



Palvelualojen  
ammattiliitto  
Servicefacket

# PAMin jäsenkysely 2021



**Palvelualojen  
ammattiliitto**  
*Servicefacket*

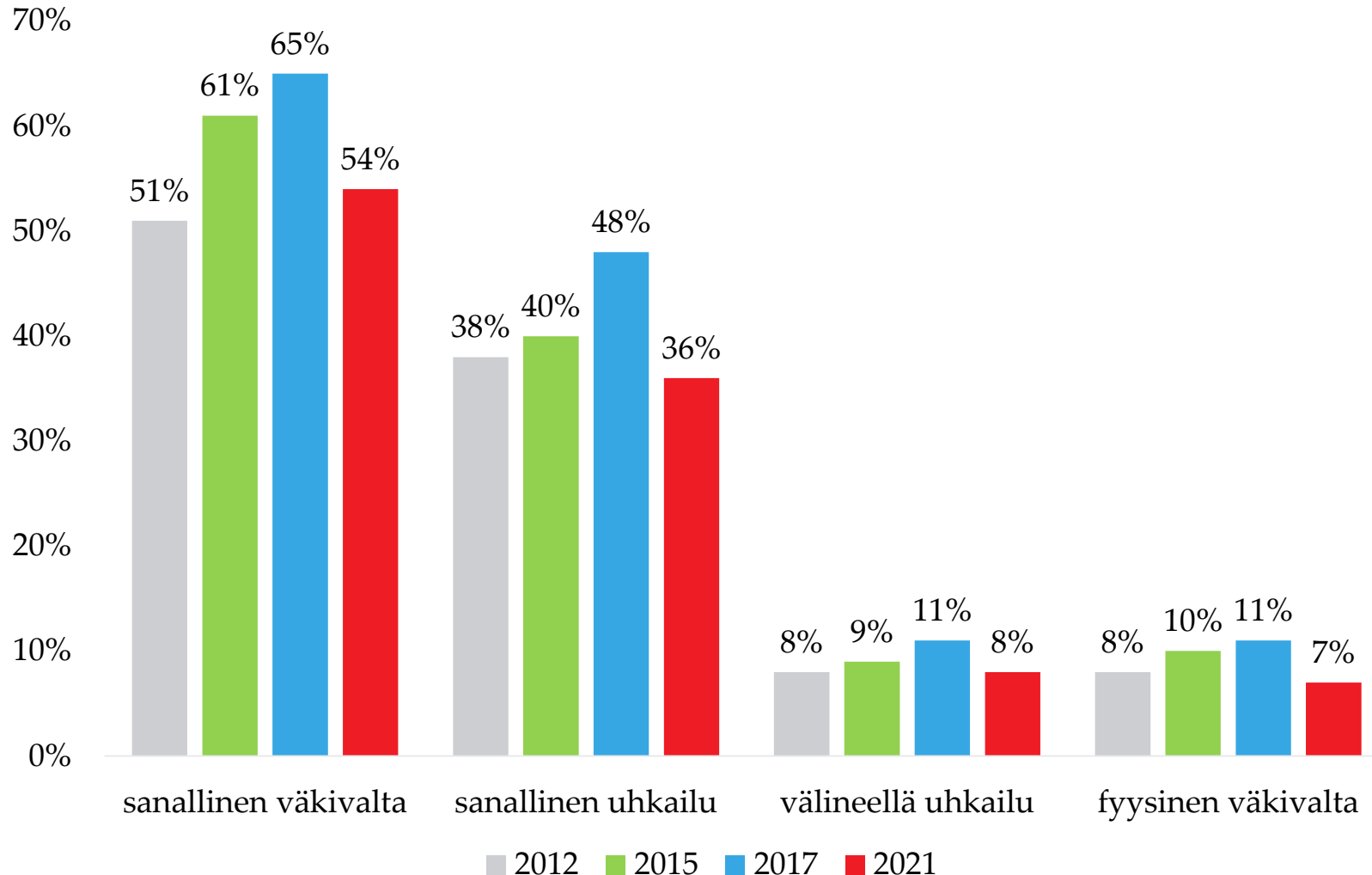
# Asiakasväkivalta ja häirintä

# ASIAKASVÄKIVALTA JA HÄIRINTÄ\*

- Naisista viimeisen 12 kk:n väkivaltaa tai häirintää kohdannut 66 prosenttia ja miehistä 55 prosenttia.
- Väkivallan tai häirinnän kohteeksi joutuminen yleisintä turvallisuusalalla. Vähiten häirintää näyttää olevan PAMin isoista aloista kiinteistöpalveluissa.
- Alle 30 vuotiaista naisista 58 prosenttia oli kohdannut seksuaalista häirintää viimeisen 12 kk:n aikana. Saman ikäisistä miehistä 17 prosenttia.
- 52 prosenttia epäasiallista kohtelua kokeneista oli ilmoittanut asiasta työnantajalleen. Heistä puolet kertoi, että työnantaja on pyrkinyt poistamaan tai vähentämään häirintää tai uhkaavia tilanteita.
- Vastaajista 37 prosenttia kertoi havainneensa syrjintää työpaikallaan. PAMilaisten työpaikoilla havaittava syrjintä liittyy vastausten perusteella useimmiten mielipiteisiin, terveyteen tai ikään.

\*Sanallinen väkivalta (loukkaaminen, pilkkaaminen, nimittely, jne.), Sanallinen uhkailu, Välineellä uhkailu (veitsi, pullo, ase, jne.), Fyysinen väkivalta (lyöminen, potkiminen, estäminen jne.), Seksuaalinen häirintä (kosketukset, suulliset kommentit, ilmeet, jne.), Muu epäasiallinen käytös

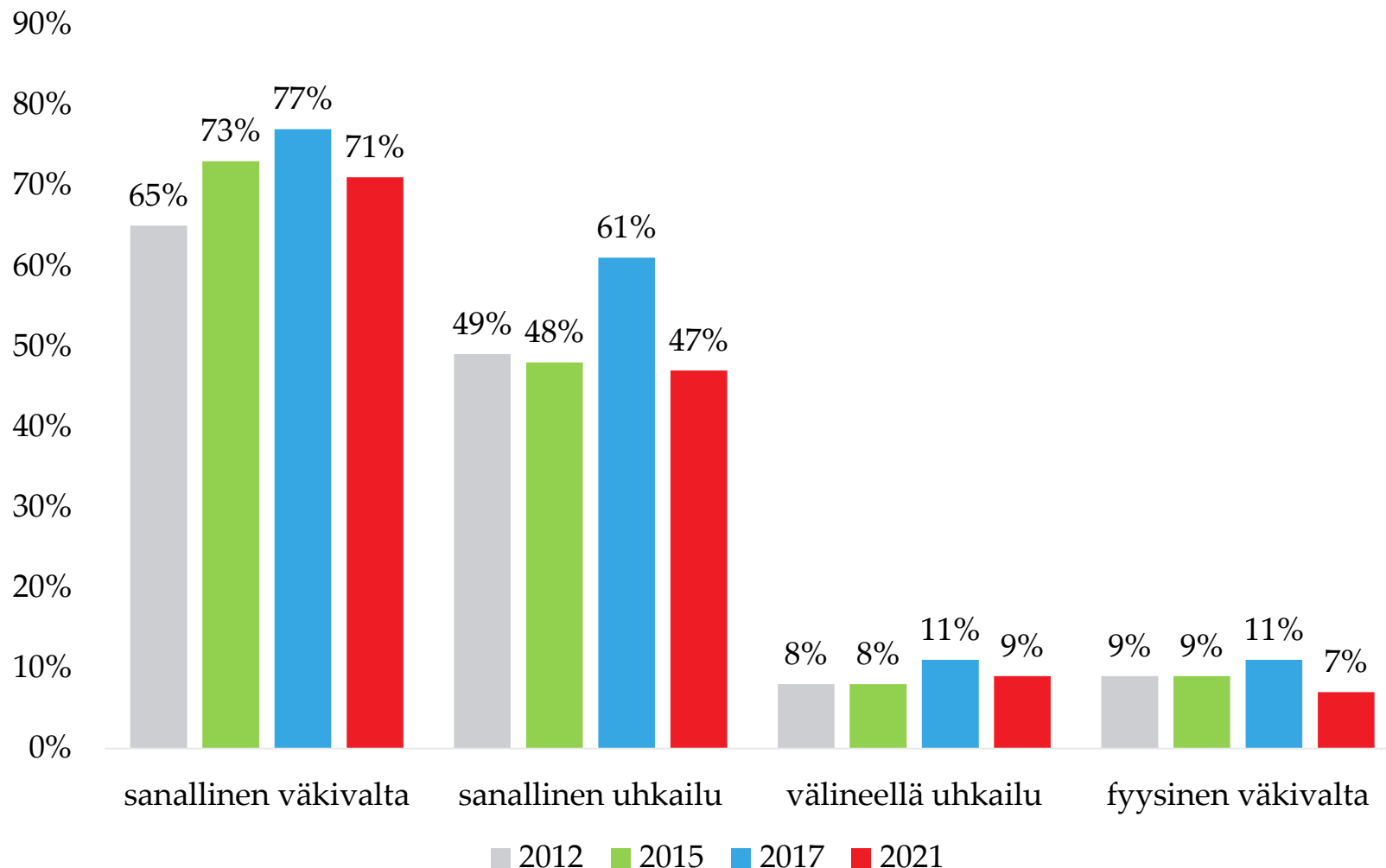
# Joutunut asiakkaiden kohdistaman epäasiallisen käyttäytymisen tai väkivallan kohteeksi 12 kk:n aikana



Kaikista työssäkäyvistä vastaajista 64 prosenttia oli kokenut viimeisen vuoden aikana asiakkaiden heihin kohdistamaa epäasiallista käyttäytymistä.

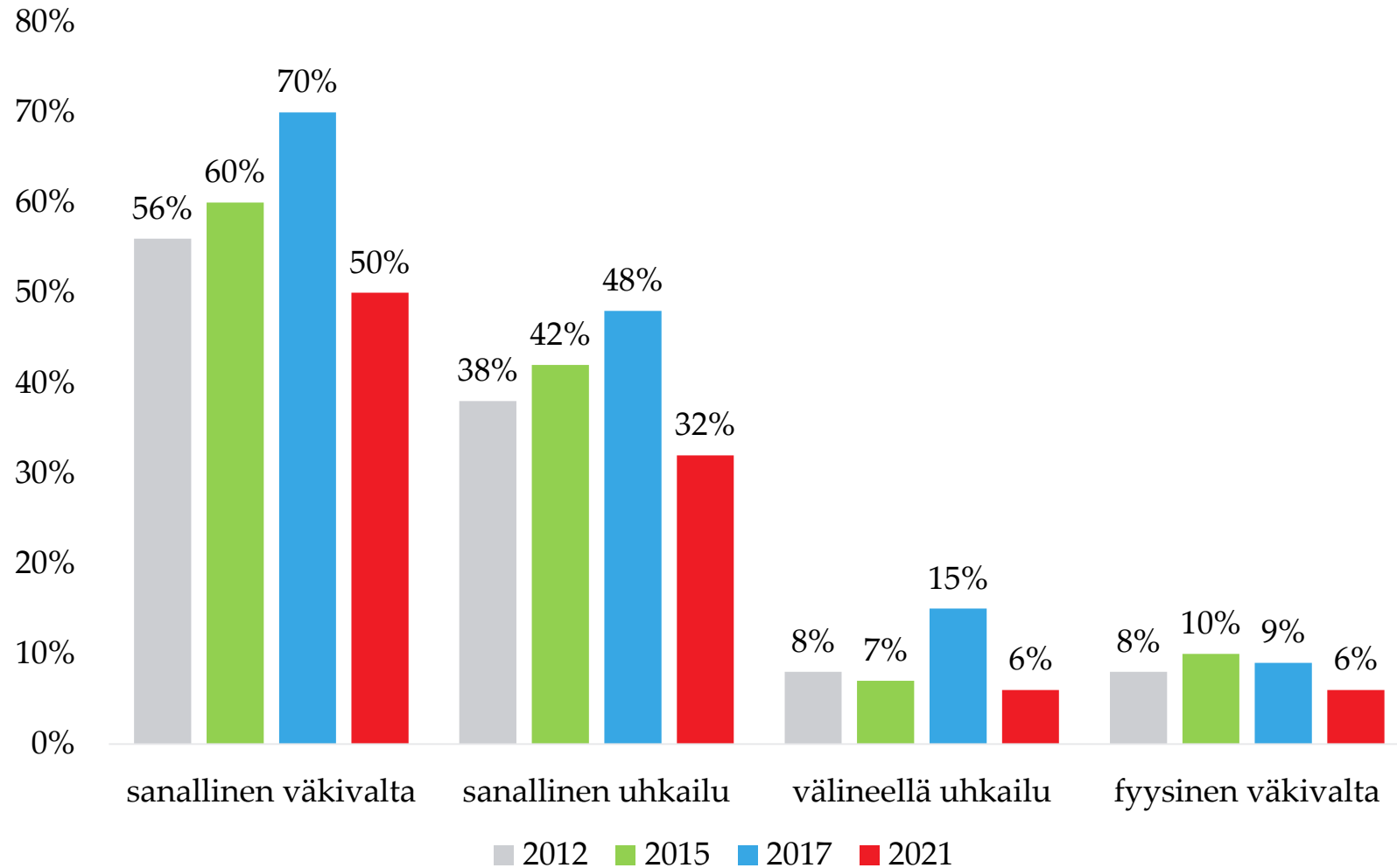
Aiempiä vuosia harvempi oli joutunut asiakkaiden epäasiallisen käytöksen kohteeksi vuoden 2021 aikana.

