



Häirintä ja epäasiallinen käytös matkailu-, ravintola- ja majoitusalailla

Elina Viitaniemi

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi

Opinnäytetyö

2022

Tekijä(t) Elina Viitaniemi
Tutkinto Restonomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Häirintä ja epäasiallinen käytös matkailu-, ravintola-, ja matkailualalla
Sivu- ja liitesivumäärä 45 + 3
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia matkailu-, ravintola- ja majoitusalailla työskentelevien henkilöiden kokemaa häirintää tai epäasiallista kohtelua työpaikalla toisten työntekijöiden taholta. Matkailu- ravintola- ja majoitusalaalle voi kouluttautua toisen asteen tai korkeakoulutuksen avulla. Aloilla työllistytään usein ravintoloihin, hotelleihin tai lentokentille. Tutkimuksen tekijä teetti kyselytutkimuksen, jota jaettiin kyseisten alojen edustajille. Opinnäytetyö toteutettiin vuosien 2021-2022 aikana toimeksiantona Suomen Restonomiliitolle.</p> <p>Työturvallisuuslain mukaan häirinnäksi voidaan määritellä työntekijän terveyttä ja turvallisuutta vaarantavat teot. Epäasiallista käytöstä puolestaan kattaa kaiken häirinnän, kiusaamisen sekä muun epäasiallisen kohtelun työpaikalla. Häirinnän kohteeksi voivat joutua työntekijät tai esihenkilöt, yksin tai yhdessä. Toiset työpaikat voivat olla alttiimpia häirinnän ja epäasiallisen käytöksen ilmenemiselle ja tämä riippuu pitkälti työpaikan pelisäännöistä ja työkuultuurista.</p> <p>Työhyvinvointi on osa työntekijän kokonaisvaltaista hyvinvointia. Työhyvinvoinnin edistäminen on sekä työntekijän että työnantajan vastuulla. Työhyvinvoinnilla on suora yhteys paitsi työntekijän hyvinvointiin, mutta myös yrityksen toimintakykyyn, kilpailukykyyn sekä tuottavuuteen. Pitkittyvä häirintä ja epäasiallinen käytös työpaikalla alkaa heijastua myös työyhteisön hyvinvointiin. Palvelualojen ammattiliitto PAMin teettämän kyselyn mukaan joka kolmas kokee häirinnän aiheuttavan ahdistusta ja pelkotiloja. Häirintää sekä epäasiallista käytöstä yritetään ehkäistä työpaikoilla työturvallisuuslain, tasa-arvolain sekä työehtosopimusten avulla.</p> <p>Tutkimus on laadultaan pääosin kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan löytää kaavoja ja keskiarvoja sekä yleistää tulokset laajemmalle väestölle. Kysely toteutettiin anonyymillä Google Forms kyselylomakkeella ja kyselyyn saatiin 217 vastausta. Vastaajista 66,8% ilmoitti kokeneensa häirintää tai epäasiallista kohtelua työpaikallaan toisten työntekijöiden toimesta. 29,5% ilmoitti ettei ollut kokenut häirintää ja 3,7% ei tiennyt oliko kokenut häirintää tai epäasiallista käytöstä. Suurin osa vastanneista (85,3%) työskenteli ravintola-alalla.</p> <p>Tutkimuksen pohjalta tutkija suositteli työnantajia luomaan käytänteitä häirinnän ja epäasiallisen käytöksen ehkäisemiseksi työpaikoilla sekä tiedottamaan työntekijöitään näistä käytänteistä. Tämän lisäksi tutkija suositteli työnantajia edistämään työntekijöiden hyvinvointia myös mm. työpaikan yhteisten TYKY-päivien muodossa.</p>
Asiasanat restonomi, häirintä, epäasiallinen käytös, matkailuala, ravintola-ala, majoitusala

1 Johdanto	3
2 Toimeksiantaja Sure - Suomen Restonomiliitto ry	5
3 Matkailu-, ravintola- ja matkailuala	6
4 Häirintä ja epäasiallinen käytös	7
5 Ohjaavat dokumentit häirinnän ja epäasiallisen käytöksen ehkäisemiseksi	12
5.1 Työturvallisuuslaki	12
5.2 Tasa-arvolaki	13
5.3 Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus	14
6 Tutkimuksen toteutus	16
7 Tutkimustulokset	19
8 Tutkimuspäätelmät	31
8.1 Häirintää tai epäasiallista kohtelua kokeneet ikäluokittain	32
8.2 Häirintää tai epäasiallista kohtelua kokeneet sukupuolittain	33
8.3 Häirintää tai epäasiallista kohtelua kokeneet aloittain	33
9 Ratkaisut häirinnän sekä epäasiallisen kohtelun kitkemiseksi työpaikoilta	35
10 Luotettavuuden arviointi	38
11 Oman oppimisen arviointi	40
Lähteet	42
Liitteet	45
Liite 1. Kyselylomake	45

1 Johdanto

Tämä tutkimus käsittelee häirintää ja epäasiallista kohtelua työntekijältä työntekijälle matkailu-, ravintola- ja majoitusalailla. Tutkimuksessa pyrittiin hakemaan vastausta siihen, missä määrin matkailu-, ravintola-, ja majoitusalan työntekijät kokevat häirintää ja epäasiallista käytöstä työpaikoilla muiden työntekijöiden toimesta.

Opinnäytetyö tuotettiin, jotta matkailu-, ravintola-, ja majoitusalan työntekijöiden työoloja ja hyvinvointia voidaan edistää ja epäkohtiin voidaan puuttua. Opinnäytetyön ja tutkimuksen laatija on matkailualan opiskelija, joka on työskennellyt opintojen ohella matkailu- sekä ravintola-alalla. Aihe valikoitui henkilökohtaisten kokemusten sekä työyhteisöissä käytyjen keskustelujen pohjalta. Toimeksiantajaksi opinnäytetyölle ilmoittautui Suomen Restonomiliitto SURE. Liiton tavoitteena on hyödyntää valmista dataa vaikuttamistyössään ja käyttää tutkimustuloksia alan ongelmakohtien vähentämisessä.

Suomen Restonomiliitto SURE on Akavan Erityisalojen ja tätä kautta Akavan alainen ammattiliitto, joka valvoo ja edistää jäsentensä oikeuksia. Restonomiliiton jäseniksi voivat kuulua restonomit sekä restonomiksi opiskelevat.

MaRaMa-alalla tarkoitetaan matkailu-, ravintola- ja matkailualaa. Näiden kolmen alan asiantuntijaksi voi kouluttautua ammattikorkeakoulussa valmistuen restonomin tutkintonomikkeellä. Matkailualan työntekijät työskentelevät palvelualalla esimerkiksi lentokentällä tai tapahtumatoimistoissa (Opintopolku. Tulokset haulle restonomi. 2021.) Ravintola-alalla työskentelevät henkilöt toimivat usein esimerkiksi ravintoloissa, ravintolan johdossa tai keittiössä. (Hyria. Koulutukset. 2021.) Majoitusalailla työskentelevät toimivat esimerkiksi hotelleissa tai lomakylissä. (Stat.fi. Majoitusala kotimaan vapaa-ajan matkailun varassa - suurten kaupunkien ulkopuolella. 2021.)

Häirintä sekä epäasiallinen kohtelu löytyvät määriteltynä mm. työturvallisuuslaista. Määritelmän mukaan häirintä on sellaista toimintaa, joka voi vaarantaa työntekijän turvallisuuden tai terveyden. Epäasiallinen kohtelu kattaa muun häirinnän ja kiusaamisen työpaikalla. (Finlex. Työturvallisuuslaki 738/2002 - Ajantasainen lainsäädäntö. 2021.) Tällainen toiminta voi ilmetä yksittäisinä tapauksina, mutta on usein jatkuvaa sekä järjestelmällistä. Häirintä ja epäasiallinen kohtelu työpaikalla heikentää yksilön sekä työyhteisön hyvinvointia.

Työ ja elinkeinoministeriön mukaan matkailun toimialalla työskenteli vuonna 2018 arviolta 142 100 vakituista työntekijää. (TEM. Matkailu lukuina. 2021.) MaRan mukaan majoitus- ja ravintola-alalla työskenteli vuonna 2019 arviolta 95 200 vakituista työntekijää. (Mara.

Työllisten määrä. 2021.) Kyseessä on siis huomattavan suuren joukon työllistävät alat. Palvelualojen ammattiliitto PAM on tehnyt vuonna 2020 kyselyn jäsenilleen heidän kokemasta häirinnästä ja väkivallan uhasta. Kysely käsittelee näitä ongelmatilanteita asiakkaiden taholta. Kyselyn mukaan yli puolet heidän jäsenistöstään on joutunut kokemaan nimittelyä tai uhkailua asiakkaiden taholta kyselyä edeltävän vuoden aikana. Seksuaalista häirintää on kokenut 57% ja häirintätapaukset ovat kohdistuneet erityisesti nuoriin. (Pam. Seksuaalinen häirintä ja väkivallan uhka. Kysely jäsenille. 2020.) Opinnäytetyön aihetta vastaavia kyselyitä, jotka käsittelevät nimenomaan työntekijöiden kokemaa häirintää toisten työntekijöiden toimesta ei ole aiemmin toteutettu. Opinnäytetyön ja sitä varten tuotetun kyselyn tavoitteena on laajentaa kuvaa työntekijöiden kokemasta häirinnästä ja epäasiallisesta käytöksestä muidenkin kuin asiakkaiden toimesta.

Aiheen tutkimista varten toteutettiin kysely, jolla mitattiin tapausten esiintymistä kyseisillä aloilla. Kyselyssä käsiteltiin seuraavia aiheita: vastaajien taustoja määritellen sukupuolen sekä ikäjakauman, millä alalla vastaaja työskentelee ja kuinka kauan on työskennellyt sekä onko vastaaja kokenut työssään häirintää tai epäasiallista käytöstä muiden työntekijöiden toimesta. Tämän lisäksi vastaajat saivat avata halutessaan kokemaansa häirintää tai epäasiallista käytöstä. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena saaden 217 vastausta. Kyselyn avoimet vastaus kohdat ovat puolestaan tutkimuksen laadullinen tutkimus osuus.

Tutkimuspäätelmissä puretaan kerättyä kvantitatiivista ja kvalitatiivista tietoa ja verrataan niitä käytettyyn taustamateriaaliin. Tutkimuksessa on käytetty taustamateriaalina PAMin kyselyä jäsenilleen seksuaalisesta häirinnästä ja väkivallan uhasta vuodelta 2020, työturvallisuus-, tasa-arvo lakia sekä matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevaa työehtosopimusta. Kyselyn vastauksissa olennaisiksi teemoiksi nousivat vastaajien henkilön ikä, sukupuoli sekä ala, jolla henkilö työskentelee. Kun tutkimustuloksia tarkastellaan kokonaisuutena voidaan todeta, että 217 vastausta antaa jo hyvää pohjaa yleiskuvan luomiseksi ja alalla ilmenevien häirintätapausten selvittämiseksi. Vastauksia saatiin kaikilta kolmelta alalta (matkailu-, ravintola- ja majoitusala) ja niitä saatiin monelta eri ikäluokan eri henkilöiltä eri työvuosikertymillä.

Johdannon jälkeen opinnäytetyössä käsitellään teoriaosuutta sisältäen toimeksiantajan sekä olennaisten käsitteiden avaamista, käydään läpi aihetta käsitteleviä tutkimuksia sekä lopuksi avataan tutkimustuloksia, pohditaan tutkimuksen luotettavuutta ja listataan ratkaisuehdotuksia vastauksissa nousseiden epäkohtien korjaamiseksi.

2 Toimeksiantaja Sure - Suomen Restonomiliitto ry

Sure - Suomen Restonomiliitto ry (tästä eteenpäin Restonomiliitto) on restonomien ammattiliitto, yhteisö ja edunvalvontajärjestö, joka valvoo ja edistää jäsentensä oikeuksia edustamallaan alalla. Restonomiliitto kuuluu keskusjärjestö Akavaan Akavan Eritysalojen jäsenyyden kautta. (Sure Restonomiliitto. 2021.)

Ammattiliittojen, kuten Restonomiliitto, ensisijainen tehtävä on turvata ja edistää siihen kuuluvien henkilöiden oikeuksia työelämässä ja kehittää sitä paremmin työntekijää palvelevaksi. Ammattiliittoon voivat kuulua sekä palkansaajat, ammatinharjoittajat sekä yrittäjät. Suomessa on kolme keskusjärjestöä, joiden alle ammattiliitot kuuluvat, Akava, SAK sekä STTK. Valtaosa Suomen työikäisistä on jonkin ammattiliiton jäsen. Ammattiliittoon liitytään pääosin työelämässä ollessa tai jo opiskeluaikana. Kelpoisuus ammattiliiton jäseneksi liittymisestä tulee ammattiliiton edustamalla alalla työskentelystä, alaan kuuluvasta suoritetusta tutkinnosta tai opiskelusta. Liiton jäsenyyden myötä henkilö voi samalla liittyä myös työttömyyskassan jäseneksi taaten itselleen turvan työttömyyden varalta. (Akava. Jäsenliitot. 2021.)

Restonomiliitto edustaa restonomeja sekä restonomiksi opiskelevia jäseniään. (Sure Restonomiliitto. 2021.) Restonomit ovat matkailu-, ravitsemis-, ja talousalan ammattilaisia. (Haaga-Helia. Restonomi. 2021.) Liiton tavoite on parantaa korkeakoulutettujen palvelualojen ammattilaisten asemaa työelämässä. Restonomiliiton strategian mukaan liiton visio on toimia Restonomikentän suunnannäyttäjänä ja missiona on luoda liiton kumppanien ja opiskelijoiden kanssa jatkuvasti kehittyvä yhteisö, joka auttaa Restonomeja urallaan ja kehittää MaRaTa-alaa eteenpäin. (Sure Restonomiliitto. Strategia. 2020.) Restonomiliiton kautta jäsen saa käyttöönsä mm. urapalvelut, palkkaneuvontaa, neuvoja lakiasioissa, työttömyysturvan sekä laajan kattauksen erilaisia jäsenetuja. Restonomiliitto on osa Akavan Eritysaloja ja tätä kautta kuuluu keskusmarkkinajärjestö Akavaan. (Sure Restonomiliitto. 2021.)

3 Matkailu-, ravintola- ja matkailuala

Kyselytutkimuksessa kohderyhmäksi valittiin MaRaMa-alan työntekijät Restonomiliiton toiveesta. MaRaMa-alan työntekijöillä viitataan matkailu-, ravintola- ja majoitusalan työntekijöihin. Matkailualan työntekijät toimivat palvelualalla tarjoten asiakkaille lomiam, liikematkoja sekä tapahtumia. (Rantapallo. Haaveiletko töistä matkailualalla?. 2013.) Työllistyä voi esimerkiksi lentokentällä, oppaana, liikennöintiyrittäjänä tai tapahtumatoimistoissa. (Opintopolku. Tulokset haulle restonomi. 2021.) Matkailualan peruskoulutusta tarjotaan toisella asteella sekä korkeakoulussa. Toisen asteen opinnoista valmistutaan esimerkiksi matkatoimistoihin, matkailukeskuksiin, tai lentoaseman lähtöselvitykseen. Ammattikorkeakouluista valmistutaan restonomi nimikkeellä esimerkiksi matkailun, matkailun liikkeenjohdon, palvelujen tuottamisen ja johtamisen ammattilaisiksi. Restonomitutkinnon jälkeen valmistunut voi suorittaa ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon. Yliopistossa matkailualaa voi opiskella joko sivuaineena tai pääaineena. Pääaineen opiskelijat valmistuvat matkailun liiketoimintaosaamisen, matkailun kulttuurintutkimuksen tai luontomatkailemisen ammattilaisiksi. (Rantapallo. Haaveiletko töistä matkailualalla?. 2013.)

