



# Ravintola- ja majoitusalan työntekijöiden kokema häirintä työpaikalla

Tuuli-Maaria Rantanen

OPINNÄYTETYÖ  
Maaliskuu 2021

Palveluliiketoiminta

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Restonomi  
Palveluliiketoiminta

RANTANEN, TUULI-MAARIA  
Ravintola- ja majoitusalan työntekijöiden kokema häirintä työpaikalla

Opinnäytetyö 38 sivua, joista liitteitä 3 sivua  
Maaliskuu 2021

---

Opinnäytetyöni käsittelee häirinnän ja epäasiallisen käytöksen ilmenemistä palvelualan työyhteisöissä. Tutkimuskohteena työssä on häirinnän laatu, esiintyvyys ja jakaantuminen, sekä häirintään puuttumisen tavat ravintola- ja majoitusalan työpaikoilla. Tutkimus toteutettiin monimenetelmäisenä kyselytutkimuksena, jossa kyselyaineistoa arvioitiin kvantitatiivisin menetelmin ja tulkintoja tehtiin laadullisen sisällönanalyysin menetelmiä mukaillen. Opinnäytetyön toimeksiantaja on nimettömänä pysyttelevä suuri matkailu- ja ravintolapalveluiden työllistäjä ja kysely toteutettiin tämän yrityksen työntekijöiden keskuudessa. Toimeksiantaja on jätetty mainitsematta haastateltavien yksityisyydensuojan varmistamiseksi ja tutkimuskohteen arkaluontoisuuden vuoksi.

Aineistonkeruumenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin verkkokyselyä, joka luotiin Tampereen ammattikorkeakoulun e-lomake-editorilla. Verkkokyselyyn vastasi 64 toimeksiantajayrityksen työntekijää. Kyselyn tulokset olivat vastaavia kuin aiemmat eri otantaryhmille ja eri tahojen toimesta toteutetut kyselyt. Samat teemat, kuten sukupuolen ja iän vaikutus häirinnän laatuun ja määrään esiintyivät vastauksissa yhtäläisesti. Verkkokyselystä kävi myös ilmi, että monet vastaajat eivät olleet kokeneet lainkaan häirintää työpaikoillaan ja monien vastaajien mielestä häirintää ei pidä sietää.

---

Asiasanat: häirintä, epäasiallinen kohtelu, seksuaalinen häirintä, työpaikkakiusaaminen

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Hospitality Management

RANTANEN, TUULI-MAARIA:  
Harassment in the Workplace Experienced by Restaurant and Hotel Workers

Bachelor's thesis 38 pages, appendices 3 pages  
March 2021

---

In this thesis the manifestation of harassment and inappropriate behavior in service industry was studied. The aim of this study was to focus on the nature, incidence and distribution of harassment as well as how harassment had been addressed in the hospitality industry. The data were collected by an online survey as a quantitative research method. As qualitative research method content analysis interpretations were used. The target organization for the study was a large employer in the tourism and restaurant services who wanted to remain anonymous. The study's data were collected among the employees of this company. The organization has not been mentioned in order to ensure the privacy of the respondents and due to the sensitivity of the study's subject.

The online survey received 64 responses from the organization's employees. The findings of the survey were similar to previous findings of comparable surveys that had taken place before. The same themes, such as the effect of sex and age on the extent and nature of harassment appear equally in the responses. The online survey also indicated that many respondents had not experienced harassment at all in their workplaces and many respondents felt that harassment should not be tolerated.

---

Key words: harassment, inappropriate behavior, sexual harassment, workplace harassment

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	HÄIRINTÄ JA EPÄASIAALLINEN KOHTELU .....	7
2.1	Määritelmä .....	7
2.2	Altistavat tekijät ja ilmeneminen .....	9
2.3	Työpaikkakiusaaminen.....	11
2.3.1	Syrjintä .....	13
2.3.2	Seksuaalinen häirintä .....	16
2.3.3	Esihenkilön rooli ja velvollisuus puuttua työpaikan epäkohtiin .....	19
3	TUTKIMUS JA SEN TOTEUTTAMINEN.....	22
3.1	Tausta .....	22
3.2	Menetelmät .....	23
3.3	Tulokset .....	23
4	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	33
4.1	Pohdinta .....	33
4.2	Johtopäätökset.....	36
	LÄHTEET.....	37
	LIITTEET .....	39
	Liite 1. Tutkimuksen kyselylomake.....	39

## 1 JOHDANTO

Häirintä ja epäasiallinen kohtelu ovat olleet viime vuosina vahvasti esillä mediassa, keskusteluissa, sekä yhteiskunnallisissa aiheissa. Vuonna 2017 paljon mediahuomiota saanut #metoo–kampanja avasi maailman laajuisen keskustelun seksuaalisesta häirinnästä, kun Hollywoodin naisnäyttelijät kyllästyivät alalla kokeemaansa seksuaaliseen häirintään ja päättivät tuoda kokemuksiaan julkisuuteen. Teko kannusti ihmisiä ympäri maailman avaamaan omia kokemuksiaan sosiaalisessa mediassa seksuaalisesta häirinnästä ja merkitsemällä julkaisuun avainsanan #metoo. Kampanja sai aikaan paljon huomiota ja yhteiskunnassa herättiin siihen, kuinka yleinen ongelma seksuaalinen häirintä on.

Itse Me too kampanja sai alkunsa jo hyvin paljon aiemmin sosiaalista mediaa tai hashtageja. Vuonna 2007 Tarana Burke perusti New Yorkissa yhdistyksen, joka auttoi seksuaalisen häirinnän ja väkivallan uhreja. 10 vuotta aikaisemmin Burke oli istunut samassa huoneessa 13-vuotiaan tytön kanssa, joka oli kertonut hänelle kokeneensa seksuaalista häirintää ja Burke ei ollut osannut auttaa. Asia oli jäänyt vaivaamaan häntä ja hän päätti sitoutua auttamaan häirinnän uhreja tarjoamalla heille resursseja käsitellä asiaa ja pyrkiä ehkäisemään vastaavanlaista toimintaa. Hän antoi liikkeelleen nimeksi Me too. (The New York Times 2017.)

Aihe on hyvin ajankohtainen edelleen vuonna 2021 Esimerkiksi Ina Mikkola on käsitellyt aihetta paljon omassa Tilipäivä–mediasisällössään. Palvelualojen ammattiliitto on teettänyt vuonna 2020 yhdessä Ina Mikkolan Tilipäivän kanssa tutkimuksen jäsenilleen, jonka mukaan kaikista kyselyyn osallistuneista palvelualan työntekijöistä jopa 57 % oli kohdannut työssään seksuaalista häirintää. (PAM, 2020.)

Aihe on pitkään kiinnostanut minua ja ammattikorkeakoulun alkumetreiltä asti on ollut selvää, että kirjoitan opinnäytetyöni aiheesta, joka liittyy työntekijöiden kokemaan häirintään työpaikalla. Itse olen selvinnyt melko vähällä, vaikka pohjoisen hiihtokeskuksessa työskennellessäni ehdottelevat vanhemmat miesasiakkaat olivatkin arkipäivää, mutta moni kollega on kertonut kohdanneensa paljon räikeää häirintää tai epäasiallista kohtelua työurallaan. On ollut myös tapauksia, joissa työpaikan roisi ja alatyylinen huumori on aiheuttanut paljon ahdistusta esimerkiksi

nuorena naispuolisessa työharjoittelijassa, jota ahdisti jäädä iltavuoroon mieskollegani kanssa.

Työpahoinvointi lisää työpaikoilla paljon kustannuksia. Työpahoinvoinnista johtuvia kustannuksia ovat asiat, jotka vaikuttavat työpanoksen menetyksiin liittyviin kustannuksiin. Näitä ovat esimerkiksi sairauslomat, työnteko sairaana, työkyvyttömyys eläkkeet, sitoutumattomuus sekä tapaturmat, ammattitaudit ja työikäisen väestön terveydenhoito. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.) Jos työpahoinvointi tulee työnantajalle kalliiksi, niin minkälaiset vaikutukset sillä on yksittäiseen työntekijään. Ihmiset ovat erilaisia ja sen minkä kukin määrittää häirinnäksi tai epäasialliseksi kohteluksi on hyvin yksilöllistä. Jokaisen henkilön olisikin syytä määrittää ja miettiä omat henkilökohtaiset rajat ja miten tuoda julki, jos omia rajoja rikotaan. Monissa tapauksissa häiritsijä ei tunnista toimintansa epäasiallisuutta, eikä ymmärrä korjata käytöstään, ellei asiasta huomauteta.

Tämä opinnäytetyö käsittelee häirintää ja epäasiallista kohtelua työyhteisön ilmiönä. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä yrityksen kanssa, joka on suuri majoi- tus- ja ravintolapalveluiden työllistäjä Suomessa. Yrityksen palveluksessa työskentelee normaalina aikana melkein tuhat työntekijää. Yrityksen henkilöstölle on teetetty kysely joulukuussa 2020. Kyselyssä selvitettiin: kokevatko yrityksen työntekijät häirintää tai epäasiallista kohtelua, kuinka paljon häirintää koetaan ja kenen toimesta, miten häirintään ja epäasialliseen kohteluun on puututtu, ja miten yritys on neuvonut työntekijöitään toimimaan, jos he kohtaavat häirintää tai epäkohtia työpaikallaan.

## 2 HÄIRINTÄ JA EPÄASIALLINEN KOHTELU

### 2.1 Määritelmä

Häirintää ja epäasiallista kohtelua ovat työturvallisuuslain ja työsuojelu viranomaisten mukaan esimerkiksi toistuva uhkailu, pelottelu, ilkeät ja vihjailevat viestit, väheksyvät ja pilkkaavat puheet, työyhteisöstä eristäminen, aseman tai maineen kyseenalaistaminen, työn teon jatkuva perusteeton arvostelu ja vaikeuttaminen, työyhteisöstä eristäminen ja seksuaalinen häirintä. Tällainen toiminta voi aiheuttaa terveydelle haittaa ja vaaraa, sekä vaikuttaa työntekijän henkiseen sekä fyysiseen hyvinvointiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.)

Häirintään, sekä epäasialliseen kohteluun voi joskus liittyä myös valta-aseman väärinkäyttöä. Esihenkilö voi käyttää asemaansa väärin esimerkiksi puuttumalla toistuvasti ja perusteettomasti työntekoon tai antaa nöyryyttäviä käskyjä. Työehtojen muuttaminen tai työtehtävien laadun tai määrän perusteeton muuttaminen laittomin perustein voidaan laskea epäasialliseksi kohteluksi. (Pyykönen 2017, 33–34.)

Häirintää, työpaikkakiusaamista ja epäasiallista kohtelua yhdistää parhaiten yksi tekijä ja se on asian toistuvuus ja jatkuva ilmeneminen. Tilanteen voisi määritellä siten, että joku joutuu toistuvasti ja pitkällä aikavälillä kielteisen, loukkaavan tai alistavan käytöksen uhriksi. (Vartia, Lahtinen, Joki, & Soini 2008, 9.)

Työkaverin yksittäinen seksuaalissävytteinen heitto, esihenkilön ärähtäminen kerran palaverissa vuonna 2019, vastaanottovirkailija jätti tervehtimättä aamulla tai työtehtävien tilapäinen muutos eivät ole epäasiallista kohtelua. *Errare humanum est* – erehtyminen on inhimillistä, pätee monissa konfliktitilanteissa työpaikalla. Jokaisella työpaikalla sattuu joskus edellä mainittuja tilanteita, jotka saattavat tuntua epämiellyttäviltä, aiheuttaa negatiivisia assosiaatioita asianomaisissa henkilöissä tai tuntua epäoikeudenmukaisilta, mutta tällaiset tapaukset, eivät ole automaattisesti epäasiallista kohtelua.

Tilastojen mukaan vain murto-osa esimerkiksi työsuojeluviranomaiselle ilmoitetuista työpaikkakiusaamistapauksista on lopulta juridisesta näkökulmasta kiusaamista. Usein työpaikalla vallitseva epävarmuus esimerkiksi YT-neuvotteluiden tai organisaatiomuutosten aikaan saattavat aiheuttaa levottomuutta ja epävarmuutta, jotka voivat aiheuttaa työntekijöissä paljonkin ahdistusta. (Pyykönen 2017, 57.)

