



Palvelualojen
ammattiliitto
Servicefacket

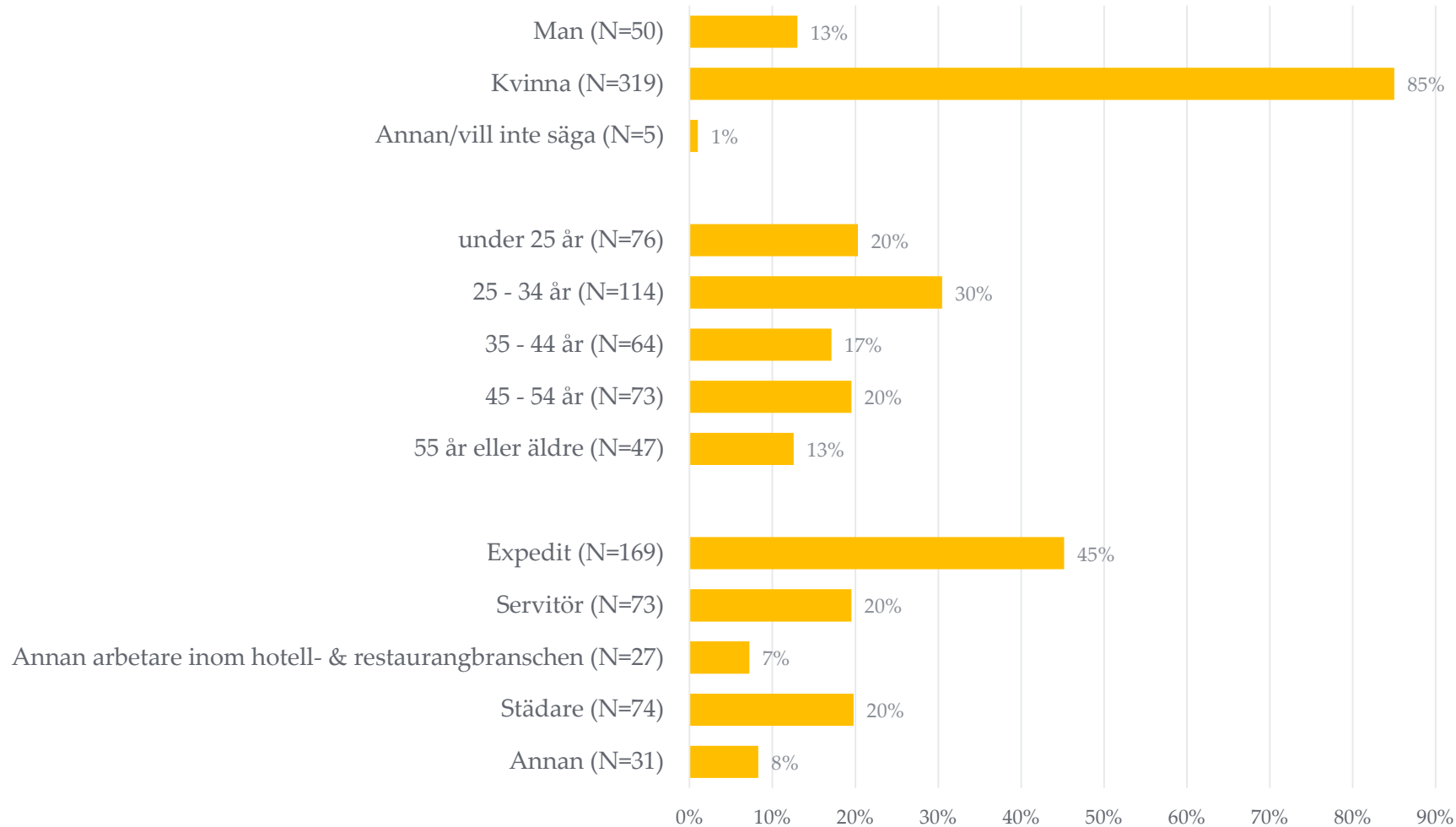
Trakasserier i kundarbete bland PAM-an Slutna

Enkät inom servicebranschen,
augusti 2020

"Kunden tog tag med händerna runt mina höfter utan att fråga när jag själv hade händerna fulla med stop. En annan gång när jag plockade bort glas från bordet kom samma kund fram till mig och tog tag i mina handleder. När jag ryckte mig fri, följde kunden mig argt bakom bardisken och började knuffa mig."

Servitör, under 25 år

Bakgrundsinfo om respondenter



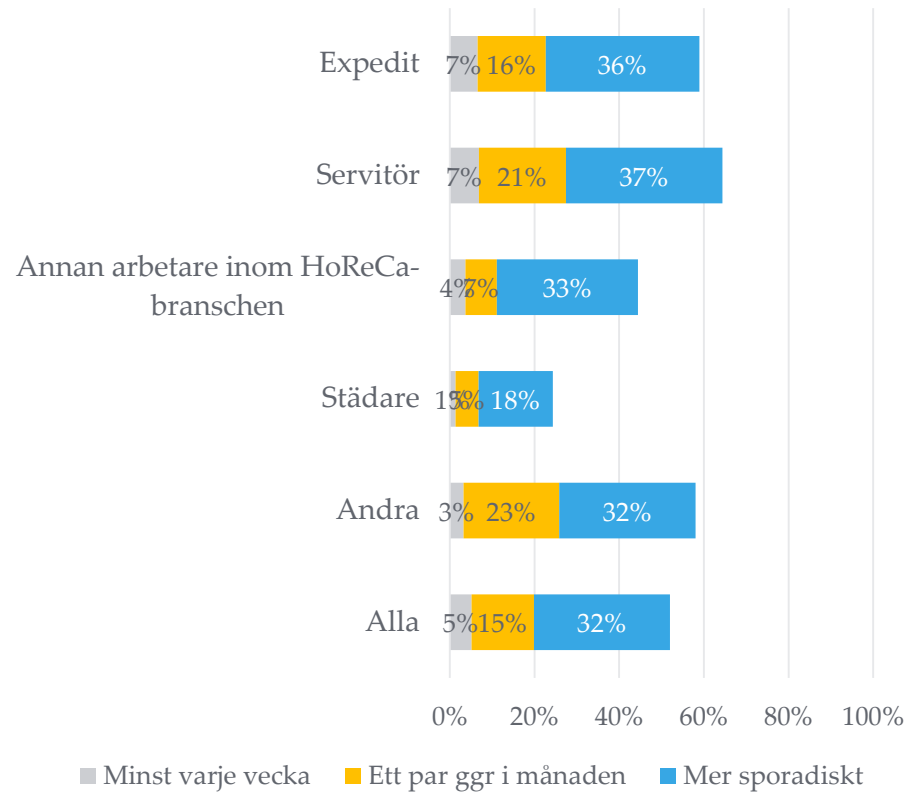
Totalt 374 medlemmar svarade på enkäten. Hälften av dem var heltidsanställda.

8 % jobbade via bemanningsföretag.

