuutta yöpyä ystävien luona. Valintaa tehdessä myös sijainti ja hyvät liikenneyhteydet koettiin tärkeiksi. Lisäksi vaatimukseen kuuluivat hyvät nettisivut ja ongelmaton asiointi majoitusta

varatessa. Yleensäkin hotellin palvelutaso oli tärkeä valintaperuste varausta tehdessä.

Sateenkaariystävällisyyttä tai siitä kertovia sertifikaatteja ei koettu tärkeiksi valintaperusteeksi eivätkä sertifikaatit olleet vastaajille tuttuja. He eivät esimerkiksi olleet kuulleet We Speak Gay -sertifikaatista. Sateenkaariystävällisyyden mainostamisen katsottiin olevan tärkeää vain silloin, kun hotelli halusi olla aidosti sateenkaari-ihmisten asialla eikä vain houkutella uusia asiakkaita.

Vastauksia tarkastellessa huomataan, että kyselyyn osallistuneiden sateenkaari- ja matkailijoiden perusteet matkan valinnalle noudattavat alaluvussa 5.5 esitettyjä valintaperusteita. Vastaajista yksi vältteli turvattomia kohteita, mutta kenellekään vastaajista kohteen sateenkaariystävällisyys ei ollut tärkein valintaperuste. Esimerkiksi hinta ja hotellin sijainti vaikuttivat enemmän päätöstä tehdessä. Tiedotusta sateenkaariystävällisistä yrityksistä ja palveluista kuitenkin kaivattiin, joten vastaajille mahdollisuus käyttää sateenkaariystävällisiä palveluja oli tärkeää. Mikäli vastaajat olisivat olleet sateenkaariyhteisöjä, olisivat vastaukset voineet olla toisenlaisia. Vastaajien mielipiteissä tuli esille samoja asioita kuin haastattelussa asiantuntijan kanssa, ja näistä asioista yksi oli turvallisuus. Huonojen kokemusten jälkeen ei haluttu matkustaa paikkaan, jossa ei ollut ollut turvallista. Asiakaspalvelun toivottiin olevan tasavertaista, hienovaraista ja asiakasta kuuntelevaa, mikä tulee esille myös Sukupuolen moninaisuuden osaamiskeskukseen (2021b) ammattilaisille suunnatuissa ohjeissa. Asiantuntija-haastattelussa esille tullut aitous oli myös tärkeä tekijä, kun vastaajat arvioivat sateenkaariystävällisyyttä. Moni haastattelussa esille tulleista teemoista toteutui inklusiivisessa matkailussa ja viestinnässä.

9 Eettisyys ja luotettavuus

9.1 Eettisyys

Tutkimusta suoritettaessa on kunnioitettava tutkittavien ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Tutkittaville ei saa aiheutua riskejä, vahinkoja tai haittoja. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, ja siitä voi myös kieltäytyä tai keskeyttää osallistumisen. Tutkittavalla on myös oikeus peruuttaa suostumuksensa, ja hänelle on annettava pyydettyä tietoa muun muassa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsitlemisestä ja siitä, miten tutkimuksesta saatua tietoa käsitellään. Myös tutkimuksen tavoitteista ja osallistumiseen liittyvistä mahdollisista riskeistä ja haitoista on annettava tutkittavalle realistinen kuva. Sidonnaisuuksista on ilmoitettava tutkittavalle. (TENK 2019, 7–9.)

Tutkimusta tehdessä on noudatettu eettisiä periaatteita. Haastateltaville on kerrottu saatteessa (liite 2) tai haastattelun alussa, mihin tarkoitukseen haastattelu tulee ja kuinka haastatteluilla hankittua tietoa käsitellään. Haastattelujen tallentamiseen on pyydetty lupa ja haastateltavalta on kysytty, haluaako tämä esiintyä omalla nimellään vai anonyyminä. Haastateltavalta on varmistettu myös tämän ammattinimike.

