Seksuaalisen häirinnän kohtaaminen matkustamopalvelutyössä – Case: Nordic Regional Airlines Oy

Katariina Kare

2019 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Seksuaalisen häirinnän kohtaaminen matkustamopalvelutyössä – Case: Nordic Regional Airlines Oy

Katariina Kare
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2019

Laurea-ammattikorkeakoulu **Tiivistelmä**
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Matkailu- ja palveluliiketoiminta (AMK)

Katariina Kare

Seksuaalisen häirinnän kohtaaminen matkustamopalvelutyössä – Case: Nordic Regional Airlines Oy

Vuosi 2019 Sivumäärä 45

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, onko seksuaalinen häirintä laaja-alainen ongelma matkustamopalvelutyössä Norralla. Toimeksiantajana opinnäytetyölle toimi Nordic Regional Airlines Oy eli Norra. Norra on suomalainen lentoyhtiö, joka tuottaa alueellista lentotoimintaa muille lentoyhtiöille. Norra operoi suurta osaa Finnairin Euroopan ja kotimaan lentoliikenteestä työllistäen yli 700 henkilöä Suomessa.

Tietoperustana opinnäytetyössä käytettiin sekä kirjallisia että sähköisiä lähteitä, jotka käsittelivät lentomatkailua, matkustamopalvelutyötä, seksuaalista häirintää, kulttuurieroja sekä kyselyä tutkimusmenetelmänä. Seksuaalista häirintää on käsitelty opinnäytetyössä myös lain näkökulmasta.

Aineistoa tutkimukseen kerättiin kyselytutkimuksen avulla. Kysely toteutettiin verkkokyselynä Norran matkustamohenkilökunnan jäsenille. Kyselyn avulla haluttiin selvittää muun muassa kuinka usein ja missä tilanteissa seksuaalista häirintää oli tapahtunut sekä millaista häirintä oli. Kyselyssä selvitettiin myös kokevatko matkustamohenkilökunnan jäsenet saaneensa tarpeeksi koulutusta seksuaalisten häirintätilanteiden varalta.

Kyselylomake ja kyselytutkimuksen tulokset ovat esiteltynä tässä raportissa. Toimeksiantaja tulee hyödyntämään tutkimuksen tuloksia yhtiön Cabin Operations -osaston Safety-koulutuksen kehittämiseen.

Kyselyyn vastanneista osa oli joko kokenut itse seksuaalista häirintää tai oli tietoinen kollegan joutuneen häirinnän kohteeksi. Häirintää oltiin kohdattu sekä matkustajien että kollegoiden toimesta. Seksuaalinen häirintä matkustamopalvelutyössä oli ilmennyt fyysisesti, verbaalisesti sekä nonverbaalisesti.

Asiasanat: kyselytutkimus, matkustamopalvelutyö, seksuaalinen häirintä

Laurea University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism and Hospitality Management
Bachelor's Degree

Katariina Kare

Abstract

Encountering Sexual Harassment in Cabin Service – Case: Nordic Regional Airlines Oy

Year 2019 Pages 45

The objective of this thesis was to determine whether sexual harassment is a widespread problem in cabin service at Norra. The commissioner of this thesis was Nordic Regional Airlines Oy, also known as Norra. Norra is a Finnish airline that operates a large part of Finnair's European and domestic air traffic, employing over 700 people in Finland. Approximately 350 people work as cabin crew members in Norra.

The theoretical framework of this thesis incorporates both written and electronic reference material concerning air traffic, cabin service, sexual harassment, cultural differences and survey as a method. The research examines how often and in what situations sexual harassment had occurred, what type of sexual harassment had occurred and by whom it was perpetrated. The research also investigated whether cabin crew members felt that they had been adequately trained for sexual harassment situations.

The survey form and its results are presented in this thesis. The results of this research are going to be used by the commissioner to develop safety training for the company's Cabin Operations department.

The research finds that some of the respondents had either experienced sexual harassment themselves or were aware that a colleague had been harassed. Harassment was perpetrated by both passengers and colleagues. Sexual harassment in cabin service had occurred physically, verbally and nonverbally.

Keywords: cabin service, sexual harassment, survey

Sisällys

1 Johdanto 6
2 Toimintaympäristö 7
2.1 Lentomatkailu 7
2.2 Matkustamopalvelutyö 8
2.3 Nordic Regional Airlines Oy 9
3 Seksuaalinen häirintä 10
3.1 Seksuaalinen häirintä käsitteenä 11
3.2 Laki seksuaalisesta häirinnästä 12
3.3 Seksuaalinen häirintä työyhteisössä 13
4 Seksuaalinen häirintä ja kulttuurierot matkustamopalvelutyössä 14
4.1 Seksuaalisen häirinnän ilmeneminen matkustamopalvelutyössä 14
4.2 Kulttuuriset erot matkustajan ja työntekijän välillä 15
5 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus 15
5.1 Kyselylomakkeen laatiminen 16
5.2 Kyselyn toteuttaminen 17
6 Tulokset ja tulosten analysointi 18
6.1 Vastaajien nostoja ja kannanottoja 25
6.2 Tulosten yhteenveto 27
6.3 Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden arviointi 28
7 Johtopäätökset 28

1 Johdanto

Seksuaalinen häirintä on ollut viime vuosien aikana paljon esillä mediassa sekä julkisessa keskustelussa. Maailmanlaajuiseen keskusteluun seksuaalinen häirintä nousi #Metoo-kampanjan myötä vuonna 2017. Seksuaalinen häirintä voi olla fyysistä, verbaalista tai non-verbaalista ei-toivottua, yksipuolista käytöstä, joka loukkaa henkilön fyysistä ja henkistä koskemattomuutta. Seksuaalista häirintää voi kohdata kuka tahansa iästä, sukupuolesta, seksuaalisesta suuntautumisesta tai etnisestä taustasta riippumatta. (Vilkka 2011, 70-71.)

Yhdysvalloissa ja Australiassa on teetetty tutkimuksia matkustamohenkilökunnan kohtaamasta seksuaalisesta häirinnästä vuonna 2018. Suurin osa näihin tutkimuksiin vastanneista matkustamohenkilökunnan jäsenistä oli kohdannut seksuaalista häirintää työuransa aikana. Näiden tutkimuksien tuloksia vertaillaan tämän tutkimuksen tuloksien kanssa luvuissa 6 ja 7.

Toimeksiantajana opinnäytetyölle toimii Nordic Regional Airlines Oy eli Norra. Norran ydintehtävänä on tuottaa alueellista lentotoimintaa turvallisesti ja laadukkaasti muille lentoyhtiöille. Yhtiö operoi suurta osaa Finnairin Euroopan ja kotimaan lentoliikenteestä, operoiden vuosittain yli 50 000 lentoa yli 60:een eri kohteeseen. Norralla työskentelee noin 350 henkilöä matkustamopalvelutyössä. (Nordic Regional Airlines Oy 2019a.)

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen ja sen tavoitteena on selvittää, onko seksuaalinen häirintä laaja-alainen ongelma matkustamopalvelutyössä Norralla. Vastauksia tutkimusongelmaan haetaan käyttämällä kyselytutkimusta tutkimusmenetelmänä. Kyselytutkimuksen avulla selvitetään muun muassa ovatko Nordic Regional Airlines Oy:n matkustamohenkilökunnan jäsenet kohdanneet seksuaalista häirintää lentouransa aikana, millaista häirintä oli, kuinka usein ja missä tilanteessa sitä oli esiintynyt sekä kenen toimesta häirintää oli kohdattu. Kyselytutkimuksella on haluttu selvittää kokevatko Norran matkustamohenkilökunnan jäsenet koulutuksen olleen riittävää seksuaalisten häirintätilanteiden varalta. Toimeksiantaja tulee hyödyntämään kyselytutkimuksen tuloksia yhtiön matkustamohenkilökunnan Safety-koulutuksen kehittämiseen.

Tietoperustan pääkäsitteinä käytetään matkustamopalvelutyötä, seksuaalista häirintää sekä kyselytutkimusta. Opinnäytetyö koostuu johdannosta, viidestä sisältöluvusta, johtopäätöksistä, lähdeluettelosta sekä liitteenä olevista kyselylomakkeesta ja tutkimustuloksista tehdystä esityksestä.

2 Toimintaympäristö

Tässä luvussa perehdytään opinnäytetyön toimintaympäristöön lentomatkailun ja matkustamopalvelutyön kautta. Luvussa esitellään myös opinnäytetyön toimeksiantaja.

2.1 Lentomatkailu

Maailman ensimmäinen lento lennettiin Wrightin veljesten toimesta vuonna 1903. 1910-luvun taitteessa lentokoneet tekivät läpimurron sekä Suomessa että muualla maailmassa. Ensimmäisen maailmansodan aikaan lentokoneita käytettiin lähinnä taisteluvälineinä, kunnes 1920-luvulla ensimmäiset kaupalliset lentoyhtiöt saivat alkunsa ja matkustajien sekä lentorahdin ja -postin kuljettaminen alkoi. Aluksi lentomatkustaminen oli vain eliitin etuoikeus, kunnes 1930-luvulla lentomatkustaminen yleistyi huomattavasti. Toinen maailmansota muutti lentomatkustamisen täysin ja kaupallisen lentomatkustamisen aikakausi alkoi. 50-luvulla suihkumoottorikoneet yleistyivät, mikä osaltaan vaikutti matkustajamäärien kasvuun. Suomalaisten lentomatkailu yleistyi 60- ja 70-luvulla matkailun muodostuttua tärkeäksi vapaa-ajanvieton tavaksi ja etelänlomien suosio kasvoi. Halpalentoyhtiöiden mukaantulo 80-luvulla kasvatti ja kasvattaa yhä matkustajamääriä, lentäminen arkipäiväistyi lentolippujen hinnan laskun myötä. (Finavia 2017a-e.)

Lentoliikenne on vuosikymmenten aikana kohdannut ylä- ja alamäkiä, muun muassa luonnonkatastrofit, terrorismi sekä epidemiat ovat vaikuttaneet sekä alueellisesti että maailmanlaajuisesti lentoliikenteeseen. Lentoturvallisuuteen alettiin kiinnittää enemmän huomiota ja turvatoimia kiristettiin vuonna 2001 syyskuun 11. päivänä Yhdysvalloissa tapahtuneiden terroriiskujen jälkeen. Lentokoneiden ohjaamot suljettiin yleisöltä ja käsimatkatavaroina kulkevien nesteiden määriä rajoitettiin. (Finavia 2018.)

Kansainvälisen ilmastopaneeli IPCC:n lokakuussa 2018 julkaiseman ilmastoraportin myötä ilmastonmuutos nousi yleiseen keskusteluun maailmalla ja sen myötä myös lentoliikenteen aiheuttamien päästöjen vaikutus ilmastonmuutokseen. Ruotsissa lentomatkustajien määrä lähti laskuun vuoden 2019 alusta, kaikkien Ruotsin lentoasemien matkustajamäärien pudotus oli yli neljä prosenttia vuoden takaiseen verrattuna. ”Flygskam” eli lentomatkailusta johtuva häpeä nousi ilmiöksi Ruotsissa alkuvuonna 2019. Suomessa lentomatkustus kuitenkin kasvaa yli kolmen prosentin tahtia. (Jaskari 2019.) Nykyään lentomatkoja tehdään maailmanlaajuisesti 3,5 miljardia vuodessa ja YK:n mukaan luku on 2030-luvulla jo seitsemän miljardia. Muun muassa Aasian vaurastuminen vaikuttaa lentomatkustamisen lisääntymiseen tulevaisuudessa. (Niemeläinen 2016.)

Lentoliikenneala pyrkii eri keinoin hallitsemaan päästöjä muun muassa moottoritekniikan kehittämisellä, ilmatilan tehostamisella ja vähäpäästöisillä lentomenetelmillä kuten uusiutuvilla polttoaineilla ja sähköllä (Finavia 2019a). Suomessa ensimmäinen sähkölentokone teki

ensilentonsa heinäkuussa 2018. Vaikkakin pienen kaksipaikkaisen koneen akku riittää tällä hetkellä vajaan tunnin, tekniikan uskotaan kehittyvän vauhdilla lähivuosina. (Mäntylä 2018.)

Lentomatkailu on kokenut monia muutoksia satavuotisen historiansa aikana ja teknologian sekä ilmaston muuttumisen myötä muutoksia on varmasti tiedossa myös tulevaisuudessa. Lentomatkailun muuttuessa, myös matkustamopalvelutyö muuttuu.

2.2 Matkustamopalvelutyö

Ensimmäiset stuertit aloittivat työnsä vuonna 1922 kun Daimler Airways palkkasi niin kutsutut matkustamopojat avustamaan matkustajia ja vakuuttamaan heidät lentämisen turvallisuudesta. Ensimmäiset lentoemännät aloittivat työnsä Boeing Airtransportin palveluksessa 1930-luvulla Yhdysvalloissa. Ilmailuala oli ollut siihen asti miesten hallussa, kunnes maailman ensimmäisenä lentoemäntänä tunnettu Ellen Church sai Boeing Airtransportin johtoryhmän vakuutettua siitä, että sairaanhoitajan koulutuksen saaneista naisista olisi apua lennoilla. Suomessa lentoemäntien kouluttaminen alkoi vuonna 1947 kun Aero Oy, nykyisin Finnair, järjesti ensimmäisen lentoemäntäkurssin. Sodanjälkeisessä Suomessa elettiin niukkuudessa ja moni halusi kokea jotain uutta. Työ matkustamossa viehätti etenkin seikkailunhaluisia naisia, jotka pelkäsivät nuoruuden jäävän elämättä. Kilpailu alalle oli kovaa, valittujen tuli täyttää tietyt kriteerit kuten pituus- ja painovaatimukset sekä läpäistä samat psykofyysiset testit kuin lentäjien. Lentoemäntien tuli olla ilo etenkin miesten silmille ja nuoret sekä salskeat stuertit viehättivät naismatkustajia. (Kiiveri ym. 2012, 23-24, 32.)

Vaikka lentoemänniltä ja stuerteilta ei enää tänä päivänä vaadita sairaanhoitajan ammattia ovat ensiaputaitojen osaaminen suuressa roolissa heidän työssään. Ammattiin vaaditaan asiakaspalvelutaitojen lisäksi sekä kielitaitoa että tilannetajua. Matkustamohenkilökunnan ensisijainen tehtävä on huolehtia lennon sujuvuudesta sekä matkustajien turvallisuudesta. Lentoemäntien ja stuerttien koulutus kestää noin 8 viikkoa, riippuen lentoyhtiöstä. Matkustamohenkilökunta koulutetaan kurssin aikana toimimaan ensiapu- ja hätätilanteissa ja he osallistuvat säännöllisesti kertauskursseille työuransa aikana. (KEHA-keskus 2019.)