# Myyjät; joutunut asiakkaiden kohdistaman epäasiallisen käyttäytymisen tai väkivallan kohteeksi 12 kk:n aikana



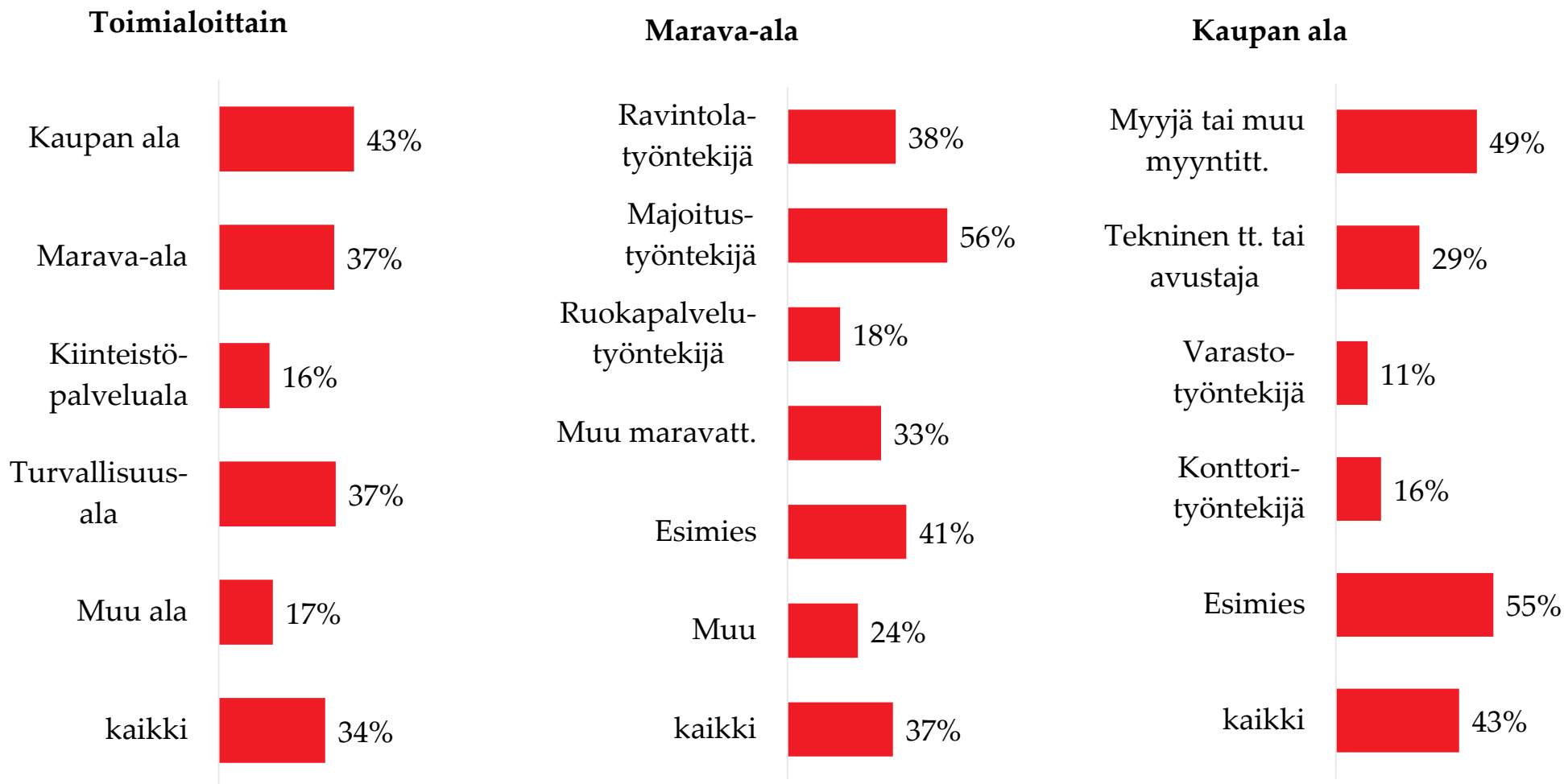
Myyjistä 82 prosenttia oli kohdannut viimeisen vuoden aikana asiakkaiden heihin kohdistamaa epäasiallista käytöstä. Yleisintä oli sanallinen väkivalta, kuten nimittely ja huutaminen.

# Ravintolatyöntekijät; joutunut asiakkaiden kohdistaman epäasiallisen käyttäytymisen tai väkivallan kohteeksi 12 kk:n aikana



Ravintolatyöntekijöistä 63 prosenttia on kokenut vuoden aikana asiakkaiden heihin kohdistamaa epäasiallista käytöstä.

# Joutunut asiakkaiden kohdistaman seksuaalisen häirinnän kohteeksi 12 kk:n aikana



Kyselyyn vastanneet majoitustyöntekijät ovat kohdanneet muita useammin seksuaalista häirintää.

Myyjistä lähes puolet on kohdannut seksuaalista häirintää.

# Millaista uhkailua häirintää tai epäasiallista käytöstä



Palvelualojen  
ammattiliitto  
Servicefacket

Haukkuminen, huutaminen, huorittelu, nimittely, rasismi, pilkkaaminen, raivoaminen, solvaaminen, stalkkaaminen, työttötytely,...

Quite often I receive racial insults because I am foreign and although my supervisor was informed about it she didn't adopt any actions to support.

*Marava-ala*

Käyty kiinni ja yritetty varastaa tilityspussi, uhkailu potkuilla ja poliisilla...uhattu odottaa oven takana työvuoron päättymistä ... *Marava-ala*

Huumeiden käyttäjät sekavassa mielentilassa häiriköivät, varastelu joka viikkoista. Myyjä uhkaillaan etupäässä keskustan myymälöissä.

*Kaupan-ala*

Puhelinmyyjänä saan kokea sen, että olen se lokaämpäri mihin saa purkaa huonon tuulensa, paskan fiiliksen ja muuten vaan puhua törkeästi.

Poking my body, blocked the door with wooden stick, mocking, yelling, pointing finger in my face, saying insult words etc.

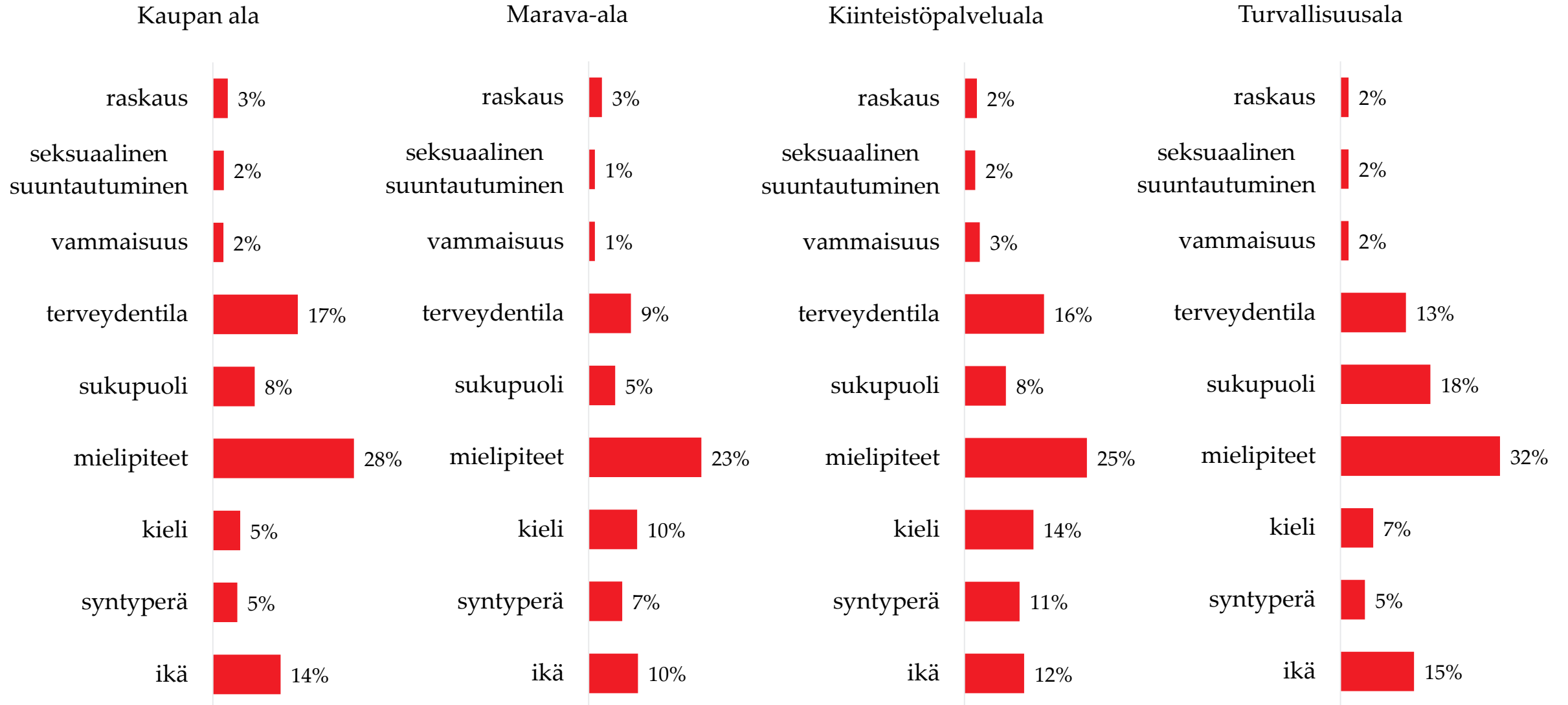
*Kiinteistöpalvelut*

Någon har tagit tag i en bakifrån. Samt förslag om att komma och sitta i famnen. Kommentarer om vikt. *Marava-ala*