Työvuorojen, työaikojen tai lomien ajankohtien järjestelyissä saattaa syntyä jännitteitä työntekijöiden välille, esimerkiksi monet haluavat ajoittaa kesäloman heinäkuulle, silloin kun lomakausi on parhaimmillaan. Esihenkilö voi käyttää direktioeli työnjohto-oikeuttaan hyväksi, kun esimerkiksi tarvitaan paikkaamaan sairaalomalla olevaa työntekijää. Esihenkilö voi siirtää hetkellisesti jonkun henkilön tekemään sairaalomalla olevan työntekijän työtehtäviä tai kiireellisessä tilanteessa pyytää työntekijää tekemään tehtäviä, jotka eivät automaattisesti kuulu työntekijän päivittäiseen työnkuvaan. Varsinkin palvelualoilla tällainen menettely on yleistä, sillä päivittäiset työtehtävät tulee saada hoidettua sairastapauksista huolimatta. Joskus tällainen menettely saattaa tuntua työntekijästä epäreilulta tai väärältä. Näissä tilanteissa esihenkilötyö ei ole ehkä sujunut parhaalla mahdollisella tavalla, mutta asiat eivät vieläkaan täytä häirinnän tai epäasiallisen kohtelun määritteitä. (Vartia ym. 2008, 19.)

Työnantajalla on oikeus muuttaa tilapäisesti tai vähäisesti työtehtäviä, myös huomautusten tai varoitusten antaminen ja puuttuminen työntekijän yli- tai alisuoriutumiseen kuuluu työnantajan työnjohdollisiin oikeuksiin. Työnantajalla on myös oikeus ja velvollisuus ratkoa työhön liittyviä ongelmia ja tarvittaessa määrätä tai ohjata työntekijä työterveyshuoltoon. Satunnainen epäasiallinen puhe tai ristiriidat työhön liittyvissä päätöksissä voivat tuntua ikäviltä, mutta eivät silti ole juridisesti epäasiallista kohtelua tai häirintää. (Pyykönen 2017.)



## 2.2 Altistavat tekijät ja ilmeneminen

Konfliktitilanteita syntyy, kun erilaiset ihmiset, mielipiteet ja toimintatavat joutuvat törmäyskurssille (Havunen & Lavikkala 2010, 17–18). Yleensä häirintä on kahden henkilön välistä tai tapahtuu pienissä ryhmissä, mutta jossain tilanteissa esimerkiksi pitkään jatkuneet epävarmuudet, tulehtuneet henkilökemiat, kommunikation puute ja huono esihenkilötyö ovat voineet myrkyttää koko työyhteisön. Mitä kauemmin tilanne on jatkunut, sitä vaikeampaa työyhteisön tervehdyttäminen on.

Työpaikan sisäisiä jännitteitä on helppo ratkaista kannustamalla ihmisiä vapaaseen keskusteluun. Kun esihenkilö omalla toiminnallaan ja esimerkillään kannustaa avoimeen keskusteluun työntekijät kokevat, että voivat luottaa ja turvautua esihenkilöön vaikeissa ja kipeissäkin aiheissa ja näin tuoda esille työyhteisön epäkohtia.

Epävarmuudet työpaikalla ja hankaluudet työn teossa aiheuttavat stressiä, ahdistusta ja turhautumista työntekijöissä. Liian pitkään padotut negatiiviset tunteet saattavat aiheuttaa henkilöiden välillä konflikteja ja kielteistä käyttäytymistä. Tällaisissa tilanteissa moni saattaa kokea, että heitä kohdellaan epäasiallisesta ja monet kriteerit työpaikka kiusaamisen osalta alkavat täyttyä. Ryhmän huonosti toimivasta dynamiikasta on helppo alkaa etsiä syyllisiä ja joku työntekijä voi saada syntipukin maineen. (Vartia ym. 2008, 28.)

Kiusaamista esiintyy keskimääräisesti useammin työyhteisöissä, joissa tiedonkulkua on huonoa. Työntekijät eivät tiedä mitä heiltä odotetaan ja esimerkiksi työtehtävät ja vastuut ovat epäselviä. Työntekijät kokevat, että heitä ei kuunnella ja heidän on vaikea vaikuttaa työhönsä tai työtä on jatkuvasti liian paljon tai työ on äärimmäisen vaikeaa. Epävarma ja uhkaava tilanne työpaikalla voi aiheuttaa työntekijöissä levottomuutta ja näin ruokkia epäasiallisia käyttäytymismalleja muita kohtaan. Jos työpaikalla vielä esimiestyö on huonoa, työntekijät kilpailevat jatkuvasti toistensa kanssa ja työntekijät ovat vielä kuormittuneita, avaimet tuhoon tai tässä tapauksessa työpaikka kiusaamiseen ovat valmiit. (Vartia ym. 2008, 28.)

Palvelualojen ammattiliitto on teettänyt jäsenilleen paljon kyselyitä liittyen työolosuhteisiin. Tuoreimpina esimerkkeinä kyselyt vuosina 2015, 2017 #metoo kampanjan innoittamana ja 2020 yhteistyössä Ina Mikkolan Tilipäivän kanssa. Kysely kartoitti häirinnän ja väkivallan uhan kokemista työpaikalla. Kun verrataan vuoden 2020 tuloksia aiempiin, huomataan että häirintä ja epäasiallinen kohtelu ovat vain yleistyneet palvelualan työpaikoilla. Alle 25-vuotiaista työntekijöistä 70 % on kokenut seksuaalista häirintää työpaikallaan ja kaikista kyselyyn vastanneista seksuaalista häirintää on kokenut 54 %. (PAM 2020.)

Vuoden 2015 kyselyyn vastasi 580 Palvelualojen ammattiliiton jäsentä, kun taas vuoden 2020 kyselyyn vastasi 374 jäsentä. Vuoden 2020 kyselystä kävi ilmi, että väkivallan uhka palvelualoilla on kasvanut. Yli puolet kyselyyn vastanneista on kokenut nimittelyä ja uhkailua työpaikallaan. Naiset kokevat häirintää enemmän kuin miehet, mutta vuoden 2020 tutkimuksessa myös joka viides mies on joutunut seksuaalisen häirinnän kohteeksi, mutta silti häirinnän kohteeksi joutuminen on naisilla yli neljä kertaa yleisempää, kuin miehillä. Etenkin nuoret naiset kokevat seksuaalista häirintää työpaikallaan. Ilta-aika ja päihtyneet asiakkaat lisäävät riskiä joutua seksuaalisen häirinnän kohteeksi. 7 % vuoden 2020 kyselyyn vastanneista tarjoilijoista kohtasi seksuaalista häirintään päivittäin työssään. Vuoden 2015 kyselyssä 82 % baarityöntekijöistä kertoi joutuneensa seksuaalisen häirinnän kohteeksi. Vuoden 2015 ja 2020 tuloksia seksuaalisesta häirinnästä yhdisti, että useimmissa tapauksissa häirintä ilmeni verbaalisina kommentteina, jonka jälkeen usein ilmeinä ja eleinä, mutta myös kosketuksin. (PAM 2015, 2020.)

65 % vastaajista kertoi, että heitä ei ole ohjeistettu miten toimia ja puuttua tilanteeseen, jossa kokee häirintää. Vuoden 2020 tutkimukseen vastanneista 46 % kertoi, että kun on kertonut esihenkilölle häirinnästä, esihenkilö kyllä kuunteli, mutta ei ryhtynyt tekemään mitään asialle. 39 % kertoi, että esihenkilö puuttui häirintään ja alkoi toimeen häirinnän kitkemiseksi. Ei ihme, että kyselyn kohdassa missä kysyttiin miksi ei vienyt häirintätilannetta eteenpäin tai hakenut apua tilanteeseen moni vastasi, että ei kokenut siitä olevan mitään apua. 53 % kyselyyn vastanneista kertoi, että ei koe seksuaalista häirintää loukkaavana, joka on todiste siitä, että Suomessa seksuaalista häirintää siedetään keskimääräisesti enemmän, kuin muissa Pohjoismaissa. (PAM 2015, 2020.)

92 % vuoden 2020 kyselyyn vastanneista kokee, että #metoo-kampanja ei ole vaikuttanut asiakkaiden käytökseen. Vaikka moni sietää häirintää ja ei sitä kohdatessaan puutu huonoon käytökseen tai hae apua, häirinnän kokeminen vaikuttaa uhriin negatiivisesti. Häirinnän kokeminen saattaa johtaa työpaikan vaihtoon, sekä aiheuttaa ahdistusta, pelkotiloja, sekä vaikuttaa omaan käytökseen töissä. Moni vastaaja kertoikin, että häirintä aiheuttaa mielipahaa ja ärsytystä. Moni alkaa esimerkiksi muuttaa käytöstään ja rajoittaa esimerkiksi ystävällisyyttään. Työsuhteen muoto vaikuttaa myös häirinnän kokemiseen. Nollantuntisopimuksella tai osa-aikaisena työskentelevät työntekijät kokivat enemmän häirintään työssään, kuin kokoaikaiset. (PAM 2020.)

### **2.3 Työpaikkakiusaaminen**

Työpaikkakiusaamista ei ole määritelty suomalaisessa lainsäädännössä. Työturvallisuuslaissa, tasa-arvolaissa, yhdenvertaisuuslaissa sekä työsopimuslaissa kiusaamista ilmaistaan usein käsitteellä häirintä. Vastaavista ilmiöistä voidaan myös puhua epäasiallisena kohteluna tai syrjintänä. Häirintä terminä liitetään kuitenkin ajatuksen tasolla hyvin usein vain seksuaaliseen tai sukupuoliseen häirintään. (Pyykönen 2017, 21.)

1990-luvun lama ja vuoden 2008 talouden taantuma ovat heikentäneet palkan-saajien työolosuhteita. 1990-luvun lama aiheutti valtavan taloudellisen kriisin, josta kumpusivat epävarmuus, massatyöttömyys ja monet rakenteelliset muutokset. Epävarmuuden ja epäoikeudenmukaisuuden kokemukset purkautuvat erilaisina ihmissuhdeongelmina edelleen tänäkin päivänä työelämässä. Nämä eivät kuitenkaan yksin selitä sitä miksi työolosuhteet ovat huonontuneet. Työelämässä kilpailu on lisääntynyt valtavasti, organisaatiomuutokset ovat arkipäivää ja kansainvälisen talouden rakennemuutos ruokkivat myös epäedullisia työoloja. Myös kiihtyvä globalisaatio ja se, että maailma muuttuu nopealla tahdilla, niin että moni ei pysy siinä mukana tuovat oman lisäyksensä työelämän haasteisiin. (Kess & Kähönen 2009, 2.)

Työpaikkakiusaamisella on monia eri muotoja. Yleisempiä ovat sanalliset loukkaamiset ja julkinen nöyryyttäminen. Vähemmän yleisiä, mutta työpaikkakiusaamiseksi luokiteltavia asioita ovat myös sanattomat loukkaukset esimerkiksi ilmeet, eleet ja puhumattomuus, sekä sosiaalinen eristäminen. Sanalliseen häirintään liittyy loukkaavaa puhetta, suoraa haukkumista, mustamaalaamista tai juoruilua. Nykyaikana sanalliseen loukkaamiseen liittyvät epäsuorasti esimerkiksi tekstiviestit, sähköpostit ja sekä yleistyneempänä myös internetin ja Facebookin keskustelupalstat, ryhmät ja muu sosiaalinen media. Sanallisia loukkaamisia voi tapahtua tauoilla, pikkujouluissa ja yrityksen virkistystilaisuuksissa. Pääsääntöisesti loukkaamistilanteessa on yleisöä, mutta sanalliset loukkaamiset voivat tapahtua yhtä hyvin kahden kesken. Varsinkin jos loukkaajana on esihenkilö loukkaamisen kohde voi tuntea tilanteen erityisen epämiellyttävänä ja nöyryyttävänä. (Kess & Kähönen 2009, 28.)

Loukkaaminen voi olla myös fyysistä. Yleisesti suomalaisessa työelämässä toisen ihmisen fyysisessä koskemisessa ollaan varsin pidättyväisiä. Fyysisen koskemattomuuden käsite on yleisesti kuitenkin laaja ja siihen puuttumisen ilmene-mismuotoja on paljon. Fyysinen koskemattomuus työpaikalla on turvattu jokaiselle jo ihmisille kuuluvassa perusoikeudessa. Väkivallanteon ei välttämättä tarvitse tapahtua, vaan jo uhkailu väkivallalla loukkaa henkilön fyysistä koskemattomuutta. Fyysiset väkivallan teot ovat kuitenkin erittäin tuomittavia ja vakavat väkivallanteot esimerkiksi työntekijöiden välillä oikeuttavat tekijän välittömään irtisanomiseen ilman irtisanomisaikaa. (Pyykönen 2017, 12.)