Matkustamohenkilökunnan työ on epäsäännöllistä kolmivuorotyötä lentoliikenteen toimiessa vuorokauden ympäri. Vaihtuvat lentoreitit, epäsäännöllinen työaika, aikaerorasitus sekä vaihtuvat miehistönjäsenet tuovat omat haasteensa matkustamopalvelutyölle. Jokaisen Suomessa työskentelevän matkustamohenkilökunnanjäsenen on täytettävä Euroopan lentoturvallisuusviraston (European Union Aviation Safety Agency, EASA) määräämät ilmailulääketieteelliset vaatimukset, jotta heistä voi tulla osa lentävää henkilöstöä ja he voivat turvallisesti työskennellä lennoilla. Lääketieteellisestä kelpoisuudesta kertovan terveydentilatodistuksen eli Cabin Crew Medical Attestationin myöntää pääsääntöisesti ilmailulääkäri. (Traficom 2019.)

Maailmassa on yli 40 000 lentokenttää, joista osa toimii lentoyhtiöiden base-kenttinä eli kotikenttinä. Lentoyhtiöt kohdentavat miehistöä sekä lentokoneita tietyn määrän kotikentille. Yhtiöllä voi olla yksi tai useampi kotikenttä, josta lennot pääsääntöisesti lähtevät ja useimmiten palaavat yöksi. Lentävä miehistö asuu usein kotikentän läheisyydessä. (Finavia 2019b.)

Matkustamopalvelutyössä noudatetaan ilmailuviranomaisten asettamia säädöksiä ja ohjeita. Ennen lentoa matkustamohenkilökunta pitävät palaverin eli briefingin tulevasta lennosta. Briefingin aikana käydään läpi turvallisuuteen liittyviä asioita sekä katsotaan, onko lennolla erityismatkustajia kuten sylivauvoja, yksin matkustavia lapsia tai liikuntarajoitteisia henkilöitä. Ennen matkustajien saapumista henkilökunta varmistaa koneen turvavälineiden kuten ensiapupakkausten, happipullojen ja tulensammutusvälineiden olevan niille tarkoitetuilla paikoilla ja käyttövalmiudessa. Lisäksi varmistetaan, että lennon aikana tarjoiltavat juomat ja ruuat ovat lastattu koneeseen. Matkustamohenkilökunta huolehtii, että matkustajat saadaan koneeseen aikataulun mukaisesti ja matkustajien siirtyessään paikoilleen henkilökunta tarkkailee heitä, jotta häiriöksi olevat henkilöt voidaan poistaa koneesta. Matkustajien ollessa kyydissä matkustamo valmistellaan turvallisuusmääräysten mukaiseen kuntoon ja matkustajille esitetään turvaohjeet eli Safety Demonstration. Lentokoneen nousun aikana matkustamohenkilökunta istuu omilla paikoillaan hätäuloskäyntien läheisyydessä ja tarkkailee nousun sujumista, jotta epätavallisista äänistä ja hajuista voidaan ilmoittaa lentäjille ohjaamoon. (KEHA-keskus 2019.)

Matkustamohenkilökunnan tehtäviin kuuluu myös matkustajien viihtyvyydestä huolehtiminen. Lennon aikana voidaan tarjoilla juomia ja ruokia. Joidenkin lentoyhtiöiden palvelukonseptiin kuuluvat myös myyntituotteiden kuten kosmetiikan ja makeisten esitteleminen sekä myyminen. Matkustamohenkilökunnan keskeisiin tehtäviin lennon aikana kuuluu matkustajien ja matkustamon tarkkailu, epätavalliset tilanteet selvitetään ja niistä kommunikoidaan ohjaamoon. Ennen laskeutumista matkustamohenkilökunta valmistelee matkustamon turvallisuusmääräysten mukaiseen laskeutumiskuntoon. Määräysten mukaan ikkunansuojukset tulee olla avattuna, käsinojat alhaalla, pöydät lukittuna paikoilleen, selkänojat pystyasennossa sekä käsimatkatavarat sijoitettuna edessä olevan istuimen alle tai matkatavarahyllyyn. Koneen laskeuduttua henkilökunta valvoo matkustajien poistumista koneesta. (KEHA-keskus 2019.)

2.3 Nordic Regional Airlines Oy

Nordic Regional Airlines Oy eli Norra on suomalainen lentoyhtiö, joka tuottaa alueellista lentotoimintaa muille lentoyhtiöille. Yhtiö on alun perin perustettu vuonna 1993 ja toimi silloin nimellä Finnish Commuter Airlines eli Finncomm. Vuonna 2011 brittiläinen Flybe ja Finnair ostivat Finncommin osakekannan yhteisyrityksensä Flybe Nordic AB:n omistukseen. Omistajanvaihdon yhteydessä yhtiön nimi muutettiin Flybe Finlandiksi. Yhtiö toimi nimellä Flybe Finland vuosina 2011-2015, jonka jälkeen nimi muuttui Nordic Regional Airlines Oy:ksi eli Norraksi.

Yritysjärjestelyn yhteydessä 60 % Norran osakkeista siirtyi Staffpointin ja Kilcon omistukseen ja 40 % Finnair Oyj:n. (Nordic Regional Airlines 2019a; Taloussanomat 2015.)

Norra operoi suurta osaa Finnairin Euroopan ja kotimaan liikenteestä, operoiden vuosittain yli 50 000 lentoa. Tällä hetkellä yhtiö on tanskalaisen Danish Air Transportin (60 %) sekä Finnair Oyj:n (40 %) omistuksessa. Yhtiön pääkonttori ja operatiivinen keskus sijaitsee Helsinki-Vantaalla ja taloushallinto Seinäjoella. Norra on merkittävä työnantaja kotimaan ilmailualalla työllistäen yli 700 henkilöä, joista noin 350 työskentelee matkustamohenkilökuntana. (Nordic Regional Airlines 2019a.)

Norran laivastoon kuuluu 24 lentokonetta, joista puolet on lyhyemmille matkoille tarkoitettuja ATR 72-potkuriturbiinikoneita ja puolet Embraer E190-suihkumoottorikoneita, jotka soveltuvat pidemmille Euroopan reiteille. Kaikki Norran lentokoneet ovat 68-100 paikkaisia. (Nordic Regional Airlines 2019a.)

Ilmailualalla, myös matkustamopalvelutyössä, noudatetaan ilmailuviranomaisten säädöksiä ja määräyksiä. Suomessa ilmailuviranomainen on Traficom. Traficomin toimintaa puolestaan säätelevät Suomen ilmailulaki, Euroopan lentoturvallisuusvirasto EASA ja kansainvälinen siviili-ilmailuorganisaatio ICAO. (Traficom 2019.) Yhtiön koulutusten sisältö sekä se, kuinka usein yhtiön tulee kertauskoulutuksia järjestää, määräytyvät ilmailuviranomaisten säädösten ja määräysten mukaan. Yhtiön käyttämät manuaalit sekä muut koulutusmateriaalit ovat salassa pidettäviä ja tarkoitettu vain yhtiön sisäiseen käyttöön, joten Norran toimintamalleja ei opinnäytetyössä tulla avaamaan.

3 Seksuaalinen häirintä

Seksuaalista häirintää on esiintynyt kautta aikojen, kun miehet ja naiset ovat toimineet yhdessä (Kauppinen & Purola 2001, 1). Maailmanlaajuisesti tehtyjen tutkimusten mukaan seksuaalinen häirintä kohdistuu usein naisiin. Miehiin kohdistuva seksuaalinen häirintä on nousemassa kuitenkin koko ajan enemmän mukaan julkiseen keskusteluun. Seksuaalinen häirintä voi koskea ketä tahansa ulkonäköön, ikään tai etniseen taustaan katsomatta, sukupuoli ei siis suojele seksuaalisen häirinnän kohteeksi joutumiselta. (Vilkka 2011, 70-71.)

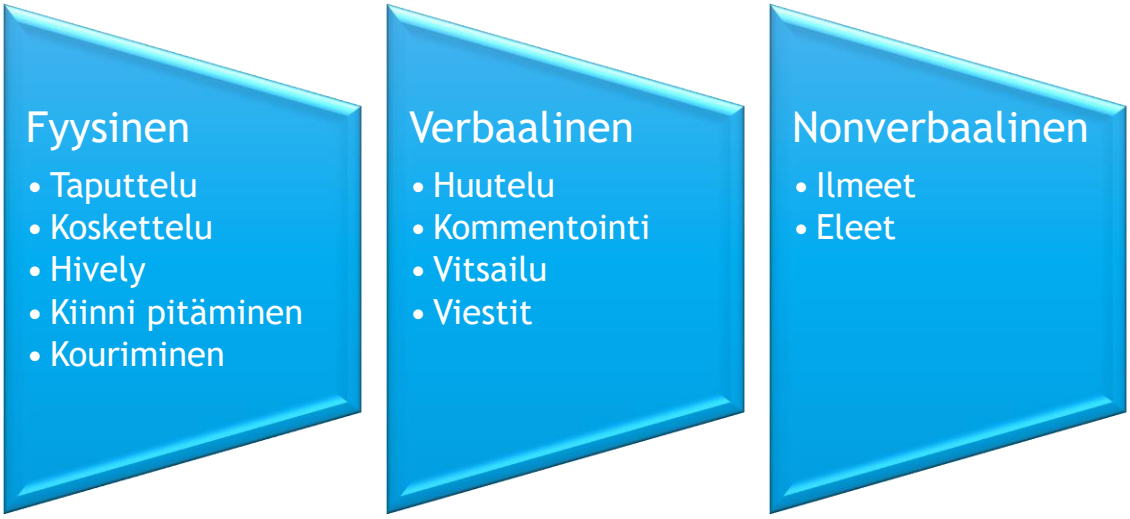
Vuonna 2017 #MeToo-kampanja nousi maailmanlaajuiseksi ilmiöksi sosiaalisessa mediassa. Näyttelijä Alyssa Milano pyysi Twitter-tilillään kaikkia naisia, jotka olivat kokeneet seksuaalista häirintää, vastaamaan viestiinsä ”me too” eli minä myös. Me too-kampanjan tarkoituksena oli saada ihmiset huomaamaan ongelman laajuus. (Hanhinen 2017.) #Metoo-kampanja ei kuitenkaan alkanut tyhjästä. Ihmisoikeusaktivisti Tarana Burke käytti samaa ”me too” -sanaparia jo vuonna 2006 seksuaalista hyväksikäyttöä vastustavassa kampanjassaan. (Sarasti 2018.) Suomessa alkoi oma #memyös-kampanja vuonna 2017. Facebookiin perustettu ryhmä

keräsi silloin muutamassa päivässä yli 10 000 jäsentä ja vielä vuonna 2019 jäseniä on yli 11 000.

Tasa-arvobarometrin 2017 mukaan 38 % naisista ja 17 % miehistä oli kokenut seksuaalista häirintää edellisen kahden vuoden aikana. 56 %:lla alle 35-vuotiaista naisista oli häirintäkokemuksia. Naiset kokivat häirintää pääosin miesten taholta ja miehet puolestaan sekä naisten että miesten taholta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 32.)

3.1 Seksuaalinen häirintä käsitteenä

Seksuaalinen häirintä käsitteenä tuli käyttöön 1980-luvulla ja sen myötä mukaan julkiseen keskusteluun. Silloin alettiin tehdä ensimmäisiä tutkimuksia, siitä miten seksuaalista häirintää voidaan määritellä sekä tutkia. (Kauppinen & Purola 2001, 54.) Seksuaalinen häirintä määritellään ei-toivotuksi, yksipuoliseksi käytökseksi, jolla loukataan henkilön fyysistä ja henkistä koskemattomuutta. Seksuaaliseksi häirinnäksi voidaan lukea muun muassa huutelut, huomauttelut, koskettelu sekä eleet ja ilmeet. (Launis 2018, 40.)



Kuvio 1: Seksuaalisen häirinnän muodot

Käsitteellisesti seksuaaliseen häirintään liittyvät asiat ovat kuitenkin edelleen täsmentymättä, sillä eri tilanteet, tekijät, kohteet ja tekotavat vaihtelevat paljon. Seksuaalinen häirintä voi olla sen tekijälle keino vahvistaa omaa valta-asemaa tai heikentää häirinnän kohteen itseluottamusta. (Launis 2018, 51.)

Sukupuolista häirintää ja seksuaalista häirintää on usein käsitelty samaa tarkoittavina termeinä. Olennainen ero näiden välillä on se, että sukupuolisella häirinnällä viitataan sellaiseen häirintään, joka loukkaa perinteisiä sukupuolinormeja, feminiinisyyttä ja maskuliinisuutta. Sukupuolinen häirintä aiheuttaa kielteisiä vaikutuksia häirinnän kohteeksi joutuvan sukupuolelle. Seksuaalinen häirintä ei ole riippuvainen sukupuolesta vaan se voi suuntautua

esimerkiksi henkilön seksuaalisiin ominaisuuksiin. Seksuaalinen häirintä voi loukata häirinnän kohteeksi joutuneen seksuaalista identiteettiä tai seksuaalivähemmistön identiteettiä. (Vilkka 2011, 34-35.)

Seksuaalisen häirinnän ja seksuaalissävytteisen huumorin ja vitsailun välinen raja on yksilöstä ja tilanteesta kiinni. Toisille seksuaalissävytteiset viestit ja flirtti voivat olla mukavalta tuntuva asia ja toisille taas ahdistava kokemus, mikä herättää kielteisiä tunteita. Naiset ja miehet saattavat suhtautua eri tavoin seksuaalisuuteen viittaaviin tekoihin, vitseihin, keskusteluun sekä vaatetukseen ja näin ollen saattavat määritellä ilmiöt ja tilanteet eri tavoin. Flirttailu koetaan hyvin eri tavoin, pääsääntöisesti sen tulisi tuottaa molemmille osapuolille iloa ja mielihyvää. Henkilön, joka kokee flirttailun häirintänä, reaktio voi yllättää flirttailijan. Häiritsyn reagointia flirttailuun tai seksuaalissävytteiseen vitsailuun voidaan pitää huumorintajuttomana tai ylireagoimisena. (Vilkka 2011, 25, 36-37.)

Häirintään liittyy usein hiljaisuuden kulttuuri, kohteeksi joutunut voi pelätä asiasta puhumista ja sen esille tuomista. Häirinnän kohteeksi joutuminen voi herättää häpeän tunteita ja itsesyytöksiä. Kohteeksi joutunut voi olla tiedoton omista oikeuksistaan häirintätilanteen sattuessa ja tuntea itsensä voimattomaksi. (Kauppinen & Purola 2001, 14-16.) Launiksen (2018, 33) mukaan asianomistaja määrittelee hyvin pitkälle sen, onko toisen ihmisen kosketus tai sanat ollut hänen mielestään loukkaavaa.

3.2 Laki seksuaalisesta häirinnästä

Seksuaalinen itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Tasa-arvolain (1986/609) mukaan seksuaalisella häirinnällä tarkoitetaan kyseisessä laissa sanallista, sanatonta tai fyysistä, luonteeltaan seksuaalista ei-toivottua käytöstä, jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan henkilön henkistä tai fyysistä koskemattomuutta erityisesti luomalla uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai ahdistava ilmapiiri. Rikoslain (1998/563) ja tasa-arvolain (1986/609) mukaan lainvastaiseksi toiminnaksi voidaan lukea muun muassa nimittely, haukkuminen, kehon osien koskettelu, ahdistavat seksuaaliset ehdottelut ja seksuaaliseen toimintaan painostaminen. Suomen laissa seksuaalinen häirintä on asianomistajarikos, joten asianomistajan on nostettava kanne häiritsijää vastaan. Virallinen syyttäjä ei voi nostaa syytettä ilman asianomistajan syytepyyntöä. (Vilkka 2011, 25-26.)