# Onko havainnut syrjintää työpaikallaan?

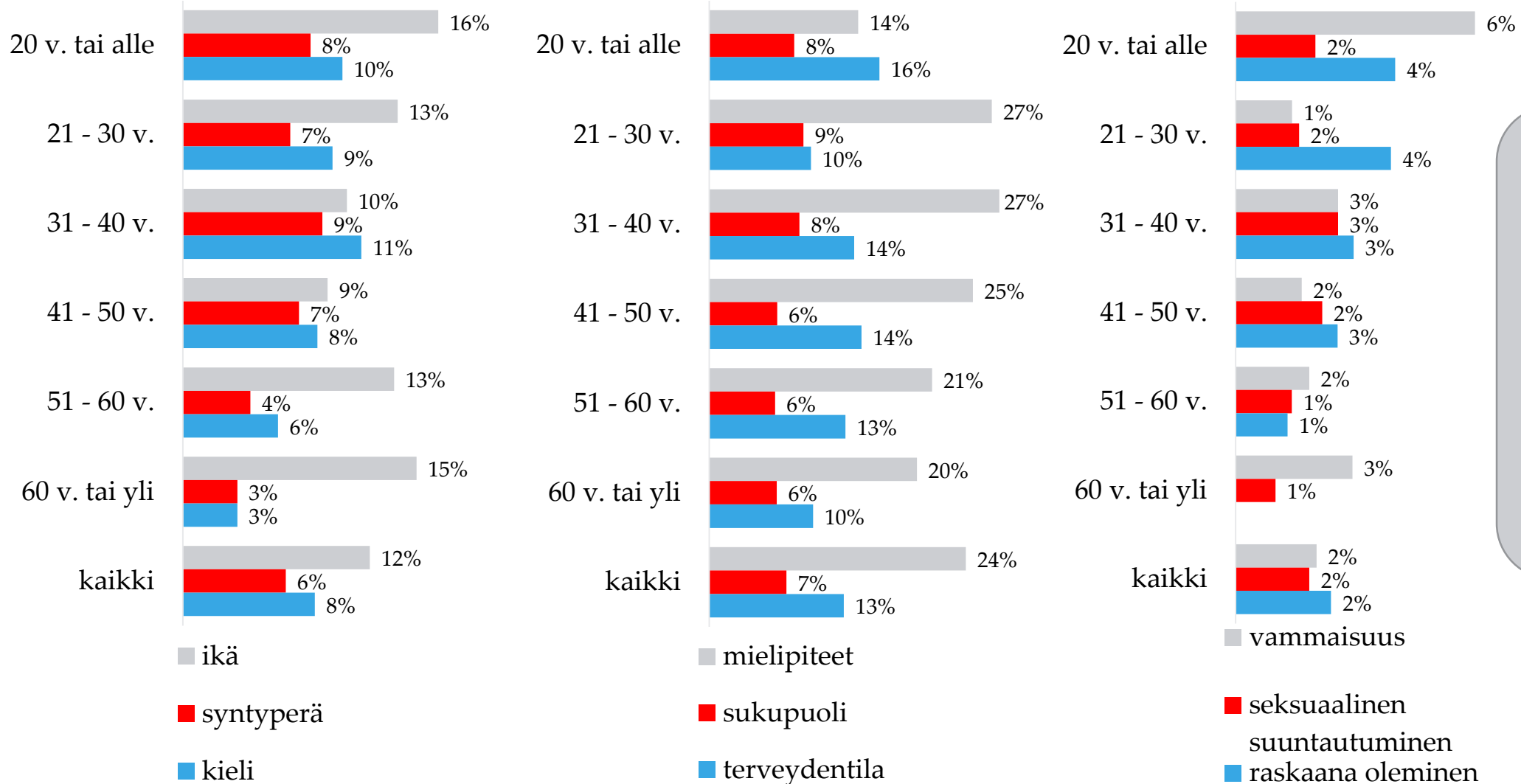
Yleisin vastaajien havaitsema syrjinnän syy on ollut mielipiteet. Turvallisuusalalla se korostuu muita toimialoja enemmän, kuten myös sukupuoli. Myös terveydentila on tunnistettu syrjinnän aiheuttajaksi. Kiinteistöpalvelualalla myös kieli näyttää vastauksien perusteella olevan syrjinnän aiheuttaja muita toimialoja useammin.



# Onko työpaikalla syrjintää; ikäryhmän mukaan tarkasteltuna



Palvelualojen  
ammattiliitto  
Servicefacket



Nuoremmat näyttävät tunnistaneen syrjintää monissa aiheissa useammin kuin varttuneemmat vastaajat.



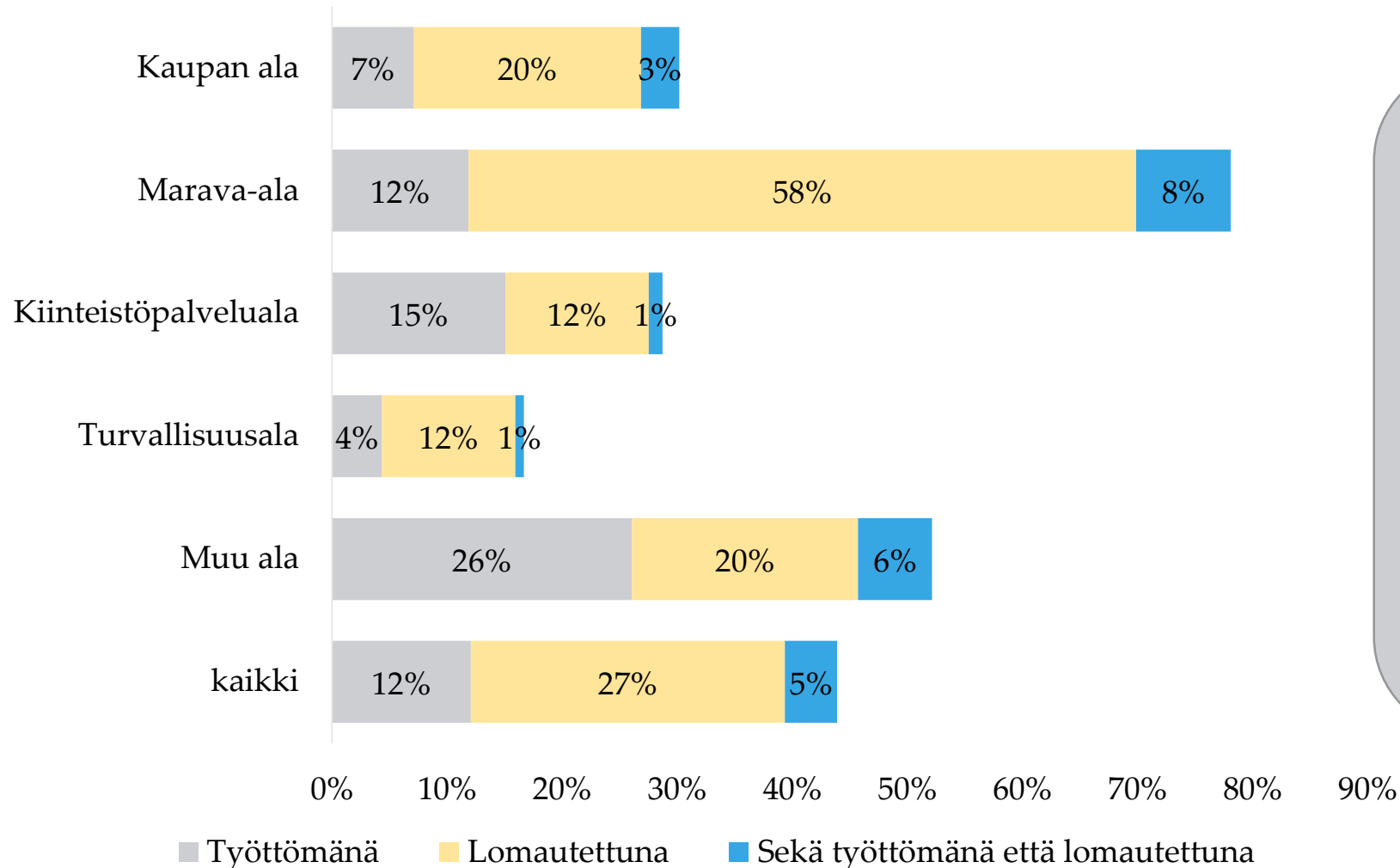
**Palvelualojen  
ammattiliitto**  
*Servicefacket*

Korona

# Koronan vaikutuksista

- Työssäolevista (N=3 318) vastaajista 35 prosenttia on työskennellyt nykyisessä työsuhteessaan enintään kaksi vuotta.
- Viimeisen kahden vuoden aikana nykyisessä työsuhteessa aloittaneista 30 prosenttia sanoo työpaikan vaihtumisen johtuneen koronasta. Työpaikat ovat vaihtuneet eniten marava-alalla.
- Vastaajista 66 prosentilla on ollut koronasta johtuvia huolia toimeentuloonsa liittyen.
- Vastaushetkellä työssä olleista 44 prosenttia on ollut vuoden 2020 alun jälkeen työttömänä ja/tai lomautettuna.
- Vastaushetkellä marava-alalla työskennelleistä 78 prosenttia on ollut viimeisen kahden vuoden aikana työttömänä ja/tai lomautettuna.

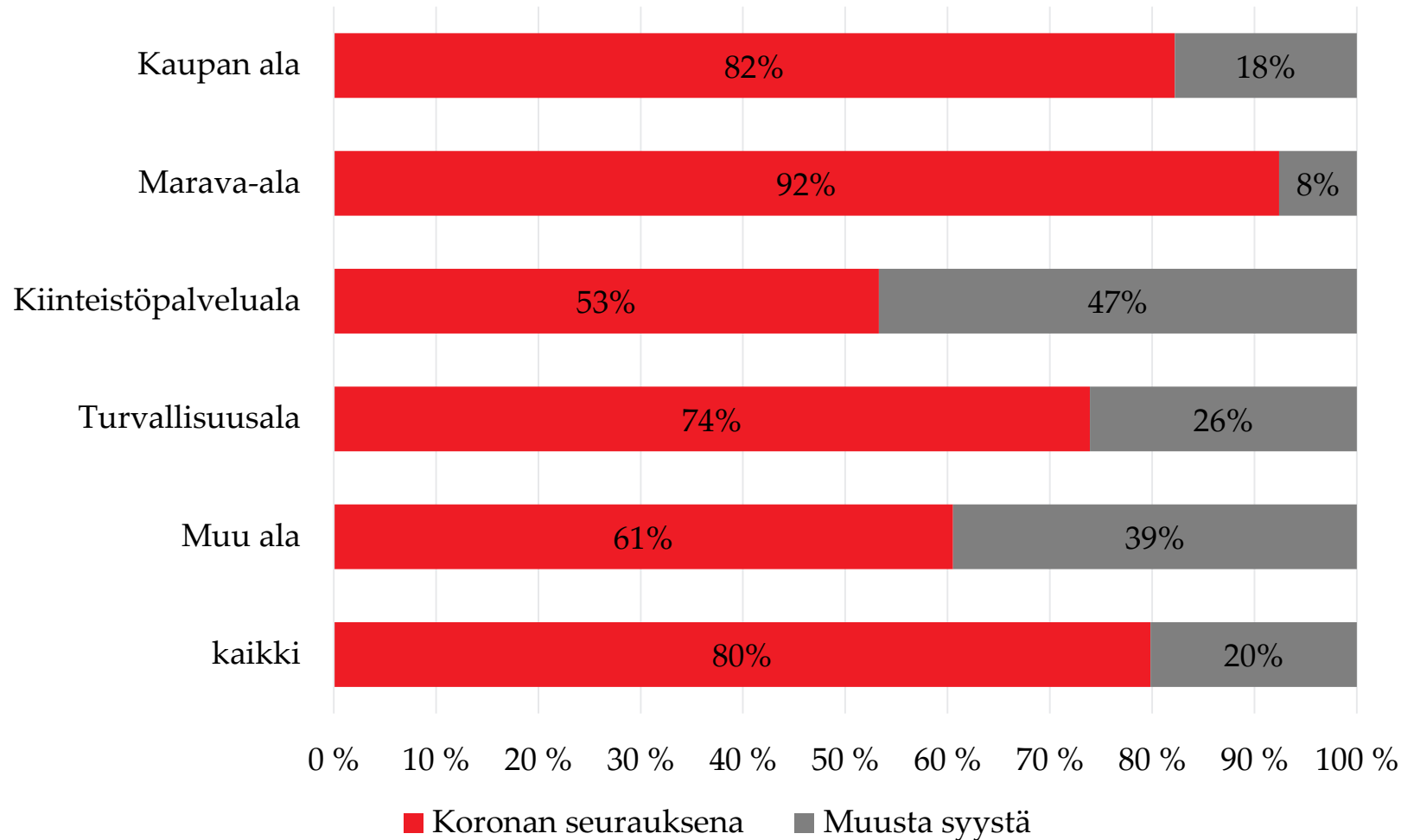
# On ollut viimeisen kahden vuoden aikana työttömänä tai lomautettuna



Marava-alalla työskentelevistä 78 prosenttia on ollut työttömänä ja/tai lomautettuna viimeisen kahden vuoden aikana.