Sosiaalinen eristäminen on yksi työpaikkakiusaamisen muodoista. Sosiaalinen eristäminen on yhteisöväkivallan muoto, jossa henkilöltä tai hänen ryhmältään kielletään tasavertainen osallistuminen muun ryhmän toimintaa. Sosiaalista eristämistä on esimerkiksi ulkopuolelle jättäminen, ei puhuta, ei kuunnella tai kohdellaan kuin ilmaa. Sosiaalinen eristäminen on henkisesti raskasta sen kohteeksi joutuneelle. Sosiaalinen eristäminen voi vaikeuttaa henkilön työntekoa, sillä hän ei välttämättä pääse käsiksi kaikkeen työpaikalla kulkevaan tietoon ja informaatioon. Tästä voi seurata virheitä työnteossa tai tehokkuuden puutetta yksilön työsuorituksessa. (Kess & Kähönen 2009, 30.)

### 2.3.1 Syrjintä

Työpaikkakiusaaminen ilmiönä voi sisältää myös syrjintää. Häirintää, työpaikkakiusaamista ja syrjintää ei voi tai tarvitse erotella toisistaan, vaan kaikki edellä mainitut ovat epäasiallista kohtelua. Työpaikkasyrjintään ja syrjintään työnhakuvaiheessa liittyy erityistä lainsäädäntöä. Lainsäädännön taustalla on 2000-luvun alussa Euroopan neuvoston toteuttama laaja lainsäädännöllinen hanke, jonka tarkoituksena on torjua syrjintää ja turvata henkilöiden yhdenvertainen ja tasa-  
puolinen kohtelu. (Kess & Kähönen 2009, 60–61.)

Yhdenvertaisuuslain 8 § sanotaan syrjinnästä seuraavaa:

Syrjinnän kieltö: Ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Syrjintä on kielletty riippumatta siitä, perustuuko se henkilöä itseään vai jotakuta toista koskevaan tosiseikkaan tai oletukseen. (Yhdenvertaisuuslaki, 2014.)

Yhdenvertaisuuslain 6 §:n syrjintäkieltö pitää sisällään myös häirinnän kiellon. Syrjinnällä työelämässä määritellään ihmisten erilainen kohtelu, joka on peräisin henkilön tai hänen läheisensä liittyvästä ominaisuudesta tai seikasta. Tätä ilmiötä kutsutaan syrjintäperusteeksi. (Pyykönen 2017,41.)

Laissa kiellettyjä syrjintäperusteita ovat esimerkiksi ikä, etninen tausta, sukupuoli, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, seksuaalinen suuntautuminen, vammaisuus, terveydentila, perhesuhteet tai järjestötoiminta. Syrjinnän määrittelystä ja sen kriminalisoinnista huolimatta syrjintää tapahtuu kuitenkin koko ajan ja mitä arkipäiväisimmissä tilanteissa työpaikalla. Suomessa esimerkiksi ikäsyrjintää kohtaavat eniten keski-ikäiset naiset. (Kess & Kähönen 2009,5.) Yhdenvertaisuusvaltuutetun mukaan henkilön etninen tausta on noussut vammaisuuden ohella yhtä yleiseksi syrjintäperusteeksi työelämässä. (Kröger, 2020)

Syrjintä voi olla luonteeltaan välitöntä tai välillistä. Välitön syrjintä tarkoittaa sitä, että henkilöä kohdellaan jonkun hänen henkilökohtaisen ominaisuuden takia huonommin, kuin jotain toista henkilöä samassa tilanteessa. Välillisessä syrjinnässä esimerkiksi joku neutraali sääntö, käytäntö tai peruste saattaa asettaa henkilön

epäedulliseen asemaan jonkun henkilökohtaisen ominaisuuden vuoksi. Välillistä syrjintää voi esiintyä esimerkiksi rekrytointilanteessa, jossa hakija edellyttää rekrytoitavilta sujuvaa suomen kielen taitoa, vaikka työ ei sitä oikeasti vaatisikaan. (Yhdenvertaisuusvaltuutettu 2020.)

Suurin osa työelämässä tapahtuvasta syrjinnästä on näkymätöntä. Vaikka syrjinnästä jo rekrytointilanteessa on säädetty edellä mainitussa EU-direktiivissä ja Suomen laissa syrjintää esiintyy silti runsaasti, esimerkiksi kun ulkomaalaiselta kuulostavan nimen takia jätetään kutsumatta haastatteluun. Koneen säätöön rahoittamassa tutkimuksessa selvitettiin Suomen työmarkkinoilla tapahtuvaa piilevää syrjintää. Tutkimuksessa lähetettiin 5000 työhakemusta. Työnhakijoiden joukossa oli hakijoita suomalaisilla, sekä ulkomaalaisilla nimillä. Tutkijan tarkoituksena oli selvittää vaikuttaako henkilön alkuperä nimenperusteella siihen, kenet kutsutaan työhaastatteluun. (Ahmad 2020.)

Tutkimusta varten luotiin kuvitellut työntekijät, joilla oli erilaiset etniset taustat; suomalainen, englantilainen, venäläinen, irakilainen ja somalialainen. Tutkija lähetti jokaisesta ryhmästä työhakemuksen tuhanteen avoimeen työpaikkaan työvoimatoimiston sivujen kautta. Alat olivat ravintolatyö ja pitopalvelu, vähittäiskauppa, toimistotyö, siivoustyö ja asiakaspalvelu. Kuvitellut työnhakijat olivat tasavertaisia koulutukseltaan ja omasivat saman määrän työkokemusta. Kaikki hakijat puhuivat erinomaista suomea ja hakutiedoissa ilmeni, että kaikki olivat saaneet koulutuksensa peruskoulua myöten Suomessa, joka vihjasi, että kaikki ulkomaalaiset olivat muuttaneet Suomeen ennen koulun aloittamista tai syntyneet Suomessa. Sukupuoli jakauma oli puolet ja puolet. Jos vain pelkkä pätevyys olisi ollut valinta kriteerinä kaikilla hakijoilla olisi pitänyt olla samanvertaiset mahdollisuudet saada haastattelukutsu. (Ahmad 2020.)

Tutkimuksessa selvisi, että kantasuomalainen nainen sai haastattelukutsuja eniten, kun taas somalialainen mies sai vähiten. Suomalaisnaisten 500 työhakemusta poikivat peräti 221 haastattelukutsua. Somalialaisten miesten vastaava luku oli vaivaiset 34. Euroopan sisältä tulevat maahanmuuttajat mielletään usein kulttuuria hyvällä tavalla rikastuttaviksi kosmopoliiteiksi, mutta Euroopan ulkopuolelta tuleviin suhtaudutaan paljon negatiivisemmin. (Ahmad 2020.)

Työpaikalla, työpaikan maantieteellisellä sijainnilla, työnantajan sukupuolella tai hakemuksen lähetysajalla ei ollut merkittävää vaikutusta, mutta hakijan nimellä ja äidinkielellä oli erittäin suuri vaikutus, saiko kutsun haastatteluun vai ei. Naiset menestyivät miehiä paremmin kaikissa hakijaryhmissä. Suomalaisnimiset työnhakijat saivat haastattelukutsuja ylivoimaisesti eniten: tuhat työhakemusta poiki 390 haastattelukutsua. Irakilaisten saldo oli 134, somalialaisten vain 99. Monet työpaikat ovat kokeilleet nimetöntä rekrytointia välttääkseen rakenteellista syrjintää, esimerkiksi Espoon, Helsingin, Vaasan ja Vantaan kaupungit, S-ryhmä sekä oikeusministeriö. (Ahmad 2020.)

Yhdenvertaisuusvaltuutetun mukaan alkuperään ja etniseen taustaan liittyvät syrjintäperusteet ovat yleisimpiä yhteydenottoja. Varsinkin rekrytoinneissa esiintyy paljon syrjintää, kuten edellä mainitussa tutkimuksessa kävi ilmi. Ilmoituksia valvontaviranomaisille tulee, mutta oikeudenkäyntejä on kuitenkin vähän. Varsinkin afrikkalaiset, Lähi-Idästä tulevat ja romanit kohtaavat eniten syrjintää ja rasismia työpaikoilla. Joskus syrjintä voi työpaikoilla ilmetä jopa suorana haukkumisenä, töykeytenä tai kielitaitoon liittyvinä kommentteina. Ulkomaalaisilla on myös suomalaisia useammin enemmän määrä- ja osa-aikaisia työsopimuksia, tämänkin ilmiön taustalla ovat syrjivät rakenteet. (Kröger 2020.)

Syrjintä ja rasismi vaikuttavat negatiivisesti yksilön hyvinvointiin ja mielenterveyteen. Henkilö voi kokea vaikeaksi tuntea luottamusta tai turvallisuutta työpaikalla. Työpaikalle meno voi alkaa tuntua ahdistavalta, jos kokee syrjintää työkavereiden tai asiakkaiden toimesta. Monet maahanmuuttajat pelkäävät, että jos tuo esille kokevansa rasismia tai epäasiallista kohtelua työpaikalla, työt loppuvat. Rasismia kohtaavan maahanmuuttajan saattaa olla vaikea kertoa kokemastaan kohtelusta, mutta esimiehen velvollisuus on puuttua työpaikalla esiintyvään epäasialliseen kohteluun. Yhdenvertaisuusvaltuutettu kannustaa kaikkia tuomaan rohkeasti työpaikalla esiintyviä epäkohtia esille. Jos kokee työssään syrjintää tai rasismia ensin yhteyttä esihenkilöön ja luottamusmieheen, tai työsuojeluvaltuutettuun, myös yhdenvertaisuusvaltuutettuun voi olla yhteydessä. (Kröger 2020.)

### 2.3.2 Seksuaalinen häirintä

Seksuaalinen häirintä on ollut viime vuosina paljon esillä mediassa ja puhuttanut paljon ihmisiä. Vuonna 2017 alkanut #metoo-kampanja käynnistyi, kun amerikkalaiset naisnäyttelijät saivat tarpeekseen elokuva-alalla kokemastaan seksuaalisesta häirinnästä ja halusivat tuoda asian julkisuuteen ja näin ehkäistä jatkossa seksuaalista häirintää ja helpottaa siitä puhumista sekä työpaikoilla että vapaaajalla. Kampanja sai paljon näkyvyyttä myös Euroopassa ja Suomessa, joka sai aikaan suuren kommenttivöryn, jossa henkilöt avautuivat työelämässään kokemasta häirinnästä.

Vaikka Suomessa tasa-arvoasiat ovat menneet huimasti eteenpäin viime vuosikymmeninä meillä on kuitenkin vielä paljon tehtävää tasa-arvon saralla. Kotimaiset tutkimukset yhdessä eurooppalaisen tutkimusten kanssa osoittavat, että Suomessa ilmenee edelleen paljon seksuaalista häirintää. Lähes joka neljännes suomalainen on jossain vaiheessa työuraansa kokenut seksuaalista häirintää. Mitä iltapainotteisempi työaika, varsinkin jos työpaikalla asiakkaat ovat alkoholin vaikutuksen alaisina, riski joutua seksuaalisen häirinnän uhriksi kasvoi. (Pyykönen & Pyykönen 2019, 1–2, 49–50.)

Tasa-arvolaki (267,2021) sanoo seksuaalisesta häirinnästä seuraavaa:

Seksuaalisella häirinnällä tarkoitetaan tässä 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.

Sukupuoleen perustuvalla häirinnällä tarkoitetaan tässä laissa henkilön sukupuoleen, sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun liittyvää ei-toivottua käytöstä, joka ei ole luonteeltaan seksuaalista ja jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan tämän henkistä tai fyysistä koskemattomuutta ja jolla luodaan uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai ahdistava ilmapiiri.

Työturvallisuuslaissa on säädetty työnantajan velvollisuudesta puuttua häiriökäyttäytymiseen. Työturvallisuuslain 28 § mukaan: Jos työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi.



Seksuaalista häirintää ovat esimerkiksi sukupuolisesti vihjailevat ilmeet ja eleet, sekä härskit puheet tai kaksimieliset vitsit. Huomautukset toisen henkilön vartalosta, pukeutumisesta tai yksityiselämästä täyttävät tietyissä tilanteissa seksuaalisen häirinnän kriteerit. Myös pornoaineistot, seksuaalisesti värityneet kirjeet, sähköpostit, tekstiviestit tai puhelinsoitot, sekä fyysinen koskettelu ja lähentely, sukupuoliyhteyttä tai muuta sukupuolista kanssakäymistä koskevat ehdotukset tai vaatimukset, sekä vakavammissa tapauksissa raiskaus tai sen yritys ovat seksuaalista häirintää. (Kauppinen-Toropainen & Purola 2001, 12–13.)

