



Palvelualojen
ammattiliitto
Servicefacket

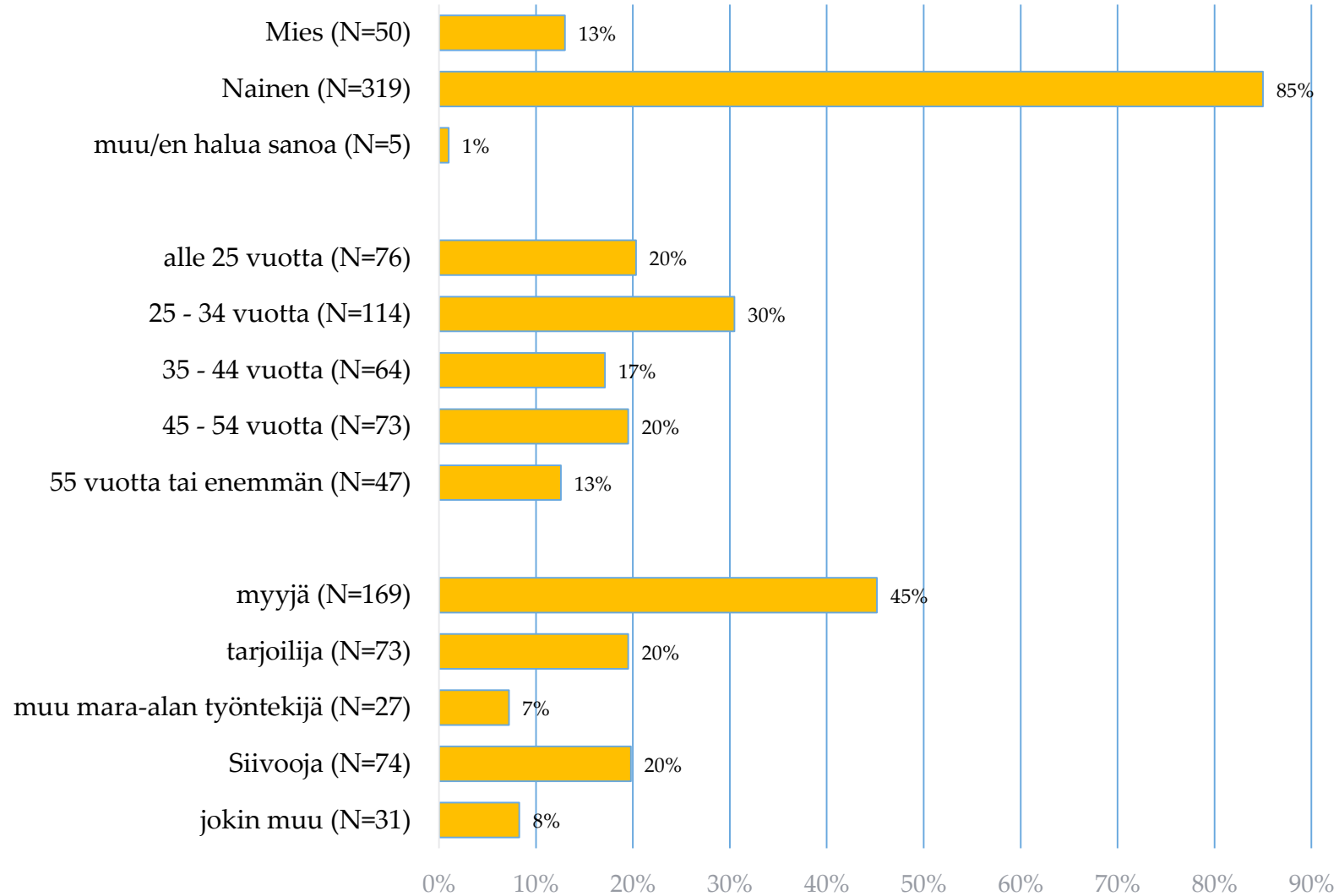
Häirintä asiakastyössä PAMin alojen ammattiteissa

Palvelualojen kysely elokuussa 2020

" Asiakas otti kysymättä kiinni lantiosta kun itsellä kädet täynnä tuoppeja. Toisella kerralla keräsin pöydästä laseja ja samainen asiakas otti ranteista kiinni. Kun vedin itseni irti otteesta, asiakas seurasi tiskin taakse vihaisena ja rupesi tönimään."

Tarjoilija ikä: alle 25-vuotta

Vastaajien taustatiedot



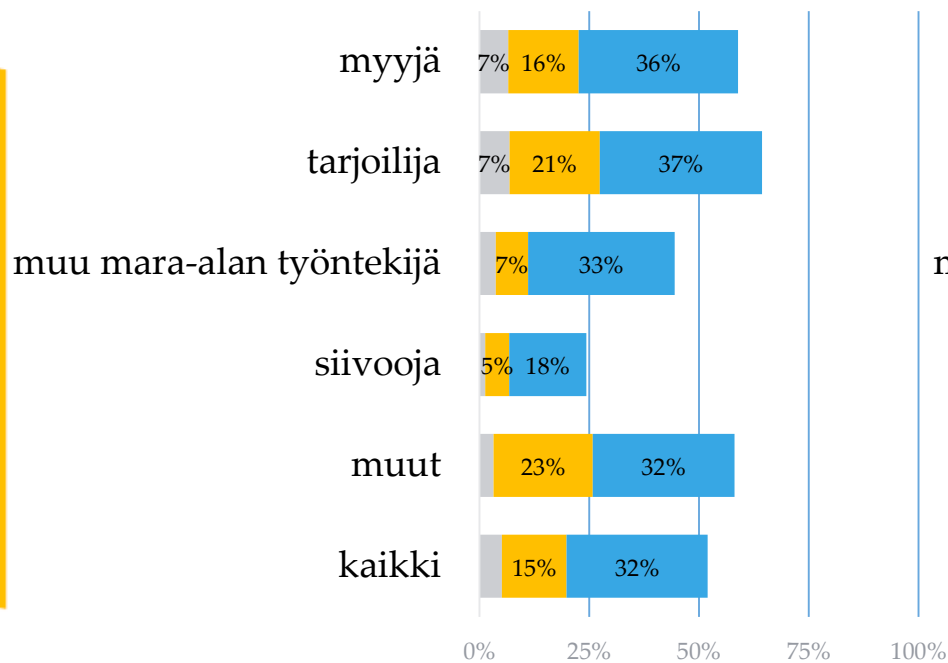
Kyselyyn vastasi kaikkiaan 374 pamilaista. Heistä puolet oli kokoaikaisessa työsuhteessa.

Vastaajista 8 prosenttia teki työtään vuokratyöntekijänä.