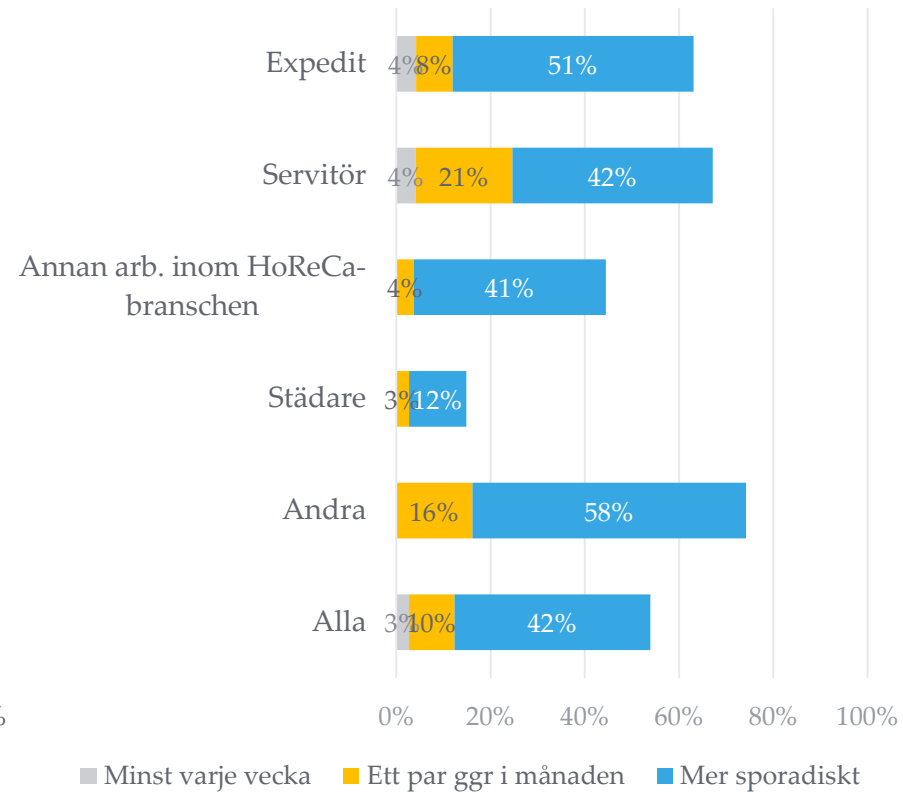
72 % hade jobbat i sitt nuvarande yrke i mer än 3 år.

Har du under det senaste året (12 mån.) blivit utsatt för våld av kunder?

Verbalt våld (utskällning, el.dyl.)



Verbala hotelser

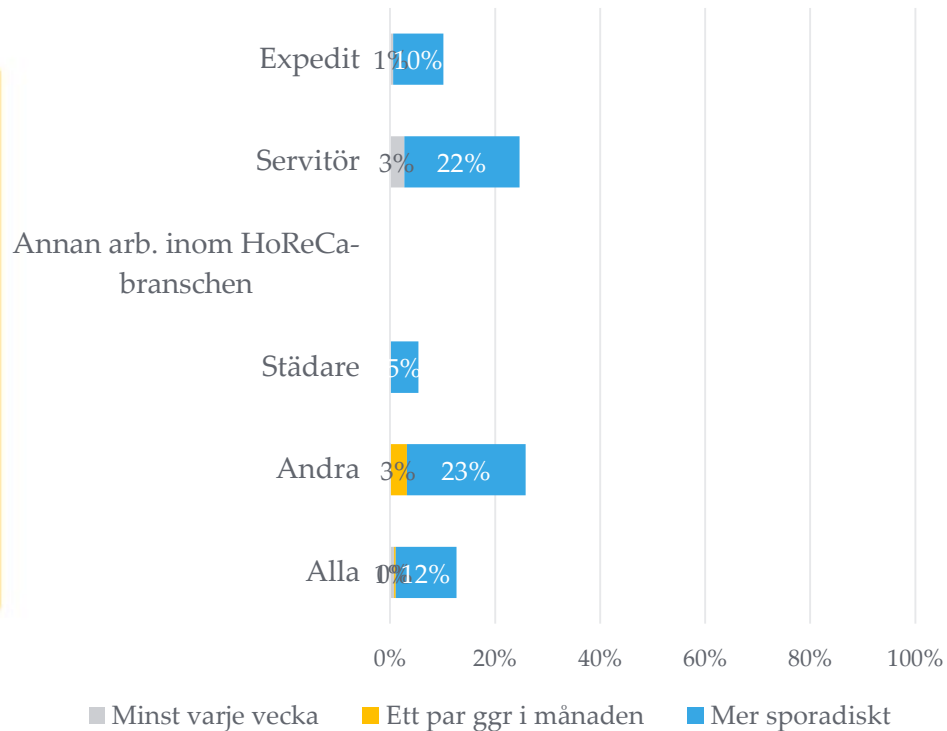


55 % av respondenterna jobbar åtminstone en del av arbetsdagen ensam. Ensamarbete såg ut att öka risken för att bli utsatt för hotfulla situationer.

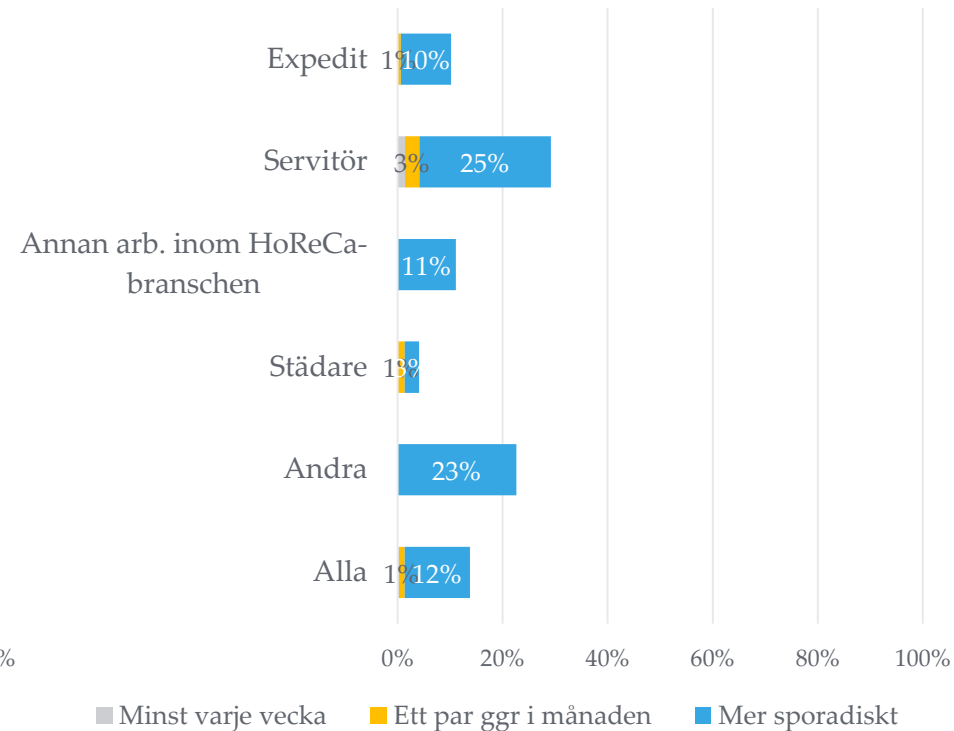
Servitörer blev oftare utsatta för någon typ av våld än andra yrkesgrupper.