Ravintola-alan työntekijät työllistyvät nimensä mukaisesti pääosin ravintoloihin. Ravintola-alaa voi opiskella toisella asteella sekä ammattikorkeakoulussa. Toisen asteen koulutukseen kuuluvat tarjoilijan sekä kokin perustutkinnot. Tarjoilijat sekä kokit työskentelevät esimerkiksi kahviloissa, ravintoloissa, pubeissa sekä catering-yrityksissä. Tarjoilijat toimivat asiakasrajapinnassa huolehtien asiakkaiden viihtyvyydestä sekä tuotteiden myymisestä. Kokit toimivat ruoanvalmistuksen tehtävissä. (Hyria. Koulutukset. 2021.) Ammattikorkeakouluissa kouluttaudutaan ravintola-alalle esimerkiksi ravintolan liikkeenjohtoon tai ruokatuotannon johtamiseen ja valmistutaan tutkintonimikkeellä restonomi.

Majoitusalaan kuuluvat yöpymisiä tarjoavat yritykset, kuten hotellit, hostellit, leirintäalueet, lomakylät sekä muut lyhytaikaista majoitusta tarjoavat. (Stat.fi. Majoitusala kotimaan vapaa-ajan matkailun varassa - suurten kaupunkien ulkopuolella. 2021.) Majoitusala voi opiskella toisen asteen koulutuksessa valmistuen esimerkiksi vastaanottovirkailijaksi (Mara. Toisen asteen ammatilliset opinnot. 2021.) tai ammattikorkeakoulussa hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohtoa valmistuen restonomiksi. (Opintopolku. Tulokset haulle restonomi. 2021.)

4 Häirintä ja epäasiallinen käytös

Työturvallisuuslaki määrittelee häirinnän sellaiseksi epäasialliseksi kohteluksi, joka voi vaarantaa työntekijän terveyttä tai turvallisuutta. Epäasiallinen käytös puolestaan kattaa kaiken häirinnän, kiusaamisen sekä muun epäasiallisen kohtelun työpaikalla. (Finlex. Työturvallisuuslaki 738/2002 - Ajantasainen lainsäädäntö. 2021.)

Häirintään ja epäasialliseen kohteluun voivat syyllistyä tai sen kohteeksi joutua eri työyhteisöön kuuluvat henkilöt, kuten työntekijät tai esihenkilöt, yksin tai yhdessä. Häirintä sekä epäasiallinen käytös on usein jatkuvaa ja järjestelmällistä, mutta siihen voidaan lukea myös yksittäistapaukset. Häirintä työ työpaikalle uhkaavaa, ahdistavaa tai nöyryyttävää ilmapiiriä ja häirintä voi olla tosiasiallista tai tahallista henkilön loukkaamista. Häirinnästä ja epäasiallisesta kohtelusta on kirjattu sekä työturvallisuuslakiin että tasa-arvolakiin. Tasa-arvolaista löytyy määritelmä seksuaaliselle ja sukupuoleen perustuvaan häirintään ja yhdenvertaisuuslaista puolestaan henkilön uskontoon, vakaumukseen, ikään, terveydentilaan, etnisyyteen tai vammaisuuteen perustuva häirintään. Edellä mainitut määritelmät on myös kyseisillä laissa kielletyt. (Finlex. Työturvallisuuslaki 738/2002 - Ajantasainen lainsäädäntö. 2021.)

Työntekijän epäasiallinen kohtelu voi ilmetä monella eri tavalla. Se voi liittyä henkilöön tai työhön, on usein jatkuvaa ja järjestelmällistä ja voi ilmetä sanallisina tai sanattomina tekoina. Epäasialliseen käytökseen lukeutuvat esimerkiksi kiusaaminen, laiminlyönnit, vähättely sekä sivuuttaminen, eristäminen, henkilön mustamaalaaminen perustuen tämän ominaisuuksiin, luonteenpiirteisiin tai yksityiselämään, uhkailu, nöyryyttävänä kohteluna tai työnjohtovallan ylityksinä esihenkilön toimesta, sovittujen ehtojen muuttamisena ilman työntekijän suostumusta tai syrjivänä tai muita suosivana käytöksenä. (Työsuojelu.fi. Epäasiallinen kohtelu. 2021.)

Häirintää voidaan yleiskielessä kutsua myös kiusaamiseksi. Koska häirityksi tai kiusatuksi tuleminen on henkilökohtainen kokemus ja jokainen voi kokea eri asiat/teot kiusaamiseksi, sen määrittely on toisinaan vaikea. Tästä syystä kiusaamisen tunnistaminen työpaikalla voi toisinaan olla ylipäätään vaikeaa. Useiden määritelmien mukaan kiusaamiseksi voidaan kuitenkin laskea halventava, nöyryyttävä, loukkaava sekä vihamielinen käyttäytyminen toista henkilöä kohtaan. Kiusaamistilanteita selvittäessä voi myös olla vaikeaa löytää totuus, sillä kahden henkilön välisistä kohtaamisista löytyy usein kaksi eri versiota. Mikäli yksittäinen ongelmatilanne on saatu tunnistettua ja sen ratkaisemiseksi on keskustelu asianomaisten kanssa, mutta samat ongelmat jatkuvat voidaan lähtökohtaisesti puhua työpaikalla tapahtuvasta jatkuvasta häirinnästä/kiusaamisesta. (Skurnik-Järvinen, 57)

Kiusaamisella on vaikutusta yksilön kokemukseen omista mahdollisuuksista toteuttaa työtään, yksilön maineeseen sekä tunteeseen yksilön kuulumisesta osaksi työyhteisöä. Kiusaamiseksi voidaan laskea muun muassa seuraavat työpaikalla tapahtuvat tilanteet:

- Työntekijältä vaaditaan työmäärää jota on vaikea toteuttaa annetun aikamäärään sisään
- Työntekijää ei kutsuta työyhteisön sisäisiin kokouksiin tai jätetään tiedottamatta koko työyhteisöä tai yksilön työtä koskevista asioista
- Yksilön taitotasoa vastaamattomien työtehtävien määrääminen
- Ilkeä puhe, pilkkaaminen, mustamaalaaminen ja naurunalaiseksi saattaminen
- Yksilön haukkuminen ja huutaminen
- Aiheetta kohdennettu arvostelu, vähättely, nöyryyttäminen

Toiset työpaikat voivat olla alttiimpia häirintä- ja kiusaamistilanteille, kuin toiset. Tutkimuksen mukaan häirintää voi ilmetä todennäköisemmin työpaikoilla, joilla vastuualueet sekä työn jakautuminen on epätasaista, työyhteisössä toimimisen tai työn tekemisen toimintatapoja/sääntöjä ei ole tarpeeksi hyvin rajattu, työpaikalla ei ole turvallinen ilmapiiri, työyhteisössä ilmenee eriarvoisuutta, stressiä tai huonolaatuista kilpailua, työ itsessään on stressaavaa, esihenkilöitä ei kunnioiteta ja/tai työtä on kohtuuttomasti aikamäärät huomioiden. (Skurnik-Järvinen, 58)

Akavalaisen ajatus- ja tutkimuspaja Akava Works tuotti vuonna 2021 selvityksen akavalaisien kokemasta väkivallasta ja häirinnästä työpaikoilla. Selvityksen mukaan n. viidennes akavalaisista on joutunut kokemaan työssään väkivaltaa tai sen uhkaa. Noin kolmannes on joutunut kokemaan jotain häirinnän tai epäasiallisen kohtelun muotoa. Yleisimmin akavalaiset kokevat häirintää asiakkaan, oppilaan tai kollegan toimesta. Noin joka kolmannes akavalaisista on joutunut kokemaan viimeisen kolmen vuoden aikana häirintää tai epäasiallista kohtelua edellä mainittujen tahojen toimesta. 4% vastanneista kertoi joutuneensa työpaikan ulkopuolisen työn piirissä olevan henkilön häirinnän kohteeksi ja 3% häirityksi potilaan toimesta. Akava Worksin selvityksen mukaan väkivalta ja häirintä on huomattavan sukupuolittunutta ja naiset joutuvat kokemaan miehiä useammin väkivaltaa, sen uhkaa tai jotain häirinnän tai epäasiallisen käytöksen muotoa. (Akava Works. Väkivalta ja häirintä akavalaisessa työssä. 2021.)

Palvelualojen ammattiliitto PAM teetti jäsenilleen kyselyn vuonna 2020, jossa haluttiin selvittää palvelualojen työntekijöiden kokemaa väkivaltaa ja uhkaa asiakaspalvelutyössään. Kyselyn vastauksista selvisi, että yli puolet palvelualoilla työskentelevistä kokee väkivaltaa tai uhkaa työpaikallaan. Tätäkin useampi on kokenut seksuaalista häirintää työssään.

Kokonaisuudessaan 57% PAMin kyselyyn vastanneista on kokenut seksuaalista häirintää työssään. Kyselyä edeltäneen vuoden aikana 37% vastanneista oli kokenut seksuaalista häirintää työssään. Alle 25-vuotiaista yli 70% ilmoitti kokeneensa seksuaalista häirintää työpaikallaan. Yli 55-vuotiaista vastaajista seksuaalista häirintää kokeneiden osuus oli 32%, joista 4% ilmoitti kokeneensa seksuaalista häirintää kyselyä edeltäneen vuoden aikana. 7% tarjoilijan työtä tekevistä vastasi kokeneensa seksuaalista häirintää lähes jokaisessa työvuorossa, joka on useammin kuin minkään muun ammatin edustajat. Miehistä joka viidennes on kokenut seksuaalista häirintää, mutta naisilla häirintä on n. nelinkertaista miehiin verrattuna. Miehistä 16% on kokenut seksuaalista häirintää työssään, kun taas naisilla osuus on 62%. (Pam. Seksuaalinen häirintä ja väkivallan uhka. Kysely PAMin jäsenille. 2020.)

Yli puolet PAMin kyselyyn vastanneista on joutunut kokemaan nimittelyä tai uhkailua asiakkaiden taholta kyselyä edeltäneen vuoden aikana. Fyysistä väkivaltaa ja esimerkiksi veitsellä tai muulla välineellä toteutettua uhkailua oli kokenut kymmenes vastaajista. Eniten väkivaltaa ja uhkaa työssään kokevia on nuorissa ja ravintola-alalla työskentelevissä. PAMin kyselyn mukaan tilanne näyttää menneen huonommaksi verrattuna viisi vuotta aiempaan tilanteeseen. (Pam. Seksuaalinen häirintä ja väkivallan uhka. Kysely PAMin jäsenille. 2020.)

Häirinnällä sekä epäasiallisella kohtelulla on yhteys työhyvinvointiin sekä yksilön terveyteen. Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä. Työhyvinvointia edistetään kehittämällä työntekijöiden ammattitaitoa ja organisaation työyhteisön hyvällä johtamisella. Hyvinvoivalla työpaikalla sekä yksilö että koko työyhteisö kokevat työnteon olevan mielekästä sekä palkitsevaa. Hyvinvoiva työntekijä kokee työn tukevan kokonaisvaltaista elämänhallintaa. Työhyvinvoinnin edistäminen on sekä työntekijän että työnantajan yhteisvastuulla. (Työterveyslaitos. Työhyvinvointi. 2021.)

Työntekijän hyvinvointi on tärkeä voimavara, joka koostuu monesta eri tekijästä. Työhyvinvointia tulee edistää arkea tukevilla toimilla eivätkä pelkät satunnaiset hyvinvointitempaukset ole riittävä apu tukemaan työyhteisön hyvinvointia. Työhyvinvoinnilla on suora yhteys yrityksen toimintakykyyn, kilpailukykyyn sekä tuottavuuteen, joten työntekijän ja työyhteisön terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtiminen on työnantajalle kannattavaa. Hyvinvoiva työyhteisö näyttäytyy esimerkiksi pienissä sairauslomaluvuissa, pitkäaikaisessa työvoimassa sekä asiakastyytyväisyyskyselyissä. (Työterveyslaitos. Työhyvinvointi. 2021.)

Työpaikalla tapahtuvalla häirinnällä ja epäasiallisella käytöksellä on yhteys työntekijän hyvinvointiin. Etenkin pitkittyneissä häirinnän tai epäasiallisen kohtelun tapauksissa tapahtumat alkavat näkymään työyhteisön hyvinvoinnissa. (Työturvallisuuskeskus. Häirintä ja epäasiallinen kohtelu työpaikalla. 2021.)

Marja-Liisa Mankan listaa kirjassaan työpaikkakiusaamisen vaikutuksista yksilön hyvinvointiin. Liiallinen stressi voi aiheuttaa sitä kokevalle kyynisyyttä, uupumusta, masennusta, unihäiriötä sekä vaikuttaa ammatilliseen itsetuntoon negatiivisesti. Pitkittyessään stressi voi myös jopa kaksinkertaistaa riskiä sairastua sydän- tai verisuonitauteihin ja näin johtaa jopa kuolemaan (Manka 2012, 16-18). Häirintä- ja epäasiallinen kohtelu voi aiheuttaa työntekijälle psyykkistä kuormitusta ja stressiä ja näinollen myös Mankan listaamia seurauksia. Manka jatkaa, että työympäristön turvallisuudella ja henkilöstön tyytyväisyydellä on vaikutusta yrityksen kilpailukykyyn sekä tuloslaskelmaan (Manka 2012, 42). Mikäli työntekijä kokee työpaikallaan häirintää tai epäasiallista kohtelua se voi ilmetä kasvaneiden sairauspoissaolojen määrässä. Mankan mukaan sairauspoissaoloista lyhyimmät eli 1-3 päivän poissaolot ovat kustannuksellisesti työnantajille tappiollisimmat ja että suurin osa sairauspoissaoloista voi johtua juurikin työssä viihtymisestä. (Manka 2012, 42)

Työntekijöiden sairauspoissaolojen hintalappu on miljardeja ja bruttokansantuotteesta 3-6 prosentin osuus. Toisen arvion mukaan hintalappu työhyvinvoinnin laiminlyönnistä on vielä suurempi, lähes 41 miljardia vuosittaisella tasolla. Näihin summiin vaikuttavat monet eri tekijät, joista sairauspoissaolojen osuus on n. 4% työpanoksesta (n. 7 miljardia euroa), ennenaikaisista eläkkeistä johtuvat kustannukset (n. 18 miljardia euroa) ja terveyden- ja sairaanhoitokulut (n. 7 miljardia euroa). Työpaikat panostavat kootusti hyvinvointiin vuosittain n. 2 miljardia euroa, joka on vain murto-osa todellisista kustannuksista. (Manka & Manka 2016, 39). Työntekijöiden kokema häirintä sekä epäasiallinen kohtelu työpaikalla voi ilmetä kaikissa näissä sairauspoissaolon kustannusluvuissa.

Palvelualojen ammattiliitto PAMin teettämästä kyselystä selviää, että joka kolmas kokee häirinnän aiheuttavan ahdistusta sekä pelkotiiloja. Häirintä ärsyttää ja madaltaa mielialaa ja usein häirintätilanteita käsitellään itsekseen. Häirinnän vuoksi työpaikkaa tai alaa vaihtaneita on joka viides. Vastaajat ovat kertoneet ryhtyneensä välttelemään tiettyjä asiakkaita tai tietoisesti säätelemään omaa käytöstään asiakkaita palvellessa häirinnän ehkäisemiseksi. 3% PAMin kyselyyn vastanneista kertoi häirintätilanteen johtaneen sairauslomaan ja 2% fyysisiin vammoihin. (Pam. Seksuaalinen häirintä ja väkivallan uhka. Kysely PAMin jäsenille. 2020.)