Webropol-ohjelmalla toteutetun kyselyn saatteessa on kerrottu edellä mainitut asiat. Kyselyn jakaminen avoimella linkillä henkilökohtaisella Facebook- ja LinkedIn-sivuilla takasi vastaajille anonymiteetin, koska vastauksista ei voi päätellä vastaajien henkilöllisyyttä. Kaikki osallistuneet olivat täysi-ikäisiä henkilöitä.

9.2 Luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden todentaminen on hankalampaa kuin määrällisen, koska tutkimusaiheet ovat erilaisia. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden määrittelemiseksi on laadittava tarkka selvitys tutkimuksen toteuttamisesta. Kaikki aineiston tuottamiseen liittyvät seikat on kerrottava selvästi ja

totuudenmukaisesti. Esimerkiksi haastatteluja tehdessä raportoidaan kaikki tilanteeseen vaikuttavat tekijät mukaan lukien tutkijan itsearviointi. (Hirsjärvi ym. 2009, 232–233.)

Opinnäytetyössä on käytetty luotettavista lähteistä koottua uusinta tietoa, joka aiheesta on löytynyt. Tarvittaessa on käytetty useampaa eri lähdettä tiedon paikkansapitävyyden varmistamiseksi. Haastattelun luotettavuus on varmistettu tallentamalla haastattelu ja litteroimalla se tallenteelta. Haastattelussa haastateltava on saanut vastata rauhassa kysymyksiin ilman johdattelua.

Tämän opinnäytetyön luotettavuus on varmistettu kertomalla sen tarkoitus, aineistonkeruumenetelmä ja perusteet haastateltavien valinnalle sekä raportoimalla aikataululliset seikat ja kertomalla aineiston analyysitavoista. Haastattelulla tai kyselyllä tehtävässä tutkimuksessa haastatteluun tai kyselyyn vastaajien määrä vaikuttaa tulosten luotettavuuteen, joten tässä opinnäytetyössä sateenkaarimatkailijoiden näkökulma ei välity täysin odotetulla tavalla. Näkökulma jää suppeaksi vastausten määrästä johtuen. Suurempi vastausten määrä olisi antanut sateenkaarimatkailijoiden mieltymyksistä monipuolisemman kuvan.

10 Pohdinta

Saavutettavuus ja inklusiivisuus ovat muodostumassa yhä tärkeämmiksi tekijöiksi, kun halutaan kehittää hotellin palvelua paremmaksi. Hotellin palvelujen on oltava turvallisia kaikille ja hotelliin tullessa on tunnettava itsensä tervetulleeksi. Sateenkaarimatkailija haluaa nauttia ja rentoutua lomallaan omana itsenään – aivan kuten kuka tahansa muukin matkailija. Sateenkaariystävällisyys ei vaadi suuria investointeja, vaan se lähtee asenneilmapiirin muokkaamisesta ja hienotunteisuudesta asiakaspalvelutilanteissa. Hyvällä lainsäädännölläkään ei pystytä vaikuttamaan ihmisten asenteisiin, joten työtä täytyy tehdä asenteiden muuttamiseksi sellaisiksi, että kaikilla olisi turvallista olla ja elää yhteiskunnassamme. Haastattelulla ja kyselyllä saatujen vastausten perusteella

sateenkaarimatkailun kehittäminen on Suomessa vasta alkutekijöissään ja se on alue, jota on syytä kehittää, jotta se tapahtuu kaikissa matkailuyrityksissä luontevasti.

Viime vuosina on alettu kiinnittää huomiota entistä enemmän kielellisen viestinnän epätasa-arvoa ilmentäviin ilmaisuihin. Julkisuutta ovat saaneet muun muassa jotkin halventavasti ja rasistisesti nimetyt elintarvikkeet, esimerkiksi Eskimo-jäätelöpuikko. Lisäksi moninaisuus on alkanut näkyä mainonnassa. Edellä mainitut aiheet ovat herättäneet keskustelua, ja se on hyvä asia, koska silloin epätasa-arvoista viestintää ja tapoja on alettava ajatella, ja vain siten voi muuttaa viestintää tasa-arvoisemmaksi. Nykyisin on suositeltavinta käyttää sukupuolittietoista ja sukupuolineutraalia kieltä.