Seksuaalinen häirintä on samanaikaisesti sekä seksuaalirikos että arkinen ilmiö, joka ei välttämättä täytä rikosnimikkeiden ehtoja. Lakia seksuaalisesta häirinnästä pidetään usein tulkinnan varaisena. Syytteen nostaminen voi tulla yllätyksenä henkilölle, joka kokee vain vitsailleensa tai flirttailleensa viattomasti. Laki antaa suuren merkityksen sille, miten häirinnän kohteeksi joutunut asian tulkitsee. Oikeustoimiin ryhtyessä käsittelyyn tulee kokonaisuus tapahtumasta eli häirinnän tekijä, kohteeksi joutunut sekä tekotilanne. Seksuaalirikoksia ja seksuaalista häirintää koskevaa lainsäädäntöä toteutetaan yleensä siltä pohjalta, että

väkivaltaan osallistuneen oletetaan olevan mies, vaikka myös nainenkin voi olla rikoksen tekijä. Naisen mieheen suuntaamaa seksuaalista häirintää saatetaan tulkita jopa ”äidilliseksi hellyydenosoitukseksi”. (Vilkka 2011, 24, 27–28, 31.)

3.3 Seksuaalinen häirintä työyhteisössä

Tasa-arvolaki (1986/609) velvoittaa työnantajaa vastaamaan siitä, että työpaikalla ei tapahdu sukupuolista häirintää ja ahdistelua. Työturvallisuuslain (2002/738) 28. pykälän mukaan työnantajalla on velvollisuus ryhtyä toimiin epäkohdan poistamiseksi saatuaan tiedon, että työntekijään kohdistuu epäasiallista kohtelua, mikä voi aiheuttaa vaaraa hänen terveydelleen. Tapausten ollessa kuitenkin yksilöllisiä ei lainsäädäntö tai viranomaisohjeistus pysty asettamaan määräaikaa, jossa työnantajan tulisi ryhtyä toimiin. (Kess & Ahlroth 2012, 41-42).

Kessin & Kähösen (2009, 31) mukaan seksuaalinen häirintä on yksi yleisimmistä häirinnän ja työpaikkakiusaamisen muodoista. Häirintä kytkeytyy usein valta-asemaan, häiritsijän asemalla on merkitystä siihen, millä tavoin häirintä koetaan. Ylemmässä asemassa olevan häiritsijän teko koetaan yleensä pahemmaksi kuin samassa asemassa olevan kollegan häirintä. (Vilkka 2011, 25.)

Häirintä työyhteisössä on yleensä pitkäaikaista, sen takia siihen tulisi reagoida nopeasti ennen tilanteen kehittymistä todella huonoksi. Häirinnän kohteeksi joutuneen tulisi ilmoittaa pikimmiten, ettei hyväksy häiritsevää käyttäytymistä. Häirityllä on oikeus pyytää apua tilanteeseen toiselta kollegalta, esimieheltä tai työsuojeluvaltuutetulta. Kun tapahtuneesta häirinnästä on annettu tieto työnantajalle, siirtyy vastuu työnantajalle häirinnän poistamiseksi. Työnantajan on otettava huomioon myös oletetun häiritsijän oikeusturva, saattaen hänelle tietoon, että hänen toiminnastaan on tehty ilmoitus. Työnantaja voi antaa häiritsijälle huomautuksen, varoituksen tai viime kädessä päättämään työsuhteen lainsäädännön mukaisesti. Mikäli häiritsijä on työnantaja itse, ei häirityn tarvitse erikseen ilmoittaa häirinnästä toiselle työnantajan edustajalle, jotta menettely katsottaisiin kielletyksi syrjinnäksi. Häirinnän kohteeksi joutuneella on lähtökohtaisesti velvollisuus osoittaa häiritsijälle hänen käyttäytymisen vastenmielisyys. (Kess & Ahlroth 2012, 44-45, 112.)

Vilkan (2011, 100) mukaan seksuaalinen häirintä työpaikalla johtaa usein siihen, että häirinnän kohteeksi joutunut vaihtaa työpaikkaa. Seksuaalisen häirinnän ilmeneminen henkisenä väkivaltana saattaa aiheuttaa häiritylle itseluottamuksen, hyvinvoinnin ja jaksamisen heikkenemistä. Seurauksena tästä voi olla henkilön sairastuminen, työyhteisöstä syrjäytyminen ja ennenaikaiselle eläkkeelle jääminen. Häirintä ei jää työyhteisössä ainoastaan yksilön asiaksi, vaan siitä tulee osa työyhteisön kokemusta. Häirintä työpaikalla voi muodostaa huonon työilmapiirin, joka heijastuu myös muiden työyhteisönjäsenten työhyvinvointiin.

Työnantajalla on velvollisuus tarkkailla työyhteisöntilaa, työympäristöä ja työtapojen turvallisuutta säännöllisesti (Kess & Ahlroth 2012, 112). Seksuaalisen häirinnän ehkäiseminen on hyvä tapa luoda työpaikasta kaikille turvallinen paikka. Tasa-arvotyön edistäminen, häirinnän ennaltaehkäisy sekä asiaan puuttuminen heti, jos häirintää on ilmennyt, ovat keinoja, joilla turvallisuuden tunnetta voidaan työpaikalla lisätä. (Launis 2018, 47.) Koulutuksilla ja opastuksella voidaan vaikuttaa häirintään työpaikalla ja nostaa tietoisuutta asiasta. Koulutukset tulee muokata organisaation omilla ehdoilla, jolloin huomioon otetaan sekä yleiset asiat että työpaikkaa kuvaavat erityispiirteet. (Kauppinen & Purola 2001, 36.)

Työsuojelun ja työturvallisuuslain tarkoituksena on turvata luottamuksellinen työilmapiiri ja puuttua työntekijöiden ja työyhteisön hyvinvointia estäviin epämiellyttäviin ja kielteisiin tilanteisiin työpaikoilla. Työyhteisön muodostuessa yksilöistä, jotka kokevat eri asiat seksuaalisesti häiritseviksi, on yhdessä sovittava työyhteisöön sopivat käytännöt häirinnän estämiseksi. (Vilkka 2011, 167.)

4 Seksuaalinen häirintä ja kulttuurierot matkustamopalvelutyössä

Seksuaalinen häirintä julkisissa tiloissa koostuu usein huutelusta, kaksimielisistä vitseistä, fyysisestä lähentelystä ja ahdistelusta (Launis 2018, 31). Seksuaaliseksi häirinnäksi luettavat puheet ja teot, kuten sanallinen solvaaminen ja fyysinen koskettelu koetaan erityisen hankaliksi tilanteissa, jossa on välttämätöntä olla fyysisesti lähellä toista (Vilkka 2011, 37). Matkustamopalvelutyössä työskennellään pienissä tiloissa lentokoneiden koon takia ja matkustamohenkilökunta viettää matkustajien kanssa samassa tilassa, lennon pituudesta riippuen, jopa useita tunteja. Häirinnän kohteeksi joutuneen on hyvin vaikea poistua paikalta tilanteen jälkeen.

4.1 Seksuaalisen häirinnän ilmeneminen matkustamopalvelutyössä

1960-luvulla useat lentoyhtiöt käyttivät ihailtuja lentoemäntiä myyntivaltteinaan, kauniit hymyilevät naiset mainoksissa vetosivat miehiin, joita valtaosa matkustajista siihen aikaan oli. Texasilainen lentoyhtiö Braniff Air alkoi myydä ”The Air Strip”-nimisiä lentomatkoja, joilla lentoemännät vähensivät vaatetustaan matkan edetessä. Ahdistelusta tuli lentoemännille arkipäivää, sillä monen matkustajan oli vaikea ymmärtää flirtin ja käpälöinnin eroa. (Panduro 2018.)

Vuonna 2018 Association of Flight Attendants-CWA:n tekemän tutkimuksen vastaajista 68 % kertoi kokeneensa seksuaalista häirintää lentouransa aikana. Kyselyyn osallistui yli 3 500 matkustamohenkilökunnanjäsentä 29:stä eri lentoyhtiöstä Yhdysvalloissa. Kyselyyn vastaajista noin 80 % oli naisia ja 20 % miehiä. 35 % vastaajista oli kokenut verbaalista seksuaalista häirintää viimeisen vuoden aikana ja 18 % fyysistä seksuaalista häirintää viimeisen vuoden aikana. Vain 7 % häirinnän kokeneista raportoi kohtaamastaan häirinnästä työnantajalleen. AFA:n puheenjohtaja Sara Nelsonin mukaan ”coffee, tea or me” -kulttuuri on aika jättää taakse. (Association of Flight Attendants 2018.)

Australiassa neljässä lentoyhtiössä toteutettiin vastaavanlainen kysely matkustamohenkilökunnan kohtaamasta seksuaalisesta häirinnästä. Kyselyyn vastanneista 419:sta matkustamohenkilökunnanjäsenestä 65 % kertoi kohdanneensa häirintää joko matkustajan tai kollegan toimesta. 70 % seksuaalista häirintää kohdanneista kertoi, ettei raportoineet tapahtuneesta yhtiölleen, koska pelkäsivät ettei tapahtunutta käsiteltäisi asiallisesti tai raportointi jopa pahentaisi tilannetta. (Oppenheim 2018.)

4.2 Kulttuuriset erot matkustajan ja työntekijän välillä

Ihmisen seksuaalisuus on kulttuurisidonnaista ja niin ollen eri tavoin tulkittua ja ymmärrettyä eri kulttuureissa. Se, mikä on seksuaalista kanssakäymistä toisessa kulttuurissa, ei välttämättä ole sitä toisessa. (Vilkka 2011, 13.) Asiakastyössä tarvitaan ihmistuntemusta, mukautumiskykyä sekä joustavuutta, sillä kulttuuri vaikuttaa kaikissa asiakaskohtaamisissa. Yleisiä kulttuurieroja ovat muun muassa erilainen viestintätyyli, kuuntelutavat, käsitys yksilön ja ryhmän merkityksestä sekä näkemys hierarkiasta ja vallasta. (Nieminen 2014, 32.)

Asiakkaat, jotka omassa kulttuurissaan ovat tottuneet korkeaan hierarkiaan ja lähinnä miesten ja vanhusten kunnioittamiseen, voivat kokea ohjeiden vastaan ottamisen nuorelta naiselta vaikeaksi. Nämä asiakkaat voivat reagoida hyökkäävästi sekä loukkaavasti suomalaisia nuoria naisia kohtaan, sillä he ovat omassa kulttuurissaan, korkean asemansa vuoksi, tulleet sanan-mukaisesti palvelluiksi sekä kunnioitetuiksi. (Nieminen 2014, 89.)

Vähäinen tai kiinteä katsekontakti tulkitaan eri kulttuureissa eri tavoin. Arabimaissa ja Aasiassa naisen katsekontakti tuntemattomalle miehelle voidaan tulkita keimailuksi, joten intensiivinen katsekontakti voi luoda vääriä tulkintoja. (Nieminen 2014, 126.) Vilkan (2011, 13) mukaan islamilaisessa kulttuurissa seksuaaliseksi toiminnaksi voidaan lukea kaikki eri sukupuolta olevien kontaktit toisilleen, esimerkiksi katse tai kättely. Suomalainen asiakaspalvelija ei yleensä mene lähelle asiakasta tai kosketa häntä, kun taas toisessa kulttuurissa saatetaan menetellä päinvastoin. Voidaan seisoa lähellä ja jopa koskea ennestään tuntematonta keskustelukumppania. (Nieminen 2014, 121.) Kauppisen ja Purolan (2001, 23) mukaan asiakaspalvelutyössä asiakkaat voivat käyttää hyväksi työntekijän miellyttävää kohtelua heitä kohtaan ja joskus tulkita ammatillisen ystävällisyyden mielenkiinnonosoituksena.

5 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus

Verkkokysely on yksi kvantitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmistä. Sen etuna pidetään anonyymisyyttä, kustannustehokkuutta, objektiivisuutta, nopeutta sekä seurannan helppoutta, tutkija pystyy reaaliaikaisesti seuraamaan vastausten kertymistä. Kyselyn saanut vastaaja voi täyttää kyselyn silloin, kun hänelle parhaiten sopii. Verkkokysely tulee kyseeseen silloin, kun kyselyn aihepiiri koetaan arkaluontoiseksi, tällaisia ovat muun muassa seksuaalisuuteen liittyvät aiheet. (Kananen 2015, 202, 213-214.)

Tutkimustyyppinä kyselyyn liittyy myös heikkouksia. Tutkijalle ei ole selvää, kuinka onnistuneina annettuja vastausvaihtoehtoja pidetään vastaajien näkökulmasta. Tutkija ei pysty varmistumaan siitä, kuinka vakavasti kyselyyn vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen ja ovatko he selvillä kyselyn aiheesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 195.)

Vastaamattomuus eli kato voi nousta kyselytutkimuksessa suureksi. Suurelle joukolle lähetetty lomake ei yleensä kerää kovin korkeaa vastausprosenttia, ellei kyselyn aihe satu olemaan vastaajille heidän kannaltaan tärkeä. Sähköpostitse lähetetyn kyselyn haittapuolena pidetään alhaista vastausprosenttia, joka jää usein noin 10 %:iin (Kananen 2015, 208.) Useimmiten tutkija joutuu muistuttamaan vastaamatta jättäneitä. Lomakkeen laadinnalla sekä kysymysten tarkalla suunnittelulla voidaan vaikuttaa tutkimuksen onnistumiseen.

5.1 Kyselylomakkeen laatiminen

Lomakkeen avulla voidaan kerätä tietoja tosiasioista, tiedoista, arvoista, toiminnasta, käyttäytymisestä, mielipiteistä ja käsityksistä. Lomakkeen saatekirjeessä tutkija kertoo tutkimuksen tarkoituksesta, sen merkityksestä vastaajalle sekä ilmoittaa vastausajan. Useimpiin lomakkeisiin sisältyy vastaajia koskevia taustakysymyksiä, kuten ikä, sukupuoli, perhesuhteet, koulutus ja ammatti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 197.)

Kyselylomakkeen laadinnassa selkeys on tärkeintä. Tutkijan tulee laatia lomakkeeseen kysymyksiä, jotka merkitsevät samaa kaikille vastaajille, jottei väärinkäsityksiä pääsisi syntymään. Kysymysten määrällä ja järjestyksellä on myös merkitystä, vastaajien pitäisi pystyä täyttämään lomake noin 15 minuutissa. (Hirsjärvi ym. 2013, 202-203.) Vastaajilla tulee olla kysymysten edellyttämä tieto, jotta kysymykset ovat toimivia ja tulokset luotettavia (Kananen 2015, 230).

Määrällisessä tutkimuksessa lomakkeella kerättävä aineisto voidaan kysyä avoimilla kysymyksillä, monivalintakysymyksillä sekä skaaloihin perustuvina kysymystyyppeinä eli asteikkoina. Avoimissa kysymyksissä esitetään kysymys ja jätetään tyhjä tila vastausta varten. Avoimilla kysymyksillä vastaajilta toivotaan saavan spontaaneja mielipiteitä ja tutkija rajaa kysymyksiin vastaamista mahdollisimman vähän. (Hirsjärvi ym. 2013, 198-201.)