Har du under det senaste året (12 mån.) blivit utsatt för våld av kunder?

Hot med föremål (t.ex. kniv)



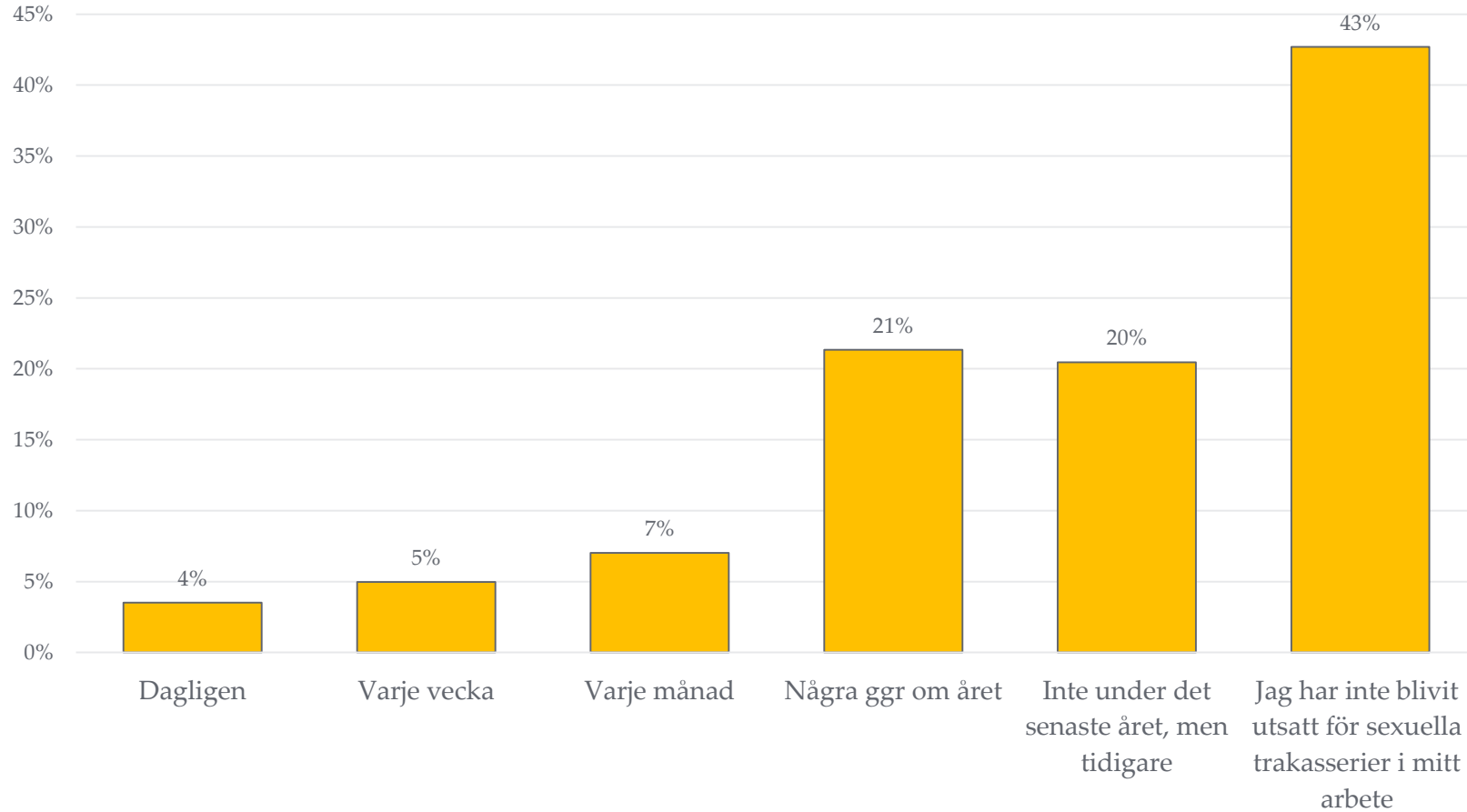
Fysiskt våld



Av de butiksanställda som svarade på PAM:s medlemsenkät år 2017 hade 11 % blivit utsatta för hot med föremål och fysiskt våld. I år var andelen 10 %.

Uthyrda arbetstagare utsätts i högre grad för våld än andra som deltog i enkäten 2020.

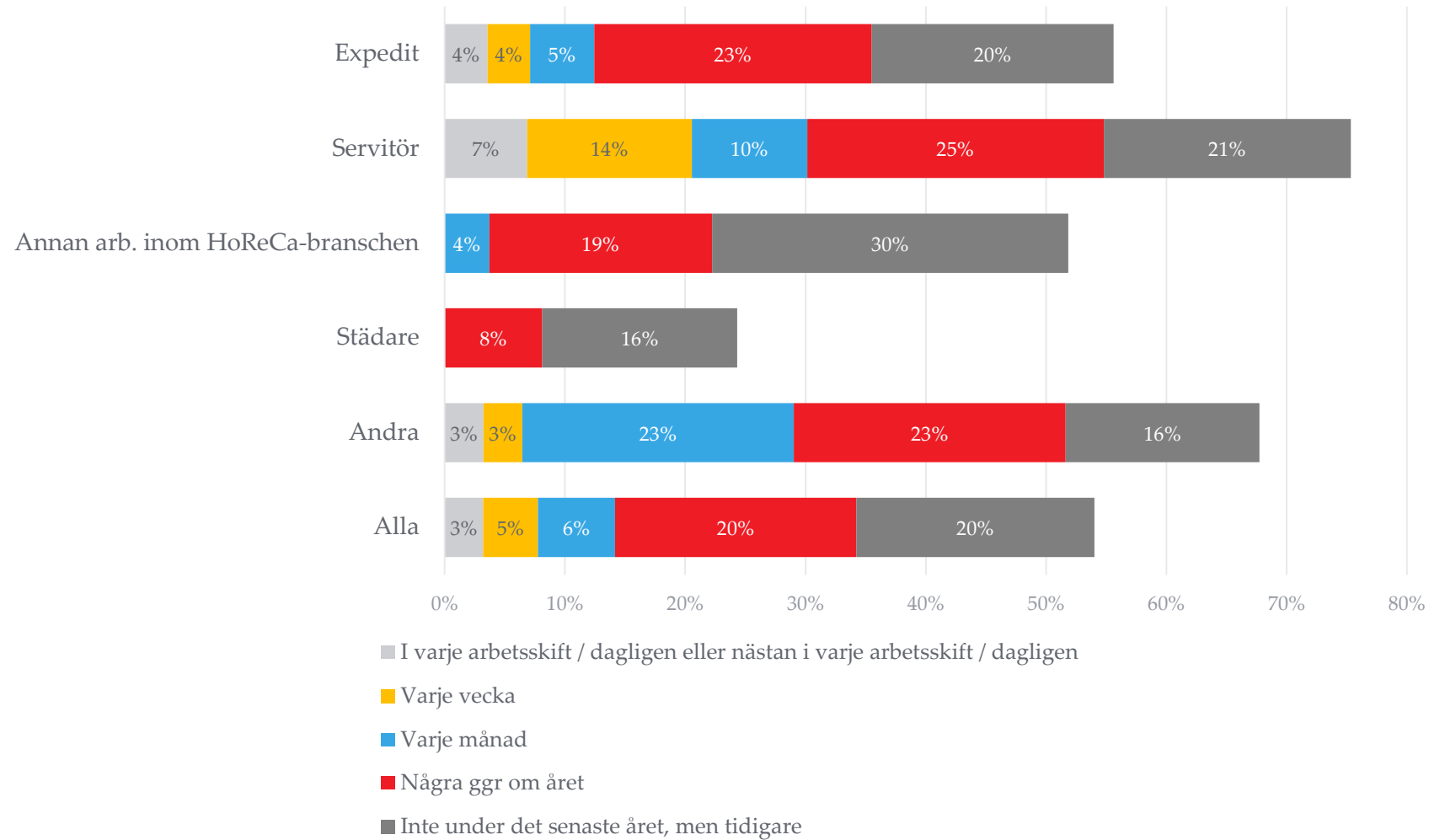
Hur många av de som arbetar i kundservice har utsatts för sexuella trakasserier under det senaste året?