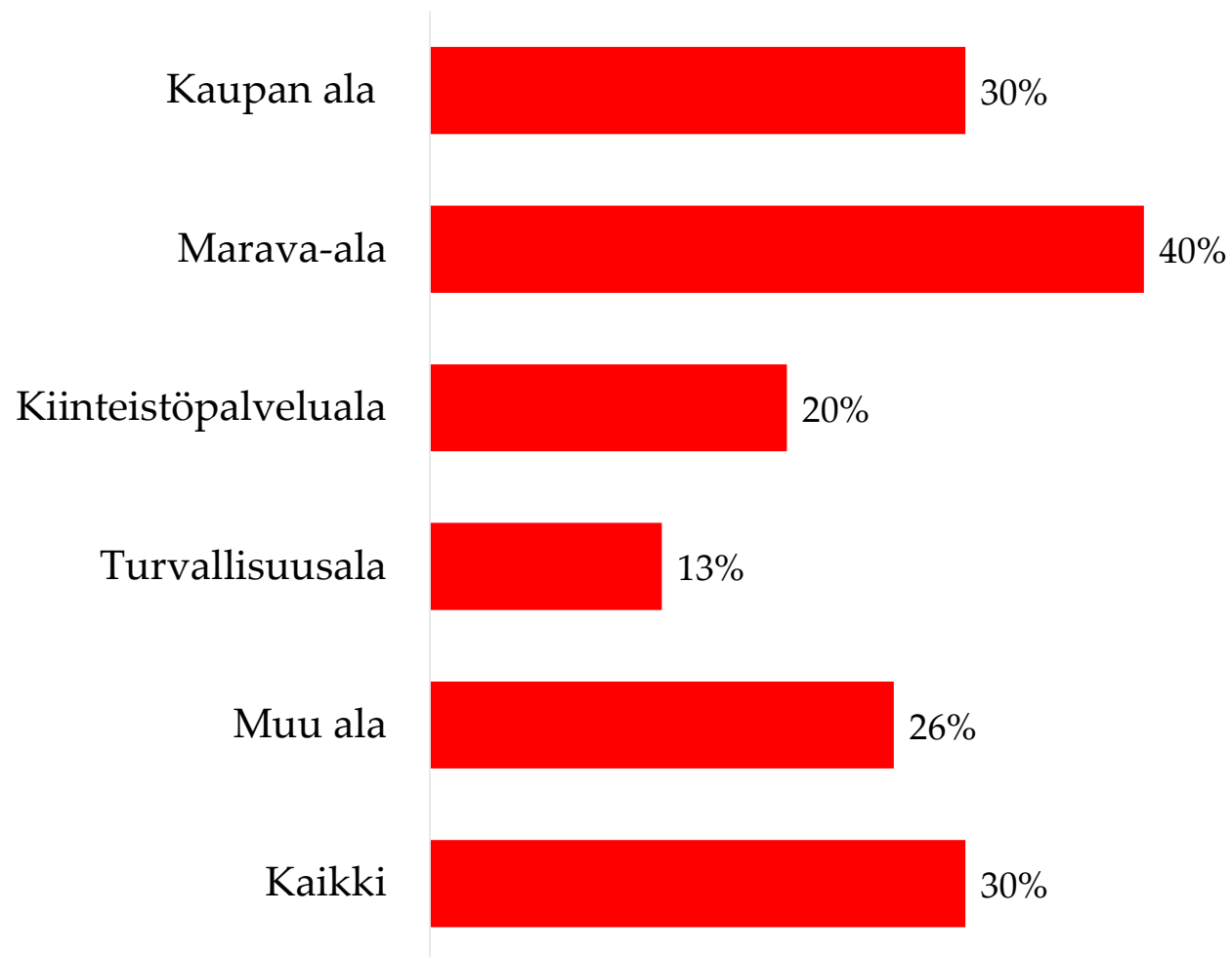
Ravintolatyöntekijöistä 81 prosenttia on ollut työttömänä ja/tai lomautettuna.

# Viimeisen kahden vuoden aikana ollut työttömyys ja/tai lomautus johtunut koronatilanteesta



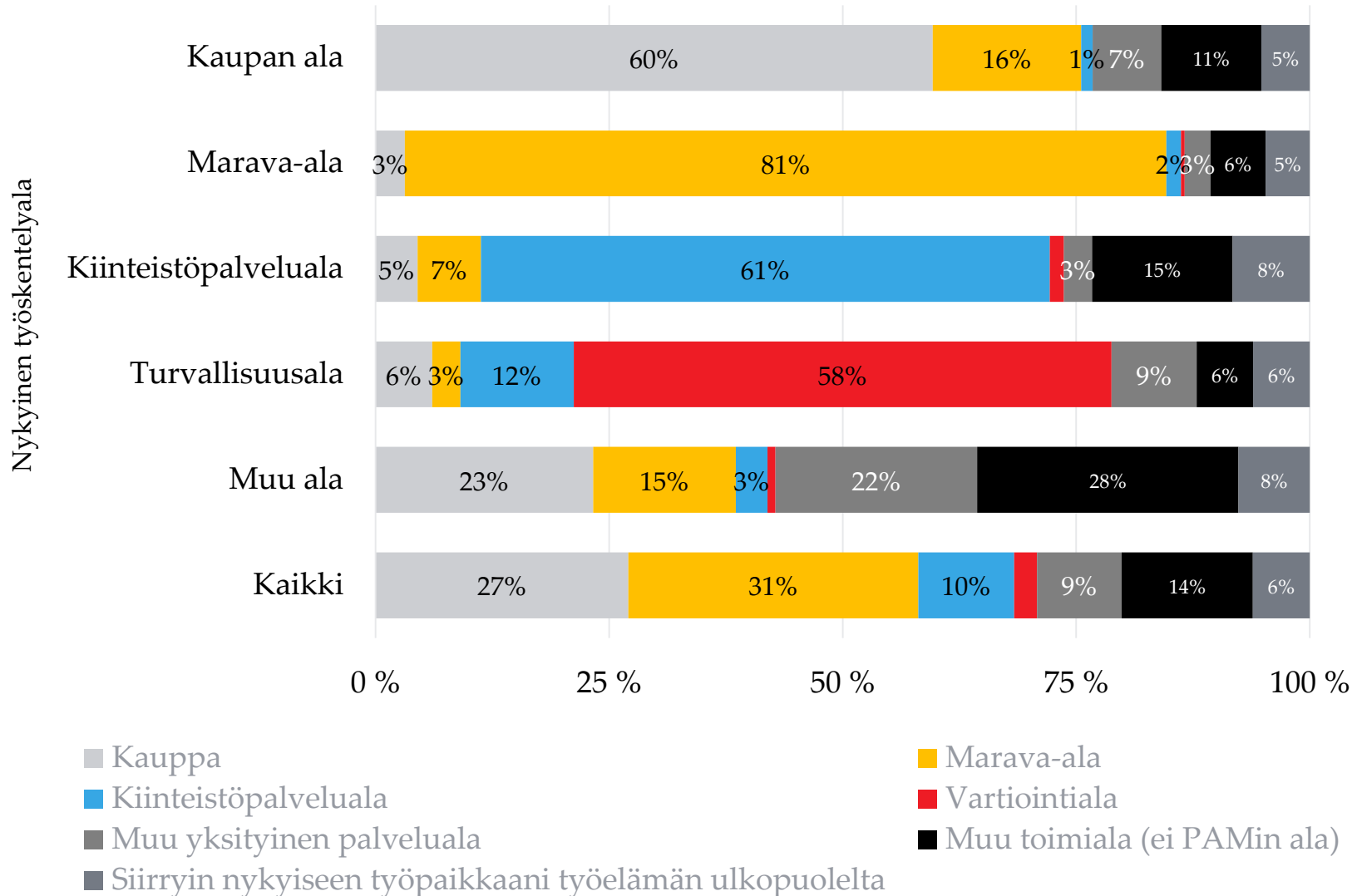
Viimeisen vuoden aikana olleet työttömyys ja/tai lomautusjaksot ovat johtuneet koronatilanteesta.

# Koronan seurauksena työpaikkaa vaihtaneiden osuus kaikista työpaikkaa viimeisen kahden vuoden aikana vaihtaneista\*



Viimeisen kahden vuoden aikana työpaikkaa vaihtaneista 30 prosenttia oli tehnyt sen koronan seurauksena.

# Jos vaihtanut työpaikkaa viimeisen kahden vuoden aikana, niin millä toimialalla aikaisemmin oli työssä (nykyisen työskentelyalan mukaan tarkasteltuna)



Viimeisen kahden vuoden aikana kaupan alalla aloittaneista 16 prosenttia oli siirtynyt sinne marava-alalta.

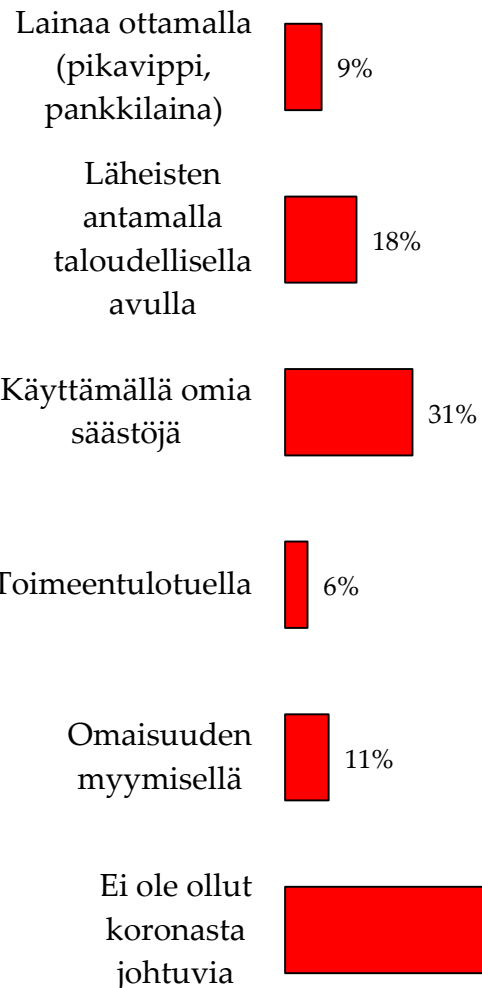
Kaikista työpaikkaa vaihtaneista 31 prosentilla aikaisempi työsuhde oli ollut marava-alalla.