Hyvä alku sateenkaariystävällisyyden kehittämiseksi on omien ajatusmallien, arvojen ja asenteiden kyseenalaistaminen. Täytyy opetella asettumaan toisten ihmisten asemaan ja ajatella, miltä epäasiallinen kohtelu tai ikävä huomio tuntuvat ja miltä tuntuu olla peloissaan koko ajan. Tällä tavalla voi ymmärtää sateenkaarimatkailijaa ja saavuttaa sateenkaarimatkailun idean sekä toteuttaa sateenkaarimatkailua aidosti.

Tämän opinnäytetyön tekeminen on muuttanut ainakin omaa tapaa ajatella, vaikka olen jo ennen opinnäytetyöprosessin aloittamista suhtautunut LHBTIQS-ihmisiin suvaitsevaisesti. Olen pohtinut teemoja syvällisesti ja seurannut samaan aikaan aiheeseen liittyvää uutisointia, mikä on auttanut ymmärtämään LHBTIQ-ihmisten arkea vähän paremmin. Nyt ymmärrän, ettei Suomessakaan kohtelu ole aina tasa-arvoista. Mielestäni näistä asioista pitäisi puhua enemmän. Huonosta kohtelusta ei voi tietää, mikäli siitä ei ole omakohtaista kokemusta. Tiedän vain, millaista on elää ja matkustaa valkoihoisena naisena, mutta LHBTIQ-ihmisten arkea en voi ymmärtää kuin vain heidän kertomiensa kokemusten perusteella.

Webropol-ohjelmalla toteutettu kyselyn linkki oli avoinna vain viisi päivää, ja siksi vastauksia tuli vain vähän. Olisi ollut viisasta julkaista linkki aikaisemmin, niin ehkä vastauksia olisi tullut enemmän. On tietysti mahdollista, että

kohderyhmään kuuluvat ihmiset eivät halua vastata kyselyihin tai haastattelukutsuihin, koska asia on arkaluontoinen ja pienellä paikkakunnalla on leimaantumisen riski.

Kyselyn tuloksista selvisi, etteivät sateenkaari-ihmiset varmistaneet hotellien sateenkaariystävällisyyttä ennen matkaa, vaan valinta tehtiin muiden tekijöiden perusteella. Hinta ja sijainti merkitsivät. Palvelun toivottiin olevan yksilöllistä ja toivottiin, ettei asiakkaan ominaisuuksien perusteella tehtäisi mitään oletuksia, vaan palveltaisiin samoin kuin kaikkia muitakin. Vastauksissa mainittiin yhtenä valintaperusteena myös turvallisuus, koska osa vastanneista oli kokenut matkan aikana epäasiallista käytöstä tai väkivaltaa.

Suomessa hotelleissa kannattaa ehdottomasti perehtyä sateenkaarimatkailuun, sillä lähtökohdat sille ovat hyvät. Suomea kannattaisi mainostaa sateenkaariystävällisenä matkakohteena, ja matkailualan yritysten tulisi tuoda sateenkaariystävällisyyttä esille mainonnassaan. Ulkomailla asuva LHBTIQ-ihminen ei voi tietää matkaa varatessaan sateenkaariystävällisyydestä, jolleivat matkailualan yritykset mainitse siitä sivuillaan.