Monivalintakysymyksillä tarkoitetaan kysymyksiä, joissa vastausvaihtoehdot on valmiiksi annettu. Vastaaja merkitsee rastin tai muulla tavoin ilmaisee vastauksensa. Kyselylomakkeisiin voi laatia myös sekamuotoisia kysymyksiä, joissa osa vastausvaihtoehdoista on valmiiksi annettu ja vaihtoehtojen jälkeen on yksi tai useampi avoin kysymys. Sekamuotoinen kysymys on toimiva, jos epäillään etteivät vastaajat mahdollisesti tunne kaikkia vastausvaihtoehtoja. Asteikoissa esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee annetuista vaihtoehdoista sen, miten voimakkaasti hän on samaa tai eri mieltä kuin esitetty väittämä. Asteikot ovat yleensä joko 5-

tai 7-portaisia, joista vaihtoehdot muodostavat nousevan tai laskevan skaalan. (Hirsjärvi ym. 2013, 199-200.)

Teknologian kehitys on johtanut siihen, että strukturoitujen kysymysten eli kysymysten, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot, suosio verkkokyselyissä on kasvanut. Monivalintakysymysten vastausten vertailu ja käsittely on tutkijalle helppoa, sillä ne tuottavat vähemmän sekalaisia vastauksia kuin avoimet kysymykset. Toisaalta avoimet kysymykset sallivat vastaajalle mahdollisuuden ilmaista itseään omin sanoin, kun taas monivalintakysymykset pakottavat vastaajan valitsemaan jonkun annetuista vaihtoehdoista. (Hirsjärvi ym. 2013, 200-201.)

5.2 Kyselyn toteuttaminen

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimus kohdistetaan niihin, jotka kuuluvat ilmiön piiriin (Kananen 2015, 266). Tutkimuksessa perusjoukosta voidaan tehdä otos tai valita tutkimukseen kaikki perusjoukon havaintoyksiköt, tällöin kyseessä on kokonaistutkimus, eikä otantamenetelmää käytetä (Vilkka 2005, 78). Tässä tutkimuksessa kohderyhmäksi eli tutkimuksen perusjoukoksi valittiin kaikki Norran matkustamohenkilökunnan jäsenet, jotka toimivat havaintoyksikköinä. Näin ollen tämä tutkimus muodostui kokonaistutkimukseksi.

Tutkimusaiheen ollessa mahdollisesti arkaluontoinen osalle tai kaikille kohderyhmään kuuluville henkilöille, valittiin tutkimusmenetelmäksi tässä tutkimuksessa kyselytutkimus. Kysely luotiin Googlen Forms -työkalulla, jonka avulla tutkimus pystyttiin toteuttamaan kustannustehokkaasti. Aineisto kerättiin standardoidusti eli samat kysymykset kysyttiin samassa järjestyksessä kaikilta vastaajilta.

Kysely koostui 14:sta kysymyksestä, jotka olivat avoimia, monivalintaisia sekä sekamuotoisia kysymyksiä. Sekamuotoisissa kysymyksissä annettiin vastaajille valmiita vaihtoehtoja, sekä vastausvaihtoehto ”muu”, johon he pystyivät itse kirjoittamaan haluamansa vastauksen. Kyselyn lopussa olleessa avoimessa kysymyksessä haluttiin antaa vastaajille mahdollisuus tuoda teemasta esiin asioita, joihin he halusivat ottaa kantaa ja mahdollisuus ilmaista itseään omin sanoin. Kysymysten määrällä haluttiin varmistaa, ettei vastausaika olisi liian pitkä. Kyselyn saatekirjeeseen liitettiin Tasa-arvolain (1986/609) 7 §:n määritelmä seksuaalisesta häirinnästä ja kyselyssä kerrottiin vielä esimerkkejä seksuaalisen häirinnän eri muodoista. Näin haluttiin varmistua siitä, että kyselyyn vastaajat tietäisivät mitä ilmiöllä tarkoitetaan.

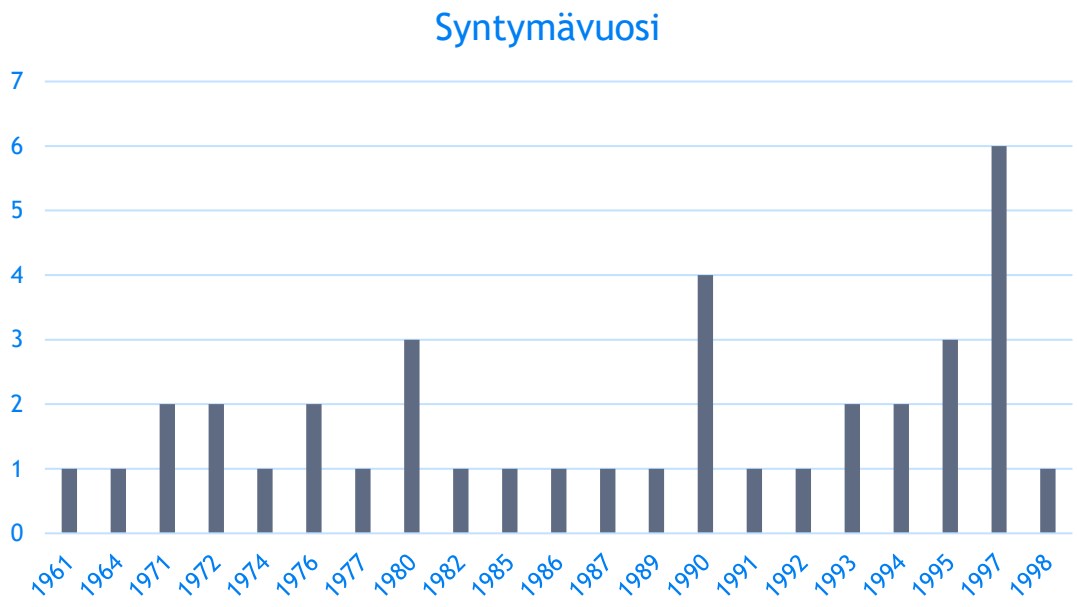
Ennen kyselyn julkaisua se esitettiin yhtiön Cabin In-Flight Service Specialistille, Safety & Procedures Managerille sekä HR Managerille. Heidän ehdotusten perusteella kyselyä muokattiin sujuvammaksi ja varmistettiin, ettei kyselyssä esiintynyt virheitä. Kyselyn ajankohta pyrittiin sijoittamaan niin, että mahdollisimman moni matkustamohenkilökunnan jäsenistä olisi palannut kesälomilta.

Kysely toteutettiin 8.-25.8.2019 välisenä aikana. Kysely lähetettiin sähköpostitse kaikille Norran matkustamohenkilökunnan jäsenille sekä jaettiin yhtiön käyttämässä Workplace by Facebook -alustassa Cabin Operations -ryhmässä. Suurin osa vastauksista saatiin kyselyn julkistamisen jälkeisinä päivinä. Kyselyn toteuttaminen verkkokyselynä mahdollisti sen, että vastausten määrän kasvua pystyi seuraamaan reaaliaikaisesti. Kuten Kananen (2015, 219) mainitsee, vastausprosenttia saadaan kasvatettua ”karhuamalla” vastauksia, eli tutkimukseen lähetetään uusintakutsu. Kyselyn uusintakutsu lähetettiin 20.8.2019. Vastausten karhuaminen nosti vastausprosenttia hieman. Kyselylomake on liitteenä opinnäytetyön lopussa.

Ennen kuin saatua aineistoa aletaan tutkimaan, tutkijan tulee määritellä, mitä aineistosta etsitään ja mitkä ovat tutkimuskysymysten kannalta olennaisia asioita. Tutkijan täytyy myös miettiä, missä määrin aineiston analyysi perustuu aiheesta tehtyyn teoriapohjaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104.) Kyselyn vastaukset näkyivät tutkijalle Google Forms -alustassa sekä tiivistelmänä kaikista vastauksista että yksityishenkilön vastauksena. Vastaukset luettiin ensin läpi yksitellen, jonka jälkeen ne siirrettiin Microsoft Excel taulukkolaskentaohjelmaan. Excelin avulla vastauksista luotiin ympyrädiagrammeja sekä taulukoita.

6 Tulokset ja tulosten analysointi

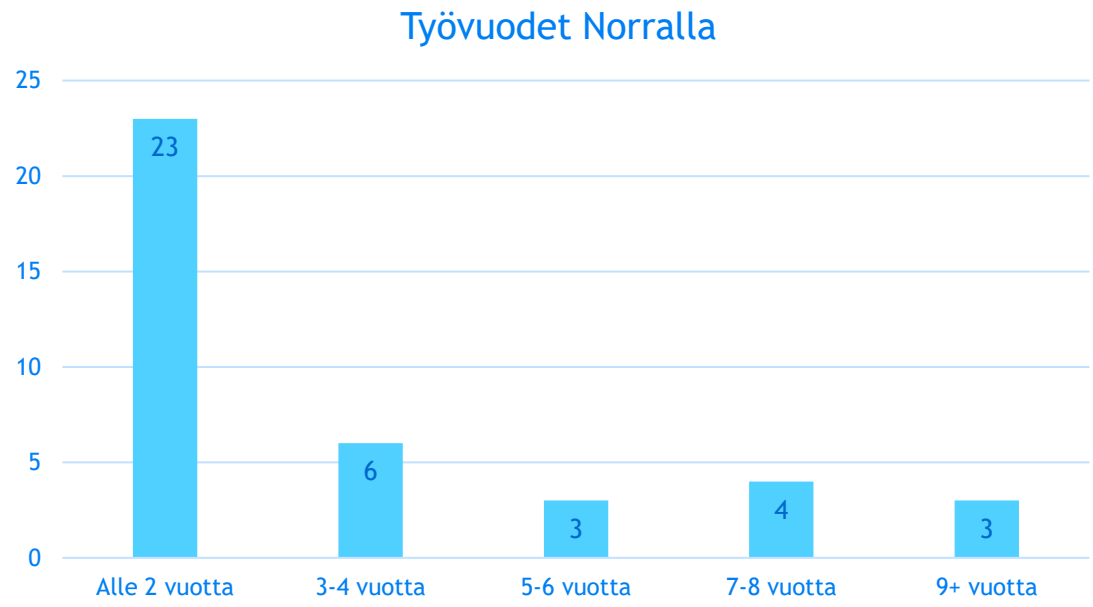
Kyselyyn vastasi 39 Norran matkustamohenkilökunnan jäsentä. Kyselyn alussa selvitettiin vastaajien perustietoja, kuten heidän sukupuolensa ja ikänsä. Vastaajista 79 % oli naisia ja 21 % miehiä. Vastausvaihtoehdoiksi annettiin myös ”muu” ja ”en halua vastata”, näihin vaihtoehtoihin ei tullut yhtäkään vastausta. Kyselyyn saatiin vastauksia eri ikäryhmiin kuuluvilta henkilöiltä. Yksi vastaajista ei ilmoittanut syntymävuottaan.



Kuvio 2: Vastaajien syntymävuosi (n=38)

Vastaajista vanhin oli syntynyt vuonna 1961 ja nuorin vuonna 1998. Eniten samana vuonna syntyneitä vastaajia olivat vuonna 1997 syntyneet, joita oli kuusi henkilöä.

Seuraavaksi kyselyssä selvitettiin vastaajien työvuosia Norralla matkustamopalvelutyössä. Kysymykseen vastasivat kaikki kyselyyn osallistuneet henkilöt.

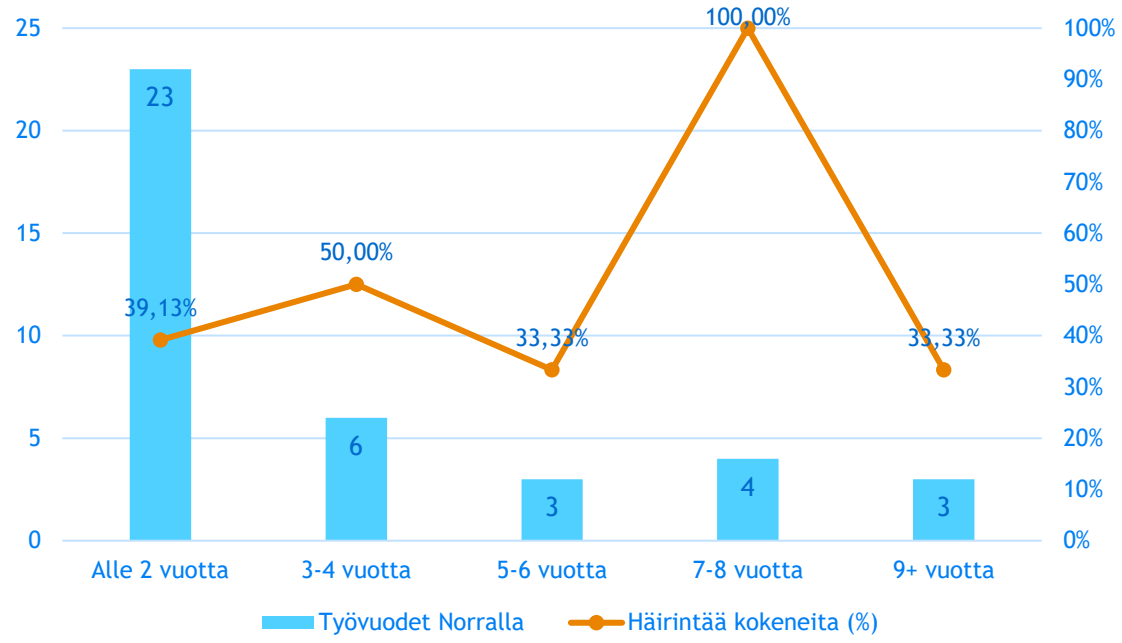


Kuvio 3: Vastaajien työvuodet Norralla (n=39)

Suurin osa vastaajista, 23 henkilöä, oli työskennellyt Norralla alle kaksi vuotta. Kuusi vastaajista oli työskennellyt Norralla 3-4 vuotta, kolme henkilöä 5-6 vuotta, neljä henkilöä 7-8 vuotta ja loput kolme vastaajaa yli yhdeksän vuotta.

Kysymyksessä 4. selvitettiin tutkimusongelman kannalta tärkeintä asiaa, eli kuinka moni oli kohdannut seksuaalista häirintää työssään. Vastaajista 18 eli 46,20 % oli kokenut itseensä kohdistuvaa seksuaalista häirintää työssään. 21 vastaajaa eli 53,80 % kertoi, ettei ollut itse kokenut häirintää.