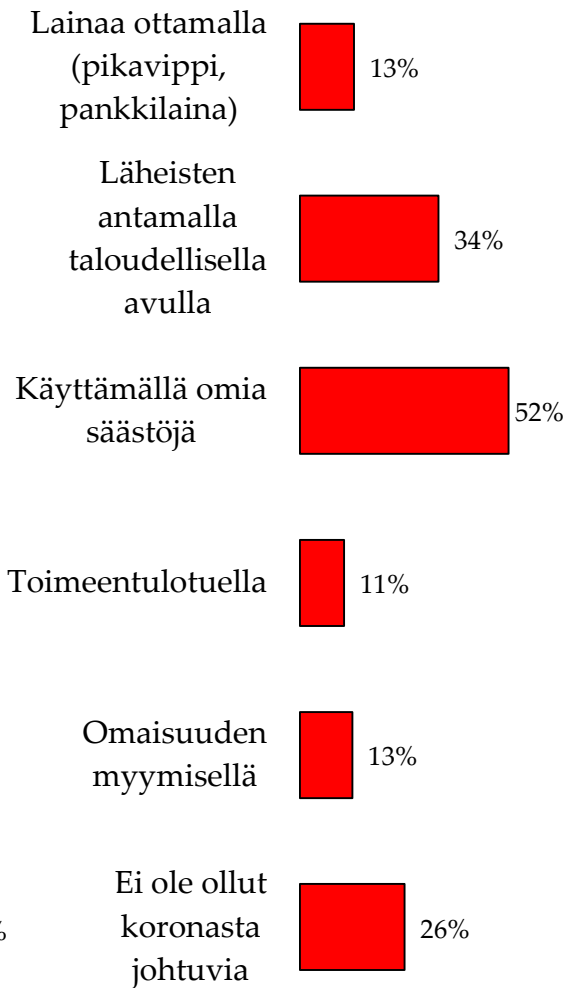
# Joutunut kattamaan korona-aikana välttämättömiä menojaan

Monille korona-aika on tarkoittanut taloudellisia haasteita. Niistä selvittääkseen monet ovat joutuneet käyttämään mahdollisesti aikaisemmin karttuneita säästöjään. Marava-alan työntekijöistä vain 26% prosenttia on säästynyt koronatilanteen vaatimilta talouden paikkauksilta.

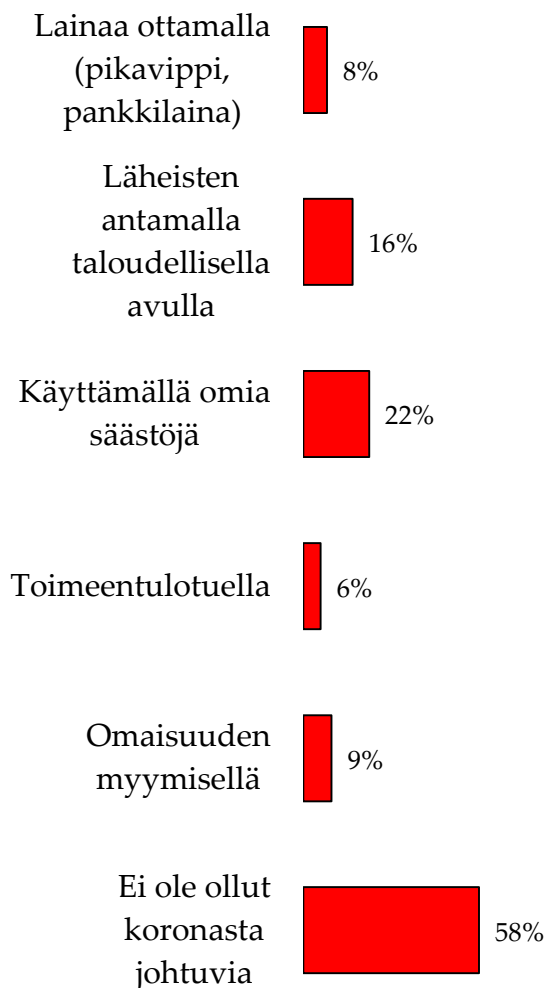
## KAUPPA



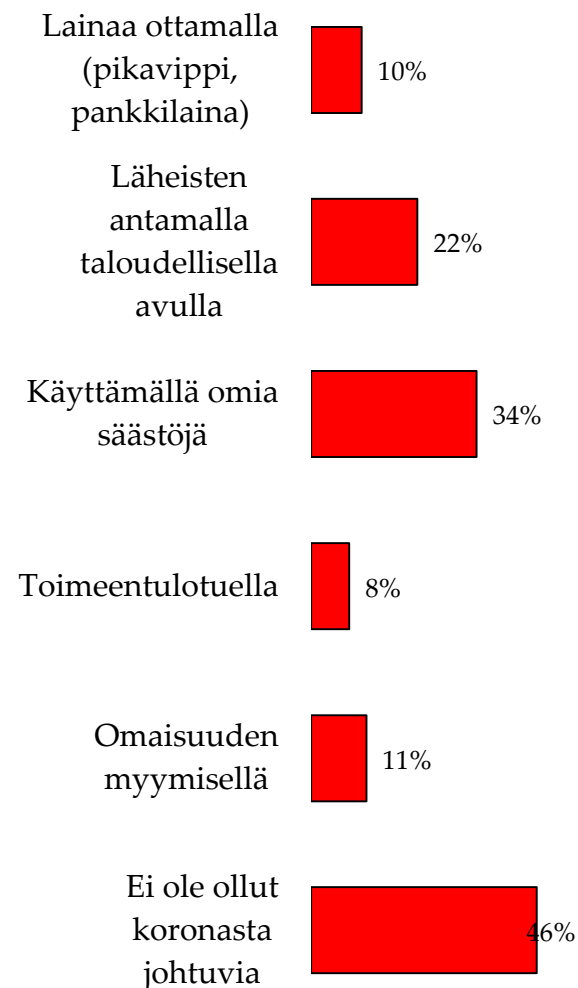
## MARAVA



## KIPA



## KAIKKI

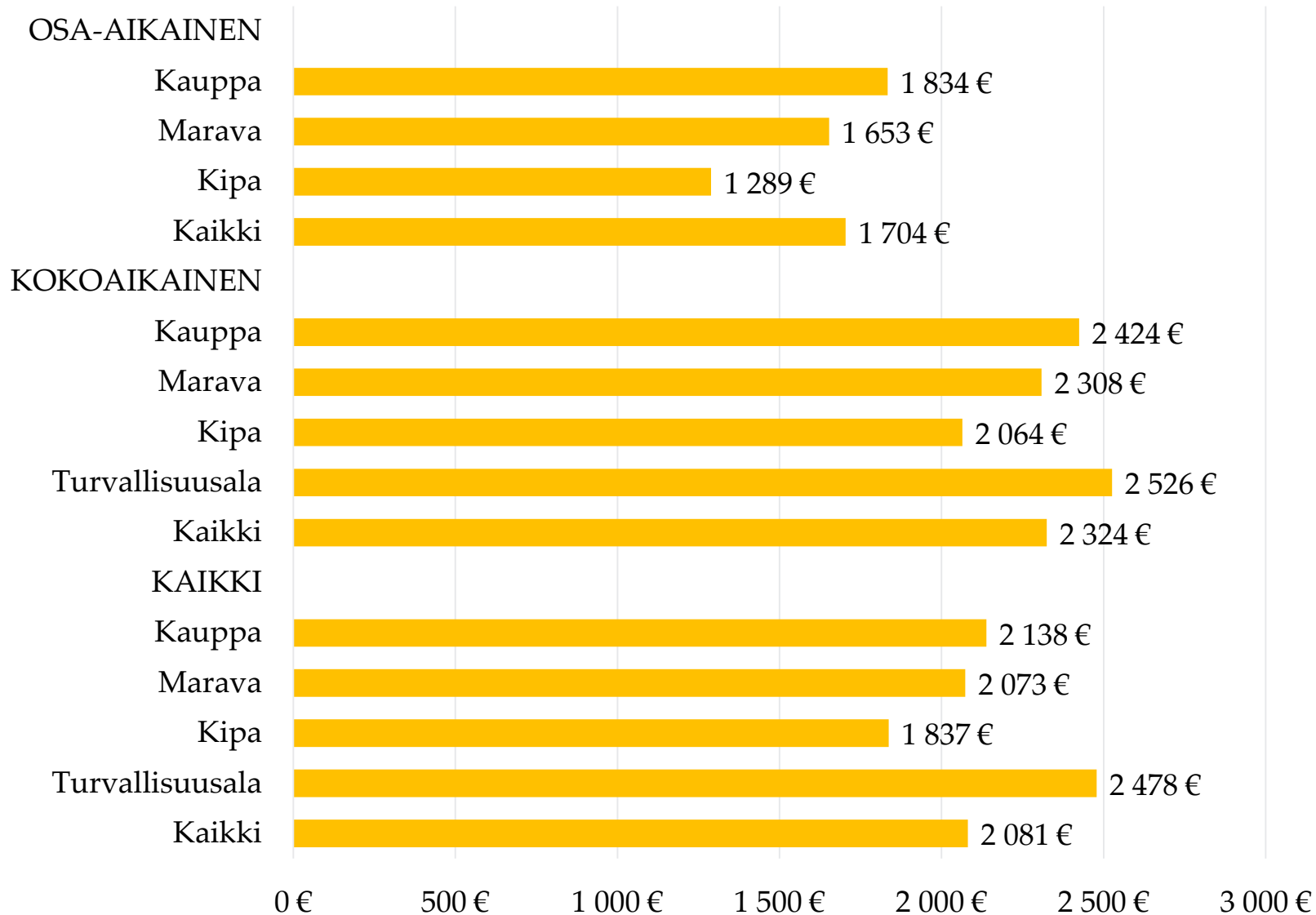




**Palvelualojen  
ammattiliitto**  
*Servicefacket*

Toimeentulo

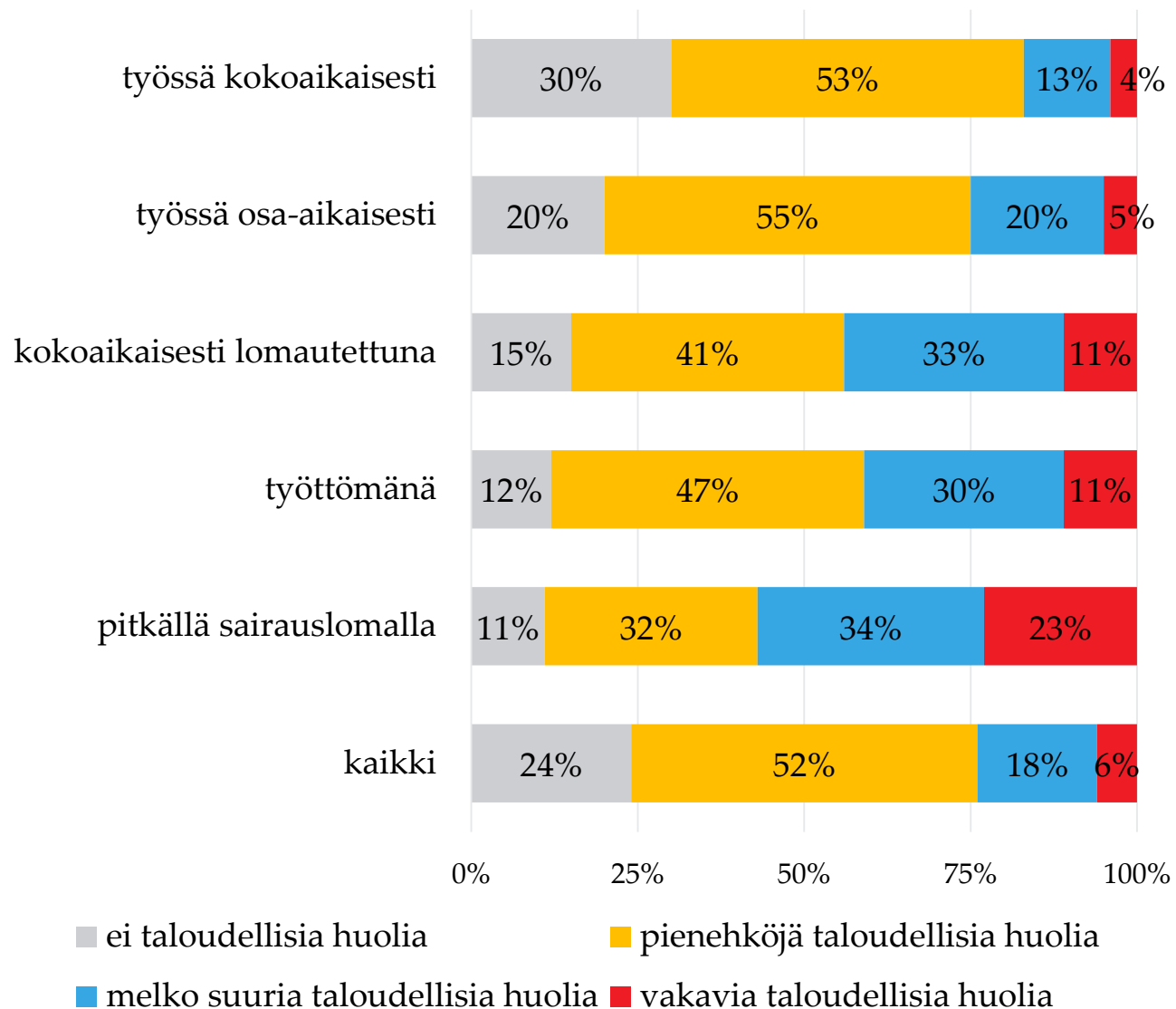
# PAMilaisten bruttopalkat syyskuussa 2021



Viime syyskuussa  
PAMilaisten keskiansio oli  
2 081 euroa.