57 % av de som arbetar i kundservice hade utsatts för sexuella trakasserier.

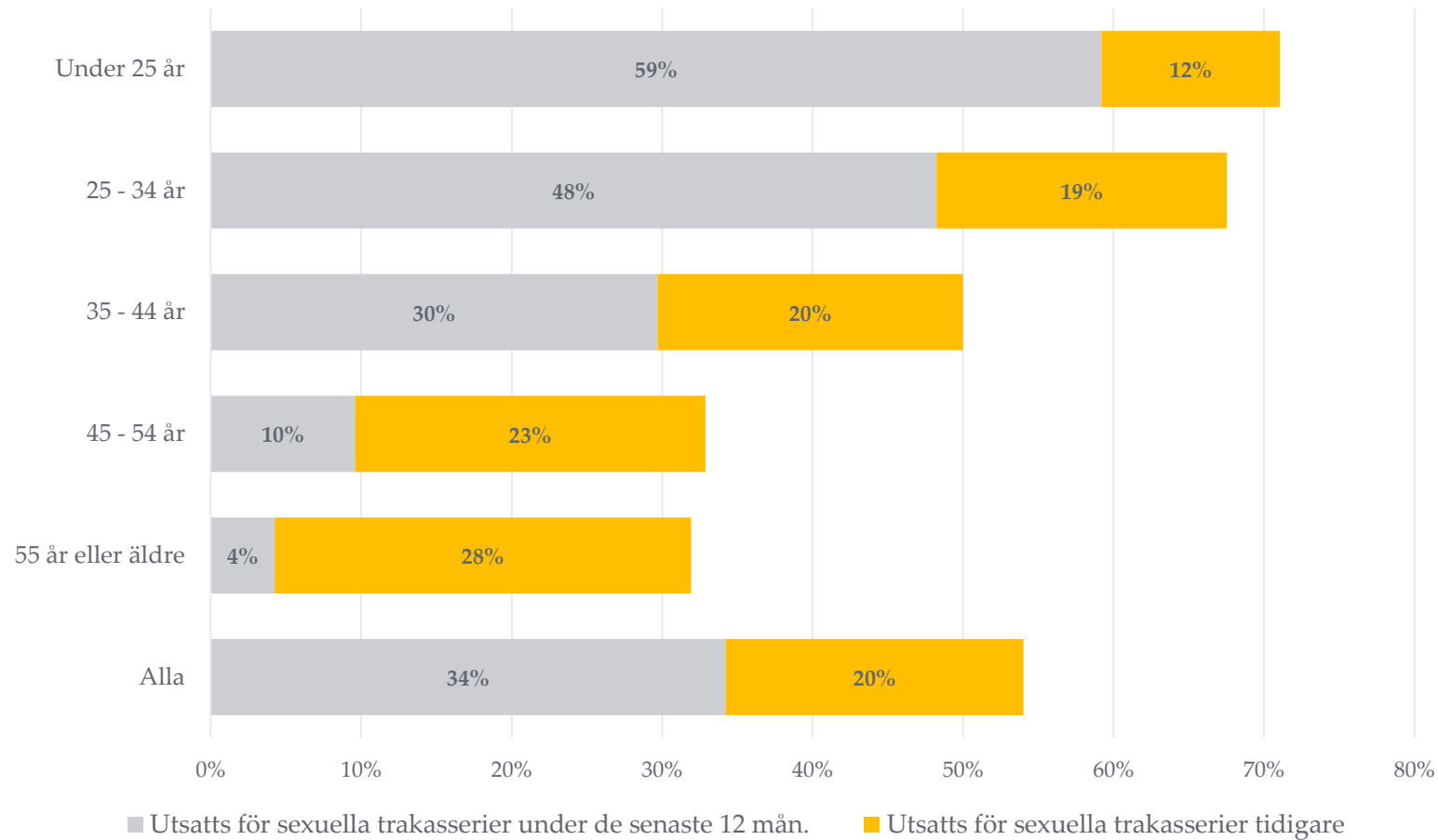
37 % hade utsatts för det under det senaste året.

Har du under det senaste året (12 mån.) utsatts för sexuella trakasserier av dina kunder?



Servitörer blir oftare utsatta för sexuella trakasserier än andra. 7 % av dem upplever trakasserier i så gott som varje arbetsskift.

Sexuella trakasserier enligt ålder



Över 70 % av de som är under 25 år har upplevt sexuella trakasserier i sitt arbete. Unga är i detta hänseende utsatta. Det ser dock ut att det alltid ha förekommit trakasserier.

Erfarenheter av trakasserier 1:

"När man jobbar i kundtjänst, ska man vara käck, glad och le mycket. Där var jag jobbar har vissa kunder tolkat det på fel sätt, och ibland händer det att de blir kvar och hänger vid disken och försöker fråga nyfiket om mitt liv eller bjuda ut mig på dejt, och när jag har sagt nej, klagar de över mig åt arbetsgivaren, bara för att jävlas."

Väktare
ålder under 25 år

"...sexuella trakasserier som jag utsätts för i mitt yrke som servitör och bartender handlar om verbala kommentarer, gester och miner. Ofta kan det sedan bli fysiskt: samma person klappar mig på rumpan eller rör mig tillsynes oskyldigt, pussar på handen eller försöker ge mig en kram. Ofta är det en man i 30–60-årsåldern som är lite full..."

Servitör, ålder 25-34 år

"Jag städade ett våningshus då en invånare kom rakt fram och föreslog samlag medan hen rörde sig själv."