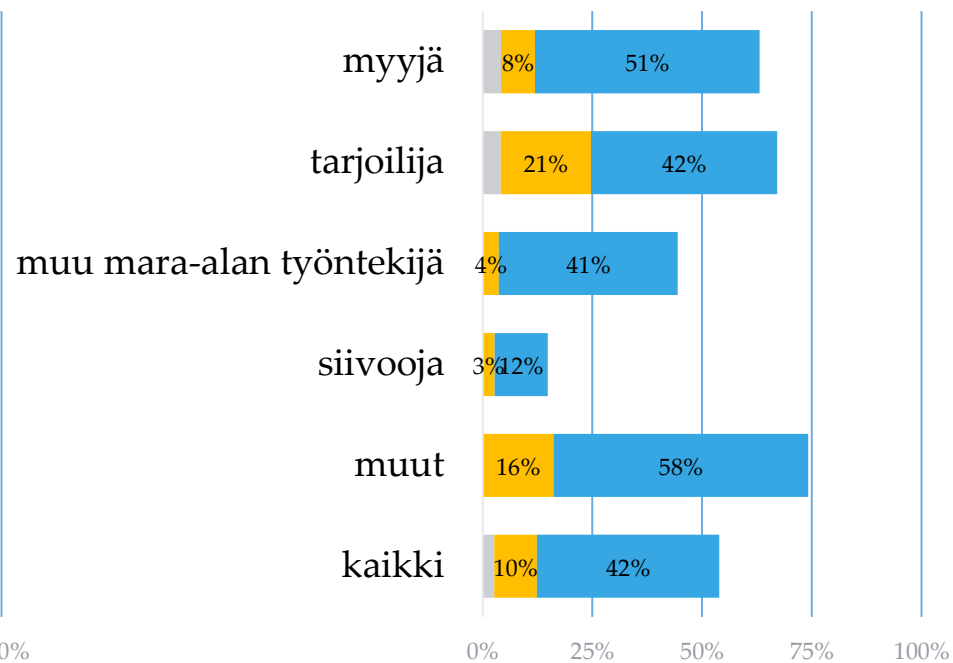
72 prosenttia vastaajista oli ollut nykyisessä ammatissaan yli 3 vuotta.

Oletko joutunut asiakkaan kohdistaman väkivallan kohteeksi viimeisen vuoden aikana (12 kk)?

sanallinen väkivalta (nimittely tms.)



sanallinen uhkailu



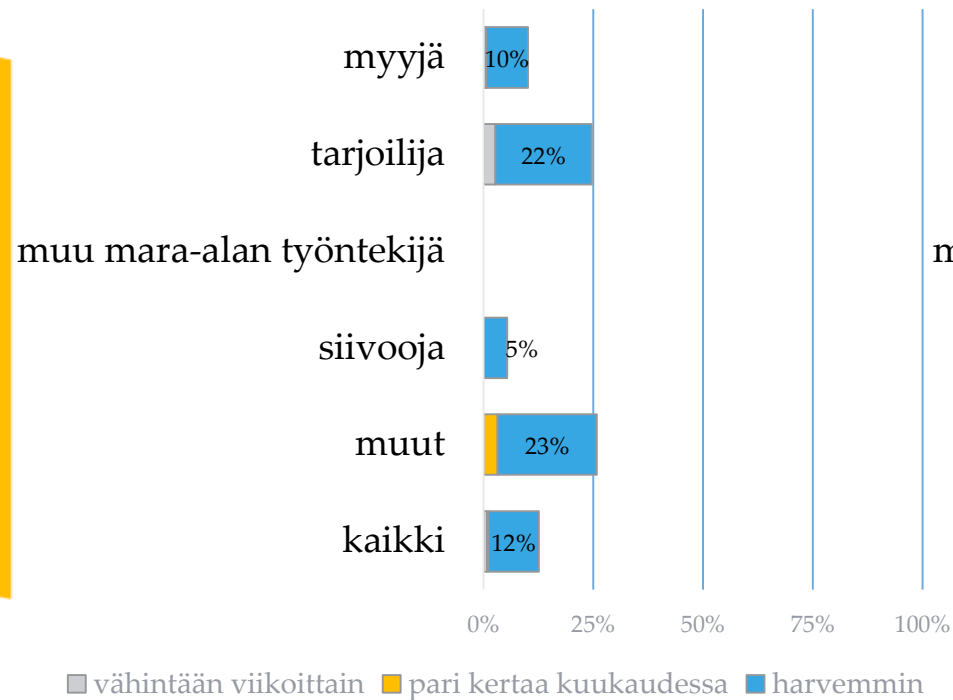
■ vähintään viikoittain ■ pari kertaa kuukaudessa ■ harvemmin ■ vähintään viikoittain ■ pari kertaa kuukaudessa ■ harvemmin

Vastaajista 55 % työskentelee ainakin osan työpäivästä yksin. Yksintyöskentely näytti ainakin jonkin verran altistavan uhkatilanteille.

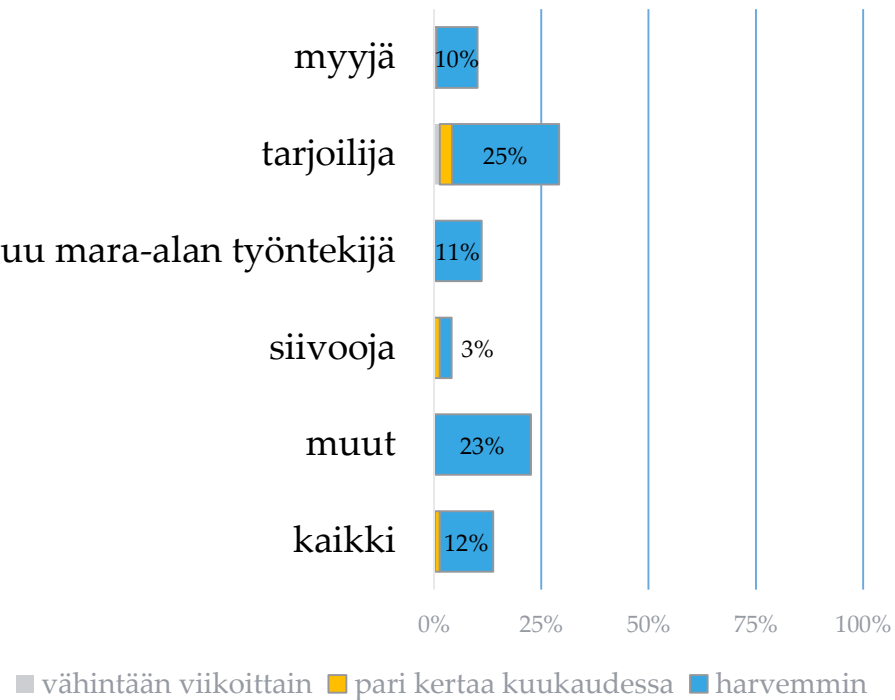
Tarjoilijat olivat kohdanneet väkivaltaa jossain muodossa useammin kuin muut.

Oletko joutunut asiakkaan kohdistaman väkivallan kohteeksi viimeisen vuoden aikana (12 kk)?

välineellä uhkailu (veitsi tms.)