Tässä opinnäytetyössä on käsitelty pelkästään kielellistä viestintää, koska kuvallisen viestinnän sisällyttäminen olisi vaatinut enemmän aikaa ja perehtymistä yritysten sivustoilla näkyvään kuvamateriaaliin. Kuvallisen ilmaisun tutkiminen vaatii enemmän analysointia liittyen erilaisiin kuvakulmiin ja sommitteluun, mikä tarkoittaa yhden kuvan sisältävän paljon informaatiota. Sateenkaariystävällisyyden pitää kuitenkin näkyä myös kuvallisessa viestinnässä, ja siinä olisi aihe toiseen opinnäytetyöhön.

Lähteet

- Arestis, S. & Chaneac, S. 2021. Etusivu. <https://nomadicboys.com/>. 19.2.2021.
- Business Finland. 2019. Kestävän matkailun periaatteet. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/vastuullisuus/kestavan-matkailun-periaatteet>. 30.9.2021.
- Business Finland. 2021. Sustainable Travel Finland. Vastuullisen matkailun puolesta. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/vastuullisuus/sustainable-travel-finland>. 30.9.2021.
- Engelberg, M. 2018. Miehiä ja naisihmisiä – suomen kielen seksismi ja sen purkaminen. https://tane.fi/documents/1429808/1854322/TANE_Miehia_ja_naisihmisia_verkko_valmis.pdf/d7b558dc-74ed-4981-0b06-f890ff2973d5/TANE_Miehia_ja_naisihmisia_verkko_valmis.pdf. 16.8.2021.
- European Commission. 2020. Union of Equality: LGBTIQ Equality Strategy 2020-2025. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/lgbtiq_strategy_2020-2025_en.pdf. 25.1.2021.
- European Institute for Gender Equality. 2021. Why should I ever mention gender? <https://eige.europa.eu/publications/gender-sensitive-communication/first-steps-towards-more-inclusive-language/why-should-i-ever-mention-gender>. 9.2.2021.
- FRA. 2020. A long way to go for LGBTI equality. https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2020-lgbti-equality-1_en.pdf. 25.1.2021.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hughes, H. L. 2006. Pink Tourism: Holidays of Gay Men and Lesbians.UK: CABI. E-Book Central. 26.1.2021.
- Huoneistohotelli Lietsu. 2021a. Medialle. <https://www.lietsuhotel.fi/medialle/>. 30.9.2021.
- Huoneistohotelli Lietsu. 2021b. Vastuullisuus. <https://www.lietsuhotel.fi/vastuullisuus/>. 30.9.2021.
- IGLTA. 2021. The International LGBTQ+ Travel Association. <https://www.ig-lta.org/>. 28.10.2021.
- ILGA Europe. 2021. Rainbow Europe Map 2021. <https://ilga-europe.org/rainbow-europe/2021>. 29.11.2021.
- Invalidiliitto. 2021a. Esteettömyys. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys>. 6.9.2021.
- Invalidiliitto. 2021b. Yleinen esteetön wc. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyysjulkisen-rakennus/yleinen-esteeton-wc>. 6.9.2021.
- Invalidiliitto. 2021c. Saavutettavuus. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/saavutettavuus>. 6.9.2021.
- Koivistoinen, V. 2021. Näin homoseksuaaleja käännättävät eheytyshoidot toimivat – 25-vuotias Johannes Poikkimäki kertoo, millaiseen paineeseen hän joutui vuosiksi. YLE. <https://yle.fi/uutiset/3-12089022>. 19.11.2021.
- Kotimaisten kielten keskus. 2007. Sukupuolineutraalin kielenkäytön edistäminen. https://www.kotus.fi/ohjeet/suomen_kielen_lautakunnan_suosituksia/kannanotot/sukupuolineutraalin_kielenkayton_edistaminen. 9.2.2021.