Städare,
ålder 25-34 år

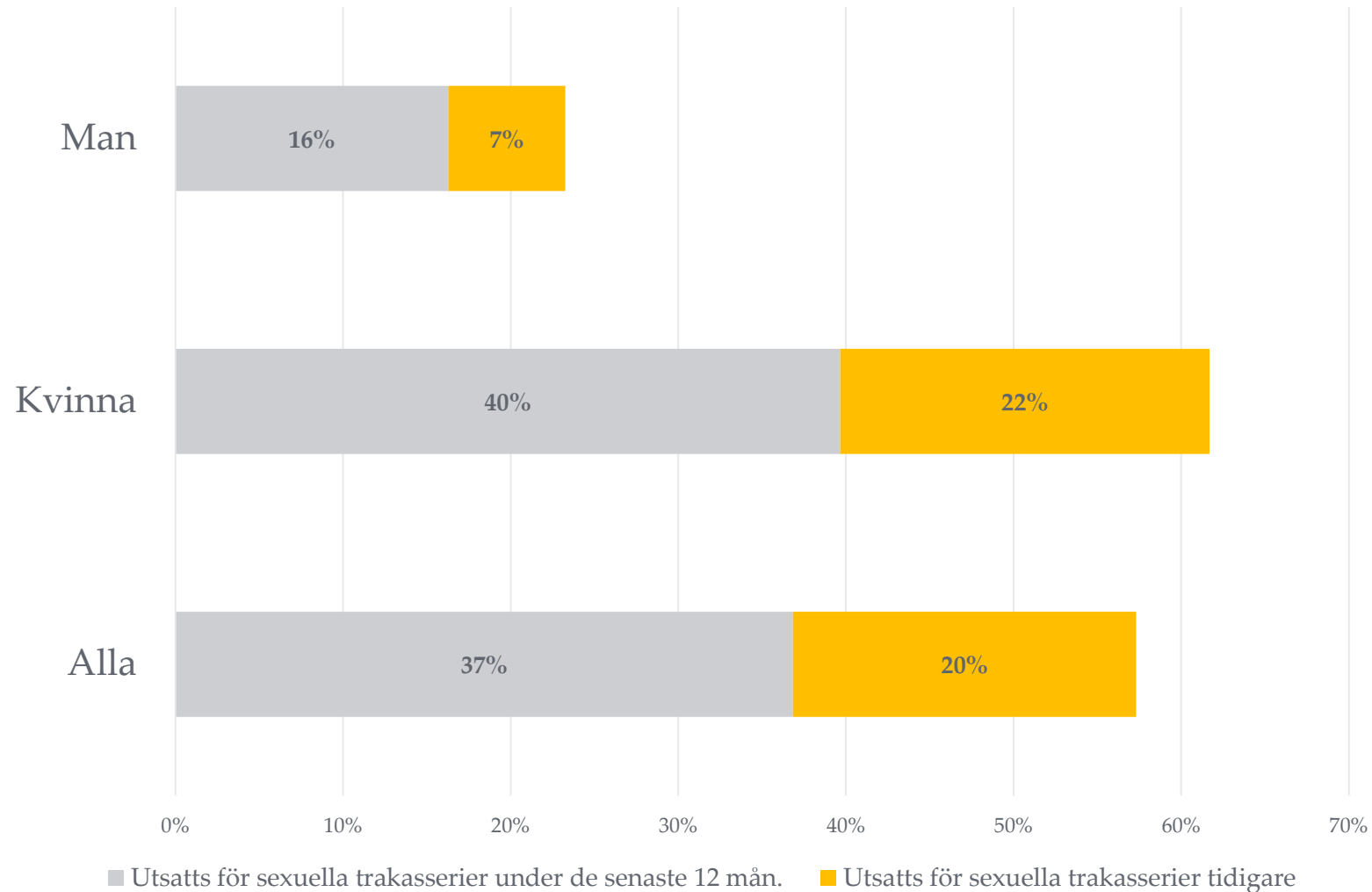
"En kund drog ner sina byxor och visade sitt könsorgan när jag kom in med en handduk i handen. En annan föreslog mig pengar för sex – vid receptionen."

Hotellanställd,
ålder 25-34 år

"Tvetydiga kommentarer åtföljda av ett flin. Oftast är det från välbärgade män som tydligt ser det som sin rätt att bete sig så."

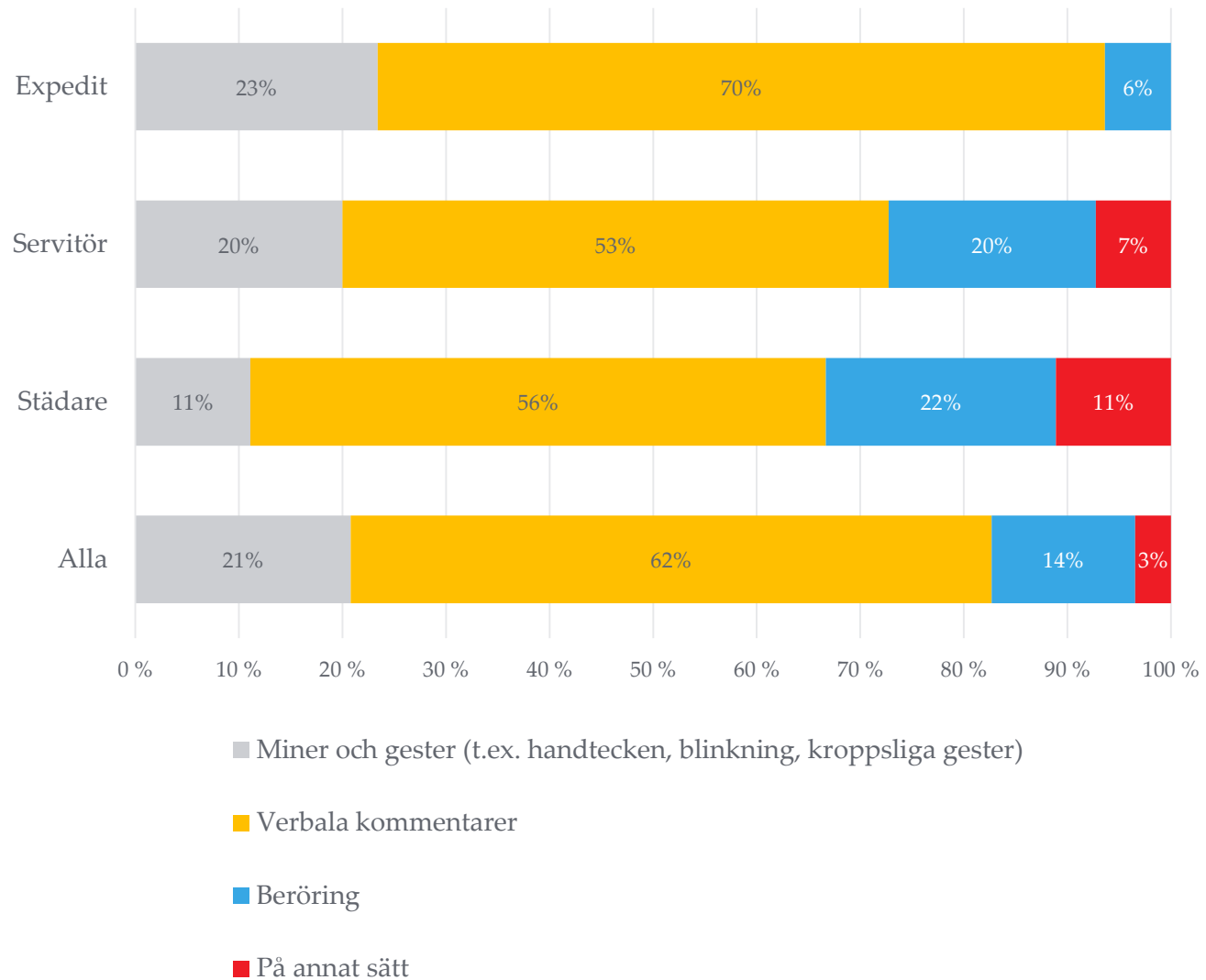
Expedient, ålder 45-54 år

Sexuella trakasserier i kundarbete enligt kön



Var femte man säger sig ha upplevt sexuella trakasserier i kundbetjäning. Kvinnor utsätts dock fyra gånger oftare för det än män. 16 % av manliga expediter resp. 62 % av kvinnliga expediter har utsatts för det.