Helsingin Sanomien #MeToo-kampanjaa käsittelevässä artikkelissa Tukinaisten kriisityön kehittämispäällikkö Heli Heinjoki kertoo, että seksuaalisen häirinnän traumalla voi olla vaikutuksia uhriin vuosien päähän. #MeToo-kampanjan tarkoitus on ollut nostaa seksuaalisen häirinnän laajuutta esiin maailmanlaajuisesti. Heinjoen mukaan häirinnän traumojen seurauksista puhuttaessa voidaan käyttää termiä uudelleenkokemisoireet. Häirinnän yksilöllinen kokeminen ja sen jättämät arvet vaikuttavat siihen miten trauma ilmenee jatkossa, mutta mitä nuorempana traumoja syntyy sitä vahvemmin ne voivat ilmetä elämän eri

vaiheissa. Moni saattaa kokea häirinnän omaksi syykseen, minkä takia asiasta ei haluta puhua. Kokemuksena häirintä saattaa madaltaa uhrin itsetuntoa ja heikentää luottamusta toisiin ihmisiin. Seksuaalinen häirintä saattaa jättää jälkensä yksilön seksuaalisuuteen ja vaikuttaa tätä kautta tuleviin ihmissuhteisiin. Pahimmassa tapauksessa häirintä vaikuttaa jopa yksilön kykyyn suoriutua jokapäiväisestä elämästä. (Helsingin Sanomat. Seksuaalisen häirinnän trauma voi vaikuttaa vielä vuosien jälkeen - Traumojen käsittely kannattaa, sanoo asiantuntija, koska näin ne eivät saa yliotetta ihmisestä. 19.10.2017.)

5 Ohjaavat dokumentit häirinnän ja epäasiallisen käytöksen ehkäisemiseksi

Palvelualojen ammattiliitto PAM teetti jäsenilleen kyselyn vuonna 2020, jossa haluttiin selvittää palvelualojen työntekijöiden kokemaa väkivaltaa ja uhkaa työssään. Kyselyn vastauksista selvisi, että yli puolet palvelualoilla työskentelevistä kokee väkivaltaa tai uhkaa työpaikallaan. Tätäkin useampi (57%) on kokenut seksuaalista häirintää työssään. 37% vastanneista viimeisen vuoden aikana. Alle 25-vuotiaista yli 70% ilmoitti kokeneensa seksuaalista häirintää työpaikallaan. Yli 55-vuotiaista vastaajista seksuaalista häirintää kokeneiden osuus oli 32%. Miehistä joka viidennes on kokenut seksuaalista häirintää, mutta naisilla häirintä on n. nelinkertaista miehiin verrattuna. Eniten väkivaltaa ja uhkaa työssään kokevia on nuorissa ja ravintola-alalla työskentelevissä. 7% tarjoilijoista vastasi kokeneensa seksuaalista häirintää lähes jokaisessa työvuorossa, joka on useammin kuin minkään muun ammatin edustajat. Yli puolet vastaajista on joutunut kokemaan nimittelyä tai uhkailua asiakkaiden taholta kyselyä edeltäneen vuoden aikana. Fyysistä väkivaltaa ja esimerkiksi veitsellä tai muulla välineellä toteutettua uhkailua oli kokenut kymmenes vastaajista. Kyselyn pohjalta tilanne näyttää menneen huonommaksi viisi vuotta aiempaan tilanteeseen. (Pam. Seksuaalinen häirintä ja väkivallan uhka. Kysely PAMin jäsenille. 2020.)

5.1 Työturvallisuuslaki

Työntekijöillä on oikeus tuntea olonsa turvalliseksi ja yhdenvertaiseksi. Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun aiheuttama turvattomuuden tunne voi vaarantaa työntekijöiden terveyden. Työnantajalla on velvollisuus puuttua ilmoitettuihin epäkohtiin.

Työturvallisuuslaissa on määritelty työntekijöiden oikeudet sekä velvollisuudet.

Työturvallisuuslakiin sisältyy kirjauksia häirinnästä sekä epäasiallisesta käytöksestä työpaikalla. Lain avulla pyritään on turvaamaan ja edistämään työntekijöille turvallista työympäristöä ja työolosuhteita, edistää työntekijöiden työkykyä sekä ennalta ehkäistä negatiivisia haittoja työpaikalla, esimerkiksi työtapaturmia, ammattitauteja tai muita terveyshaittoja. (Finlex. Työturvallisuuslaki 738/2002 - Ajantasainen lainsäädäntö. 2021.)

“Työntekijän on työpaikalla vältettävä sellaista muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua, joka aiheuttaa heidän turvallisuudelleen tai terveydelleen haittaa tai vaaraa.” (Finlex. Työturvallisuuslaki 738/2002 - Ajantasainen lainsäädäntö. 2021.)

“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” (Finlex. Työturvallisuuslaki 738/2002 - Ajantasainen lainsäädäntö. 2021.)

5.2 Tasa-arvolaki

Tasa-arvolain eli lain naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (tästä eteenpäin tasa-arvolaki) tarkoituksena on edistää naisten ja miesten välistä tasa-arvoa, estää sukupuoleen pohjautuvaa syrjintää sekä parantaa erityisesti naisten asemaa työelämässä. Lain on tarkoitus myös vähentää sukupuoli-identiteettiin ja sukupuolen ilmaisuun perustuvaa syrjintää. Henkilön henkilökohtaista kokemusta omasta sukupuolestaan viitataan laissa sukupuoli-identiteetiksi. Sukupuolen ilmaisulla tässä laissa tarkoitetaan sukupuolen ilmaisua käytöksellä, pukeutumisella tai muulla vastaavalla tavalla. (Tasa-arvolaki pähkinänkuoressa. 2021.)

“Seksuaalista häirintää ja häirintää sukupuolen perusteella samoin kuin käskyä tai ohjetta harjoittaa sukupuoleen perustuvaa syrjintää on pidettävä tässä laissa tarkoitettuna syrjintänä.” (Finlex. Laki miesten ja naisten välisestä tasa-arvosta. 2021.)

“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.” (Finlex. Laki miesten ja naisten välisestä tasa-arvosta. 2021.)

“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.” (Finlex. Laki miesten ja naisten välisestä tasa-arvosta. 2021.)

Tasa-arvolaisissa on määriteltynä työnantajan velvollisuuden tasa-arvon edistämiseksi työpaikalla. Lain mukaan työnantaja on edistettävä sukupuolten tasapuolista sijoittumista erilaisiin tehtäviin, edistää palkkatasa-arvoa, kehittää työoloja eri sukupuolille soveltuviksi, edistää työelämän sekä perhe-elämän yhteensovittamista sekä toimillaan ehkäistä sukupuoleen perustuvaa syrjintää. Työpaikoilla, joissa on säännöllisesti vähintään 30 työntekijää on työnantajan laadittava vähintään kahden vuoden välein tasa-arvosuunnitelma, jonka pohjalta tasa-arvoa edistäviä toimia toteutetaan. Lain mukaan saatuaan tiedon työntekijän joutumisesta työssään seksuaalisen tai sukupuoleen perustuvan häirinnän kohteeksi työnantajan on ryhdyttävä toimiin asian korjaamiseksi. (Tasa-arvolaki pähkinänkuoressa. 2021.)

Tasa-arvolaisissa on kirjattu välittömän ja välillisen syrjinnän kiellosta sukupuoleen perustuen.

Välitöntä syrjintää on naisten ja miesten asettaminen eri asemaan sukupuoleen pohjautuen, raskaudesta tai synnytyksestä johtuvasta syystä eri asemaan asettamista sekä sukupuoli-identiteetin tai sukupuolen ilmaisun perusteella eri asemaan asettamista. Välillistä syrjintää on sukupuoleen, sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun nähden eri asemaan asettamista mikäli se asettaa työntekijän epäedulliseen asemaan edellä mainittujen perusteella tai vanhemmuuden tai perheenhuoltovelvollisuuden perusteella eri asemaan asettamista. (Tasa-arvolaki pähkinänkuoressa. 2021.)

5.3 Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus

Palvelualojen ammattiliitto PAM sekä Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry ovat sopineet yhdessä Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevan työntekijöiden työehtosopimuksen. Työehtosopimuksessa on määriteltynä alan vähimmäisehdoista, kuten työajasta, palkasta, sairausajan palkasta, vuosilomista, poissaoloista sekä työaikakorvauksista. Työehtosopimuksessa määritellyt ehdot ovat minimiehtoja, joita työnantajan on sovellettava kaikkiin työntekijöihinsä. Työehtosopimuksen piiriin kuuluu arviolta 75 000 alan osaajaa, jotka ovat kaikki työaikalain alaisia työntekijöitä. Nykyinen PAMin ja MaRan välinen työehtosopimus on voimassa 1.10.2020-31.3.2022. (PAM. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva esimiesten työehtosopimus. 2021.)

Työehtosopimuksen kohdan 1 § mukaan kyseistä matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevaa työehtosopimusta käytetään majoitus- ja ravitsemisalalla ja alaan verrattavissa olevaan tai siihen läheisesti liittyvään tai sitä tukevaan toimintaan. Työehtosopimus koskee pääosin henkilöitä, jotka työskentelevät majoitusliikkeissä kuten hotelleissa, ravitsemusliikkeissä kuten ravintoloissa, baareissa, kahviloissa, yökerhoissa tai henkilöstöravintoloissa sekä kylpylöissä tai muissa hyvinvointikeskuksissa. Tämän lisäksi tämän työehtosopimuksen piiriin kuuluvat henkilöt saattavat työskennellä matkailualalla esimerkiksi lentokentillä, leirintä- tai caravan-alueilla, viihdekeskuksissa kuten keilahalleissa, kongressikeskuksissa tai toimia muuten kotimaisten matkailupalvelujen edistämisen eteen esimerkiksi myynnin, markkinoinnin tai välityksen kautta.

Työehtosopimuksen kohdan 33 a § mukaan työehtosopimusehdoissa on sovittu väkivallan ehkäisystä työpaikoilla ja erityishuomio kiinnittyy ulkopuoliselta taholta kohdistuvaan uhkaan. Työnantajan työturvallisuuslain vaatimaan vaaran arviointiin on sisällytettävä myös arviointi työpaikkaan kohdistuvasta väkivallan uhasta. Arvioinnissa on kiinnitettävä erityisesti huomiota työntekijän työskentelyyn yksin etenkin ilta- ja yöaikoina, työpaikkaan kohdistuneita tai sen välittömässä läheisyydessä tapahtuneisiin väkivallan tapauksiin tai rahan sekä muun arvokkaan omaisuuden käsittelyyn ja nämä asiat tulee ottaa huomioon

esimerkiksi työvuoro- ja työaikasunnittelussa. Työnantajan velvollisuus on järjestää väkivaltaa tai väkivallan uhkatilanteita työaikana kokeneelle työntekijälle jälkihoitoa esimerkiksi työterveyshuollon avulla. (TES PAM. Erinäisiä määräyksiä. 2021.)

Työehtosopimuksen kohdassa 33 b § kerrottu toimista työhyvinvoinnin edistämiseksi. Työhyvinvointi rakentuu työn mielekkyydestä, työturvallisuudesta sekä työympäristöstä, joka edistää työntekijän terveyttä sekä tukee työntekoa. Tutkimusten mukaan myös työn tuottavuus kehittyy, kun työntekijän työhyvinvointia edistäviä toimia toteutetaan ja kehitetään ja työhyvinvoinnin rakentamiseen on hyvä osallistua koko työyhteisön voimin. (TES PAM. Erinäisiä määräyksiä. 2021.)

PAMin ja MaRan välillä toteutettujen työehtosopimusneuvotteluiden tuloksena työehtosopimukseen tehtiin muutoksia. Muutokset ovat astuneet voimaan 01.01.2021 alkaen. Työehtosopimusneuvotteluiden osana saatiin parannettua luottamusmies- ja työsuojelusopimuksia. Luottamusmies- ja työsuojelusopimukset ovat työehtosopimuksen liitesopimuksia. Luottamusmiesten asemaa on uudistetussa työehtosopimuksessa parannettu seuraavilla toimenpiteillä:

-Uutena yhteistyömuotona parantamaan työntekijöiden sekä työnantajien vuoropuhelua esitellään vuosikeskustelut, joka tarkoittaa sitä, että työpaikoilla järjestetään vuosittain keskustelu henkilöstön edustajien kanssa. Keskusteluissa käsitellään työpaikan neuvottelujärjestelmälle määrättyjä tavoitteita ja järjestelmän toimivuutta.

-Työehtosopimusneuvotteluissa käsiteltiin myös COVID19 viruksen aiheuttaman poikkeustilanteen muutoksia työelämään. Luottamusmiesten ajankäyttöön tarjotaan uudessa työehtosopimuksessa helpotusta poikkeustilanteissa. Paikallisen sopimisen kautta luottamusmiehille tarjotaan riittävää lisävapautusaikaa tilanteissa, jolloin esimerkiksi yhteistoimintaneuvottelut eli tutummin YT-neuvottelut vievät huomattavan osan luottamusmiehen muusta työajasta vaikeuttaen muiden työtehtävien hoitamista.

-Kolmantena muutoksena luottamusmiesten asemaan valtakunnallisesti operoivassa konsernissa sopijaliitot saavat yhdessä paikallisten osapuolten kanssa neuvotella konserniluottamusmiehen valitsemisesta. (PAM. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva esimiesten työehtosopimus. 2021.)

6 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Suomen Restonomiliitolle. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat matkailu-, ravintola-, ja majoitusalailla työskentelevät sekä aloilla työskennelleet henkilöt. Kohdejoukolla ei ollut muita kriteereitä, esimerkiksi ikään tai sukupuoleen katsoen, vaikka näitä määrittelyjä kyselyssä kysyttiin. Tutkimuksen vastaukset kerättiin anonyyminä kyselynä Google Formsin kautta. Tavoitteena oli kerätä kyselyyn 150 vastausta.

Tutkimusaiheen löydyttyä tehtiin tutkimussuunnitelma. Tutkimussuunnitelmassa tutkimuksen aiheeksi rajattiin työntekijöiden kokemaa häirintää ja epäasiallinen käytös toisten työntekijöiden toimesta, sillä aihetta ei olla aiemmin tutkittu tästä lähestymiskulmasta ja on tärkeää saada dataa siitä. Tutkimuksen avulla pyritään saamaan tietoa työpaikalla tapahtuvasta häirinnästä ja saada Restonomiliitolle työstömateriaalia siihen puuttumiseen. Tutkimuksen valmista tuotosta on tarkoitus käyttää Restonomiliiton tekemässä edunvalvontatyössä työpaikoilla tapahtuvien häirintä- ja epäasiallisen käytöksen tilanteiden pois kitkemiseen.