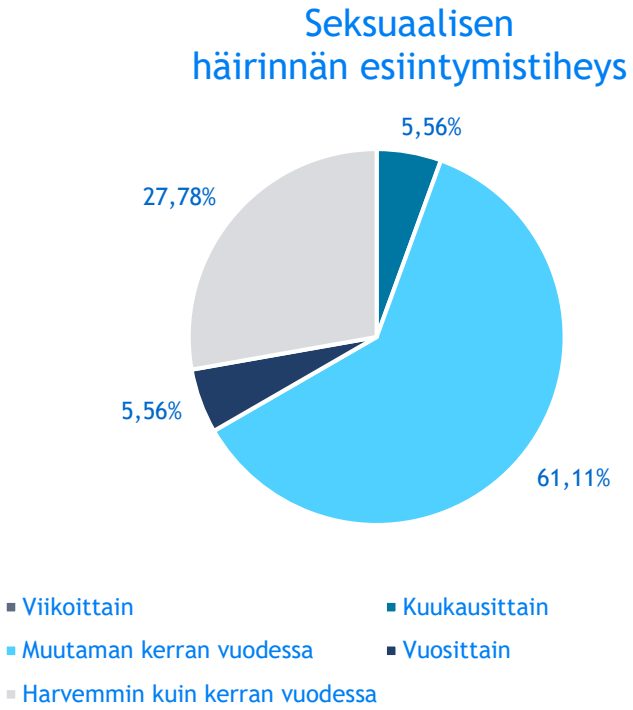
Kuvion 4 avulla haluttiin tarkkailla, oliko seksuaalista häirintää kohdattu enemmän mitä kauemmin työssä oltiin oltu. Kyselyyn vastaajat olivat kohdanneet seksuaalista häirintää riippumatta siitä, kuinka kauan he olivat työssä olleet. Osa häirinnän kohteeksi joutuneista oli työskennellyt Norralla vasta muutaman kuukauden ja osa yli seitsemän vuotta.



Kuvio 4: Seksuaalisen häirinnän kohtaaminen suhteutettuna työvuosiin (n=39)

Kyselyyn vastanneiden määrä jäi kuitenkin sen verran pieneksi, ettei kuvion käyrissä ole havaittavissa korrelaatiota.

Kyselyssä selvitettiin, kuinka usein seksuaalista häirintää oltiin kohdattu. Kysymykseen annettiin valmiit vastausvaihtoehdot. Vastaukset ovat esitelty kuviossa 5.

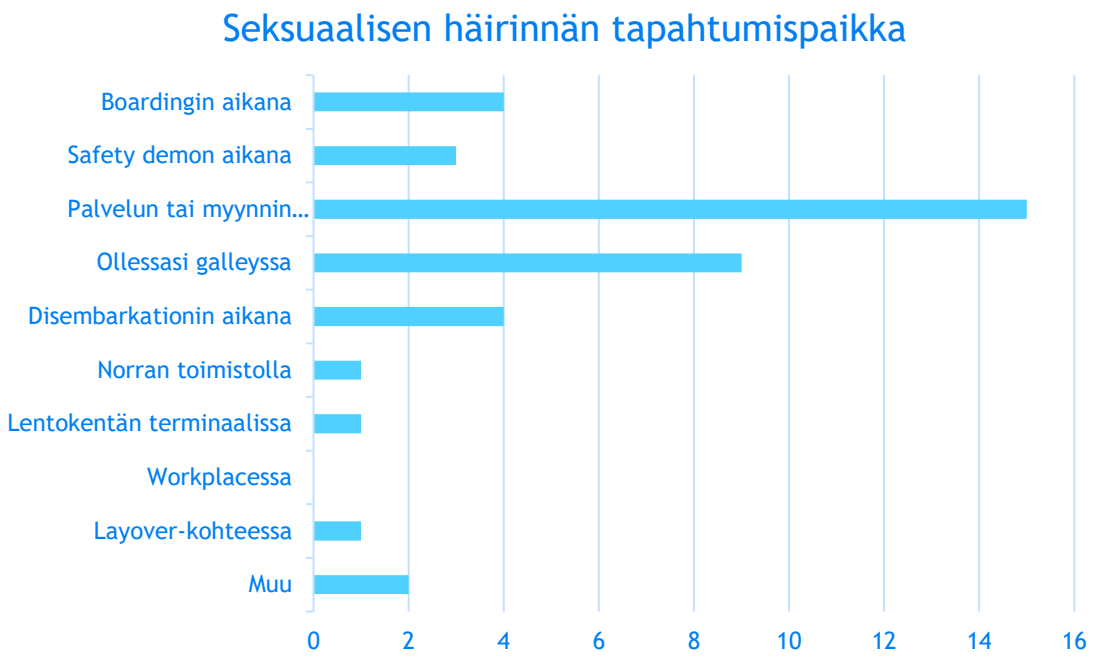


Kuvio 5: Seksuaalisen häirinnän esiintymistiheys (n=18)

Vastaajista yksi kertoi kohdanneensa häirintää kuukausittain ja 11 vastaajaa kohdanneensa häirintää muutaman kerran vuodessa. Yksi vastaaja kertoi kohdanneensa häirintää vuosittain ja viisi vastaajaa harvemmin kuin kerran vuodessa. Kukaan ei ilmoittanut kohdanneensa seksuaalista häirintää viikoittain.

Kysymyksessä 6 selvitettiin, kenen toimesta häirintää oli kohdattu. Kysymykseen pystyi vastaamaan valitsemalla molemmat tai toisen vaihtoehdoista. Vastaajista 15, jotka olivat kokeneet seksuaalista häirintää, olivat kokeneet sitä matkustajan toimesta, kaksi vastaajaa sekä matkustajan että kollegan toimesta ja yksi vastaaja ainoastaan kollegan toimesta.

Kysymys seksuaalisen häirinnän tapahtumispaikasta oli kyselyssä sekamuotoinen kysymys. Vastausvaihtoehtoja oli annettu valmiiksi ja lisäksi vaihtoehtona oli kohta muu, johon vastaajat pystyivät kirjoittamaan sellaisen tapahtumispaikan, jota annetuissa vaihtoehdoissa ei ollut. Kysymykseen pystyi vastaamaan antamalla vastauksen yhteen tai useampaan vaihtoehtoon. Vastaukset ovat esitelty kuviossa 6.



Kuvio 6: Seksuaalisen häirinnän tapahtumispaikka (n=18)

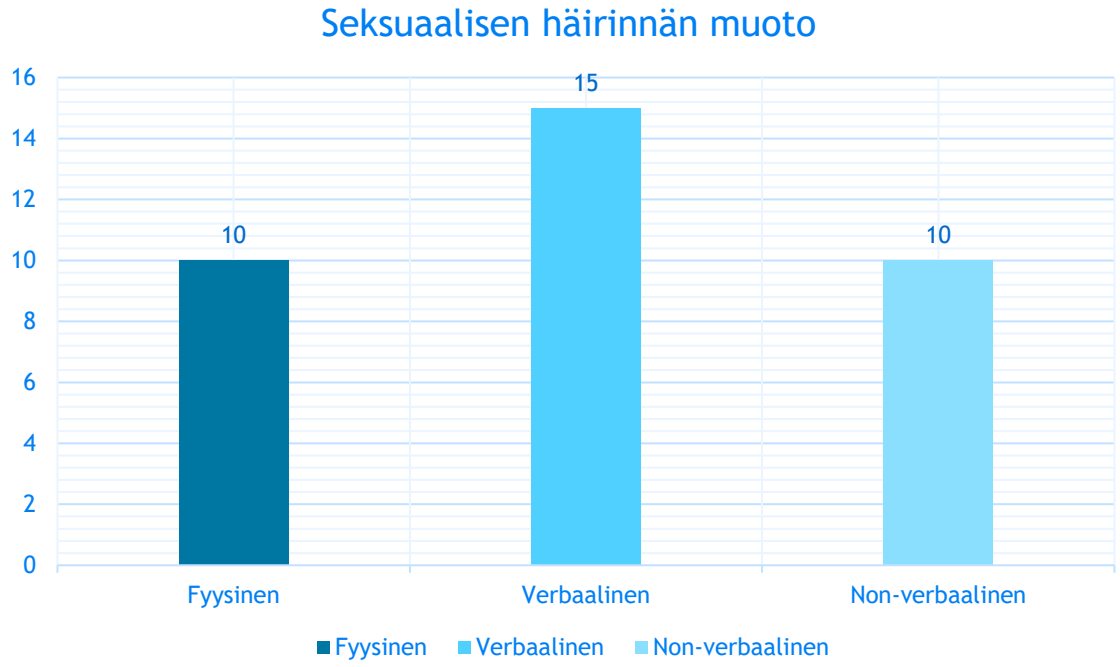
Kyselyyn vastanneet olivat kokeneet seksuaalista häirintää eniten lennon palvelun tai myynnin aikana sekä ollessaan galleyssa eli matkustamohenkilökunnan keittiötilassa. Häirintää oli koettu myös boardingin aikana eli aikana kun matkustajat tulevat lentokoneeseen sekä disembarkationin aikana eli aikana kun matkustajat poistuvat lentokoneesta. Lisäksi häirintää oli ilmennyt Norran toimistolla Helsinki-Vantaan lentokentän alueella, lentokentän terminaalissa, Safety Demonstrationin aikana sekä layover-kohteessa eli paikassa, jossa lentävämiehistö viettää lepoaikaansa joko kotimaan kohteessa tai ulkomailla.

Valittavana oli myös kohta ”muu”, johon tuli kaksi vastausta:

”Lennolla” (Vastaaja 1)

”Myös kotijuna-asemani kupeessa on kesäisin joukko juopuneita henkilöitä. Monet kerrat mennessäni töihin tai kotiin työvaatteissa, kuulen lähes poikkeuksetta inhottavaa ja jopa vastenmielistä huutelua.” (Vastaaja 2)

Kyselyssä selvitettiin millaista seksuaalista häirintää Norran matkustamohenkilökunnan jäsenet olivat kohdanneet. Vastausvaihtoehdoissa kerrottiin vielä esimerkkien kautta sitä, millaista fyysinen, verbaalinen ja nonverbaalinen seksuaalinen häirintä voi olla. Vastauksen pystyi antamaan yhteen tai useampaan vaihtoehtoon. Vastaukset ovat esitelty kuviossa 7.

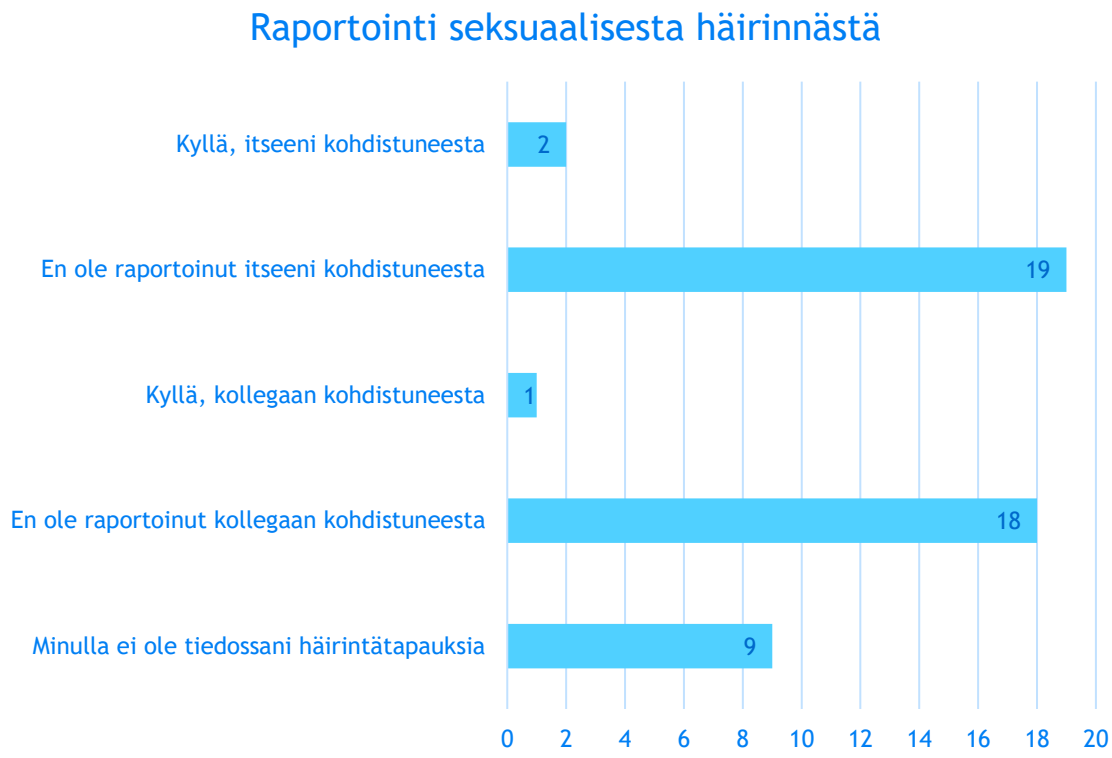


Kuvio 7: Seksuaalisen häirinnän muoto (n=18)

Eniten vastaajat olivat kokeneet verbaalista häirintää, joka pitää sisällään muun muassa kommentoinnin, huutelun ja vitsailun. Myös fyysistä häirintää, kuten koskettelua ja hivelyä, sekä nonverbaalista häirintää, kuten ilmeitä ja eleitä, oltiin koettu.

Seuraavaksi kyselyssä selvitettiin, olivatko vastaajat tietoisia, että joku kollega olisi kohdannut seksuaalista häirintää. Vastauksia kysymykseen tuli 39, eli kaikki kyselyyn osallistuneet henkilöt vastasivat. Vastaajista 26 (66 %) oli joko kuullut tai nähnyt, että joku kollegoista oli kohdannut häirintää. 13:lla vastaajalla ei ollut tiedossa häirintätapauksia.

Kyselyssä selvitettiin, olivatko seksuaalista häirintää kokeneet tai nähneet henkilöt raportoineet yhtiölle häirinnästä. Tulokset ovat esitelty kuviossa 8.

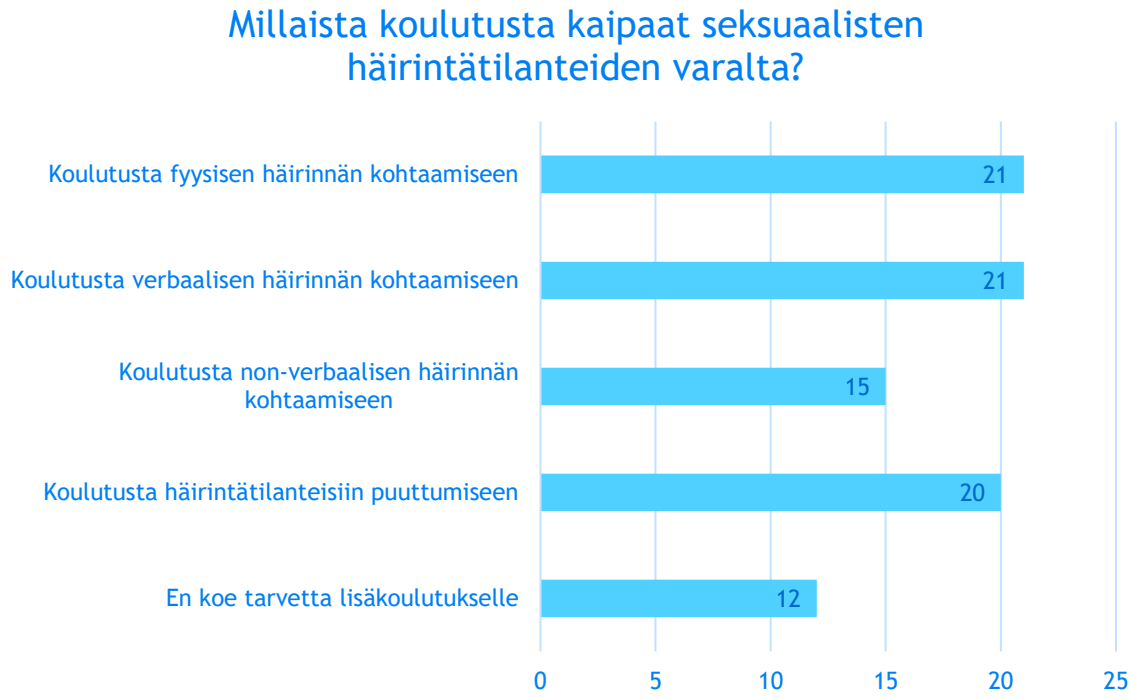


Kuvio 8: Raportointi seksuaalisesta häirinnästä (n=38)

Suurin osa vastasi, ettei ole raportoinut häirinnästä, vaikka olikin kohdannut sitä itse tai nähnyt tai kuullut kollegan joutuneen seksuaalisen häirinnän kohteeksi. Vastaajista kolme kertoi raportoineensa joko itseensä tai kollegaan kohdistuneesta seksuaalisesta häirinnästä yhtiölle. Jokainen heistä vastasi, ettei asiaa käsitelty heidän kanssaan raportoinnin jälkeen.