Keskimäärin pienin palkka  
on kiinteistöpalvelualalla  
työskentelevällä osa-  
aikaisella.

# Miten koee nykyisen toimeentulonsa?



Näyttää siltä, että mitä hauraampi asema on työmarkkinoilla, sitä enemmän on huolia taloudesta.

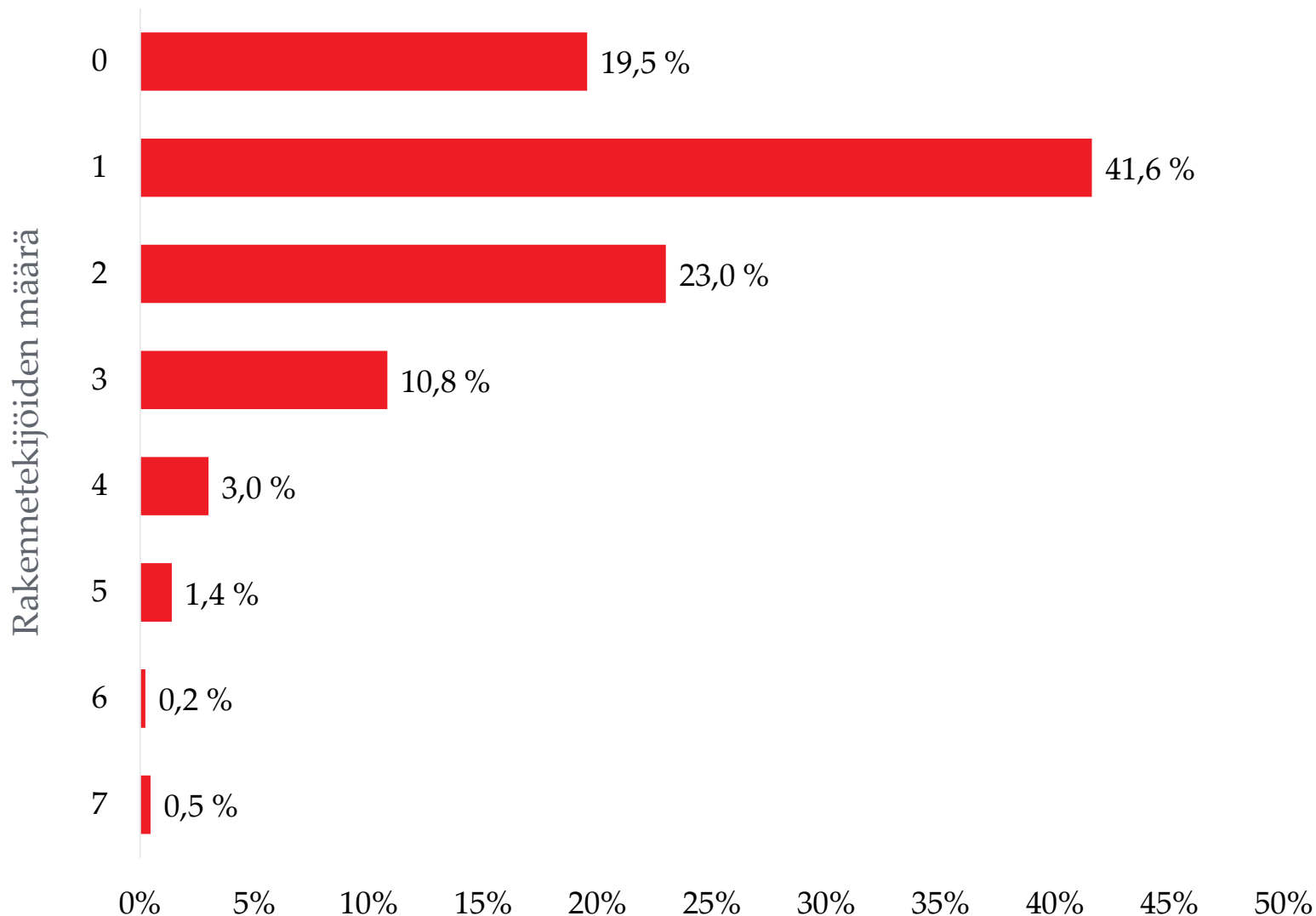
Toisaalta läheskään kaikilla edes kokonaikainen työ tarkoita taloudellisten huolien poistumista.



**Palvelualojen  
ammattiliitto**  
*Servicefacket*

Työttömyys

# Montako rakenteellista tekijää\* työtön kokee estävän työllistymistään?



## \* Rakenteelliset tekijät

- Ikä
- asuminen työpaikkoja menettävällä alueella
- alentunut työkyky
- puutteet työkokemuksessa
- puutteet osaamisessa
- pitkittynyt työttömyys
- työn muutos (kuten automaatisaatio)

Kyselyyn vastanneista työttömistä lähes 40 prosenttia nimeää työllistymistään vaikeuttavia rakennetekijöitä useamman kuin yhden.

# Mitkä rakenteelliset tekijät vaikeuttavat työllistymistä?



Työttömyyden rakennetekijöistä ikä ja terveydentila sekä asuminen työpaikkojen suhteen hiljentyvällä paikkakunnalla vaikeuttavat monen työllistymistä.