Osana tutkimussuunnitelmaa oli otannan suunnittelu. Otannan suunnitteluun kuuluu tutkimusmenetelmän päättäminen ja sen tarvitsee korreloida tutkittavan aiheen sekä tutkimuksen päämäärän kanssa. Siihen kuuluu myös tutkimusyksikön sekä perusjoukon määrittelemisestä. Tutkimusyksikkö voi tutkimuksesta riippuen tarkoittaa muunmuassa joko tuotetta, kuvaa tai ihmistä. Tässä tutkimuksessa tutkimusyksikkönä on ihminen. Perusjoukolla tarkoitetaan näistä tutkimusyksiköksi määritellyistä asioista koostuvaa ryhmää. (Vilka 2021, kappale 4.2)

Tutkimus on laadultaan pääosin kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa numeerisen datan keräämistä ja analysointia. Sen avulla voidaan löytää kaavoja ja keskiarvoja, tehdä ennusteita, testata syy-seuraus yhteyksiä ja yleistää tulokset laajemmalle väestölle. Kvantitatiivista tutkimusta käytetään laajalti esimerkiksi luonnon- ja yhteiskuntatieteissä, biologiassa, kemiassa, psykologiassa, taloudessa, sosiologiassa sekä markkinoinnissa. Kvantitatiivista tutkimusmenetelmää voidaan käyttää kuvaavaan, korrelaatiotutkimukseen tai kokeelliseen tutkimukseen. (Scribbr. An introduction to quantitative research. 2021.) Määrällisen tutkimuksen yleisin aineiston keruutapa on kyselylomake ja tätä tapaa käytettiin myös tässä tutkimuksessa. Kyselylomakkeissa vastaaja lukee itse esillä olevan kysymyksen ja vastaa siihen itse kirjoittamalla. Tällä tapaa koostetuista kyselyistä voidaan käyttää nimitystä survey-kysely tarkoittaen vakituista kyselyä, eli kaikki kyselyyn vastaajat vastaavat täsmälleen samoihin

kysymyksiin. Kyselylomaketutkimus on hyvä tapa kerätä aineistoa silloin, kun tutkimuksen kohteena on suuri ja hajanainen joukko tutkittavia ja vastaukset halutaan pitää anonyyminä tiedon arkaluontoisuudesta johtuen. Kyselylomaketutkimuksessa on myös huonot puolensa. Vastausprosentti voi jäädä alhaisemmaksi, kuin muissa tutkimustavoissa. Tämän lisäksi vastausaika voi pitkittyä ja aiheuttaa tutkijalle lisäkustannuksia. Vaikka kysely on tehty anonyymisti Google Formsin kautta, voitaisiin vastaajan henkilöllisyys selvittää tarvittaessa IP-osoitteen avulla. Määrällisiä tutkimuksia tehtäessä voidaan hyödyntää myös toisten tahojen teettämien kyselyiden ja tutkimusten aineistoja, mutta tässä tutkimuksessa niitä on hyödynnetty vain tutkimustuloksia tukemaan, sillä aiempaa tutkimusta ei tästä aiheesta löydy. Kyselyyn vastanneista hyödynnettiin kokonaistutkimusta eli tutkimuksen tuloksissa otettiin huomioon koko kyselyn otanta. Kokonaistutkimuksen käyttö on tämän tyyppisessä tapauksessa viisasta, sillä halutaan selvittää mahdollisimman laajan perusjoukon kokemuksia aiheesta. (Vilkka 2021, kappale 4.1)

Tutkimus sisältää myös kvalitatiivisia eli laadullisia kohtia. Tässä tutkimuksessa kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä hyödynnettiin avointen vastausten osiossa. Kvalitatiivinen tutkimus on vastakohta kvantitatiiviselle tutkimukselle ja se sisältää muiden kuin numeeristen tietojen (esimerkiksi teksti, video ja ääni) keräämisen ja analysoinnin ja tukee usein vastaajien mielipiteiden sekä kokemusten ymmärtämistä. Sitä voidaankin käyttää aiheen tai ongelman syvällisempään tarkasteluun tai tutkimuksen laajentamiseen. Kvalitatiivista tutkimusta käytetään usein tieteen humanistisilla ja sosiaalisilla aloilla, esimerkiksi sosiologiassa, koulutuksessa, terveystieteissä sekä historiassa. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus on selvittää miten ihminen kokee ympäröivän maailman. (Scribbr. An introduction to qualitative research. 2021.) Kyselyn kysymykset 1-6 sekä 8 ovat tutkimuksen kvantitatiivisia osia. Kyselyn avoimet kysymykset eli kysymykset 7 sekä 9 ovat tutkimuksen kvalitatiivisia osia.

Tiedonkeruuta suoritettiin kahden viikon ajan tavoitteena saada kaksisataa vastausta jakautuen käsiteltävälle kolmelle eri alalle. Kysely jaettiin Facebookissa sijaitsevaan RT-afterwork ryhmään, joka on keskustelukanava ravintola-alalla työskenteleville henkilöille. Matkailu- tai majoitusosalta ei löytynyt vastaavia ryhmiä. Kyselyä jaettiin myös kirjoittajan omissa sosiaalisen median kanavissa, joiden kautta tavoitettiin matkailu-, ravintola-, ja majoitusosalalla työskenteleviä.

Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 217 kappaletta. Suurin osa vastaajista (85,3%) työskentelee ravintola-alalla. Suurin osa vastaajista identifioi itsensä naiseksi.

	Matkailuala	Ravintola-ala	Majoitusala	Alanvaihtaja	Kaikki
Naiset	6	144*	11*	3	164
Miehet	2	38	2	1	43
Muu	0	0	3	0	3
En halua vastata	2	3	2	0	7

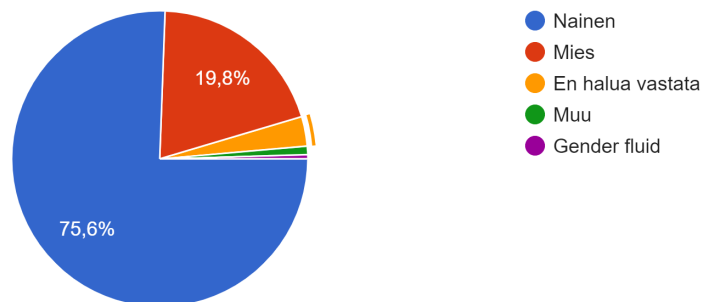
Taulukko 1. Kyselyyn vastanneet aloittain sekä ilmoitetun sukupuolen mukaan. *Yksi henkilö oli ilmoittanut työskennelleensä sekä ravintola- että majoitusallalla.

7 Tutkimustulokset

Ensimmäisessä osiossa kysyttiin vastaajan taustoista. 164 (75,6%) vastanneista identifioi itsensä naiseksi muodostaen huomattavan enemmistön vastaajista. 43 (19,8%) vastanneista identifioi itsensä mieheksi, seitsemän vastaajaa (3,2%) halusi jättää sukupuolensa kertomatta, kaksi (0,9%) vastasi sukupuolekseen muu ja yksi vastaaja (0,5%) identifioi itsensä gender fluidiksi.

Mihin sukupuoleen identifioit itsesi?

217 vastausta

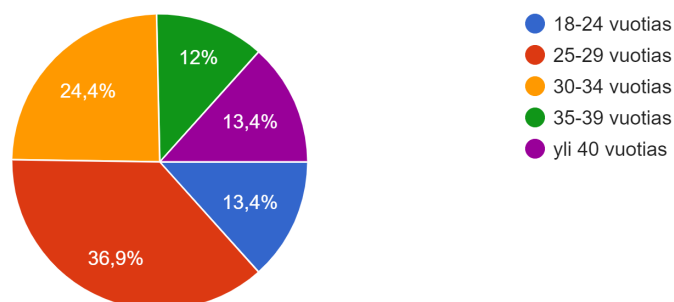


Kuvio 1. Kyselyyn vastanneet identifioidun sukupuolen mukaan.

Ikää kysyttäessä vastaajalla oli mahdollisuus valita viidestä eri vaihtoehdosta itseään vastaava vaihtoehto. Kysymyksen vaihtoehdot olivat 18-24, 25-29, 30-34, 35-39 ja yli 40 vuotta. Kyselyyn vastanneista suurin osa eli 80 henkilöä (36,9%) vastasi iäkseen 25-29 vuotta. 53 vastaajaa (24,4%) ilmoitti iäkseen 30-34 vuotta, 29 vastaajaa (13,4%) 18-24, 29 vastaajaa (13,4%) yli 40 vuotta ja 26 vastaajaa (12%) 35-39 vuotta.

Mikä ikäinen olet?

217 vastausta

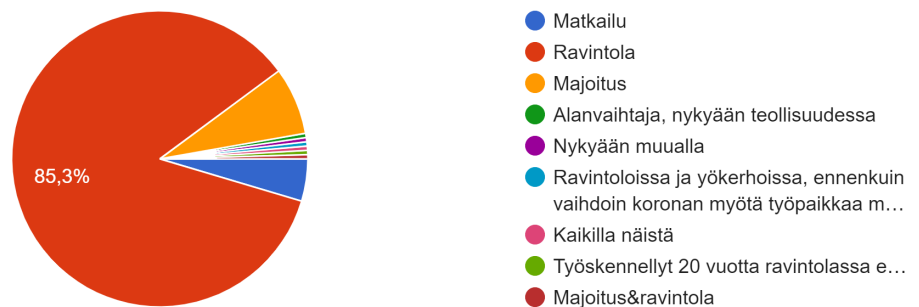


Kuvio 2. Kyselyyn vastanneet iän mukaan.

Suurin osa vastanneista, 185 henkilöä (85,3%), vastasi työskentelevänsä ravintola-alalla. Seuraavaksi eniten vastanneita löytyi majoitus-alalta, josta vastaajia kertyi 16 henkilöä (7,4%). 10 vastaajaa kertoi työskentelevänsä matkailualalla. Yksi vastaaja (0,5%) kertoi työskentelevänsä kaikilla annetuista aloista, yksi vastaaja (0,5%) kertoi työskentelevänsä majoitus- sekä matkailualalla ja kolme vastanneista (1,5) olivat aiemmin työskennelleet marama-alalla, mutta ovat sittemmin vaihtaneet alaa.

Millä alalla työskentelet?

217 vastausta

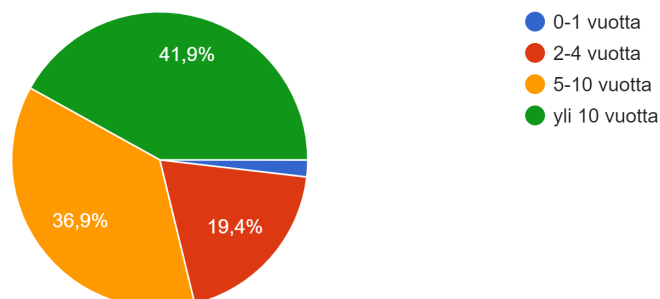


Kuvio 3. Kyselyyn vastanneet aloittain.

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin kauanko he ovat työskennelleet vastaamallaan alalla. 91 vastaajaa (41,9%) ilmoitti työskennelleensä vastaamallaan alalla yli kymmenen vuotta. 80 vastaajaa (36,9%) ilmoitti työvuosiksi 5-10 vuotta, 42 vastaajaa (19,4%) 2-4 vuotta ja neljä vastaajaa (1,8%) 0-1 vuotta.

Kauanko olet työskennellyt MaRaMa-alalla?

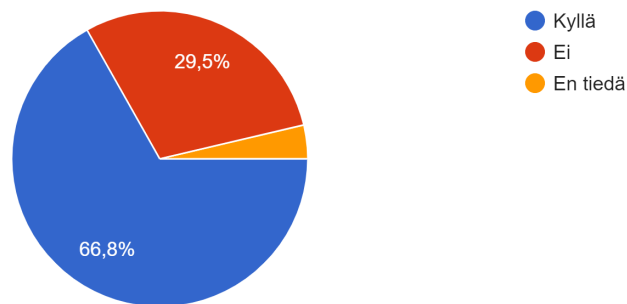
217 vastausta



Kuvio 4. Kyselyyn vastanneet työvuosien mukaan.

Kyselyn toisessa osiossa käsiteltiin häirintää ja epäasiallista käytöstä työpaikalla muiden työntekijöiden toimesta. Toisen osion ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin oliko vastannut henkilö kokenut häirintää tai epäasiallista kohtelua työpaikallaan muiden työntekijöiden toimesta. Häirintää tai epäasiallista kohtelua ilmoitti kokeneensa 145 henkilöä (66,8%). 64 vastaajaa (29,5%) ilmoitti, että ei ole kokenut häirintää tai epäasiallista kohtelua muiden työntekijöiden toimesta. Kahdeksan vastaajaa (3,7%) ei tiennyt oliko kokenut häirintää tai epäasiallista käytöstä työpaikallaan muiden työntekijöiden toimesta.

Oletko kokenut häirintää tai epäasiallista käytöstä työpaikallasi muiden työntekijöiden toimesta?
217 vastausta

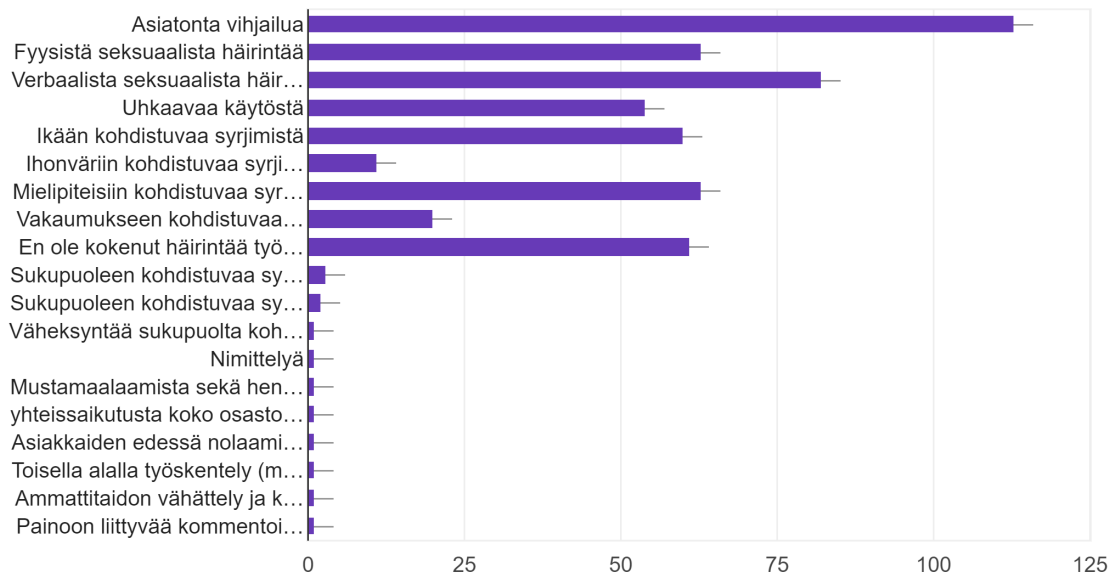


Kuvio 5. Kyselyyn vastanneet sen mukaan, onko vastaaja kokenut häirintää tai epäasiallista käytöstä työpaikalla muiden työntekijöiden toimesta.

Seuraavan kysymyksen kohdalla vastaajat saivat valita vaihtoehdoista ne häirinnän ilmenemismuodot, joita olivat itse työpaikoilla toisten työntekijöiden toimesta kokeneet. 113 eli yli puolet (54,6%) vastaajista kertoi kokeneensa asiatonta vihjailua. 82 vastanneista (39,6%) kertoi kokeneensa verbaalista seksuaalista häirintää ja 63 vastaajaa (30,4%) fyysistä seksuaalista häirintää. 63 vastaajaa (30,4%) kertoi kokeneensa mielipiteisiin kohdistuvaa syrjintää, 60 vastaajaa (29%) oli kokenut ikään kohdistuvaa syrjintää, 54 vastaajaa (26,1%) uhkaavaa käytöstä, 20 vastaajaa (9,7%) vakaumukseen kohdistuvaa syrjintää ja viisi vastaajaa (2,4%) sukupuoleen kohdistuvaa syrjintää. Seuraavista vaihtoehdoista jokaisella oli yksi vastaaja (0,5%); Vähöksyntää sukupuolta kohtaan, nimittelyä, mustamaalaamista sekä henkistä väkivaltaa, asiakkaiden edessä nolaamista, ammattitaidon vähättelyä ja kyseenalaistamista, painoon liittyvää kommentointia. Yksi vastaajista kertoi kokemastaan häirinnästä seuraavanlaisesti: "yhteissaikutusta koko osaston toimesta, nimilistojen keräämistä, kyselyä lähteekö muut todistamaan oikeuteen. Asiakkaille oman kantansa kertomista ja asioiden paisuttelua.". 61 vastaajaa (29,5%) ei ollut kokenut häirintää työpaikallaan toisten työntekijöiden toimesta.