”Ei mutta en kokenut sitä aiheelliseksi, keskustelin kollegojeni kanssa asiasta.” (Vastaaja 3)

Kyselyyn vastanneista henkilöistä (n=39) 25 koki, ettei ole saanut riittävästi koulutusta seksuaalisten häirintätilanteiden varalta. 14 vastaajaa koki koulutuksen olleen riittävää. Kuviossa 9 on esitelty, millaista lisäkoulutusta vastaajat kaipaisivat.



Kuvio 9: Lisäkoulutuksen tarve seksuaalisten häirintätilanteiden varalta (n=39)

Vastaajat, jotka kokivat lisäkoulutukselle olevan tarvetta, kokivat koulutuksen tarpeellisuuden kaikkien häirinnän muotojen kohtaamisten varalta sekä koulutusta häirintätilanteisiin puuttumiseen. Osa koki, ettei lisäkoulutukselle ole tarvetta.

6.1 Vastaajien nostoja ja kannanottoja

Kyselyn lopussa olleessa avoimessa kysymyksessä annettiin vastaajille mahdollisuus tuoda teemasta esiin vielä asioita, mihin he halusivat ottaa kantaa. Heillä oli halutessaan mahdollisuus myös kertoa omia kokemuksiaan aiheeseen liittyen. Avoimeen kysymykseen tuli seitsemän vastausta, jotka ovat esitelty taulukossa 1.

”Varmasti osalle nuoremmista kollegoista koulutus voisi olla paikallaan. Asian	Vastaaja 4

puheeksi ottamista ja sen tärkeyttä pitäisi korostaa ja kouluttaa.”	
”Ehdottomasti tarvittaisiin hyvät ohjeet siitä, miten voi puuttua ja milloin häirintä esim. muuttuu poliisiasiaksi. Todella räikeitä ja inhottavia tapauksia kuulee, osa ei ole pystynyt tai halunnut raportoida niistä. Suurimmassa osassa tapauksista henkilö ei ole uskaltanut sanoa mitään, koska ei ole tiennyt miten saa puuttua ja myös siksi, että jatkuvasti korostetaan, että pitää olla kohtelias jne. Lisäkoulutusta myös lentäjille, että osaavat olla tukena tilanteessa ja että heillä olisi valmius viedä asiaa eteenpäin, jos häirintää kokenut ei siihen itse sillä hetkellä pysty.”	Vastaaja 5
”Nuoria emäntiä voisi enemmän kehottaa raportoimaan häirinnästä, jotta siihen voitaisiin tarvittaessa puuttua.”	Vastaaja 6
”Minusta olisi hienoa, jos yhtiö voisi kouluttaa meitä vastaavien tilanteiden varalle. Vaikka periaatteessa tietäisikin miten toimia tällaisessa tilanteessa, voi silti yllättyä tai jopa järkyttyä niin, ettei esimerkiksi saakaan mitään sanotuksi.”	Vastaaja 7
”Koulutus olisi kyllä paikallaan.”	Vastaaja 8
”Häirintätapauksessa minulla oli päällä uniformuhame ja hieman päihtynyt miespuolinen matkustaja yritti kuikuilla kaukaa hameeni alle. Aloin tämän jälkeen käyttää uniformuhousuja hameen sijasta.”	Vastaaja 9
”Olen ollut työssä vasta niin vähän aikaa, etten ole ainakaan vielä kokenut/kuullut tällaista tapahtuvan. Varmasti sitä	Vastaaja 10

tapahtuu kuitenkin aika ajoin jossain määrin, esimerkiksi matkustajan alkoholin nauttiminen sekä kulttuurierot voivat lisätä riskiä."	

Taulukko 1: Vastaajien kommentteja (n=7)

Vastauksista nousi esille muun muassa koulutuksen tärkeys seksuaalisten häirintätilanteiden varalta. Asiasta puhuminen sekä raportoiminen ja siihen kannustaminen koettiin myös tärkeäksi.

6.2 Tulosten yhteenveto

Kyselyyn vastasi 39 henkilöä 350:stä matkustamohenkilökunnan jäsenestä, joten vastausprosentiksi muodostui 11 %. Vastausprosentti jäi pienemmäksi kuin tavoiteltiin, muttei kuitenkaan tullut yllätyksenä, sillä Kanasen (2015, 208) mukaan sähköpostitse lähetettyjen kyselyiden vastausprosentit jäävät usein noin 10 %:iin. Kaikki eivät välttämättä avanneet sähköpostiviestiä ollenkaan, seuranneet Workplaceen tulevia ilmoituksia tai jättivät vastaamatta, koska vastaamismotivaatio oli pieni. Alhainen vastausprosentti on kuitenkin tutkimustulosten luotettavuuden kannalta suurin ongelma (Kananen 2015, 216).

Kyselyyn vastaajista 79 % oli naisia. Vastaajien sukupuolijakauma vastasi odotuksia, sillä suurin osa Norran matkustamohenkilökunnasta on naisia. Yli puolet vastaajista oli työskennellyt Norralla alle kaksi vuotta, tämä voi osaltaan selittyä sillä, että Norra on rekrytoinut parin viime vuoden aikana paljon uusia matkustamohenkilökunnan jäseniä.

Kyselyyn vastanneista 39:stä henkilöstä 46,20 % oli kohdannut itseensä kohdistuvaa seksuaalista häirintää Norralla työuransa aikana. Nämä vastaajat olivat sekä naisia että miehiä. Kuten Vilkka (2011, 71) toteaa, seksuaalinen häirintä voi kohdistua keneen tahansa iästä, sukupuolesta ja etnisestä taustasta riippumatta. Seksuaalista häirintää oli kohdattu kuukausittain, muutamia kertoja vuodessa tai harvemmin. Useimmiten häirintää oli kohdattu lennon palvelun tai myynnin aikana, kun matkustamohenkilökunta liikkuu koneen käytävällä ja on matkustajien lähellä. Häirintää oltiin kohdattu toiseksi eniten galleyssa eli lentokoneen keittiötilassa. Galleyt sijaitsevat usein koneen etu- tai takaosassa eikä niihin ole suoraa näköyhteyttä istumapaikoilta.

Vastauksista ilmeni raportoimisen vähyys seksuaalisista häirintätilanteista, sekä itseen että kollegoihin kohdistuneesta häirinnästä. Yhdysvalloissa tehdyssä tutkimuksessa, jossa käsiteltiin matkustamohenkilökunnan kohtaamaa seksuaalista häirintää, vain 7 % 3 500:sta vastaajasta, jotka olivat kokeneet häirintää, olivat raportoineet tapahtuneesta yhtiölleen (Association of Flight Attendants 2018). Australiassa vastaavanlaisessa tutkimuksessa 70 % häirintää

kohdanneista ei ollut raportoinut häirinnästä yhtiölleen. He pelkäsivät, ettei tapahtunutta käsiteltäisi asiallisesti tai, että raportointi vain pahentaisi tilannetta. (Oppenheim 2018.) Yhtiön on vaikeaa reagoida seksuaalisiin häirintätilanteisiin, jos niistä ei ole raportoitu, sillä näin ollen tieto tapahtuneesta ei kulje eteenpäin.

6.3 Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen tarkoituksena on saada mahdollisimman totuudenmukaista sekä luotettavaa tietoa. Luotettavuuden arvioinnissa käytetään käsitteitä reliabiliteetti ja validiteetti. Validiteetilla tarkoitetaan, että mitataan ja tutkitaan tutkimusongelman kannalta oikeita asioita. Kyse on siis siitä, onko tutkija onnistunut siirtämään tutkimuksessa käytetyn teorian käsitteet ja ajatuskokonaisuuden kyselylomakkeeseen. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten pysyvyyttä mittauksesta toiseen. Mikäli mittauksessa saadaan sama tulos tutkijasta riippumatta, voidaan sanoa, että tutkimus on tarkka ja luotettava. (Vilkka 2007, 149–150; Vilkka 2005, 161.)

Tutkimus käsitteli seksuaalisen häirinnän kohtaamista, joten aiheen ollessa arkaluontoinen, tuli kyselyyn vastaajille korostaa heidän säilymistä anonyymeinä sekä kertoa mihin tutkimustuloksia tultaisiin hyödyntämään. Tutkimuksen saatekirjeeseen lisättiin tutkijan yhteystiedot, jotta vastaajilla oli mahdollisuus olla yhteydessä tutkijaan, mikäli heillä olisi kysyttävää tutkimukseen liittyen. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa muun muassa se, miten tutkittavat ovat ymmärtäneet kyselyssä käytettyjä käsitteitä. Kyselylomakkeessa kerrottiin vastaajille esimerkkien kautta sitä, millaisia seksuaalisen häirinnän muodot voivat olla, jotta he tunnistaisivat ilmiön.

Kuten luvussa 3 on jo aikaisemmin mainittu, on seksuaalisen häirinnän kohtaaminen yksilöllinen asia. Mikäli henkilö kokee toisen ihmisen sanat tai teot loukkaavana ja seksuaalisena häirintänä, ei kenelläkään ole oikeutta vähätellä asiaa, vaikka he itse olisivat kokeneet sen vain hyväntuulisena flirttailuna. Näin ollen ei voida epäillä olivatko kyselyyn vastanneet todella kokeneet seksuaalista häirintää vai eivät. Tutkimuksen reliabiliteettia voidaan pitää hyvänä, sillä tutkittavien vastaukset olisivat samoja tutkijasta riippumatta. Sillä se, onko seksuaalista häirintää koettu vai ei, ei ole tutkijasta riippuvaista.

7 Johtopäätökset

Työn tavoitteena oli selvittää, onko seksuaalinen häirintä laaja-alainen ongelma matkustamopalvelutyössä Norralla. Kyselytutkimuksessa selvitettiin, kuinka moni oli kohdannut seksuaalista häirintää työuransa aikana, millaista häirintä oli, kuinka usein ja missä häirintää oli tapahtunut. Toimeksiantaja tulee hyödyntämään kyselyntuloksia matkustamohenkilökunnan turvallisuuskoulutuksen kehittämiseen, joten tutkimuksessa selvitettiin kokevatko vastaajat saaneensa tarpeeksi koulutusta seksuaalisten häirintätilanteiden varalta. Vastauksia

tutkimuskysymyksiin haettiin verkkokyselyn avulla, joka lähettiin sähköpostitse sekä julkaistiin ilmoituksena Workplacessa kaikille Norran matkustamohenkilökunnan jäsenille.

Opinnäytetyön tulokset ovat suuntaa antavia, sillä kyselyn kato jäi suureksi, vastausprosentti oli vain 11 %. Tämä osaltaan vaikuttaa myös tutkimustulosten luotettavuuden arviointiin. Syitä kadolle saattoi olla se, ettei sähköpostiviesti tai ilmoitus Workplacessa tavoittanut kaikkia tai he kieltäytyivät vastaamasta kyselyyn.

Kyselyyn saatiin 39 vastausta. Kyselyn tuloksissa ilmeni, että seksuaalinen häirintä oli kohdistunut sekä naisiin että miehiin ja useimmiten häirintää oltiin kohdattu lennolla palvelun tai myynnin aikana. Vastanneista 18 henkilöä oli kohdannut itseensä kohdistuvaa seksuaalista häirintää työuransa aikana ja 26 vastaajaa oli nähnyt tai kuullut jonkun kollegan kohdanneen seksuaalista häirintää. Näin ollen voidaan todeta, että myös Norran matkustamohenkilökunnan jäsenistä huomattava osa on kohdannut seksuaalista häirintää työuransa aikana. Norralla on nollatoleranssi koskien kaikenlaista häirintää (Nordic Regional Airlines Oy 2019b), siihen suhteutettuna tutkimuksessa ilmenneitä seksuaalisen häirinnän kohtaamisen määriä voidaan pitää merkittävinä ja ongelmaa laaja-alaisena.

25 vastaajaa koki tarvetta lisäkoulutukselle seksuaalisten häirintätilanteiden varalta. Koulutusta kaivattiin kaikkien seksuaalisen häirinnän muotojen kohtaamisen varalta. Koulutus nähtiin tärkeänä myös sen kannalta, että tilanteen sattuessa siihen osaisi reagoida napakasti ja ammattimaisesti. Kyselytutkimuksen vastauksista ilmeni raportoinnin vähyys seksuaalisista häirintätilanteista. Samanlaisia tuloksia oli havaittavissa sekä Australiassa että Yhdysvalloissa matkustamohenkilökunnalle teetetyissä kyselyiden vastauksissa. Työnantajan on vaikeaa puuttua ja ennalta ehkäistä häirintätilanteita, jos tietoa tapauksista ei ole. Vastauksissa tuli ilmi, että raportoinnin tärkeyttä pitäisi korostaa työntekijöille.

Kyselyn tekemistä helpotti toimiminen Norralla matkustamohenkilökunnan jäsenenä. Toimintaympäristön sekä ammattisanaston tunteminen olivat olennainen osa opinnäytetyöprojektin onnistumista. Kyselytutkimuksen tulokset annettiin toimeksiantajalle käytettäväksi PowerPoint–esityksen sekä tämän opinnäytetyöraportin muodossa. Toimeksiantaja tulee hyödyntämään kyselyn tuloksia Cabin Operations -osaston Safety-koulutuksen kehittämiseen.