Pääpiirre häirinnälle on toistuvuus. Joskus kuitenkin häirinnän ei tarvitse olla toistuvaa vaan kertaluontoista, että se täyttää terveyttä vaarantavan häirinnän tunnusmerkit.

Missä kulkee hyväksyttävän flirtin ja seksuaalisen häirinnän raja? Flirttailu on kahden henkilön välistä harmitonta ja hyvältä tuntuvaa huomiointia, missä kaksi henkilöä tuntee vetoa toisiinsa ja nauttivat toistensa seurasta. Flirttailu tuntuu hyvältä, imartelevalta ja flirtin kohteen tuntea itsensä itsevarmaksi. Seksuaalinen häirintä ei tunnu hyvältä. Jos flirtti on yksipuolista, alistavaa, halventavaa tai menään henkilökohtaiselle tasolle esimerkiksi toisen henkilön ulkonäön kommentoinnissa ja flirttiä jatketaan, vaikka toinen henkilö on pyytänyt lopettamaan sen, silloin on kyse häirinnästä. (Pyykönen & Pyykönen 2019, 18–19.)

Mikä sitten altistaa seksuaaliselle häirinnälle ja miksi joku haluaa tahallisesti häiritä toista seksuaalissävyyteisesti. Joskus kyseessä on häiritsijän tietämättömyys omasta toiminnastaan, mutta suurimmassa osassa tapauksia syyt liittyvät vallankäyttöön. Muita syitä ovat esimerkiksi työpaikan salliva ja seksuaalisviriteinen ilmapiiri, yksipuolinen ihastuminen ja stereotyyppiset käsitykset naisten ja miesten asemasta. Naiset ovat kautta historian olleet alisteisessa asemassa verrattuna miehiin, vaikka valtarakenteet ovat viime vuosikymmeninä muuttuneet radikaalisti, häirintää ilmenee yhä. Seksuaalista häirintää kokevat varsinkin työpaikalla alisteisessa asemassa olevat yksilöt, jotka voivat joutua alistumaan röyhkeäänkin sukupuoliseen ahdisteluun ja häirintään tai jopa hyväksikäyttöön. Tällai-

sesta käytöksestä kieltäytyminen tai kanteleminen voi aiheuttaa häirinnän kohteelle kielteisiä seuraamuksia, joten uhri kokee, että hänen on helpompi vaieta. (Pyykönen & Pyykönen 2019, 39–40.)

Tuoreimpana esimerkkinä häirinnän esiin nostamisesta ja siitä aiheutuvista negatiivisista seuraamuksista on somevaikuttaja Natalia Salmelan esiin tuoma häirintä ja seksismi teknisillä aloilla ja miksi siihen ei uskalleta puuttua. Naisten alistaminen ja häirintä alkaa jo opiskeluaikoina ja tutut kaavat jatkuvat myös työelämässä. Moni ei uskalla puuttua häirintään ja epäasialliseen kohteluun, sillä hankalaksi leimaantuminen ja asioiden esiin tuominen voi leimata ja vaikuttaa tulevaisuuden työllistymismahdollisuuksiin. (Tervo 2020.)

Vallan väärinkäyttöä esiintyy paljon esimerkiksi matkailu- ja ravintola-alalla, jossa asiakas on aina valtasuhteessa asiakaspalvelijaan. Meillä on Suomessa valloillaan kulttuuri, jonka mukaan ”asiakas on aina oikeassa”, silloinkin kun asiakas on todella väärässä. Kun asia on näin, on haastavaa tai vaikeaa puuttua häirintään tai puolustautua. (Mikkola 2020.)

Vuonna 2016 julkaistu Pohjoismainen tutkimus ja sen yhteenvedosta tehdyt koontiraportit tuovat esille toistuvia pääpiirteitä miten seksuaalista häirintää esiintyy Pohjoismaiden työmarkkinoilla. Tutkimuksen toteutti Pohjoismainen hotelli-, ravintola-, catering- ja turismialan unioni (NU HRCT), joka on Islannin, Norjan, Ruotsin, Suomen ja Tanskan palvelualojen ammattiliittojen yhteisjärjestö, joka neuvottelee työehtosopimuksista alan työnantajien ja yritysten kanssa. (PAM, NU HRCT 2015.)

Koonnit ja johtopäätökset eivät ole suoraan verrannollisia keskenään, sillä jossain maissa toteutetuissa tutkimuksissa on ollut paljon eroavaisuuksia, mutta niistä voidaan tehdä seuraavat johtopäätökset:

- Ravintola- ja majoitus-alalla suurin riski joutua häirinnän uhriksi on työntekijöillä, jotka ovat työskentelevät välittömässä kontaktissa asiakkaiden kanssa.

- Alkoholi on suuri riskitekijä. Työntekijät, jotka työskentelevät päihtyneiden asiakkaiden kanssa, ovat alttiimpia joutumaan seksuaalisen häirinnän kohteiksi.
- Monet kokevat seksuaalista häirintää useammin, kuin kerran kuussa.
- Sanallinen häirintä on yleisin seksuaalisen häirinnän muoto.
- Suurin riski joutua seksuaalisen häirinnän kohteeksi on nuorilla naisilla.
- Osa-aikaisessa työsuhteessa olevat kokevat seksuaalista häirintään todennäköisemmin, kuin kokoaikaisessa työsuhteessa olevat.
- Seksuaalinen häirintä aiheuttaa yrityksille taloudellisia menetyksiä esimerkiksi sairaspöissaolojen muodossa.
- Monet seksuaalisen häirinnän uhrit, eivät ilmoita koskaan kokemastaan häirinnästä. (PAM, NU HRCT 2015.)

### **2.3.3 Esihenkilön rooli ja velvollisuus puuttua työpaikan epäkohtiin**

Jokaisella työntekijällä on oikeus häiriöttömään työympäristöön. Esihenkilön vastuulla onkin puuttua työympäristön epäkohtiin ja omalla toiminnallaan ehkäistä työpaikkakiusaamista ja muuta epäasiallista toimintaa työpaikalla. Esihenkilönä työskentelevän henkilön oikeuksista ja velvollisuuksista on säädetty esimerkiksi työsopimuslaissa, naisten ja miesten välisestä tasa-arvossa annetusta laissa, yhdenvertaisuuslaissa ja työturvallisuuslaissa. Lainsäädännöllinen näkökulma on vain yksi, josta asiaa voidaan tarkastella, mutta se antaa esihenkilölle turvallisuutta ja varmuutta, kun epäkohtiin vaaditaan puuttumista ja ryhtymistä toimenpiteisiin. (Kess & Kähönen 2009, 47–49.)

Työturvallisuuslain 8 §:n 4 momentin mukaan työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan on myös tarkkailtava toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyteen. (Työturvallisuuslaki 2020.)

Säädetty laki asetus korostaa työnantajan velvollisuutta ja vastuuta tarkkailla työpaikalla tapahtuvia asioita ja huolehtia työympäristön turvallisuudesta ja terveellisyydestä. Työntekijän terveydellä tarkoitetaan sekä työntekijän fyysistä että henkistä terveyttä. Työnantaja ei voi olettaa ja tuudittautua siihen, että työpaikalla ei

tapahdu kiusaamista, jos työntekijät eivät aktiivisesti raportoi siitä. Työntekijän tulee oma-aloitteisesti tarkkailla työyhteisöä myös siitä näkökulmasta, että työpaikalla voi esiintyä häirintää ja epäasiallista kohtelua ja varautua puuttumaan siihen, ennen kuin edes kuule kanteluita siitä. (Kess & Kähönen 2009, 48–49.)

Jos esimerkiksi työntekijä tulee kertomaan esihenkilölle, että hän kokee kiusaamista tai häirintää työpaikalla, esihenkilön on otettava asia vakavasti ja välittömästi aloitettava asian selvittäminen ja epäkohdan ratkaiseminen. Joskus tapauksen selvittäminen voi tuntua esihenkilöstäkin hankalalta ja haastavalta. Tilanteen arvioinnissa kannattaakin käyttää esimerkiksi työterveyshuollon asiantuntijuutta tai luottamusmiehen tai työsuojeluvaltuutetun tukea. Tärkein toimenpide epäkohdan tullessa ilmi on heti tiedon saamisen jälkeen tilanteen ja tapahtumien puolueeton ja tarkka selvittäminen. Kuulla osapuolia aluksi erikseen ja tehdä muistiinpanot molempien osapuolten kuvaamasta tilanteesta, jonka jälkeen pitää yhteinen palaveri, jossa laaditaan muistio tai yhteinen sopimus, jonka molemmat osapuolet allekirjoittavat. Sopimusta on noudatettava ja esimiehen tehtävänä on valvoa, että sopimusta ei rikota ja kaikki sujuu, niin kuin on sovittu. Jos sopimusta ja neuvoja ei noudateta, on esihenkilöllä työnjohto-oikeuden mukaan lupa ryhtyä kurinpitotoimiin: järjestää häiritsijälle vakava keskustelu, toisinaan häirinnästä voi seurata varoitus ja erittäin räikeistä häirintätapauksista tai sääntöjen noudattamattomuudesta jopa irtisanomisperuste.

On todella tärkeää, että molempia osapuolia kohdellaan tasapuolisesti selvittelyjen aikana ja esihenkilön on toimittava johdonmukaisesti tilanteessa, kuin tilanteessa. Jos esihenkilö ei lopeta tai puutu tarpeeksi häirintään ja työntekijän fyysinen tai henkinen terveys kärsii prosessin vain jatkuessa, esihenkilön voidaan katsoa syyllistyneen työturvallisuuden laiminlyömiseen tai jopa työturvallisuusrikkokseen. (Havunen & Lavikkala 2010, 114–115.)

Työturvallisuuslain 2 luvun 9 §:ssä sanotaan seuraavaa:

Työnantajalla on oltava turvallisuuden ja terveellisyysedistämiseksi ja työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi tarpeellista toimintaa varten ohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset (työsuojelun toimintaohjelma). Toimintaohjelmasta johdettavat tavoitteet turvallisuuden ja terveellisyysedistämiseksi

miseksi sekä työkyvyn ylläpitämiseksi on otettava huomioon työpaikan kehittämistoiminnassa ja suunnittelussa ja niitä on käsiteltävä työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa. (Työturvallisuuslaki 2020.)

Yrityksen, jolla on työntekijöitä, tulee työturvallisuuslain mukaan laatia toimintaohjelma työsuojelusta ja ylläpitää sitä. Velvollisuudessa ei ole määritelty työntekijöiden minimäärää, vaan jopa pienillä työpaikoilla tulee laatia toimintaohjelma. Toimintaohjelmassa ei ole välttämättä laadittu kohtaa työpaikkakiusaamisen ehkäisemiseksi, mutta siihen on voitu sisällyttää henkinen työsuojelu kohta. Henkiin työsuojaan voi kuulua esimerkiksi työilmapiiri, työyhteisön sisäisen häirinnän ehkäiseminen, joka yleensä mielletään työpaikkakiusaamiseksi, työyhteisön ulkoisen häirinnän ehkäiseminen, yksittäisen häirintätapauksen selvittäminen ja ratkaisukeinot, sekä sanktioprosessit. (Kess & Kähönen 2009, 52.)

### 3 TUTKIMUS JA SEN TOTEUTTAMINEN

#### 3.1 Taustatietoja

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli yritys, joka on suuri ravintola- sekä majoituspalveluiden työllistäjä Suomessa. Yrityksen palveluksessa on majoituspalveluiden työntekijöitä ympäri Suomen, sekä ravintolapalveluiden työntekijöitä Uudellamaalla, Pirkanmaalla, Pohjois-Pohjanmaalla, sekä Pohjanmaalla. Kyselyssä selvitettiin: kokevatko yrityksen työntekijät häirintää tai epäasiallista kohtelua, kuinka paljon häirintää koetaan ja kenen toimesta, miten häirintään ja epäasialliseen kohteluun on puututtu, ja miten yritys on neuvonut työntekijöitään toimimaan, jos he kohtaavat häirintää tai epäkohtia työpaikallaan.