Millaista häirintää olet kokenut työpaikallasi muiden työntekijöiden toimesta?

207 vastausta



Kuvio 6. Kyselyyn vastanneiden kokemukset häirinnästä.

Tämän jälkeen vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa omin sanoin kokemastaan häirinnästä avoimessa osiossa. Avoimeen osioon kertyi 37 vastausta. Seuraavaksi listattuna on kyselyyn vastanneiden henkilöiden kuvauksia kokemastaan häirinnästä työpaikalla toisten työntekijöiden taholta. Avoimet vastaukset sisältävät tarkkoja kuvauksia vastaajien kokemasta häirinnästä. Vastauksia on muokattu vastaajien yksityisyydensuojan takia niin, että niitä ei voida yhdistää kehenkään yksittäiseen henkilöön. Vastaukset on järjestetty alan (matkailu, majoitus, ravintola) sekä iän mukaan (nuorimmasta vanhimpaan vastaajaryhmään), jotta lukijan on helpompaa muodostaa kokonaiskuva vastauksista.

Majoitus- ja ravintola-alalla 0-1 vuotta työskennellyt 18-24 vuotias gender fluid henkilö kertoo kokeneensa työpaikalla sukupuoli-identiteettiin kohdistuvaa häirintää, asiatonta kommentointia sekä kyseenalaistamista. Hän kertoo häirinnän vähentyneen viimeisen 5-6 vuoden aikana. Oletettavasti kyseinen henkilö työskentelee jo toisella alalla.

Majoitus- ja ravintola-alalla 5-10 vuotta työskennellyt 25-29 vuotias nainen kertoo kokeneensa fyysistä seksuaalista häirintää ja luvatonta koskettelua kollegan toimesta: "Perseläpsintää, rintoja puristettu, jatkuvaa painostamista lähtemään deiteille".

2-4 vuotta majoitus- ja ravintola-alalla työskennellyt 25-29 vuotias nainen kertoo kokeneensa työpaikallaan itseensä ja muihin samaan sukupuoleen kuuluvien työntekijöiden työttömyyden ja vähättelyä sekä selän takana puhumista toisten työntekijöiden taholta.

2-4 vuotta majoitus-alalla työskennellyt 25-29 vuotias naisvastaaja kertoo kokeneensa työttömyyttä, ulkonäön kommentoimista sekä asiakkaan epäasiallisen käytöksen hyväksyntää sukupuolensa ja ikänsä perusteella.

25-29 vuotias majoitus-alalla 2-4 vuotta työskennellyt henkilö on saanut kuulla olevansa liian nuori ymmärtämään asioita.

Ravintola-alalla 2-4 vuotta työskennellyt 18-24 vuotias nainen kertoo, että hänen ollessa 16 vuotias ja töissä ensimmäisessä työpaikassaan, häntä 10-15 vuotta vanhempi ulkomaalaistaustainen mieskollega aloitti työpaikalla ahdistelun fyysisellä kosketuksella. Henkilö häiritsi vastaajaa mm. hieromalla vastaajan niskaa tai laittamalla kätensä vastaajan lantiolle, mikäli he olivat samaan aikaan vuorossa. Vastaaja kertoo kyseisen henkilön myös ahdistelleen häntä verbaalisesti. Häirintää tapahtui sekä työaikana, että vapaa-ajalla, mutta häirintä ei loppunut vaikka vastaaja kertoi olevansa suhteessa. Häirintä jatkui verbaalisella häirinnällä ja seksuaalissävyytteisillä ehdotteluilla. Viimein tajuttuaan vastaajan olevan vastahakoinen vastaamaan ehdotteluihin kyseinen mieskollega lopetti vastaajalle puhumisen eikä enää häirinnyt tätä. Vastaaja kertoo, että ei ollut uskaltanut kertoa esihenkilölleen tapahtuneesta, sillä pelkäsi esihenkilön sekä häirintää toteuttaneen henkilön olevan kavereita keskenään ja että ilmoitus ei johtaisi mihinkään. Vastaaja kertoo tapauksen traumatisoineen hänet.

2-4 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 18-24 vuotias nainen kertoo kokeneensa fyysistä häirintää, esimerkiksi luvaton koskettelua humalassa olleiden kollegoiden taholta.

18-24 vuotias miesvastaaja, joka on työskennellyt ravintola-alalla 5-10 vuotta kertoo toisten työntekijöiden koskettaneen häntä ilman lupaa takapuolelle sekä halanneen häntä luvatta.

25-29 vuotias nainen, joka on työskennellyt ravintola-alalla 2-4 vuotta kertoo, että lähes jokaisessa työpaikassa, jossa hän on työskennellyt hän on saanut kokea tai todistaa ainakin seksuaalista verbaalista häirintää.

25-29 vuotias ravintola-alalla yli 10 vuotta työskennellyt nainen kertoo, että hän on kokenut läpsimistä, kourimista, seksistisiä viestejä sekä suoranaista ehdottelua.

25-29 vuotias nainen, joka on työskennellyt ravintola-alalla 5-10 vuotta kertoo kokeneensa fyysistä sekä verbaalista häirintää: "härskejä vitsejä, ahdistavaa flirttailua, läpsimistä, ruoalla heittäilyä, jääpaloja paidan alle..."

Ravintola-alalla 2-4 vuotta työskennellyt 25-29 vuotias nainen kertoo kokeneensa yleistä syrjintää, haukkumista sekä alentavaa sukupuoleen perustuvaa puhetta kollegoiden toimesta.

5-10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 25-29 vuotias naisvastaaja kertoo, että hänen ammattitaitoaan on kyseenalaistettu ja vähätelty iän ja sukupuolen perusteella. Hän kokee, että on saanut kokea myös työpaikkasyrjintää esimerkiksi sairauslomapaikkausten tapauksissa ikään ja sukupuoleen perustuvien pätevyys oletusten takia. Näissä sairauslomien paikkaus tapauksissa työvuoroja on vastaajan mukaan tarjottu ensin organisaation mieskollegoille.

Nainen, 30-34 vuotias, ravintola-alalla yli 10 vuotta työskennellyt kertoo kokeneensa heti ensimmäisessä työpaikassaan häirintää ensin omistajan seksuaalisten vihjailujen kautta ja myös niiden muututtua fyysiseksi kosketteluksi.

Ravintola-alalla yli 10 vuotta työskennellyt 30-34 vuotias nainen kertoo saaneensa vihjailevia viestejä ravintolassa esiintyneeltä artistilta sekä kuva tämän intiimialueesta sähköpostiin. Hän kertoo saaneensa myös muilta tahoilta ehdotteluja, joissa toivotaan, että vastaaja nähtäisiin seksiasuissa työpaikalla.

Nainen, 30-34 vuotias ja yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt vastaaja kertoo, että on saanut kokea esihenkilön taholta eriarvoistavaa häirintää työnkuvaan ja työtehtäviin liittyen. Vastaaja kertoo, että hänen työsuhdettaan ei haluttu vakinaistaa ja työtunteja tiputettiin, koska hän haki opiskelupaikkaa. Vastaaja kertoo muiden työntekijöiden saaneen samanlaista kohtelua.

Yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 30-34 vuotias nainen kertoo kokeneensa kourimista, väkisin suuteluja, rivoja puheita sekä ehdotteluita.

Toinen yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 30-34 vuotias nainen kertoo, että hänen rintaliivejään on avattu ja hänen takapuoltaan on kosketeltu.

Ravintola-alalla yli 10 vuotta työskennellyt 30-34 vuotias nainen kertoo vastauksessaan, että yrityksen johtaja on häirinnyt fyysisesti pitämällä vastaajasta kiinni ja suutelemalla väkisin.

30-34 vuotias, ravintola-alalla yli 10 vuotta työskennellyt vastaaja kertoo itse olevansa valkoinen cis-nainen, mutta että hän on joutunut todistamaan miten työpaikalla avoimesti haukutaan muihin kansallisuuksiin ja etnisiin ryhmiin kuuluvia henkilöitä, ruokavalioltaan muita kuin lihansyöjiä sekä kiusataan puoluetaustan perusteella. "Ainoastaan seksuaalivähemmistöt on jätetty arvostelun ulkopuolelle" vastaaja lisää.

Yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 30-34 vuotias nainen kertoo, että joutui etenkin uran alkuaikoina kokemaan jatkuvaa työttömyyttä sekä kykyjen aliarviointia. Tämän lisäksi hän kertoo kokeneensa häirintää usean eri esihenkilön toimesta, toisinaan ilmeten esimerkiksi uhkaavana käytöksenä.

Yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 30-34 vuotias nainen kertoo kokeneensa verbaalista häirintää vanhemman mieskollegan toimesta. Vastaaja oli tapahtumien aikaan 18 vuotias ja mies yli 50 vuotias. Edellisellä työpaikalla vastaaja kertoo hänen esihenkilönsä (40+ mies) haukkuneen vastaajaa tämän selän takana muille työntekijöille. Eräässä yrityksen sisäisessä tapahtumassa esihenkilö on nimitellyt ja nöyryyttänyt vastaajaa muiden työntekijöiden edessä. Vastaajan huomautettua asiasta esihenkilö on alkanut kiristämään ja uhkailemaan muita työntekijöitä, jotta hekin ryhtyvät häiritsemään vastaajaa. Toisessa työpaikassa vastaaja kertoo kokeneensa verbaalista häirintää, joka on yltynyt fyysiseksi häirinnäksi.

Ravintola-alalla 5-10 vuotta työskennellyt 30-34 vuotias nainen kertoo kokeneensa vähättelyä sekä uhkailua iän, sukupuolen sekä uskonnon perusteella kollegoiden taholta: "uskova nainen ei voi olla baarissa töissä ja olla hyvä asiakaspalvelija. Nuori ei osaa tehdä töitä tarpeeksi hyvin vaan hänet täytyy "kouluttaa" kovaan työelämään". Kollegat ovat vastaajan kertoman mukaan myös sanoneet, että tämä oppii sietämään asiakkailta työntekijälle kohdistuvaa häirintää, mikäli he häiritsevät tätä ensin.

30-34 vuotias nainen, joka on työskennellyt ravintola-alalla yli 10 vuotta kertoo kokeneensa fyysistä sekä verbaalista häirintää toisten työntekijöiden taholta. Vastaajan kertoman mukaan hän on joutunut kokemaan luvatonta koskettelua, halailua, puristelua sekä seksuaalisia vihjailuja.

35-39 vuotias ravintola-alalla yli 10 vuotta työskennellyt nainen kertoo, että ei ole nykyisessä työpaikassaan kohdannut häirintää. Sen sijaan hän on aiemmissa työpaikoissa joutunut kokemaan luvatonta fyysistä koskettelua sekä verbaalista seksuaalista häirintää. Hän kertoo oman kokemuksensa olevan se, että pienemmissä yrityksissä häirintätapauksia on enemmän kuin isoissa korporaatioissa.

Nainen, 35-39 vuotias ja yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt vastaaja kertoo, että hänen painoan on kommentoitu lähes päivittäin kollegan taholta, vaikka kollega ei vastaajan kertoman mukaan itsekään ole normaalipainoinen. Vastaaja kertoo myös, miten ravintolan ovimiehet ovat häirinneet häntä asiattomilla seksuaalissävyyteisillä kommentteilla.

Yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 35-39 vuotias naisvastaaja kertoo, että pian aloitettuaan uudessa työpaikassa hän koki häirintää esihenkilön toimesta, joka kosketteli häntä luvatta. Asia ratkesi vastaajan kiellettyä esihenkilöä jatkamasta vastaavaa toimintaa. Toisessa työpaikassa vastaaja oli kokenut häirintää kollegan toimesta, joka toistuvasti nolasi vastaajaa eri tilanteissa, mm. asiakkaan edessä.

Seuraava vastaaja, 35-39 vuotias nainen, on työskennellyt ravintola-alalla yli 10 vuotta ja kertoo kokeneensa häirintää kollegoilta aggressiivisen huutamisen ja raivoamisen kautta.

Ravintola-alalla yli 10 vuotta työskennellyt 35-39 vuotias nainen kertoo, että vaikka tiedostaa keittiöhenkilökunnan "roisit jutut" ja on itse saanut kokea asioita, joita "herkempi ihminen olisi voinut loukkaantua pahastikin" ei vastaaja kuitenkaan itse ole kokenut tilanteita häirintänä. Samaa mieltä on 25-29 vuotias vastaaja, joka on työskennellyt ravintola-alalla 5-10 vuotta: "Kaikki mitä itse olisin voinut kokea häirintänä muiden työntekijöiden toimesta on ollut selkeästi vitsiä, kun taas asiakkailta välillä ihan lääppimiseen asti".

Yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 35-39 vuotias nainen kertoo vastauksessaan, että vanhemmilta mieskollegoilta hän on joutunut kuulemaan seksuaalissävytteistä vihjailua sekä fyysistä koskettelua.

Yli 40 vuotias, yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt nainen kertoo puolestaan, että annettuaan kollegalle kieltävän vastauksen intiimeihin akteihin, tämä alkoi kiusaamaan vastaajaa toistuvasti. Esihenkilön taholta hän sai puolestaan kokea simputtelua ja työtöttelemistä.

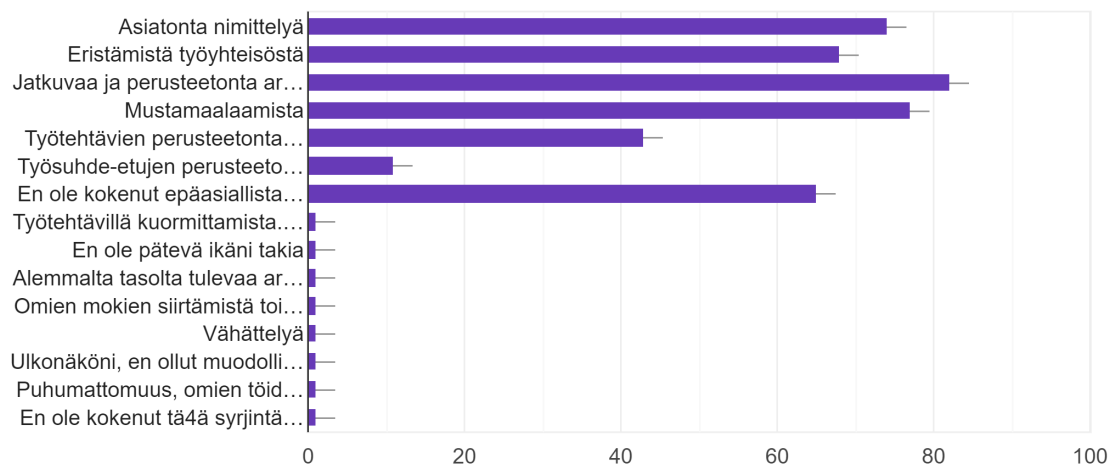
Yli 40 vuotiaaksi itsensä ilmoittava ravintola-alalla yli 10 vuotta työskennellyt nainen kertoo, että eräs kollega oli kosketellut seksuaalisesti ja suudellut väkisin vastaajaa aina heidän jäätyään kahdestaan.

Yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt yli 40 vuotias naisvastaaja kertoo, että hänen toimiessaan esihenkilöasemassa hän on joutunut kokemaan työpaikallaan häirintää. Vastaaja kertoo, että hänestä on tehty tahallaan ja toistuvasti virheellisiä ilmoituksia, vääristely välitettyä tietoa, uhkailtu, sekä kirjoiteltu erinäisiä adresseja, joita on välitetty organisaation ylimmille tahoille. Hän kertoo tehneensä rikosilmoituksen sosiaalisen median kautta tapahtuneen häirinnän jälkeen.

Kyselyn lopuksi käsiteltiin epäasiallista käytöstä työpaikalla muiden työntekijöiden toimesta. Vastaajista 82 (40,6%) ilmoitti kokeneensa jatkuvaa ja perusteetonta arvostelua muiden

työntekijöiden toimesta. 77 vastaajaa (38,1%) kertoi kokeneensa mustamaalaamista. 74 vastaajaa (36,6%) oli kokenut asiatonta nimittelyä, 68 (33,7%) eristämistä työyhteisöstä, 43 (21,3%) työtehtävien perusteetonta poistamista ja 11 vastaajaa (5,4%) kertoi kokeneensa työsuhte-etujen perusteetonta poistamista. Seuraavista vaihtoehdoista jokaisella oli yksi vastaaja (0,5%); työtehtävillä kuormittamista ja vähättelyä, pätevyyden kyseenalaistamista ikään perustuen, omien mokien siirtämistä toisten syyksi, vähättelyä, pätevyyden määrittelyä ulkonäön perusteella, “Alemmalta tasolta tulevaa arvostelua, naljailua, kun olen saavuttanut korkeamman aseman ja johdan muita” ja “Puhumattomuus, omien töiden laiminlyönti, tiuskiminen, tavaroiden käsistä vieminen”. 65 henkilöä (32,2%) vastasi, ettei ollut kokenut työpaikallaan epäasiallista kohtelua toisten työntekijöiden taholta ja 1 henkilö (0,5%) vastasi, että ei ole kokenut epäasiallista kohtelua syrjintänä, vaan vitsinä.

Millaista epäasiallista kohtelua olet kokenut työpaikallasi muiden työntekijöiden toimesta?
202 vastausta



Kuvio 7. Kyselyyn vastanneiden kokemukset epäasiallisesta kohtelusta.

Tämän jälkeen vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa omin sanoin kokemastaan häirinnästä avoimessa osiossa. Avoimeen osioon kertyi 22 vastausta. Seuraavaksi listattuna on kyselyyn vastanneiden henkilöiden kuvauksia kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta työpaikalla toisten työntekijöiden taholta. Avoimet vastaukset sisältävät tarkkoja kuvauksia vastaajien kokemasta epäasiallisesta kohtelusta. Vastauksia on muokattu vastaajien yksityisyydensuojan takia niin, että niitä ei voida yhdistää kehenkään yksittäiseen henkilöön. Vastaukset on järjestetty alan (matkailu, majoitus, ravintola) sekä iän mukaan (nuorimmasta vanhimpaan vastaajaryhmään), jotta lukijan on helpompaa muodostaa kokonaiskuvaa vastauksista.

Yli 10 vuotta majoitus-alalla työskennellyt 30-34 vuotias nainen kertoo lyhyesti ja ytimekkäästi kokemukseensa epäasiallisesti käytökseksi työttömyyden.

2-4 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 18-24 vuotias nainen kertoo, että hänen entinen esihenkilö oli kohdellut häntä epäasiallisesti eriarvoistamalla vastaajaa työyhteisössä. Vastaaja sai kertomansa mukaan osakseen valheellisia syytöksiä esihenkilön halveksinnasta sekä kirjallisen varoituksen työntekijän loukkaamisesta ilman perusteita. Esihenkilö oli haukkunut vastaajaa ja ilmaissut asiat huutamalla. Vastaajan mukaan esihenkilö tiuski myös muille työntekijöille ja yksi heistä irtisanoutui, koska esihenkilö oli haukkunut hänet niin, että kyseinen työntekijä lähti itkien pois töistä.

25-29 vuotias ravintola-alalla 5-10 vuotta työskennellyt nainen kertoo, että hänen päätöksistään ja mielipiteistä on saatettu vähätellä mieskollegoiden toimesta, vaikka hän itse on työpaikalla esihenkilöasemassa.

“Vähättelyä omasta työkokemuksesta tai edellisistä työpaikoista”, vastaa nainen, 25-29 vuotta ja yli 10 vuoden ravintola-alan työkokemuksella.

Nainen, 25-29 vuotta, 5-10 vuotta ravintola-alalla kertoo työyhteisöön kiinnittymisen vaikeana ja kokeneensa tarkoituksenmukaista poissulkemista työkaverien taholta. Hän kertoo mm. jääneensä työpaikan sisäisestä whatsapp-ryhmästä ulkopuolelle. Eräs kollega oli kertonut kysyttäessä syytä epäasialliselle kohtelulle, ettei kunnioita vastaajaa. Vastaaja kertoo myös kokeneensa, että vuokrafirman kautta töitä tehdessä todella monessa paikassa vähätellään ja oletetaan, että työntekijä ei osaa mitään ja annetaan vähätteleviä katseita. Hän kokee saaneensa vähättelyä osakseen vanhemmilta miehiltä ikäänsä ja sukupuoleensa perustuen.

5-10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 30-34 vuotias nainen kertoo, että hänen osaamistaan on kyseenalaistettu ja että häntä on syrjitty työyhteisössä: “työvuoron jälkeen kirjoitetaan ryhmächattiin mitä kaikkea tein väärin tai jätin tekemättä. Kritiikki kohdistui aina minuun ja jos kävi ilmi, että purnauksen aihe olikin jonkun muun tekemää (esim misat väärin) olikin asia ok”.

Mies, 30-34 vuotias ja ravintola-alalla 5-10 vuotta työskennellyt kertoo todistaneensa usein sitä, että työpaikalla on yksi työntekijä josta puhutaan pahaa tämän selän takana.

Yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 30-34 vuotias nainen kertoo kokeneensa epäasiallista kohtelua työnantajan puolelta, sillä hänet sanojensa mukaan huijattiin menettämään työsuhde-edut, kun osa työntekijöistä myytiin vuokrafirmalle.

Yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 30-34 vuotias nainen kertoo, että hänen työnantajansa on vastikään haukkunut vastaajaa ja vähätellyt tämän työpanosta ilman kunnon perusteluja.

Yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 30-34 vuotias naisvastaaja kertoo, että nykyisessä työssä aloittaessaan motiiveja hänen palkkaamisestaan kyseenalaistettiin ja vihjailtiin, että tämä olisi saanut työpaikkansa kyseenalaisin keinoin, perustuen sukupuoleensa. Hän kertoo, että yrityksen johto oli seissyt hänen takanaan ja auttaneet kitkemään työpaikalla vallitsevaa häirintää.

Yli 10 vuotta ravintola-alalla toiminut 30-34 vuotias nainen kertoo, että hänen esihenkilönsä on epäasiallisella toiminnalla ja työpaikkakiusaamisella aiheuttanut useita irtisanoutumisia.

Yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 30-34 vuotias nainen kertoo, että hän on kokenut työpaikallaan epäasiallista käytöstä työtehtävien epätasaisen jakautumisen kautta: "töitä ei tehtykään yhdessä vaan baari ei kuulunut salille ja baari ei auttanut salissa".

Nainen, 35-39 vuotta ja yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt kertoo, että hän on saanut katteettomia syytöksiä kerrottuaan mielipiteitään avoimesti. Syytöksien johdosta hän oli saanut alennuksen yrityksessä. Vastaaja kertoo kokevansa, että työkokemuksensa pääkaupunkiseudulla on iso tekijä hänen kokemalleen epäasialliselle käytökselle maakunnassa.

Yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 35-39 vuotias nainen kertoo oman kokemuksensa mukaan, että "mitä enemmän naisia samassa työyhteisössä sitä pahempaa on mustamaalaaminen ja selän takana kyräily. Ikävää mutta vaikea kitkeä".

Yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 35-39 vuotias nainen kertoo, että hän on kokenut työpaikallaan epäasiallista käytöstä syrjinnän muodossa, kun ravintolan keittiötyöntekijät ovat valmistaneet vain suosimilleen kollegoille henkilökuntaruuat ja muut työntekijät ovat joutuneet parhaimmillaan työskentelemään 12 tuntisia työvuoroja ilman ruokaa.

35-39 vuotias nainen, joka on työskennellyt ravintola-alalla yli 10 vuotta kertoo, että hänen sanojaan on vääristelty kollegoiden toimesta ja hänet on eristetty työyhteisöstä. Osa kollegoista pyrkii aktiivisesti löytämään hänen työpanoksestaan virheitä. Tämän lisäksi hän kokee jatkuvaa verbaalista häirintää haukkumisen ja vähättelyn muodossa.

Yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt 35-39 vuotias nainen kertoo, että häntä syrjittiin väärin perustein yrityksen sisäisessä rekrytoinnissa. "Johtajan kaverin kaveri sai paikan vaikka ei kokemusta ollut yhtä paljon kuin itselläni silloin oli".

Yli 40 vuotias nainen yli 10 vuoden kokemuksella ravintola-alalta kertoo, että vuoropäällikkönä toimiessaan vastaava kollega piikitteli häntä koko ajan, eikä opettanut tälle työnkuvassa vaadittujen tehtäviä ja piti mykkäkoulua.

Yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt yli 40 vuotias nainen kertoo vanhan henkilökunnan liittoutuneen työpaikan esihenkilöä vastaan perusteetta.

Yli 10 vuotta ravintola-alalla työskennellyt yli 40 vuotias nainen kertoo, että hän on kokenut työpaikka syrjintää työtehtävien perusteettoman muuttamisen kautta: "olin pätevämpi kuin esimieheni, hän siirsi työtehtäviäni muille ja antoi minulle "alennuksen" ensin juhlapalvelun tarjoilijasta kallaan ja siitä TISKARIKSI". Vastaaja myös kertoo, että hänen työvuorotoiveita ei otettu huomioon ja hän sai kuittailua lapsen toistuvasta sairastamisesta.

8 Tutkimuspäätelmät

Tutkimuspäätelmissä puretaan kerättyä kvantitatiivista ja kvalitatiivista tietoa ja verrataan niitä käytettyyn taustamateriaaliin. Tutkimuspäätelmissä hyödynnetään myös tilastollista päättelyä, jonka avulla saadaan arvioitua otoksesta saatujen tulosten paikkaansa pitävyyttä sekä voidaanko otannasta saatuja tuloksia yleistää kaikkia alalla työskenteleviä kuvaaviksi. Tilastollisella päättelyllä saadaan todennäköisesti paikkansa pitävä vastaus siihen, kuinka moni perusjoukosta eli matkailu-, ravintola- ja majoitus-alalla työskentelevistä, kokee häirintää tai epäasiallista käytöstä muiden työntekijöiden taholta. Tilastollinen päättely vastaa esimerkiksi kysymykseen kokevatko eri sukupuoliin identifioituvat tai eri aloilla työskentelevät enemmän näitä häirinnän ja epäasiallisen käytöksen tapauksia vai onko kyse vain satunnaisen otannan esiin nostamista tapauksista.

Pääasiallisena taustamateriaalina tässä tutkimuksessa on käytetty Akavan sekä PAMin julkaisemia tutkimuksia työpaikalla ilmenevästä häirinnästä, työturvallisuuslakia, tasa-arvolakia sekä matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevaa työehtosopimusta.

Tutkimustulokset vahvistavat PAMin jäsenilleen lähettämän kyselyn tuloksia seksuaalisesta häirinnästä ja väkivallan uhasta työpaikoilla. Kyselyssä häirinnästä ja epäasiallisesta kohtelusta matkailu-, ravintola- ja majoitus-alalla työntekijältä työntekijälle 66,8% vastanneista kertoi kokeneensa häirintää työpaikallaan. Vastaava prosenttiluku PAMin kyselytuloksissa oli 57%. Prosenttiluku Akava Worksin selvityksessä työpaikalla ilmenevästä väkivallasta ja häirinnästä on 36%. Akava Worksin prosenttiluku on näin ollen huomattavasti pienempi, kuin kahden edellä mainitun tutkimuksen tulosluvut.

Tämän kyselyn vastauksissa olennaisiksi teemoiksi nousivat vastanneiden henkilöiden ikä, sukupuoli sekä ala, jolla vastaajat työskentelevät. Kun tutkimustuloksia tarkastellaan kokonaisuutena voidaan todeta, että 217 vastausta antaa jo hyvää pohjaa yleiskuvan luomiseksi ja alalla ilmenevien häirintätapausten selvittämiseksi. 217 vastaajasta 145 vastaajaa on kokenut häirintää tai epäasiallista kohtelua työskennellessään matkailu-, ravintola- tai majoitus-alalla. Vastauksia saatiin kaikilta kolmelta alalta ja niitä saatiin kerättyä eri ikäluokkien edustajilta sekä eri työvuosikertymien edustajilta.

217 vastaajasta 145 vastaajaa on kokenut häirintää tai epäasiallista kohtelua työskennellessään matkailu-, ravintola- tai majoitus-alalla. Häirintää tai epäasiallista kohtelua kokeneista 119 on naisia, joista 99 työskentelee tai on työskennellyt ravintola-alalla häirinnän

tai epäasiallisen kohtelun aikana. Kyseinen segmentti on isoin ryhmä kyselyyn vastanneista. Näistä 99 ravintolassa työskennelleistä häirintää tai epäasiallista kohtelua kokeneesta henkilöstä eniten vastaajia on 30-34 vuotiaissa (33) ja 25-29 vuotiaissa (31). Näiden tutkimustulosten yleiskuvan perusteella voitaisiin siis todeta, että eniten häirintää tai epäasiallista kohtelua matkailu-, ravintola- ja majoitus-alalla kokevat 30-34 vuotiaat naiset, jotka työskentelevät ravintola-alalla.

Tutkimuksen kyselyvastausten isommat varjopuolet ovat yhden sukupuolen iso osuus vastauksissa (naiset 75,6%) ja vastausten pääasiallinen rajautuminen yhdelle alalle (ravintola-ala 85,3%). Kun otamme huomioon kyselyyn vastanneiden henkilöiden epätasaisen sukupuolijakauman sekä ravintola-alan työntekijöiden dominoivan vastausprosentin, emme voi kiistatta todeta, että tutkimuksen perusteella luotu tyyppillinen häirintää kokeva henkilö on absoluuttinen totuus. Tutkimustuloksia tarkastellessa voidaan kuitenkin pohtia ilmeneekö häirintäongelmia eniten ravintola-alalla ja etenkin naisten kokemana, osuiko kyseinen ryhmä vain sattumalta suurimmaksi vastaajakunnaksi vai onko kyseinen ryhmä vain valmiimpi vastaamaan aihetta käsiteltäviin kyselyihin.

8.1 Häirintää tai epäasiallista kohtelua kokeneet ikäluokittain

Tutkimukseen kerättiin vastauksia viiden eri ikäryhmän jaottelulla: 18-24 vuotiaat, 25-29 vuotiaat, 30-34 vuotiaat, 35-39 vuotiaat sekä yli 40 vuotiaat. Selkeästi eniten vastauksia saatiin 30-34 vuotiailta sekä 25-29 vuotiailta, joissa vastausmäärät olivat 33 henkilöä 30-34 vuotiaissa ja 31 henkilöä 25-29 vuotiaissa. Ääripäissä vastausmäärät olivat muita vaihtoehtoja pienempiä.

Ikä	Matkailuala	Ravintola-ala	Majoitusala
18-24	0	18	1
25-29	4	42*	6*
30-34	1	36	3
35-39	1	16	0
yli 40	0	15	0
Yhteensä	6	127	10

Taulukko 2. Häirintää ja epäasiallista kohtelua kokeneet vastaajat iän ja alan mukaan. *Yksi henkilö oli ilmoittanut työskennelleensä sekä ravintola- että majoitus-alalla.