Kuten Vilkka (2005, 89) toteaa, toimintaa ja sen muutosta voidaan seurata pitkällä aikavälillä. Kertatutkimukset eivät välttämättä ole mielekäs ratkaisu ongelmien selvittämiseen. Mikäli tutkimus toistettaisiin samalla kyselylomakkeella jonkin ajan kuluttua, voitaisiin saada vertailevaa ja muutosta kuvaavaa materiaalia. Kysely voitaisiin toteuttaa esimerkiksi parin vuoden päästä uudelleen, jolloin pysyttäisiin tekemään päätöksiä siitä, onko koulutuksen kehittämisellä ollut positiivisia vaikutuksia ja onko seksuaalisen häirinnän kohtaaminen työyhteisössä vähentynyt. Jatkotutkimusta voitaisiin tehdä myös tilanteiden raportoinnista. Tutkimustuloksista kävi ilmi raportoimisen vähyys, joten syitä tälle ilmiölle voitaisiin tutkia laajemmin.

Lähteet

Painetut

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2013. Tutki ja kirjoita. Bookwell Oy. Porvoo

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas – Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Jyväskylä

Kauppinen, K. & Purola, M. 2001. Flirtti - häirintä - jännite. Vammalan kirjapaino. Helsinki

Kess, K. & Ahlroth, M. 2012. Epäasiallinen kohtelu – häirintä ja syrjintä työyhteisössä. Bookwell Oy. Jyväskylä

Kess, K. & Kähönen, M. 2009. Häirintä työpaikalla – työpaikkakiusaamisen selvittäminen ja siihen puuttuminen. Edita Publishing Oy. Helsinki

Kiiveri, R., Pokkinen, T., Kunttu, N., Saari, P., Strandberg, C., Ahtikari, M., Kaivanto, K. & Malmström L. 2012. Taivas mikä työpaikka! Atar Kustannus Oy. Helsinki

Launis, M. & työryhmä. 2018. Tästä saa puhua: seksuaalista väkivaltaa Suomessa. Kustantamo S&S. Helsinki

Nieminen, M. 2014. Monikulttuurinen asiakastyö. Tietosanoma. Helsinki

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

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä

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

Vilkka, H. 2011. Seksuaalinen häirintä. PS-Kustannus. Juva

Sähköiset

Association of Flight Attendants-CWA. 2018. Survey Reveals Widespread Harassment of Flight Attendants. Viitattu 8.5.2019. https://www.afacwa.org/survey_reveals_widespread_harassment_of_flight_attendants

Finavia. 2017a. Suomalaisen lentämisen historia: 1910-luku – Suomi nousee siivilleen Viitattu 28.6.2019. https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2017/suomalaisen-lentamisen-historia-1910-luku-suomi-nousee-siivilleen

Finavia. 2017b. Suomalaisen lentämisen historia: 1920-luku –lentoyhtiö Aero aloittaa. Viitattu 28.6.2019. https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2017/suomalaisen-lentamisen-historia-1920-luku-lentoyhtio-aero-aloittaa

Finavia. 2017c. Suomalaisen lentämisen historia: 1930-luku – Bremerin sankarimatkat ja ilmavoimat talvisodassa Viitattu 28.6.2019. https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2017/suomalaisen-lentamisen-historia-1930-luku-bremerin-sankarimatkat-ja-ilmavoimat

Finavia. 2017d. Suomalaisen lentämisen historia: 1940-luku – Sotatoimivuodet syrjättävät vesitasot ja kaupallinen matkustaminen käynnistyy. Viitattu 28.6.2019. https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2017/suomalaisen-lentamisen-historia-1940-luku-sotatoimivuodet-syrjattavat-vesitasot-ja

Finavia. 2017e. Suomalaisen lentämisen historia: 1950-luku – Helsinki-Vantaan lentoasema avataan ja ensimmäiset seuramatkat lennättävät suomalaisia etelään. Viitattu 28.6.2019. https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2017/suomalaisen-lentamisen-historia-1950-luku-helsinki-vantaan-lentoasema-avataan-ja

Finavia. 2018. Suomalaisen lentämisen historia: 2000-luku – Terroriuhka kiristää turvatoimia ja matkojen ostaminen siirtyy nettiin, Viitattu 28.6.2019. https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2018/suomalaisen-lentamisen-historia-2000-luku-terroriuhka-kiristaa-turvatoimia-ja

Finavia. 2019a. Lentoliikenne ja ilmasto. Viitattu 13.9.2019. https://www.finavia.fi/fi/lentoliikenne-ja-ilmasto

Finavia. 2019b. Base-kenttä on lentoyhtiön kotipesä. Viitattu 8.10.2019. https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2019/base-kentta-lentoyhtion-kotipesa

Hanhinen, H. 2017. Me too -kampanja täytti somen – Seksuaalinen häirintä näkyy karuina lukuina jo koululaisten kyselyissä. Viitattu 8.5.2019. https://yle.fi/uutiset/3-9886385

Jaskari, K. 2019. "Lentohäpeää" pidetään tärkeänä syynä Ruotsin lentomatkailun matkustajamäärien laskuun – Suomessa lentomatkailun käyrät osoittavat ylöspäin. Viitattu 2.7.2019. https://yle.fi/uutiset/3-10740370

KEHA-keskus. 2019. Lentoemäntä, stuertti. Viitattu 23.5.2019. http://www.ammattinetti.fi/ammatit/detail/5/2/654_ammatti

Niemeläinen, J. 2016. Lentomatkustus yleistyy vauhdilla – tämä on maailman vilkkain reitti. Viitattu 2.7.2019. https://www.hs.fi/paivanlehti/23122016/art-2000005018513.html

Nordic Regional Airlines Oy. 2019a. Viitattu 9.5.2019. https://flynorra.com/tietoa-meista/

Oppenheim, M. 2018. Majority of flight attendants have experienced sexual harassment, new survey finds. Viitattu 16.9.2019. https://www.independent.co.uk/news/world/australasia/cabin-crew-sexual-harassment-australia-airlines-twu-report-a8574116.html

Panduro, T. 2018. Hehkeät lentoemännät houkuttelivat väkeä. Viitattu 8.5.2019. https://historianet.fi/yhteiskunta/arkielama/hehkeat-lentoemannat-vetivat-vakea

Rikoslaki 1998/563. Viitattu 9.5.2019. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001#L20

Sarasti, K. 2018. Alussa oli hashtag. Viitattu 8.5.2019. https://suomenkuvalehti.fi/jutut/kotimaa/me-too-tayttaa-vuoden-taman-vuoksi-kampanja-on-ollut-hyva-asia-meille-kaikille/

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Tasa-arvobarometri 2017. Viitattu 9.5.2019. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160920/STM_08_2018_Tasa-arvobarometri%202017_net.pdf

Taloussanomat. 2015. Nyt se varmistui: Finnair myi lentoyhtiön eurolla. Viitattu 26.9.2019. https://www.is.fi/taloussanomat/porssiuutiset/art-2000001893719.html

Tasa-arvolaki 1986/609. Viitattu 9.5.2019. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609

Traficom. 2019. Ilmailulääkärintarkastukset. Viitattu 13.9.2019. https://www.traficom.fi/fi/liikenne/ilmailu/ilmailulaakarintarkastukset

Traficom. 2019. Ilmailun säädökset ja määräykset. Viitattu 17.9.2019. https://www.traficom.fi/fi/liikenne/ilmailu/ilmailun-saadokset-ja-maaraykset

Työturvallisuuslaki 2002/738. Viitattu 9.5.2019. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738

Mäntylä J-M. 2018. Sähkölentokoneen ensilento Suomessa: Pioneerit uskovat kaupunkien välisen lentoliikenteen kasvuun, vaikka akut eivät vielä riitäkään Helsingistä Tampereelle Viitattu 13.9.2019. https://yle.fi/uutiset/3-10331126

Julkaisemattomat

Nordic Regional Airlines Oy. 2019b. Norran koulutusmateriaali.

Kuviot

Kuvio 1: Seksuaalisen häirinnän muodot 11

Kuvio 2: Vastaajien syntymävuosi (n=38) 18

Kuvio 3: Vastaajien työvuodet Norralla (n=39) 19

Kuvio 4: Seksuaalisen häirinnän kohtaaminen suhteutettuna työvuosiin (n=39) 20

Kuvio 5: Seksuaalisen häirinnän esiintymistiheys (n=18) 21

Kuvio 6: Seksuaalisen häirinnän tapahtumispaikka (n=18) 22

Kuvio 7: Seksuaalisen häirinnän muoto (n=18) 23

Kuvio 8: Raportointi seksuaalisesta häirinnästä (n=38) 24

Kuvio 9: Lisäkoulutuksen tarve seksuaalisten häirintätilanteiden varalta (n=39) 25

Taulukot

Taulukko 1: Vastaajien kommentteja (n=7) 27

Liitteet

Liite 1: Kyselylomake 35
Liite 2: Esitys kyselytutkimuksen tuloksista toimeksiantajalle 38

Liite 1: Kyselylomake

Seksuaalisen häirinnän kohtaaminen matkustamopalvelutyössä

Tämä kysely on osa Laurea-ammattikorkeakoulun matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutusohjelman opinnäytetyötä. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Nordic Regional Airlines Oy. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää ovatko Norran matkustamohenkilökunnan jäsenet kohdanneet seksuaalista häirintää lentouransa aikana. Kyselytutkimuksen avulla halutaan saada tietoon mm. kuinka moni on kohdannut seksuaalista häirintää, millaista häirintä oli, kuinka usein häirintää on tapahtunut ja missä tilanteissa sitä on ilmennyt. Kyselyn tuloksia tullaan hyödyntämään COPS-osaston Safety-koulutuksen kehittämiseen. Kyselyyn vastataan anonyymisti.

Tasa-arvolain (1986/609) 7 §:n mukaan seksuaalisella häirinnällä tarkoitetaan sanallista, sanatonta tai fyysistä, luonteeltaan seksuaalista ei-toivottua käytöstä, jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan henkilön henkistä tai fyysistä koskemattomuutta erityisesti luomalla uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai ahdistava ilmapiiri.

Jos sinulla on jotain kysyttävää kyselytutkimukseen liittyen, laitathan minulle viestiä osoitteeseen katariina.kare@flynorra.com

1. Sukupuoli

☐Nainen
☐Mies
☐Muu
☐En halua vastata

2. Syntymävuosi

_____

3. Kauanko olet työskennellyt Norralla matkustamopalvelutyössä?

_____

4. Oletko kohdannut itseesi kohdistuvaa seksuaalista häirintää työssäsi? Jos vastasit ei, siirry kysymykseen 9.

☐Kyllä
☐Ei

5. Jos olet kohdannut itseesi kohdistuvaa seksuaalista häirintää työssäsi, kuinka usein sitä on esiintynyt?

☐Viikoittain

☐Kuukausittain
☐Muutaman kerran vuodessa
☐Vuosittain
☐Harvemmin kuin kerran vuodessa

6. Jos olet kohdannut seksuaalista häirintää, kenen toimesta sitä kohtasit? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto

☐Matkustajan
☐Kollegan
☐Muu: _____

7. Jos olet kohdannut seksuaalista häirintää, missä se tapahtui? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto

☐Boardingin aikana
☐Safety demon aikana
☐Palvelun tai myynnin aikana
☐Ollessasi galleyssa
☐Disembarkationin aikana
☐Lentokentän terminaalissa
☐Norran toimistolla
☐Workplacessa
☐Layover-kohteessa
☐Muu: _____

8. Jos olet kohdannut seksuaalista häirintää, oliko se fyysistä, verbaalista vai non-verbaalista? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto

☐Fyysistä (taputtelu, koskettelu, hively, kiinni pitäminen, kouriminen yms.)
☐Verbaalista (huutelu, kommentointi, vitsailu, viestit yms.)
☐Non-verbaalista (ilmeet, eleet yms.)

9. Onko tiedossasi, että joku kollega on kohdannut seksuaalista häirintää? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto

☐Olen kuullut häirintää tapahtuneen
☐Olen nähnyt häirintää tapahtuneen
☐Minulla ei ole tiedossani häirintätapauksia

10. Oletko raportoinut seksuaalisesta häirinnästä yhtiölle? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto

☐Kyllä, itseeni kohdistuneesta
☐En ole raportoinut itseeni kohdistuneesta
☐Kyllä, kollegaan kohdistuneesta
☐En ole raportoinut kollegaan kohdistuneesta
☐Minulla ei ole tiedossani häirintätapauksia

11. Jos raportoit tapahtuneesta häirinnästä, käsiteltiinkö asiaa kanssasi?

_____

12. Koetko saaneesi riittävästi koulutusta seksuaalisten häirintätilanteiden varalta?

☐Kyllä
☐Ei

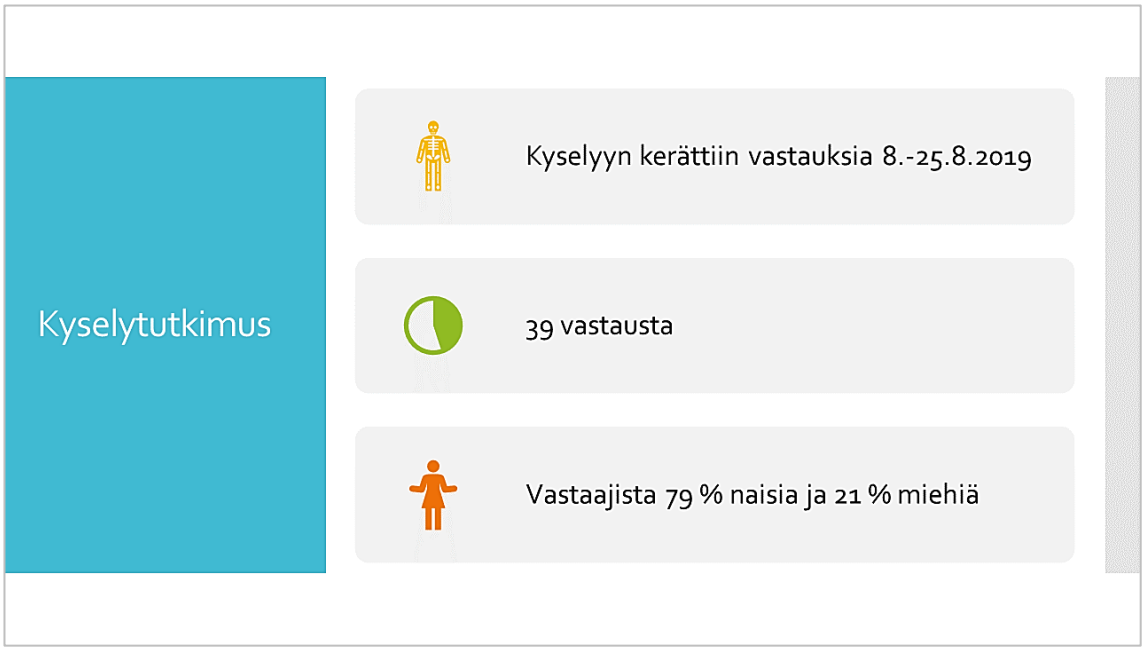
13. Koetko tarvetta lisäkoulutukselle seksuaalisten häirintätilanteiden varalta? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto

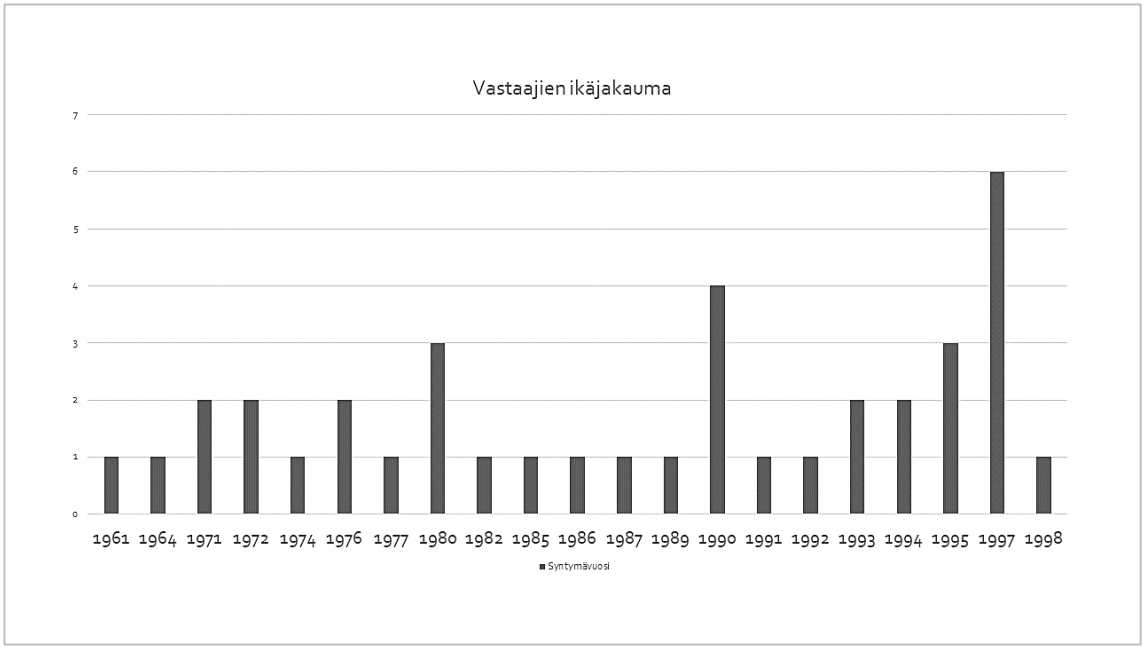
☐Koulutusta fyysisen häirinnän kohtaamisen varalle
☐Koulutusta verbaalisen häirinnän kohtaamisen varalle
☐Koulutusta non-verbaalisen häirinnän kohtaamisen varalle
☐Koulutusta häirintätilanteisiin puuttumiseen
☐En koe tarvetta lisäkoulutukselle
☐Muu: _____

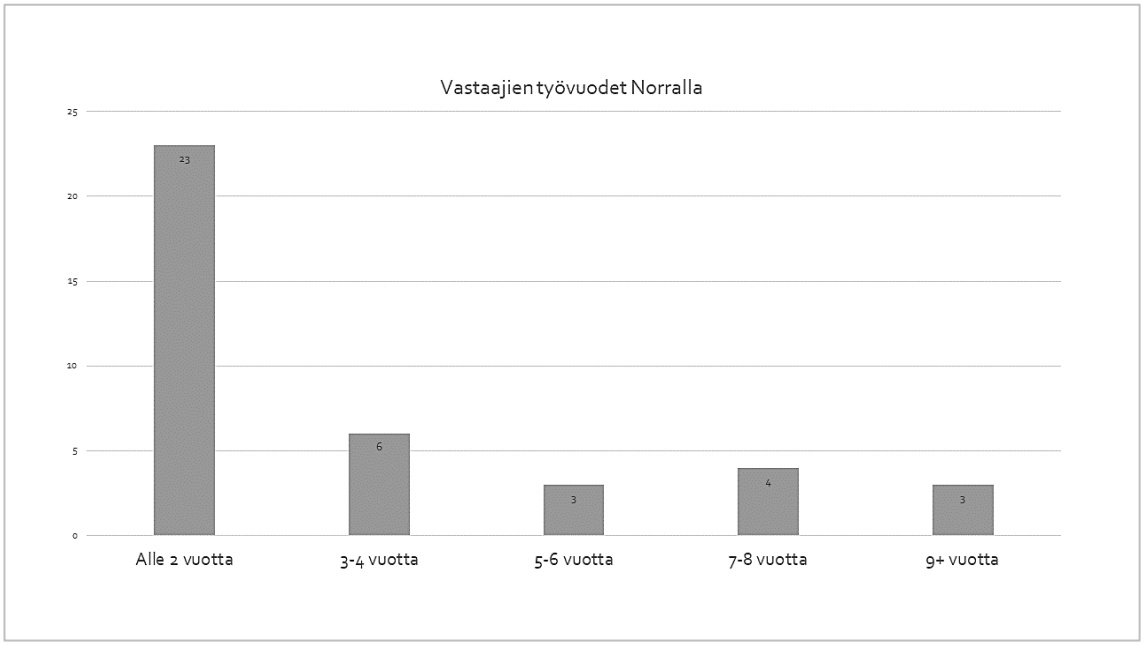
14. Mitä muuta haluat tuoda tästä teemasta esiin?

_____

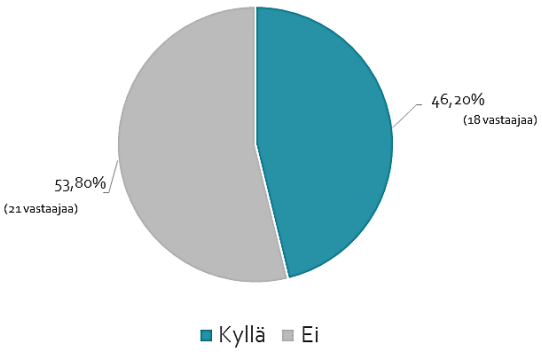
Liite 2: Esitys kyselytutkimuksen tuloksista toimeksiantajalle




Vastaajien ikäjakauma
7
6
5
4
3
2
1
0
1961 1964 1971 1972 1974 1976 1977 1980 1982 1985 1986 1987 1989 1990 1991 1992 1993 1994 1995 1997 1998
Syntymävuosi

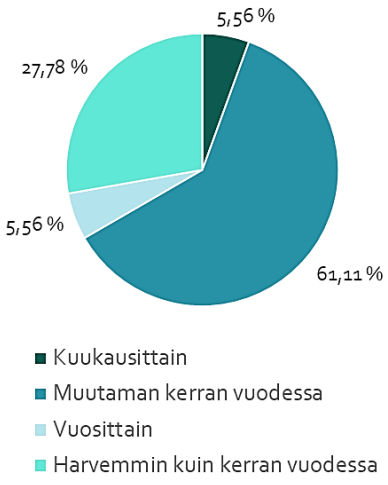

Vastaajien työvuodet Norralla
25
20
15
10
5
0
23
6
3
4
3
Alle 2 vuotta
3-4 vuotta
5-6 vuotta
7-8 vuotta
9+ vuotta

Oletko kohdannut itseesi kohdistuvaa seksuaalista häirintää työssäsi?



Seksuaalista häirintää olivat kokeneet sekä naiset että miehet

Kuinka usein olet kohdannut itseesi kohdistuvaa seksuaalista häirintää?



Kenen toimesta kohtasit seksuaalista häirintää?

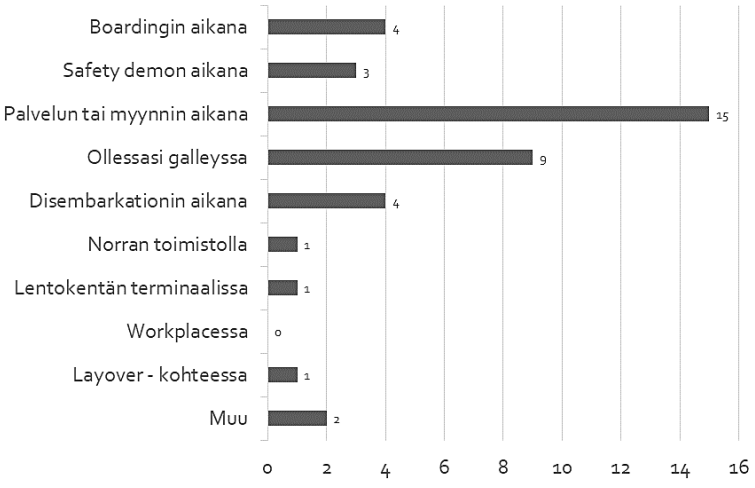
1 vastaajista oli kokenut häirintää kollegan toimesta

15 vastaajaa oli kokenut häirintää matkustajan toimesta

2 vastaajaa oli kokenut häirintää matkustajan sekä kollegan toimesta

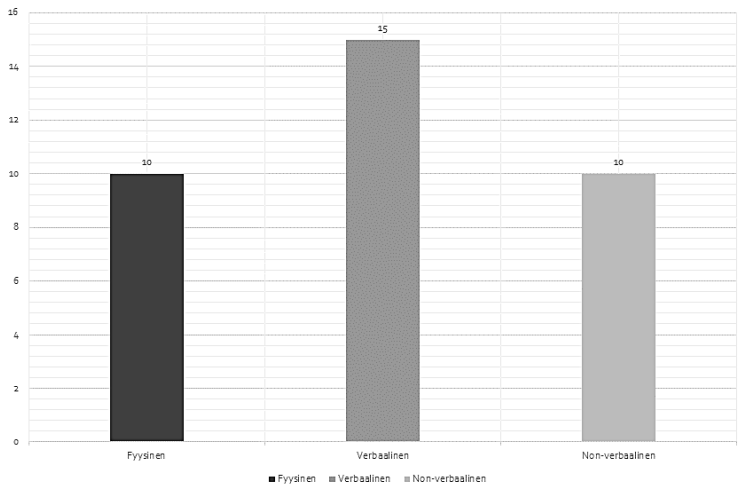
Missä seksuaalinen häirintä tapahtui?

Monivalintakysymys



Millaista seksuaalinen häirintä oli?

Monivalintakysymys



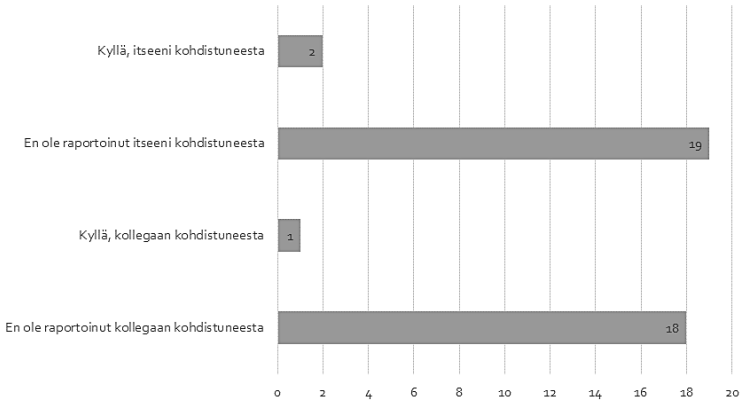
Onko tiedossasi, että joku kollegoista on kohdannut seksuaalista häirintää?

26 vastaajaa oli kuullut tai nähnyt häirintää tapahtuneen

13:lla vastaajalla ei ollut tiedossa häirintätapauksia

Oletko raportoinut yhtiölle seksuaalisesta häirinnästä?

Monivalintakysymys



Vastaajista kolme kertoi raportoineensa joko itseensä tai kollegaan kohdistuneesta seksuaalisesta häirinnästä yhtiölle. Jokainen heistä vastasi, ettei asiaa käsitelty heidän kanssaan raportoinnin jälkeen.

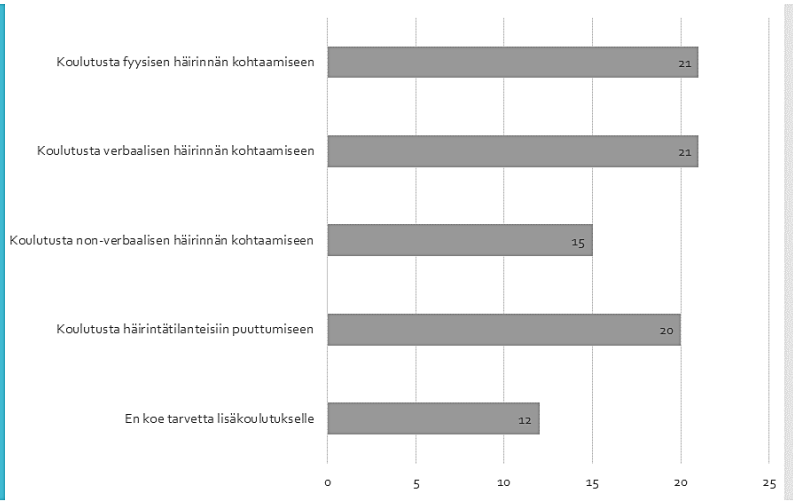
Koetko tarvetta lisäkoulutukselle seksuaalisten häirintätilanteiden varalta?

Vastaajista 64,1 % koki, ettei ole saanut riittävästi koulutusta seksuaalisten häirintätilanteiden varalta

Vastaajista 35,9 % koki koulutuksen olleen riittävää

Millaista lisäkoulutusta kaipaat seksuaalisten häirintätilanteiden varalta?

Monivalintakysymys



Vastaajien kommentteja aiheeseen liittyen

- ”Varmasti osalle nuoremmista kollegoista koulutus voisi olla paikallaan. Asian puheeksi ottamista ja sen tärkeyttä pitäisi korostaa ja kouluttaa.”
- ”Ehdottomasti tarvittaisiin hyvät ohjeet siitä, miten voi puuttua ja milloin häirintä esim. muuttuu poliisiasiaksi. Todella räikeitä ja inhottavia tapauksia kuulee, osa ei ole pystynyt tai halunnut raportoida niistä. Suurimmassa osassa tapauksista henkilö ei ole uskaltanut sanoa mitään, koska ei ole tiennyt miten saa puuttua ja myös siksi, että jatkuvasti korostetaan, että pitää olla kohtelias jne. Lisäkoulutusta myös lentäjille, että osaavat olla tukena tilanteessa ja että heillä olisi valmius viedä asiaa eteenpäin, jos häirintää kokenut ei siihen itse sillä hetkellä pysty.”
- ”Nuoria emäntiä voisi enemmän kehottaa raportoimaan häirinnästä, jotta siihen voitaisiin tarvittaessa puuttua.”

Vastaajien kommentteja aiheeseen liittyen

- ”Minusta olisi hienoa, jos yhtiö voisi kouluttaa meitä vastaavien tilanteiden varalle. Vaikka periaatteessa tietäisikin miten toimia tällaisessa tilanteessa, voi silti yllättyä tai jopa järkyttyä niin, ettei esimerkiksi saakaan mitään sanotuksi.”
- ”Koulutus olisi kyllä paikallaan.”
- ”Häirintätapauksessa minulla oli päällä uniformuhame ja hieman päihtynyt miespuolinen matkustaja yritti kuikuilla kaukaa hameeni alle. Aloin tämän jälkeen käyttää uniformuhousuja hameen sijasta.”
- ”Olen ollut työssä vasta niin vähän aikaa, etten ole ainakaan vielä kokenut/kuullut tällaista tapahtuvan. Varmasti sitä tapahtuu kuitenkin aika ajoin jossain määrin, esimerkiksi matkustajan alkoholin nauttiminen sekä kulttuurierot voivat lisätä riskiä.”