Hur tar sig sexuella trakasserier uttryck?



Sexuella trakasserier kan vara kommentarer. Servitörer och städare utsätts för fysiska närmanden och beröring oftare än expediter eller andra respondenter i genomsnitt.

Erfarenheter av trakasserier 2:

"-Blinkning medan man ger dricks och kommentaren 'håll resten, din snygging'".

- Kan du klä dig i mer åtsittande jeans
- Visa rumpan hitåt
- Jag kunde gott knulla en som dig
- miner och slickande med tungan
- Visst, jag tar kvittot om du skriver ditt telefonnummer på det.

Denna lista över exempel kunde vara hur lång som helst."

Servitör,
ålder 35-44 år

"Några gånger om året händer det att när jag ska hem från jobbet så står någon vid bilen eller dörren och väntar på mig. En gång fick jag ringa polisen när mannen inte trodde på mig."

Servitör, ålder 35-44 år

"En full medelålders kvinna tafsade mig i grenen och försökte kyssa mig."

Väktare,
ålder 35-44 år

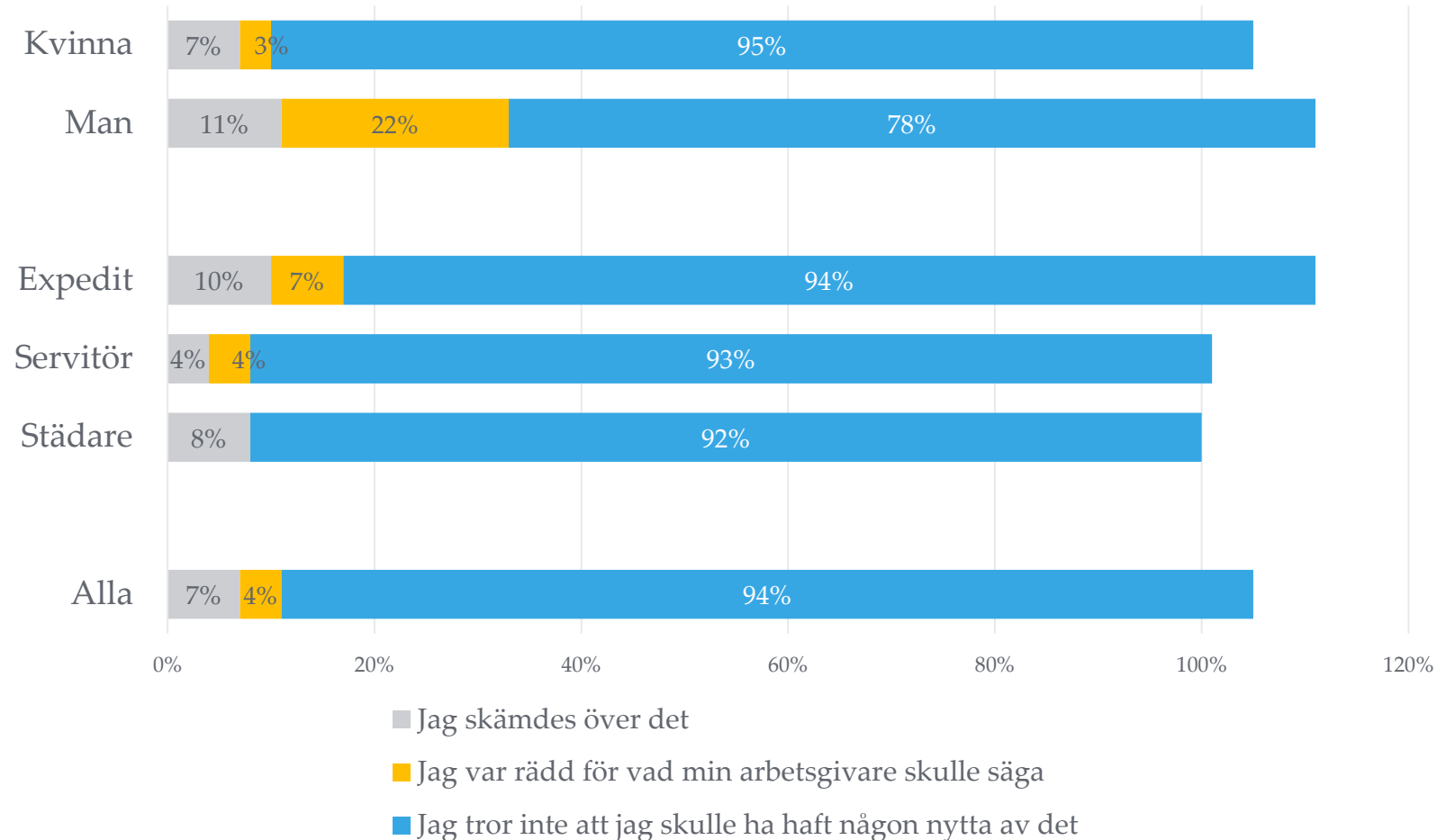
"Jag gäspade vid kassan. Kunden kommenterade det med att säga att 'så där blir man när man ligger med benen på vid gavel hela natten'."

Expedit,
ålder under 25 år

"I mitt arbete på kafé möter jag kunder som serverar snuskiga tvetydigheter med en blinkning."