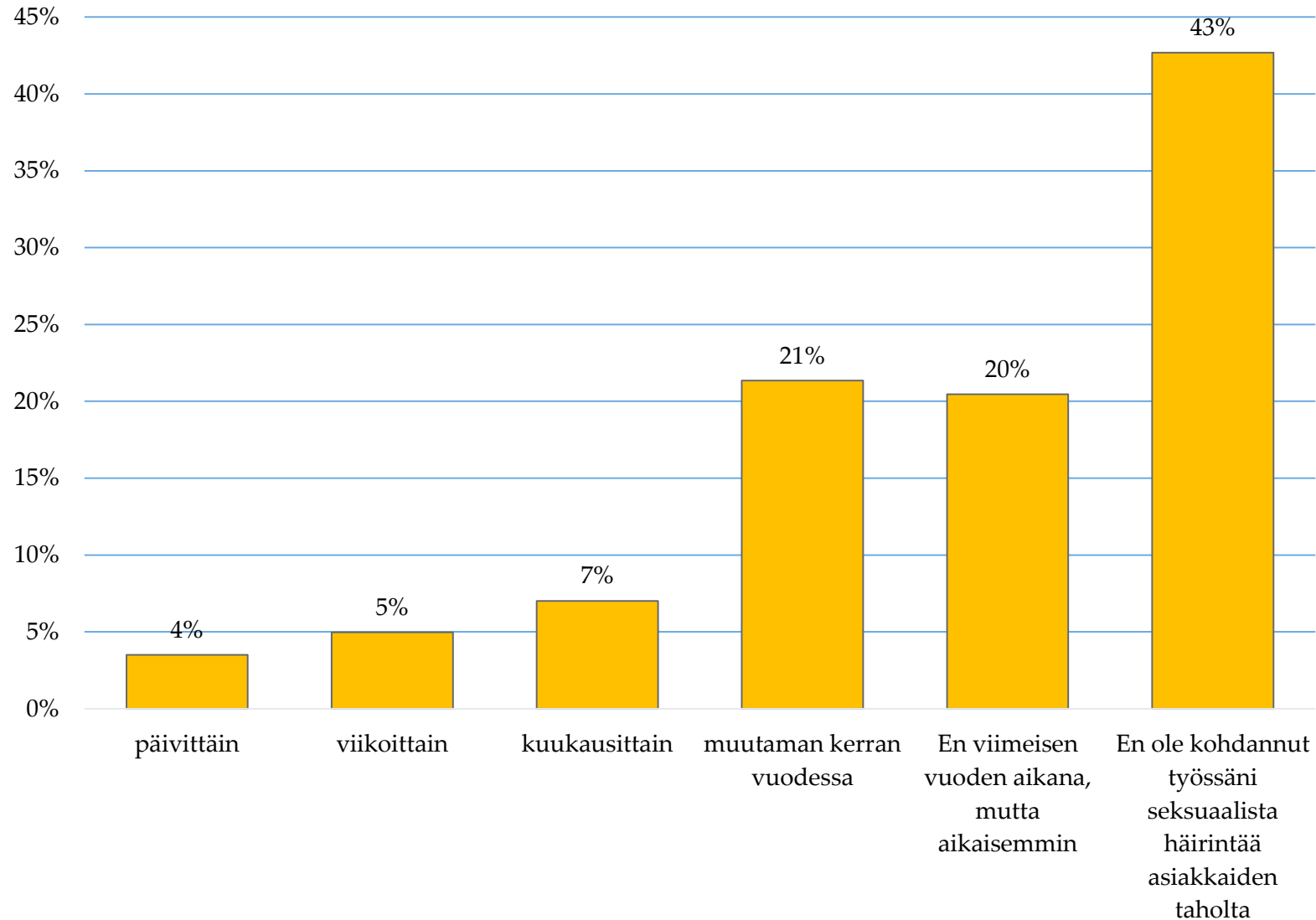
fyysinen väkivalta



PAMin vuoden 2017 jäsenkyselyyn vastanneista myyjistä 11 % oli kohdannut välineellä uhkailua ja samoin fyysistä väkivaltaa. Tähän kyselyyn vastanneista myyjistä 10%.

Vuokratyöntekijät olivat kokeneet enemmän asiakasväkivaltaa kuin muut vuoden 2020 kyselyyn vastanneista.

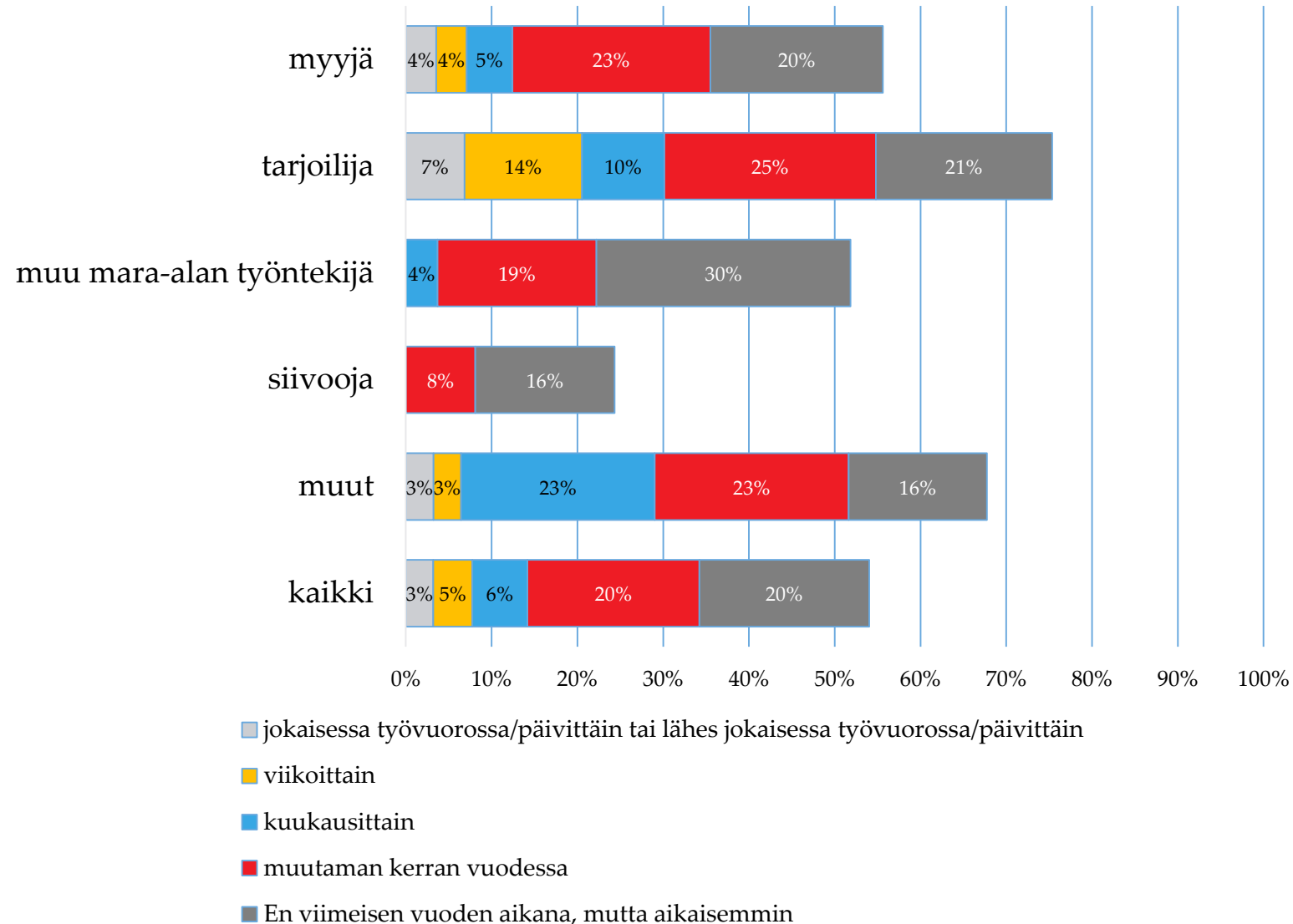
Asiakaspalvelutehtävissä toimivista kohdannut seksuaalista häirintää vuoden sisällä



Kaikista asiakaspalvelutyössä olevista 57 prosenttia oli kohdannut työssään seksuaalista häirintää.