8.2 Häirintää tai epäasiallista kohtelua kokeneet sukupuolittain

Akava Worksin selvityksen mukaan naiset kokevat miehiä useammin väkivaltaa, sen uhkaa tai jotain häirinnän tai epäasiallisen käytöksen muotoa. Myös PAMin kyselyn mukaan naisista 62% on kokenut häirintää työssään, kun taas miehillä vastaava osuus on 16%. Tätä häirinnän ja epäasiallisen kohtelun jakautumista sukupuolen mukaan puoltaa myös matkailu-, ravintola- ja majoitusalan vastaajien koonti. Ravintola-alan vastaajista 84% häirintää kokeneista on naisia. Matkailualalla vastaava prosenttiluku on 67% ja majoitusosalalla 60%.

Sukupuoli	Matkailuala	Ravintola-ala	Majoitusala
Nainen	4	106*	6*
Mies	1	18	0
Gender Fluid	0	0	1
Muu	0	0	1
Ei halua ilmoittaa	1	2	2
Yhteensä	6	126	10

Taulukko 3. Häirintää ja epäasiallista kohtelua kokeneet vastaajat sukupuolen ja alan mukaan.

*Yksi henkilö oli ilmoittanut työskennelleensä sekä ravintola- että majoitusosalalla.

8.3 Häirintää tai epäasiallista kohtelua kokeneet aloittain

	Matkailuala	Ravintola-ala	Majoitusala
Kokenut häirintää	6	126*	10*
Ei ole kokenut häirintää	2	55	8
Ei tiedä onko kokenut häirintää	2	6	0
Yhteensä	10	187	18

Taulukko 4. Jakaumaa häirintää tai epäasiallista kokeneiden, ei kokeneiden ja epävarmojen vastaajien määrästä aloittain. *Yksi henkilö oli ilmoittanut työskennelleensä sekä ravintola- että majoitusosalalla.

Tutkimustulokset vahvistavat PAMin jäsenilleen lähettämän kyselyn tuloksia, jossa käsiteltiin seksuaalista häirintää ja väkivallan uhkaa työpaikoilla. PAMin kyselyyn vastanneista yli puolet (57%) kertoi joutuneensa kokemaan häirintään tai epäasialliseen kohteluun luokiteltavaa nimittelyä tai uhkailua työpaikallaan. Saman kyselyn mukaan eniten väkivaltaa ja uhkaa työpaikallaan joutuvat kokemaan ravintola-alalla työskentelevät. Taulukosta 4 näemme, että matkailu-, ravintola- ja majoitusalan vastaustuloksia vertaillen ravintola-alan ihmiset kokevat suhteutettuna enemmän häirintää, kuin muiden alojen työntekijät. Kyselyyn vastanneista häirintää tai epäasiallista kohtelua kokeneiden kokonaisprosenttiosuus on 66,8%.

Matkailualalla työskentelevistä vastaajista 60% on kokenut työssään häirintää tai epäasiallista käytöstä muiden työntekijöiden toimesta, ravintola-alalla työskentelevistä vastaajista 67% ja majoitusosalalla luku on puolestaan 56%. Akava Worksin selvityksessä häirintää tai epäasiallista kohtelua työssään kokeneiden osuus on 36% vastaajista. Akava Worksin lukua verratessa PAMin ja tämän kyselyn tuloksiin voidaan pohtia, onko Akava Worksin luku pienempi, koska kyseiset ongelmat matkailu-, ravintola- ja majoitusosalalla ovat yleisempiä tai ilmenevät selkeämmin. Tarkkaa jaottelua häirintää kokeneista alan mukaan ei Akava Worksin selvityksestä löydy, joten on vaikeaa sanoa kuinka moni matkailu-, ravintola- tai majoitus alalla työskentelevistä vastasi kyselyyn.

9 Ratkaisut häirinnän sekä epäasiallisen kohtelun kitkemiseksi työpaikoilta

Hyvinvointia edistettäessä ennaltaehkäisevän työn merkitys on suuri. Tämä näkyy niin yleisessä sairaanhoidossa kuin mielenterveyden palveluissa. Ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä on myös suuri vaikutus työhyvinvoinnin kehittämisessä.

Mankan & Manka mukaan mitä aiemmin ja proaktiivisemmin työhyvinvoinnin kehittämiseen tartutaan sitä monipuolisemmin on käytettävissä eri ratkaisuja tilanteen korjaamiseksi ja sitä pienempi hintalappu epäkohdille muodostuu (Manka & Manka 2016, 92). Tällä tarkoitetaan sitä, että työpaikoilla tulee luoda käytänteitä, joilla edistetään työn mielekkyyttä sekä työyhteisön hyvinvointia jo ennen kuin ongelmia ehtii syntyä.



Kaavio 1. Työhyvinvoinnin riskipyramidi. (Manka, Manka 2016, 92)

Kuten aiemmin todettu ja mitä myös yllä olevasta kaaviosta voidaan huomata, työyhteisön ongelmat heijastelevat sairauspoissaoloina sekä tuottavuuden laskuna. Työntekijän kokemaa häirintää sekä epäasiallisen kohtelua näkyvät juurikin näissä luvuissa. Ongelman kitkemiseksi työnantajan kannattaa ryhtyä toimiin jo tapausten alkuvaiheessa ja varmistaa, että ongelmia ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä on integroitu yrityksen toimintaan.

Ennaltaehkäisevinä toimenpiteinä voidaan pitää esimerkiksi työntekijöille järjestettäviä henkilökohtaisia kehityskeskusteluita, joissa työnantajat nimenomaan keskustelevat työntekijän kanssa mm. työn miellekkyyteen, työntekijän työhyvinvointiin työpaikalla, yhteisöön kuulumiseen ja työssä viihtymiseen liittyvistä asioista. Kehityskeskusteluissa voi usein nousta esiin ongelmakohtia ja mahdollisia työntekijöiden välisiä kiistoja jo niiden

varhaisessa vaiheessa. Kehityskeskusteluissa työntekijällä on mahdollisuus välittää rakentavaa palautetta esihenkilöille ja yrityksen johdolle ja työnantajalla on oiva tilaisuus näyttää, että työntekijää oikeasti kuullaan yrityksessä. Kehityskeskusteluita on hyvä pitää kvartaaleittain, jotta se tukee työntekijän ja työyhteisön kehitystä ja tarpeisiin vastaamista parhaiten.

Toinen tapa selvittää työntekijöiden työhyvinvointiin sekä työssä viihtymiseen liittyviä asioita on järjestää erilaisia kyselyitä ja tutkimuksia. Tätä varten työnantaja voi tarvittaessa palkata myös erillisen konsultointiyrityksen tekemään selvitystyön hänen puolestaan. Kyselyt ovat helppo tapa saada nopeaa ja ajankohtaista yleiskuvaa työpaikalla vallitsevasta olotilasta työntekijöiden näkökulmasta. Kyselyitä voi toteuttaa esimerkiksi kvartaaleittain tai kerran vuodessa. Kvartaaleittain tehtävillä kyselyillä saa kuitenkin parempaa ja systemaattisempaa dataa kuin kerran vuodessa tehtävillä kyselyillä. Vuoden aikana voi tapahtua paljon ja ongelmat ehtivät kasaantua pienessäkin ajassa. Useammin toteutetulla kyselyllä voidaan puuttua paremmin jo ennaltaehkäisevästi työpaikalla ilmeneviin epäkohtiin. Mikäli kyselyiden tukena käytetään kuitenkin kvartaalittain järjestettäviä kehityskeskusteluita on kerran vuodessa järjestettävä kysely kenties riittävä.

Erilaiset työhyvinvointia sekä työkykyä edistävät virkistyspäivät tukevat koko työyhteisön hyvinvointia sekä luovat työpaikalle yhteisöllisyyden tunnetta. Työhyvinvointia sekä työkykyä edistävät virkistyspäivät eli TyHy- ja TyKy päivät voidaan järjestää joko koko työyhteisölle tai osastoittain yrityksen tarpeita vastaten. (TYKY-päivä.net. TYKY-PÄIVÄ. 2021.) TyHy- ja TyKy päiviä organisoimaan voi palkata erillisen palveluntarjoajan tai vaikka valita työyhteisön keskuudesta virkistyksestä vastaavan tiimin. TyHy- tai TyKy päivänä voidaan yhdessä työyhteisön voimin osallistua esimerkiksi johonkin liikunnalliseen tai vastapainoisesti rentouttavaan aktiviteettiin, jälleen, työyhteisön tarpeiden mukaan.

Työkulttuurissa yleistyvä työnohjaus on myös mainio tapa panostaa ennaltaehkäiseviin toimiin. Työnohjauksessa keskitytään koulutetun ohjaajan kanssa ratkomaan työssä ja työyhteisössä ilmenevien ongelmien ratkaisemiseen yksin tai työyhteisön kanssa. Työnohjauksessa epäkohtiin puututaan pilkkomalla ongelmakohtat osiin ja työnohjaajan avulla löytää ratkaisut niihin erilaisten kysymysten, jäsentelyn sekä pohdinnan avulla. Työnohjauksessa työyhteisön yhteiset tavoitteet kirkastuvat, yksilön ja ryhmän työskentelytavat ja sisäinen kommunikaatio kehittyvät ja oppiminen lisääntyy. (Suomen Työnohjaajat ry. Työnohjaus. 2021.) Työnohjausta voidaan järjestää joko kuukausittain, joka toinen kuukausi tai tarvittaessa kerran kvartaalissa, työyhteisön tarpeiden mukaan.

Mikäli ongelmia kuitenkin pääsee syntymään työpaikoilla on työnantajan hyvä puuttua niihin heti epäkohtien tultua esiin. Mikäli työntekijä itse lähestyy työnantajaa kokemastaan

häirinnästä tai epäasiallisesta kohtelusta on työnantajan velvollisuus työlakiin perustuen puuttua asiaan. Mikäli lähin esihenkilö ei puutu tilanteeseen on työntekijän vietävä asia tiedoksi ylemmälle esihenkilölle. Muita vaihtoehtoisia tapoja on asian vieminen luottamushenkilölle, ammattiliitolle tai aluehallintavirastolle.

Luottamushenkilö on työyhteisön keskuudestaan valitsema työntekijä, joka toimii työpaikalla työntekijöiden edustajana. Luottamushenkilön tehtäviin kuuluu mm. työehtosopimusten ja työntekijöiden oikeuksien toteutumisesta työpaikalla, työntekijöiden ja työnantajan tiedonvälittäjänä toimiminen sekä työntekijöiden neuvominen työsuhteeseen liittyvissä asioissa ja tarvittaessa avustaminen. Luottamushenkilön toimi on nimensä mukaan luottamuksellinen. (Pam. Luottamusmies. 2022.) Aluehallintoviraston tehtäviin kuuluu mm. valvoa ja edistää oikeusturvan sekä perusoikeuksien toteutumista, ympäristön huomioivaa toimintaa sekä peruspalveluiden saatavuutta. (AVI. Aluehallintavirastot. 2022) Sen tehtäviin kuuluu myös suorittaa tarkastuksia työpaikoilla, joiden avulla se valvoo työsuojelua ja työntekijöiden oikeuksia koskevien säännösten toteutumista. Aluehallintovirasto antaa työntekijälle neuvoa ja apua ongelmatilanteissa. (AVI. Valvonta ja kantelut. 2022.) Työntekijä voi tehdä työpaikalla tapahtuvasta häirinnästä ja epäasiallisesta kohtelusta kantelun aluehallintavirastolle. Kantelu tarkoittaa ilmoitusta virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä, joka tehdään valvontaviranomaiselle, jollaisia myös aluehallintovirastot ovat. Mikäli työntekijä on ammattiliiton jäsen voi tämä kysyä apua myös omasta liitostaan. Ammattiliitto toimii työntekijälle turvaa ja neuvoa antavana tahona häirintätilanteiden ratkaisemiseksi. (Akava. Jäsenliitot. 2021.)

10 Luotettavuuden arviointi

Tutkimustulosten pätevyyttä eli validiutta mitataan määrittelemällä vastaako tutkimus sitä mitä on alkuperäisen suunnitelman mukaan ollut tarkoitus saada selville. Varmistaakseen tutkimustulosten pätevyyden tutkijan on tutkimussuunnitelmaa laatiessa otettava huomioon riskitekijät ja pohdittava huolella muun muassa kysymysasettelu, käytettävät käsitteet sekä mittaamisen keinot. Tutkimustulosten tarkkuutta voidaan tarkastella tutkimuksen luotettavuutta eli reliabiliutta tutkimalla eli mittaustulosten täsmällisyyttä tutkijasta riippumatta. Tutkimuksen kokonaisluotettavuus muodostuu sen pätevyydestä sekä luotettavuudesta. Tutkimuksen kokonaisluotettavuus on hyvä, jos tutkittu otos kuvaa perusjoukkoa eikä tutkimuksen tuotossa ole käytetty juurikaan satunnaisuutta. Tutkimuksen luotettavuutta voi vähentää esimerkiksi satunnaisvirheet, jotka voivat syntyä vastaajan vääristyneiden muistojen tai väärinymmärrysten kautta tai haastattelijan kirjatessa haastatellun vastauksen väärin. Vähissä määrin tämän kaltaiset virheet eivät välttämättä vaikuta tutkimuksen luotettavuuteen. (Vilka 2021, kappale 7.1.2.1.-7.1.2.2.)

Tutkimuksen teon aikana on hyvä kiinnittää huomiota tutkimuksen luotettavuuden ja pätevyyden arviointiin. Tutkimusta tulee tasaisesti tarkastella kriittisellä silmällä ja hakea jatkuvasti kysymystä miksi, miten ja mitä kysymyksiin. Tämä auttaa avaamaan uusia näkökulmia eri lähestymistapoihin sekä auttamaan tutkimuksen luotettavuuden rakentumista. Hyviä kysymyksiä kysyä tutkittaessa on esimerkiksi miksi valita tietty aineistonkeruu- tai analyysimenetelmä, miksi jättää tietty osio pois tai mitä oikeastaan tutkii. Reflektio eli heijastaminen on yksi tutkimuksen arvioinnin käsitteistä. Tällä tarkoitetaan oman tuotoksen ja toiminnan kriittistä tarkastelua. Arvioinnin tulee tarkastella lähtökohtia, etenemistä ja lopputulosta erikseen ja kokonaisuutena eli arvioinnin tulee koskea tasaisesti koko tutkimusprosessia. Luotettavuuden arviointia tehtäessä on hyvä ottaa huomioon, että jokainen tutkimus on loppupeleissä tekijänsä oma tuotos ja samoja palasia, lähteitä ja tutkimusmenetelmiä käyttävä toinen tutkija voisi tuottaa hieman erilaisen tutkimuksen. Mikään tutkimus ei näin ollen anna sataprosenttisesti luotettavaa tulosta. Tutkimuksen toistamalla voidaan saada tarkempia tuloksia tutkimuksia vertailemalla ja näin ollen myös luotettavuus kasvaa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Tutkija toteaa tutkimuksen validiteettia tutkittaessa, että sen kvalitatiivista osutta olisi voinut suunnitella paremmin ennen vastausten keräämistä. Kyselyn ensimmäisessä avoimessa kohdassa kysyttiin onko vastaaja kokenut häirintää työpaikallaan toisen työntekijän taholta ja seuraavassa avoimessa kohdassa kysyttiin onko vastaaja kokenut epäasiallista kohtelua työpaikallaan toisen työntekijän taholta. Osa vastaajista, vaikkakin hyvin pieni murto-osa, oli vastannut esimerkiksi häirintää koskevaan kysymykseen asioita, jotka olisivat ehkä sopineet

paremmin epäasiallista kohtelua koskevaan osioon. Ottaen huomioon tällä tavalla vastanneiden vähäisyyden sekä aiemmin todettu kahden käsitteen määrittämisen vaikeus ei tätä voida kuitenkaan pitää tutkimuksen luotettavuutta merkittävästi heikentävänä tekijänä.