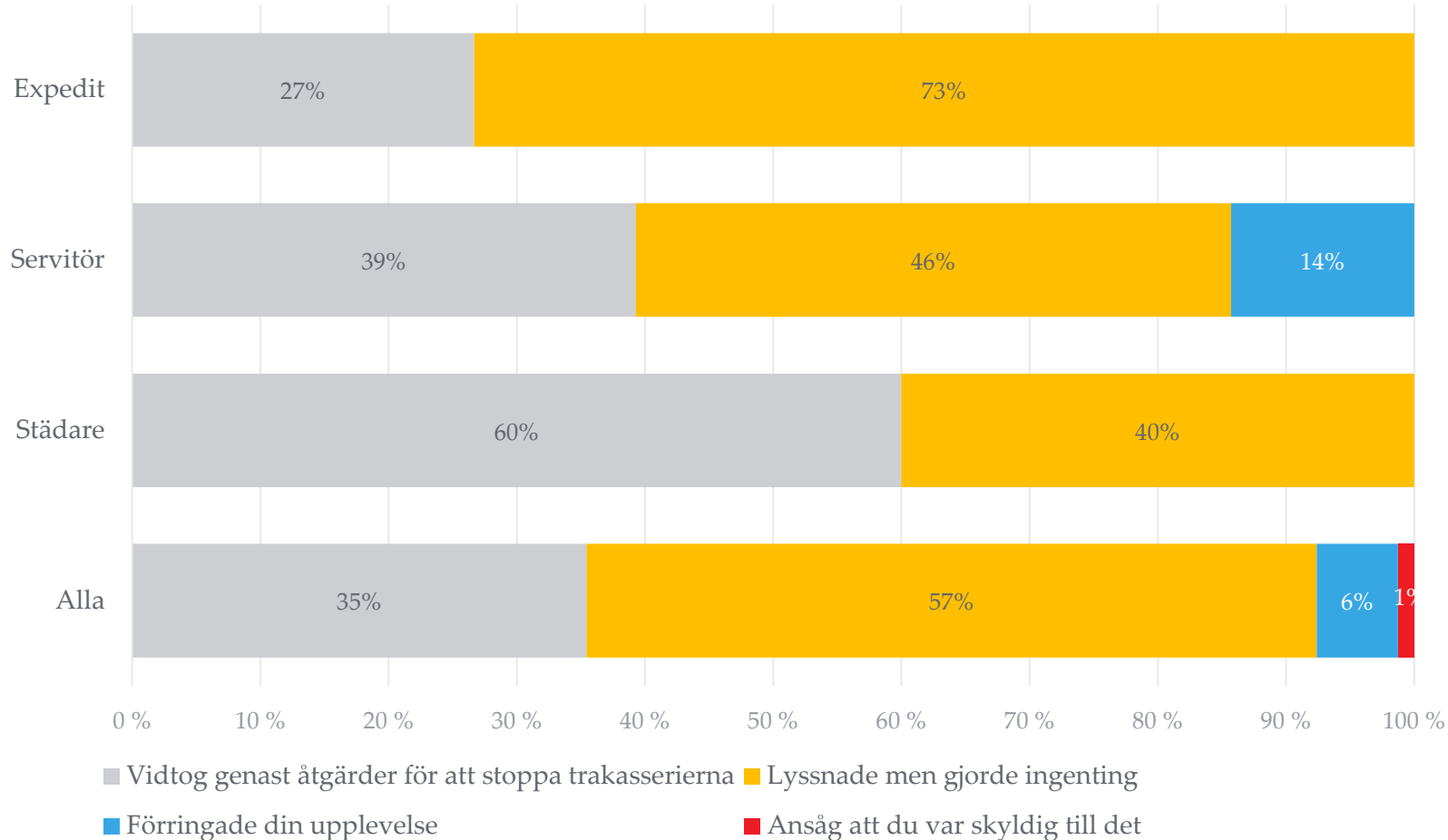
Servitör, ålder 35-44 år

Varför har du inte berättat om sexuella trakasserier till din chef? (kan vara flera orsaker)



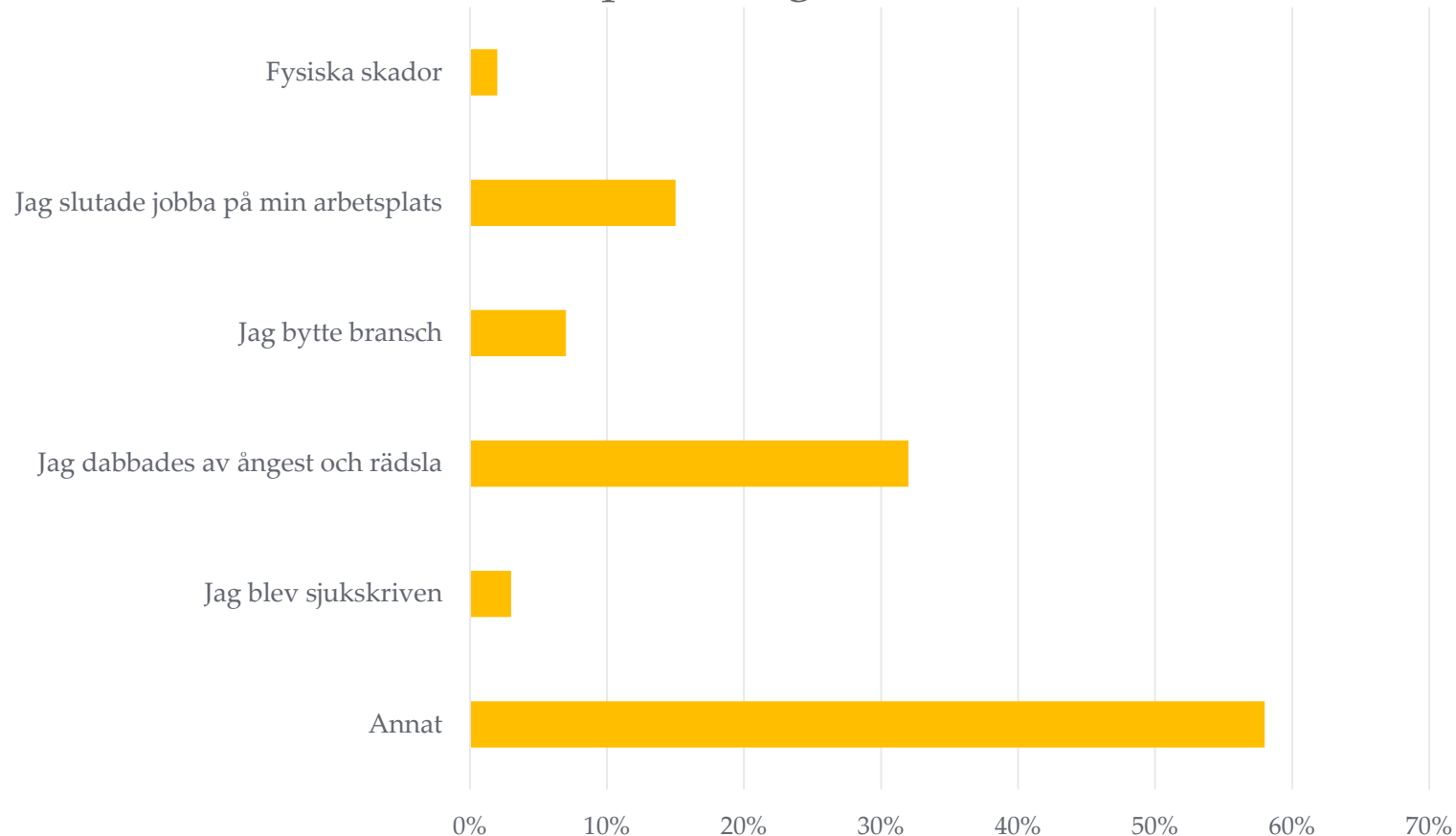
Hela 60 % av de som upplevt trakasserier uppgav att de inte hade sagt om det till sin närmaste chef. Anledningen verkar vara att man inte tror att det hjälper.