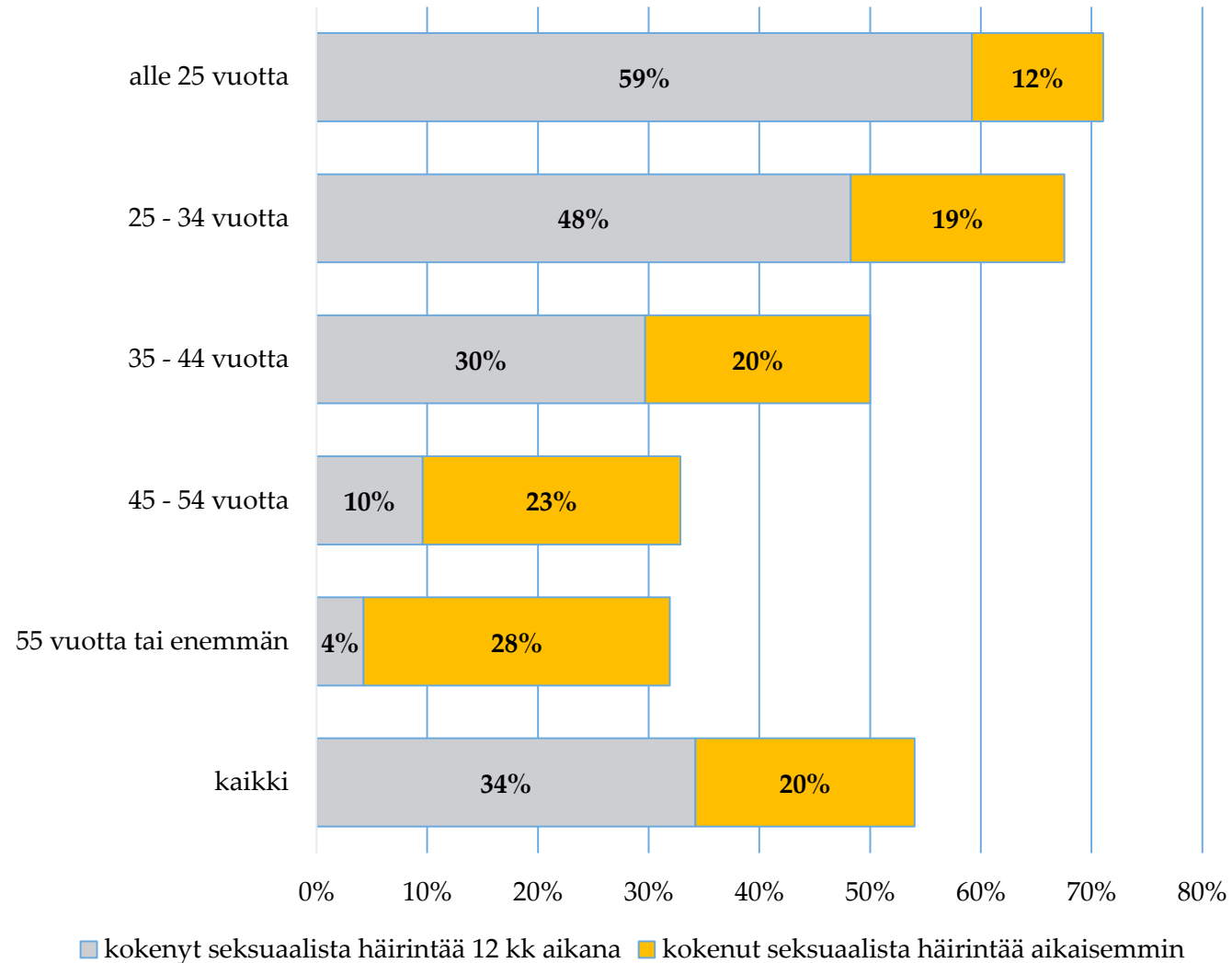
Viimeisen vuoden aikana sitä oli kohdannut 37 prosenttia.

Oletko viimeisen vuoden aikana (12 kk) kokenut työssäsi seksuaalista häirintää asiakkaiden taholta?



Kyselyyn vastanneista tarjoilijat olivat joutuneet kohtaamaan seksuaalista häirintää muita useammin. Heistä 7 prosenttia kohtaa sitä lähes jokaisessa työvuorossa/päivittäin.

Seksuaalinen häirintä iän mukaan



Yli 70 prosenttia alle 25-vuotiaista on kokenut seksuaalista häirintää työssään. Nuorten asema on seksuaalisen häirinnän suhteen tukala. Häirintää näyttää kuitenkin olleen aloilla aina.

Kokemuksia häirinnästä 1:

"Asiakaspalvelussa kun on töissä, pitää olla reipas ja iloinen ja hymyillä paljon. Kohteilla missä olen tehnyt töitä, jotkut asiakkaat ovat ottaneet mukavuuteni väärin ja on mennyt ihan siihen pisteeseen että aina kun olen kohteella niin tullaan siihen tiskille hengaillemaan ja yritetään hirveästi udella elämästä ja pyytää ulos ja pariin otteeseen löytäneet minun sosiaalisen median...kun olet torjunut ja estänyt niin tehdään valitus työpaikalleni ihan kiusallaan."

Vartija
ikä: alle 25 vuotta

"...seksuaalinen häirintä jota minuun kohdistuu usein tarjoilijan/baarimikon työssä ilmenee yleensä aluksi suullisina kommentteina sekä ilmeinä ja eleinä. Usein samat häirinnät tehnyt etenee myös kosketukseen (pyllylle läpsäisy/ "vahingossa" ohi menneen kosketus, kädelle pussaaminen, halauksen yrittäminen). Usein tekijä on hieman humalainen mieshenkilö, ikähaarukalta 30 - 60 vuotta..."

Tarjoilija ikä: 25-34 vuotta

"Olin siivoamassa kerrostaloa jolloin asukas tuli suoraan ehdottamaan yhdyntää ja samalla kosketteli itseään."