Yrityksessä on kaikenlaiseen häirintään ja epäasialliseen kohteluun nollatoleranssi. Lisäksi jokaisella työntekijällä on oikeus olla työssään joutumatta häirinnän kohteeksi. Työnantajan edustajana esihenkilön on välittömästi puututtava häirintään tai epäasialliseen kohteluun, sitä havaitessaan. Häirinnän lopettamiseksi on sen kohteeksi joutuneen välittömästi ilmaistava häiritsijälle, että käytös ei ole hyväksyttävää ja häirinnän on loputtava heti. Mikäli häirintä tästä huolimatta jatkuu, häirinnän kohteeksi joutuneen on otettava asia avoimesti esille oman esihenkilön, tämän esihenkilön, henkilöstöammattilaisen tai työterveyden tai työsuojeluhenkilökunnan kanssa. Tämä on välttämätöntä, jotta työnantaja pystyy tehokkaasti ja välittömästi puuttumaan asiaan.

Yrityksessä on käytössä työpaikkakiusaamisen ratkaisumalli. Työpaikkakiusaamisen ratkaisumalli on yrityksen emoyhtiön yhteinen toimintamalli, jonka tarkoituksena on antaa työvälineet työpaikkakiusaamisen ehkäisemiselle ja kiusaamiseen puuttumiselle. Yrityksessä ei hyväksytä minkäänlaista työpaikkakiusaamista ja jos sellaista havaitaan, siihen tulee puuttua heti. Jos kiusaamista tapahtuu työpaikalla, tulee ottaa yhteyttä ensisijaisesti esihenkilöön. Tarvittaessa voi kääntyä työsuojeluvaltuutetun, luottamusmiehen tai työterveyshoitajan puoleen. (Siljamäki 2021.)

### 3.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui monimenetelmäinen kyselytutkimus, jossa kyselyn tuloksia on analysoitu kvantitatiivisin keinoin tulkitsemalla tuloksia tilastoiden ja numeroiden avulla ja toteutettu myös laadullista sisällönanalyysia. Tällä menetelmällä saatiin kartoitettua hyvin vallalla olevaa tilannetta.

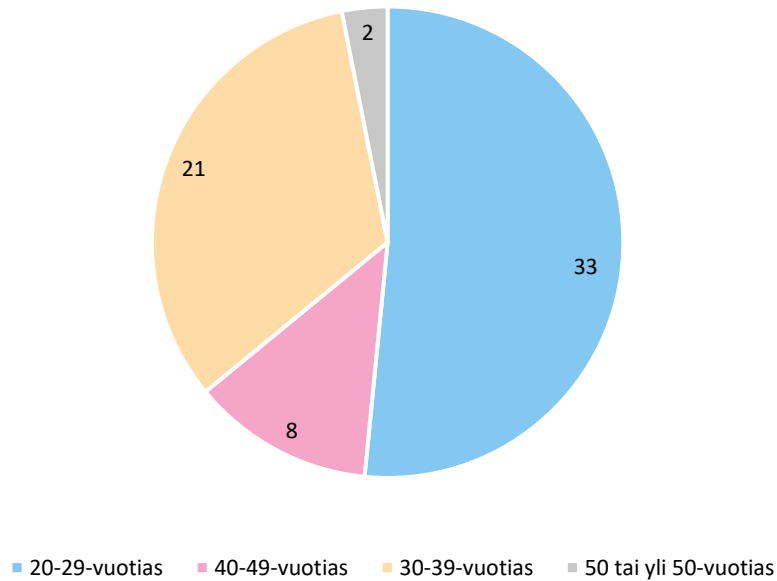
Tutkimuksen oli tarkoitus vastata seuraaviin pääkysymyksiin: kokevatko yrityksen työntekijät häirintää tai epäasiallista kohtelua, kenen toimesta häirintää koetaan ja miten häirintään ja epäasialliseen kohteluun on puututtu esimerkiksi esimiestasolla. Yritys työllistää noin tuhat henkilöä ja henkilöstöstä kyselyyn vastasi 64. Osa työntekijöistä on alhaisen kysynnän takia lomautettuna, joten vastausprosentti jäi hieman toivottua alhaisemmaksi, mutta tälläkin saatiin mielenkiintoista ja tärkeää tietoa henkilöstön mahdollisista häirinnän kokemuksista.

Kysely toteutettiin Tampereen ammattikorkeakoulun e-lomake editorilla ja kyselyn linkkiä jaettiin yrityksen sisäisen viestinnän sovelluksen kanavilla.

### 3.3 Tulokset

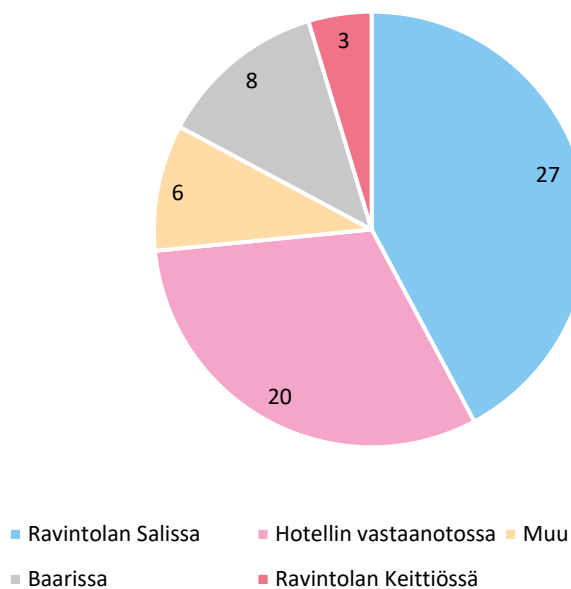
Verkkokyselyn ensimmäisissä kysymyksissä kartoitettiin vastaajien taustatietoja: sukupuolta, asuinpaikkaa, ikää, työskentelyosastoa ja asemaa työpaikalla.

Verkkokyselyyn vastasi 64 henkilöä, 49 naista ja 15 miestä. Muun sukupuolisia ei vastannut kyselyyn, vaikka se oli vastausvaihtoehtona sukupuolen kohdalla. Maakunnittain vastaukset jakaantuivat seuraavasti. Suurin osa vastauksista saatiin Pirkanmaalta eli 39 vastausta. Seuraavaksi eniten vastauksia saatiin Uudeltamaalta kaksikymmentä vastausta, Pohjois-Pohjanmaalta kolme vastausta ja Pohjanmaalta kaksi vastausta.



KUVIO 1. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma (n=64)

Kyselyyn vastanneista 33 henkilöä oli 20-29 vuotiaita, 21 oli 30-39 vuotiaita, kahdeksan oli 40-49 vuotiaita ja kaksi 50 tai yli 50 vuotiaita (kuvio 1).



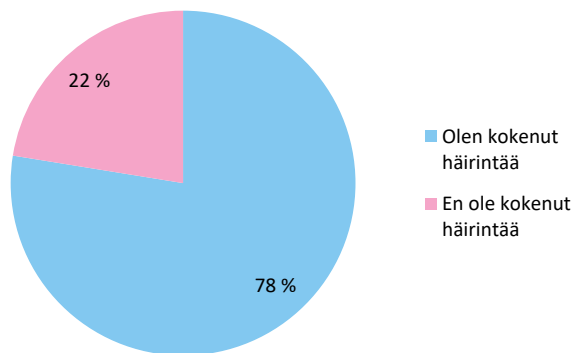
KUVIO 2. Kyselyyn vastanneiden työskentely osastoittain (n=64)

Kyselyyn vastanneista 27 työskenteli ravintolan salissa, 20 hotellin vastaanotossa, kahdeksan baarissa, kolme ravintolan keittiössä ja kuusi muualla. Muu vaihtoehtoon vastanneista neljä henkilöä työskenteli juhla- ja kokouspalveluissa,



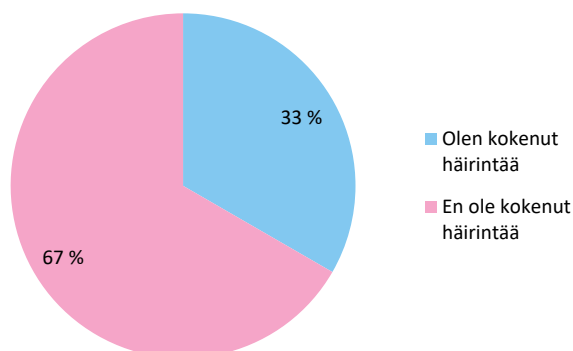
yksi henkilö tukitoiminnoissa ja yksi henkilö työskenteli sekä ravintolan salissa että hotellin vastaanotossa (kuvio 2).

Kyselyssä selvitettiin seuraavana vastaajan asemaa työpaikalla. 37 vastanneista oli työntekijöitä, kaksikymmentä oli palvelupäälliköitä ja seitsemän oli osaston esihenkilöitä. Palvelupäälliköllä tarkoitetaan vuoropäällikköä, jonka tärkein tehtävä on vuoron johtaminen. Osaston esihenkilöllä taas tarkoitetaan esimerkiksi ravintolapäällikköä tai keittiöpäällikköä, joka on vastuussa omasta osastostaan.



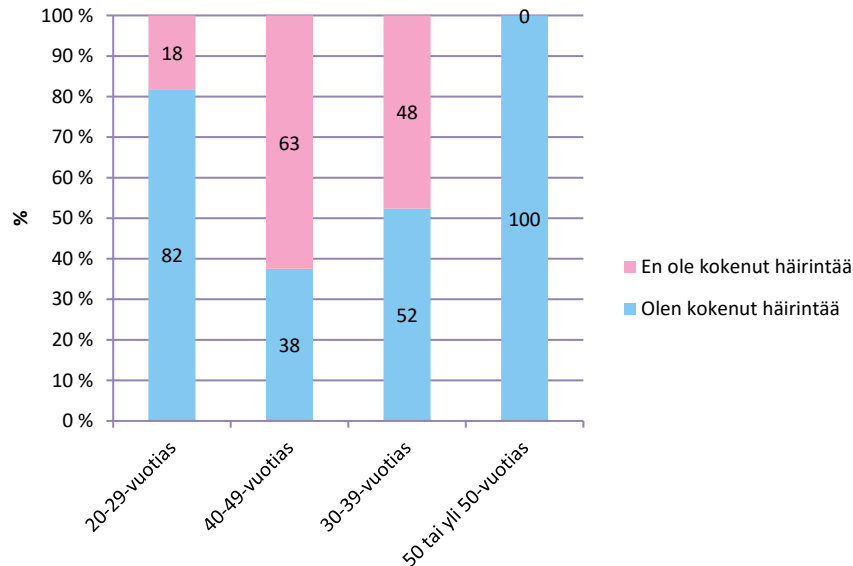
KUVIO 3. Häirinnän kokeminen työpaikalla naiset (n=49)

78 % naisista oli kokenut häirintää tai epäasiallista kohtelua työpaikallaan ja 22 % naisista ei ollut kokenut häirintää tai epäasiallista kohtelua työpaikallaan (kuvio 3).



KUVIO 4. Häirinnän kokeminen työpaikalla miehet (n=15)

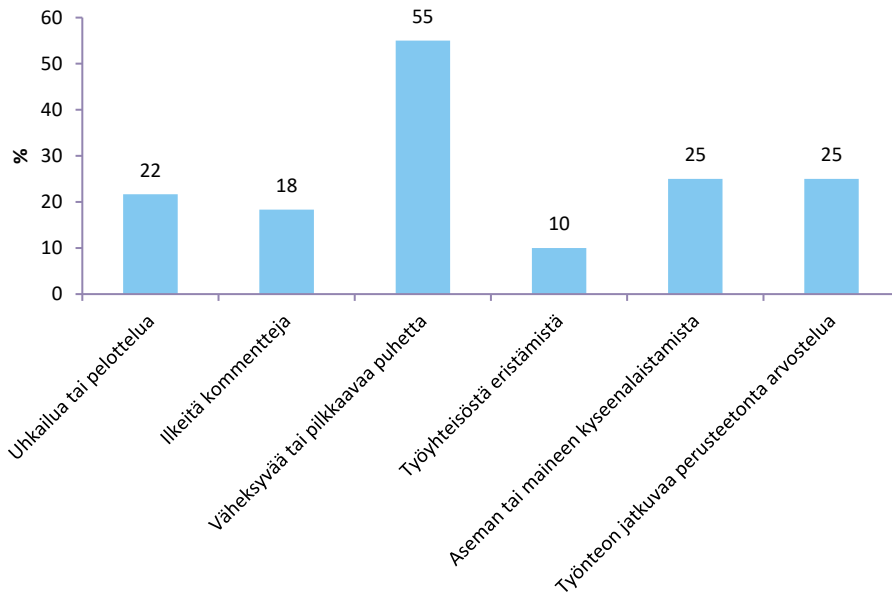
33 % miehistä oli kokenut häirintää tai epäasiallista kohtelua työpaikallaan ja 67 % miehistä ei ollut kokenut häirintää tai epäasiallista kohtelua työpaikallaan (kuvio 4).