Vastaajilta ei kysytty milloin he ovat mahdollisesti kokeneet häirintää tai epäasiallista kohtelua toisten työntekijöiden toimesta. Huomioon tulee ottaa, että maailma muuttuu jatkuvasti ja työpaikoilla kiinnitetään nykypäivänä enemmän huomiota työntekijöiden hyvinvointiin ja turvallisuuteen verrattuna kahdenkymmenen vuoden takaisin tapoihin. Esimerkiksi pari häirintää kokeneista ilmoitti työskennelleensä aiemmin matkailu-, ravintola- tai majoitusalailla, mutta vaihtaneen alaa sittemmin. Mikäli oletetaan, että matkailu-, ravintola- tai majoitusalailla työskentelystä on kulunut jo useampi vuosi, voidaan pohtia olisiko näitä epämieluisia tilanteita ilmennyt vielä nykypäivänä vai onko työpaikalla otettu jo käyttöön toimenpiteitä näiden ongelmatilanteiden kitkemiseksi.

11 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön tekijällä oli alusta alkaen henkilökohtainen kiinnostus aihetta kohtaan perustuen omii kokemuksiin alalla työskentelyn ajalta. Aiheen muotouduttua Sure Restonomiliitto ilmoittautui mielellään toimeksiantajaksi.

Ravintola-alalla kerrytetty työkokemus auttoi hahmottamaan työyhteisössä ilmenevien ongelmien ilmenemistä, työskentelykulttuuria sekä kokemuksia siitä, miten helposti häirinnän ja epäasiallisen kohtelun tapaukset jäävät piiloon alalla. Opinnäytetyön tekijä on opintojen aikana toiminut myös opiskelijajärjestöissä paikalliselta taholta valtakunnalliseen toimintaan asti. Tämän kautta hän on oppinut tutkimusten tuottamisesta, tiedon suurpiirteisestä analysoimisesta sekä häirintään ja epäasialliseen kohteluun puuttumisesta, esimerkiksi kentällä yleistyvän Code of Conductin kautta.

Opinnäytetyön teon yhdeksi suurimmista haasteista koitui aihealueen laajuus. Alkuun aihe vaikutti kovin rajatulta, mutta kun sitä lähti kirjoittamaan auki ja kirjoittamaan teoriaa kirjoittaja huomasi, että uusia näkökulmia on liiankin helppo lähteä lisäämään mukaan. Aiheen laajenemisen vaaraa lukuunottamatta teorian kirjoittaminen sekä tulosten purkaminen olivat helpoin osuus opinnäytetyön tuottamisessa. Tutkimuksen tutkimusmenetelmien vertaaminen tuloksiin ja tutkimuksen luotettavuuden arvioiminen osoittautuivat haastaviksi monimutkaisten käsitteiden ja monen eri lähestymiskulman johdosta. Opinnäytetyön loppuun vieminen tuntui monta kertaa jopa ylitsepääsemättömän mahdottomalta.

Tutkimusmenetelmistä lukiessa Tutki ja Kehitä teoksessa avattiin enemmän avoimien kysymysten käytöstä määrällisissä tutkimuksissa. Jatkossa mahdollisesti tuotettavia kyselyitä varten oli hyödyllistä oppia, että avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja voi vapaasti vastata kirjallisesti on hyvä harkita tarkkaan. Tutki ja Kehitä teoksessa on nostettu esiin yhtenä avoimien kysymysten riskeistä se, että mikäli kysymyksiä on useampia ja ne ovat hyvin samanlaisia keskenään niin vastaaja ei välttämättä erota mitä vastata mihinkin kohtaan ja vastaukset saattavat sekoittua. Tämän kirjoittaja huomasi purkaessaan avointen kysymysten vastauksia siitä, onko vastaaja kokenut häirintää työpaikallaan toisten työntekijöiden toimesta tai onko vastaaja kokenut epäasiallista kohtelua työpaikallaan toisten työntekijöiden toimesta. Esimerkiksi osa häirintää koskevista vastauksista olisi sopinut paremmin epäasiallisen käytöksen kysymykseen.

Opintojen loppupuolella kuvaan astunut vakituisen työn saaminen hidastutti opinnäytetyön prosessia suunnitellusta. Fyysisen ja välillä henkisesti raskaan työn ja vapaa-ajan tasapainottelu koitui välillä vaikeaksi ja opinnäytetyö karsiutui helposti pois omaa hyvinvointia

tukiessa. Jatkuva lomautuksen uhka COVID-19 pandemiasta johtuvien rajoitustoimien vuoksi lisäsi entisestään henkistä kuormitusta.

Henkilökohtaisina kehityskohteina kirjoittaja kokee tutkimussuunnitelman huolellisempaa työstöä tulevissa tutkimuksissa. Tämä sisältää tutkimusmenetelmän selkeyttämistä sekä esimerkiksi kysymysten ja kysymysasettelun huolellisempaa suunnittelua. Kaiken kaikkiaan kirjoittaja on kuitenkin tyytyväinen lopputulokseen ja iloinen, että sai varteenotettavan tutkimuksen tuotettua toimeksiantajalle.

Lähteet

- Akava. Jäsenliitot. Luettavissa: <https://akava.fi/keita-olemme/jasenliitot/>. Luettu 29.06.2021.
- Akava Works. Väkivalta ja häirintä akavalaisessa työssä. 2021. Luettavissa: https://akavaworks.fi/wp-content/uploads/sites/2/2021/11/Vakivalta-ja-hairinta-akavalaisten-tyossa_Akava-Works-artikkeli-16_2021.pdf. Luettu 28.11.2021.
- AVI. Aluehallintavirastot. 2022. Luettavissa: <https://avi.fi/aluehallintovirastot>. Luettu 10.5.2022.
- AVI. Valvonta ja kantelut. 2022. Luettavissa: <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut/tyosuojelu>. Luettu 10.5.2022.
- Finlex. Laki miesten ja naisten välisestä tasa-arvosta. Luettavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20naisten%20ja%20miesten>. Luettu 29.06.2021.
- Finlex. Työturvallisuuslaki 738/2002 - Ajantasainen lainsäädäntö. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Luettu 29.06.2021.
- Haaga-Helia. Restonomi. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/restonomi>. Luettu 29.06.2021.
- Helsingin Sanomat. Seksuaalisen häirinnän trauma voi vaikuttaa vielä vuosien jälkeen - Traumojen käsittely kannattaa, sanoo asiantuntija, koska näin ne eivät saa yllötettyä ihmisestä. 19.10.2017. Luettavissa: <https://www.hs.fi/hyvinvointi/art-2000005415507.html>. Luettu 28.11.2021.
- Hyria. Koulutukset. Luettavissa: [https://www.hyria.fi/koulutukset/hae_jatkuvassa_haussa/koulutustarjonta/matkailu_ravintola_ ja_catering-ala/ravintola_ ja_catering-alan_perustutkinto_\(tarjoilija_kokki\)](https://www.hyria.fi/koulutukset/hae_jatkuvassa_haussa/koulutustarjonta/matkailu_ravintola_ ja_catering-ala/ravintola_ ja_catering-alan_perustutkinto_(tarjoilija_kokki)). Luettu 29.06.2021.
- Manka, S. 2012. Työnilo. 3. painos. Alma Talent. E-kirja. Luettu 13.12.2021.
- Manka & Manka, S. 2016. Työhyvinvointi. Alma Talent. E-kirja. Luettu 13.12.2021.
- Mara. Toisen asteen ammatilliset opinnot. Luettavissa: <https://www.mara.fi/toimiala/ura-matkailu-ja-ravintola-alalla/alan-tutkinnot/toisen-asteen-ammatilliset-opinnot.html>. Luettu 03.07.2021.

Mara. Työllisten määrä. Luettavissa:

<https://www.mara.fi/toimiala/tilastot/yritysten-ja-tyollisten-maara/tyollisten-maara.html>. Luettu 03.08.2021.

Opintopolku. Tulokset haulle restonomi. Luettavissa:

[https://opintopolku.fi/app/#!/haku/restonomi%2520\(amk\)?page=1&facetFilters=teachingLangCode_ffm:FI&tab=los](https://opintopolku.fi/app/#!/haku/restonomi%2520(amk)?page=1&facetFilters=teachingLangCode_ffm:FI&tab=los). Luettu 03.07.2021.

PAM. Luottamusmies. 2022. Luettavissa: <https://www.pam.fi/wiki/luottamusmies.html>. Luettu 10.5.2022.

PAM. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva esimiesten työehtosopimus.

Luettavissa:

<https://www.pam.fi/wiki/matkailu-ravintola-ja-vapaa-ajan-palveluita-koskeva-esimiesten-tyoehtosopimus.html>. Luettu 01.10.2021.

Pam. Seksuaalinen häirintä ja väkivallan uhka. Kysely PAMin jäsenille. 2020. Luettavissa:

<https://www.pam.fi/wiki/seksuaalinen-hairinta-ja-vakivallan-uhka-2020-kysely-pamin-jasenille.html>. Luettu 03.08.2021

Rantapallo. Haaveiletko töistä matkailualalla?. 2013. Luettavissa

<https://www.rantapallo.fi/matkovinkit/tulevaisuuden-haaveissa-matkailuala/>. Luettu 29.06.2021.

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Luettavissa:

https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_3.html. Luettu 10.5.2022.

Scribbr. An introduction to quantitative research. 2021. Luettavissa:

<https://www.scribbr.com/methodology/quantitative-research/>. Luettu 18.10.2021.

Skurnik-Järvinen, H. 2013. 3. painos. Bookwell Oy. E-kirja. Luettu 9.5.2022.

Stat.fi. Majoitusala kotimaan vapaa-ajanmatkailun varassa - suurten kaupunkien ulkopuolella.

Luettavissa:

<https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2020/majoitusala-kotimaan-vapaa-ajanmatkailun-varassa-suurten-kaupunkien-ulkopuolella/>. Luettu 03.07.2021.

Suomen Työnohjaajat ry. Työnohjaus. 2021. Luettavissa:
<https://www.suomentyonohjaajat.fi/tyonohjaus>. Luettu 14.12.2021.

Sure Restonomiliitto. Luettavissa: <https://www.sure.fi/>. Luettu 29.06.2021.

Sure Restonomiliitto. Strategia 2020. Luettavissa <https://www.sure.fi/Sure/Strategia>. Luettu 29.06.2021.

Tasa-arvolaki pähkinäkuoressa. Luettavissa
<https://tasa-arvo.fi/tasa-arvolaki-pahkinankuoressa>. Luettu 29.06.2021.

TEM. Matkailu lukuina. Luettavissa:
<https://tem.fi/matkailu-lukuina>. Luettu 03.08.2021.

TES PAM. Erinäisiä määräyksiä. Luettavissa: <https://tes.pam.fi/9-erinaisia-maarayksia-2/>.
Luettu 01.10.2021.

TYKY-päivä.net. TYKY-PÄIVÄ. 2021. Luettavissa: <https://www.tykypaiva.net/>. Luettu 14.12.2021.

Työsuojelu.fi. Epäasiallinen kohtelu. Luettavissa:
<https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/epaasiallinen-kohtelu>. Luettu 15.09.2021.

Työterveyslaitos. Työhyvinvointi. 2021. Luettavissa:
<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>. Luettu 28.11.2021.

Työturvallisuuskeskus. Häirintä ja epäasiallinen kohtelu työpaikalla. 2021. Luettavissa:
https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoyhteiso/hairinta_ja_epaasiallinen_kohtelu#80ac7190. Luettu 28.11.2021.

Vilka, H. 2021. 5. painos. PS-kustannus. E-kirja. Luettu 9.5.2022.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Kysely MaRaMa-alan työntekijöille häirinnästä ja epäasiallisesta kohtelusta

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa matkailu-, ravintola-, ja majoitusalailla työskentelevien henkilöiden kokemia häirintää ja epäasiallista kohtelua omalla työpaikallaan toisten työntekijöiden taholta. Kyselyn pohjalta toteutetaan tutkimus toimeksiantona Suomen Restonomit ry:lle.

Häirintää voi ilmetä asiattomina vihjailuina, uhkaavana käytöksenä, ikään sukupuoleen, ihonväriin, mielipiteisiin tai vakaumukseen kohdistuvana syrjimisellä. Häirintä voi olla myös seksuaalista häirintää, joka voi ilmetä fyysisenä tai verbaalisena.

Epäasiallista kohtelua on esimerkiksi asiaton nimittely, eristäminen työyhteisöstä, jatkuva ja perusteeton arvostelu, henkilön mustamaalaaminen tai työtehtävien tai työsuhte-etujen perusteeton poistaminen.

Mihin sukupuoleen identifioit itsesi? *

- Nainen
- Mies
- En halua vastata
- Muu: _____

Mikä ikäinen olet? *

- 18-24 vuotias
- 25-29 vuotias
- 30-34 vuotias
- 35-39 vuotias
- yli 40 vuotias

Millä alalla työskentelet? *

Matkailu

Ravintola

Majoitus

Muu: _____

Kauanko olet työskennellyt MaRaMa-alalla?

0-1 vuotta

2-4 vuotta

5-10 vuotta

yli 10 vuotta

Häirintä ja epäasiallinen käytös

Häirintää voi ilmetä asiattomina vihjailuina, uhkaavana käytöksenä, ikään sukupuoleen, ihonväriin, mielipiteisiin tai vakaumukseen kohdistuvana syrjimisellä. Häirintä voi olla myös seksuaalista häirintää, joka voi ilmetä fyysisenä tai verbaalisena.

Epäasiallista kohtelua on esimerkiksi asiaton nimittely, eristäminen työyhteisöstä, jatkuva ja perusteeton arvostelu, henkilön mustamaalaaminen tai työsuhte-etujen perusteeton poistaminen.

Oletko kokenut häirintää tai epäasiallista käytöstä työpaikallasi muiden työntekijöiden toimesta?

Kyllä

Ei

En tiedä

Millaista häirintää olet kokenut työpaikallasi muiden työntekijöiden toimesta?

- Asiatonta vihjailua
- Fyysistä seksuaalista häirintää
- Verbaalista seksuaalista häirintää
- Uhkaavaa käytöstä
- Ikään kohdistuvaa syrjimistä
- Ihonväriin kohdistuvaa syrjimistä
- Mielipiteisiin kohdistuvaa syrjimistä
- Vakaumukseen kohdistuvaa syrjimistä
- En ole kokenut häirintää työpaikallani muiden työntekijöiden toimesta
- Muu: _____

Tässä kentässä voit halutessasi avata kokemaasi häirintää työpaikallasi muiden työntekijöiden toimesta.

Oma vastauksesi

Millaista epäasiallista kohtelua olet kokenut työpaikallasi muiden työntekijöiden toimesta?

- Asiatonta nimittelyä
- Eristämistä työyhteisöstä
- Jatkuvaa ja perusteetonta arvostelua
- Mustamaalaamista
- Työtehtävien perusteetonta poistamista
- Työsuhde-etujen perusteetonta poistamista
- En ole kokenut epäasiallista käytöstä työpaikallani muiden työntekijöiden toimesta
- Muu: _____

Tässä kentässä voit halutessasi avata kokemaasi epäasiallista kohtelua työpaikallasi muiden työntekijöiden toimesta.

Oma vastauksesi