Siivooja
ikä: 25-34 vuotta

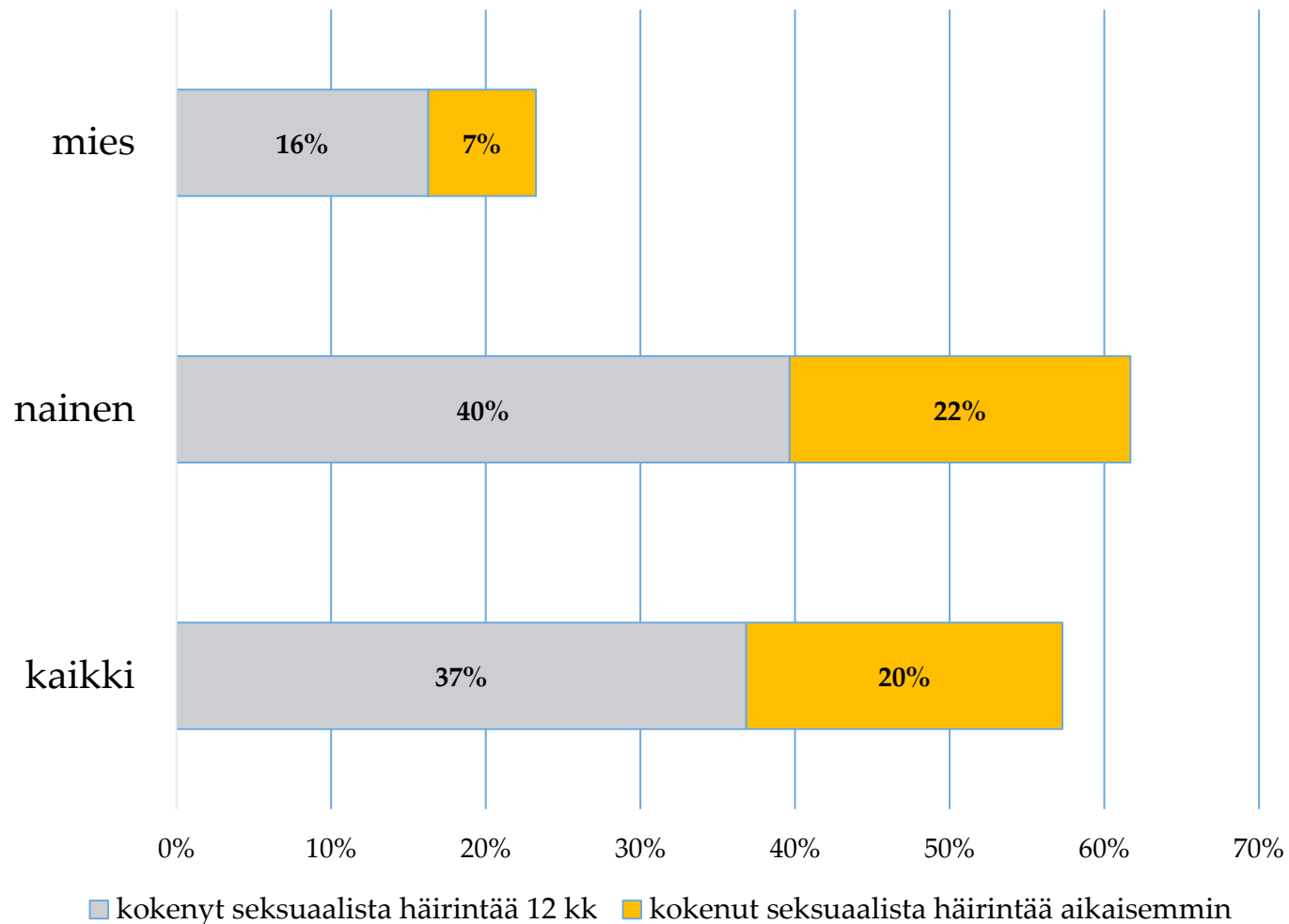
"Eräs asiakas laski housut alas ja paljasti sukupuolielimensä kun kävin viemässä hänelle huoneesta puuttuneen pyyhkeen. Eräs toinen alkoi ehdottelemaan että maksaisi minulle seksistä - kyseinen tapahtui palvelutiskillä."

Majoitustyöntekijä
Ikä: 25-34 vuotta

"Kaksimielisiä kommentteja virnuilun saattelmina. Yleensä tätä harrastavat selvästi parempituloiset miehet, jotka kokevat sen ilmeisesti oikeudekseen."

Myyjä ikä: 45-54 vuotta

Asiakastyössä toimivien kohtaama seksuaalinen häirintä sukupuolen mukaan

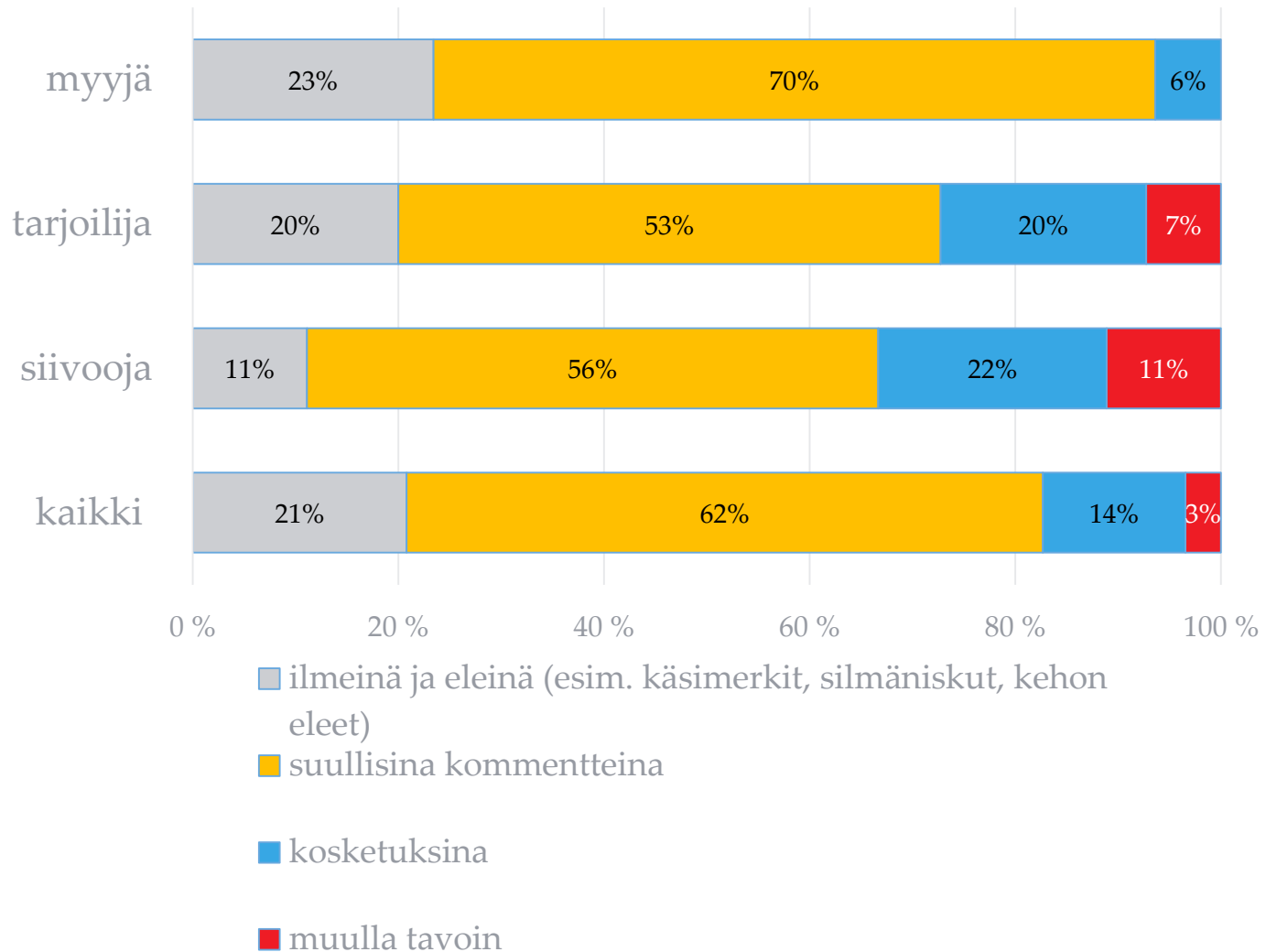


Joka viides mies kertoo kokeneensa asiakaspalvelutyössä seksuaalista häirintää.