KUVIO 5. Häirinnän kokeminen ja vastaajan ikäryhmä (n=64)

20-29-vuotiaista häirintää oli kokenut 82 % (vastaajien lukumäärä 33), 30-39-vuotiaista häirintää oli kokenut 52 % (vastaajien lukumäärä 21), 40-49-vuotiaista häirintää oli kokenut 38 % (vastaajien lukumäärä 8) ja ikäryhmästä 50 tai yli 50-vuotiaista, jokainen oli kokenut häirintää. Heitä tosin oli kaksi vastaajaa. (kuvio 5).

Kyselyyn vastanneista 33 % oli kokenut syrjintää koskien ikäänsä, 33 % sukupuoltaan ja 3 % seksuaalista suuntautumistaan. 31 % vastaajista on jättänyt tämän kohdan tyhjäksi kyselyssä. Vastaaja pystyi valitsemaan tässä kysymyksessä useamman vastausvaihtoehdon. Prosenttiosuuksien laskuun on huomioitu, myös vastaajat, jotka eivät ole kokeneet syrjintää.



KUVIO 6. Millaista epäasiallista kohtelua vastaajat olivat kokeneet työpaikallaan (n=64)

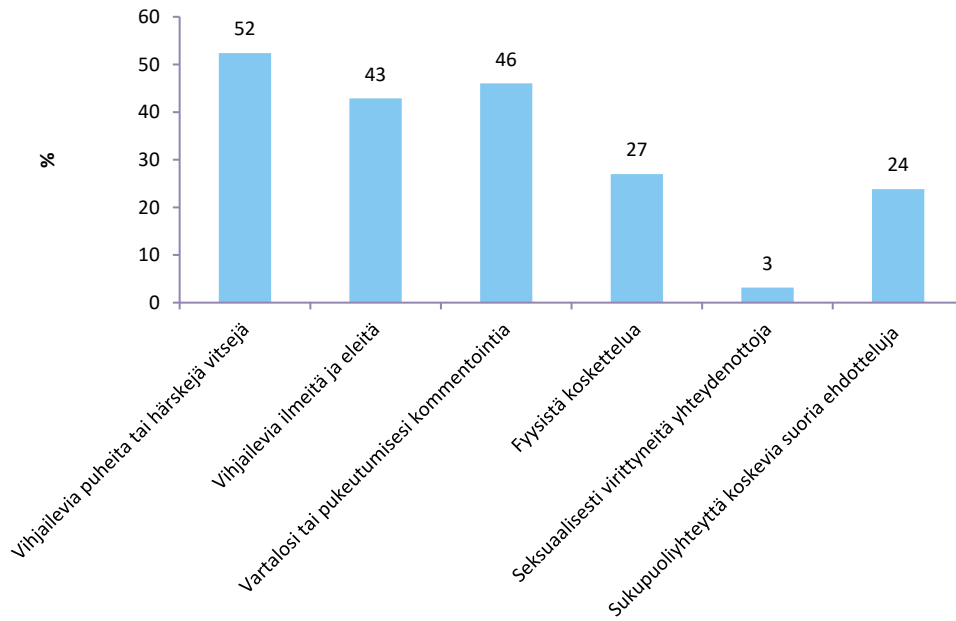
22 % kyselyyn vastanneista oli kokenut uhkailua tai pelottelua, 18 % oli saanut kuulla ilkeitä kommentteja ja 55 % väheksyvää tai pilkkaavaa puhetta. Vastaajista 10 %:n mainetta tai asemaa oli kyseenalaistettu ja 25 %:n työntekoon oli jatkuvasti ja perusteettomasti puututtu. Kukaan vastaajista ei ollut kokenut fyysistä väkivaltaa. Tässä kysymyksessä vastaajat saivat valita useamman vastausvaihtoehdon kysymykseen. Prosenttiosuuksien laskuun on huomioitu, myös vastaajat, jotka eivät ole kokeneet häirintää. Kysymyksessä oli avoin kohta, jossa sai perustella epäasiallisen kohtelun kokemuksia (kuvio 6).

Avoimessa kohdassa esiin nousi seuraavia asioita:

Noustessa palvelupäälliköksi työntekijästä, olen joutunut todistelemaan osaamistaan toisille osastoille enemmän, kuin omalle osastolleni. Tämän myötä saanut kuulla vähättelyä. Puheet ja uhkailu asiakkaiden puolelta. (Nainen, Uusimaa)

Ulkomaalaisen, asiakaspalautteita tahkoavan asiakkaan vähättelyä minusta ja kaikesta mitä sanon, myös mitä kerron työsuojeluvaltuutettuna. Lihomistani on arvosteltu. (Nainen, Uusimaa)

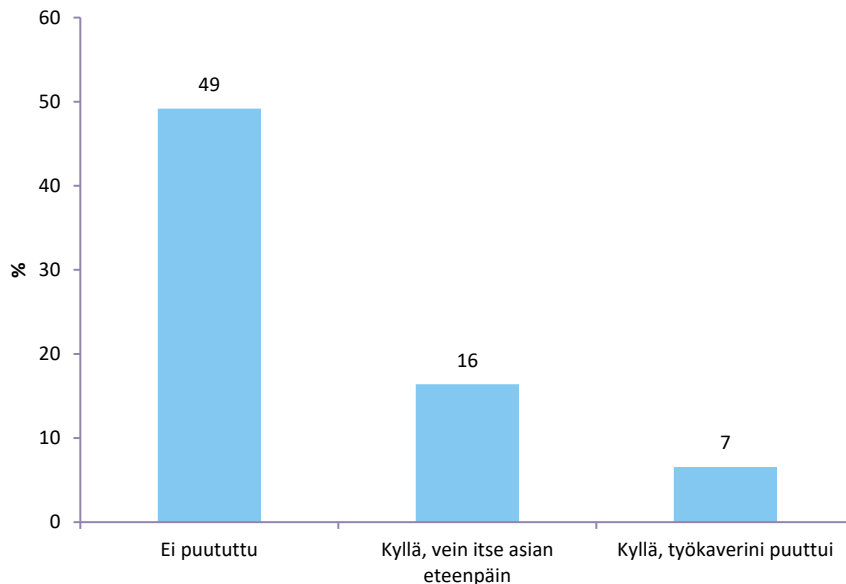
Jotain muuta-kohtaan oli vastannut 2 henkilöä ja molemmat olivat kokeneet seksuaalista häirintää.



KUVIO 7. Seksuaalisen häirinnän kokeminen työpaikalla (n=63)

52 % vastaajista oli kohdannut työpaikallaan vihjailevia puheita tai härskejä vitsejä, 43 % vastaajista taas vihjailevia ilmeitä ja eleitä. 46 %:n vartaloa tai pukeutumista on kommentoitu, 27 % oli saanut osakseen fyysistä koskettelua ja 24 % sukupuoliyhteyttä tai seksiä koskevia vihjailuja, sekä 3 %:a seksuaalisesti virittyneitä viestejä, puheluita tai sähköposteja. Raiskausta tai se yritystä ei ole kokenut kukaan kysymykseen vastanneista. Tässä kysymyksessä vastaajat saivat valita useamman vastausvaihtoehdon kysymykseen (kuvio 7).

Kyselyssä oli kysymys, kenen toimesta vastaajat olivat kokeneet häirintää. 57 % vastaajista oli kokenut häirintää asiakkaan toimesta, 25 % työkaverin ja 19 % esihenkilön.



KUVIO 8. Miten kokemaasi häirintään oli puututtu (n=61)

49 % kyselyyn vastanneista henkilöistä kertoi, että heidän kokemaansa häirintään ei puututtu millään tavalla. 16 % vastaajista vei tapauksen itse eteenpäin ja 7 %:n työkaveri puuttui heidän kokemaan häirintäänsä. Prosenttiluvut on laskettu vastaajista, jotka olivat kokeneet häirintää (kuvio 8).

Avoimessa kohdassa esiin nousi seuraavia huomioita:

En ole kertonut asiasta eteenpäin, koska se ei ollut ns. traumatisoivaa. (Nainen, Uusimaa)

Tilanteeseen on puututtu, jos olen pyytänyt järjestyksenvalvojan poistamaan asiakkaan ravintolan tiloista. Useimmiten tiukka asiakkaan ”oientaminen” riittää. Nämä tilanteet ovat valitettavasti ”arkipäivää” humaltuneiden asiakkaiden seurassa. Jos vakavampaa tapahtuisi, voisin tilanteen eteenpäin. (Nainen, Uusimaa)

Kysymykseen vastanneista moni mainitsi, että järjestyksenvalvojaa on pyydetty paikalle poistamaan häiritsevästi käyttäytyvä asiakas. Kolme vastaajaa ei ollut puuttunut asiakkaan käyttöön, jos kuulee silloin tällöin härskejä vitsejä asiakailta, koska ne ovat melko yleisiä ja jos häiritseminen ei jatku siitä pidemmälle tai tunnu itsestään kiusalliselta.

Olen itse asiakkaalle huomauttanut asiakkaalle asiattomasta käytöksestä. Mutta en ole kokenut, että työnantajan pitäisi asiaan puuttua. (Nainen, Pohjanmaa)

Häirintä ollut usein yksilökohtaista joiltain harvoilta, joten en kokenut tarvitsevani siihen muiden apua. (Nainen, Pirkanmaa)

Ei suuremmin ole ohjeistettu. Toki jos minuun itseeni kohdistuu sellaista mitä en siedä, pyydän asiakasta näitisti, mutta jämpästi lopettamaan. Tämän pidemmälle ei ole tarvinnut minun ikinä mennä. Jos vaikuttaa sieltä, että ns. herkempi työntekijä kokee jonkun tilanteen selkeästi ahdistavana, niin puutun tilanteeseen saman tein. Jos tilanne näyttää siltä, että työntekijä on jutussa mukana ja pärjää tilanteessa, käyn keskustelun hänen kanssaan tilanteen jälkeen, että onko kaikki ok, miten hän koki tilanteen. (Mies, Pirkanmaa)

Tilanne, jossa lihomistani arvosteltiin, eteni työkaverini kautta molemmille esihenkilöille ravintolassamme. Työntekijä, joka arvosteli ja koski minua, oli ekstra eikä tullut enää meille töihin. Myös hänen henkilöstövuokrausyritys otti asian vakavasti. (Nainen, Uusimaa)

Kerroin yhdestä tapauksesta, kuitenkin vasta sen jälkeen kun esihenkilö oli irtisanottu muista syistä. Häpesin asiaa enkä uskaltanut kertoa siitä heti. (Nainen, Uusimaa)

Kysymykseen: "Häirintään puuttuminen, kun kyseessä on asiakkaan toimesta tapahtuva häirintä", vastasi 37 kyselyyn osallistuneista. Kysymykseen vastanneista henkilöistä 41 % on ollut tilanteessa, jossa asiakkaan toimesta tapahtuvaan käytökseen on puututtu. Kysymyksessä sai perustella vastausta. Vastauksissa toistui, että on itse huomauttanut huonosti käyttäytyvälle asiakkaalle tai työkaveri on huomauttanut. Moni mainitsi myös jälleen, että järjestyksenvalvoja tai virkavalta on käynyt poistamassa häiriköivän asiakkaan. 59 % kysymykseen vastanneista kertoi, että asiakkaan toimesta tapahtuvaan häirintään ei olla puututtu. Syynä oli usein nopeasti ohimenevä tilanne, oma hämmennys tilanteessa tai *"on normaalia että meillä käy raskaita, ehdottelevia henkilöitä"*.

Kysymykseen: Puututtiinko työkaverin toimesta tapahtuvaan häirintään? Vastasi 18 kyselyyn osallistuneista. 67 % tapauksista ei puututtu ja 33 % on puututtu. Vastaajat perustelivat vastauksia, että häirintä oli tapahtunut vapaa-ajalla, jolloin siihen ei puututtu tai *"Vanhemmat kollegat nyt vain ovat sellaisia"*.

Kohtaan oletko kokenut häirintää esihenkilön toimesta ja miten häirintään puututtiin vastasi 11 henkilöä, joista kymmeneen ei ollut puututtu ja yhteen oli. Perusteluja ei ollut.

Kysymykseen: Tiedätkö onko joku muu työpaikallasi kokenut häirintää? Vastasivat kaikki kyselyyn osallistuneet. Kysymykseen vastanneista 66 % tiesi jonkun, joka on kokenut työpaikallaan häirintää. 33 % ei ollut tietoinen muiden kokemasta häirinnästä.