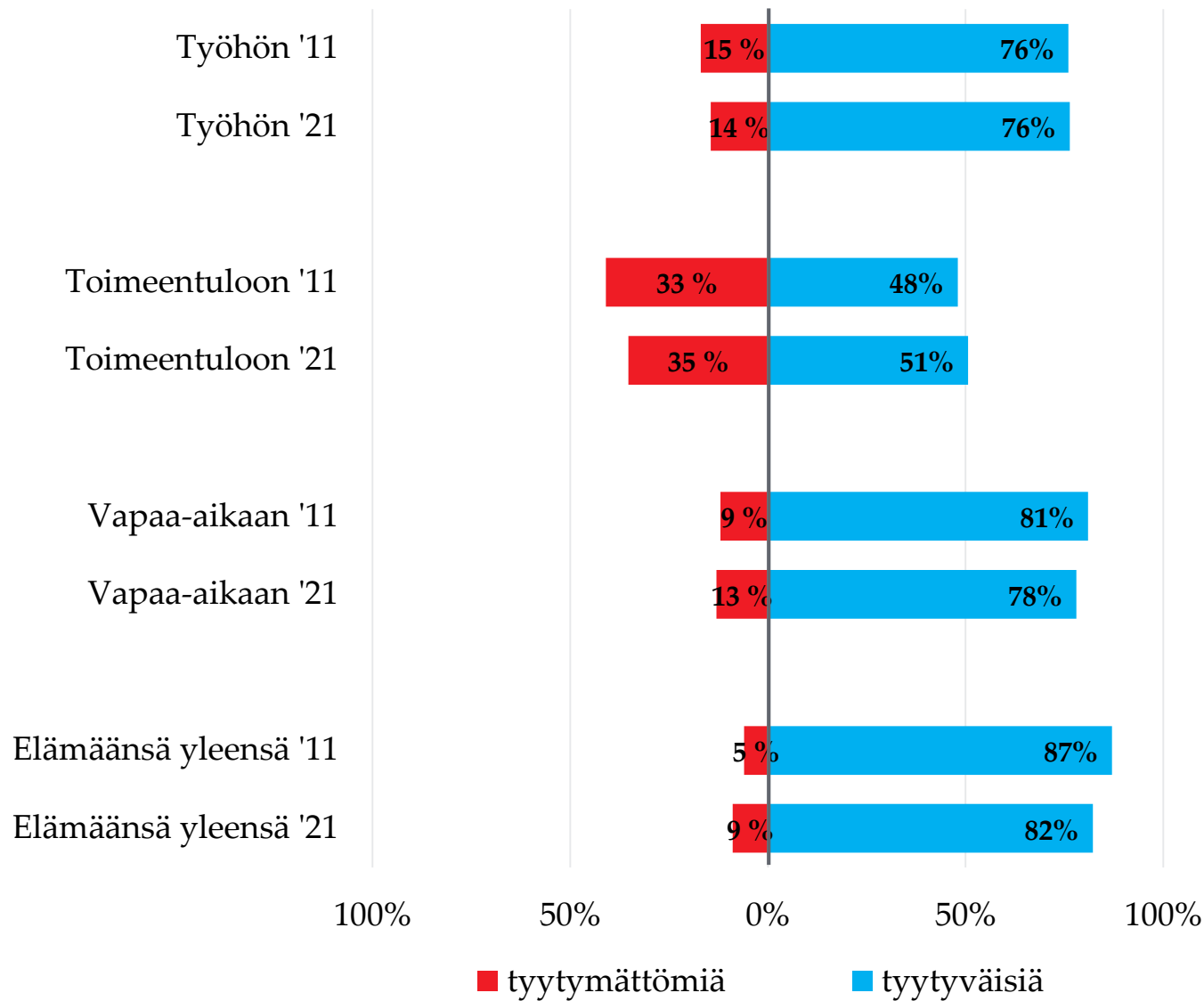


**Palvelualojen  
ammattiliitto**  
*Servicefacket*

Työelämä



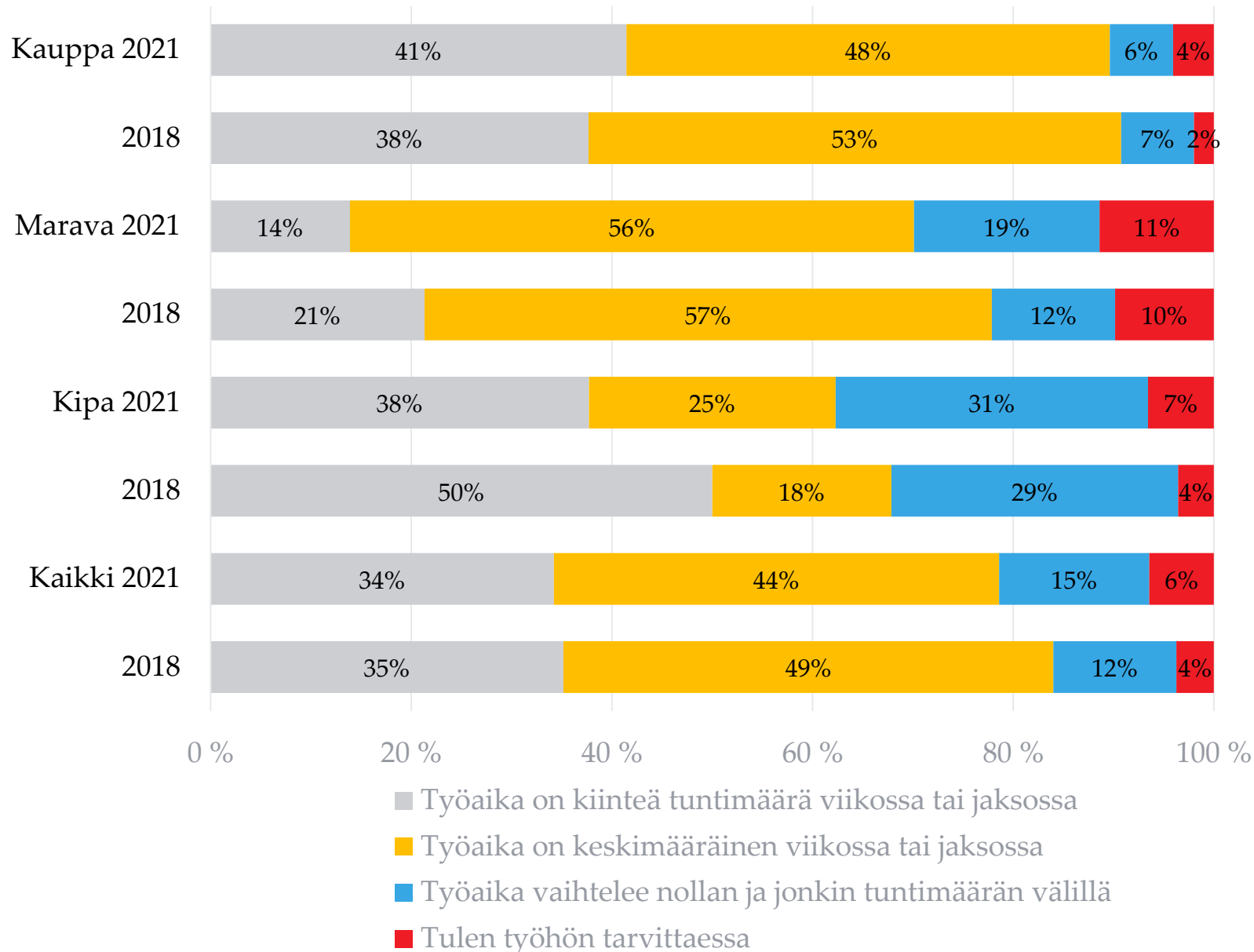
# Onko tyytyväisyys muuttunut 2011 vs. 2021?



Tyytyväisyys työhön on vuoden 2021 kyselyssä samalla tasolla kuin vuoden 2011 kyselyssä.

Tyytyväisyys elämään yleensä oli aavistuksen heikompi 2021 kuin kymmenen vuotta aikaisemmin.

# Työaikamallit eri aloilla osa-aikaisissa työsopimuksissa vuonna 2018 ja 2021

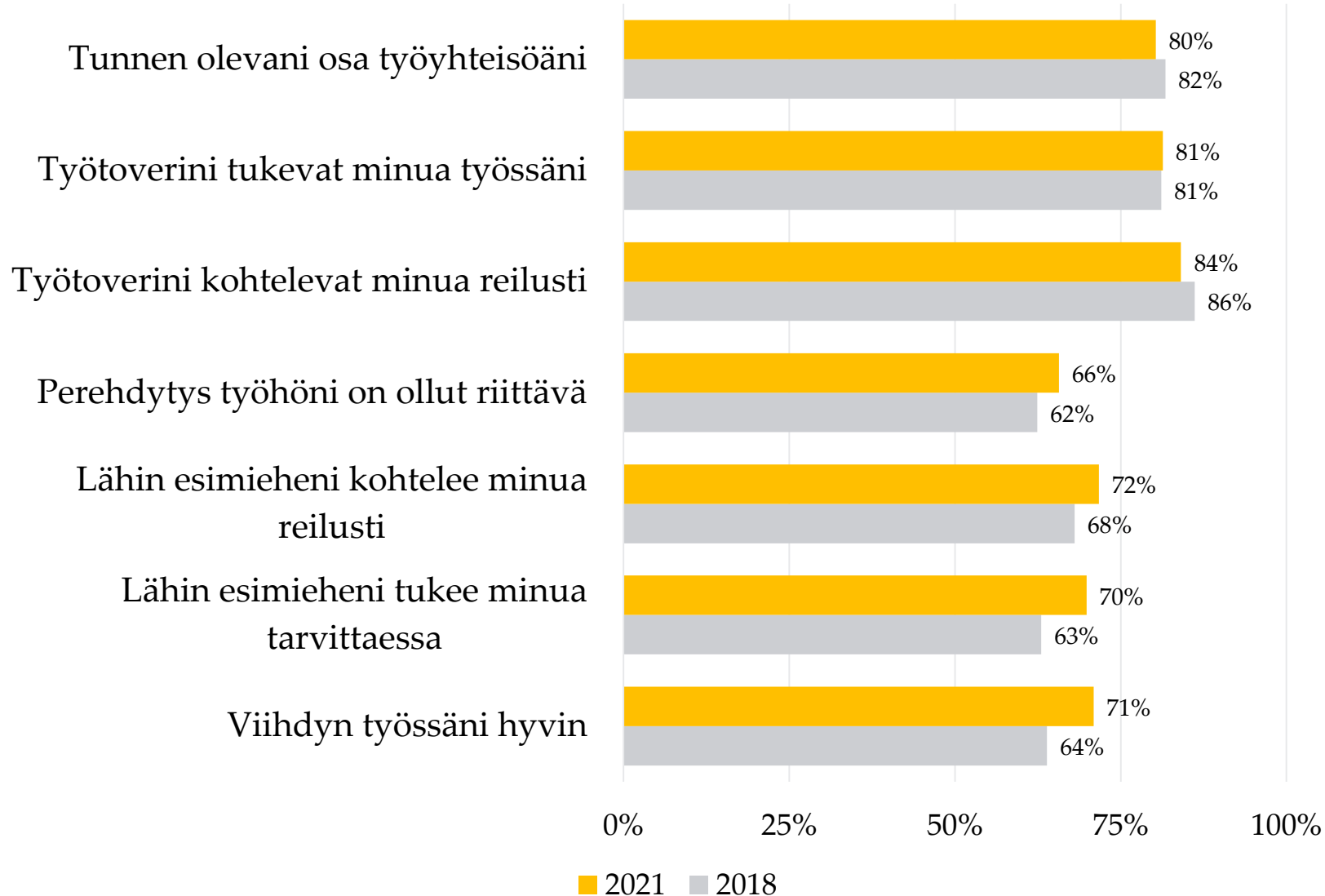


Nollatuntisopimukset ovat lisääntyneet kaikilla aloilla.

Kiinteistöpalveluissa jo joka kolmas osa-aikainen on nollatuntisopimuksella.

Tavallisin osa-aikatyönmalli on tasoittuva työaika kaupassa ja mara-alalla, kiinteä tuntimäärä taas kiinteistöpalveluissa.

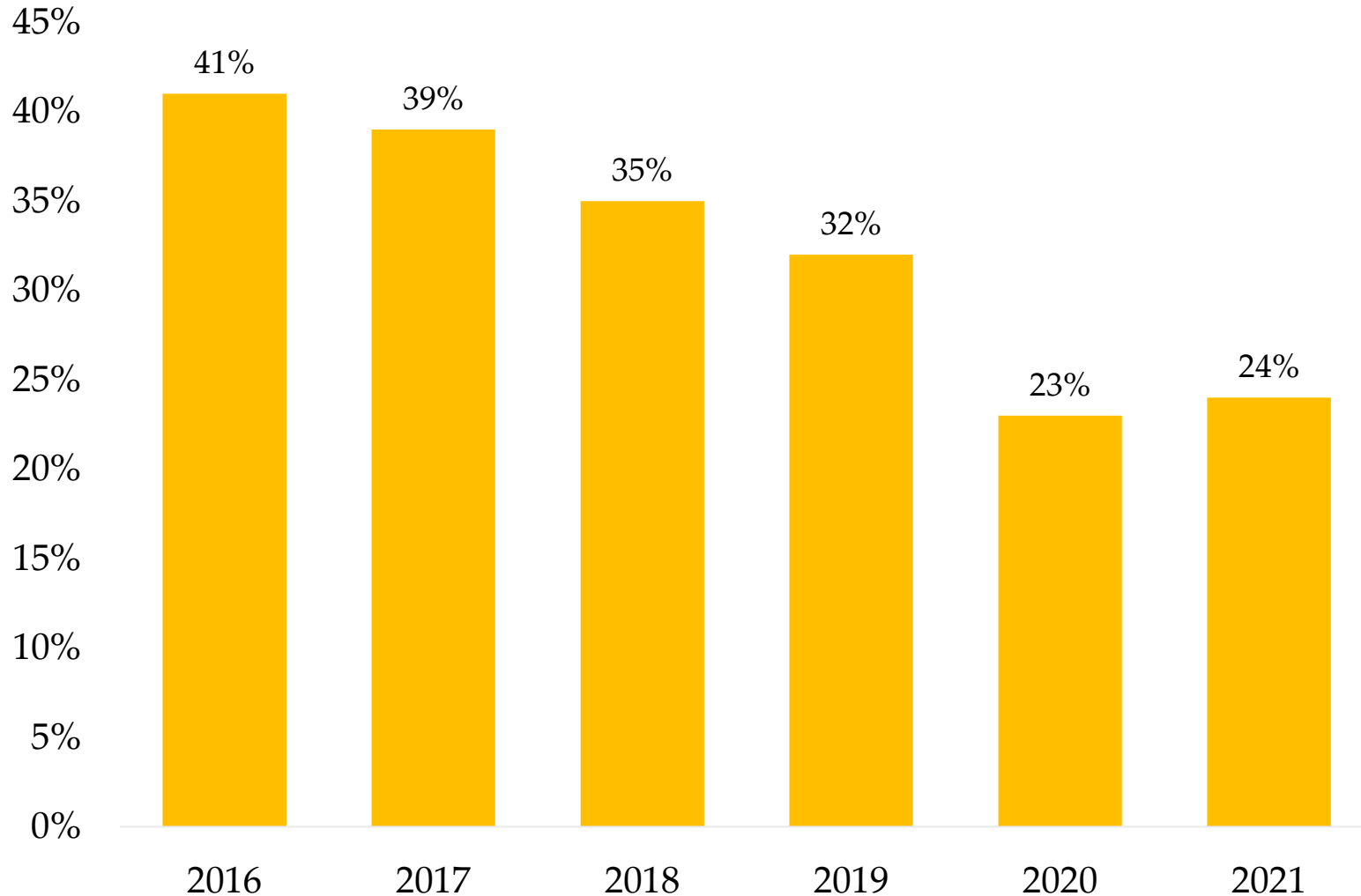
# Työyhteisö, työtoverit ja esimiestyö



Korona ei ole syönyt työyhteisön tarjoamaa tukea. Lähiesimiehistä on tullut aikaisempaa merkityksellisempiä.

Työssä viihtyminen on parempaa kuin vuoden 2018 kyselyssä.