Naisilla häirintä on kuitenkin noin neljä kertaa miehiä yleisempää.

Esim. mies-myyjistä häirinnän kohteena on ollut 16% ja naisista 62%.

Miten seksuaalinen häirintä ilmenee?



Seksuaalinen häirintää ilmenee kommentteina. Tarjoilijat ja siivoojat näyttävät kohtaavan kosketuksina ilmenevää häirintää enemmän kuin myyjät tai kaikki kyselyyn vastaajat keskimäärin.

Kokemuksia häirinnästä 2:

"-Tippiä antaessa silmän iskuja ja "pidä loput herkkupeppu".

-Voisitko käyttää tiukempia farkkuja

-Pyllistä tännepäin

-Kyllä tuon näköistä voisi naida

- ilmeitä kieltä lipoen

- Otan kuitenkin, jos laitat siihen puhelinnumerosi.

Listaa esimerkeistä voisi jatkaa loputtomiin."

Tarjoilija

ikä: 35 – 44 vuotta

"Muutaman kerran vuoteen töistä lähtiessä joku odottaa ovella/autolla miun töistä lähtemistä. Kerran soitin poliisit kun mies ei uskonut puhetta."

Tarjoilija ikä: 35-44 vuotta

"Humalainen keski-ikäinen nainen puristi kovasti haaruksistani yrittäen samalla suudella."

Vartija

ikä: 35-44 vuotta

"Haukottelin kassalla. Asiakas toteaa että sen siitä saa kun on haarat auki kaiket yöt."

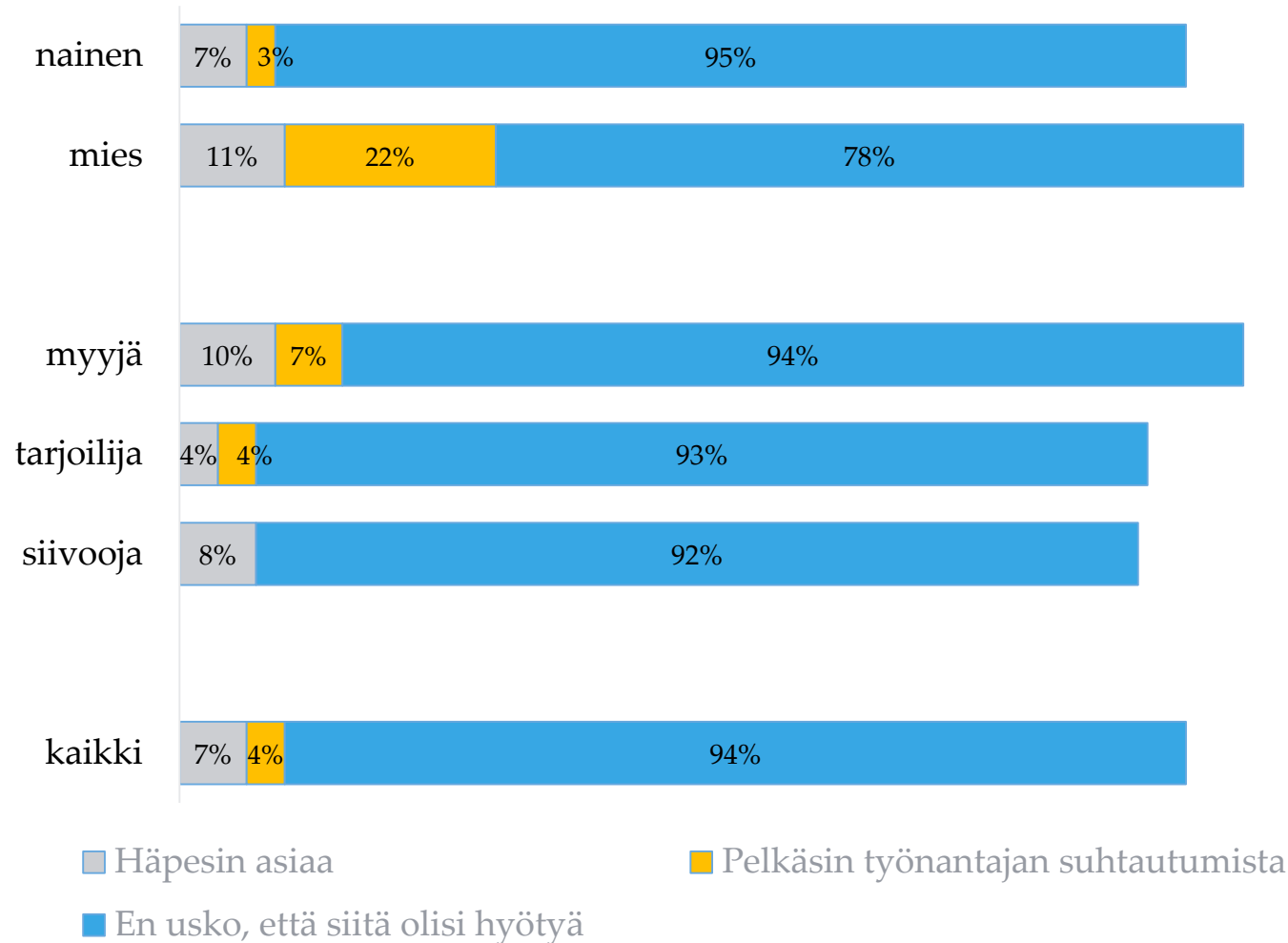
Myyjä

Ikä: alle 25 vuotta

"Kahvilatyössä isketään silmää, sanaillaan tortuista, pipareista tai munkeista kaksimielisesti"