- Medina, H. 2019. Sateenkaarimatkaileu. <https://www.gaytravelfinland.com/sateenkaarimatkaileu/>. 25.1.2021.
- Medina, H. 2020a. A Pot Of Gold At The Rainbows's End – Sateenkaari-
matkaileu. <https://www.wespeakgay.com/hannumedinablog/a-pot-of-gold-at-the-rainbows-end-sateenkaarimatkaileun-mritelm>. 1.2.2021.
- Medina, H. 2020b. Mitä on sateenkaariystävällisyys. <https://www.wespeakgay.com/hannumedinablog/sateenkaariystvllisyys>. 25.1.2021
- Medina, H. 2021a. Sateenkaari-
matkaileun ja -viestinnän asiantuntija. We Speak Gay. Nauhoitettu haastattelu 20.10.2021.
- Medina, H. 2021b. We Speak Gay -yrityskulttuurin uusi kieli. <https://www.wespeakgay.com/sateenkaarisertifiointi>. 26.1.2021.
- Medina, H. 2021c. Sateenkaari-
matkaileusta? Marja.nevalainen@edu.karelia.fi. 15.11.2021.
- Medina, H. 2021d. Sateenkaariystävällinen yhteisö. <https://www.wespeakgay.com/yhteisn-isenyys>. 12.8.2021.
- Medina, H. 2021e. Gay Travel Finland Map. <https://www.gaytravelfinland.com/map/>. 14.9.2021.
- Mollgren, S. 2021. Sateenkaari-
lippu. <https://ranneliike.net/teemat/1106/sateenkaarilippu>. 19.11.2021.
- Mustola, K. & Pakkanen, J. 2007. Johdanto. Teoksessa Mustola, K. & Pakkanen, J (toim.). Sateenkaari-Suomi. Seksuaali- ja sukupuoli-
vähemmistöjen historiaa. Helsinki: LIKE, 11–14.
- Nousiainen, S. 2020. Sukupuoleen katsomatta. Kuinka kohdata moninaisuus. Jyväskylä: Atena.
- Räsänen, P., Röksä, I., Parviainen, J., Halonen, K. & Rissanen, P. 2021. Inklusivisen matkaileun opas. Visit Finland. https://www.businessfinland.fi/497013/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/inklusivisen_matkaileun_opas_2021.pdf. 14.10.2021.
- Saastamoinen, M. 2020. Omistaja. Huoneistohotelli Lietsu. Puhelinkeskustelu 23.12.2020.
- Saastamoinen, M. 2021. Omistaja. Huoneistohotelli Lietsu. Suullinen tiedonanto 27.9.2021.
- Saastamoinen, M. & Puhakka-Tarvainen, H. 2020. Uudenlainen hotellikonsepti Lietsu Boutique Aparthotel. https://www.lietsuhotel.fi/fi-les/2020_lietsu-boutique-aparthotel_tiedote.pdf. 30.9.2021.
- Seta. 2021. Sateenkaari-
sanasto. <https://seta.fi/sateenkaari-tieto/sateenkaari-sanasto/>. 6.10.2021.
- Spartacus International Gay Guide. 2021. Etusivu. <https://spartacus.gayguide.travel/>. 19.2.2021.
- Sukupuolen moninaisuuden osaamiskeskus 2021a. Transsukupuolisuus. <https://sukupuolenosaamiskeskus.fi/sukupuoli/sukupuolen-moninaisuus/transsukupuolisuus/>. 19.11.2021.
- Sukupuolen moninaisuuden osaamiskeskus. 2021b. Transihminen asiakkaana. <https://sukupuolenosaamiskeskus.fi/ammattilaisille/transihminen-asiakkaana/>. 5.2.2021.
- Suomen perustuslaki 731/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/1999/19990731>. 25.1.2021.
- THL. 2021a. Tasa-arvosanasto. <https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/sukupuoli/tasa-arvosanasto>. 19.11.2021
- THL. 2021b. Tasa-arvosuunnittelu. <https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/tasa-arvon-edistaminen/tasa-arvosuunnittelu>. 19.11.2021.