Kyselyssä oli jatkokysymys miten häirintä ilmeni, jos oli vastannut, että tiesi jonkun kuka oli kokenut häirintää. Suurin osa vastauksista koski häirintää, joka tuli asiakkailta. Häirintä ilmeni vihjailuina, härskeinä vitseinä, suorina ehdotuksina ja kosketteluna.

Kysymyksen avoimessa kohdassa esiin nousi seuraavia asioita:

Työkaveri kertoi, lupasin olla kertomatta eteenpäin. Mutta ilmoitin välittömästi eteenpäin. En halunnut hänelle samaa piinaa jossa olin itse ollut. (Mies, Pirkanmaa.)

Ehdottelua "monelta työt loppuu", "lähdetkö kahville/jatkoille/tuutko viereen yöksi" yms. Työttelyä yms. "pyydä esihenkilö paikalle, kun et tiedä kuitenkaan" -tyyppistä vähättelyä. (Nainen, Uusimaa)

Asiakkaat heittävät usein vihjailevia "vitsejä" nuorille tarjoilijoille. (Nainen, Uusimaa.)

Kehityskeskustelussa alainen kertoi asiakkaasta, joka oli useana iltana ehdotellut kaikenlaista ja hän oli turvautunut työkaveriin, joka oli kyydinnyt autolla hänet kotiin kyseisinä päivinä. Kehotin työntekijää kertomaan esimiehille, jos häirintä jatkuu ja kerroin, että asiattoman käytöksen puolesta asiakkaalle voi kertoa, että ei ole tervetullut asiakkaaksi. Tarvittaessa vartija avuksi ja mahdollisesti virkavaltaan yhteys. Lisäksi järjestimme vuorot uusiksi, ettei tarvitse tuntea turvattomuutta. (Mies, Pohjois-Pohjanmaa)

Kyselyn viimeisessä kysymyksessä kysyttiin, kuinka vastaajaa on ohjeistettu työpaikalla toimimaan, jos kokee häirintää tai epäasiallista kohtelua työpaikalla. Kyseessä oli avoin kysymys, johon vastasi 60 kyselyyn vastanneista henkilöistä. 55 % vastanneista oli saanut ohjeistuksen, jossa häirintää tai epäasiallista kohtelua kohdatessaan tulee ottaa yhteys esihenkilöön tai vuoron esihenkilöön. 20 % kysymykseen vastanneista eivät olleet saaneet ohjeita miten toimia, jos kokisivat

häirintää tai epäasiallista kohtelua. Moni mainitsi keskustelewansa tilanteesta työ-kaverin tai esimiehen kanssa, jos tilanteeseen pitäisi puuttua tai se jäisi vaivaa-maan jälkikäteen.

Moni oli vastannut, että häirintää tai epäasiallista kohtelua ei pidä sietää ja on ohjeistettu, että työpaikalla on näiden suhteen nollatoleranssi. Vastaajat olivat tietoisia myös siitä, että työsuojeluvaltuutettu, sekä yrityksen henkilöstöhallinnolta voi kysyä apua tällaisissa tilanteissa. Häiriköivien asiakkaiden kohdalla voi pyytää järjestyksenvalvojaa poistamaan huonosti käyttäytyvä asiakas työpaikan tiloista.

Avoimessa kohdassa esiin nousi seuraavia huomioita:

Ei jätetä asiaa huomiotta ja toimitaan/puututaan siihen. Vakavissa tapauk-sissa viranomaiset mukaan, esimies ja luottamushenkilö mukaan jo vähäi-semmissäkin tapauksissa. (Mies, Pirkanmaa)

Tilanteesta riippuen olemaan yhteydessä esimiehiin tai työsuojeluvaltuutet-tuun. Tarvittaessa hakea apua kaverilta tai hälyttää vartija ja työterveys-huolto auttaa jälkipuinnissa. (Nainen, Pirkanmaa)

Asiasta voi keskustella luottamuksellisesti esimiesten tai työsuojeluvaltuu-tetun kanssa. (Nainen, Pohjanmaa)

Turvallinen etäisyys asiakkaaseen. Tilanteesta riippuen, kollega niin fyy-siseksi kuin henkiseksi tueksi, tarvittaessa ilmoitus esimiehelle, tai turvail-moitus. (Nainen, Uusimaa)



## 4 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

### 4.1 Pohdinta

Tutkimus vastasi pääkysymyksiin kokivatko tarkastelun kohteena olevan yrityksen majoitus- ja ravintolatyöntekijät häirintää tai epäasiallista kohtelua, minkälaista häirintä on, kenen toimesta se tapahtuu ja miten siihen on puututtu. Tutkimuksen validiteetti on hyvä ja tulokset saatiin hyvin käsiteltyä. Tutkimusmenetelmän valinta oli onnistunut, sillä kyselyllä saatiin vastaukset tutkimusongelmiin ja kyselyn kysymykset olivat kohderyhmälle sopivia.

Tutkimuksessa lähdettiin selvittämään työntekijöiden mahdollisia häirinnän kokemuksia. Naisista häirintää oli kokenut 78 % ja miehistä 33 %. Häirinnän kokemukset olivat usein sanallisia ja liittyivät esimerkiksi väheksyvään tai pilkkaavaan puheeseen tai työnteon perusteettomaan arvosteluun. Uhkailua ja pelottelua oli myös koettu. Eniten syrjintää oli koettu liittyen ikään tai sukupuoleen. Seksuaalinen häirintä ilmeni useasti vihjailevilla puheilla tai vitseillä. 46 % vastaajista kertoi, että heidän ulkonäköään tai vartaloaan oli kommentoitu. Myös vihjailevat ilmeet ja eleet, sekä suora seksin ehdottaminen nousi esille vastauksissa.

Samasta aiheesta on aiemmin tehty tutkimuksia ja tietyt samat teemat toistuivat tuloksissa. Naiset kokivat enemmän häirintää, kuin miehet. Nuori ikä altistaa häirinnälle. Palvelualojen ammattiliiton vuonna 2020 toteuttamassa tutkimuksessa ja opinnäytetyöni kyselyssä alle 30-vuotiaat kokivat enemmän häirintää verrattuna vanhempiin kollegoihinsa. Palvelualojen ammattiliiton tutkimuksessa alle 25-vuotiaista työntekijöistä jopa 70 % on kokenut seksuaalista häirintää työpäikällään ja kaikista kyselyyn vastanneista seksuaalista häirintää on kokenut 54 %. (PAM, 2020).

55 % tutkimukseni kyselyyn vastanneista kertoi, että häirintää kokiessaan heitä on ohjeistettu kertomaan esihenkilölle ja häirintää ei pidä sietää. Toisaalta esiin nousi, myös kommentteja, että raskaat asiakkaat ovat normaaleja ja joitakin asiointia pitää vaan sietää. Työkaverit olivat tärkeä tuki häirintä tilanteissa ja tilanteiden jälkipuinneissa. Monen työkaveri oli myös puuttunut tilanteeseen kollegansa

kohdatessaan häirintää. Vaikka palvelualan työntekijöihin kohdistuva häirintä on ollut paljon tapetilla viime aikoina, tuntuu kuitenkin siltä, että häirintä on meillä rakenteissa ja monet työntekijät ovat edelleen sitä mieltä, että epäasiallista kohtelua pitää tiettyjen rajojen sisällä vain sietää. Mikä on melko surullista, sillä mielestäni kaikilla työntekijöillä pitäisi olla oikeus häirintävapaaseen työympäristöön.

Tutkimuksen reliabiliteetti on hyvä ja uskoisin, että samankaltaisia tuloksia saataisiin, jos tutkimus toistettaisiin, sillä aihetta on tutkittu paljon ja tulokset ovat olleet samankaltaisia. Esimerkiksi, kun vertaa omaa tutkimustani ja Palvelualojen ammattiliiton teettämää, samoja tuloksia oli havaittavissa. Oma tutkimukseni rajoittui vain tietyn yrityksen sisällä työskenteleville, mutta tutkimusta voisi laajentaa esimerkiksi ammattiliiton jäsenille tai ravintolatyöntekijöiden sosiaalisen median ryhmiin. Jos tutkimusta haluaisi jatkaa tai viedä eteenpäin, mielenkiintoista olisi tehdä jatkotutkimuksia: miten ihmisen luonteen piirteet tai kasvuympäristö vaikuttavat siihen mitä henkilö luokittelee häirinnäksi tai vaikuttaako henkilön ikä koetun häirinnän laatuun. Mielenkiintoista olisi myös tutkia puututaanko naisten kokemaan häirintään enemmän, kuin miesten. Monesti työelämässä kuulee, kuinka esimerkiksi nuoret miehet vähättelevät kokemaansa häirintää ja eivät uskalla viedä asiaa eteenpäin. Eräässä työpaikassa nuori mies vältteli tietoisesti aamupalavuoroa tekevää vanhempaa naista, joka aina kyseisen nuoren miehen nähdessään tuli juttelemaan ja puristamaan tätä takapuolesta.

Tutkimuksesta ilmeni, että suurin osa työpaikalla tapahtuvasta häirinnästä tulee asiakkaan toimesta (57 %). Kuitenkin työkavereidenkin toimesta häirintää koetaan. Alkuvuodesta 2021 ravintola-alalla ja keskustelupalstoilla kuohui, kun julkisuudestakin tuttu kokki Kari Aihinen oli avannut sanaisen arkkunsa” – *On nämä kaikki saatanan metoo-hommat ja mies-nais-keskustelut. Liikennemerkitkin on muuttuneet. Sukupuolesta jos menet jotain sanomaan, niin joku aina loukkaantuu. Maailmasta on tullut niin herkkä ja varovainen. Ei enää uskalla sanoa mitään. Se mua ärsyttää.*” Aihinen valitteli myös sitä, että ravintola-alalla vallalla ollut roisi huumorikin on laimentunut. (Apu, 2021.)

Aihisen kommentit ja siitä syntynyt myrsky sosiaalisessa mediassa saivat aikaan hyvin hedelmällistä keskustelua seuraamissani ravintolatyöntekijöille tarkoite-

tuissa Facebook ryhmissä. Monet avasivat kokemaansa häirintää, mutta myönsivät, että rivo huumori on vallalla oleva ilmiö ravintola-alalla. Yllättävintä oli, että monet vähättelivät toistensa kokemuksia häirinnästä. Oli muutenkin huolestuttavaa, kuinka syvällä yhteiskunnan rakenteissa esimerkiksi naisviha ja sukupuolitunut syrjintä on. Monissa keskusteluissa varsinkin naiset sietivät itse törkeää käytöstä ja alentavia vitsejä sekä kommentteja, eivätkä huomanneet siinä mitään erikoista ja kehottivat muita samaa sukupuolta olevia kollegoita vain sietämään, olemaan, kuin yksi miehistä tai lakata olemasta herkkänahkaisia. Onneksi muutkin ihmiset, kuin vain minä näkivät tämän ongelmallisena. Keskustelussa nostettiin esiin, että jos aina vaietaan epäkohdista ja siedetään epäasiallista kohtelua, maailma ei muutu koskaan ja seksistisistä rakenteista ei päästä eroon.

Ina Mikkolan Tilipäivässä puhuttiin palvelualojen omasta #metoo-kampanjasta, jossa palvelualan työntekijät saivat tuoda omia häirinnän kokemuksiaan julki. Auttaisiko tämä herättämään keskustelua ja muuttamaan yhteiskuntamme rakenteita, sekä suhtautumista häirintään? Olen miettinyt useasti, että mikä oikeuttaa asiakkaan huonon käytöksen asiakaspalvelijaa kohtaan. Monet kohtaamani häiritsevät miesasiakkaat ovat olleet jo siinä iässä, että heillä on monilla ollut jo varmasti omia lapsia ja mietin, että mitä he itse ajattelisivat siitä, että vanhempi mies vihjailisi omalle tyttärelleen, hänen työpaikallaan.

Miksi kuitenkin jatkuvaa tehokkuutta vaativassa yhteiskunnassamme ei ole otettu huomioon, kun työtehoa yritetään lisätä työntekijöiden kustannuksella, ongelmat alkavat. Esimerkiksi asiakaspalvelu kärsii liiallisesta paineesta tai työntekijät, jotka voivat huonosti, eivät ole yhtä tuottavia, kuin hyvinvoivat ja motivoituneet työntekijät. 90-luvun lamasta asti suuret organisaatiomuutokset ovat kurittaneet palkansaajien työelämää ja lisänneet sen muutoksia. Lama aiheutti valtavan taloudellisen kriisin, josta kumpusivat epävarmuus, massatyöttömyys ja monet rakenteelliset muutokset. Epävarmuuden ja epäoikeudenmukaisuuden kokemukset purkautuvat erilaisina ihmissuhdeongelmina edelleen tänäkin päivänä työelämässä. Nämä eivät kuitenkaan yksin selitä sitä miksi työolosuhteet ovat huonontuneet vaan siihen vaikuttavat myös työelämässä lisääntynyt kilpailu, organisaatiomuutokset, kansainvälisen talouden rakennemuutos, globalisaatio ja se, että maailma muuttuu nopealla tahdilla ja moni ei pysy siinä mukana. (Kess & Kähönen 2009, 2.)