Hur förhöll sig arbetsgivaren till att du berättade om sexuella trakasserier?



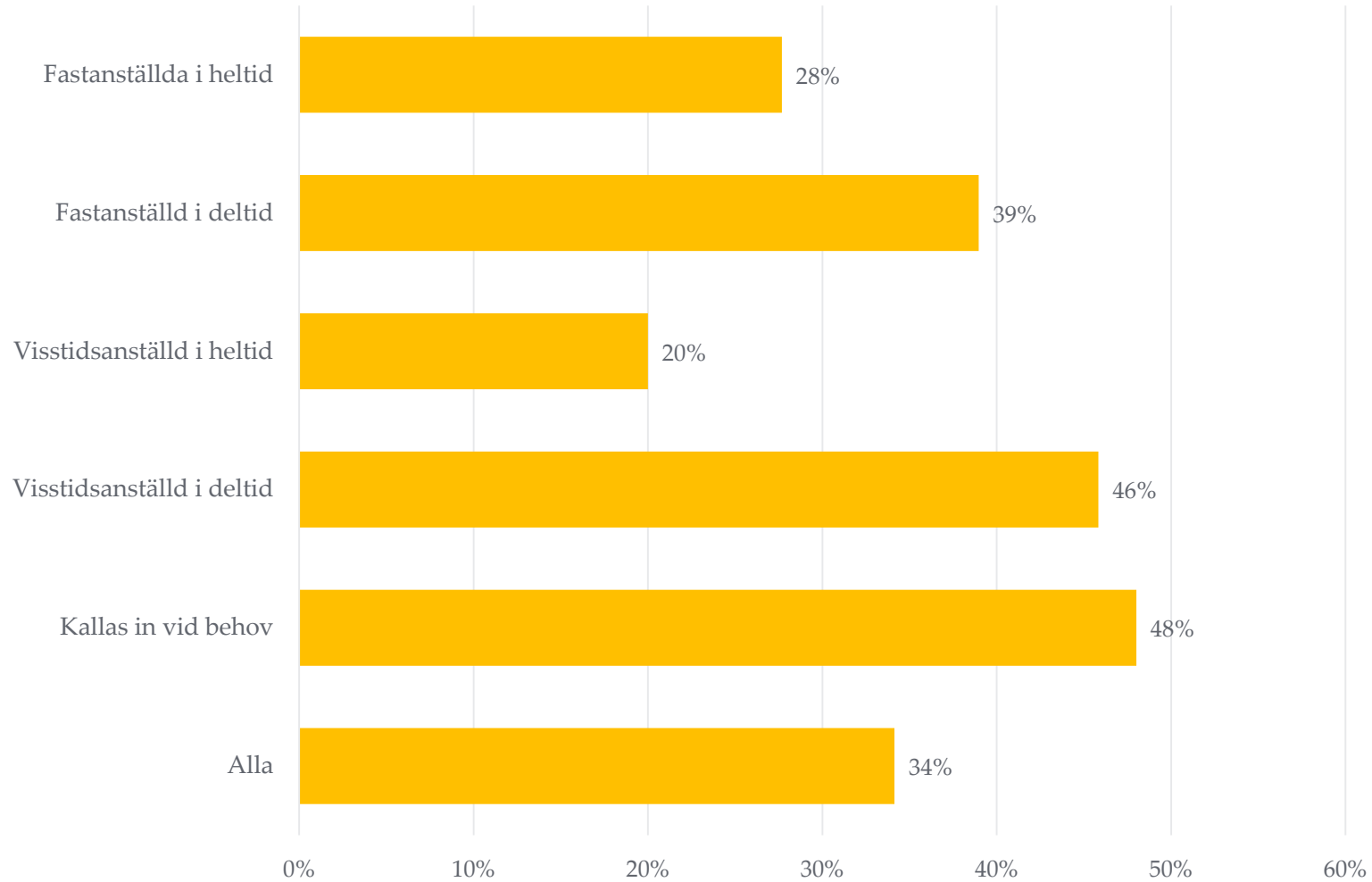
Det att ingenting händer uppmuntrar inte till att man berättar om sina erfarenheter. En tredjedel upplevde ändå att chefen tog tag i saken.

Vad har sexuella trakasserier inneburit för dig personligen?



En tredjedel sa att trakasserier orsakar ångest och rädsla. Många byter bransch eller jobb. Trakasserier har lett till att man börjat undvika vissa kunder och reglera sitt beteende, t.ex. det hur vänligt man bemöter kunderna. Situationen väcker irritation och grämelse som alla försöker hantera på sitt sätt. Att man vänjer sig hjälper också.

Sexuella trakasserier under 12 månader och respondentens anställningsform



Deltidsanställda ser ut att bli något mer utsatta för sexuella trakasserier än de som jobbar heltid.

Hela 92 % av respondenterna anser att #metoo-kampanjen inte har påverkat kundernas beteende. Men har det påverkat arbetsgivarens beteende?

PAM

Palvelualojen
ammattiliitto
Servicefacket

"Jag kommer inte längre ihåg metoo-kampanjen. Världen har sen dess förändrats med Covid-19 och BLM. Förvisso har utvecklingen gått i rätt riktning sedan jag var tonåring och fick ta emot mycket grövre rakt på sak-kommentarer och förslag om t.ex. min klädsel. Vi har blivit bättre, men huruvida det har att göra med metoo vet jag inte."

Expedit,
ålder under 25 år

"Närmast sarkastiska kommentarer om det."

Servitör,
ålder 25-34 år

"Inget att klaga på arbetsgivarens attityd eller agerande innan #metoo och allt är som förr."

Expedit, ålder 25-34 år

"Jag tror inte att en kampanj kan ha en så stor inverkan att den skulle förändra allt."

Servitör,
ålder 25-34 år

"Tror inte det. Men saken diskuteras ju mera nu. Också kunderna kan ta det upp om de lägger märke till sexuella trakasserier från en annan kund. Det är bra att man blivit uppmärksam på det."

Skiftschef, ålder 45-54 år

"På julfesten blev chefens skämt ännu mer provocerande"

Expedit, ålder 45-54 år

Jämförelse med enkäten från 2015:

Andelen personer som upplevt sexuella trakasserier har ökat i alla jämförbara yrkesgrupper i enkäten.

År 2015 rapporterade 50 % av expediterna att de upplevt sexuella trakasserier och nu var andelen 56 %. För fem år sedan rapporterade 21 % av städarna att de upplevt sexuella trakasserier från kunderna, nu 24 %. Av servitörerna som svarade på undersökningen 2015 hade 61 % upplevt sexuella trakasserier, nu var andelen 75 %.

År 2015 hade 55 % av de som upplevt sexuella trakasserier inte rapporterat det till sin chef. Nu var andelen 60 %.

Om enkäten:

PAM genomförde undersökningen i samarbete med YLEs program Tilipäivä. Frågorna utarbetades i samarbete med programmets arbetsgrupp.

Webbenkäten skickades till 5 000 PAM-medlemmar. Totalt 374 personer svarade på den. Enkäten skickades i synnerhet till de medlemmar som jobbar med kundbetjäning.



**Palvelualojen
ammattiliitto**

Servicefacket