- THL. 2021c. Sukupuolittietoinen viestintä. <https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/tasa-arvon-edistaminen/sukupuolittietoinen-viestinta>. 19.11.2021.
- Tress, B. & von Stiening, J. 2017. Case Study 3: Considering the changing vacation preferences of LGBT travellers. Teoksessa UNWTO. Second Global Report on LGBT Tourism. Affiliate Members Report: Volume fifteen. Madrid: UNWTO, 40–41.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf. 21.11.2021.
- UNWTO. 2017. Second Global Report on LGBT Tourism. Affiliate Members Report: Volume fifteen. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284418619>. 2.2.2021.
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141325?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=yhdenvertaisuus>. 25.1.2021.

Haastattelukysymykset asiantuntijalle

Sateenkaariystävällinen matkailu

1. Mitä on sateenkaariystävällinen matkailu?

Toiminnan ja tilojen kehittäminen sateenkaariystävälliseksi

2. Millä tavalla hotellissa pitää toimia, jotta siitä tulee sateenkaariystävällinen?
3. Miten sateenkaarimatkailijat tulisi huomioida hotellin asiakastilojen suunnittelussa?

Sateenkaariystävällinen palvelu ja viestintä

4. Millä tavalla sateenkaarimatkailijat pitää huomioida tyypillisissä hotellin asiakaspalvelutilanteissa?
5. Millä tavalla sateenkaarimatkailijat voidaan huomioida hotellin mainonnassa ja viestinnässä?

Sateenkaariystävällisyys Suomessa

6. Millaisia eroja on Suomen eri alueiden sateenkaariystävällisyydessä?

Ennakkoluulojen vaikutuksen välttäminen

7. Kuinka voi välttää muiden asiakkaiden ennakkoluuloisen suhtautumisen sateenkaarimatkailijoita kohtaan, kun viestitään sateenkaariystävällisyydestä?

Haastattelukysymykset hotellille

Toiminnan ja tilojen kehittäminen sateenkaariystävälliseksi

1. Mistä alkaen hotellinne on ollut LGBTQ+ ystävällinen?
2. Mikä sai hotellinne kehittämään palveluaan LGBTQ+ -ystävälliseksi?
3. Millä tavalla lähditte kehittämään hotellianne LGBTQ+ -ystävälliseksi?

Sateenkaariystävällinen palvelu ja viestintä

4. Miten LGBTQ+ -ystävällisyys näkyy hotellinne toiminnassa henkilöstölle ja asiakkaille?
5. Miten LGBTQ+ -ystävällisyys näkyy hotellinne ulkoisessa viestinnässä?

Inklusiivinen ja eksklusiivinen

6. LGBTQ+ -ystävälliset palvelut voivat olla inklusiivisia (= ketään syrjimättömiä), eksklusiivisia (= kohderyhmälle suunniteltuja) tai sisältää molempia. Millaisia inklusiivisia ja eksklusiivisia palveluja teidän hotellissanne on tarjolla?

Ennakkoluulojen vaikutuksen välttäminen

7. Miten huomioitte viestinnässä muiden asiakkaiden mahdolliset ennakkoluuloiset asenteet?

Haastattelukysymykset sateenkaarimatkoilijalle

Sateenkaariystävällinen palvelu ja viestintä

1. Miten sateenkaariystävällisyys on näkynyt hotelleissa matkustaessasi eri matkakohteissa?
2. Mitkä tekijät vaikuttavat mielestäsi kokemukseen matkakohteen ja hotellin sateenkaariystävällisyydestä?
3. Miten toivoisit hotellien viestivän sateenkaariystävällisyydestä?

Sateenkaariystävällisyys Suomessa ja ulkomailla

4. Millaisia eroja olet huomannut eri alueiden sateenkaariystävällisyydessä matkustaessasi Suomessa?
5. Millaisia eroja on sateenkaariystävällisyydessä suomalaisten ja ulkomaisien kohteiden välillä?
6. Oletko kokenut syrjintää tai vaaratilanteita matkustaessasi? Missä ja millaisia?