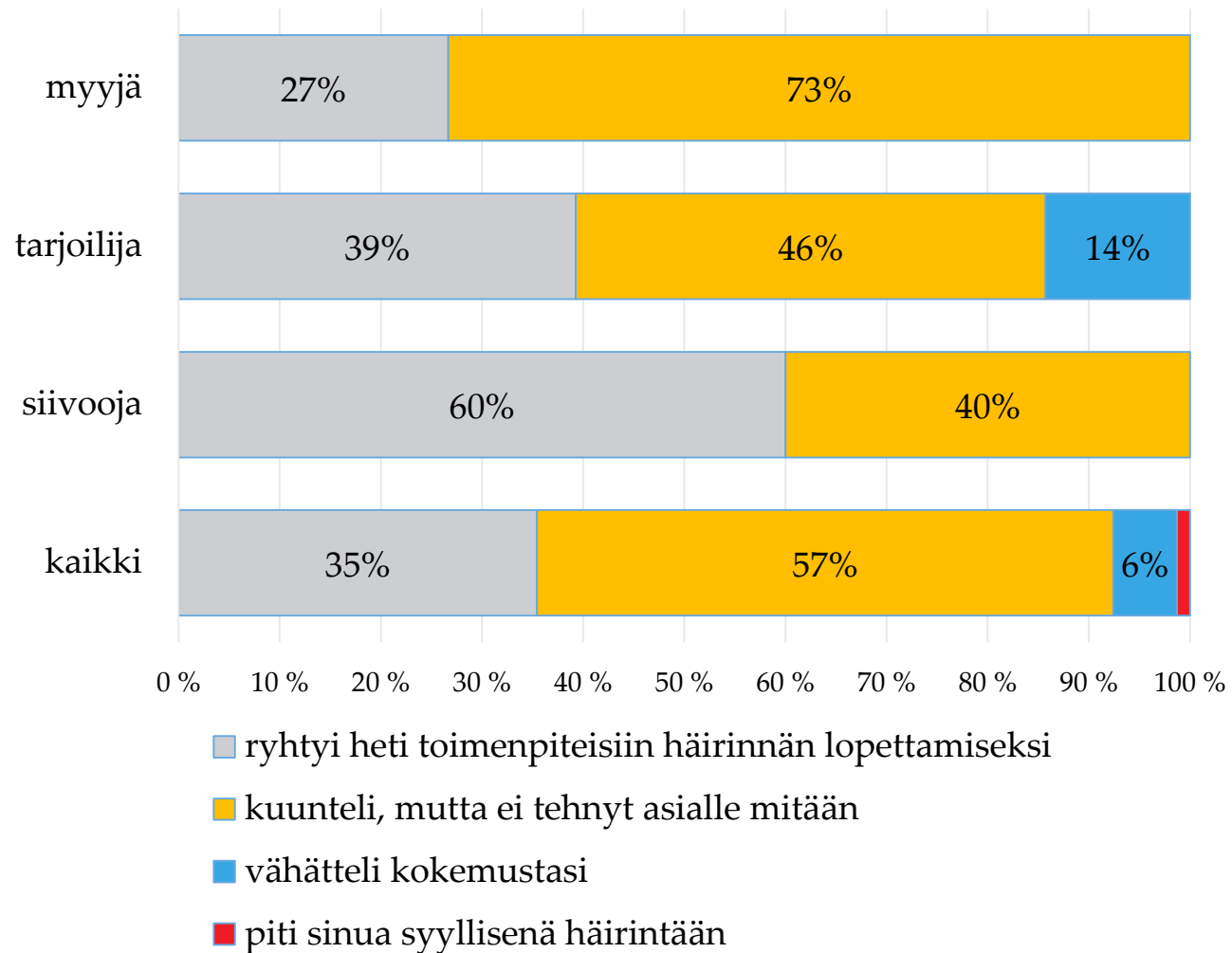
Tarjoilija ikä: 35-44 vuotta

Miksi ei kertonut seksuaalisesta häirinnästä esimiehelleen? (voi olla useampi syy)



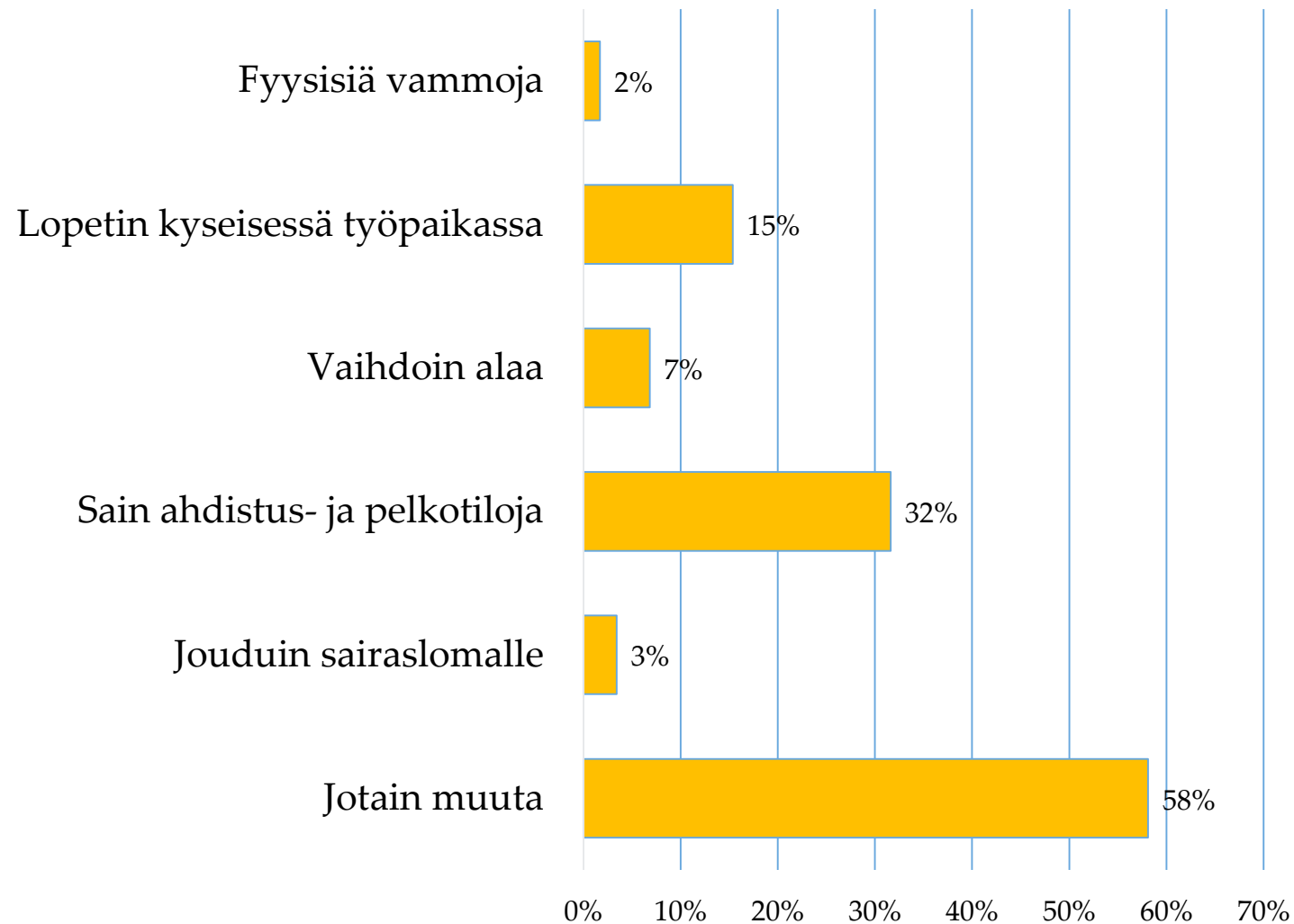
Seksuaalista häirintää kokeneista peräti 60 prosenttia kertoi, etteivät olleet kertoneet asiasta esimiehelleen. Syynä näyttää olevan, ettei siitä uskota olevan hyötyä.

Miten työnantaja suhtautui, kun kerroit kokemastasi seksuaalisesta häirinnästä?