Edellä mainitut tekijät saattavat vielä näinä päivinä vaikuttaa siihen minkä takia joku henkilö joutuu työpaikalla kiusatuksi. Miksi asiaan on kuitenkin vaikea puuttua? Edelleen työpaikkakiusaamistapauksia katsotaan monessa työpaikassa läpi sormien, vaikka esihenkilöllä on velvollisuus puuttua epäkohtiin ja jos esihenkilö ei puutu häntä voidaan syyttää työsuojelu rikkomuksesta (Havunen & Lavikkala 2010, 114–115). Tämä aihe voisi olla myös laajemman jatkotutkimuksen aihe.

## 4.2 Johtopäätökset

Tutkimuksen tekeminen oli mielenkiintoista ja aihe oli minulle tärkeä. Yritys sai tärkeää tietoa työntekijöiden mahdollisista häirinnän kokemuksista ja siitä millainen kuva työntekijöillä on häirintään puuttumisesta ja sen ehkäisystä. Esimerkiksi 20 % kyselyyn vastaajista ei tiennyt miten kuuluu menetellä, jos kokee työpaikalla häirintää tai epäasiallista kohtelua, joten yritys voisi tulevaisuudessa panostaa tähän esimerkiksi kouluttamalla esihenkilöitä informoimaan alaisiaan tästä asiasta ja kertoa, että yrityksessä on nollatoleranssi häirintään.

Vaikka huumori työpaikalla olisikin alatyylisiä ja vihjailevaa esihenkilön vastuulla on kuitenkin lähtökohtaisesti varmistaa, että kaikilla on turvallinen ja häirintä vapaa työympäristö. Esihenkilö voi yhdessä työntekijöiden kanssa laatia työpaikalle pelisäännöt, joita kaikki sitoutuvat noudattamaan. (Havunen & Lavikkala 2010, 114.) Esihenkilön kannattaa myös kannustaa työntekijöitä avoimeen keskusteluun ja pyytää jokaista miettimään missä omat rajat esimerkiksi huumorin kanssa menevät. Jos rajoja ylitetään on hyvä kertoa, että käytös ei ole hyväksyttävää ja sen pitää loppua, niin jatkossa toinen tietää kunnioittaa asetettuja rajoja.

Asiakkaiden toimesta koettuun häirintään pitäisi voida puuttua paremmin, sillä sitä kokevat eniten melkein kaikki työntekijät ikään tai sukupuoleen katsomatta. Olisiko viimein aika luopua kulttuurista, missä asiakas on aina oikeassa, silloinkin kun asiakas on todella väärässä.

## LÄHTEET

Ahmad, A. 2020. When the Name Matters: An Experimental Investigation of Ethnic Discrimination in the Finnish Labor Market. *Sociological inquiry*. [Online] 90 (3), 468–496. Luettu: 5.12.2020.

DeSouza, E. 2010. *Praeger handbook on understanding and preventing workplace discrimination*. Santa Barbara, Calif: Praeger.

Hanhinen, H. Yle.fi uutiset. Me too -kampanja täytti somen – Seksuaalinen häirintä näkyy karuina lukuina jo koululaisten kyselyissä. Luettu: 1.10.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-9886385>

Hartikainen, V. 2021. Apu.fi artikkeli. Kari Aihinen: ”Maailmasta on tullut niin herkkä – ei enää uskalla sanoa mitään – se mua ärsyttää”. Luettu:15.3.2021. <https://www.apu.fi/artikkelit/tv-kokki-kari-aihin-puolustaa-lapsiaan-joita-kiusataan>

Havunen, R. & Lavikkala, A. 2010. *Ongelmia ratkaiseva esimies*. Helsinki. Talentum.

Kauppinen-Toropainen, K. & Purola, M. 2001. *Flirtti, häirintä, jännite: seksuaalinen ahdistelu työpaikalla*. Helsinki. Työterveyslaitos.

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

Kirk, J. & Miller M. 1986. *Reliability and Validity in Qualitative Research*. Newbury Park, CA: Sage Publications, Print.

Kopposela, J. 2005. *Työyhteisö sairastaa*. Saarijärvi.

Kröger, T. 2020. Yle.fi uutiset. 26-vuotias nainen saa osakseen rasismia vapaalla ja työssä – ei halua enää ruokakauppaan töihin: ”Kyllä se sattuu”. Luettu: 8.12.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11668828>

Martti, E. & Mäntymaa, E. & Pietarinen, E. 2019. Yle.fi uutiset. Suomalainen nimi on valtava etu Suomen työmarkkinoilla – tutkija lähetti tuhansia työhakemuksia eri nimillä ja tulokset hätkähdyttävät. Luettu: 3.10.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11023468>

Mikkola, I. 2020. Yle.fi uutiset. Seksuaalinen häirintä on asiakaspalvelijoille arkipäivää. Luettu: 23.10.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11602165>

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2014. *Menetetyn työpanoksen kustannukset*. Luettu: 3.3.2021. <https://stm.fi/menetetyn-tyopanoksen-kustannukset>

PAM, NU HRCT 2015, *Sexual harassment in private service sector*. Suomi. Luettu: 16.3.2021. <https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat->

[julkisessa-materiaalipankissa/tilastot-ja-tutkimukset/1250\\_a4\\_report\\_on\\_sexual\\_harassment\\_finsk\\_2018\\_web.pdf](#)

PAM. 2020. Häirintä asiakastyössä PAMin alojen ammateissa, Kysely Pamin jäsenille 2020. Luettu: 15.10.2020.

<https://www.pam.fi/wiki/seksuaalinen-hairinta-ja-vakivallan-uhka-2020-kysely-pamin-jasenille.html>

Pyykönen, M. 2017. Häirintä ja syrjintä työpaikalla. Helsinki. Edita.

Pyykönen, M. & Pyykönen, M. 2019. Seksuaalinen häirintä työpaikalla. Helsinki. Edita.

Siljamäki, A. HR-asiantuntija. Sähköpostiviesti, Luettu: 22.1.2021

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2016. Ohje häirinnän ja muun epäasiallisen kohtelun valvonnasta. Työsuojeluvalvonnan ohjeita 6/2016.

Tasa-arvolaki, 15.10.2020, SDK 695/2020, Helsinki. Luettu: 12.12.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609#P8d>

Tervo, E. 2020. Yle.fi uutiset. Natalia Salmela ja moni Ylen haastatteleva teekkarinainen pelkää puhua häirinnästä nimellään – "Opiskeluaikana pärjää, jos on hyvä jätkä", sanoo haastateltava. Luettu: 14.12.2020.

<https://yle.fi/uutiset/3-11681847>

The Woman Who Created #MeToo Long Before Hashtags, The New York times, 2017. Luettu: 15.03.2021. <https://www.nytimes.com/2017/10/20/us/me-too-movement-tarana-burke.html>

Työturvallisuuslaki, 8.10.2020, SDK 685/2020, Helsinki. Luettu: 15.10.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P8>

Vartia, M. Lahtinen, M. Joki, M. & Soini, S. 2008. Piinan loppu. Tampere. Työterveyslaitos.

Yhdenvertaisuuslaki, 01.01.2015; ks. L 1347/2014. Helsinki. Luettu: 23.11.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325#Pidp447826736>

Yhdenvertaisuusvaltuutettu n.d. Syrjintä ja yhdenvertaisuus. 2021. Luettu: 23.11.2020. <https://syrjinta.fi/syrjinta>

## LIITTEET

### Liite 1. Tutkimuksen kyselylomake

1 (3)

**Majoitus- ja ravintolatyöntekijöiden kokema häirintä yrityksessä X 2020**

Tällä kyselyllä kartoitetaan kokevatko yrityksen työntekijät häirintää ja epäasiallista kohtelua työpaikallaan. Jos kokevat miten se ilmenee, mistä suunnasta ja miten siihen ollaan puututtu. Kyselyyn vastataan anonymisti.

Huomioithan, että kysely on tarkoitettu vain yrityksen sisällä työskenteleville.

**Ennen vastaamista luethan alla olevan osion huolellisesti.**

Häirintää ja epäasiallista kohtelua ovat työturvallisuuslain ja työsuojeluviranomaisten mukaan esimerkiksi toistuva uhkailu, pelottelu, ilkeät ja vihailevat viestit, väheksyvät ja pilkkaavat puheet, työyhteisöstä eristäminen, aseman tai maineen kyseenalaistaminen, työnteon jatkuva perusteeton arvostelu tai vaikeuttaminen, häiritsevät viestit tai sähköpostit ja seksuaalinen häirintä.

Häirintää, työpaikkakiusaamista ja epäasiallista kohtelua yhdistää parhaiten yksi tekijä ja se on asian toistuvuus ja jatkuva ilmeneminen. Tilanteen voisi määritellä siten, että joku joutuu toistuvasti ja pitkällä aikavälillä kielteisen, loukkaavan tai alistavan käytöksen uhriksi. Vakavissa tapauksissa häirinnän ei tarvitse olla toistuvaa, vaan kertakin riittää. (Esimerkiksi Vakavat uhkailut tai väkivallan teot.)

---

**1. Taustatietoja**

Olen... \*

Asuinpaikkani: \*

Ikäni: \*

---

**2. Missä työskentelet?**

Työskentelen... \*

Joku muu, missä:

---

**3. Asemasi työpaikallasi?**

(jatkuu)

## 3. Asemasi työpaikallasi?

Olen... \*

--Valitse tästä--

## 4. Häirinnän kokeminen?

3) Oletko joskus kokenut häirintää tai epäasiallista kohtelua työpaikallasi? \*

- Kyllä  
 En

## 5. Minkälaista häirintää olet kokenut? (voit valita useamman vaihtoehdon)

Syrjintää koskien:

- Ikääni  
 Sukupuoltani  
 Etnistä taustaani  
 Seksuaalista suuntaumistani

Jotain muuta, mitä:

Epäasiallista kohtelua:

- Uhkailua tai pelottelua  
 Ilkeitä tai vihjailevia viestejä  
 Väheksyvää tai pilkkaavaa puhetta  
 Työyhteisöstä eristämistä  
 Aseman tai maineen kyseenalaistamista  
 Työnteon jatkuvaa perusteetonta arvostelua  
 Fyysistä väkivaltaa

Jotain muuta, mitä:

Seksuaalista häirintää:

- Vihjailevia puheita tai härskejä vitsejä  
 Vihjailevia ilmeitä ja eleitä  
 Vartalosi tai pukeutumisesi kommentointia  
 Fyysistä koskettelua tai lähentelyä  
 Seksuaalisesti virittyneitä viestejä, sähköposteja tai puhelinoitoja  
 Sukupuolilyhyttä tai seksiä koskevia suorja ehdotuksia  
 Raiskausta tai sen yritystä

Jotain muuta, mitä:

Kenen toimesta olet kokenut häirintää?

- Asiakkaan  
 Työkaverin  
 Esihenkilön

Jonkun muun, kenen:

## 6. Häirintään puuttuminen

Puututtiinko kokemaasi häirintään jotenkin? \*

--Valitse tästä--

Voit avata tähän enemmän tilanteeseen puuttumista:

Jos olet kokenut häirintää jonkun alla mainitun toimesta, puututtiinko häirintään? Voit perustella vastauksen.

- Asiakas  Puututtiin  
 Ei puututtu



Jos olet kokenut häirintää jonkun alla mainitun toimesta, puututtiinko häirintään? Voit perustella vastauksen.

Asiakas  Puututtiin  
 Ei puututtu  
Perustelu:

Työkaveri  Puututtiin  
 Ei puututtu  
Perustelu:

Esihenkilö  Puututtiin  
 Ei puututtu  
Perustelu:

Jonkun muun  Puututtiin  
 Ei puututtu  
Perustelu:

Tiedätkö onko joku muu työpaikallasi kokenut häirintää? \*

Kyllä  
 Ei

Miten häirintä ilmeni?

Miten sinua on ohjeistettu toimimaan, jos koet häirintää työpaikallasi? \*

Tietojen lähetyks

Kiitos ajastasi ja vastauksistasi.