Kohteen ja hotellin valintaan vaikuttavia tekijöitä

7. Mitä vaatimuksia asetat kohteelle ja hotellille matkaa suunnitellessasi?
8. Mitkä ovat tärkeimmät tekijät, joiden perusteella valitset hotellin?
9. Varmistatko varatessasi, että kohde ja hotelli ovat sateenkaariystävällisiä?
10. Ovatko sertifikaatit (esim. We Speak Gay) sinulle merkityksellisiä majoitusta varatessasi? Miksi?

Saatekirjeet

Hyvä matkailun ammattilainen,

On tärkeää, että matkailuyrityksissä huomioidaan sukupuolten moninaisuus. Tätä yrityksissä ei aina tiedosteta, jolloin viestintä on heteronormatiivista. Näistä syistä tartuin aiheeseen Selvitys sateenkaarimatkaileijoiden toiveista ja odotuksista hotellin palvelun ja viestinnän kehittämiseksi. Tällä haastattelulla selvitän käytäntöjä ja toimenpiteitä, joilla hotellin palvelua ja viestintää voidaan kehittää sateenkaarimatkaileijat paremmin huomioiviksi. Tavoitteenani on tehdä asiaa näkyväksi ja omalta osaltani näin edistää tasa-arvoista matkailuviestintää.

Haastattelut ovat täysin luottamuksellisia ja haastatteluilla kerättyä aineistoa käytetään vain tähän opinnäytetyöhön. Haastattelujen tallenteet tuhoetaan opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen. Opinnäytetyö julkaistaan www.theseus.fi -tietokannassa sekä toimeksiantajana olevan Huoneistohotelli Lietsun sivuilla <https://www.lietsuhotel.fi/>.

Mikäli teille herää kysymyksiä opinnäytetyöhön liittyen, vastaan niihin mielelläni.

Ystävällisin terveisin,

Marja Nevalainen

Restonomi, matkailu- ja palveluliiketoiminta

Karelia-ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön ohjaaja

Tarja Kupiainen

tarja.kupiainen@karelia.fi

Huoneistohotelli Lietsu

Maria Saastamoinen

maria@lietsuhotel.fi

Saatekirje sateenkaarimatikailijalle

On tärkeää, että hotelleissa huomioidaan sukupuolen ja seksuaalisen suuntautumisen moninaisuus. Tätä ei aina tiedosteta, jolloin viestintä on heteronormatiivista. Näistä syistä tartuin opinnäytetyön aiheeseen Selvitys sateenkaarimatikailijoiden toiveista ja odotuksista hotellin palvelun ja viestinnän kehittämiseksi. Tällä kyselyllä selvitetään käytäntöjä ja toimenpiteitä, joilla hotellien palvelua ja viestintää voidaan kehittää sateenkaarimatikailijat paremmin huomioiviksi. Tavoitteenani on tehdä asiaa näkyväksi ja omalta osaltani näin edistää tasa-arvoista matkailuviestintää. Vastaamalla tähän kyselyyn autat kehittämään hotellien palvelua tasa-arvoisemmaksi. Vastaamiseen menee 5–15 minuuttia.

Kysely on täysin luottamuksellinen ja sillä kerättyä aineistoa käytetään vain tähän opinnäytetyöhön. Kyselyllä kerätty aineisto tuhotaan opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen. Opinnäytetyö julkaistaan www.theseus.fi -tietokannassa sekä toimeksiantajana olevan Huoneistohotelli Lietsun sivuilla <https://www.lietsuhotel.fi/>.

Ystävällisin terveisin,

Marja Nevalainen

Restonomi, matkailu- ja palveluliiketoiminta

Karelia-ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön ohjaaja

Tarja Kupiainen

tarja.kupiainen@karelia.fi

Huoneistohotelli Lietsu

Maria Saastamoinen

maria@lietsuhotel.fi