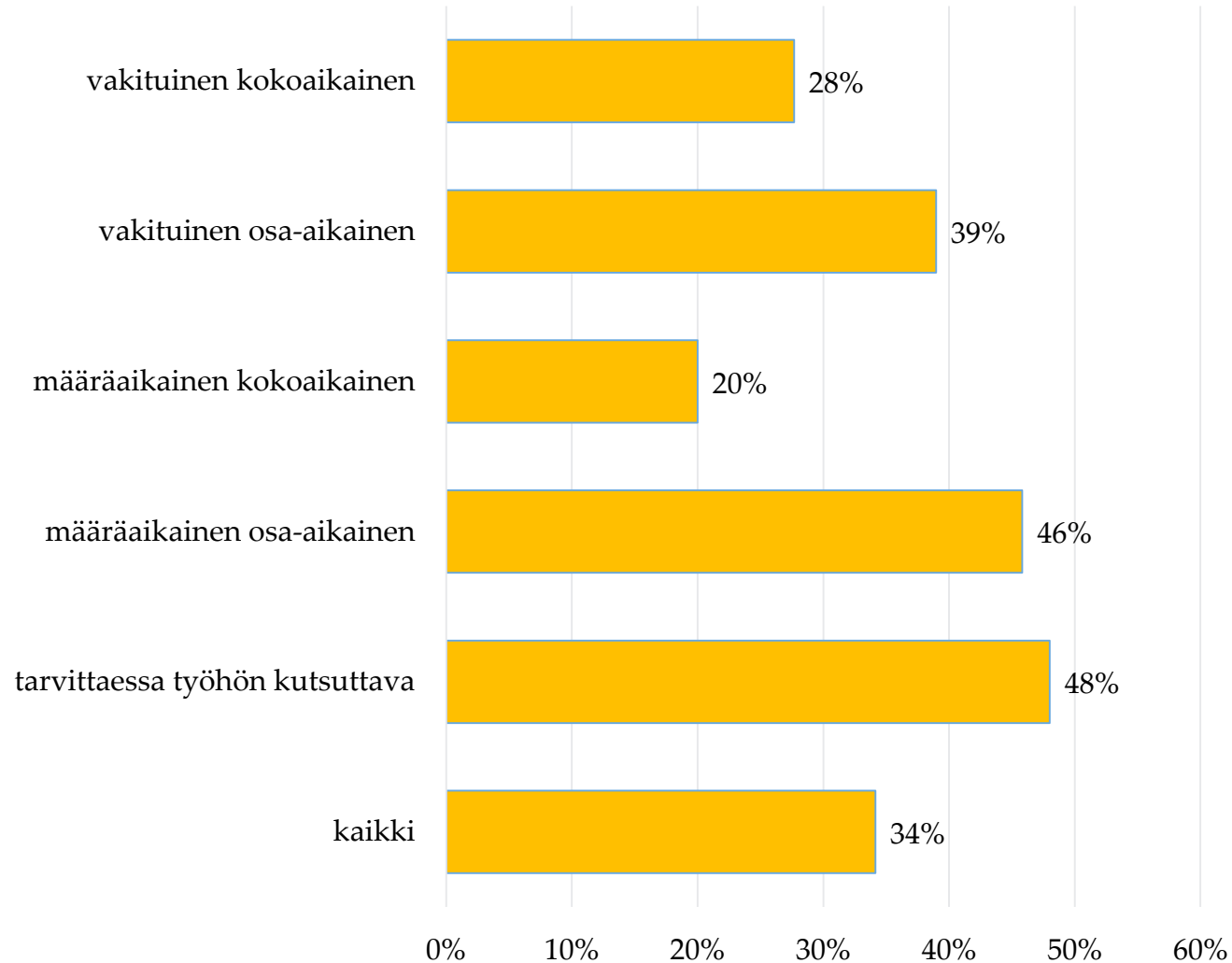
Kohdatusta häirinnästä ilmoittamiseen ei varmasti rohkaise se, että siitä ei seuraa välttämättä toimenpiteitä. Kolmannes kuitenkin koki, että esimies tarttui asiaan.

Mitä seksuaalisesta häirinnästä on seurannut sinulle henkilökohtaisesti?



Joka kolmas kertoi häirinnän aiheuttaneen heille ahdistusta ja pelkotiloja. Moni vaihtaa alaa tai työpaikkaa. Vastaajat kertoivat häirinnän aiheuttaneen tiettyjen asiakkaiden välttelyä ja oman ystävällisyyden säätelyä. Tilanne ärsyttää ja aiheuttaa mielihapaa, jota käsitellään omassa mielessä. Myös tottuminen auttaa selviytymisessä.

Seksuaalinen häirintä 12 kk:n aikana ja vastaajan työsuhdemuoto



Osa-aikatyötä tekevät vastaajat näyttävät hieman kokoaikatyötä tekeviä enemmän kohtaavan seksuaalista häirintää.

Vastaajista 92 prosenttia näkee, ettei #metoo – kampanja ole vaikuttanut asiakkaiden käytökseen. Entäpä onko nähnyt #metoo-kampanjan myötä muutoksia työnantajan suhtautumisessa:

PAM

Palvelualojen
ammattiliitto
Servicefacket

"En muista enää metoo kampanjasta. Maailma on muuttunut koronan ja blm ja muiden juttujen jälkeen. Toki on parempaan suuntaan muuttunut siitä kun olin teini ja sain silloin paljon törkeämpiä suoria ehdotuksia ja arvostelua pukeutumisesta jne. Parempaan suuntaan ollaan menty mutta en osaa sanoa johtuuko se metoo-kampanjasta vai mistä."

Myyjä
ikä: alle 25 - vuotta

"Lähinnä sarkastista vitsailua aiheesta."

Tarjoilija ikä: 25-34-
vuotta

"En ole huomannut. Minun mielestä yhdellä kampanjalla ei voi sellaista vaikutusta ollakaan, että kaikki muuttuisi heti."

Tarjoilija
ikä: 25-34-vuotta

"Työnantajan asenteissa ja toimintatavoissa ei ole ollut moitittavaa ennen #metoo kampanjaa ja kaikki on pysynyt ihan ennallaan."

Myyjä ikä: 25-34 - vuotta

" Enpä juuri, asiasta kyllä puhutaan enemmän. Ja myös asiakkaat ottavat asian joskus puheeksi kun huomaavat seksuaalista häirintää jonkun toisen asiakkaan taholta, mikä on hyöä, että asia tiedostetaan."

Vuoropäällikkö
Ikä: 45-54-vuotta

"pikkujouluissa pomon vitsit vielä entistäkin härskimpiä"

Myyjä ikä: 45-54-vuotta

Vertailua vuoden 2015 kyselyyn seksuaalisesta häirinnästä:

Kaikissa kyselyn vertailukelpoisissa ammattiryhmissä seksuaalista häirintää kohdanneiden osuus on lisääntynyt.

Vuonna 2015 kyselyyn vastanneista myyjistä kertoi kohdanneensa seksuaalista häirintää 50 prosenttia ja nyt 56 prosenttia. Viisi vuotta sitten siivoojista kertoi kohdanneensa asiakkaiden suunnalta seksuaalista häirintää 21 prosenttia, nyt 24 prosenttia. Vuoden 2015 kyselyyn vastanneista tarjoilijoista oli 61 prosenttia kokenut seksuaalista häirintää. Osuus oli jo 75 prosenttia vuonna 2020.

Vuonna 2015 seksuaalista häirintää kokeneista vastaajista 55 prosenttia ei ollut ilmoittanut siitä esimiehelleen. Ilmoittamatta jättäneiden osuuskin oli kasvanut. Se oli nyt 60 prosenttia.

Kyselystä:

PAM toteutti kyselyn yhteistyössä Ylen Tilipäivä-ohjelman kanssa. Kysymykset laadittiin ohjelman työryhmän luonnostelun pohjalta.

Kysely lähetettiin kaikkiaan 5 000 pamin jäsenelle ja siihen vastasi 374 henkilöä. Kyselyn piiriin oli pyritty valikoimaan ammattiryhmiä, joissa tehdään töitä asiakkaiden parissa.



**Palvelualojen
ammattiliitto**

Servicefacket