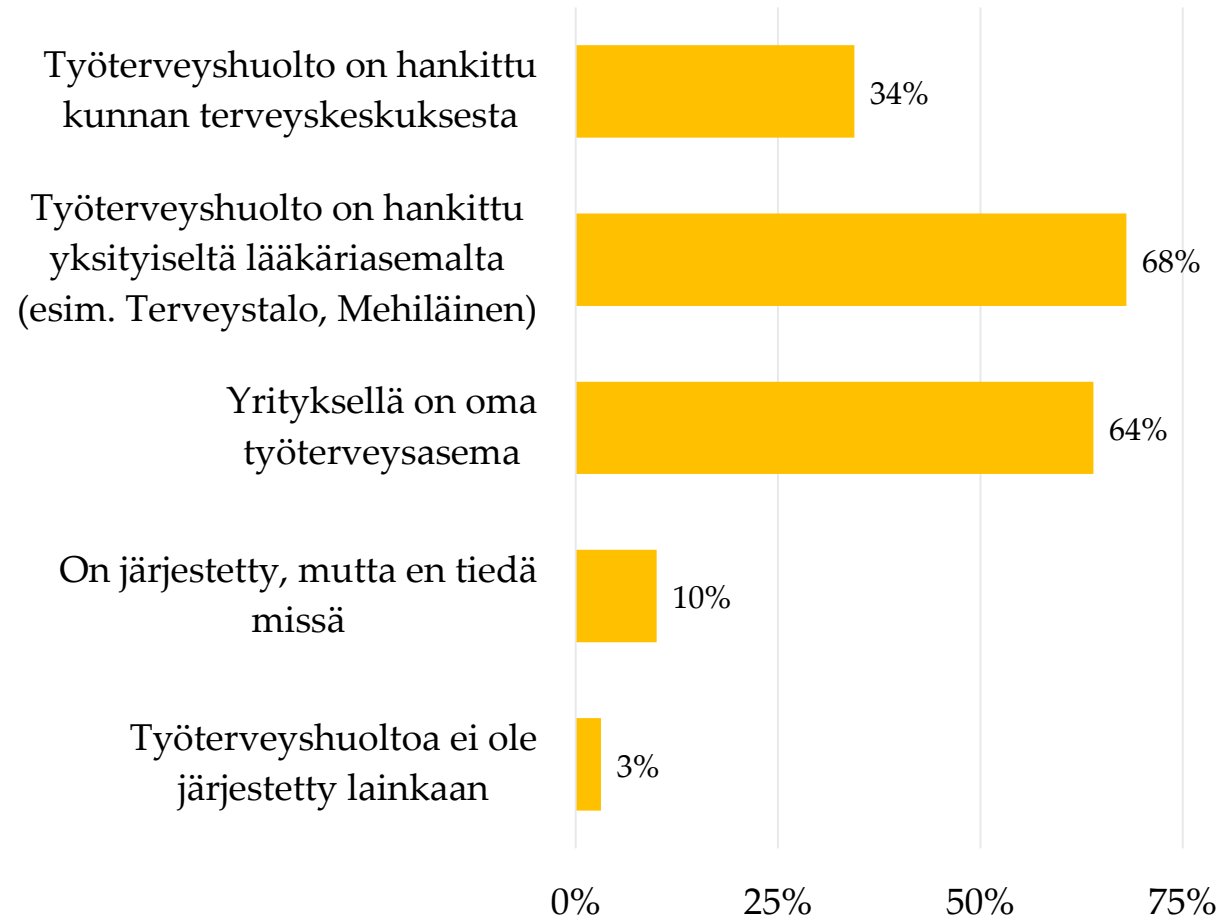
# Osallistunut viimeisen vuoden (12 kk) aikana koulutukseen, siten että on saanut koulutusajalta palkkaa (pl.luottamushlöt)



Aikaisempaa harvempi PAMin aloilla työskentelevä pääsee osallistumaan koulutukseen siten, että saa koulutusajalta palkkaa.

Korona-aika on vähentänyt työajalla tapahtuvaan koulutukseen pääsemistä.

# Työterveyshuoltoon tyytyväiset järjestämistavan mukaan



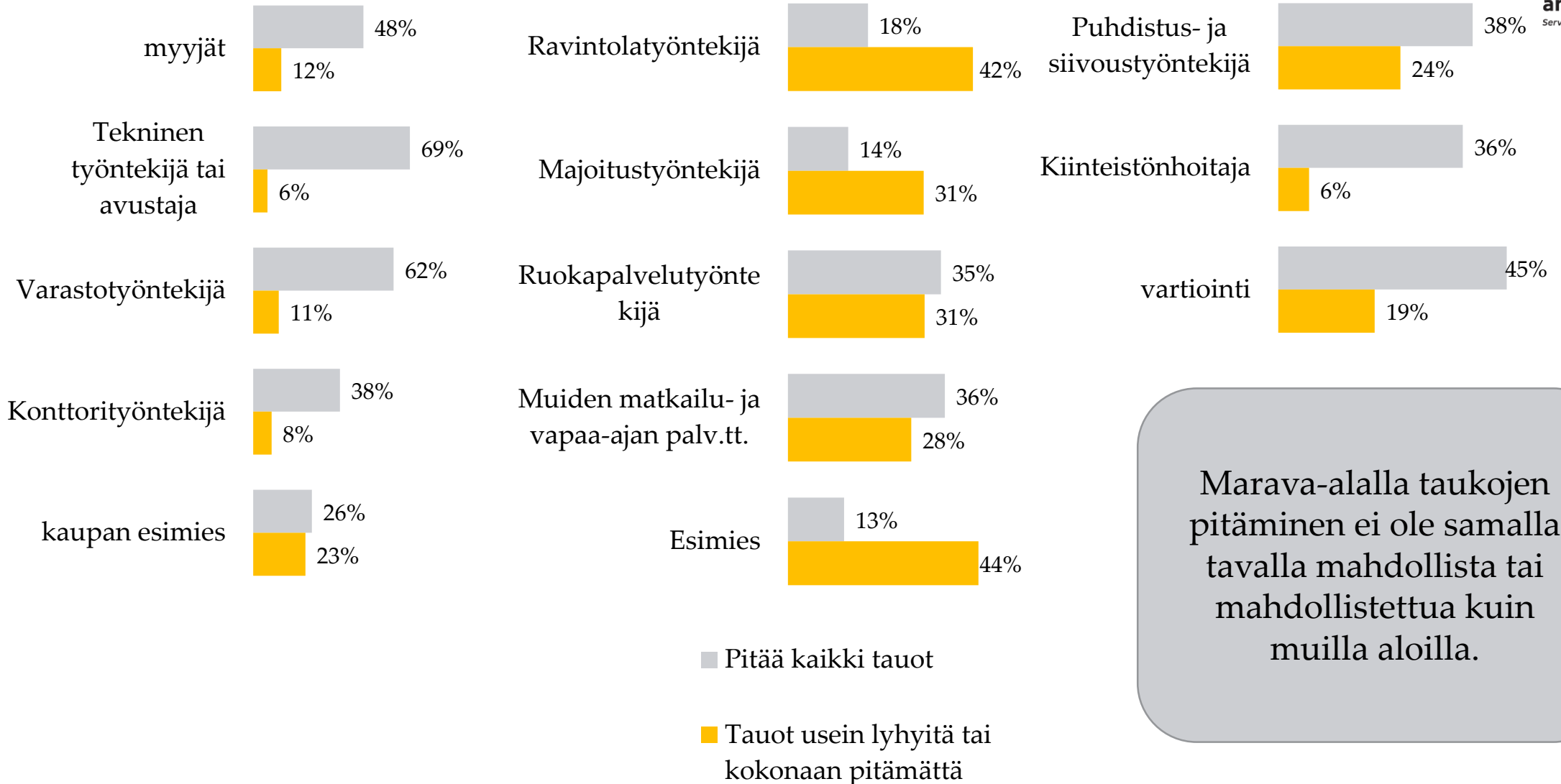
Työterveyshuoltoon ollaan tyytyväisimpiä, kun se on yksityisellä terveysasemalla.

Vastaajista 5 prosenttia kertoi, ettei heidän työpaikalla ole järjestetty lainkaan työterveyshuoltoa.

# Pystyykö pitämään kaikki tauot?



Palvelualojen  
ammattiliitto  
Servicefacket

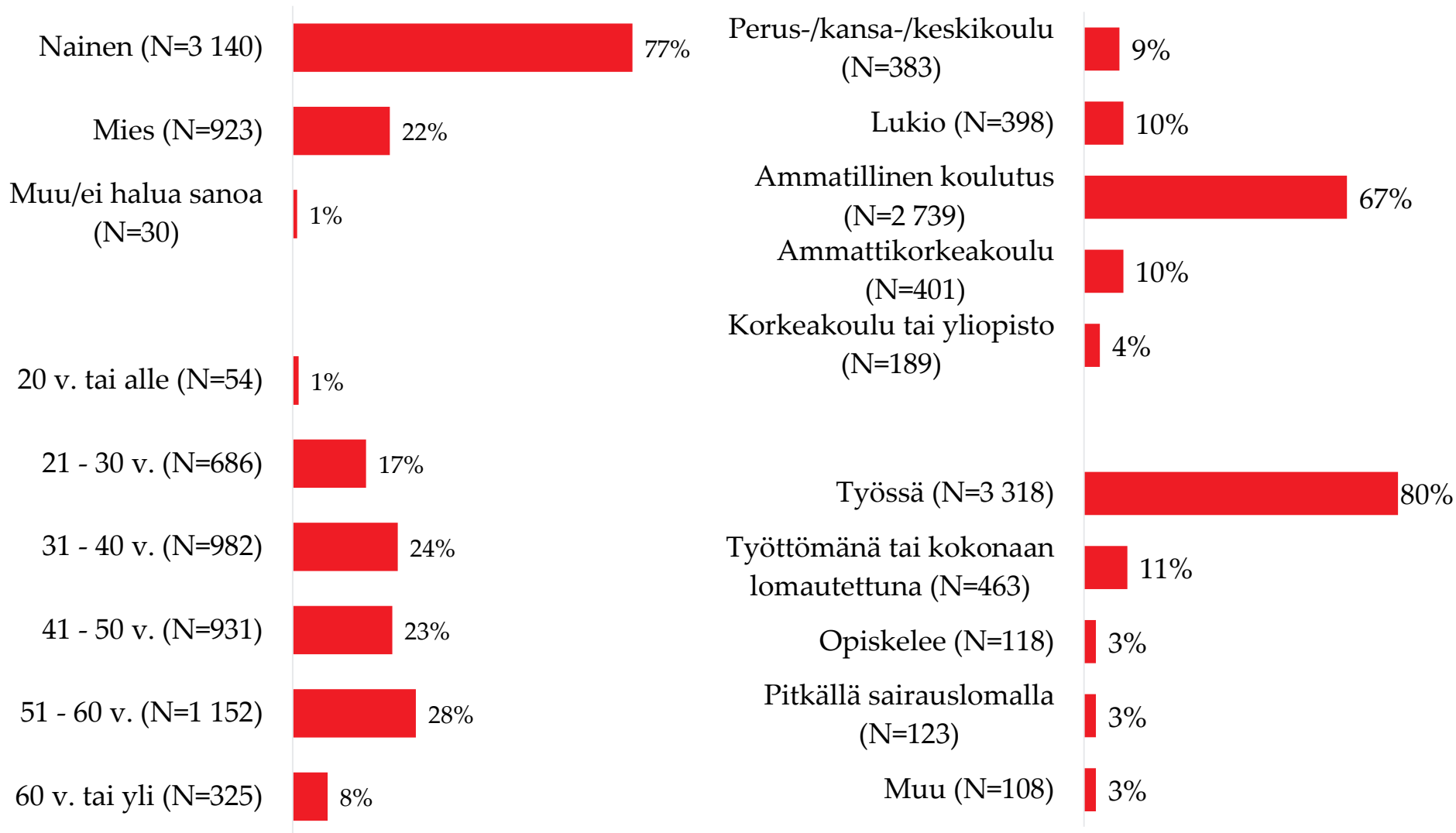


Marava-alalla taukojen pitäminen ei ole samalla tavalla mahdollista tai mahdollistettua kuin muilla aloilla.

# Taustatietoja vastaajista (N=4 110)



Palvelualojen  
ammattiliitto  
Servicefacket



Kysely toteutettiin  
16.11. – 6.12.2021.



**Palvelualojen  
ammattiliitto**

*Servicefacket*